

Список возможностей и стоимость Коммуникационной платформы Телеком Файв

Тип учетной записи	Упрощенная, руб./мес.	Базовая, руб./мес.	Контакт- центр, руб./мес.
Стоимость	160	200	300

Обработка входящих звонков

Автоматическое определение номера звонящего (АОН)	✓	✓	✓
Переадресация звонка на голосовую почту	✓	✓	✓
Переадресация звонка на сотрудника	✓	✓	✓
Переадресация звонка на группу сотрудников	✓	✓	✓
Переадресация звонка на любой внешний номер	✓	✓	✓
Черный и белый список	✓	✓	✓

Обработка исходящих звонков

Настройка номера для компании и сотрудников с которого будут идти	✓	✓	✓
---	---	---	---

ВЫЗОВЫ			
Правила разрешенных исходящих вызовов для конкретных добавочных	V	V	V

Маршрутизация и голосовое приветствие

Обработка входящих вызовов согласно расписанию для каждого внешнего номера или группы номеров	V	V	V
Одноуровневое голосовое меню	V	V	V
Многоуровневое голосовое меню	-	V	V
Возможность создавать неограниченное количество схем обработки вызовов (настройка по конкретным дням недели, периоду, произвольным датам, по времени суток, по неответу, занято или всегда)	-	V	V
Настройка ограничений для исходящих вызовов	V	V	V
Возможность донабора номера сотрудника из IVR	V	V	V
Возможность загружать неограниченное количество собственных мелодий и голосовых сообщений для приветствия	V	V	V

Короткие номера для каждого сотрудника	V	V	V
Возможность совершать внутренние звонки по коротким номерам	V	V	V
Получение вызова на Sip-устройство или программу	V	V	V
Возможность настроить время ожидания ответа сотрудника как агента очереди	-	V	V
Переадресация вызова по условиям всегда, занято или неответ	V	V	V
Настройка действий при недоступности абонента	V	V	V
Алгоритмы переадресации			
Переадресация на указанный контактный номер	V	V	V
Голосовая почта Сотрудника	V	V	V
Перевод вызова на другого сотрудника безусловный	V	V	V
Перевод вызова на другого сотрудника с разговором	V	V	V

Перехват вызовов, поступивших на другой добавочный	✓	✓	✓
--	---	---	---

Очереди обзвона

Возможность объединять сотрудников в очереди обзвона (отделы)	✓	✓	✓
Короткий номер очереди	-	✓	✓
Перевод вызова на очередь (вручную)	✓	✓	✓
Удержание вызовов в очереди	✓	✓	✓
Мелодия при постановке в очередь и во время ожидания	✓	✓	✓
Настройка максимального времени ожидания в очереди	-	✓	✓
Возможность перевода звонка по истечении времени ожидания на конкретного сотрудника, группу сотрудников, факс или на голосовую почту	✓	✓	✓
Вход/выход агентов из очереди из интерфейса	-	✓	✓
Алгоритмы распределения звонков в очереди			

Звонить всем сотрудникам одновременно	✓	✓	✓
По кругу, запоминая последнего сотрудника	✓	✓	✓
По списку сотрудников	-	✓	✓
Случайный выбор сотрудников	-	✓	✓
Сотруднику с наибольшим простоем	-	-	✓
Сотруднику с наименьшим временем разговора	-	-	✓
Сотруднику с наименьшим количеством звонков	-	-	✓
По порядку с учетом позиции	-	-	✓
По списку, не переставая звонить предыдущему сотруднику	-	-	✓

Запись разговоров

Возможность записывать все разговоры сотрудника	✓	✓	✓
Загрузка записей разговоров из Личного кабинета	✓	✓	✓

Возможность записывать разговоры агентов очереди (группы)	✓	✓	✓
Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете	✓	✓	✓

Голосовая почта

Голосовая почта: персональная	✓	✓	✓
Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете	✓	✓	✓
Автоматическая отправка файла на указанный E-mail	✓	✓	✓

Прием факсов

Ефакс	✓	✓	✓
Прием факса автоматический	✓	✓	✓
Просмотр полученных факсов через web-интерфейс	✓	✓	✓
Автоматическая отправка файла на E-mail	✓	✓	✓

Конференция

Конференция на неограниченное число участников (количество участников равно количеству сотрудников плюс один администратор)	✓	✓	✓
Конференция с входом по PIN и настройкой расписания	-	✓	✓

Статистика

Возможность сохранения и быстрого доступа к настройкам часто используемых отчетов	✓	✓	✓
Общий отчет по входящим звонкам			
Возможность задать период выборки	✓	✓	✓
По каждому номеру и по всем номерам	✓	✓	✓
Количество принятых, непринятых, всего	✓	✓	✓
Отчет по очередям (группам)			
Возможность задать период выборки	✓	✓	✓
Принятых, непринятых	✓	✓	✓
Отчет по сотрудникам			

Фильтр по сотруднику, дате звонков, типу (входящие, исходящие, внутренние) и статусу	✓	✓	✓
Цифровые и графические данные:			
Всего звонков (как агентом очереди, личных)	✓	✓	✓
Исходящие	✓	✓	✓
Входящие (как агентом очереди, личные, всего, принятые, непринятые)	✓	✓	✓
Средняя длительность принятых, исходящих, ожидания принятых, ожидания пропущенных	-	✓	✓
Общая длительность входящих и исходящих	✓	✓	✓
Журнал звонков			
Список звонков с возможностями разных фильтров и отборов	✓	✓	✓
по сотруднику	✓	✓	✓
по очереди (группе)	✓	✓	✓
по типу (звонки, факсы, голосовые сообщения)	✓	✓	✓

по направлению (все, входящие, исходящие)	V	V	V
по статусу (успешные, неуспешные)	V	V	V
по дате или периоду	V	V	V
по длительности разговора	V	V	V
по номеру	V	V	V

Прочее

Возможность подключения номеров других операторов по SIP	V	V	V
Интеграция с мобильной связью (FMC)	V	V	V

Дополнительные модули

Отображение монитора звонков и сотрудников в реальном времени	-	V	V
Подключение к текущему разговору с выбором опции: послушать, прослуфлировать или присоединиться к беседе - суфлер	-	V	V
Модуль WebCall - предоставляется программный код для виджета звонка с	-	V	V

сайта			
Автоперезвон - call back	-	V	V
Web-телефон	-	V	V
Модуль "Уведомления на почту" - приходит уведомления на почту о пропущенном вызове с указанием на какую очередь звонили, время и телефон звонящего	-	V	V
Оценка клиентом разговоров в очереди с журналом звонков	-	V	V
IVR статистика - собирает информацию на какой пункт меню поступает сколько звонков; сколько не дожидаются ответа на каком пункте	-	-	V
Обработка пропущенных вызовов - в статистике добавляется атрибут, который показывает перезвонили ли на пропущенный звонок	-	-	V
Повторный звонок - при повторном звонке от клиента АТС произведет поиск (по входящим, исходящим, отвеченным) по одному или нескольким критериям и соединит с нужным оператором;	-	-	V
Сбор статусов пользователей и агентов - собирает информацию по каждому из статуса (в очереди, перерыв, выключен и др.) в разрезе пользователя и агента call-центра	-	-	V

Стиль личного кабинета - возможность брендировать кабинет Клиента	-	-	V
Различные отчеты работы операторов call-центра			
Двойная группировка - Отчет позволяет сформировать аналитику по истории вызовов в 2х плоскостях. Отчет полезен для подведения коротких итогов по работе операторов и обработке входящих вызовов. KPI оператора - Отчет позволяет сформировать аналитику по работе оператора, с учетом статусов его работы, количестве вызовов.	-	V	V
Аналитика по очередям - Отчет позволяет сформировать аналитику по выбранным очередям с группировкой по дням и часам за выбранный период.	-	-	V
KPI оператора - Отчет позволяет сформировать аналитику по работе оператора, с учетом статусов его работы, количестве вызовов.	-	-	V
Регистрация абонентов - Отчет позволяет просмотреть регистрационные события абонентов АТС.	-	-	V
Статусы агентов колл-центра - Отчет позволяет получить хронологию изменения статусов пользователей в колл-центре.	-	-	V
Автообзвон - обзвон больших объем баз			

информатор - проигрывания файла с необходимой информацией	-	-	V
информатор с маршрутом - после проигрывания файла позволяет соединить с очередью на АТС	-	-	V
обзвон с анкетой - при дозвоне до клиента открывается ранее созданная форма с анкетой (гугл формы/яндекс формы)	-	-	V
обзвон без анкеты - обзвон клиентов и соединением с очередью	-	-	V
актуализация контактов - дозвон до номера и сброс после снятия, в выгрузке уже показан результат	-	-	V

Готовые интеграции

Битрикс24	V	V	V
amoCRM	V	V	V
Roistat	-	V	V
Интеграция с SMS-агрегатором	-	V	V
Дополнительное хранилище Mail.RU	-	V	V
Дополнительное хранилище Яндекс.Диск	-	V	V

bpm'online	-	-	V
speech2sale	-	-	V
Яндекс.Коннект	-	-	V
Text To Speech	-	-	V
Открытое API	-	-	V

Простые звонки

1С 7.7, 8.x	-	V	V
1С:Отель	-	V	V
1С: Учёт аренды и проката	-	V	V
Excel, Outlook, Access	-	V	V
BasePlan	-	V	V
Beauty Expert	-	V	V
Инфо-Предприятие	-	V	V

UNIVERSE-Фитнес	-	V	V
UNIVERSE-Красота	-	V	V
FrontPad	-	V	V
Okdesk	-	V	V
Ramex	-	V	V
Real Estate CRM	-	V	V
retailCRM	-	V	V
CryptoCRM	-	V	V
Simpla CMS	-	V	V
SugarCRM Старт, Профи, Премиум	-	V	V
Sycret	-	V	V
MoiTuristy.ru	-	V	V
Orderino	-	V	V
U-ON Travel	-	V	V

YClients	-	V	V
A&A Клуб	-	V	V
АРК Риелтор 2015 от компании ТИСА	-	V	V
Бизнес.Ру (Класс365)	-	V	V
Robomed	-	V	V
Мегаплан	-	V	V
МоиДокументы-Туризм	-	V	V
МойСклад	-	V	V

Роли ЛК абонента

Администратор	V	V	V
Оператор	V	V	V
Возможность создать произвольную роль с доступом к определенным разделам АТС	-	V	V

