Elisa IP Centrex

Руководство администратора по управлению интерфейсом IPcall

Версия для платформы 2.0

23.05.2024

Содержание

1 Адрес интерфейса администратора, доступ и настройки администратора 3

1.1 Доступ 3

1.2 Настройки учетной записи администратора 3

2 Структура административной среды 4

2.1 Учетная запись компании, настройки учетной записи 4

2.2 Номера и пользователи 4

3 Учетная запись пользователя/номера и функции 5

3.1 Настройка номера/создание пользователя 6

4 Распечатка звонков 7

5 Голосовая почта 7

6 Пропущенные звонки и перезвон 7

7 Правила переадресации 9

7.1 Рабочее время - ручное и таймерное переключение, переадресация звонка 9

7.2 Время работы инструмента 10

7.3 Таймерный переключатель 10

8 Колл-центр 11

8.1 Создание группы колл-центра 11

8.2 Настройка группы колл-центра 12

8.3 Входящие звонки 13

8.4 Исходящие звонки 14

8.5 Настройки просмотра статуса - просмотр статуса отображается на странице «Обзор» 14

8.6 Агенты. 15

8.7 Переполнение 15

8.8 Обратный звонок 15

8.9 Голосовая почта 16

8.10 Журнал колл-центра 16

8.11 Журнал звонков в колл-центре 17

8.12 Статистика 17

8.13 Обзор исходящих звонков 17

1 Адрес интерфейса администратора, доступ и настройки администратора

IP Centrex Веб-интерфейс администратора IP Centrex можно найти по адресу service.ipcall.ee

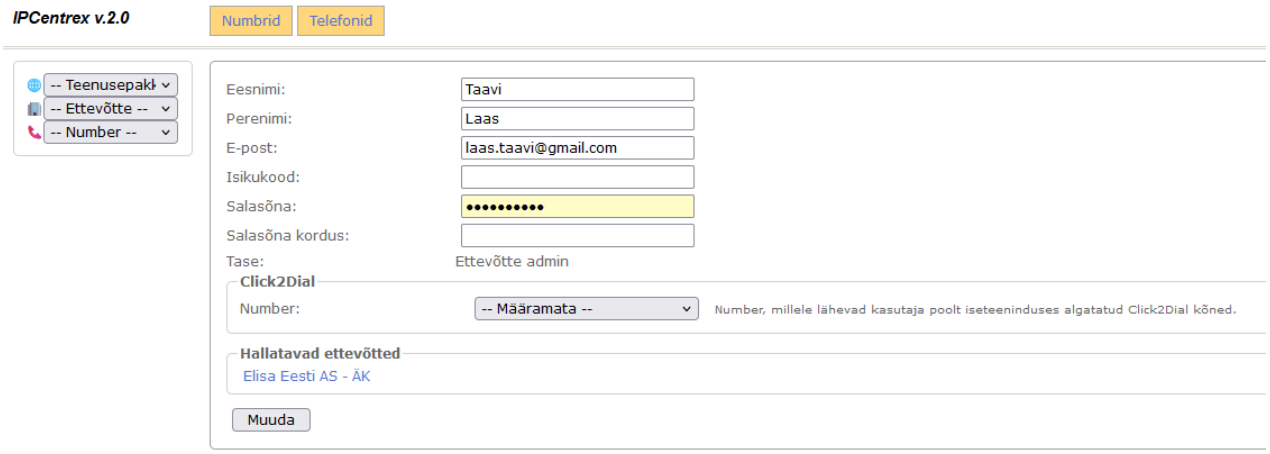
1.1 Доступ

Детали доступа к учетной записи администратора отправляются на электронную почту контактного лица, указанного при оформлении услуги.

1.2 Настройки учетной записи администратора

Данные учетной записи можно найти в верхнем правом углу, нажав на адрес электронной почты. В настройках учетной записи можно изменить свои данные и пароль.

Одному человеку может быть предоставлено право администрирования нескольких компаний, например, если у холдинга есть несколько дочерних компаний, которые отображаются в сервисе IPC как отдельные компании - в левом меню можно отфильтровать компанию

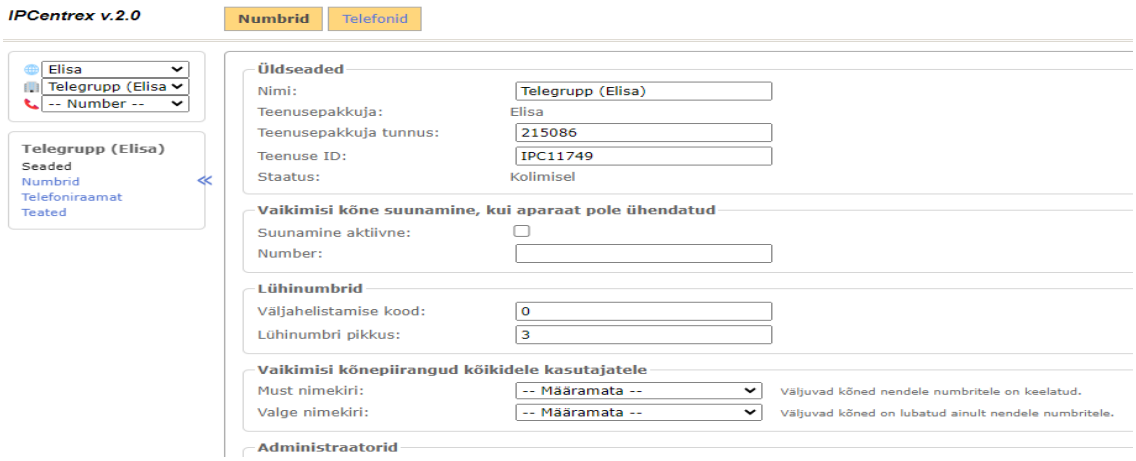


2 Структура административной среды

Для навигации по административной среде вверху есть вкладки **Номер** и **Телефоны**. В левом меню можно выбрать **счет компании** и конкретный номер (перенаправляет к настройкам пользователя).

2.1 Учетная запись компании, настройки учетной записи

При выборе учетной записи компании открываются настройки компании - общие данные, переадресация звонка на уровне компании, настройки короткого номера, ограничения на звонки (черный/белый список) и администраторы компании.



Переадресация звонка на номер по умолчанию, если аппарат не подключен - применяется ко всем номерам, для которых не назначена персональная переадресация (включая номера SIP trunk).

Код исходящего вызова - префикс для звонков за пределы компании, по умолчанию «0», но, на самом деле, это не требуется.

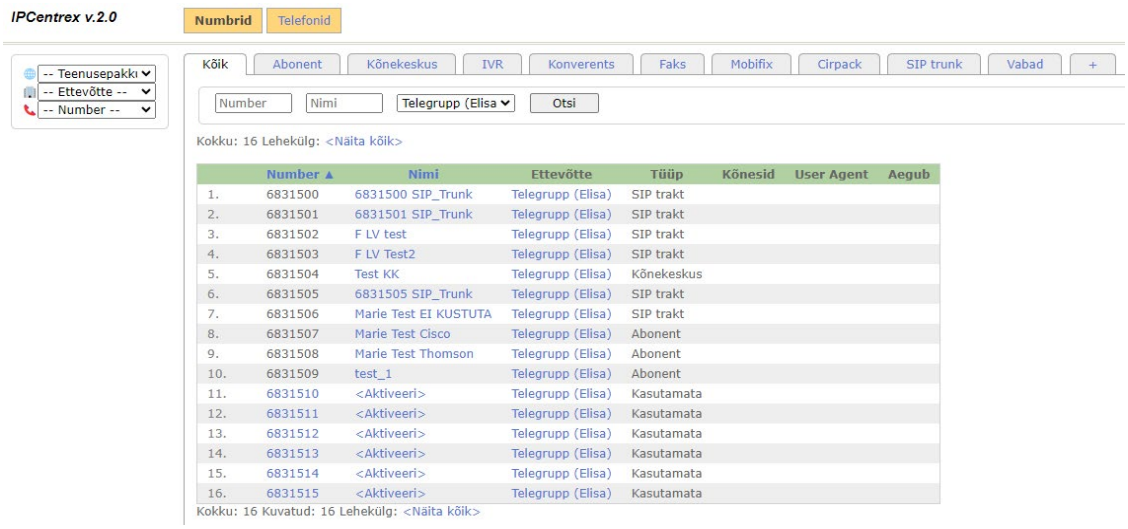
Длина короткого номера - последние цифры длинного номера используются как короткий номер, например, короткий номер 6600620 будет 620.

Ограничения на звонки по умолчанию для всех пользователей - для составления черного/белого списка на уровне компании обратитесь к поставщику услуг

2.2 Номера и пользователи

На странице отображаются все номера, оформленные для компании - как используемые, так и неиспользуемые.

Средняя панель позволяет отфильтровать номера, связанные с определенной услугой - **Абонент, Колл-центр, IVR** и т. д.

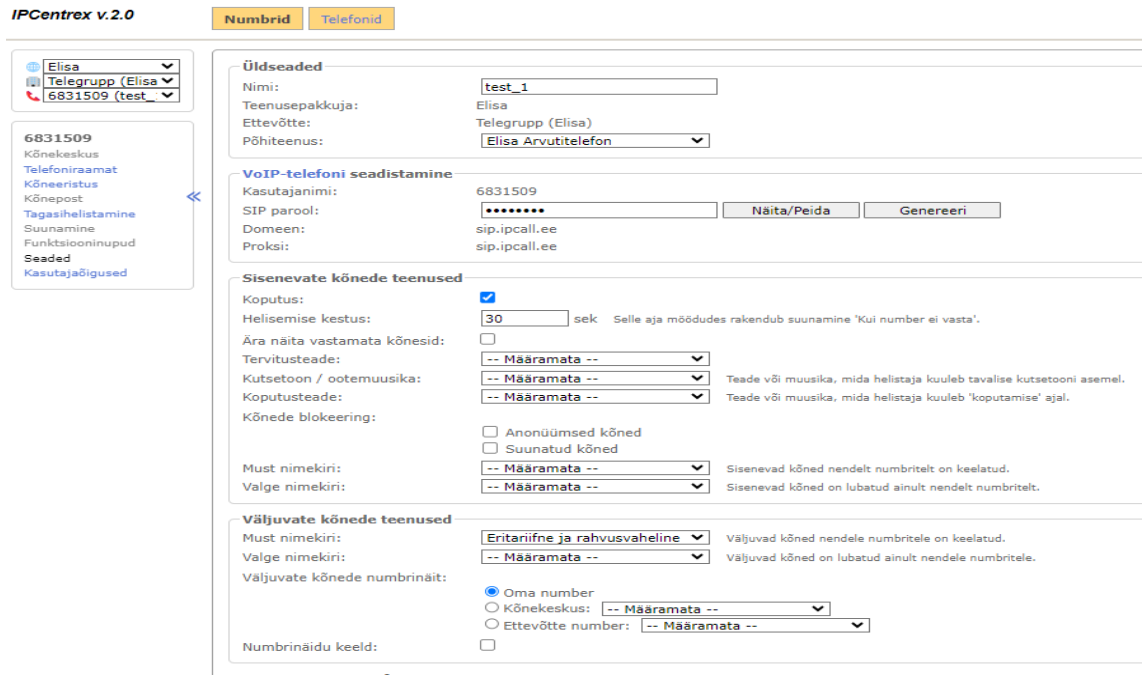


Номера отображаются в виде списка, рядом с номером отображается существующий пользователь, корпоративная учетная запись, тип и информация о зарегистрированном устройстве.

3 Учетная запись пользователя/номера и функции

Если нажать на имя пользователя в списке номеров, откроется профиль данного пользователя, в котором можно изменить:

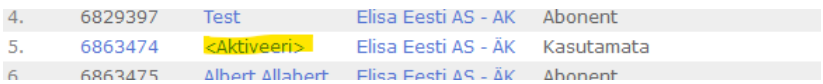
- **имя пользователя;**
- **основной пакет услуг;**
- **SIP-пароль -** пароль действует как для входа в административную среду, так и в качестве пароля учетной записи SIP при ее настройке на устройстве;
- активация/деактивация функцию **вызова**;
- **длительность звонка** - действует как отсрочка для переадресации звонка «если не отвечает»;
- **настройка приветственного сообщения** - например, сообщение «Звонки записываются» при записи звонков или корпоративное приветственное сообщение (предварительно настраивается поставщиком услуг);
- установка **звонка/музыки** ожидания;
- установка **сообщения о вызове**
- **блокировка звонков** - анонимные звонки, переадресованные звонки;
- личный **черный/белый** список



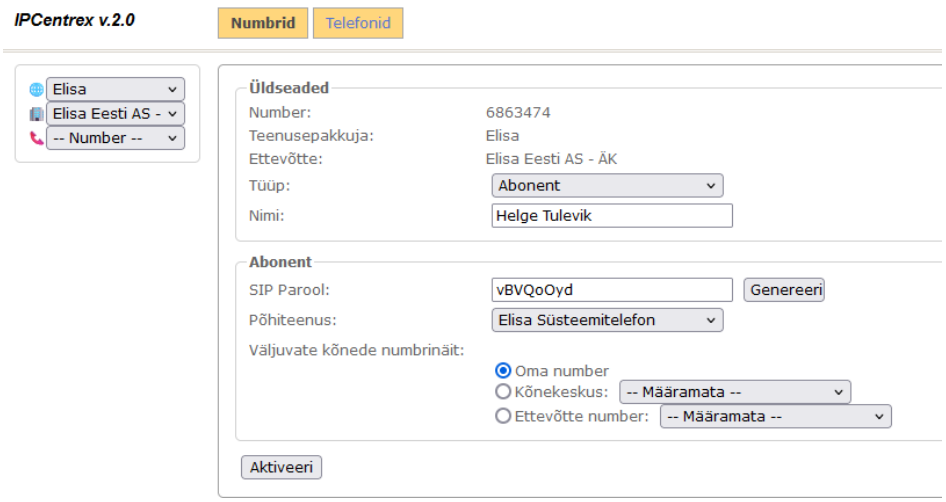
- **отображение номера исходящего звонка** - можно установить, например, общий номер компании или другие номера, используемые в компании;
- **информация о регистрации** - показывает статус регистрации SIP, тип устройства и т. д.

3.1 Настройка номера/создание пользователя

- Нажмите кнопку <**Активировать**> рядом с неиспользуемым номером;



- установите тип номера - для обычного пользователя «Абонент»;
- добавьте имя к номеру (имя пользователя);
- установите пакет услуг - Компьютерный телефон, Системный телефон и т. д.;
- выберите отображение номера для исходящих звонков;



- и **Активировать.**

4 Распечатка звонков

Под распечаткой звонков отображаются все звонки, связанные с данным номером. Для подробного просмотра выберите «широкий» вид таблицы.

В случае пакета записи также можно прослушать или скачать записи разговоров из той же таблицы (стрелки перед строкой).

		Kuupäev	Kellaaeg	Helisemine	Kestus	Agent	Sisenumber	A-number	B-number	Agent	Staatus	Kõne ID
▶ ℹ		29.04.2024	11:16:35	00:03	00:00:05		Test DECT (68315		Meelis Kristelstein (6831)		ANSWERED	1714378595.1216644
▶ ℹ		22.04.2024	14:50:36	00:06	00:01:39			+3725664	Meelis Kristelstein (683)		ANSWERED	1713786636.1127431
▶ ℹ		12.04.2024	13:36:00	00:16	00:00:00		Meelis Kristelstein (6831)	683	517		NO ANSWER	1712918160.1000687
▶ ℹ		11.04.2024	11:44:15	00:30	00:01:14		Meelis Kristelstein (6831)	6831	6412		ANSWERED	1712825055.977100

5 Голосовая почта

Данная услуга доступна только с пакетом записи (Системный телефон + Запись).

Для активации услуги необходимо в настройках голосовой почты указать адрес электронной почты, на который будут отправляться уведомления. Правила переадресации звонков на голосовую почту устанавливаются в меню «Переадресации».

6 Пропущенные звонки и перезвон

В меню перезвона отображаются пропущенные пользователем звонки и звонки, перенаправленные на запрос перезвона (см. также правила переадресации), а также их статус.


Helistaja
Kõnesid
Aeg
Staatus
Märkmed
+3726863573
2
April 2023
Tagasi helistam
Muuda
+37256672754
1
March 2023
Tagasi helistam
Muuda

7 Правила переадресации

Для переадресации звонков можно создать различные профили, где можно установить варианты для различных условий - немедленно, закрыто, не отвечает (30 сек), телефон не подключен.

Возможные варианты переадресации звонков:

- **переадресация на номер** - переадресация на любой номер, перед переадресацией можно прочитать сообщение;
- **переадресация на обратный звонок** - можно прочитать сообщение, данные звонящего отправляются на электронную почту пользователя;
- **переадресация на голосовую почту** - доступно только с пакетом записи;
- **завершить звонок** - звонящему дается тональный сигнал «занято» или можно прочитать сообщение, например, вне рабочего времени сообщение о часах работы.

Также возможна **многоступенчатая переадресация звонка**. В этом случае звонок можно переадресовать на несколько разных телефонов.

7.1 Рабочее время - ручное и таймерное переключение, переадресация звонка

Приведенный ниже пример является типичным случаем, когда используется профиль рабочего и внерабочего времени, то есть клиент хочет создать различную переадресацию в соответствии с временем.

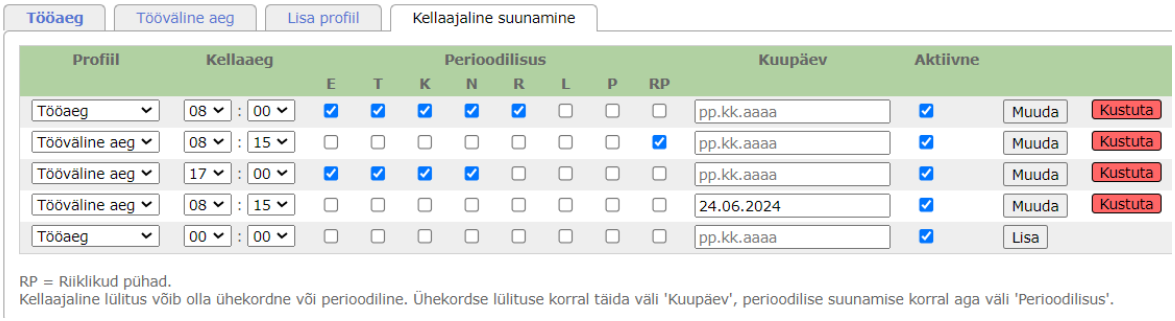
Профили переадресации можно также включить с телефона, выбрав заранее установленный код «Быстрый выбор для активации». Например, на данном изображении для включения профиля «Рабочее время» следует набрать на телефоне ***22*0#**.

7.2 Время работы инструмента

В нерабочее время звонки перенаправляются на обратный звонок - заранее произносится сообщение «Офис закрыт». Пользователю телефона отправляется по электронной почте уведомление о поступивших звонках вместе с номером звонившего и временем звонка.

Профили переадресации звонка можно включать вручную с помощью кнопки «АКТИВИРОВАТЬ» под профилем или предварительно настроить переключение в соответствии с временем.

7.3 Таймерный переключатель



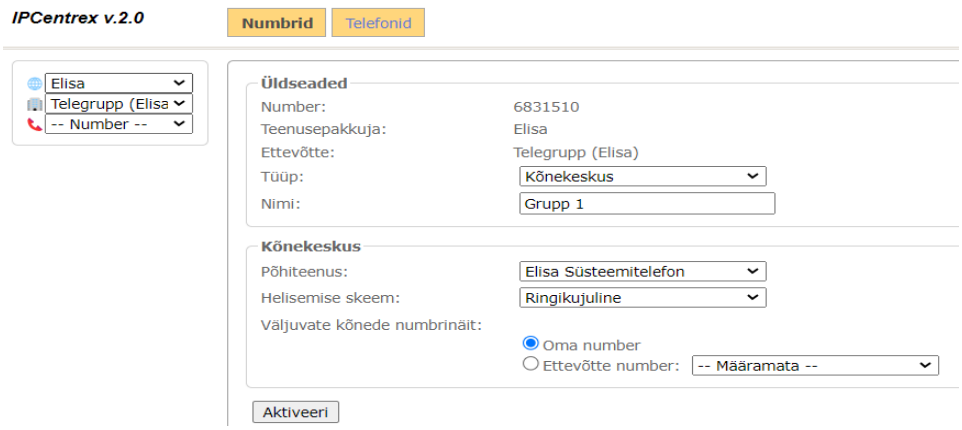
В таймерных переключателях всегда устанавливается время **начала** действия профиля.

8 Колл-центр

8.1 Создание группы колл-центра

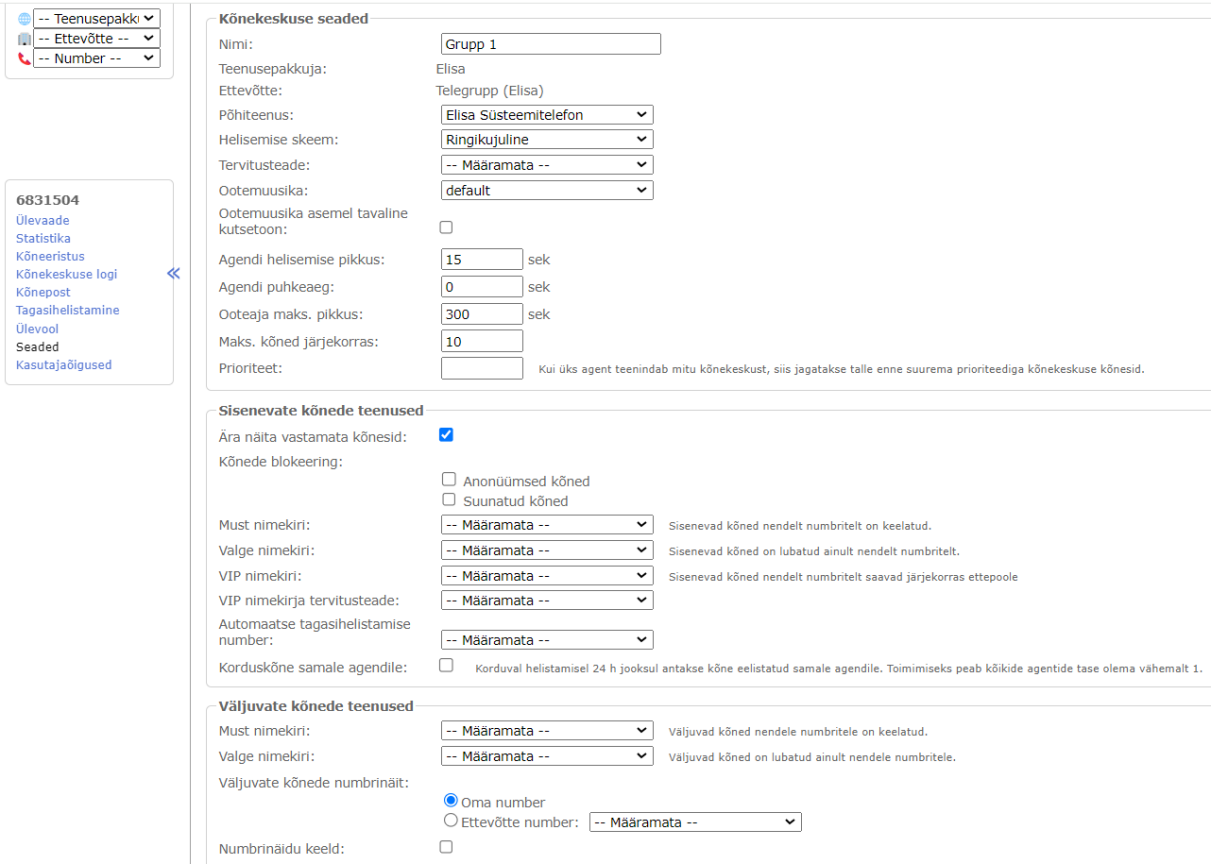
Для создания группы выберите свободный номер из номеров компании и нажмите «**Активировать**».

Выберите тип номера «Колл-центр», дайте группе название, установите схему звонка (параллельная, линейная или круговая) и установите номер исходящего звонка.



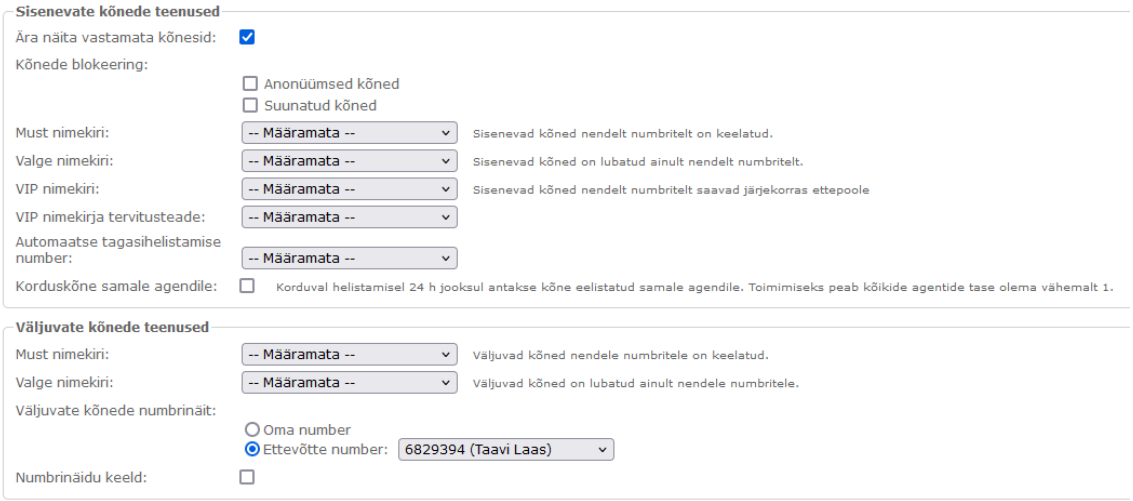
8.2 Настройка группы колл-центра

Проверьте настройки, указанные при создании группы, и при необходимости исправьте/дополните.



- **Приветственное сообщение** - воспроизводится для каждого входящего звонка перед тем, как он будет перенаправлен в очередь ожидания - обычно, помимо приветствия, информируют о записи разговора.
- **Музыка на удержании** - когда звонок переходит в очередь ожидания, звонящий слышит музыку на удержании - это может быть также последовательность, составленная из различных клипов. Пример: 1) 3 гудка 2) «Вы в очереди ожидания. Пожалуйста, подождите» 3) музыка на удержании и т. д.
- Музыку на удержании можно заменить обычным гудком.
- **Длительность звонка агента** - определяет, сколько времени звонок держится на одном телефоне, прежде чем будет перенаправлен на следующий.

- **Время отдыха агента** - определяет, сколько времени проходит после окончания звонка, прежде чем консультанту предлагается следующий звонок (т. е. время для ввода данных).
- **Максимальное время ожидания** - определяет, сколько времени звонок удерживается в очереди ожидания. После этого применяется переадресация звонка «если максимальное время ожидания истекло».
- **Макс. звонки в очереди** - определяет, сколько звонков, помимо активных звонков, будет в очереди ожидания.
- **Приоритет** - если у пользователя есть несколько групп колл-центра, обслуживаемых одними и теми же агентами, можно установить степень приоритетности группы, то есть предпочтение обслуживания.



8.3 Входящие звонки

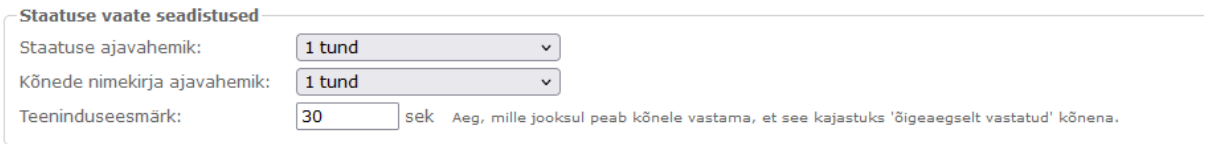
- **Не показывать пропущенные звонки** - применимо к телефону консультанта. Если консультант не отвечает на звонок, и он переходит к следующему, пропущенный звонок не остается на телефоне первого консультанта.
- **Блокировка звонков** для звонков без отображения номера или переадресованных звонков.
- **Черный и белый список** - черный список определяет, с каких номеров запрещено звонить, а белый список определяет, с каких номеров разрешено звонить в ваш колл-центр.

- **Список VIP** - номера телефонов в этом списке всегда перемещаются в очереди вперед.
- **Приветственное сообщение для списка VIP** - сообщение, проигрываемое для номеров в списке VIP.
- **Номер для автоматического перезвона** - если в Переполнении установлено правило «Перенаправить на запрос обратного звонка», можно настроить автоматическое перезванивание по номерам, с которых поступил запрос на обратный звонок. На указанный номер автоматически перенаправляются звонки, оставшиеся в списке запросов обратного звонка - телефон консультанта звонит, при поднятии трубки система перезванивает клиенту.
- **Повторный звонок тому же консультанту** - каждый следующий звонок предпочтительно перенаправляется обратно к тому же консультанту, с которым клиент общался в течение последних 24 часов

8.4 Исходящие звонки

- **Черный / белый список** - определяется, на какие номера не разрешено звонить или, в случае белого списка, на какие номера разрешено звонить.
- **Показ номера исходящего звонка** - определяется, какой номер показывается при исходящем звонке
- **Запрет на показ номера**

8.5 Настройки просмотра статуса - просмотр статуса отображается на странице «Обзор»



- **Интервал времени статуса**
- **Интервал времени списка звонков**
- **Цель обслуживания**

8.6 Агенты.

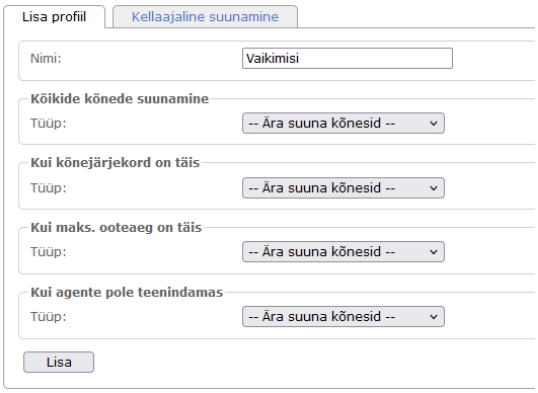


- Назначение агентов колл-центра (консультантов)

8.7 Переполнение

Переполнение или переадресация звонка, настройка которого аналогична обычной переадресации пользователя, но условия переадресации отличаются:

- Переадресация всех звонков (обычно используется в профиле вне рабочего времени)
- Если очередь звонков заполнена
- Если максимальное время ожидания истекло
- Если нет консультантов (если все консультанты на «Паузе»)



8.8 Обратный звонок



В журнале обратных звонков отмечаются все звонки, которые дошли до запроса на обратный звонок. Сначала звонок отмечается желтым, если на звонок ответили, маркировка становится зеленой, а если в течение 30 минут не перезвонили, маркировка становится красной.

Также меняется и **статус**:

- Не перезвонили
- Перезвонили
- Автоматический обратный звонок
- Позвонил снова (по журналу звонков)
- Агент перезвонил (по журналу звонков)

8.9 Голосовая почта

Для активации услуги «Добавить» укажите адрес электронной почты, на который будут отправляться уведомления.

Уведомления также сохраняются на странице «Уведомления».

8.10 Журнал колл-центра

На этой странице сохраняются все настройки, сделанные в колл-центре. К каждому действию добавляется ID, чтобы можно было отслеживать, например, движение определенного звонка в колл-центре.

- Вход/выход агентов (Пауза)
- Интерфейс входа - Телефон / веб
- Звонок поставлен в очередь
- Время ожидания
- Длительность звонка и т. д.



31.08.2023		02:37:06.000000	1693438597.13225		Marie Test Thomson (6831508)		Kõne lõpetatud agendi poolt		Kõne kestus: 8 s, Ooteaeg: 20 s, Algne järjekord: 1
31.08.2023		02:36:58.000000	1693438597.13225		Marie Test Thomson (6831508)		Kõnele vastatud		Ooteaeg: 20 s, Helisemise kestus: 4 s
31.08.2023		02:36:53.000000	1693438597.13225		Marie Test Cisco (6831507)		Agent ei vastanud kõnele		Helisemise kestus: 15 s
31.08.2023		02:36:38.000000	1693438597.13225		NONE		Kõne järjekorda võetud		Helistaja: +3725244
31.08.2023		02:36:34.000000	NONE		Marie Test Cisco (6831507)		Agent logis sisse (tuli pausilt)		Liides: veeb
31.08.2023		02:36:26.000000	1693438574.13220		NONE		Helistaja loobus		Ooteaeg: 11 s, Järjekord: 1, Algne järjekord: 1
31.08.2023		02:36:15.000000	1693438574.13220		NONE		Kõne järjekorda võetud		Helistaja: +3725244

8.11 Журнал звонков в колл-центре

Детальный журнал всех входящих и исходящих звонков с возможностью прослушивания или загрузки записей разговоров.

Возможность поиска звонков по временному интервалу, звонящему или номеру телефона ответившего.

8.12 Статистика

Обзор входящих звонков

- общее количество звонков;
- количество отвеченных звонков по каждому оператору;
- количество звонков, на которые ответили вовремя (в соответствии с установленной целью обслуживания) по каждому оператору;
- продолжительность звонка - средняя/максимальная;
- время ожидания - среднее/максимальное;
- продолжительность звонков - средняя/максимальная/общая;
- количество пропущенных звонков по каждому оператору и в общем.

8.13 Обзор исходящих звонков

Исходящие звонки от агентов, которые показывают прямой номер - прежде всего, на услугах, ориентированных на исходящие звонки (телефонные продажи / опросы и т. д.).

Время входа в систему - показывает, сколько времени консультант был в группе ответов.

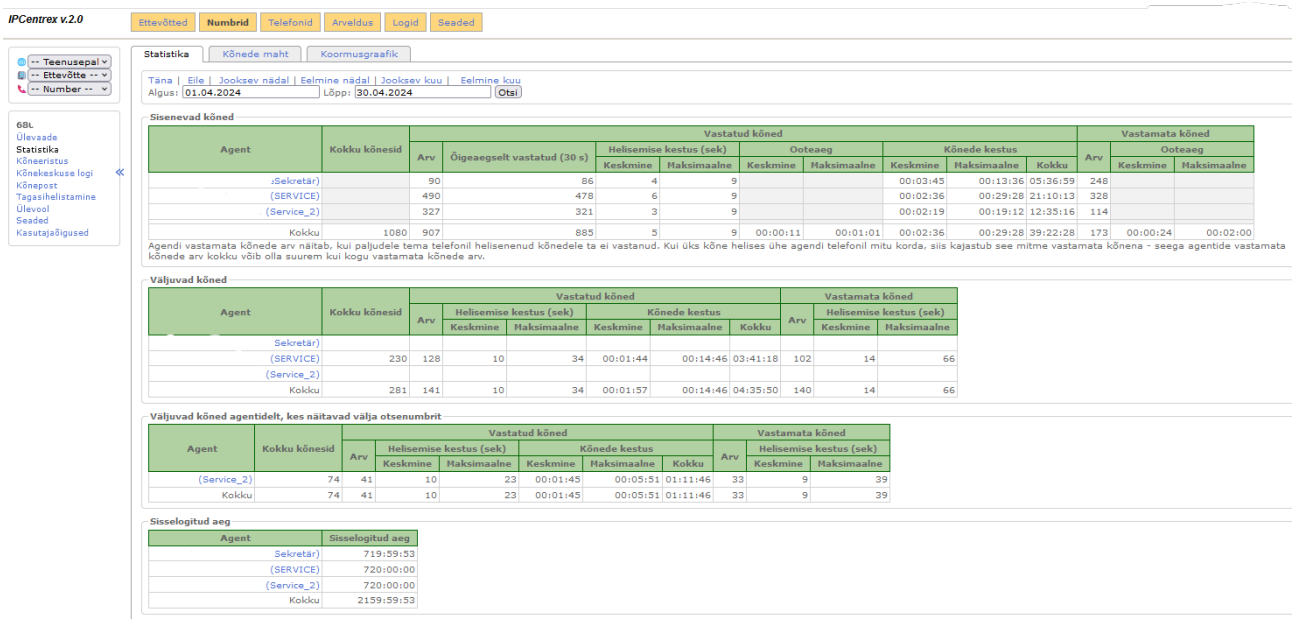


График объема звонков дает обзор звонков, сделанных в выбранный период времени:

