

Инструкция пользователя по настройке услуги Виртуальная АТС.

Шаг 1. Войти в домен своей компании. Для этого набрать в строке браузера vpbx.mark-itt.ru и ввести логин и пароль, выданный менеджером.

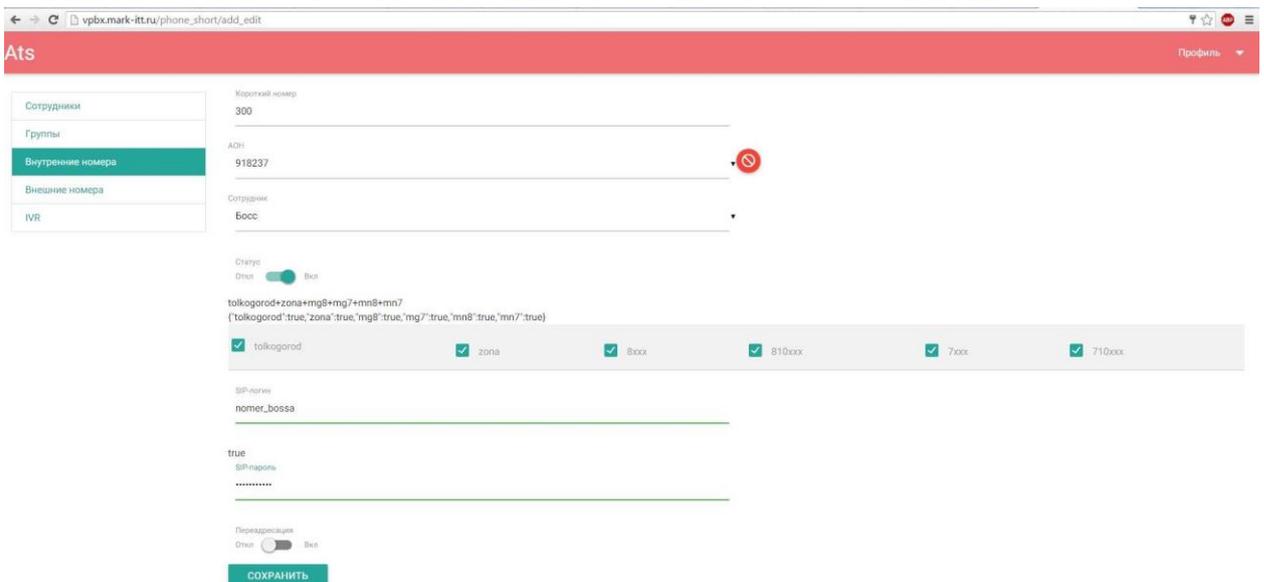


Во вкладке Сотрудники вы увидите имя первого сотрудника с ролью [director](#).



Шаг 2. Завести внутренний номер (из диапазона 300..699) и присвоить его сотруднику с именем Босс (роль – [director](#)). Для этого войти во вкладку Внутренние номера и назначить:

- для заведенного внутреннего номера внешний номер (АОН) из выпадающего списка;
- персональные ограничения для видов связи (внутризонавая, междугородная через «8», международная через «8-10», междугородная через «7», международная через «7-10»).
- логин и пароль для настройки соединения.



Шаг 3. Завести нового сотрудника. Для этого войти во вкладку Создать сотрудника.



Назначить имя и роль сотрудника, логин и пароль для его авторизации.



Шаг 4. Назначить внутренний номер нового сотрудника. Для этого войти во вкладку Внутренние номера.



Назначить внутренний номер, ограничения на связь, SIP-логин и SIP-пароль для настройки оборудования.

Ats

Сотрудники

Группы

Внутренние номера

Внешние номера

IVR

Короткий номер
301

АОН
-- Выберите номер --

Сотрудник
Кюар1

Статус
Вкл

talkogorod+zona+mg8+mg7
(*talkogorod:true,*zona:true,*mg8:true,*mg7:true,*mn8:false,*mn7:false)

talkogorod zona Всех 810xxx 7xxx 710xxx

SIP-логин
user1vnutrenniy

true
SIP-пароль
.....

Переадресация
Вкл

СОХРАНИТЬ

Теперь сотрудников двое.

Ats

Сотрудники

Группы

Внутренние номера

Внешние номера

IVR

ДОБАВИТЬ

Статус	Номер	АОН	Изменить/Удалить
✓	300	918237	✓ ✖
✓	301		✓ ✖

Примечания:

- 1.Заведение внутреннего номера, не назначенного определенному сотруднику невозможно.
- 2.Один и тот же внешний номер (АОН) можно напрямую назначить только на один внутренний номер. Если необходимо назначить внешний номер на несколько внутренних номеров, то нужно создать группу, назначить для нее внешний номер и добавлять в эту группу сотрудников с внутренними номерами.
- 3.Чтобы создать группу из двух имеющихся сотрудников, необходимо, чтобы ни к одному из внутренних номеров не был бы прикреплен внешний номер. Так как вы уже назначили внутреннему номеру 300 внешний номер, помощью кнопки Изменить нужно удалить внешний номер для этого внутреннего номера.

Ats

Сотрудники

Группы

Внутренние номера

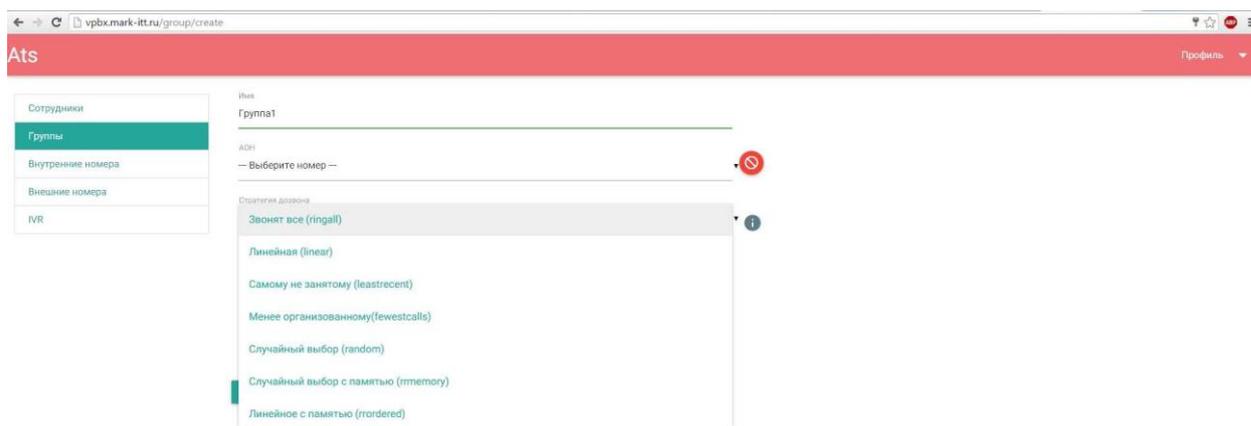
Внешние номера

IVR

ДОБАВИТЬ

Статус	Номер	АОН	Изменить/Удалить
✓	300		✓ ✖
✓	301		✓ ✖

Шаг 5. Создать группу. Для этого во вкладке Группы назначить имя группы, ее короткий номер (из диапазона 700-999), внешний номер и стратегию дозвона в группе.



Стратегии дозвона в группе:

Звонят все (ringall) - Одновременно звонят телефоны всех членов группы, до того момента, пока кто-нибудь не возьмет трубку.

Линейная (linear) - Звонок поступает сотрудника в том порядке, в котором они выстроены в группе.

Самому не занятому (leastrecent) - Входящие звонки будут поступать самому свободному сотруднику в группе. Система делает мониторинг активности сотрудников и считает их КПД, после чего входящий звонок будет переадресован самому незанятому Сотруднику в течении рабочего дня.

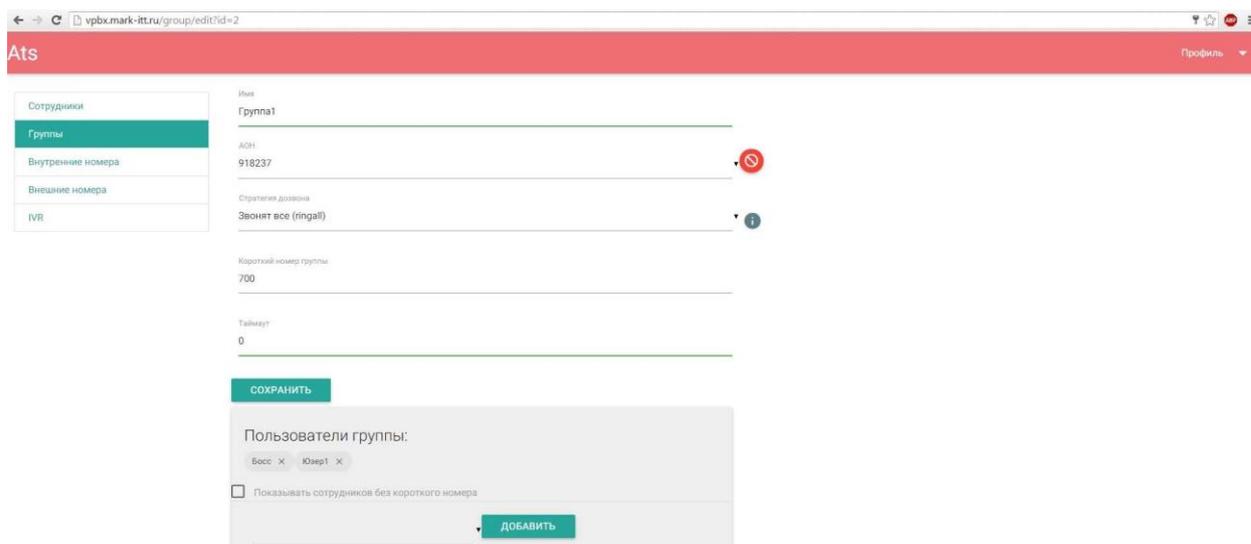
Менее организованному (fewestcalls) - Входящие звонки будут адресоваться менее организованным сотрудникам, т.е. сотрудникам, у которых больше всего незаконченных разговоров (т.е. ситуаций, когда Клиент первым положил трубку).

Случайный выбор (random) - Звонки будут переадресовываться случайным образом на абсолютно любого свободного сотрудника. **Случайный выбор с памятью (rmemory)** - Звонок поступает любому доступному сотруднику в группе, но с учетом того, кто отвечал на последний входящий звонок.

Линейное с памятью (rordered) - Звонок поступает доступному сотруднику в группе порядке заданной очереди, но с учетом того, кто отвечал на последний входящий звонок.

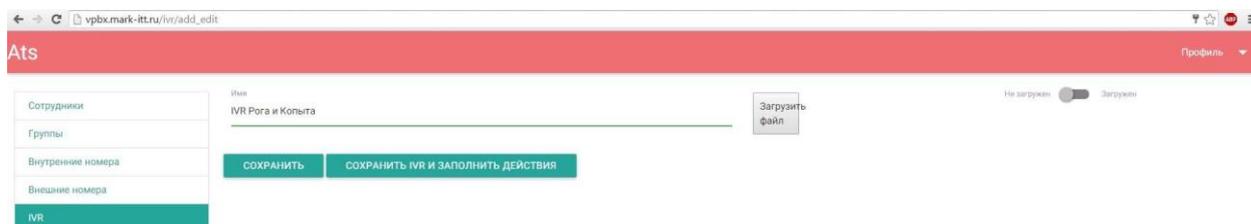


Шаг 6. Добавить сотрудников в группу. Для этого воспользоваться меню Пользователи группы.



Теперь при звонке на внешний номер группы или внутренний номер группы звонок будет распределяться по внутренним номерам членов группы согласно выбранной стратегии.

Шаг 7. Добавить голосовое меню (IVR). Для этого воспользоваться вкладкой IVR и загрузить файл формата .wav размером не более 100Мб.



Дополнение. Перевод звонка с помощью телефонного аппарата. Для этого нажать на клавиатуре телефона клавишу # (решетка) и внутренний номер сотрудника или группы.

Продуктивного общения!