

**Использование и
возможности FreePBX
для создания Call-
центра.
Когда FreePBX для Call-
центра лучше, чем
рукописный диалплан.**



ASTERCONF
- 2020

ASTERCONF
ТЕРРИТОРИЯ ОБМЕНА О

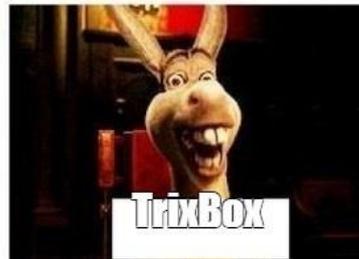


ность НАД КЦИОНАЛЬНО

ность



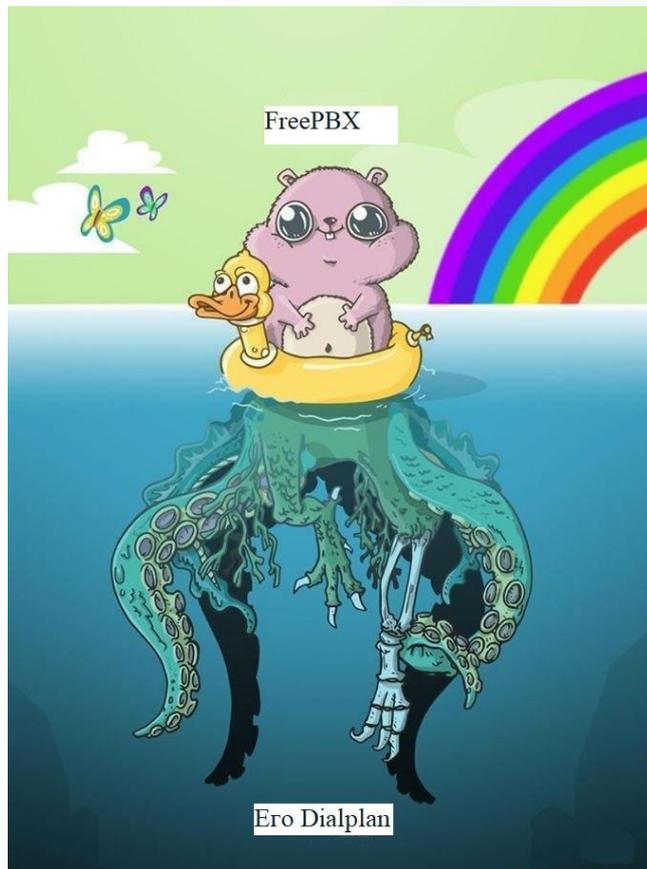
ВОЙНА НИКОГДА НЕ МЕНЯЕТСЯ



О ДОКЛАДЕ

- Бесплатные решения
- Платные решения
- Интеграция с внешними системами
- Охатка дров и WebRTC готов

ВНЕШНОСТЬ БЫВАЕТ ОБМАНЧИВА



ПОЧЕМУ FREEPBX?

- Быстро
- Можно обойтись без кода
- Готово к интеграциям
- Меньше рутины



МИНУСЫ

- Большая нагрузка при установке из ISO
- Много багов диалплана
- Больше модулей = больше точек отказа

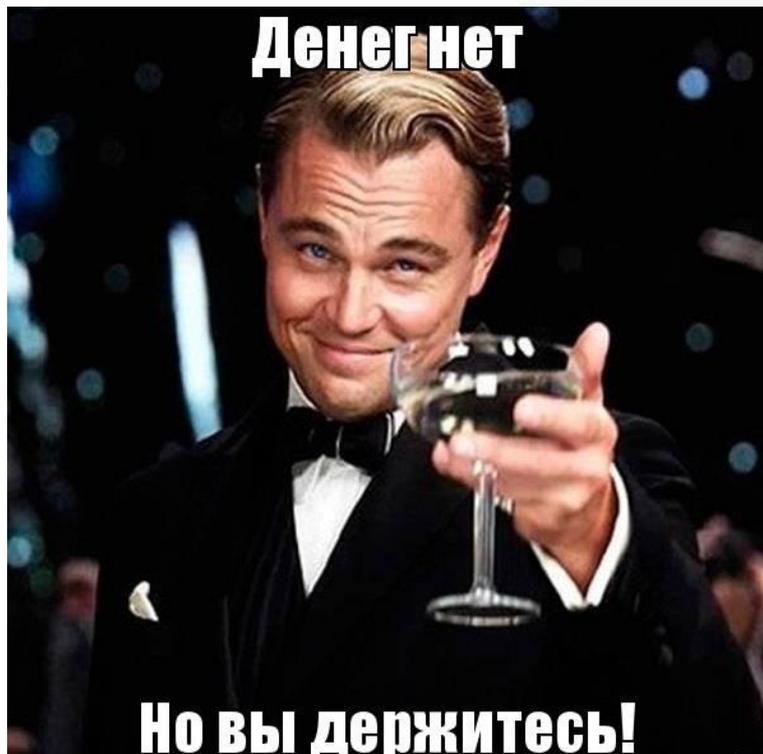


freePBX

01

БЕСПЛАТНЫЕ РЕШЕНИЯ

ВСЁ УПИРАЕТСЯ В ДЕНЬГИ



ОЧЕРЕДИ

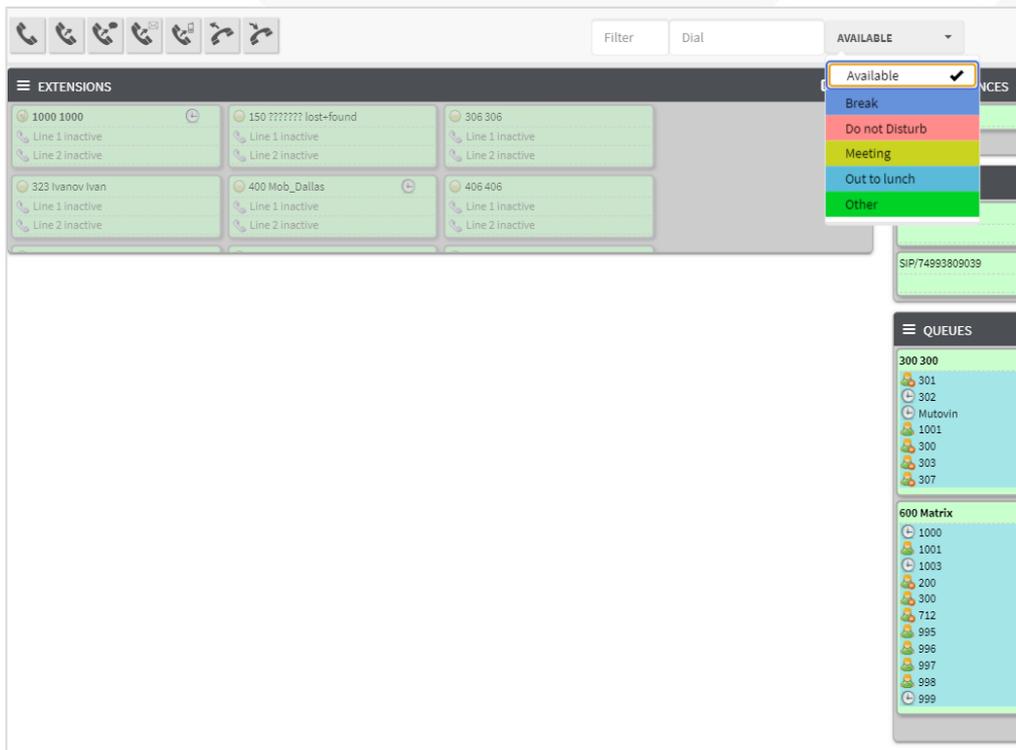
- Все по клику
- Диалплан генерируется по шаблону
- Дополнительные фишки

The screenshot shows the Asterisk Queue Edit interface for queue 400. The top navigation bar includes links for Admin, Applications, Connectivity, Dashboard, Reports, Settings, and UCP. Below the navigation is a breadcrumb trail: Admin > Applications > Connectivity > Dashboard > Reports > Settings > UCP. The main heading is "Queues Edit: 400". A sub-heading indicates "Used as Destination by 3 Objects (Click to Expand)". Below this is a tabbed interface with tabs for General Settings, Queue Agents, Timing & Agent Options, Capacity Options, Caller Announcements, and Advanced Options. The "General Settings" tab is active, showing various configuration options for the queue. Each option has a help icon (question mark) and a "Submit" button at the bottom right.

Field	Value
Queue Number	400
Queue Name	Тестовая очередь
Queue Password	
Queue No Answer	Yes No
Call Confirm	Yes No
Call Confirm Announce	Default
CID Name Prefix	
Wait Time Prefix	Yes No
Alert Info	None
Ringer Volume Override	None
Restrict Dynamic Agents	Yes No
Agent Restrictions	Call as Dialed No Follow-Me or Call Forward Extensions Only
Ring Strategy	fewestcalls
Autofill	Yes No

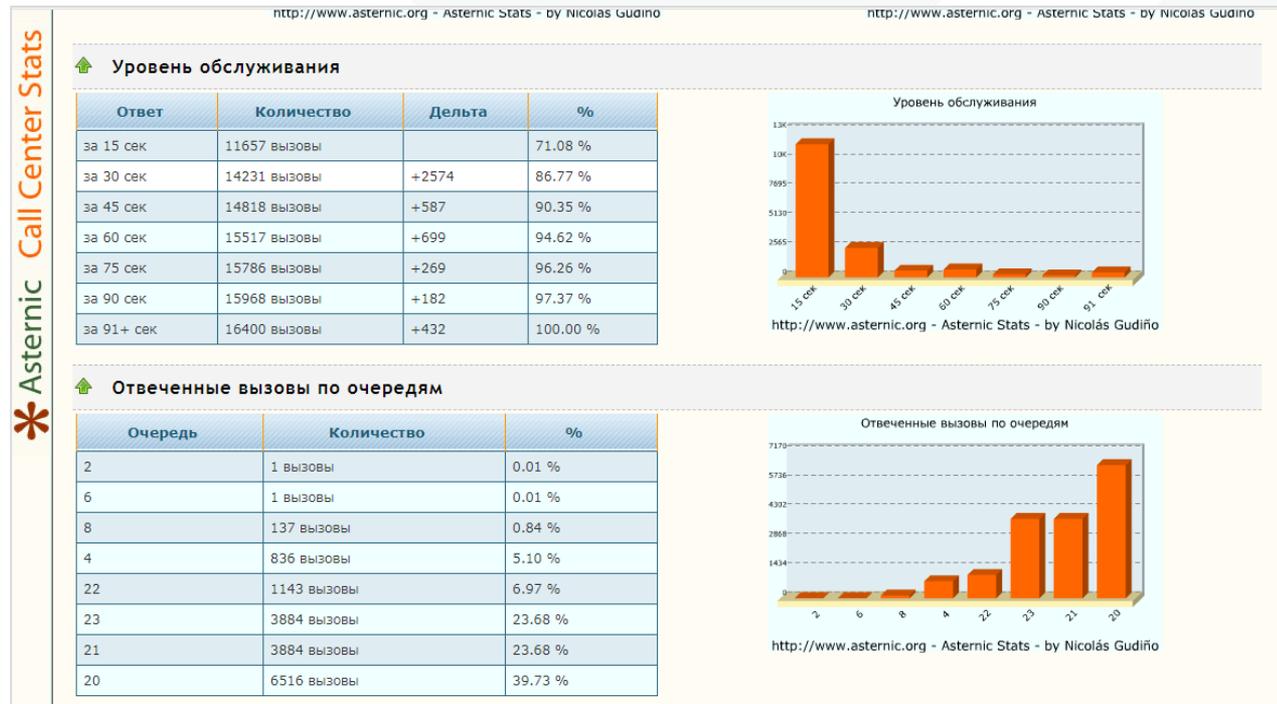
FOP2

- Суфлер
- Прослушивание
- Управление очередями
- Мониторинг транков
- Перевод звонка
- Перехват
- Статусы



ASTERNIC LITE

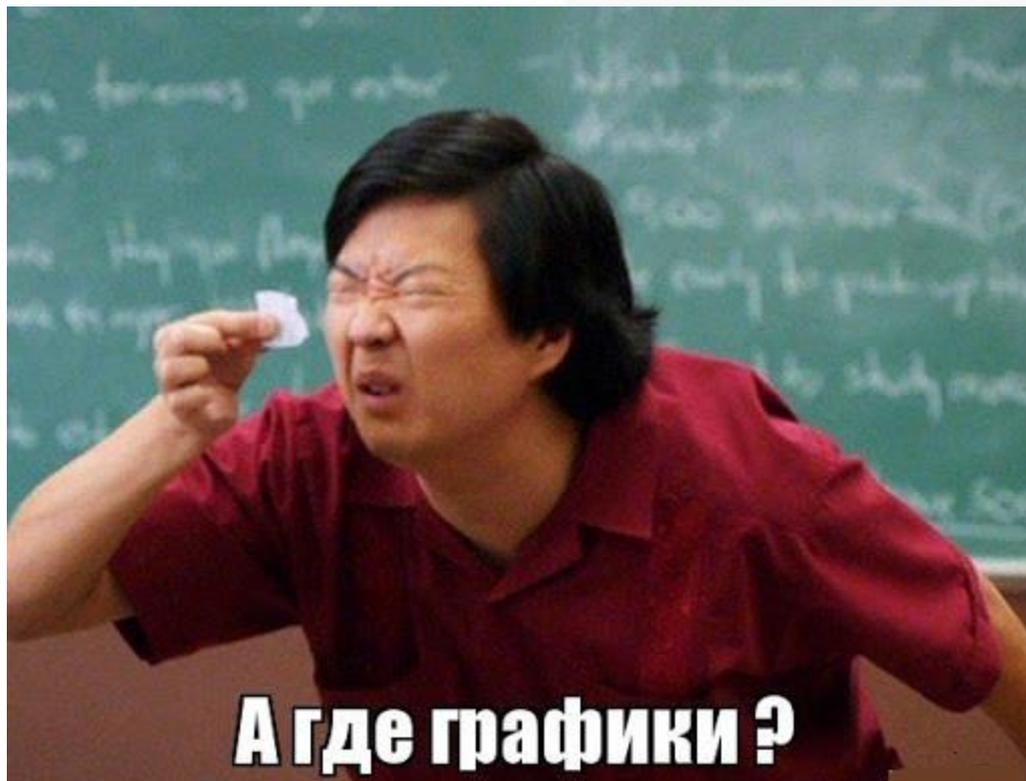
- Простая статистика
- Мониторинг статусов абонентов
- Выгрузка отчетов
- Уровень обслуживания



02

ПЛАТНЫЕ РЕШЕНИЯ

КОГДА ВСЕГО МАЛО



А где графики ?



ASTERNIC PRO

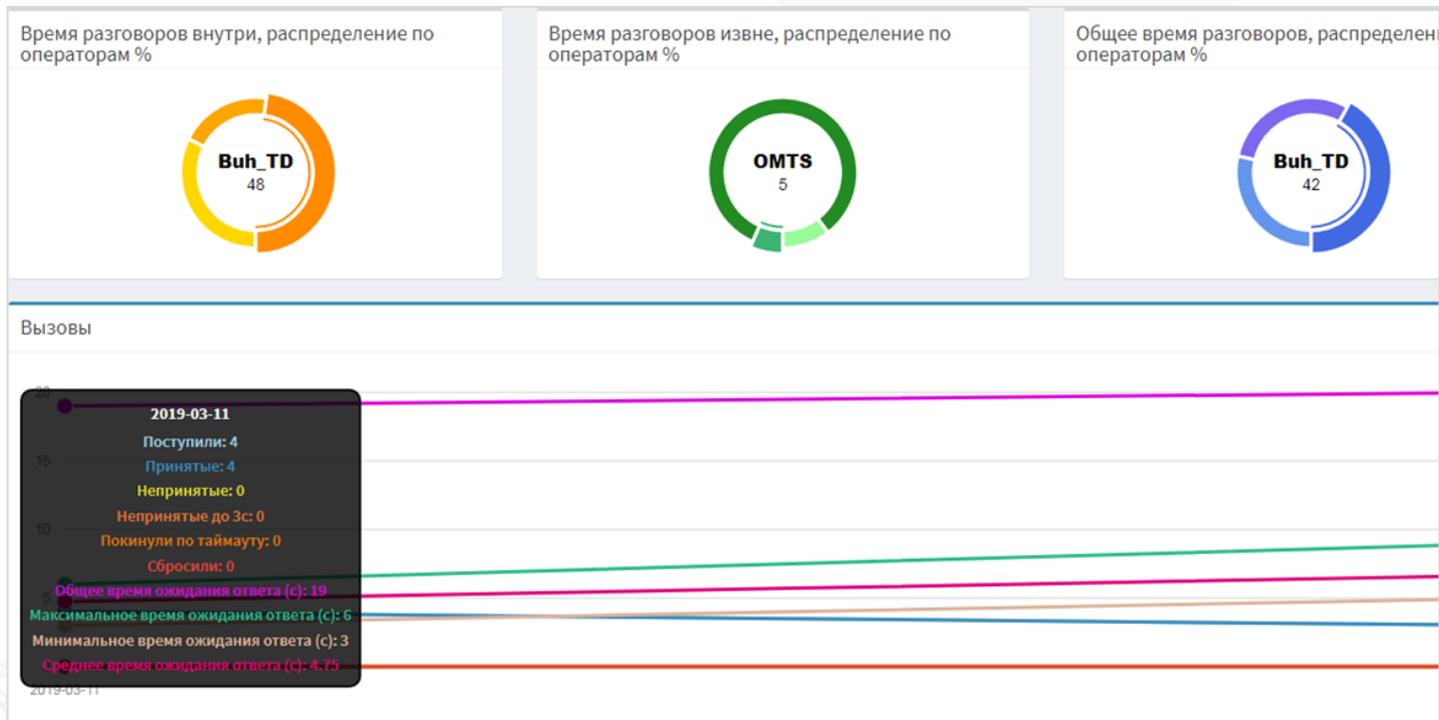
- Больше отчетов
- Подробная информация о событиях
- Возможность прослушивания записей

отчет распределения вызовов		Справка	Время разговора
Номер	Событие		
79379516034	COMPLETECALLER	Абонент был соединен с оператором, вызов был завершен в обычном режиме *оператором*. Время удержания и продолжительность вызова сохранены. Исходная позиция абонента в очереди сохранена в origposition. The caller was connected to an agent, and the call was terminated normally by the *agent*. The caller's hold time and the length of the call are both recorded. The caller's original position in the queue is recorded in origposition.	00:00:32
79773781209	COMPLETEAGENT		00:05:07
79636845488	COMPLETEAGENT		00:04:37
79773781209	COMPLETEAGENT		00:04:41
79636845488	COMPLETEAGENT		00:04:07
73832300961	ABANDON		00:00:00
79151494294	COMPLETEAGENT		00:00:08

VISTEP

- Коробка или облако
- Мониторинг всех звонков
- Создание групп супервизоров
- Определение геолокации вызовов

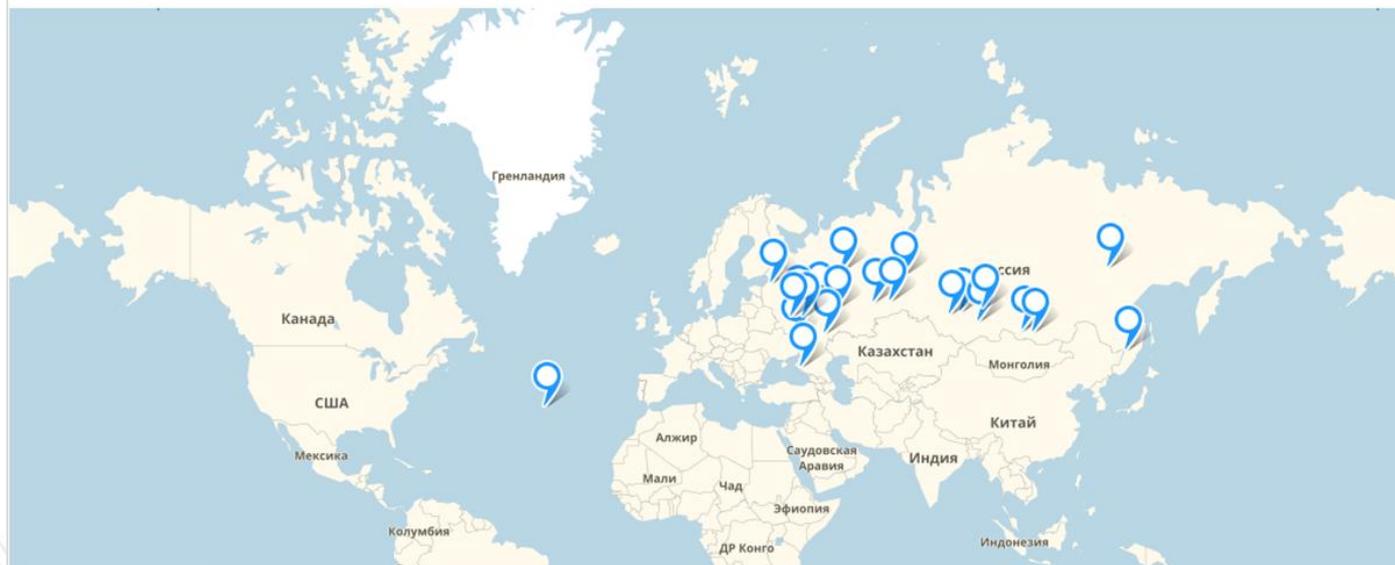
ГРАФИКИ



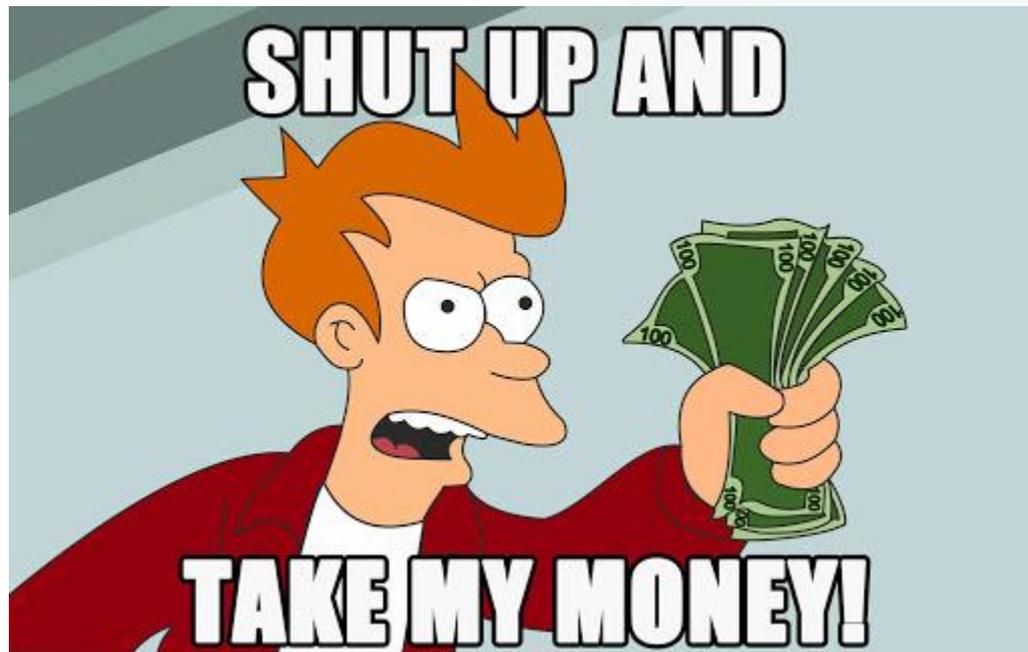
ГЕОЛОКАЦИЯ

Сибирский федеральный округ (Республика Бурятия)	1
Уральский федеральный округ (Тюменская область)	1
Центральный федеральный округ (Калужская область)	1
Область	Количество звонков

Showing 1 to 22 of 22 entries



КОГДА ДЕНЕГ МНОГО



FREEPBX CALL CENTER BUNDLE

- Caller ID Management
- Class of Service
- CRM Link
- Outbound Call Limit Module
- PINSet Pro
- Queue Reports
- Queues Pro
- Web CallBack Module
- Xact Dialer

03

ИНТЕГРАЦИЯ С ВНЕШНИМИ СЕРВИСАМИ

НАКОПИЛИ НА СУПЕРВИЗОРА



С ЧЕМ МОЖНО ИНТЕГРИРОВАТЬ

- CRM системы
- Сервисы речевой аналитики
- Автообзвонщики
- Service Desk системы

ПОЧЕМУ FREEРВХ УДОБНЕЙ



- Web-сервер готов
- База данных из коробки
- Практически все необходимые пакеты и зависимости установлены

amoCRM.

Bitrix24 ⌚



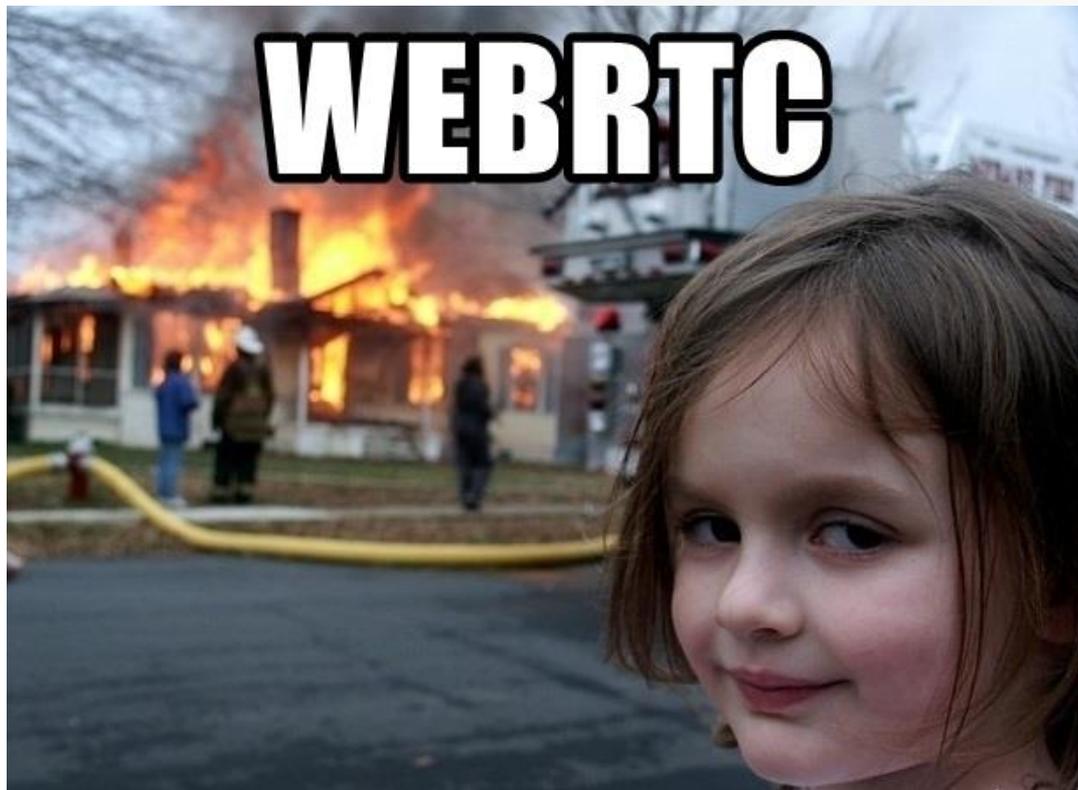
Speech Analytics

JIRA

04

WEBRTC ΣΟΦΤΦΟΝ

О СКОЛЬ ГОРЕНИЙ НАМ ГОТОВИТ...



КАК ЗАСТАВИТЬ РАБОТАТЬ

- Не забыть поставить Certificate Manager (если его нет)
- Установить модуль WebRTC Phone
- Сгенерировать и подключить сертификат
- Включить WebRTC соффон
- Создать пользователей в User management
- Авторизоваться в UCP и пользоваться

СЕРТИФИКАТ

Certificate Settings

Certificate Authority: [?]

FreePBX

Name: [?]

BaseName

Description: [?]

[Generate Certificate](#)

Certificate Settings

Certificate Authority: [?]

FreePBX

Name: [?]

BaseName

Description: [?]

Private Key: [?]

No file selected.

Certificate: [?]

No file selected.

[Upload Certificates](#)

ВКЛЮЧЕНИЕ WEBRTC

- UCP

Allow Login

Yes

No

Enable WebRTC Phone: [?]

Yes

No

WebRTC Certificate: [?]

General

Enable WebRTC Exterimental Hold Support: [?]

Yes

No

НЕ ЗАБУДЬ ПРО STUN

—WebRTC Settings

STUN Server Address [?](#)

TURN Server Address [?](#)

TURN Server Username [?](#)

TURN Server Password [?](#)

—Audio Codecs

АВТОРИЗУЕМСЯ И ЗВОНИМ

USER CONTROL PANEL

REMEMBER ME OFF

LOGIN

CALL

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
*	0 +	#

Call



ASTERCONF
- 2020

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Барышников Дмитрий

+7 (495) 989 85 33

Доб. 718

d.baryshnikov@voxlink.ru

ASTERCONF
ТЕРРИТОРИЯ ОБМЕНА О

