

101 ФУНКЦИЯ ASTERISK



IP-ТЕЛЕФОНЫ.....4	33.....Защита IP-АТС от перебора паролей SIP и SIP DoS
5.....IP-телефоны для сотрудников	34.....Ограничение разговоров по времени
6.....IP-телефоны для секретарей	
7.....IP-телефоны для руководителей	
8.....Dect-телефоны	
9.....Софтфоны с гарнитурами для компьютеров	
10.....Софтфоны для мобильных телефонов	
ИНТЕГРАЦИЯ CRM И ТЕЛЕФОНИИ...11	СВЯЗЬ.....35
12.....Звонки по клику	36.....Многоканальность
13.....Прослушивание звонков	37.....Сохранение номеров клиента
14.....Всплывающая карточка клиента	38.....Номер 8-800
15...Звонок на ответственного менеджера	39.....Номера других городов и стран
16.....Контроль пропущенных звонков	40.....Подключение нескольких операторов
	41.....FMC
	42.....Skype
	43.....Биллинг
	44.....Стык с GSM сетями
	45.....Балансировка исходящих вызовов
ТЕЛЕФОННАЯ КНИГА.....17	КОЛЛ-ЦЕНТР.....46
18.....Звонок на офисный или на мобильный по одному клику	47.....Наглядная панель FOP2
19.....Расширенная информация о сотруднике	48.....Суфлер и онлайн прослушка
20.....Все сотрудники в едином окне	49.....Автоинформатор о времени до ответа
21.....Работа без предварительной аутентификации	50.....Сценарии распределения звонков
	51.....Управление операторами
	52....Оценка качества работы операторов
	53.....Использование одного телефона разными сотрудниками
	54.....Музыка в ожидании
	55.....Автоматический перезвон по пропущенным вызовам
БОТ В ТЕЛЕГРАМ.....22	МАРКЕТИНГ.....56
23.....При интеграции IP-телефонии и бота в Telegram	57.....Колл-трекинг
	58.....Реклама и акции вместо гудков или музыки
	59.....Контроль пропущенных звонков
	60.....Sms-визитка новому клиенту
	61.....Автоперезвон по пропущенным звонкам
	62.....Отправка уникальных звонков на E-mail
СИСТЕМНЫЙ АДМИНИСТРАТОР.....24	
25.....Работа на любом сервере или на виртуальной машине	
26.....Сверхстабильная работа Linux и Asterisk	
27.....Кластеризация	
28.....Открытый программный интерфейс (API)	
29.....Автоматическая настройка IP-телефонов	
30.....Поддержка SNMP для мониторинга	
31.....Шифрование трафика	
32.....Защита IP-АТС (IPTables, Fail2Ban)	

▼ ОТДЕЛ ПРОДАЖ.....63

- 64.....Звонок с сайта
- 65.....Распределение новых клиентов на самых продуктивных менеджеров
- 66.....Использование сотрудником одного номера с разных телефонных аппаратов
- 67.....Проверка номера по шаблону
- 68.....Выбор исходящей линии при вызове (автоматический)
- 69.....Выбор исходящей линии при вызове (ручной)
- 70.....Статистика звонков
- 71.....Распознавание речи

▼ ПРОДУКТИВНОСТЬ.....72

- 73.....Конференц-связь
- 74.....Видеозвонки
- 75.....Связь всех офисов в одну сеть
- 76.....Интерком
- 77.....Если сотрудник недоступен
- 78.....Мобильный сотрудник
- 79.....Повторный звонок на "знакомого" сотрудника
- 80.....Менеджер конференций
- 81.....Автообзвон с целью информирования
- 82.....Разные мелодии звонка
- 83.....Автоматический возврат переведенного звонка
- 84.....Интеграция с системой видеонаблюдения
- 85.....Отправка факса через веб-форму
- 86.....Интеграция с домофонией

▼ ЛОГИКА.....87

- 88.....Голосовое меню
- 89.....Голосовое приветствие
- 90.....Очереди
- 91.....FollowMe
- 92.....Переадресация
- 93.....Переадресация вызова на мобильный
- 94.....Перехват вызова
- 95.....Черные списки

- 96.....Дневной/ночной режим
- 97.....Парковка вызова
- 98.....Определение номера и имени клиента
- 99.....Прием факса на E-mail
- 100.....Группы вызовов
- 101.....Перевод вызова: условный и безусловный
- 102.....Голосовая почта
- 103.....Camp-on
- 104.....Callback
- 105.....Запись разговоров
- 106.....BLF (Busy Lamp Field)
- 107.....DISA
- 108.....Определение региона по номеру звонящего
- 109.....Подключение сотовых номеров сотрудников и присвоение им коротких номеров
- 110.....Повтор последнего набранного номера
- 111.....Ограничение всех входящих/исходящих вызовов (whitelist)

▼ КОНТАКТЫ.....111



IP-ТЕЛЕФОНЫ



IP-ТЕЛЕФОНЫ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

Наиболее удобный и привычный вариант для сотрудников, поддерживает расширенный функционал, работает по протоколу IP, единственное условие которого - подключение к сети передачи данных, например Интернет.



К НЕОСПОРИМЫМ ПЛЮСАМ IP-ТЕЛЕФОНОВ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ОТНОСЯТ:



ПРОСТОТА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Несложный интерфейс и минимальное количество дополнительных кнопок позволят быстро привыкнуть к телефону



НЕВЫСОКАЯ СТОИМОСТЬ

Подобные телефоны прекрасный показатель надежности и качества, с невысокой ценой.



НЕ ТРЕБУЮТ ПРОКЛАДКИ ПРОВОДОВ

Ваш IP-телефон подключается к уже существующей ЛВС вместо компьютера, а сам компьютер к нему



БОЛЕЕ ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО ЗВУКА

Все современные IP-телефоны обрабатывают звук в HD-формате



НЕОБХОДИМЫЙ ФУНКЦИОНАЛ

Данная категория телефонов оснащена только самыми необходимыми функциями, такими как перевести вызов коллеге, увидеть имя и номер звонящего, а также при необходимости подключить третьего собеседника в разговор в режиме конференции.



IP-ТЕЛЕФОНЫ ДЛЯ СЕКРЕТАРЕЙ

Так как, деятельность секретаря напрямую связана с координацией и приёмом большого количества звонков, для этой категории сотрудников созданы специальные телефоны для быстрой и комфортной работы, которые отвечают всем требованиям и обладают специальным дополнительным рядом кнопок.



К НЕОСПОРИМЫМ ПЛЮСАМ IP-ТЕЛЕФОНОВ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ОТНОСЯТ:



НЕ ТРЕБУЮТ ПРОКЛАДКИ ПРОВОДОВ

Ваш IP-телефон подключается к уже существующей ЛВС вместо компьютера, а сам компьютер к нему



БОЛЕЕ ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО ЗВУКА

Все современные IP-телефоны обрабатывают звук в HD-формате



НЕОБХОДИМЫЙ ФУНКЦИОНАЛ

Данная категория телефонов оснащена всеми нужными в работе функциями, такими как перевод вызова коллегам, определение имени и номера звонящего.



ВОЗМОЖНОСТЬ ПОДКЛЮЧЕНИЯ ВЛУЕТООН И ПРОВОДНЫХ ГАРНИТУР

Позволяет подключить гарнитуру для освобождения рук, для более удобной работы



ПАНЕЛЬ РАСШИРЕНИЯ С ИНДИКАЦИЕЙ СТАТУСОВ ВСЕХ СОТРУДНИКОВ

Позволяет отслеживать занятость линии (свободен или разговаривает), а так же переводить вызов в 1 клик по панели на нужного сотрудника



ПОДКЛЮЧЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПАНЕЛЕЙ РАСШИРЕНИЙ С ИНДИКАЦИЕЙ СТАТУСОВ ВСЕХ СОТРУДНИКОВ

Позволяет подключать дополнительные модули панели расширения, специально для компаний с большим количеством сотрудников



ВОЗМОЖНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ КОНФЕРЕНЦИИ С РАСШИРЕННЫМ ЧИСЛОМ УЧАСТНИКОВ

Секретарь сможет собирать до 5 человек в конференц-разговор средствами аппарата



ИНТЕРКОМ

Автоматический приём звонка от руководителя, голос передается через динамик телефона.



IP-ТЕЛЕФОНЫ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Категория телефонных аппаратов высокого класса, которая позволяет сделать рабочее место руководителя максимально удобным, а рабочий процесс быстрым.

В данной категории, самым важным критерием является презентабельность и функционал аппарата.



К НЕОСПОРИМЫМ ПЛЮСАМ IP-ТЕЛЕФОНОВ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ОТНОСЯТ:

- **НЕ ТРЕБУЮТ ПРОКЛАДКИ ПРОВОДОВ**
Ваш IP-телефон подключается к уже существующей ЛВС вместо компьютера, а сам компьютер к нему
- **БОЛЕЕ ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО ЗВУКА**
все IP-телефоны обрабатывают звук в HD-формате
- **НЕОБХОДИМЫЙ ФУНКЦИОНАЛ**
данная категория телефонов оснащена всеми нужными в работе функциями, такими как перевод вызова коллегам, определение имени и номера звонящего.
- **ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО МАТЕРИАЛОВ**
- **ЦВЕТНОЙ ДИСПЛЕЙ**
- **СЕНСОРНЫЙ ЭКРАН**
- **ВСТРОЕННАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ ПАНЕЛЬ**
позволяет отслеживать активность сотрудников (разговаривает/свободен)
- **ИНТЕРКОМ**
позволяет связываться напрямую с секретарем или сотрудниками
- **ПОДДЕРЖКА ШИФРОВАНИЯ**
технологии шифрования позволяют сохранить режим конфиденциальности важных разговоров главы компании и всех лиц связанных с коммерческой тайной



DECT-ТЕЛЕФОНЫ

Особая категория беспроводных телефонов, обеспечивают свободу перемещения по офису и позволяет создать качественную связь в пределах определённой территории (до нескольких километров).

Являясь беспроводными, DECT-телефоны востребованы в самых различных компаниях и отраслях, от небольших магазинов, товарных баз, до сложных отраслевых решений.

К НЕОСПОРИМЫМ ПЛЮСАМ IP-ТЕЛЕФОНОВ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ОТНОСЯТ:



МОБИЛЬНОСТЬ

Помогает сотрудникам свободно передвигаться по офису и одновременно быть на связи



ОТВЕЧАЮТ СЛОЖНЫМ ТРЕБОВАНИЯМ

Позволяет оставаться на связи даже при сложной инфраструктуре (например, в виду большой площади здания или других условий)



РАБОТАЮТ ДАЖЕ В СЛОЖНЫХ УСЛОВИЯХ

DECT трубки защищены и смогут работать даже в сложных условиях таких как повышенное содержание пыли, воды, и т.д.



ПОЗВОЛЯЮТ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ СВЯЗЬЮ ВНЕ РАБОЧЕГО МЕСТА

Сотрудники смогут работать и принимать вызовы даже там, где отдельные/автономные места для сотрудников не предусмотрены



РАБОТАЮТ НА БОЛЬШОЙ ТЕРРИТОРИИ

Позволяют совершать и принимать вызовы на обширной территории без потери сигнала и качества связи



ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО СВЯЗИ

Не смотря на мобильность, сигнал таких телефонов не глушится и весьма устойчив к помехам, что позволит предоставить высокое качество связи



НЕБОЛЬШОЙ РАЗМЕР

Зачастую, DECT трубки имеют небольшой размер и вес, что дает дополнительное удобство для сотрудников





СОФТФОНЫ С ГАРНИТУРАМИ ДЛЯ КОМПЬЮТЕРОВ

Наиболее бюджетный вариант, который позволяет оставаться на связи используя гарнитуру и компьютер.

Наиболее подходящий вариант для сотрудников, работающих из дома или операторов колл-центра



Accutone UM200



Plantronics Audio 310



Plantronics Audio 326



К НЕОСПОРИМЫМ ПЛЮСАМ IP-ТЕЛЕФОНОВ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ОТНОСЯТ:

- **НИЗКАЯ СТОИМОСТЬ**
является самым бюджетным решением, т.к. софтфоны бесплатны, а гарнитуры обладают невысокой стоимостью
- **ПОДХОДИТ ДЛЯ ДОМАШНЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ**
для работы необходим лишь интернет и запуск софтфона на компьютере
- **ВЫЗОВЫ ПРЯМО ИЗ БРАУЗЕРА**
некоторые софтфоны позволяют совершать вызовы прямо из браузера, таким образом работа сотрудников станет еще проще.
- **ПОДХОДЯТ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В КОЛЛ-ЦЕНТРАХ**
операторы колл-центра как правило для приема заявок используют специализированное ПО, включающее в себя функционал софтфона.
- **ВОЗМОЖНОСТЬ ПЕРЕДАЧИ ТЕКСТОВЫХ СООБЩЕНИЙ**
позволяет обмениваться текстовыми сообщениями с коллегами (xmpp)

СОФТФОНЫ ДЛЯ МОБИЛЬНЫХ ТЕЛЕФОНОВ

Софтфоны позволяют пользоваться офисной телефонией с любого мобильного телефона и любого места, где надежно работает мобильный интернет.

Решение, которое позволяет оставаться на связи вне зависимости от того в каком регионе или стране Вы находитесь.



К НЕОСПОРИМЫМ ПЛЮСАМ IP-ТЕЛЕФОНОВ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ОТНОСЯТ:

01

МОБИЛЬНОСТЬ

Позволяет оставаться на связи сотрудникам даже вне офиса

02

НЕВЫСОКАЯ СТОИМОСТЬ

Зачастую софтфоны бесплатны, однако есть и коммерческие варианты с низкой стоимостью.

03

ШИРОКИЙ ВЫБОР СОФТФОНОВ

Позволяет выбрать оптимальный вариант удовлетворяющий потребности любого пользователя

04

ПОДДЕРЖИВАЕТ ФУНКЦИОНАЛ КОРПОРАТИВНОГО ЧАТА

Позволяет обмениваться текстовыми сообщениями с коллегами (xmpp)

05

ШИФРОВАНИЕ

Встроенные функции надежного шифрования позволят быть уверенным в конфиденциальности Ваших переговоров.

06

ГЕОГРАФИЧЕСКАЯ НЕЗАВИСИМОСТЬ

Позволяет звонить с помощью корпоративной телефонии даже в другой стране, достаточно подключиться к wifi и совершать вызовы.



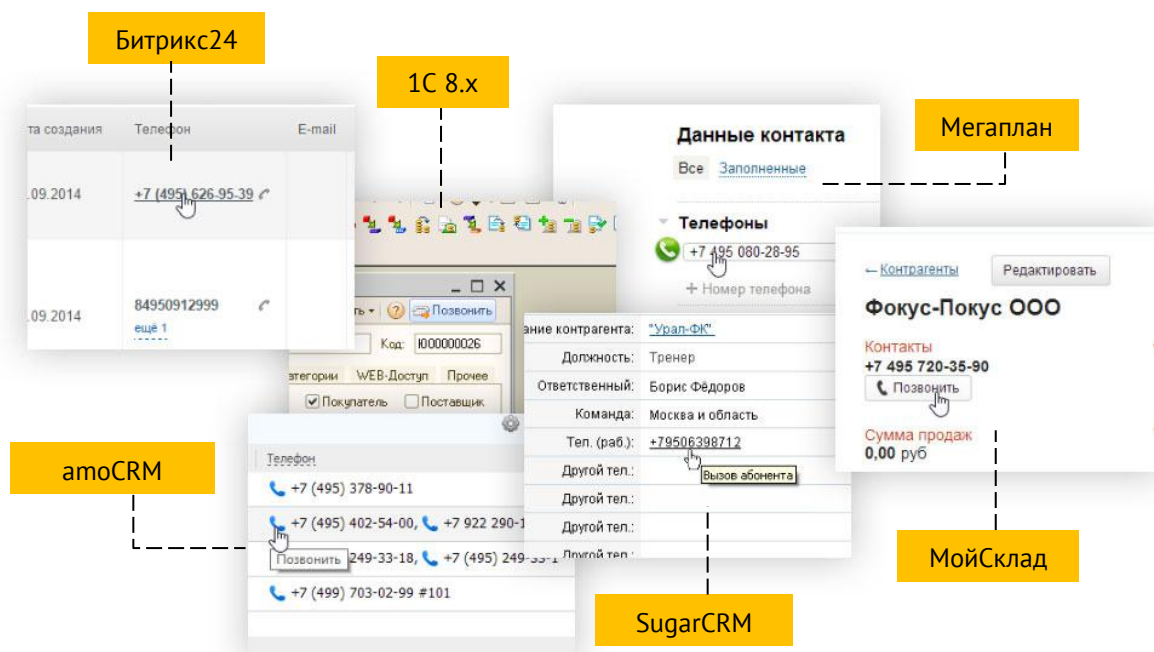
ИНТЕГРАЦИЯ CRM И ТЕЛЕФОНИИ

- один из наиболее удобных инструментов помогающий ведению бизнеса.

Подобная интеграция позволяет Вам максимально взаимодействовать с CRM системой, сотрудникам удобнее принимать вызовы и вести работу в CRM системе, а руководитель получит еще один крупный инструмент контроля .



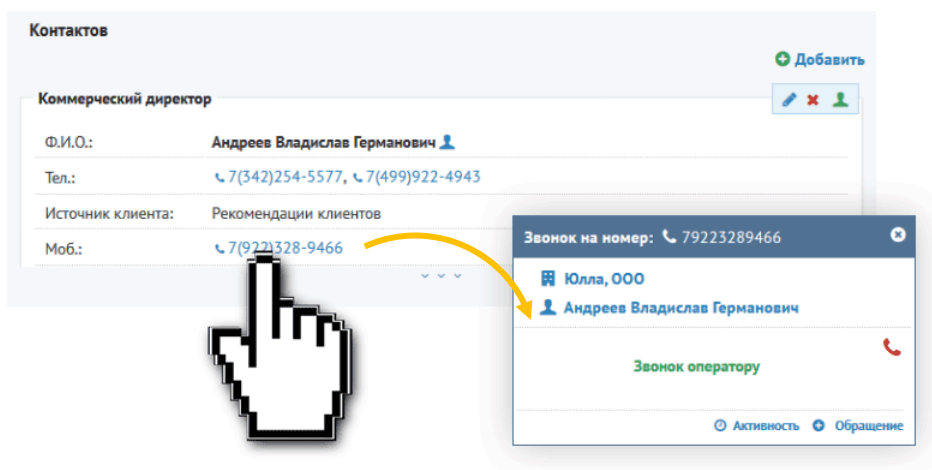
ЗВОНКИ ПО КЛИКУ



Интеграция CRM и телефонии позволит совершать вызовы прямо из CRM с функцией Callback (АТС перезванивает сначала вам, а потом вызываемому абоненту)

Благодаря интеграции, набор номера займет не более 2 секунд или ровно 1 клик мыши!

Никакого ручного набора, никаких опечаток, минимум усилий.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Теперь Катя из Отдела продаж не набирает номер на телефоне, а просто кликает его в своей CRM-системе и снимает трубку для разговора.

Благодаря этому она экономит время и точно не допустит ошибку, а в CRM-системе появится запись о совершенном звонке.



ПРОСЛУШИВАНИЕ ЗВОНКОВ



Интеграция с телефонией позволит Вам использовать запись и хранение всех звонков прямо в Вашей CRM системе.

CRM автоматически внесет все записи о звонках в историю звонков и прикрепит их к карточке организации или клиента.

1С 8.x	SugarCRM	Мегаплан
Битрикс 24	Terrasoft	U-ON Travel

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Компания «Альфа» использует и прослушивает записи звонков для:

- а) улучшения качества работы своих менеджеров, прослушивание записей позволило повысить сервис и выявить недобросовестных сотрудников
- б) решения разногласия с клиентами, наличие записи позволяет расставить всё на свои места и получить полную картину происходящего
- в) без всякого участия менеджеров у компании появилась вся история телефонных переговоров с клиентами за последний месяц/год/квартал
- г) ведущие менеджеры с помощью записей «эталонных» разговоров с клиентами обучают младших сотрудников.

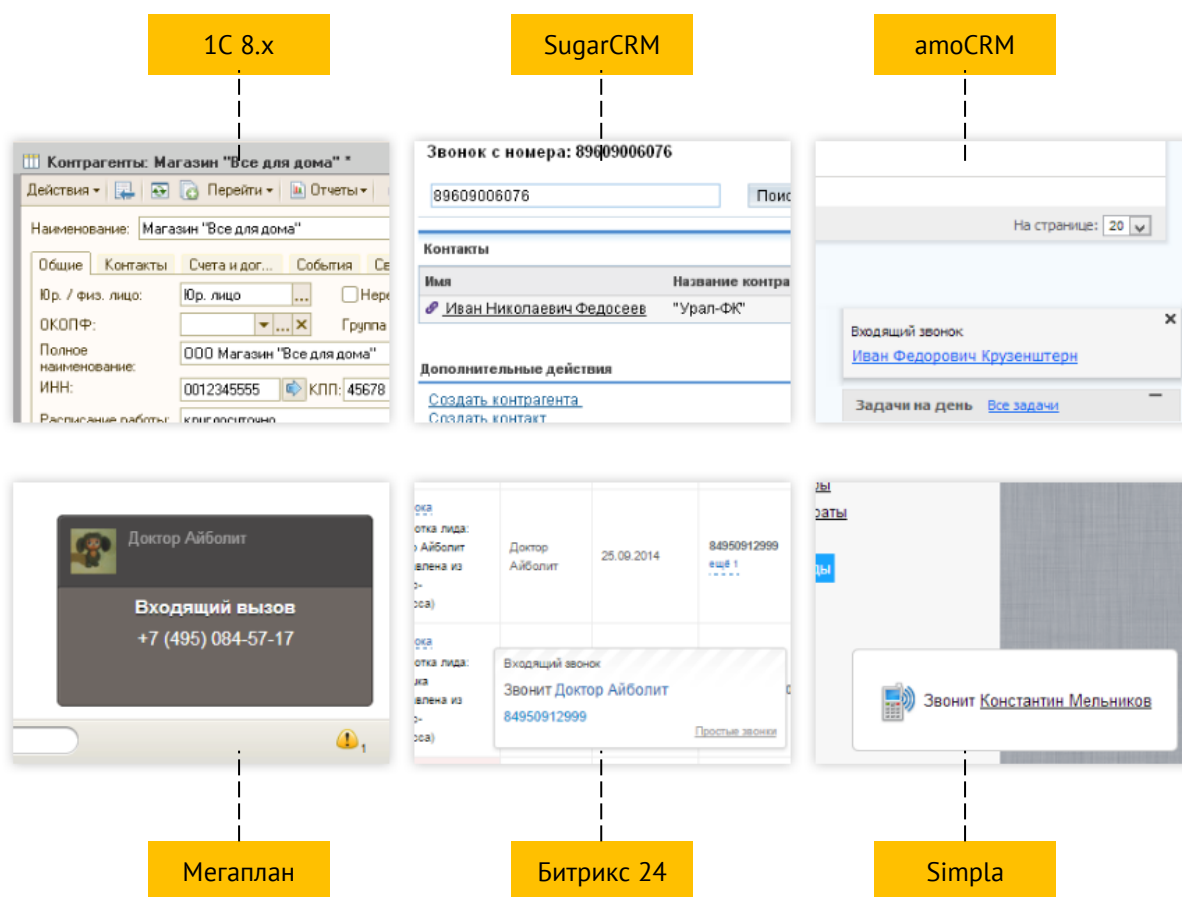


ВСПЛЫВАЮЩАЯ КАРТОЧКА КЛИЕНТА

Интеграция CRM и телефонии позволит совершать вызовы прямо из CRM с функцией Callback (АТС перезванивает сначала вам, а потом вызываемому абоненту)

Благодаря интеграции, набор номера займет не более 2 секунд или ровно 1 клик мыши!

Никакого ручного набора, никаких опечаток, минимум усилий.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

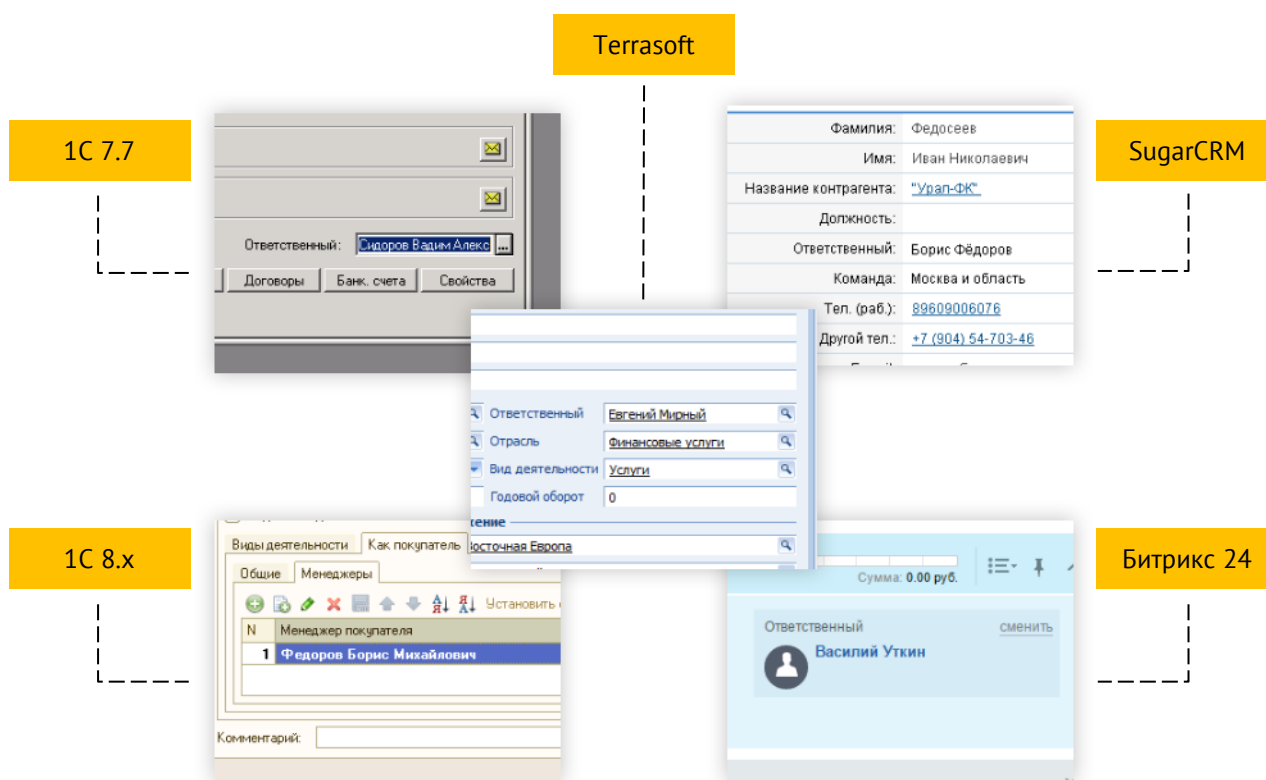
Менеджер Елена из отдела продаж компании «Альфа» заранее знает с кем будет общаться, всплывающая карточка позволяет ей поздороваться с клиентом по имени и отчеству, а кликнув по карточке - быстро найти компанию, контакты и все сделки по ней. Елене не нужно уточнять почту и номер телефона, клиент доволен что не тратит свое время, следовательно, уровень лояльности к компании и продаж растет.



ЗВОНОК НА ОТВЕТСТВЕННОГО МЕНЕДЖЕРА

Благодаря слаженной работе телефонии и CRM входящий вызов от клиента автоматически переводится на закрепленного за ним сотрудника.

Таким образом, клиенты не будут тратить лишнее время на просьбы о соединении с необходимым сотрудником, проходить голосовое меню или донабирать внутренний номер.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

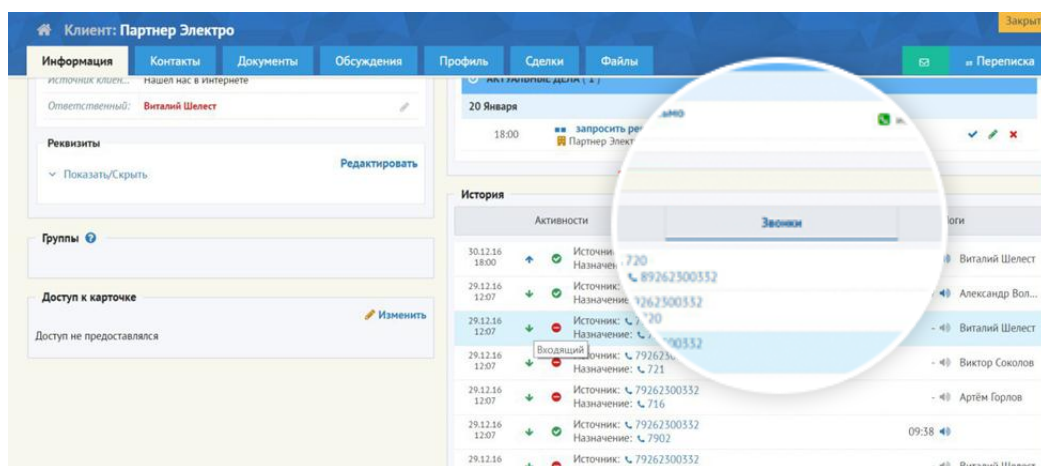
При звонке в компанию «Альфа» клиент сразу попадает на менеджера закрепленного за ним и не теряет время на длинное интерактивное меню.



КОНТРОЛЬ ПРОПУЩЕННЫХ ЗВОНКОВ

Благодаря журналированию всех вызовов, Вы сможете всегда увидеть и проверить количество принятых, исходящих и пропущенных вызовов.

А также проконтролировать ответили ли Ваши менеджеры на пропущенные вызовы от клиентов.



Показать за **текущую неделю** все 9995 входящие 345 неответвленные 123 исходящие 230

Клиент	Сотрудник	Начало	Длительность	Запись
+7(487) 211-22-33	Роман Ожогов	сегодня 18:14	00:21	
+7(495) 000-00-00	Иван Петров	сегодня 17:20	0:05	
+7(812) 000-00-00	Мария Романова	сегодня 18:30	09:01	Ждал на линии
Вторник 22 ноября				
+7(916) 000-00-00	Петр Иванов	22 нояб 17:11		
+7(963) 000-00-00	Петр Иванов	22 нояб 17:01	00:00:39	

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Количество пропущенных вызовов в компании «Альфа» сократилось в несколько раз за счет ежедневного мониторинга журналов звонков сотрудников.

Супервайзер Алена теперь всегда в курсе как работают сотрудники, что позволяет оказывать высокий уровень сервиса и поддерживать дисциплину в компании.



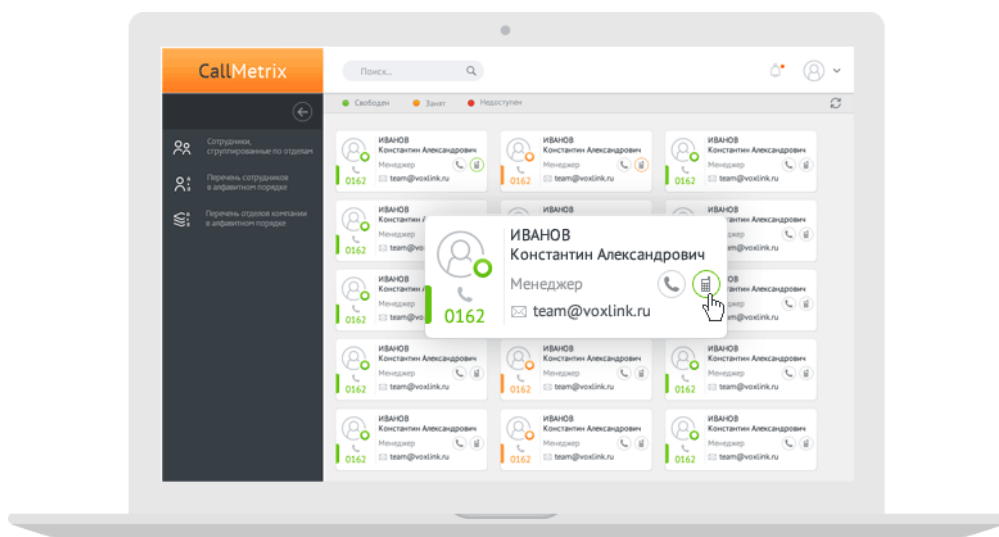
ТЕЛЕФОННАЯ КНИГА



ЗВОНОК НА ОФИСНЫЙ ИЛИ НА МОБИЛЬНЫЙ ПО ОДНОМУ КЛИКУ

Телефонная книга уже давно стала привычным инструментом в Вашей повседневной жизни, используя ее в мобильном. Офисные технологии также не отстают, телефонная книга используется так же и в IP АТС Asterisk.

С её помощью Вы сможете быстро совершить вызов коллеге одним кликом по «плитке» с его именем, как на офисный, так и мобильный телефон.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

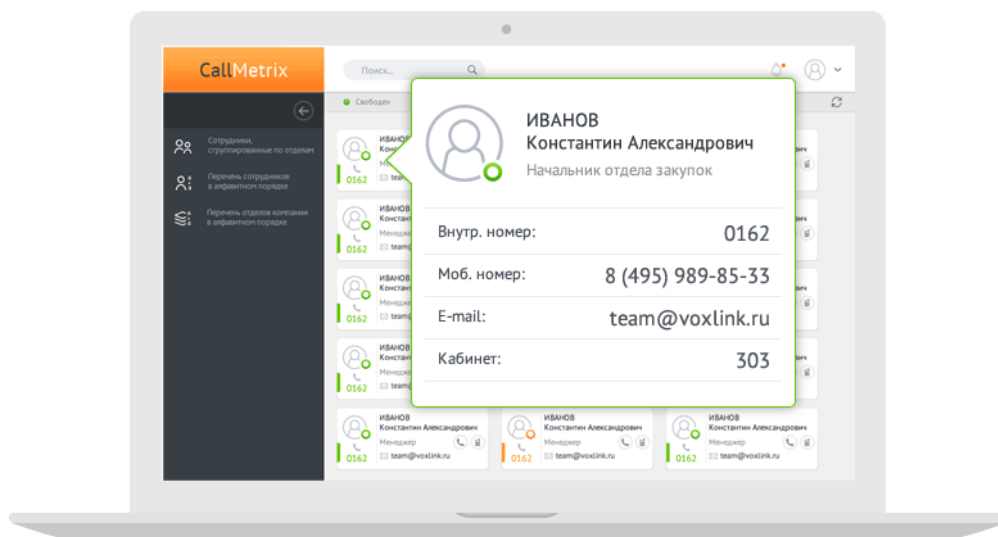
Секретарю Татьяне необходимо срочно позвонить коллеге на мобильный. Зачастую, оперативно найти мобильных сотрудников сложная задача. Однако благодаря телефонной книге, для Татьяны не составляет трудностей найти нужного ей коллегу и оперативно с ним связаться.



РАСШИРЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СОТРУДНИКЕ



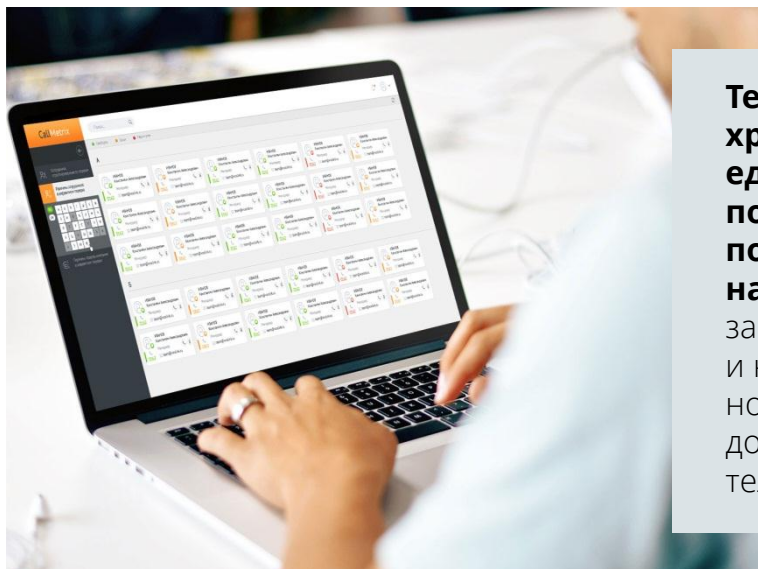
Телефонная книга позволяет вносить и просматривать расширенную информацию о сотруднике - например его должность, основной род деятельности в компании, личный мобильный номер и даже номер кабинета.



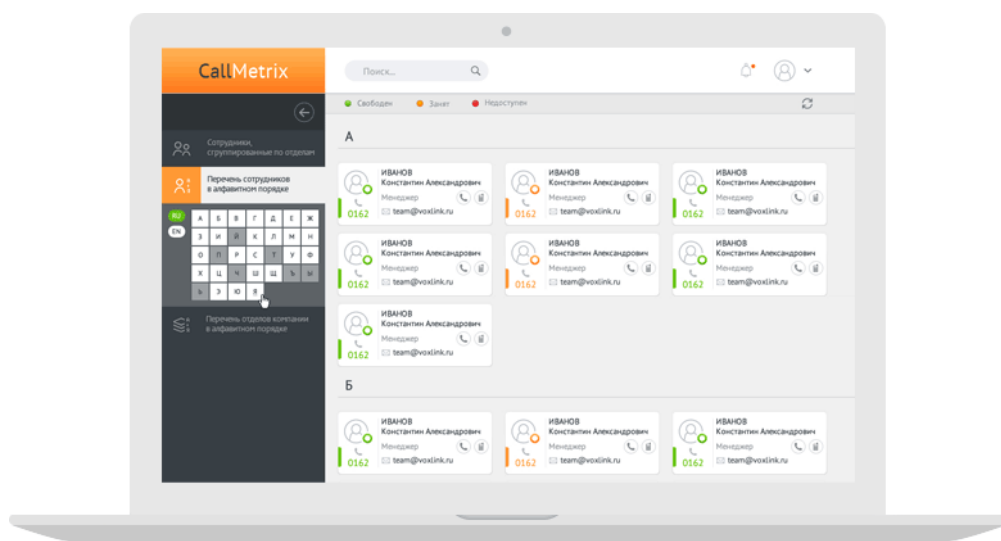
ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Новому секретарю Татьяне поступил вызов с просьбой соединить с начальником отдела закупок, благодаря подписям должности контактов в телефонной книге Татьяна смогла не тратя ни секунды на уточнение, перевести вызов на необходимого коллегу в считанные секунды.

ВСЕ СОТРУДНИКИ В ЕДИНОМ ОКНЕ



Телефонная книга позволяет хранить все контакты в едином окне, а также пользоваться удобным поиском и алфавитной навигацией. Вы сможете забыть про таблицы с номерами и не запоминать внутренние номера коллег, теперь достаточно открыть лишь телефонную книгу.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

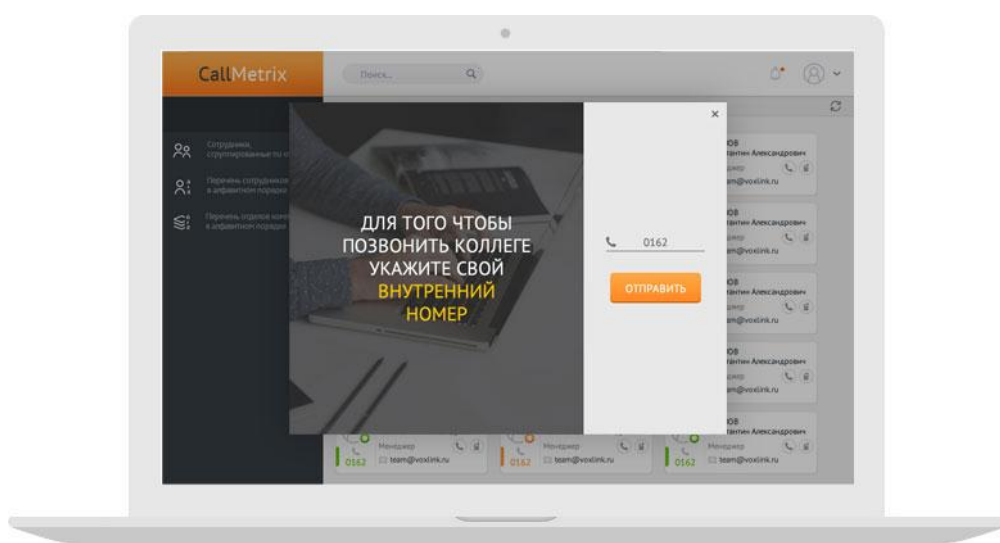
Андрей, менеджер компании «Альфа» ранее пользовался таблицей с распечатанными номерами коллег, что было очень неудобно.

Телефонная книга позволяет Андрею видеть актуальные номера коллег со всех офисов в одном окне, а также пользоваться удобным поиском, например, для быстрого перевода вызова коллеге.



РАБОТА БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ АУТЕНТИФИКАЦИИ

Телефонная книга удобна и проста в использовании, а, чтобы работать с ней Вам не нужно придумывать логины и пароли, просто открывайте и пользуйтесь.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Для работы сотрудникам компании «Альфа» достаточно открыть телефонную книгу и ввести свой внутренний номер, система автоматически выполнит вход и можно приступать к работе, процесс занимает секунды и избавляет от рутинного ввода длинных паролей.



БОТ В ТЕЛЕГРАМ

Уникальный бот для Telegram, который позволяет использовать Вашу офисную телефонию и статистику прямо в приложении.

Идеально подходит для работы как удаленных, так и штатных сотрудников, а простой интуитивно понятный интерфейс не требует обучения и позволяет использовать бот даже новичкам.

ПРИ ИНТЕГРАЦИИ IP-ТЕЛЕФОНИИ И БОТА В TELEGRAM, ВЫ СМОЖЕТЕ:



Получать записи звонков

Позволяет легко и быстро получать записи своих разговоров самостоятельно, благодаря этой функции бота становится не обязательным выгружать записи со станции или системы статистики



Звонить на любые номера

Позволяет совершать вызовы в несколько кликов, отправьте боту номер на который необходимо позвонить и снимите трубку своего телефонного аппарата/мобильного



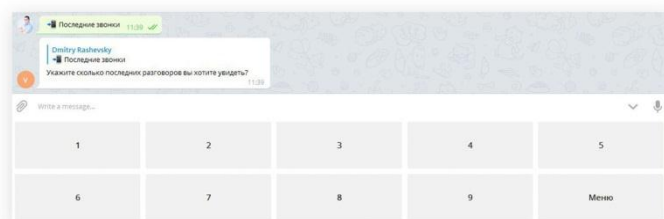
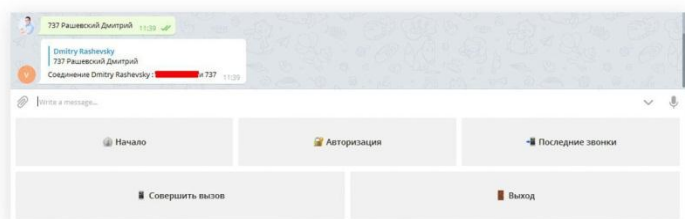
Совершать вызовы коллегам в один клик.

Достаточно щелкнуть кнопку с необходимым внутренним номером пользователя в телеграм



Просматривать и отправлять список последних звонков.

Позволяет просматривать Ваши вызовы за день, бот пришлет сообщение с указанием номера собеседника, времени разговора и статус вызова



Получать уведомления в телеграм о пропущенном звонке

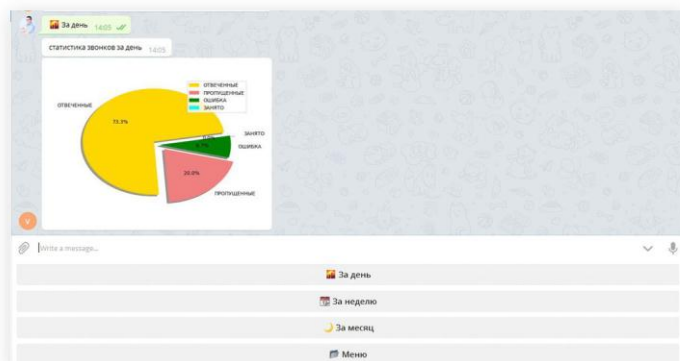
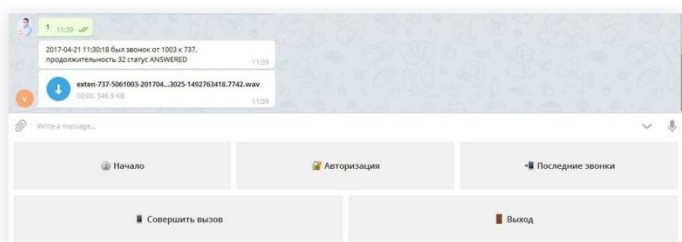
Бот уведомит Вас о пропущенном вызове с помощью сообщения, позволяет увидеть время и номер звонящего.

Вы не потеряете контакты абонента в большом количестве звонков, т.к. сообщение останется в переписке.



Просматривать статистику вызовов за день/неделю/месяц

По клику одной кнопки Вы сможете с помощью удобной диаграммы просматривать количество всех принятых/пропущенных вызовов





СИСТЕМНЫЙ АДМИНИСТРАТОР



РАБОТА НА ЛЮБОМ СЕРВЕРЕ ИЛИ НА ВИРТУАЛЬНОЙ МАШИНЕ

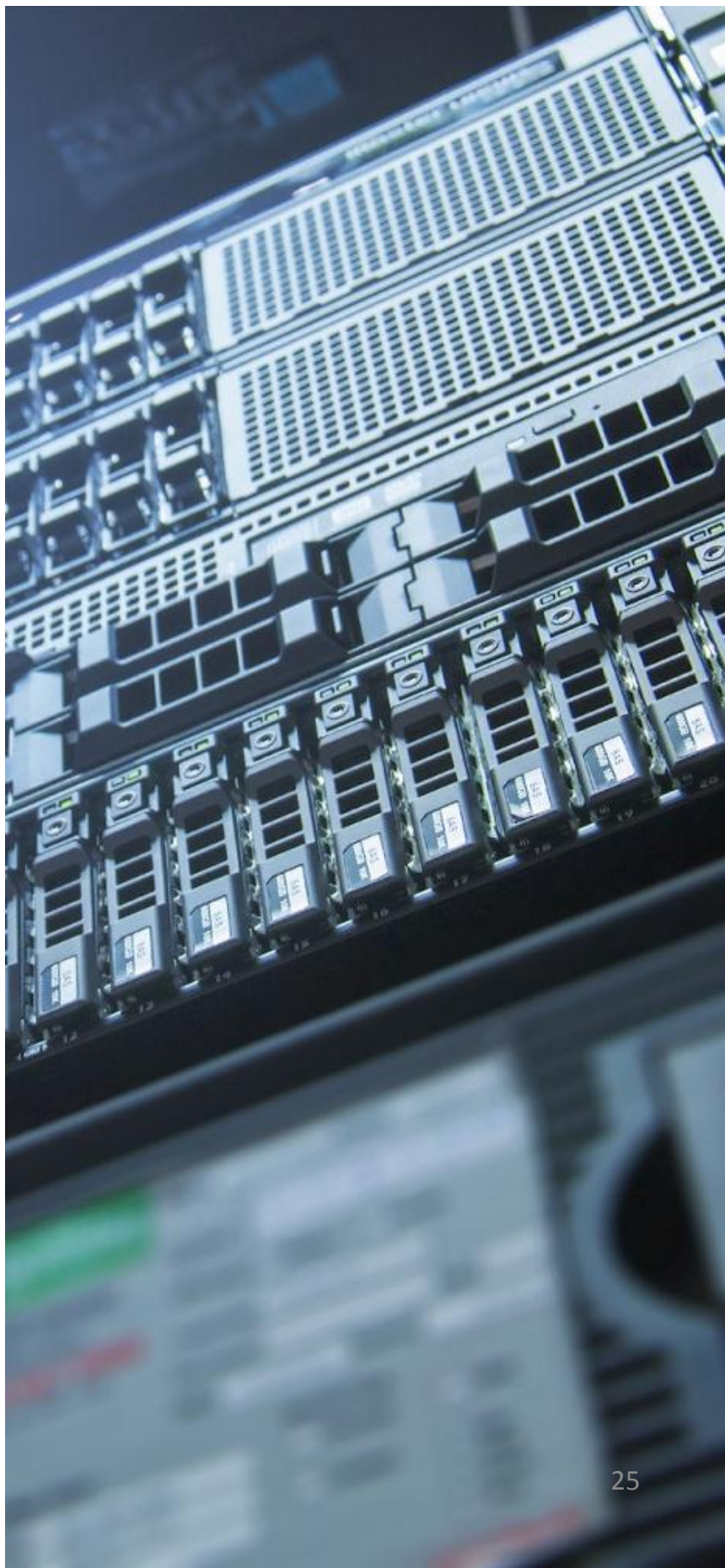
Как правило, весомую часть затрат при внедрении телефонии составляет именно сервер.

С Asterisk Вы сможете сэкономить, используя имеющееся оборудование, он не требует повышенных характеристик от Вашего сервера, и будет экономно расходовать его мощности.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Компания Альфа задумалась о внедрении IP-телефонии, однако бюджет был ограничен. Благодаря неприхотливости Asterisk к ресурсам получилось использовать один из имеющихся старых серверов, установив в него лишь новые жесткие диски.





СВЕРХСТАБИЛЬНАЯ РАБОТА LINUX И ASTERISK

Операционная система Linux уже давно стала стандартом в мире серверных ОС, доказав всему миру свою надёжность.

Телефония является сверхкритичным сервисом, именно поэтому эта ОС была взята за фундамент Asterisk.



Asterisk на Linux работает круглосуточно 365 дней в году без сбоев и перезагрузок, показывает стабильную работу с 10 000 абонентами, обеспечивает высокий коэффициент доступности, позволяя предоставлять конечным пользователям строгий SLA.

```

1 [ 0.6%] 9 [ 0.0%] 17 [ 0.0%] 25 [ 0.0%]
2 [ 0.0%] 10 [ 1.3%] 18 [ 0.0%] 26 [ 1.1%]
3 [ 0.0%] 11 [ 0.0%] 19 [ 0.0%] 27 [ 0.0%]
4 [ 1.3%] 12 [ 0.0%] 20 [ 5.0%] 28 [ 0.0%]
5 [ 0.0%] 13 [ 0.0%] 21 [ 2.5%] 29 [ 0.0%]
6 [ 0.0%] 14 [ 0.0%] 22 [ 1.9%] 30 [ 0.0%]
7 [ 0.0%] 15 [ 0.0%] 23 [ 12.3%] 31 [ 0.0%]
8 [ 0.0%] 16 [ 0.0%] 24 [ 2.5%] 32 [ 0.0%]
Mem [ 3572/3215080] Tasks: 469, 106 thr: 1 running
  0/766800 Load average: 0.05 0.18 0.29
                               Uptime: 929 days(1), 09:43:43
PID USER PRU NI VIRT RES S CPU% MEM% COMMAND
25980 asterisk 15 0 2593M 424M 12684 S 12.0 1.3 883M /usr/sbin/asterisk -f -U asterisk -G asterisk
7402 root 15 0 17040 5308 976 S 10.0 0.0 1.9M /usr/libexec/gam_server
9644 root 15 0 1519M 1349M 1940 S 9.0 4.2 264M /usr/local/top2/top2_server -d
6601 asterisk 15 0 2593M 424M 12684 S 3.0 1.3 0:00.20 /usr/sbin/asterisk -f -U asterisk -G asterisk
6396 root 15 0 69416 2484 1120 R 3.0 0.0 0:03.81 http
30034 asterisk 15 0 2593M 424M 12684 S 1.0 1.3 2h:22:17 /usr/sbin/asterisk -f -U asterisk -G asterisk
6495 asterisk 15 0 2593M 424M 12684 S 1.0 1.3 0:00.11 /usr/sbin/asterisk -f -U asterisk -G asterisk
6571 asterisk 15 0 2593M 424M 12684 S 1.0 1.3 0:00.21 /usr/sbin/asterisk -f -U asterisk -G asterisk
6194 asterisk 15 0 2593M 424M 12684 S 0.0 1.3 0:01.27 /usr/sbin/asterisk -f -U asterisk -G asterisk
30043 asterisk 15 0 2593M 424M 12684 S 0.0 1.3 1h:58:05 /usr/sbin/asterisk -f -U asterisk -G asterisk
30024 asterisk 15 0 2593M 424M 12684 S 0.0 1.3 0:03:31 /usr/sbin/asterisk -f -U asterisk -G asterisk
6569 asterisk 15 0 2593M 424M 12684 S 0.0 1.3 0:00.10 /usr/sbin/asterisk -f -U asterisk -G asterisk
30495 zabbix 15 0 66112 1468 1064 S 0.0 0.0 1h:36:06 zabbix_agentd start
6195 asterisk 15 0 2593M 424M 12684 S 0.0 1.3 0:00.31 /usr/sbin/asterisk -f -U asterisk -G asterisk
9641 mysql 16 0 469M 6500M 452 S 0.0 0.2 0:05.05 /usr/libexec/mysqld --basedir=/usr --datadir=/
  
```

```

[root@bpx1 ~]#
[root@bpx1 ~]#
[root@bpx1 ~]#
[root@bpx1 ~]#
[root@bpx1 ~]#
[root@bpx1 ~]#
[root@bpx1 ~]# asterisk -rx 'core show uptime'
System uptime: 2 years, 5 weeks, 4 days, 3 hours, 51 minutes, 27 seconds
Last reload: 2 hours, 9 minutes, 28 seconds
[root@bpx1 ~]#
[root@bpx1 ~]# asterisk -rx 'core show calls'
7 active calls
3931987 calls processed
[root@bpx1 ~]#
  
```

Время жизни сервера без перезагрузки:
929 дней
(почти 3 года)

Количество обработанных вызовов:
3,9 миллиона звонков

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Сервер компании «Альфа» работает без перезагрузки уже 929 дней без перезагрузки, обработав при этом более 3,9 млн звонков, обеспечивая сверхстабильность работы системы телефонии компании.

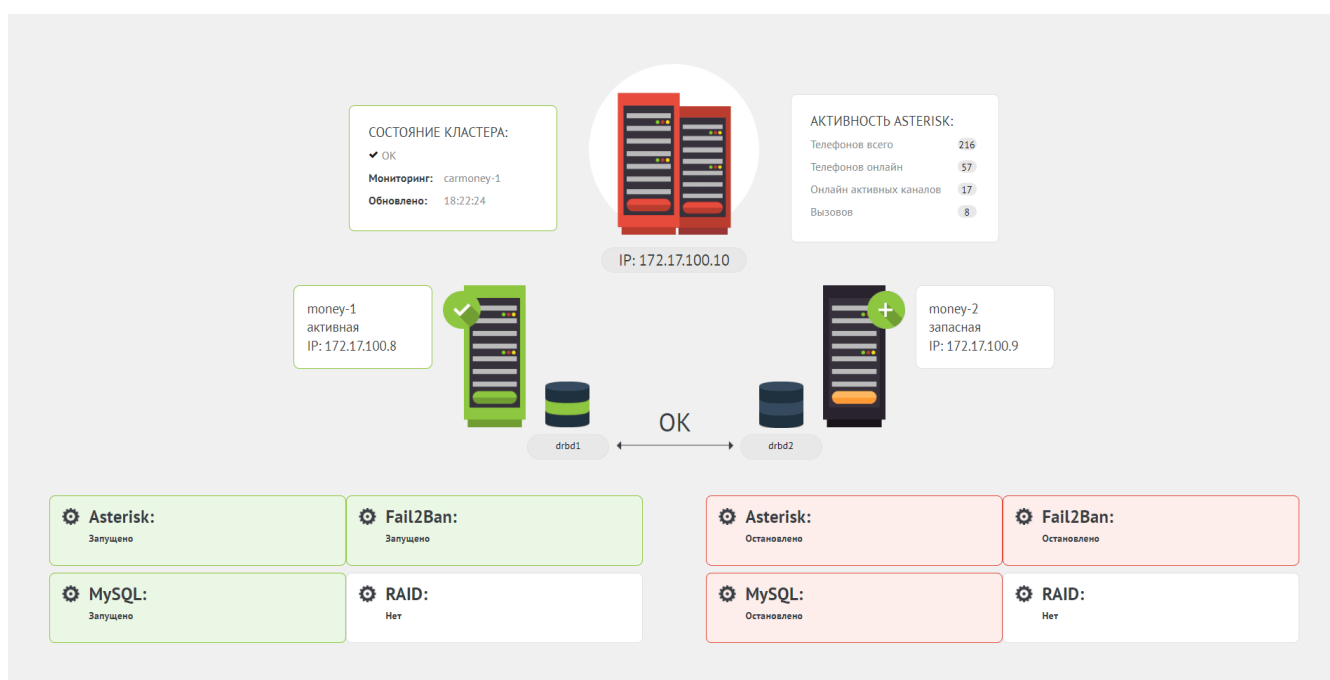


КЛАСТЕРИЗАЦИЯ

01 Функция кластеризации предполагает дублирование ведущего сервера телефонии резервным, что в свою очередь позволяет сократить до минимума возможные простои в работе IP-АТС в случае аварии на основном сервере

02 Переключение с основного сервера на резервный осуществляется по разным критериям. Так же возможна передача прав ведущего сервера вручную для профилактики или тестирования работы

03 Для удобства управления кластером в критических ситуациях существует специальный веб-интерфейс – надежный, понятный и простой в использовании. Наглядные показатели основных компонентов системы дают полное представление о сложившейся ситуации



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Выход из строя ведущего сервера телефонии в компании «Альфа» не повлек за собой длительного простоя в работе IP-АТС. Внешние линии от оператора связи и абонентское оборудование автоматически переключились на резервный сервер.

Как итог, оборвались лишь те звонки, которые были активны в момент аварии. IT-отдел имеет в своем распоряжении время, чтобы исправить проблему и безболезненно вернуться на ведущий сервер телефонии.



ОТКРЫТЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ИНТЕРФЕЙС (API)

Интерфейс управления сервером Asterisk (Manager API) позволяет клиентским программам соединяться с серверным приложением Asterisk, отправлять ему команды и считывать события, происходящие в IP-АТС, используя ТСП/IP протокол



Это позволяет находить и реализовывать много полезного для бизнеса, например, отслеживать поведение телефонных абонентов и управлять ими на основании каких-либо правил

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Компания «Альфа» использует не самую популярную отраслевую CRM-систему, для которой на рынке нет готового модуля интеграции с IP-АТС Asterisk. Однако, разработчик данной CRM предоставляет API с описанием событий, что позволяет программистам компании «Альфа» самостоятельно выполнить интеграцию и реализовать такой функционал, как click2call и «умная» маршрутизация.



АВТОМАТИЧЕСКАЯ НАСТРОЙКА IP-ТЕЛЕФОНОВ

IP-АТС Asterisk обладает уникальной системой быстрой настройки телефонов без входа в веб-интерфейс сервера или IP-телефона



С Asterisk можно забыть о входе на сервер, создании нового пользователя, входе на телефон, обновлении прошивки, настройке логинов и паролей и прочих рутинных действий при выходе нового сотрудника и подключении ему IP-телефона

ТЕПЕРЬ НАСТРОЙКА СВОДИТСЯ К ДВУМ МАКСИМАЛЬНО ПРОСТЫМ ШАГАМ:



1. Подключить новый телефон к сети



2. После загрузки аппарата ввести номер, который должен быть присвоен пользователю

Сервер телефонии сам произведет необходимые настройки телефона



ПОДДЕРЖКА SNMP ДЛЯ МОНИТОРИНГА

Asterisk обладает поддержкой SNMP протокола, что позволяет осуществлять мониторинг числа соединений, нагрузки на систему и сетевые интерфейсы, а также имеет возможность уведомлять и реагировать на проблемы

Система мониторинга позволяет предотвратить проблемы в работоспособности сервера телефонии, а значит и компании!



БЛАГОДАРЯ ПОСТОЯННОМУ МОНИТОРИНГУ ИТ-СПЕЦИАЛИСТ ВСЕГДА В КУРСЕ ФАКТИЧЕСКОГО СОСТОЯНИЯ СЕРВЕРА ТЕЛЕФОНИИ:

- ✓ отслеживание корректности настроек безопасности
- ✓ количество свободного места на диске
- ✓ отказ диска в RAID
- ✓ свободное количество памяти
- ✓ доступность провайдеров телефонии
- ✓ и другие показатели

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

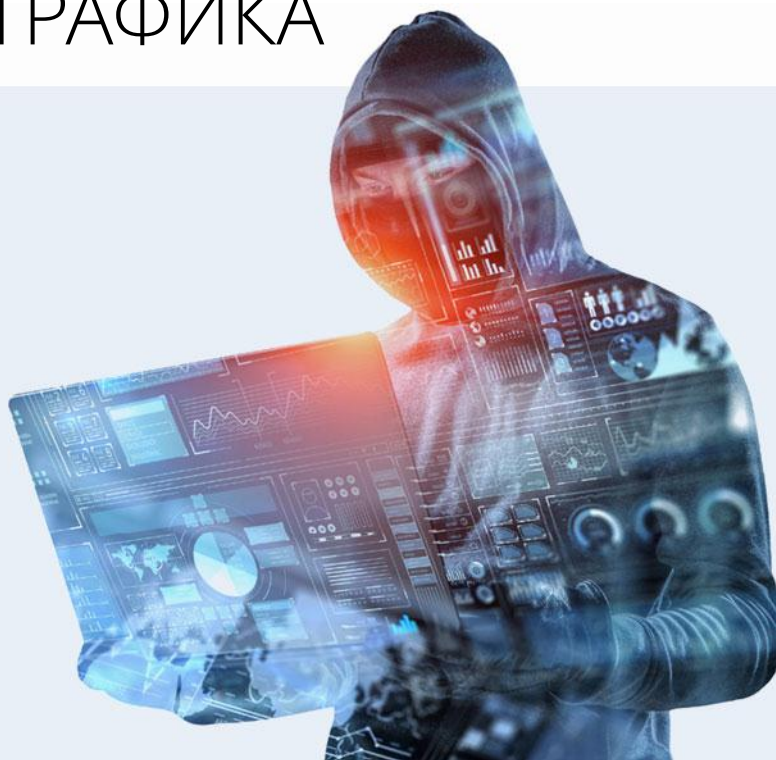
Благодаря настроенной системе мониторинга системный администратор компании «Альфа» получил уведомление о том, что на жестком диске сервера заканчивается свободное место для хранения записей разговоров.

Им были проведены мероприятия по переносу старых записей в хранилище, тем самым удалось избежать ситуации, когда новые вызовы не записывались бы из-за недостаточного количества места на диске.



ШИФРОВАНИЕ ТРАФИКА

Обычно Asterisk использует для сигнального протокола SIP UDP порт 5060, а так же передает эту информацию в открытом виде, поэтому, перехватив трафик, злоумышленники могут получить всю информацию касательно номеров и даже сам разговор.



01

Помочь с данной проблемой сможет SIP по TLS, который будет шифровать сигнальные данные, поэтому, даже перехватив трафик, злоумышленник получит информацию в зашифрованном виде.

Но это касается только SIP протокола, голос шифровать нужно отдельно и тут поможет SRTP. Однако, стоит отметить, что использование только TLS без SRTP не имеет смысла, так как медиа трафик остается без шифрования.

02

Если существует потребность в том, чтобы звонки через оператора SIP-телефонии тоже шифровались, то сам оператор связи должен поддерживать TLS/SRTP, иначе трафик от клиента до сервера астериска будет в зашифрованном виде, а от астериска до оператора в открытом.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Компании «Альфа» и «Омега» связывают партнерские отношения. Обе компании используют Asterisk и руководители компаний часто обсуждают по телефону важные вопросы развития, маркетинга и выхода на новые рынки.

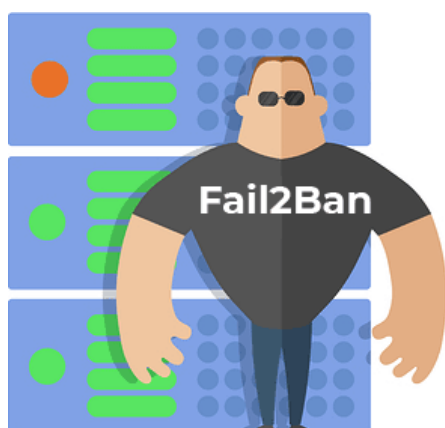
За счет настроенного шифрования SIP и RTP руководство обеих компаний может не беспокоиться о том, что конкуренты перехватят трафик и получат доступ к важной информации.



ЗАЩИТА IP-АТС (IPTables, Fail2Ban)

IPTables

– это основной и один из самых важных компонентов защиты сервера IP-телефонии. Стандартные дистрибутивы Asterisk (Elastix, FreePBX и прочие) содержат 2-5 цепочек фильтрации трафика. Некоторые дистрибутивы (VoxDistro) содержат более 10-ти персонализированных цепочек и учитывают разные сценарии работы абонентов.



Несмотря на то, что сервер телефонии на базе Asterisk защищен от внешних вторжений, всегда имеет место потенциальная возможность взлома изнутри организации. Дополнительным надежным барьером в этом вопросе становится модуль Fail2Ban, который помимо внешней дополняет и внутреннюю защиту.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Сотрудники компания «Альфа» работают с телефонией исключительно из домашнего региона и лишь иногда из других регионов России. Системный администратор компании с помощью сетевых фильтров с IP-сетями других континентов заблокировал любую активность из других стран. Данная мера в разы повысила надежность IP-АТС.



ЗАЩИТА IP-АТС ОТ ПЕРЕБОРА ПАРОЛЕЙ SIP И SIP DoS



Доступ к Asterisk не всегда можно ограничить определенным набором IP-адресов. Например, если к IP-АТС будут подключаться динамические абоненты - сотрудники из дома, командировки, удаленных офисов, то в настройках придется разрешить SIP с любых IP-адресов, и станция станет уязвима к подбору SIP-паролей.



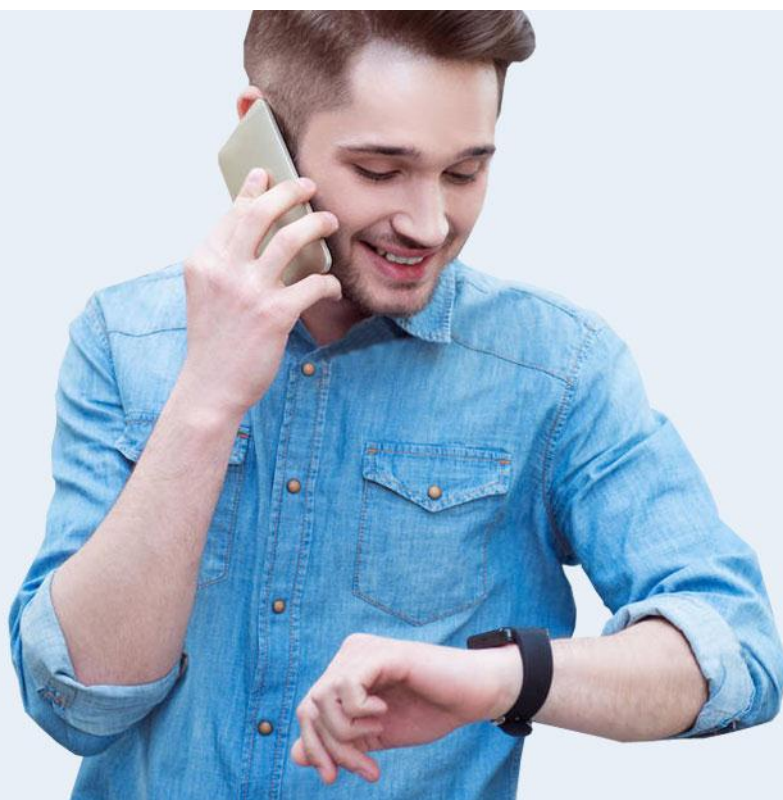
Подбор SIP-паролей занимает ресурсы АТС, так что это может стать для Asterisk еще и DoS-атакой. Однако, гибкие настройки безопасности Asterisk позволяют предпринять ряд мер, которые способствуют предотвращению успешного подбор SIP-пароля, а так же понизят затраты ресурсов АТС.



ОГРАНИЧЕНИЕ РАЗГОВОРОВ ПО ВРЕМЕНИ

IP-АТС Asterisk позволяет ограничить продолжительность исходящих звонков.

Данная мера может быть необходима как в качестве жесткого ограничения для сотрудников, любящих много и не по делу поговорить за чужой счет, так и в качестве дополнительной ступени защиты от взлома и слива трафика.



Тонкая настройка параметров позволяет настроить функцию под индивидуальные задачи каждой конкретной компании. Важной особенностью является то, что за минуту (настраиваемый параметр) до разрыва соединения, Asterisk будет подавать звуковой сигнал или воспроизводить сообщение, предупреждая о скором принудительном разрыве.

Данный сигнал будет слышен только сотруднику компании, а клиенту слышен не будет.



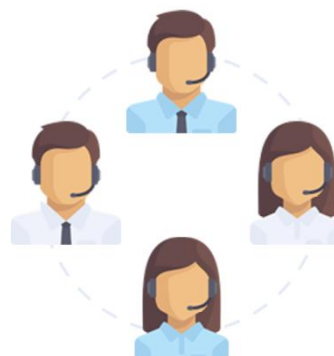
СВЯЗЬ

МНОГОКАНАЛЬНОСТЬ

Позволяет объединить все входящие и исходящие звонки на одном номере, создать от 2 до ∞ линий, что позволяет осуществлять большое количество одновременных вызовов и принимать входящие с одного номера.



+7(495)2385947



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Все номера компании «Альфа» являются многоканальными, благодаря чему клиенты компании никогда не услышат сигнал «занято» и всегда дозваниваются с первого раза.

СОХРАНЕНИЕ НОМЕРОВ КЛИЕНТА



Сохранить номера позволит технология sip, а отсутствие географической привязки позволит переехать в более комфортный офис, или сменить город, ведь телефонный номер будет всегда следовать за Вами.

Если же перевод в виртуальный формат номера невозможен, то IP ATC Asterisk позволит Вам сохранить и использовать номера благодаря использованию специального оборудования (шлюзов и карт), что позволит не терять ни единого клиента из-за путаницы или потери номера компании.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Компания «Альфа» в связи с расширением штата сотрудников планировала переехать в новый офис. Сохранить номера компании позволил перевод в формат sip, что позволило не только переехать в новый офис, но и получить множество современных функций телефонии.

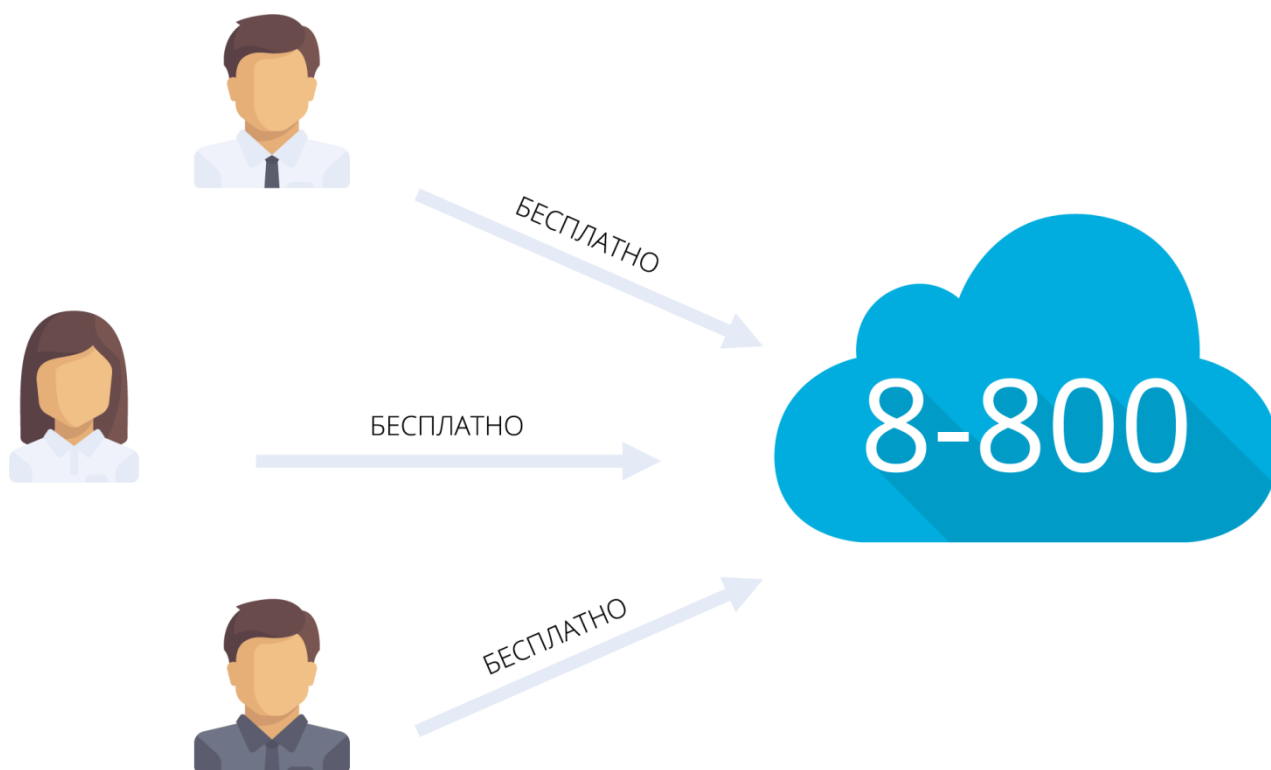
НОМЕР 8-800

01 Удобный канал прямой коммуникации с клиентами и эффективный инструмент продвижения товаров и услуг.

02 Клиенты из любого уголка России могут бесплатно позвонить на федеральный* номер 8 800.

03 Подключение номера 8 800 повышает престиж компании и позволяет клиентам выбирать удобный им способ связи.

04 Подобные номера более узнаваемы и их легко запомнить, что повышает узнаваемость компании потенциальными клиентами.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Клиент Алла предпочитает звонить в компанию «Альфа» только по номеру 8800, ведь наличие такого способа связи с компанией позволяет ей не тратить деньги со своего мобильного, а узнаваемый номер легко запомнить.

НОМЕРА ДРУГИХ ГОРОДОВ И СТРАН



Благодаря возможностям IP телефонии, на сегодняшний день Вам не составит труда подключить номера практически любых городов и стран мира используя технологию sip. Использование таких номеров позволит сэкономить на звонках в регионы и за рубеж, а также повысит уровень сервиса, т.к. клиенты будут звонить удобным для них способом, например, по местным для себя номерам, при этом такие звонки для компании будут совершенно бесплатны.

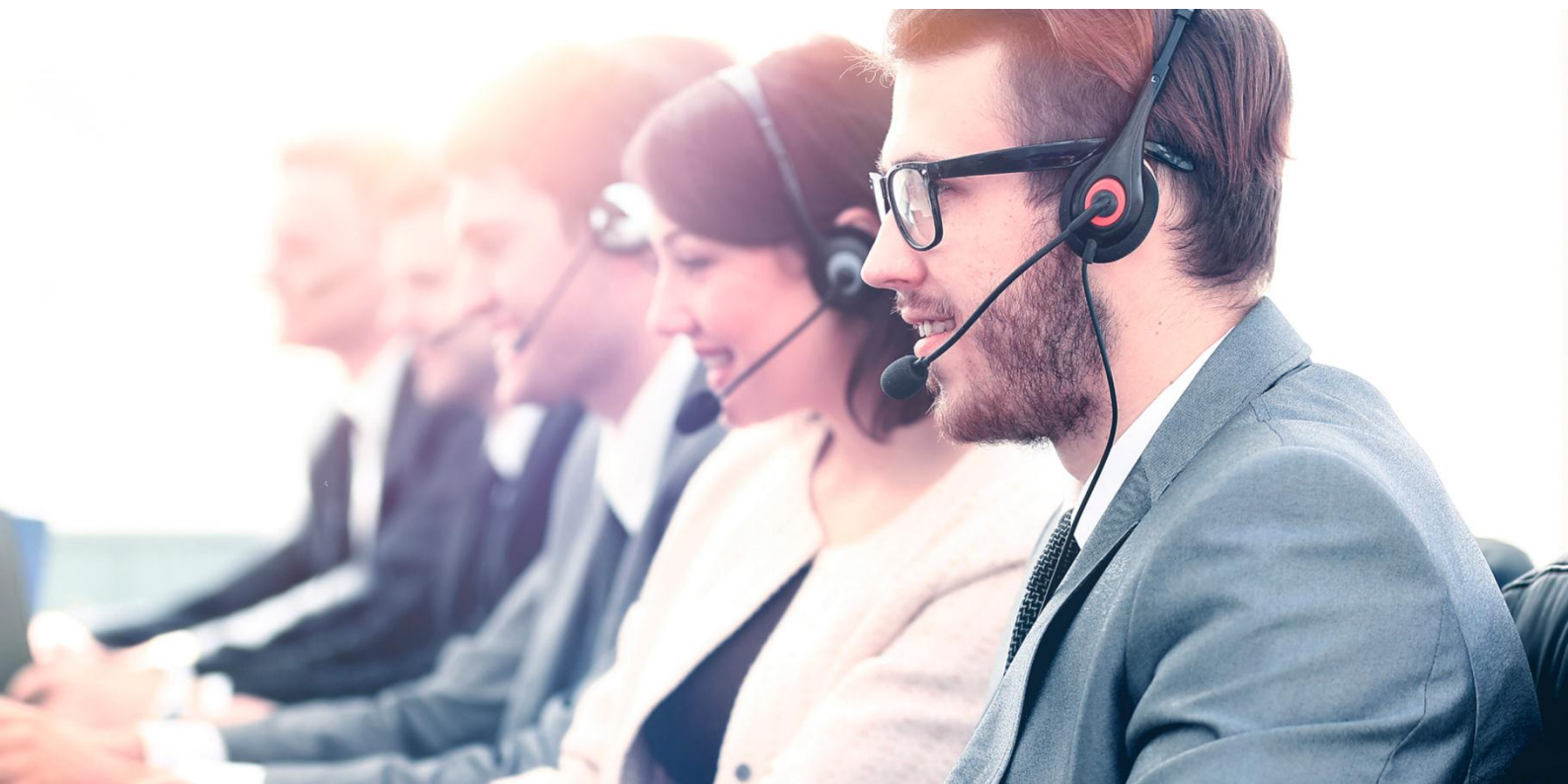
Указание всех номеров компании на сайте организации повышает доверие и лояльность компании, в глазах клиента Вы выглядите как надежная и стабильная организация, на которую можно рассчитывать.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Компания «Альфа» имеет распределенную инфраструктуру, география оказываемых ею услуг - вся Россия.

Компания использует городские номера всех региональных центров, что позволяет ей экономить на услугах связи, т.к. местные звонки тарифицируются по минимальной стоимости, а система телефонии сама понимает в какой регион совершается звонок.

ПОДКЛЮЧЕНИЕ НЕСКОЛЬКИХ ОПЕРАТОРОВ



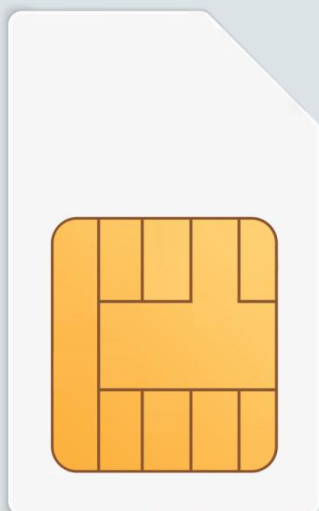
Благодаря возможности подключения сразу нескольких операторов связи Вы можете успешно комбинировать их для минимизации затрат на звонки по различным направлениям.

Также, использование дополнительного оператора связи позволяет оставаться на связи в случае проблем у текущего, что позволит Вам не потерять ни единого клиента пока ведутся восстановительные работы.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Компания «Альфа» использует несколько операторов связи по причине выгодных цен на звонки на Московские номера у одного, и звонки по России от другого оператора. Таким образом, получается весомая экономия на услугах связи.

FMC



FMC – это:

- **специальная SIM-карта сети GSM**
подключается напрямую к АТС как внутренний телефон
- **общая офисная и мобильная телефония**
в корпоративной сети
- **бесплатные звонки**
внутри корпоративной сети
- **звонки по тарифам SIP-телефонии**
с мобильного на внешние номера
- **удобный личный кабинет**
для онлайн-контроля расходов сотрудников на мобильную связь

Так Ваш мобильный превратится в полноценный офисный телефонный аппарат с коротким номером, бесплатной связью внутри компании и бесплатной переадресацией звонков с многоканального корпоративного номера.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Компания «Альфа» использует подобный вид связи для своих курьеров и выездных сотрудников. Функция FMC обеспечивает качественную связь, отвечающую стандартам компании.

Благодаря FMC работа сотрудников компании стала проще и удобнее, а наличие записи звонков позволит контролировать работу даже «мобильных» сотрудников.

Теперь, для уточнения вопросов, выездному сотруднику Александру достаточно набрать короткий номер менеджера в офисе и вызов будет переведен, такие вызовы для компании будут совершенно бесплатны, а время затрачиваемое на действие минимально

SKYPE



Благодаря подключению Skype к телефонии компании Вы можете открыть возможность бесплатных звонков для Ваших клиентов из любой точки мира.



А размещение значка «звонок на корпоративный Skype», позволит клиентам выбирать наиболее удобный для них способ звонка, тем самым повысив конкурентное преимущество Вашей компании.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Компания Альфа предоставляет свои услуги на международном рынке, её клиенты – представители более 10 стран по всему миру. Ввиду зачастую высоких цен на международную связь, организовав возможность звонков посредством Skype, компании «Альфа» удалось повысить уровень сервиса и конкурентоспособность.

БИЛЛИНГ

Биллинговая система может быть использована любыми организациями, в деятельности которых необходима автоматизация следующих задач:

- ✓ учет абонентов и взаимоотношений с пользователями
- ✓ тарификация услуг связи и дополнительных услуг
- ✓ условный контроль доступа к сети и услугам в соответствии с гибкими тарифами
- ✓ отчетность
- ✓ портал самообслуживания (личный кабинет абонента)



Модульная структура биллинга, открытый и документированный внешний API – обеспечивают гибкость и простоту настройки

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Сергей открыл небольшую рыболовную базу под Астраханью. Для любителей рыбалки в номерах все удобства, в том числе телефонный аппарат. Благодаря биллингу Сергею не приходится выяснять кто из гостей звонил домой похвастаться уловом. Система сама считает минуты и стоимость, а Сергею остается лишь включить расходы в общий счет.

СТЫК С GSM СЕТЯМИ

Не секрет, что к IP-АТС Asterisk могут быть подключены любые типы телефонных линий. Это может быть SIP номер, цифровой поток E1 или же обычная аналоговая «лапша». Но часто пользователи упускают из виду возможность подключения IP-АТС на базе Asterisk к GSM сетям.



Использование сотовых операторов возможно за счет подключения SIP-GSM шлюза и его настройки. На рынке существует большой выбор подобных устройств. Самый простой шлюз имеет слот на подключение одной сим-карты, а вообще есть устройства на 4, 8, 16, 24 и более сим-карт. Некоторые шлюзы имеют на борту установленный Asterisk, что делает их более гибкими в настройке.

Таким образом пользователь получает широкий выбор тарифов на исходящую связь, ведь например в B2C большой поток вызовов идет именно на сотовые телефоны клиентов, а значит сим-карта с безлимитным или очень выгодным тарифом экономит бюджет компании.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Компания «Альфа» работает с мелкими индивидуальными предпринимателями и менеджеры компании в 95% случаев звонят на сотовые телефоны клиентов. До подключения к Asterisk GSM шлюза стоимость исходящей минуты составляла 60 копеек. Теперь, с подключенным GSM шлюзом, сотрудники «Альфы» имеют возможность звонить по 20 копеек, приобретая подходящие пакетные тарифы.



БАЛАНСИРОВКА ИСХОДЯЩИХ ВЫЗОВОВ

Балансировщик можно использовать для равномерного распределения исходящих вызовов между несколькими каналами связи, с указанием лимита времени и без него.



Приложение периодически собирает данные о количестве израсходованного и оставшегося времени на всех каналах связи, включенных в балансировщики. После каждого успешного сбора этих данных, приложение выстраивает транки по убыванию оставшегося времени в каждом балансировщике.

ПРИЛОЖЕНИЕ МОЖЕТ ПОЛУЧАТЬ ДАННЫЕ О КОЛИЧЕСТВЕ ИЗРАСХОДОВАННОГО И ОСТАВШЕГОСЯ ВРЕМЕНИ ИЗ ОДНОГО ИЗ ДВУХ ИСТОЧНИКОВ:

CDR-записи asterisk и USSD-запросы через GSM-шлюз.

Это позволяет бизнесу грамотно расходовать исходящий трафик и неизбежно приводит к экономии на связи.



КОЛЛ-ЦЕНТР



НАГЛЯДНАЯ ПАНЕЛЬ FOP2

Панель управления операторами для IP-АТС Asterisk, работа с которой осуществляется посредством веб-доступа

Позволяет выполнять разнообразные действия над телефонными разговорами, как над своими, так и над чужими, что делает эту панель удобной для использования в колл-центрах супервайзерами и в компаниях секретарями.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Компания «Альфа» использует FOP2 панель для контроля и удобства работы операторов и супервайзеров колл-центра.

БЛАГОДАРЯ ПАНЕЛИ ОНИ ИСПОЛЬЗУЮТ СЛЕДУЮЩИЕ ФУНКЦИИ:

- набор номера мышкой, или на клавиатуре компьютера
- перевод вызовов по клику в панели (с уведомлением, без уведомления, на голосовую почту, мобильный)
- перехват звонка другого оператора
- подслушивание
- суфлирование другому оператору
- завершение вызова в один клик по панели
- запись вызовов по клику кнопки на панели
- просмотр и использование статусов операторов - Не доступен, Перерыв и прочее. При этом на кнопке отображается соответствующий значок статуса;
- перехват звонка ожидающего в любой очереди
- телефонная книга с удобным импортом и экспортом
- просмотр всей истории звонков с данного телефонного номера
- прослушивание записи разговоров
- просмотр всей истории звонков с данного телефонного номера

Исходя из этих функций можно легко понять, что это отличный инструмент как для мониторинга, так и для обучения новых сотрудников.

Позволяющий улучшить работу компании и дисциплинировать сотрудников.



СУФЛЕР И ОНЛАЙН ПРОСЛУШКА



Две важнейших и незаменимых функции для начальников колл-центров и супервайзеров.

Позволяют обучать новых операторов нашептывая им подсказки во время разговора с реальным клиентом, а также контролировать их разговоры в режиме реального времени благодаря функции подслушивания.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Благодаря функции «Суфлер» супервайзер компании Алена обучает новых сотрудников и помогает операторам в решении сложных вопросов.

Клиент во время суфлирования слышит только своего оператора, а оператор в свою очередь чувствует себя уверенно и может ответить на любой вопрос благодаря подсказкам и помощи более старшего сотрудника или супервайзера.

Виктория начальник колл-центра активно использует функцию «онлайн прослушки» для контроля работы своих операторов.

Подобная форма контроля остается совершенно незаметной, ни клиент ни оператор не будут осведомлены.

Прослушивание разговоров в реальном времени позволяет выявить и моментально исправить недобросовестных сотрудников и улучшить уровень сервиса.



АВТОИНФОРМАТОР О ВРЕМЕНИ ДО ОТВЕТА



Удобный сервис,
позволяющий
клиентам узнать
примерное время
ожидания на линии.

Автоматически озвучивает
примерное время ожидания
ответа оператора и позволяет
не терять клиентов в моменты
пиковой нагрузки.

При наличии автоинформатора
длительность нахождения
абонента в очереди
увеличивается, ведь клиенты
получают гарантированный
ответ оператора и ощущение
не зря потраченного времени
в ожидании.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



При звонке в колл-центр компании «Альфа» клиент слышит голос автоинформатора оповещающий о примерном времени ожидания, например - «Предполагаемое время до ответа оператора ... минут».

Благодаря автоинформатору, клиенты уверены, что оператор точно ответит и ожидание ненапрасно.

СЦЕНАРИИ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ЗВОНКОВ

Позволяет настраивать различные сценарии распределения звонков для гарантированного дозвона в Вашу компанию.



Грамотно составленный алгоритм дозвона позволяет увеличить поток клиентов, стимулирует рост продаж и увеличивает лояльность заказчиков.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Звонки в колл-центре компании «Альфа» в дневное время распределяются между операторами равномерно, вызов поступает любому свободному оператору, тем самым не заставляя клиентов ждать и тратить свое время.

А благодаря грамотно настроенному сценарию распределения вызовов компания «Альфа» гарантированно остается на связи даже в ночное время суток, объединив корпоративную голосовую почту, переадресацию и другие функции АТС.

УПРАВЛЕНИЕ ОПЕРАТОРАМИ

Набор функций реализующий систему управления сотрудниками контакт центра.

Позволяет осуществлять такие действия как:

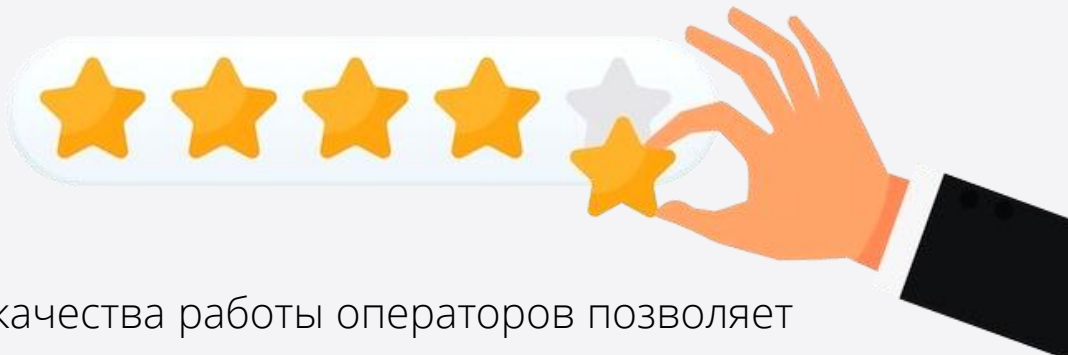
1. добавление/вывод/перемещение операторов в очередях
2. установка статусов операторов как в ручную, так и автоматически
3. мониторинг и контроль загруженности очередей



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Супервайзер компании «Альфа» Виктория легко может отслеживать нагрузку на контактный центр и распределять операторов между очередями. Благодаря чему в компании максимально эффективно используются ресурсы и организуется максимально высокий уровень сервиса.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ



Система оценок качества работы операторов позволяет получить обратную связь от клиентов, которым **предоставляется возможность нажатием кнопки ответить на вопрос и оценить работу менеджера по шкале от 1 до 5.**



Анализируя выставленные оценки, можно сделать вывод о хорошей или плохой работе конкретного оператора, разобрать конкретные вызовы и ошибки.



Отчеты дают информацию по всем вызовам, которые прошли через данную систему, позволяют сравнить процентное соотношение оценок, среднее время разговора, количество вызовов за каждый день. Система строит графики, которые можно выгрузить в нужный формат.



Пользователям доступны отчеты по вызовам, городам и операторам. Также на каждом отчете доступен быстрый поиск.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Супервайзер Мария столкнулась с негативными отзывами о работе своих операторов call-центра в тот момент, когда отзывы стали доступны всем в рунете.

Но модуль оценки качества работы операторов позволил Марии проводить работу с недовольными клиентами сразу после их разговоров с операторами. Как итог – только положительные отзывы о компании в сети.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОДНОГО ТЕЛЕФОНА РАЗНЫМИ СОТРУДНИКАМИ

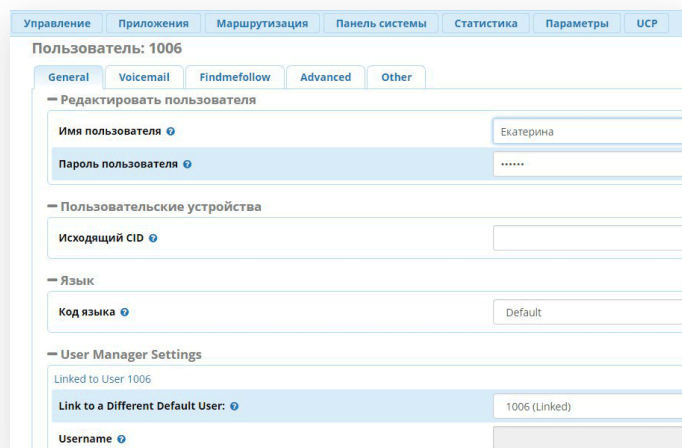
У вас в колл-центре несколько разных смен?

В таком случае, у вас есть телефонные аппараты, которые используются разными сотрудниками.



Для того чтобы корректно рассчитывать статистику по сотрудниками, правильно маршрутизировать звонки и обрабатывать их в соответствии с тем, какой именно сотрудник работает, в Asterisk есть механизм "Device & Users".

Он позволяет оператору "логиниться" на телефоне перед началом смены и "отключаться" после ее завершения.



Это работает аналогично компьютерной сети на RDP, где каждый сотрудник может с любого компьютера подключиться к своему рабочему месту, получить доступ к любым своим документам, просто введя свой логин и пароль



МУЗЫКА В ОЖИДАНИИ

Каждая очередь вызовов может иметь свой вариант мелодии вместо гудка.



01

Функция позволяет воспроизводить музыку специально для целевой аудитории - абонентов в очереди. Можно с легкостью создать группу мелодий вместо гудка и загрузить MP3-файлы, теперь ожидание своей очереди станет для клиентов менее утомительным событием.

02

Умелое использование этой функции позволяет не только скрасить ожидание приема вызова, но и создать у потенциального клиента тематическое настроение.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Компания «Альфа» предоставляет услуги частного детского сада. Системный администратор компании загрузил на сервер телефонии Asterisk детские мелодии и настроил музыку в ожидании вместо гудков. Это позволяет создать позитивное настроение и настроить клиентов на нужный лад еще до того, как им ответит оператор. Конверсия растет, ведь улыбающиеся клиенты охотнее приобретают услугу.

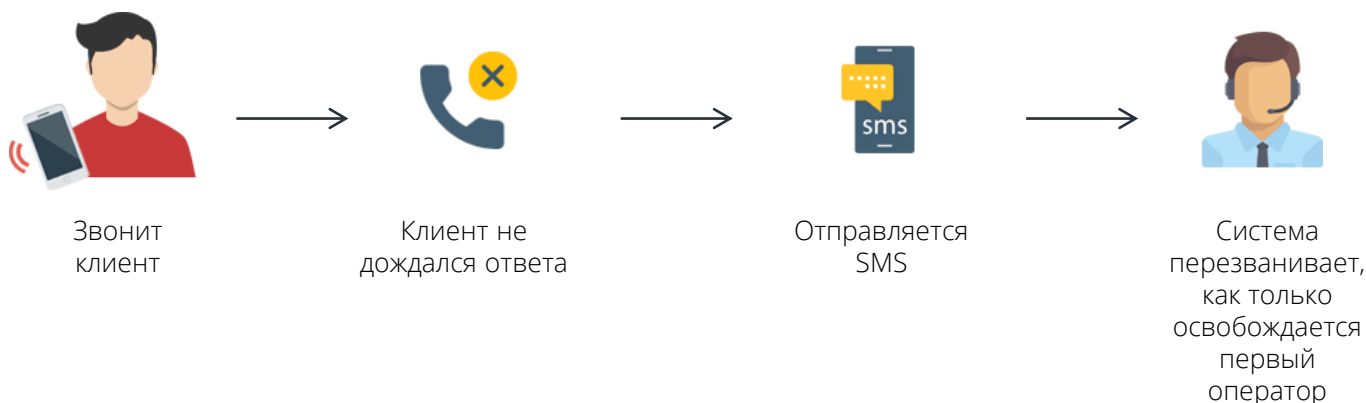
АВТОМАТИЧЕСКИЙ ПЕРЕЗВОН ПО ПРОПУЩЕННЫМ ВЫЗОВАМ

Пропущенные вызовы случаются даже в call-центрах, оснащенных по последнему слову техники.

МЫ НЕ ПРИНЯЛИ
ВАШ ЗВОНОК,
НО СКОРО
ПЕРЕЗВОНИМ!

И в данной ситуации критически важно вернуть клиента, пока он не обратился к конкурентам

IP-АТС Asterisk сама перезванивает по пропущенным вызовам и соединяет клиента с первым освободившимся оператором, готовым принять звонок. Данная функция значительно экономит время на контроле и поиске пропущенных звонков. Asterisk исключает человеческий фактор, операторам не нужно выяснять кто именно свяжется с упущенным клиентом – всё произойдет автоматически.



А если того требуют бизнес-процессы компании, то перед соединением клиента с оператором система предупредит оператора о том, что ему направляется вызов от клиента, который ранее не дождался на линии.



МАРКЕТИНГ

КОЛЛ-ТРЕКИНГ



Технология, которая позволяет связывать входящие телефонные звонки с источником рекламы – таких как поисковые системы, контекстная реклама и любые виды офлайн-рекламы.

Позволит Вам не только принимать заявки и звонки, но и отслеживать откуда они пришли, просматривать аналитику и статистику рекламных каналов, и их качество.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Менеджер Алексей, на этой неделе является лидером по оплатам, поэтому звонки от новых клиентов приходят ему в первую очередь, что позволяет увеличивать свои продажи и оттачивать навык.

Подобное преимущество дает возможность оказывать высокий уровень сервиса для новых клиентов и позволяет приносить большую прибыль компании.

РЕКЛАМА И АКЦИИ ВМЕСТО ГУДКОВ ИЛИ МУЗЫКИ

Позволит Вам
повысить
интерес к
компании и
увеличить
продажи.

Вы сможете заменить
привычную музыку или
скучные гудки на записанную
профессиональным диктором
рекламу или интересные
акции.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Для повышения продаж и информирования клиентов, компания установила рекламные акции вместо музыки на ожидании, так клиенты стали в курсе всех происходящих акций и скидок, время ожидания в очереди стало проходить с пользой, а операторы и менеджеры отметили повышенный интерес к специальным предложениям.

КОНТРОЛЬ ПРОПУЩЕННЫХ ЗВОНКОВ

Пропущенные вызовы считаются весомой проблемой для любых компаний, и это не только потеря клиента, неполученная прибыль, но и потраченные впустую средства на рекламу.

Контроль пропущенных вызовов позволит Вам отслеживать все пропущенные вызовы в компании, получать уведомления на электронную почту и определить наиболее пропускающих вызовы сотрудников.

В IP-телефонии Asterisk есть множество средств для борьбы с явлением пропущенных вызовов, от самых простых, которые подойдут для небольших компаний до сложных решений, состоящих из целых программно-организационных комплексов для больших компаний и крупных холдингов.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Компания «Альфа» занимается продажами товаров, поэтому для них важен каждый звонок, ведь зачастую звонок = продаже.

Пропуск вызовов недопустим для компании, поэтому было принято контролировать пропуск вызовов. Теперь, начальник отдела продаж получает уведомления о пропущенных вызовах на почту и повторные уведомления, если пропущенному клиенту так никто и не перезвонил в течении часа/суток, что позволило полностью решить проблему пропущенных вызовов в компании и увеличить уровень и качество обслуживания.

SMS-ВИЗИТКА НОВОМУ КЛИЕНТУ



В арсенале продающих компаний может быть много интересных предложений или акций, но как быть если у клиента нет возможности записать контакты Вашего менеджера? Просто отправьте клиенту визитку прямо на его мобильный.

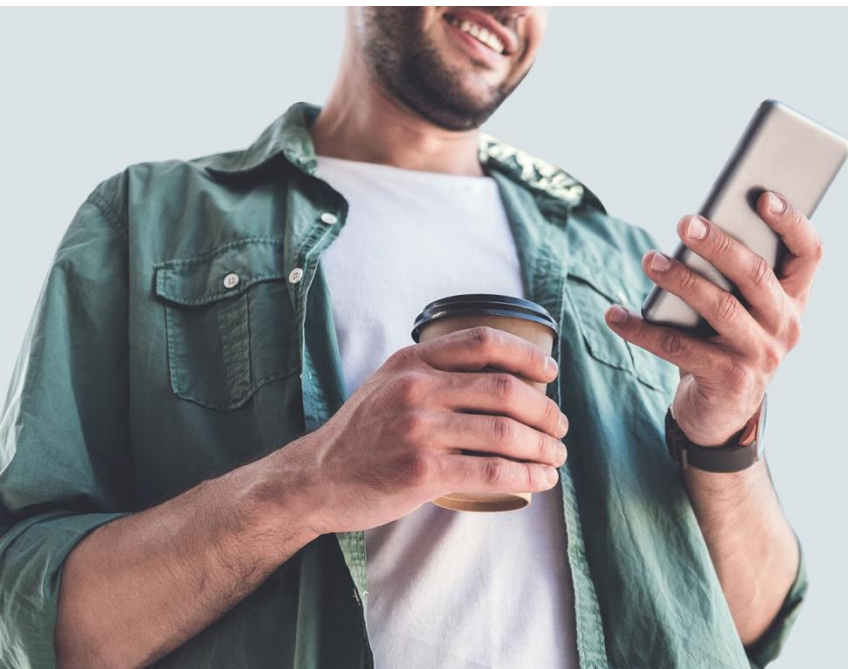
Функция SMS-визитки поможет клиенту не забыть о Вашей компании и позволит связаться с Вашей компанией вне офиса, в любое свободное время прямо с мобильного телефона.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Компания «Альфа» заботится о качестве сервиса и о своих клиентах. Поэтому, каждый клиент компании получает удобную sms визитку в которой указываются:

- название и деятельность компании
- контактные данные менеджера
- интересные акции, подарки или предложения

АВТОПЕРЕЗВОН ПО ПРОПУЩЕННЫМ ЗВОНКАМ



Полезная функция при которой ни один звонок не будет утерян

Ваша АТС сама перезвонит по пропущенным вызовам и автоматически соединит клиента с любым свободным оператором или менеджером.

Благодаря подобной функции Вы можете не только сэкономить время на контроле и поиске пропущенных звонков, но и быть уверены, что пропущенный вызов точно был обработан, ведь система в отличие от человека не ошибается и не забывает.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Компания «Альфа» использует функцию автоматического перезвона в своем колл-центре. АТС компании автоматически создает задание на перезвон между группой и номером, с которого был пропущен звонок.

Руководитель колл-центра Анна уверена, что все пропущенные вызовы были обработаны и клиенты остались довольны.

ОТПРАВКА УНИКАЛЬНЫХ ЗВОНКОВ НА E-MAIL



Функция, которая позволяет осуществлять контроль качества первичных обращений от Ваших клиентов, так как первый контакт оставляет особое впечатление, от которого зависит дальнейшее сотрудничество с заказчиком.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Оксана - сотрудник отдела контроля качества компании «Альфа». Её ежедневной задачей является анализировать общение менеджеров компании с клиентами, и передавать результаты анализа руководителю контактного центра.

С помощью функции отправки звонков, такие записи разговоров приходят Оксане на почту.

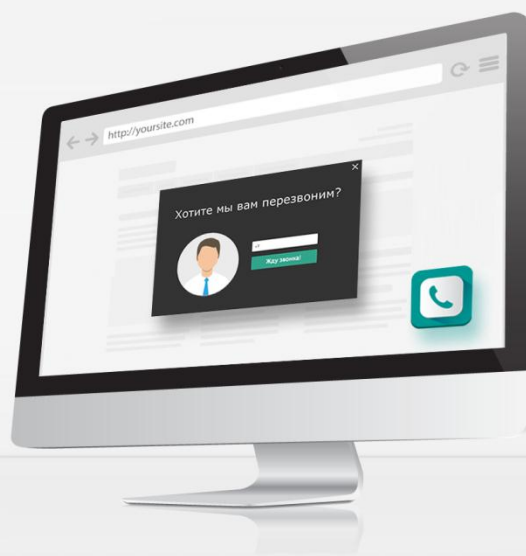
Благодаря её работе, руководитель контактного центра всегда может помочь сотруднику, допускающему ошибки в общении с клиентом, не допускать их, за счёт различных применяемых руководителем техник и инструментов.



ОТДЕЛ ПРОДАЖ

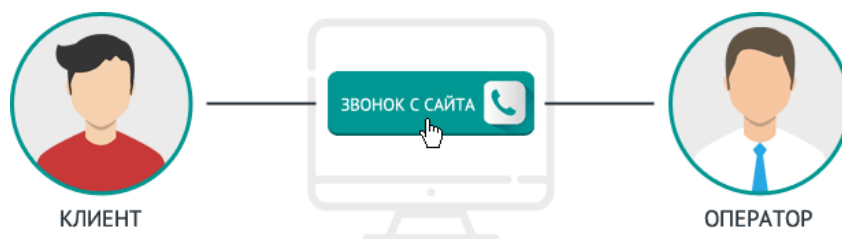
ЗВОНОК С САЙТА

Данное решение позволит клиентам ввести свой телефонный номер в форму на Вашем веб-сайте, а Asterisk автоматически установит соединение с первым освободившимся оператором или менеджером.



Звонок с сайта активно используется в качестве альтернативного способа связи с компанией и для роста количества звонков компании.

Существует довольно много сервисов предлагающих функцию за дополнительную сумму с ежемесячным платежом, однако используя IP-АТС Asterisk - можно получить ее навсегда и без абонентской платы.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Компания «Альфа» использует функцию звонок с сайта, благодаря чему клиенты компании экономят свое время и деньги.

Благодаря услуге Звонок с сайта, компания предоставляет альтернативный, бесплатный способ связи для своих клиентов.

Клиент Алексей заказывая звонок уверен, что не потратит время на ожидание в очереди, а звонок будет для него бесплатным.



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОВЫХ КЛИЕНТОВ НА САМЫХ ПРОДУКТИВНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ



Функция, которая позволяет определять на основе данных из Вашей CRM системы наиболее активных менеджеров (приносящих наибольшую прибыль) и автоматически перераспределять звонки на этих сотрудников в первую очередь.

Поддерживает работоспособность среди менеджеров и действует по-простому принципу те сотрудники, которые на текущий момент лидируют по оплатам - получают звонки от новых клиентов в первую очередь.

Простая и прозрачная схема, которая позволит Вам улучшить продажи и повысить уровень профессионализма Ваших менеджеров.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Менеджер Алексей, на этой неделе является лидером по оплатам, поэтому звонки от новых клиентов приходят ему в первую очередь, что позволяет увеличивать свои продажи и оттачивать навык.

Подобное преимущество дает возможность оказывать высокий уровень сервиса для новых клиентов и позволяет приносить большую прибыль компании.



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОТРУДНИКОМ ОДНОГО НОМЕРА С РАЗНЫХ ТЕЛЕФОННЫХ АППАРАТОВ

Работа в офисе давно не привязывает сотрудников к одному рабочему месту.

Один и тот же человек может работать из дома, из центрального офиса или из филиала компании. И все это в течение одной недели.



Такие странствия по офису могут быть вынужденной мерой, однако, в зависимости от должности сотрудника может возникать необходимость контролировать его переговоры, получать статистику по количеству вызовов, времени на линии, времени начала работы и её окончания



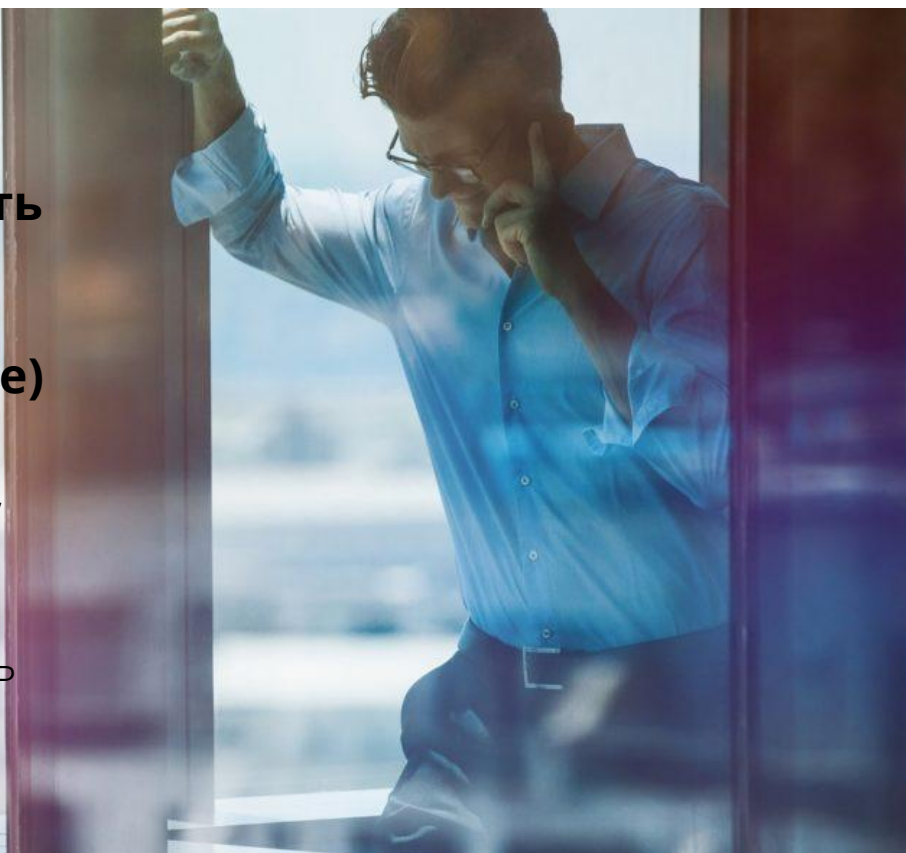
Для того чтобы избежать трудностей со снятием статистических данных, **используется функция «Device & User»**, которая позволяет абоненту входить в систему под своим номером с любого доступного телефонного аппарата



ПРОВЕРКА НОМЕРА ПО ШАБЛОНУ

Данная функция призвана проверять номер по определенному признаку (по маске)

и, в зависимости от результата проверки, выполнять определенное действие, направлять звонок далее

**01**

При входящем звонке проверка номера по маске может использоваться для направления звонка на определённую группу абонентов или IVR.

02

При исходящем вызове для изменения номера или выбора определённой линии для совершения звонка.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Компания «Альфа» имеет центральный офис в Москве и филиал в Екатеринбурге. На IP-АТС Asterisk проверка номера по шаблону настроена таким образом, что все входящие звонки с кодом 495 или 499 поступают в отдел продаж центрального офиса, а звонки с номеров в коде 343 – в отдел продаж екатеринбургского офиса. Так компания экономит время своих сотрудников и не заставляет клиентов висеть на линии, пока их переводят из офиса в офис.



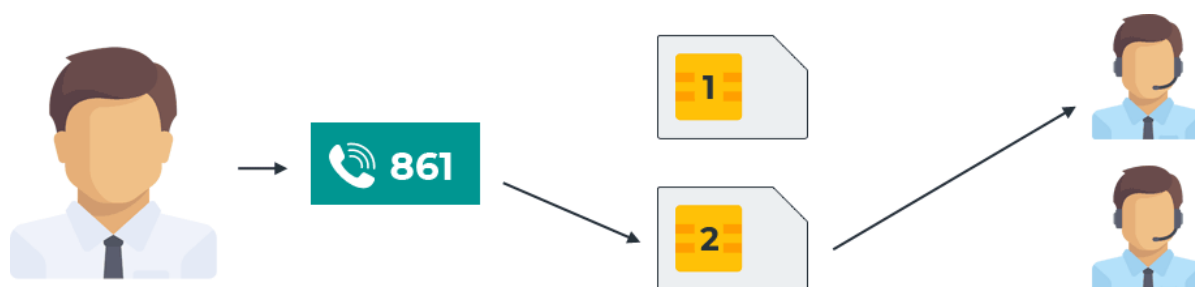
ВЫБОР ИСХОДЯЩЕЙ ЛИНИИ ПРИ ВЫЗОВЕ (АВТОМАТИЧЕСКИЙ)

Для бизнеса не секрет, что основные затраты на телефонию – это стоимость исходящих звонков.

Поэтому важно иметь возможность гибкой настройки не только входящих вызовов, но и исходящих маршрутов.



Особенно это актуально для компаний, чьи клиенты не ограничены одним регионом, а рассредоточены по всей стране или компаний, у которых есть представительства и клиенты в других регионах России и не только.



Выбор исходящей линии может быть сделан в автоматическом режиме. Когда сотрудник набирает прямой код абонента, например, 861, система сама выбирает определенного подключенного оператора, в данном случае оператора в Краснодаре. Вызов уходит через оператора с самым выгодным тарифом по данному направлению.



ВЫБОР ИСХОДЯЩЕЙ ЛИНИИ ПРИ ВЫЗОВЕ (РУЧНОЙ)



Иногда необходимо принудительно выбрать нужную линию для совершения исходящего вызова, а не пользоваться автоматическим определением.

Для переключения в зону определенного оператора используется также ручной выбор исходящей линии. При вызове перед номером абонента набирается короткий код, а все сотрудники предварительно оповещаются, какие именно коды надо использовать для звонков в определенные регионы.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Стоимость минуты разговора на номер города Краснодара у столичных операторов составляет 1 рубль 50 копеек. Благодаря тому, что во время внедрения к IP-АТС Asterisk были подключены региональные операторы телефонии, в том числе краснодарские, компания имеет возможность совершать вызовы в автоматическом режиме именно через регионального оператора, стоимость минуты у которого уже 60 копеек.

А вот ростовский оператор к IP-АТС Asterisk подключен не был. Тем не менее, позвонить через краснодарского оператора в Ростов стоит 90 копеек, против тех же 1 рубля 50 копеек у московского оператора. Менеджер при звонке на номер в коде 863 выбирает линию краснодарского оператора и экономит 60 копеек за минуту.



СТАТИСТИКА ЗВОНКОВ

Для каждой компании очень важным фактором является возможность отслеживать звонки, как внутренние, так и внешние. Особенно это остро необходимо для Call-центров.

IP-АТС Asterisk предоставляет эту возможность. Статистика в Asterisk обширная и гибкая, что позволяет делать выгрузку по звонкам по различным фильтрам.



НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫМИ И ПОЛЕЗНЫМИ В РОДНОМ МОДУЛЕ CDR ЯВЛЯЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ФИЛЬТРЫ:



Дата звонка



Входящий канал



Поиск по внутреннему номеру абонента



Поиск по длительности разговора



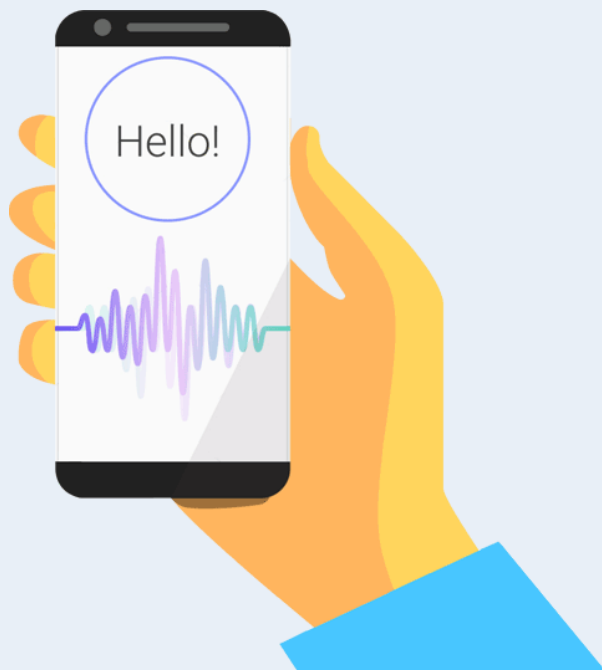
Поиск по статусу звонка

сторонний модуль

А благодаря своей гибкости Asterisk позволяет работать со сторонними модулями статистики от разных разработчиков. Данные модули могут быть бесплатными, как и сам Asterisk, а также коммерческими. Все они имеют набор своих плюсов и способны удовлетворить даже самого требовательного клиента. Более того, Asterisk дает возможность создавать необходимые отчеты под индивидуальные требования заказчика.

РАСПОЗНАВАНИЕ РЕЧИ

Технология распознавания речи позволяет внедрять IP-АТС, в которой абонент осуществляет выбор в меню не тональным набором, а произнося голосовые команды. Система стала привлекательнее для абонента за счет более дружелюбного и естественного интерфейса.



Использование распознавания речи позволяет создавать такие системы, которые было практически невозможно реализовать, имея в качестве интерфейса только тональный набор. Например, система автоматического бронирования авиабилетов по телефону подразумевает выбор из большого числа городов, и тональное меню здесь практически нереализуемо. При использовании же распознавания речи, диалог системы с пользователем намного упростился.

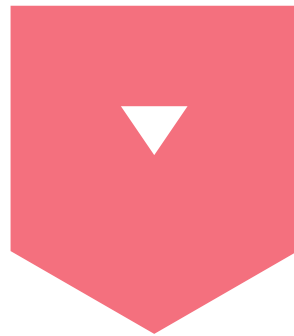


Несмотря на широкое распространение система всё ещё не идеальна, поэтому её применение ограничено.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



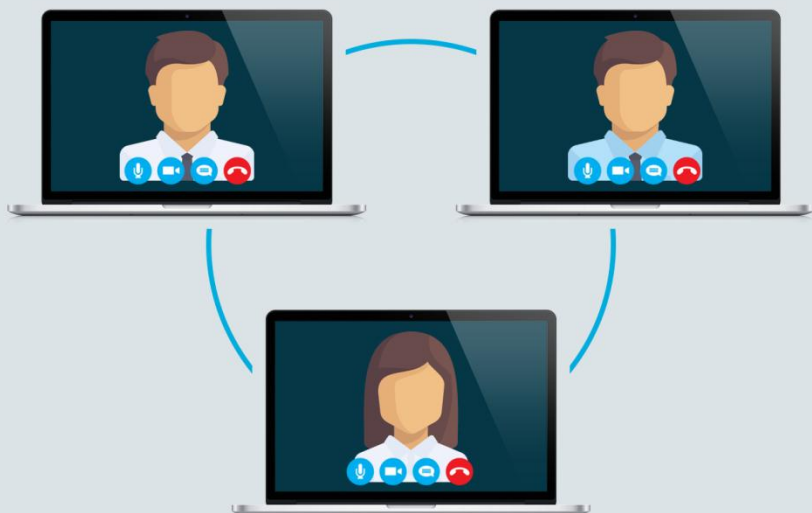
В борьбе за узнаваемость бренда и желании быть удобными для клиента компания «Альфа» внедрила Asterisk и интегрировала его с сервисом распознавания речи. Потенциальные клиенты, дозвонившиеся на рекламный номер компании, могут выбрать нужный отдел произнеся его название, а связаться с нужным сотрудником - зная и произнеся его фамилию.



ПРОДУКТИВНОСТЬ



КОНФЕРЕНЦ СВЯЗЬ



Функция, которая позволяет объединить в единую диалоговую группу разговора 3х и более лиц.

В системах IP телефонии функционал конференции может быть предоставлен сервером телефонии (в случае с Asterisk – без ограничений по кол-ву участников) или периферийным оборудованием – различные модели телефонных аппаратов могут предоставлять функционал конференц-связи с числом участников от 3 до 5 в зависимости от моделей устройств

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Менеджеру Виктору во время диалога с клиентом потребовалось подключить к беседе технического специалиста для помощи с техническим вопросом. Благодаря функционалу 3-х сторонней конференц-связи, встроенной в его IP-телефон он смог оперативно решить свою задачу, не заставляя клиента ждать повторного звонка.

ВИДЕОЗВОНКИ



Услуга одновременной передачи видео и голоса, позволяющая в режиме реального времени не только слышать, но и видеть собеседника во время телефонного звонка.

Позволяет обеспечить максимальный контакт, при котором возможно не только слышать голос, но и наблюдать эмоциональную реакцию собеседника.

Видеозвонки с помощью IP-АТС Asterisk особо актуальны для проведения важных деловых переговоров, а также позволяют собирать совещания из любой точки мира и помогают улучшить показатели своей работы.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



В компании «Альфа» часто проводятся бизнес поездки и встречи с клиентами по всей России, благодаря функции видеозвонок участникам встречи не обязательно покидать собственный кабинет, тратить время на дорогу и испытывать какие либо неудобства.

Видеозвонок позволяет проводить встречи и одновременно работать с документами и приложениями находясь на своем рабочем месте.



СВЯЗЬ ВСЕХ ОФИСОВ В ОДНУ СЕТЬ

IP телефония на Asterisk позволяет связать все офисы в единую корпоративную сеть, обеспечить общей логикой звонков и бесплатной связью между филиалами.



ОБЪЕДИНЕНИЕ ОФИСОВ ПОЗВОЛИТ ВАМ:

01

Существенно экономить на связи

02

Использовать удобные короткие (внутренние номера) для связи между филиалами

03

Облегчить работу сотрудников, теперь чтобы позвонить коллеге в филиал не нужно набирать длинные номера и коды

04

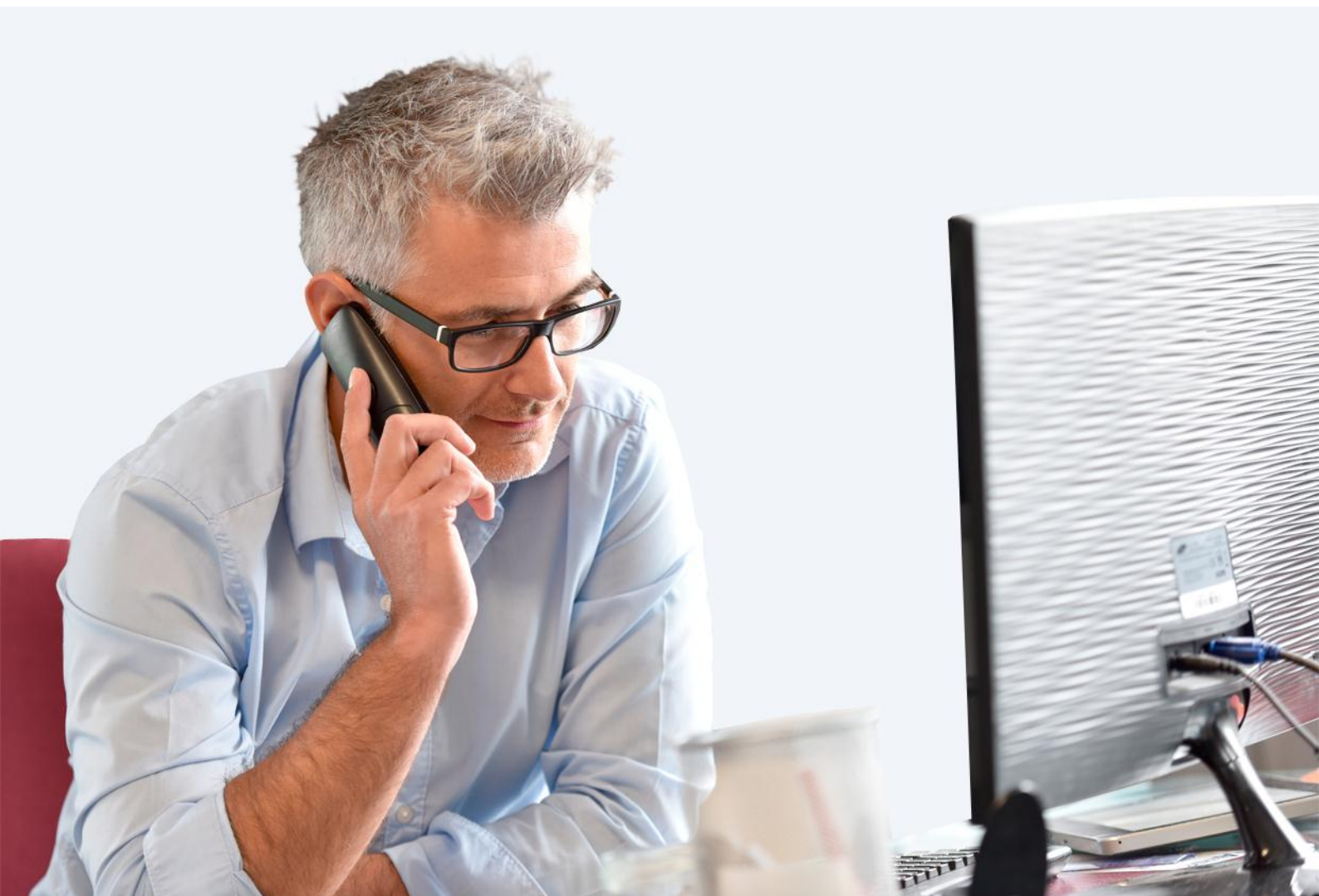
Обеспечить дополнительную безопасность звонков (все разговоры будут проходить через зашифрованные каналы)

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

У компании «Альфа» имеется филиал в соседнем регионе, объединение офисов позволило компании экономить крупную сумму на связи между филиалами, а так же иметь постоянный и удобный способ связи с региональными сотрудникам.

Теперь, для связи с руководителем филиала генеральному директору необходимо набрать три цифры на своем телефонном аппарате и снять трубку.

ИНТЕРКОМ



Функция, реализующая селекторную связь. Является частью функционала АТС и требует поддержки функции от периферийных устройств.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Директор компании «Альфа», внедрив в свою компанию новую телефонию больше не просит своего секретаря оповещать сотрудников важными объявлениями. Теперь он озвучивает важные объявления легко и быстро, воспользовавшись функцией интеркома, используются громкоговорители самих телефонных аппаратов.

ЕСЛИ СОТРУДНИК НЕДОСТУПЕН

IP-АТС позволяет оставаться на связи Вашим сотрудникам при любом сценарии, а помогут в этом такие функции как:



Перевод вызова на мобильный



Отправка вызова на голосовой автоответчик



Перевод вызова на заместителя сотрудника или на отдел его коллег



Приветствие с указанным временем доступа вызываемого сотрудника

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

В данный момент технический директор Андрей находится в командировке, все звонки поступающее Андрею переводятся на его заместителя или мобильный телефон, что позволяет ему всегда оставаться на связи и не заставлять клиентов, а также коллег ждать и перезванивать.



МОБИЛЬНЫЙ СОТРУДНИК

Функция позволяет оставаться мобильными и всегда оставаться на связи всем сотрудникам.



СУЩЕСТВУЕТ ДВА ОСНОВНЫХ ВАРИАНТА (FMC И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОФТФОНА) КОТОРЫЕ ПРЕДОСТАВЛЯЮТ:

- ✓ бесплатную внутреннюю связь
- ✓ бесплатные входящие вызовы
- ✓ исходящая связь будет производиться через офисную АТС по тарифам оператора связи
- ✓ вести и хранить записи разговоров и их статистический учёт:

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Компания «Альфа» использует данное решение для выездных сотрудников и курьеров компании.

Звонки проходят через корпоративную телефонию, что позволяет сэкономить

ПОВТОРНЫЙ ЗВОНОК НА "ЗНАКОМОГО" СОТРУДНИКА

Позволяет автоматически перевести звонок клиента на того же специалиста, с которым он уже разговаривал в течение дня.



Таким образом, переадресация повторных звонков на «знакомого» сотрудника помогает ускорить процесс обслуживания и повысить лояльность клиентов.

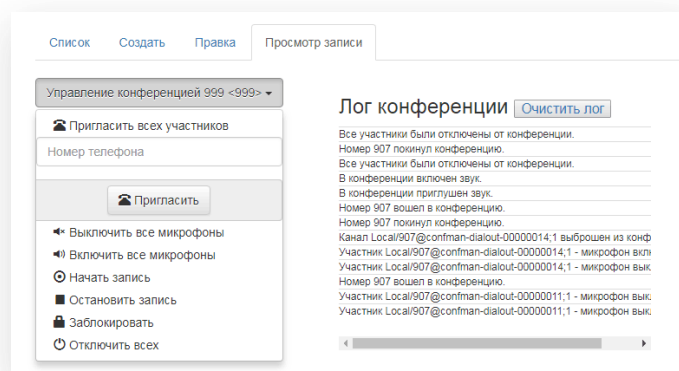
ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Клиент Алина звонит в компанию «Альфа» и выбирает необходимый пункт голосового меню. Вызов переводится на очередь менеджеров. Система автоматически определяет, что в течение последнего часа звонок с этого номера уже совершался, и соединяет Алину с сотрудником, с которым она уже разговаривала.

Функция позволяет Алине не запоминать внутренний номер менеджера и тратить время на повтор вопроса и введения в курс дела нового менеджера.

МЕНЕДЖЕР КОНФЕРЕНЦИЙ

Зачастую возникает необходимость в гибком конфигурировании и управлении конференцией – приглашать участников, удалять участников, управлять микрофонами и чтобы всё это было доступно в одном интерфейсе.



Под Asterisk есть решение для управления конференцией посредством WEB интерфейса.

В разделе конференции можно управлять существующими конференц – комнатами (удалять участников конференции, выключать звук микрофона, добавлять новых участников, завершать конференцию), либо создавать новую конференц-комнату

В разделе «Участники» можно выполнять редактирование существующих участников конференции, либо добавлять новых участников с возможностью распределения по разным конференц-комнатам

Номер Конференции	Название Конференции	Публичная	Заблокирована	Участники	Приглашаемые участники	User
100	Тестовая конференция	☉	●	4	4	admin
999	999	☉	●	1	1	admin

The screenshot shows the 'Участники' section with a form to add a participant. Fields include 'Телефон' (101), 'Имя' (101), 'Конференция' (Test Conference <100>), 'Профиль Участника' (Administrator), and 'Пользователь' (admin). There is a checkbox for 'Включен в Пригласить Всех' which is checked.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

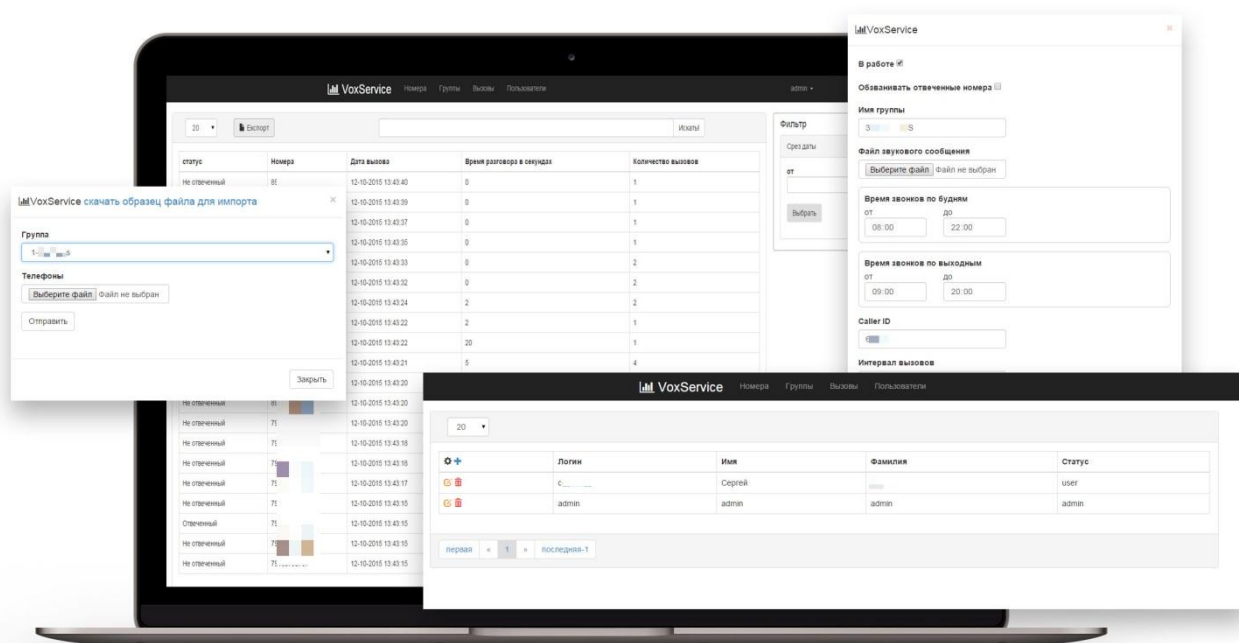
Секретари компании «Альфа» обзванивали сотрудников и добавляли их в общую конференцию переводом или напоминали о том, что через полчаса состоится конференция. На это уходило время, которое могло быть потрачено с пользой.

С менеджером конференций в Asterisk на сбор коллег уходит 2 минуты!

АВТООБЗВОН С ЦЕЛЮ ИНФОРМИРОВАНИЯ

Модуль автоматического обзвона позволяет совершать тысячи вызовов в день по заранее заданному сценарию. АТС сама дозванивается до абонента и проигрывает заранее записанный файл

Система обладает интуитивно понятным интерфейсом и имеет ряд настроек, которые позволят задать приемлемые параметры обзвона, такие как: время для звонка и количество дозвонков



Список абонентов для прозвона легко загружается в систему с присвоением нужного имени. Сохранив шаблон легко можно информировать клиентов об акциях, задолженностям по оплате или просто поздравлять с праздниками

Главное отличие автоматического обзвона с целью информирования от предиктивного автоматического обзвона в том, что система после установки соединения не связывает абонента с оператором

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Коллекторский отдел банка «Гамма» теперь не тратит часы времени на прозвон клиентов с просроченными платежами по кредитам. За них это делает робот, который и предоставляет отчет о том, сколько вызовов было сделано, сколько времени длился разговор и каков его статус

РАЗНЫЕ МЕЛОДИИ ЗВОНКА

Многие давно привыкли к тому, что на смартфоне определить звонящего можно по сигналу вызова еще до того, как будет видно имя на дисплее телефона.



Для бизнеса столь гибкие настройки могут оказаться ни к чему – невозможно задать и запомнить разные мелодии звонка для всех клиентов, коллег и поставщиков.

Но Asterisk дает крайне полезную возможность: назначать разные стили сигнала звонка для внешних и внутренних вызовов. Это позволяет моментально определить степень важности вызова, ведь звонков от клиентов в отделе продаж ждут с особым нетерпением.

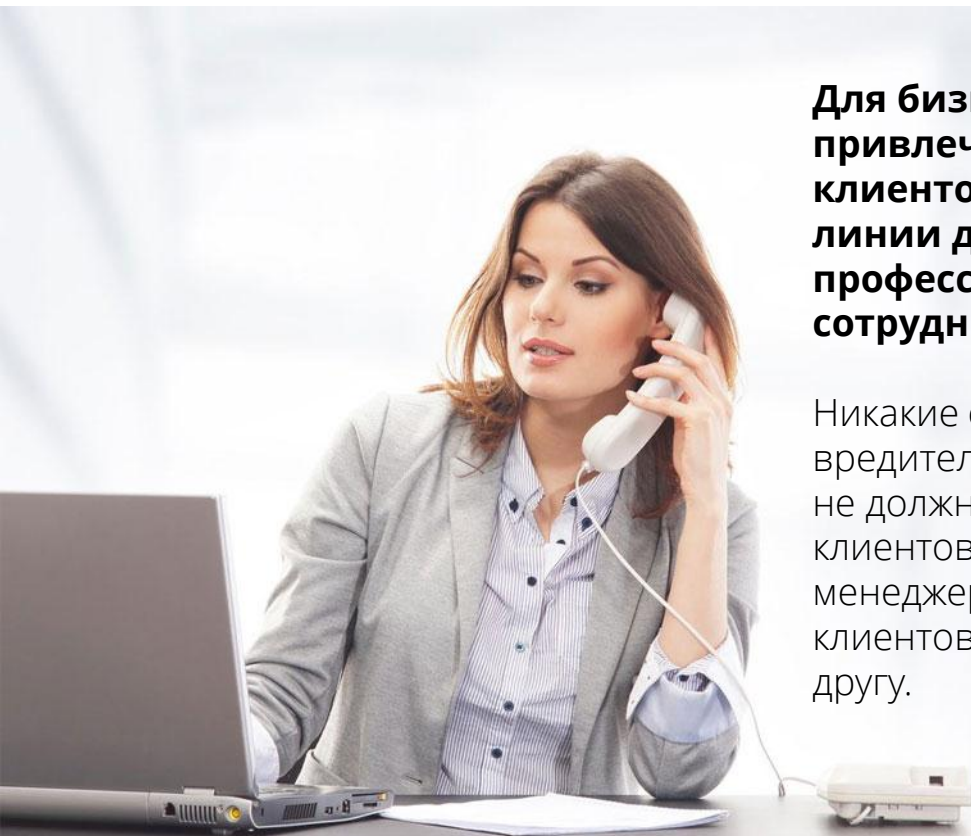
ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Руководитель отдела продаж Мария находилась в ожидании важного звонка от клиента, но была вынуждена отойти за соседнее рабочее место для консультации нового сотрудника.

Благодаря тому, что у Марии были настроены разные мелодии звонка на внешние и на внутренние линии, она смогла не отвлекаясь на маловажные звонки от коллег уделить время подчиненному и не пропустить вызов от клиента, когда заиграла долгожданная мелодия.



АВТОМАТИЧЕСКИЙ ВОЗВРАТ ПЕРЕВЕДЕННОГО ЗВОНКА



Для бизнеса важно не только привлечь потенциальных клиентов, но и удержать их на линии до соединения с профессиональным сотрудником.

Никакие случайности или вредительские действия персонала не должны приводить к потере клиентов. Несмотря на это, менеджеры умудряются терять клиентов переводя вызовы друг другу.

Asterisk обладает функцией под названием Call Return: возврат переведенного звонка.

Данная функция позволяет реализовать автоматический возврат любого переведенного вызова, в случае, когда внутренний номер, на который был переведен вызов, не ответил на него в течение заданного времени.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Мария - новый секретарь компании «Альфа», проигнорировала запрет на использование перевода вызова без уведомления и отправила звонок от важного потенциального клиента коммерческому директору, не зная, что последний находится на совещании.

Однако, через 10 секунд вызов вернулся к Марии и недовольства клиента удалось избежать: секретарь записала имя и телефон звонящего и передала эту информацию коммерческому директору, который впоследствии связался с клиентом.



ИНТЕГРАЦИЯ С СИСТЕМОЙ ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ

За счет своей открытости Asterisk может быть интегрирован с системой IP видеонаблюдения.



Например, такая интеграция позволит получать на почту руководителя снимок с камеры видеонаблюдения в тот момент, когда менеджер или оператор call-центра пропустил вызов. Это даст возможность проанализировать ситуацию, понять причины пропущенных вызовов и принять управленческое решение.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Стоимость привлечения одного клиента в компании «Альфа» составляет 5 000 рублей. Руководство компании использует все доступные средства для отслеживания пропущенных вызовов. Статистические выкладки по телефонии не всегда показывают полную картину и могут быть неверно интерпретированы. Но вот фото пустого рабочего места менеджера в момент входящего вызова здорово дисциплинирует сотрудников.

ОТПРАВКА ФАКСА ЧЕРЕЗ ВЕБ-ФОРМУ



Несмотря на развитие технологий, многие компании по-прежнему продолжают пользоваться привычными факсовыми аппаратами и отправляют факсы клиентам, поставщикам, партнерам.

Asterisk позволяет подключать традиционные факсовые аппараты и отправлять факсовые сообщения по старинке.

Однако есть более рациональный способ!

Специальная веб-форма упрощает отправку факса, ведь все что нужно, это загрузить файл в поле и нажать кнопку «отправить». Некоторые модули самостоятельно выполняют отправку загруженного в веб файла, проверяя наличие документа в системе.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Ирина - бухгалтер компании «Альфа». Она проводила много времени у факсового аппарата, который, по мнению её коллег, не столько работал, сколько шумел. После внедрения Asterisk и возможности отправлять факсовые сообщения через веб-форму у Ирины появилось больше времени на бухгалтерскую отчетность, так как отправка факса занимает теперь несколько секунд её времени.



ИНТЕГРАЦИЯ С ДОМОФОНИЕЙ

Системы контроля и управления доступом давно прочно вошли в офисную жизнь.

Современные IP-домофоны устанавливаются как снаружи, так и внутри помещений, а вызывная панель с поддержкой SIP может быть легко внедрена в существующую телефонную систему на базе Asterisk.

**01**

По нажатию клавиши или набору номера на цифровой клавиатуре домофон отправляет вызов на телефон сотрудника или группу абонентов, которые после предварительного общения могут дать команду на отпирание двери с помощью встреченного реле.

02

Некоторые домофоны при этом будут принимать входящие вызовы. Например, охранник сможет позвонить на домофон и открыть дверь DTMF-тоном.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Офис компании «Альфа» расположен в бизнес-центре и занимает отдельный этаж. У входной двери установлена панель домофона. Будучи интегрирована в систему телефонии данная панель направляет вызов на IP-телефоны группы секретарей, один из которых нажатием клавиши на телефоне может открыть замок. Гостю не нужно ждать под дверью, а секретарям не нужно бегать к кнопке.



ЛОГИКА

ГОЛОСОВОЕ МЕНЮ



Система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию автоматического секретаря.

Позволяет сэкономить время на переводах и осуществить быстрый набор нужного абонента, переход к соответствующему разделу или отделу компании.

Клиенты быстро получают доступ к нужному отделу или специалисту, тем самым повышается лояльность и уровень сервиса Вашей компании.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Клиенту компании «Альфа» Анне не нужно ожидать на линии, представляться секретарю и просить перевести в нужный отдел.

При звонке, интерактивное меню само подсказывает какую клавишу нажать чтобы попасть в нужный ей финансовый отдел.

Быстро, просто и удобно.

ГОЛОСОВОЕ ПРИВЕТСТВИЕ

Заранее записанное сообщение, приятная мелодия или рекламная информация, которую позвонивший абонент слышит до установления соединения с сотрудником или оператором.



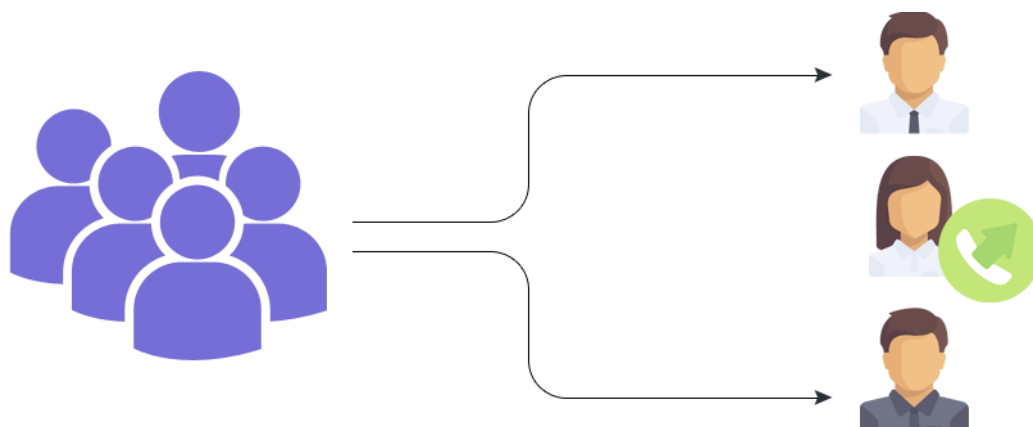
Голосовое приветствие лицо Вашей компании, создает первое впечатление и располагает к дальнейшему сотрудничеству.

Согласитесь, гораздо приятнее слышать приятный женский или мужской голос вместо монотонных гудков.

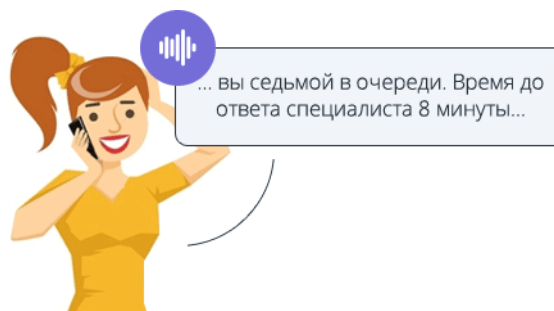
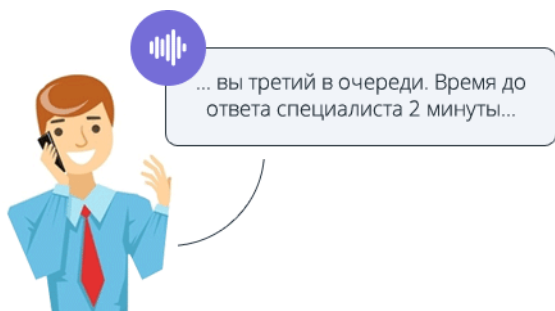
ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

При звонке в компанию «Альфа» клиенты не слышат скучные гудки, с первых секунд их приветствует приятный женский голос - «Здравствуйте, Вас приветствует компания «Альфа» и приятная музыка.

ОЧЕРЕДИ



Логическая группа, объединяющая сотрудников принимающих вызовы и имеющая свой уникальный номер, а так же внутреннюю логику распределения звонков.



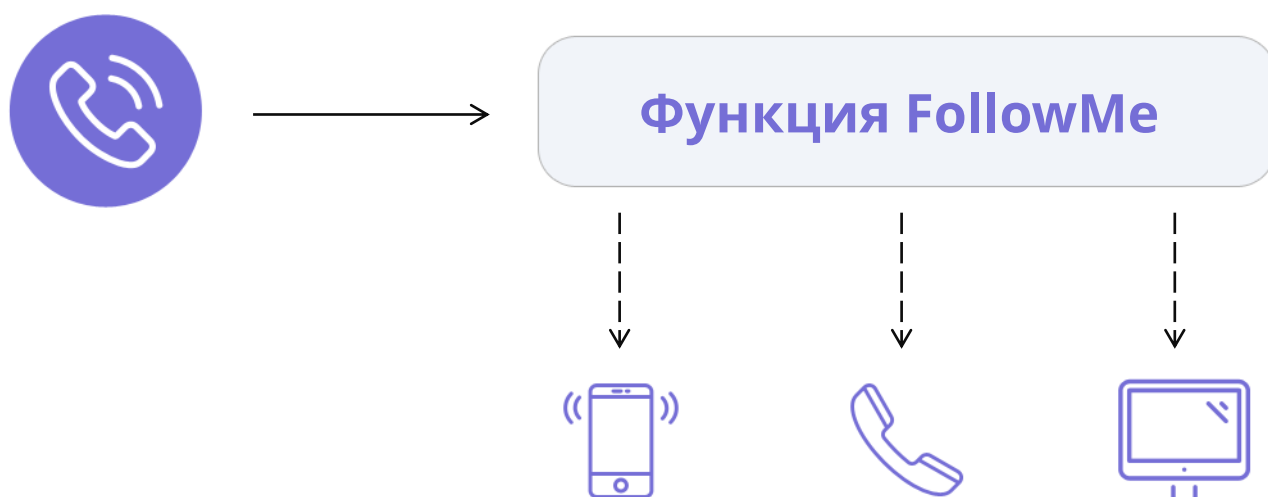
ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Клиент позвонил в отдел продаж компании «Альфа» но в данный момент все менеджеры разговаривают, поэтому входящий вызов попадает в очередь. Оттуда он моментально переведется на первого освободившегося специалиста.

Дополнительно можно озвучивать место клиента в очереди и время ожидания в минутах или секундах.

FollowMe

Виртуальная группа, которая позволяет направлять вызовы на выбранные телефоны сотрудников (включая мобильные), одновременно или в соответствии с какой-либо логикой.



Вы всегда будете на связи, поскольку внутренние номера будут объединены в общую группу.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Руководитель компании «Альфа» часто перемещается по офису, поэтому клиентам и партнерам сложно застать его за рабочим телефоном.

Справиться с данной проблемой позволяет функция Asterisk «FollowMe»

Клиенты, партнёры или сотрудники звонят на внутренний номер руководителя, а вызов поступает на все номера указанные в группе, так начальник всегда остается на связи, а клиент может даже и не догадываться, что вызов перенаправлен на другой внутренний номер или даже мобильный.

ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ

Перевод
входящего звонка,
когда абонент
не берет трубку.



СУЩЕСТВУЮТ УСЛОВНАЯ И БЕЗУСЛОВНАЯ ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ:

В первом случае — перевод при нескольких условиях

- по неответу
- недоступности (например когда человек выключил телефон или ввёл его в режим не беспокоить)
- по занятости вызываемого абонента

Во втором — перевод абсолютно всех входящих звонков

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Анна начальник отдела продаж компании, ей поступил входящий звонок, но в данный момент Анна находится в бухгалтерии. Чтобы не терять ни одного вызова от клиентов у Анны установлена переадресация на ее заместителя (по неответу на ее стационарном аппарате после 10 секунд).

Так, компания «Альфа» не теряет ни единого звонка, а клиенты всегда могут связаться с нужными сотрудниками или их заместителями.

ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ ВЫЗОВА НА МОБИЛЬНЫЙ



Перевод входящего вызова по неответу на мобильные телефоны сотрудников.

Благодаря этой функции, сотрудники могут всегда оставаться на связи и принимать звонки не только в офисе, но и на выездах, в командировках итд.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

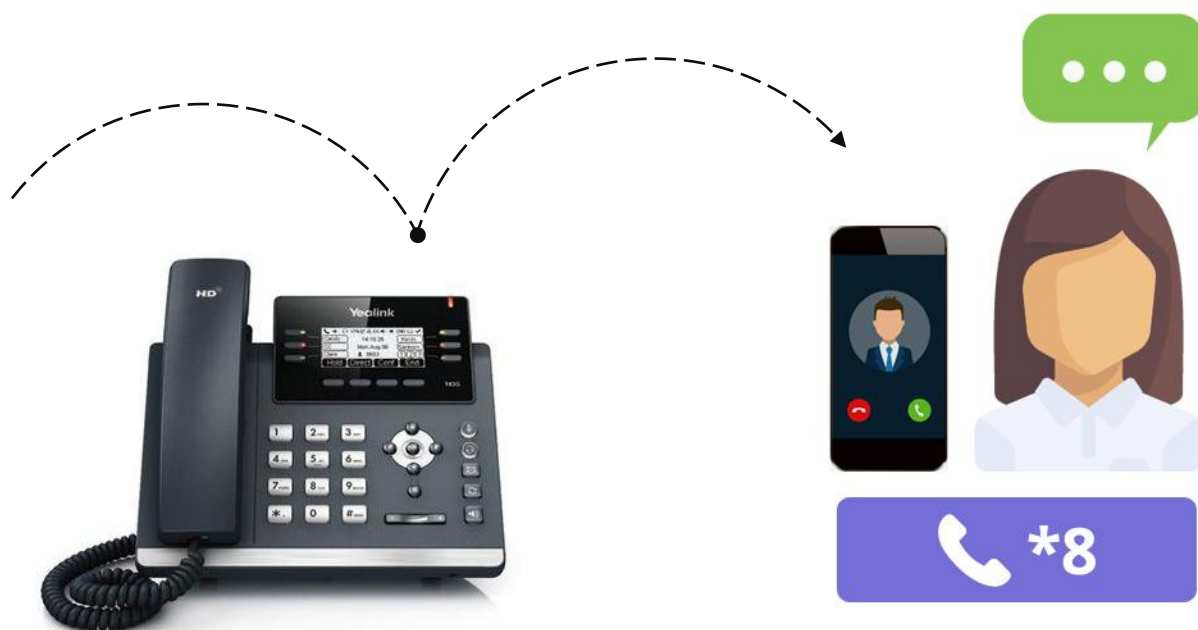
Владимир руководитель проектов компании «Альфа», ему важно всегда оставаться на связи так как он ведет крупные и важные задачи.

Поэтому, у Владимира установлена переадресация на мобильный по неответу на его стационарном аппарате после 10 секунд.

Благодаря этому, он всегда остается на связи, может принять вызов в любое время, без переводов и вне зависимости находится он в офисе или в пути на очередную встречу.

ПЕРЕХВАТ ВЫЗОВА

Перехват звонков позволяет сократить время ожидания клиента на линии, разгрузить занятых сотрудников и не пропустить ни одного входящего вызова.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

В офис компании «Альфа» фирмы поступает звонок. Клиент слышит приветственное сообщение с предложением донабора внутреннего номера необходимого ему менеджера. Клиент набирает нужный номер и на столе ушедшего на обед менеджера раздаётся звонок.

Без функции перехвата звонков, вызов останется без ответа и клиент будет утерян.

Но, с функцией перехвата звонков, таких проблем нет, любой внутренний абонент, может ответить на вызов и помочь коллеге.

ЧЕРНЫЕ СПИСКИ

Функция «Blacklist» предназначена для блокирования звонков с номеров



Которые вызывают у вас недоверие, надоедают рекламой или по каким либо другим причинам.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Компания «Альфа» подвергалась ежедневным звонкам автоинформатора с навязчивыми предложениями купить услугу.

Номер с которого приходили звонки был добавлен в черный список, сотрудники перестали слышать спам, и перестали отвлекаться на бесполезные звонки.

ДНЕВНОЙ/НОЧНОЙ РЕЖИМ

Благодаря функционалу настроек временных правил, вызовы, поступающие в нерабочее (ночное, выходные дни) время больше не будут просто пропущены, ведь на эти промежутки можно настроить:



- ✓ автоинформатор запрашивающий оставить голосовое сообщение, который после его записи направит Вам записанный звуковой файл на почту с данными о номере и возможно имени звонящего
- ✓ сообщение о рабочем времени компании с просьбой позвонить в рабочее время
- ✓ направить вызов на номер дежурного или группу дежурных по расписанию
- ✓ голосовой информатор, который сможет распознать оставленный запрос в текст и оставит заявку в Вашей тикет-системе

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Компания «Альфа» занимается продажей товаров по всей России, звонки принимаются по московскому времени, однако часть клиентов обращаются из других часовых поясов, благодаря гибкости IP телефонии и настройке дневного/ночного режима звонки таких клиентов не теряются и обрабатываются операторами в их рабочее время.

ПАРКОВКА ВЫЗОВА



Позволяет «припарковать» вызов, положить трубку, перейти к другому аппарату и возобновить прерванный разговор. Очень удобная функция для абонентов, вынужденных часто передвигаться по территории офиса и за его пределы.

Таким образом, любой сотрудник, который знает номер сервиса парковки, может принять “припаркованный” вызов откуда угодно.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Менеджеру Анне позвонил Клиент с целью уточнения цен и наличия товара.

Для уточнения наличия менеджеру необходимо перейти на склад, Анна припарковывает вызов, доходит до склада, снимает вызов с парковки и удобно продолжает беседу.

Таким образом, можно принимать вызовы с любого телефона и места в офисе.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРА И ИМЕНИ КЛИЕНТА

Функционал определения номера напрямую зависит от оператора связи, а определение имени возможно при:



01

Присутствии данных о звонящем в телефонной книге телефонного аппарата или АТС

02

Интеграции с CRM

03

Интеграции с 2GIS и другими продуктами

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

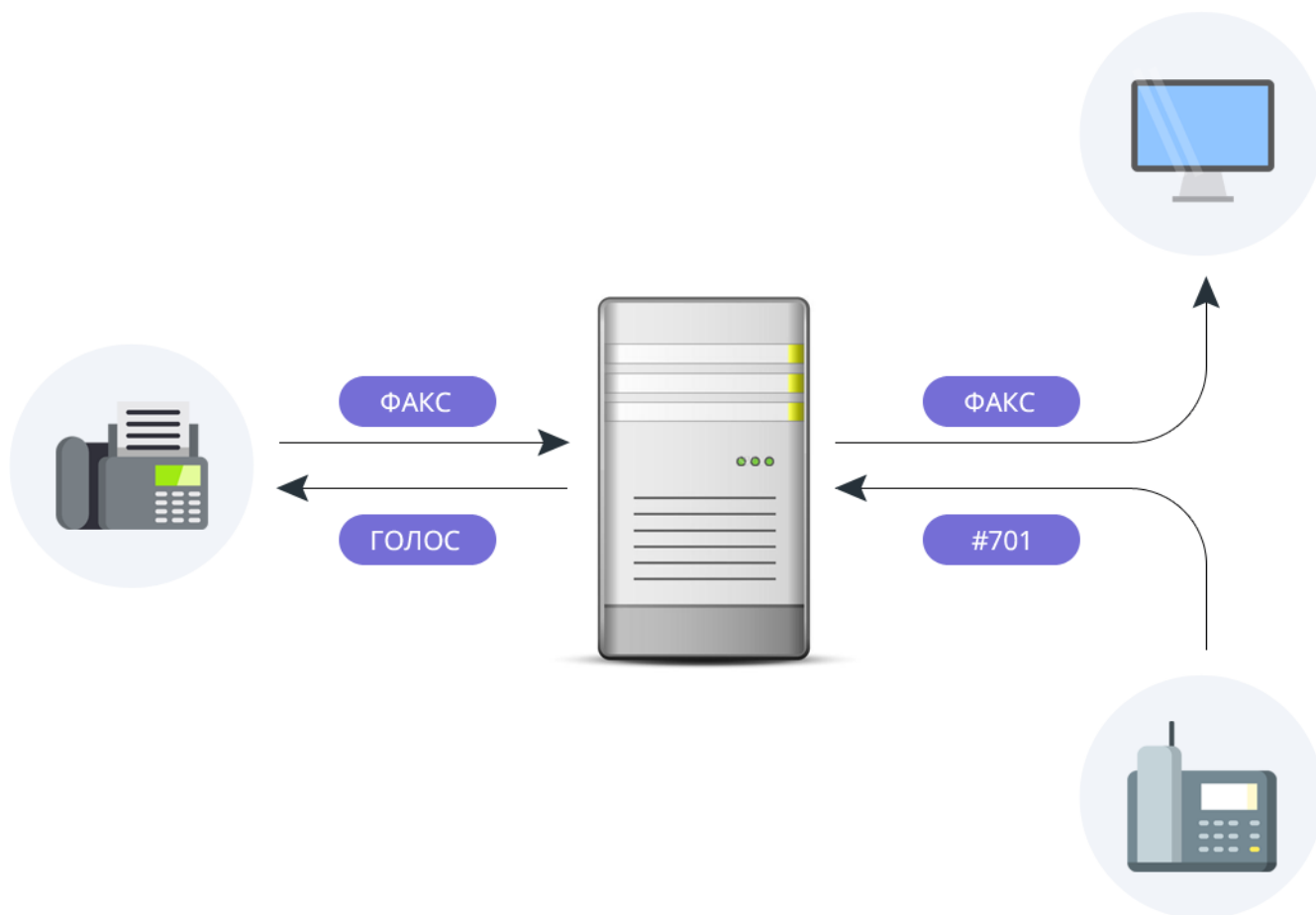


При входящем звонке менеджеры компании «Альфа» видят номер звонящего клиента, что позволяет внести его номер и имя в базу. Если же звонок от клиента не первый то менеджеры видят на экране своего телефона компанию и имя клиента, что позволяет настроиться на разговор и поприветствовать клиента.

ПРИЕМ ФАКСА НА E-MAIL

Благодаря современным технологиям IP-телефонии, наличие факсового аппарата в офисе не требуется, теперь прием факсов осуществляется напрямую в почтовый ящик секретаря или общий корпоративный ящик в цифровом виде, что экономит время и делает работу более удобной.

Для приема факса необходимо перевести входящий вызов на внутренний номер мини АТС, выполняющего функции факс-сервера. IP-АТС ASTERISK примет факс и перешлет его на электронную почту сотруднику.



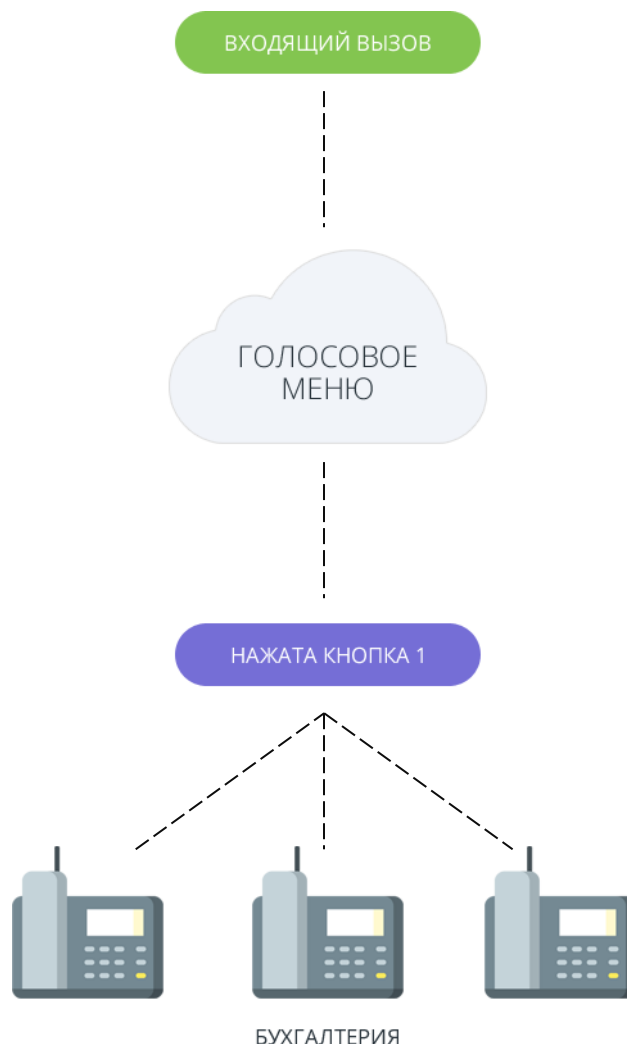
ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Благодаря функции приема факса на эл.почту компания «Альфа» экономит на факс аппаратах, и расходных материалах, а прием факса стал простым и удобным действием. Секретарь Светлана получает факсы на корпоративную почту, тем самым экономя свое время и ресурсы компании.

ГРУППЫ ВЫЗОВОВ

Группа вызова является мощным инструментом при построении внутренней телефонной сети.

Это объединенные под едиными правилами телефонные аппараты. Удобная функция для распределения вызова между определенным пулом телефонов по заранее настроенным правилам



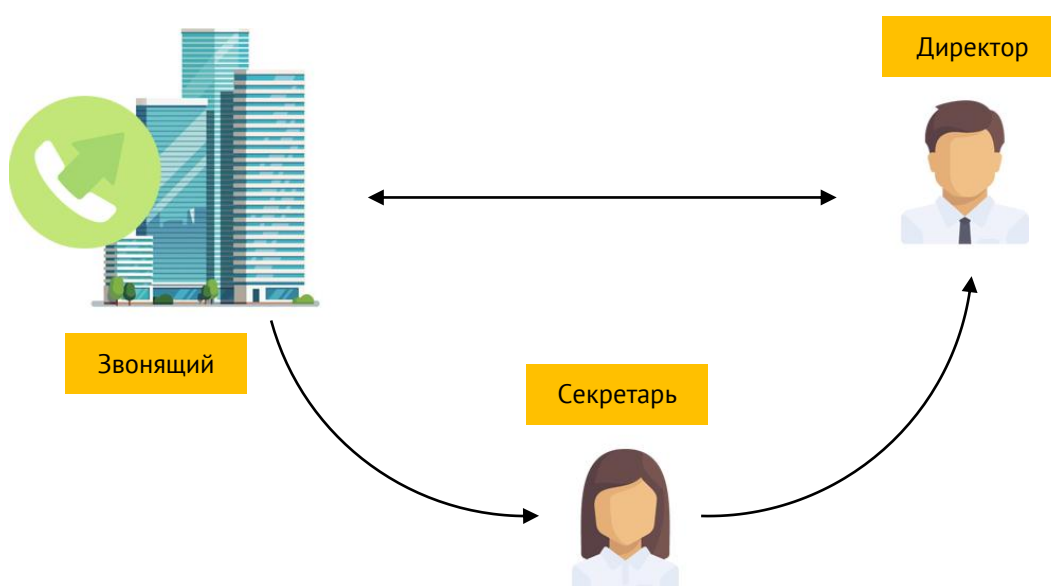
ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

В компании «Альфа» несколько бухгалтеров, для удобства была создана группа вызовов «Бухгалтерия», теперь все звонки для этой группы распределяются между этими сотрудниками.

ПЕРЕВОД ВЫЗОВА: УСЛОВНЫЙ И БЕЗУСЛОВНЫЙ

Необходим для более эффективного использования внешних линий и номеров (разделение этих ресурсов между абонентами), для удобного переключения звонков с одного абонента на другого или на дополнительные сервисы (конференции, меню).

Условный перевод перевод вызова на другого абонента с уведомлением, готов ли он принять вызов.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Из города поступил звонок на секретаря. Абонент попросил соединить с Директором. Секретарь Светлана сначала должна спросить самого Директора готов ли он принять звонок.

Используя перевод с уведомлением Светлана сначала связывается с директором, после чего, в зависимости от ответа самого руководителя, переводит на него вызов или же возвращается к звонящему и уведомляет его о невозможности соединения с директором по тем или иным причинам.

Безусловный перевод перевод вызова на другого абонента/сотрудника без уведомления получателя вызова.

Светлане поступает ожидаемый звонок от важного партнера, с просьбой перевести вызов на директора, секретарь просто переводит вызов на директора, без уведомления и связи с ним.

ГОЛОСОВАЯ ПОЧТА

Голосовые сообщения можно получить на электронную почту, прослушать в веб-интерфейсе либо на самом телефонном аппарате.



Голосовая почта позволяет клиенту, позвонившему в компанию, оставить голосовое сообщение – например, если все сотрудники заняты или клиент позвонил в нерабочее время.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Клиент позвонил своему менеджеру Анне, в данный момент она находится не на рабочем месте.

Чтобы не потерять клиента и оставаться в курсе дел у Анны включена функция голосовой почты. Клиент оставляет свое обращение, которое будет для большего удобства перенаправлено и на email менеджера.

Camp-on

Режим автоматического ответного звонка при занятости вызываемого абонента.

Функция, которая
поможет Вам
дозвониться до «вечно»
занятого абонента.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Менеджеру компании Алене необходимо связаться с руководителем для уточнения по срочному вопросу. Но руководитель является очень занятым человеком и до него очень сложно дозвониться.

В сложившейся ситуации Алене поможет функция Camp-On. При задействовании которой система сама соединит ее с руководителем, как только он освободится.

(для активации функции необходимо набрать *82 сразу после звонка занятому абоненту)

Callback



Позволяет клиенту заказать обратный звонок с сайта, из очереди или интерактивного меню.

Благодаря этой функции Ваши клиенты не будут тратить свое время и деньги, что показывает высокий уровень сервиса, предоставляемого Вами.

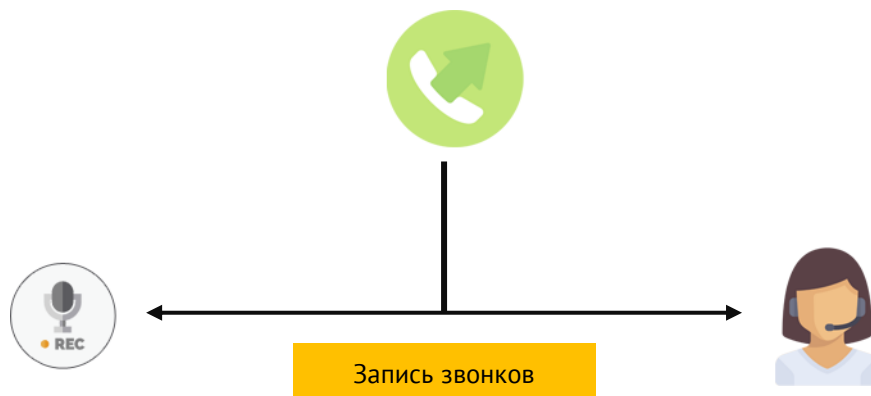
ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Клиент Мария позвонила в компанию «Альфа», система автоинформирования сообщила ей что до ответа оператора около 5 минут и предложила заказать обратный звонок, чем Мария успешно воспользовалась не трата своего времени на ожидание.

ЗАПИСЬ РАЗГОВОРОВ

Функция АТС позволяющая записывать вызовы внутренние, внешние, а также по запросу.



ЗАПИСЬ РАЗГОВОРОВ ВЫПОЛНЯЕТ МНОЖЕСТВО ВАЖНЕЙШИХ ФУНКЦИЙ, ТАКИХ КАК:

01 Фиксация и анализ важных телефонных переговоров

02 Контроль и оценка работы сотрудников

03 Помощь в разборе сложных ситуаций

04 Выявляет утечку информации

05 Помогает вспомнить суть и содержание бесед с клиентами

06 Помощь в обучении новых сотрудников на основе «эталонных» записей старших коллег

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Менеджеры компании «Альфа» в любой момент могут прослушать записи разговоров даже по «зависшим» проектам, что позволяет не переспрашивать детали предыдущих разговоров у клиента, и показать себя с лучшей стороны, что положительно сказывается на имидже компании.

BLF (Busy Lamp Field)

Функция BLF (Busy Lamp Field)* позволяет отслеживать текущее состояние линий других абонентов в реальном времени, а также перехватывать вызовы, предназначенные для других абонентов.



Доступны следующие состояния линии: свободно (Idle), идёт вызов (Ringing), линия используется (Connected/Busy).

***функция работает при поддержке телефонного аппарата клиента**

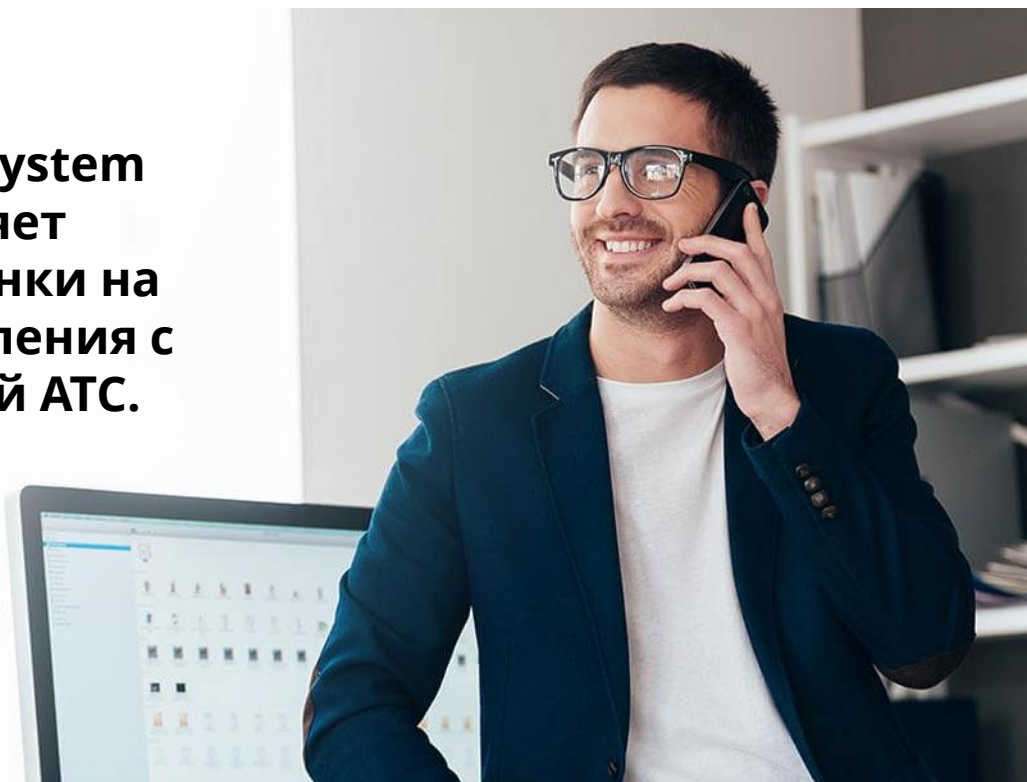
ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:



Благодаря функции BLF секретарь Светлана может легко перенаправить звонок в один клик. BLF позволяет определить, может ли абонент принять вызов в данный момент и, в случае невозможности, переключить на другого ответственного сотрудника или голосовую почту.

DISA

Система DISA (Direct Inward System Access) позволяет совершать звонки на любые направления с помощью своей АТС.



Благодаря использованию функции DISA Вы сможете экономить на исходящих звонках находясь в роуминге или за границей.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Директор компании «Альфа» перед вылетом в деловую поездку за границу попросил системного администратора активировать функцию DISA для его номера, а так же добавить ее в интерактивное меню по паролю. Находясь в командировке, при совершении звонков Александр звонил на номер своей компании, АТС автоматически отбивала его вызов и перезванивала - предоставляя возможность совершения вызова через АТС компании.

Таким образом, функция помогла компании сэкономить значительную сумму на международных звонках.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ РЕГИОНА ПО НОМЕРУ ЗВОНЯЩЕГО

Благодаря функции автоматического определения региона звонящего, Ваши менеджеры всегда будут в курсе из какого города или региона поступает вызов.

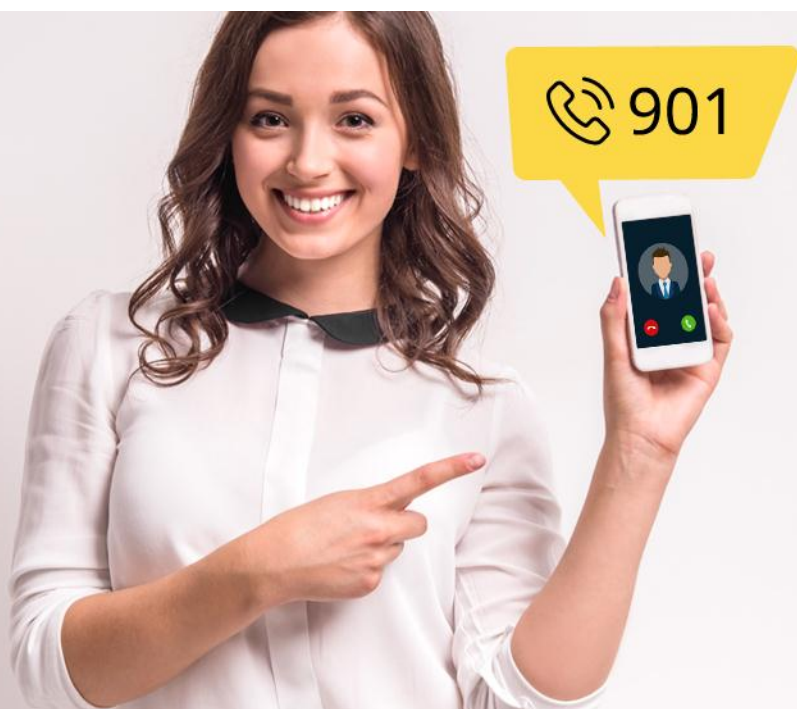
А АТС автоматически поможет распределить вызов на Ваших региональных менеджеров.



ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Компания «Альфа» имеет сеть магазинов по всей стране и единый центр обработки вызовов. Благодаря функции определения региона, менеджеры контакт-центра могут без лишних уточнений озвучить наличие товара в ближайшем к звонящему магазине.

ПОДКЛЮЧЕНИЕ СОТОВЫХ НОМЕРОВ СОТРУДНИКОВ И ПРИСВОЕНИЕ ИМ КОРОТКИХ НОМЕРОВ



Позволяет
создать
резервный
способ связи с
сотрудниками.

А функция присвоения мобильным коротких внутренних номеров (например, 901) позволит избежать путаницы и поможет дозвониться до нужного сотрудника набрав всего 3 цифры вместо длинного номера мобильного.

Просто и удобно, Вам даже не нужно помнить или записывать мобильный телефон.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Менеджеру Олегу потребовалось срочно связаться с одним из сотрудников, которого как оказалось нет на месте, однако для Олега это не стало трудностью ведь он знает, что для всех стационарных номеров сотрудников, используемых в его компании 101-150 есть соотнесенные мобильные 901-950.

ПОВТОР ПОСЛЕДНЕГО НАБРАННОГО НОМЕРА



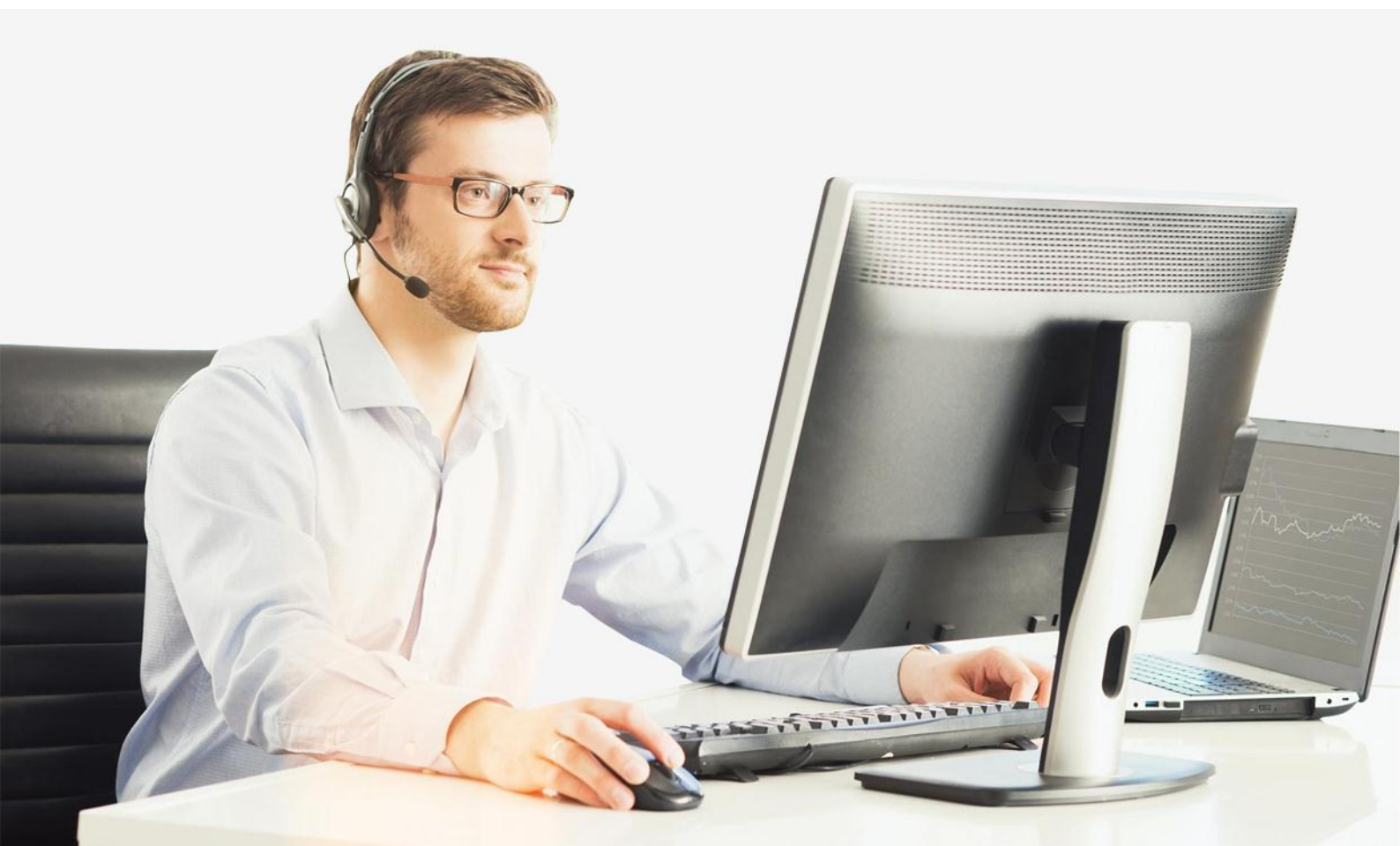
Позволяет быстро набрать последний набранный номер в нажатие одной кнопки на телефонном аппарате, без набора самого номера (не вводя его целиком).

В основном используется, когда звонил незнакомый абонент, и ему нужно повторно перезвонить, либо если Вы не успели принять вызов, и необходимо быстро перезвонить.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Секретарь Алена вышла на минутку из кабинета, по возвращению она заметила пропущенный вызов, благодаря функции повтор пропущенного вызова она смогла быстро перезвонить нажав всего одну кнопку на телефонном аппарате.

ОГРАНИЧЕНИЕ ВСЕХ ВХОДЯЩИХ/ ИСХОДЯЩИХ ВЫЗОВОВ (WHITELIST)



Позволяет запретить все входящие или исходящие вызовы за исключением списка неразрешённых к коммутации номеров.

Благодаря данной функции можно настроить гибкое распределение доступов к совершению исходящих и получению входящих вызовов различным группам абонентов.

ПРИМЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

Алексей младший менеджер компании «Альфа», он состоит в отдельной группе, в которую входит его категория сотрудников. Для предотвращения случайных инцидентов данной группе заблокирована возможность совершения вызовов крупным и ключевым клиентам компании.



IP-АТС на базе Asterisk обладает более чем сотней популярных и полезных функций для бизнеса.

А подсчитать абсолютно все функции, которые позволяет реализовать Asterisk, еще никому не удавалось. Ходит легенда, что функционал Asterisk ограничен лишь воображением специалистов с ним работающих.



Коллектив компании VoxLink с развитым воображением будет рад реализовать описанные и многие другие функции.



8 (495) 989-85-33
8 (800) 333-75-33



team@voxlink.ru



г. Москва,
ул. Гостиничная д. 3
офис 314



БОЛЕЕ 700 ВЫПОЛНЕННЫХ
ПРОЕКТОВ ПО ВСЕЙ РОССИИ
С 2011 ГОДА



Тел.:

8 (495) 989-85-33



Email:

team@voxlink.ru



Сайт:

www.voxlink.ru