

# Инструкция по работе с ЛК «Умный офис»

## 1. Начало работы

Перед началом работы с ЛК следует выполнить следующие процедуры.

1. Установить адрес электронной почты администратора. Пункт «Виртуальная АТС» -> Общие настройки -> Факс и голосовая почта -> Адрес для отправки факса и голосовых сообщений.
- 2.

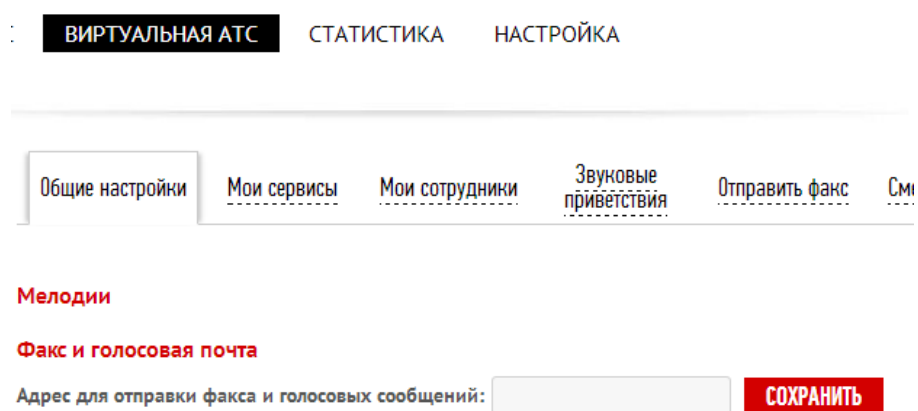


Рисунок – как указать адрес администратора

На этот адрес будут поступать факсимильные и голосовые сообщения, оставленные клиентами в голосовом меню. Без указания этого адреса корректное функционирование меню невозможно.

3. Загрузите хотя бы одно голосовое приветствие. Для этого нужно перейти в пункт «Виртуальная АТС» -> Звуковые приветствия и указать загружаемый файл и имя, под которым он будет представлен в ЛК.

Голосовое приветствие – это запись, которую в первую очередь будут слышать клиенты, при звонке в организацию. Приветствие обычно содержит название организации, предложение набрать внутренний номер сотрудника, если он известен и инструкцию по пользованию голосовым меню («нажмите 1, чтобы ...»). Поэтому при записи приветствия следует заранее спланировать структуру предполагаемого голосового меню.

**ВИРТУАЛЬНАЯ АТС**    СТАТИСТИКА    НАСТРОЙКА

---

Общие настройки    Мои сервисы    Мои сотрудники    **Звуковые приветствия**    Отправить

Если Вам необходим усложненный сценарий IVR, свяжитесь с Вашим менеджером или по телефону (495) 225-01-75

### Загрузка файла

Допускаются только файлы формата WAV, 16 bit, 8 кГц, моно, не превышающие 5Мб.

Имя файла: \*

Выберите файл: \*

 **ВЫБРАТЬ ФАЙЛ**

**ЗАГРУЗИТЬ ФАЙЛ**

Мои звуки

Рисунок – как загрузить голосовое приветствие

## 2. Управление сотрудниками

Перейдите на вкладку «Мои сотрудники». На странице представлены три раздела:

1. Внутренние линии. Здесь вы можете изменить количество сотрудников для подключения к АТС;
2. Управление группами. Форма, которая позволяет объединять сотрудников в группы для последующего вызова групп из голосового меню. По умолчанию все сотрудники включены в группу «[Номер АТС] pickup». На всех сотрудников этой группы поступает вызов, когда голосовое меню отключено;
3. Сотрудники. Содержит список сотрудников. По умолчанию в системе присутствует сотрудник 201.

### 2.1. Создание учетной записи сотрудника

Нажмите на кнопку «Добавить сотрудника», чтобы завести учетную запись. Заполните обязательные поля:

- Ф.И.О
- Телефонный номер – внутренний номер сотрудника, по которому ему могут позвонить другие сотрудники, а так же клиенты из голосового меню;
- Внешний номер – это номер, который увидит клиент, если сотрудник позвонит со своего телефона на городской/мобильный номер клиента.
- E-Mail – почтовый адрес сотрудника.

## ДОБАВИТЬ СОТРУДНИКА

Ф.И.О.\*

Телефонный номер\*  
 Укажите внутренний номер сотрудника.

Внешний номер\*

E-mail\*

Должность

**ДОБАВИТЬ** **ОТМЕНА**

Рисунок – форма создания учетной записи сотрудника

## 2.2. Управление группами

Группы сотрудников нужны для управления обзвоном при поступлении входящего вызова от клиента. Например, группа «Техническая поддержка».

Общие настройки Мои сервисы Мои сотрудники Звуковые приветствия Отправить

### УПРАВЛЕНИЕ ГРУППАМИ

8463727183 pickup

Алгоритм выбора сотрудника

Сотрудник	Приоритет
201	<input type="text" value="0"/>
202	<input type="text" value="0"/>
203	<input type="text" value="0"/>
204	<input type="text" value="0"/>

Перебор по приоритету происходит от меньшего к большему.

**СОХРАНИТЬ**

Рисунок – настройки группы сотрудников

С помощью этих настроек можно определить, как будет осуществляться поиск сотрудника, если звонок поступил на заданную группу:

- Случайно. Система будет звонит сотрудникам в случайном порядке пока один из них не возьмет трубку;
- В порядке приоритета, по кругу – система будет перебирать сотрудников в группе в порядке возрастания приоритета пока не найдет свободного, который возьмет трубку;
- По наименьшей длительности вызовов – в первую очередь звонки будут направлены на сотрудников, которые в сумме меньше всего говорили с клиентами;
- Одновременный вызов – будут звонить телефоны всех сотрудников группы.

### 3. Голосовое меню

Голосовое меню – точка входа в ЛК. Это автоинформатор, который приветствует клиента и предлагает ему на выбор варианты продолжения работы.

При отключенном голосовом меню входящий вызов без какого-либо приветствия поступает на всех сотрудников группы “[Номер АТС] рискер”. Для подключения голосового меню требуется перейти на вкладку «Мои сервисы» и подключить услугу «Голосовое меню (IVR)».

После этого на странице «Общие настройки» появится пункт «Настройки IVR». Пример настроенного меню показан на рисунке.

**Настройки IVR** 8463727183 ▾

**Голосовое приветствие**

welcome ▾

**Настройка меню**

1	Вызов группы ▾	Отдел продаж ▾
2	Вызов группы ▾	Служба доставки ▾
3	Факс ▾	
4	Голосовая почта ▾	
5	Вызов сотрудника ▾	204 <small>Укажите внутренний номер сотрудника. Список номеров можно посмотреть на странице "Мои сотрудники"</small>
6	--не установлено-- ▾	
7	--не установлено-- ▾	
8	--не установлено-- ▾	
9	--не установлено-- ▾	
0	--не установлено-- ▾	

**СОХРАНИТЬ**

Рисунок – пример настроенного голосового меню.

При настройке нужно указать:

- Номер (из выпадающего списка). У организации могут быть разные номера и к каждому из них можно привязать свой вариант голосового меню;
- Голосовое приветствие – запись, приветствующая клиента и объясняющая ему варианты набора в меню. Также должно быть свое для каждого номера. Как загрузить приветствие см. «Начало работы»;
- Действия меню при вводе от пользователя. В приведенном примере нажав 1 клиент попадет к сотрудникам отдела продаж, 2 – службы доставки, 3 – получит приглашение оставить факс, который будет впоследствии доставлен администратору на E-Mail, 4 – получит приглашение оставить голосовое сообщение, которое также будет доставлено администратору, 5 – перенаправлен на сотрудника с номером 204 (например, это может быть секретарь);
- При отсутствии ввода в течение 30 секунд клиент будет перенаправлен на сотрудника 201.

#### 4. Сервисы для сотрудников

Нажмите на кнопку «Редактировать» в списке сотрудников, чтобы настроить дополнительные услуги для конкретного сотрудника:

- Переадресация. Укажите номера, на которые должен быть переадресован вызов в случае возникновения тех или иных событий;
- Черный список – вызовы с номеров из данного списка не будут поступать сотруднику;
- Режим «Не беспокоить» - если включить этот режим, то сотруднику не будут поступать входящие вызовы, кроме как с тех номеров, что перечислены в поле «Белый список»;
- Настройки SIP – это параметры подключения телефонного аппарата к АТС. Можно изменить пароль;
- Список групп – отметьте те группы, в которые входит сотрудник;
- «Следуй за мной» - если у сотрудника несколько номеров, по которым он может быть доступен, то можно перечислить их все и входящий вызов будет поступать одновременно на все указанные номера. Обратите внимание, этот функционал заменяет переадресацию.