Настройка компании в Телефонистке

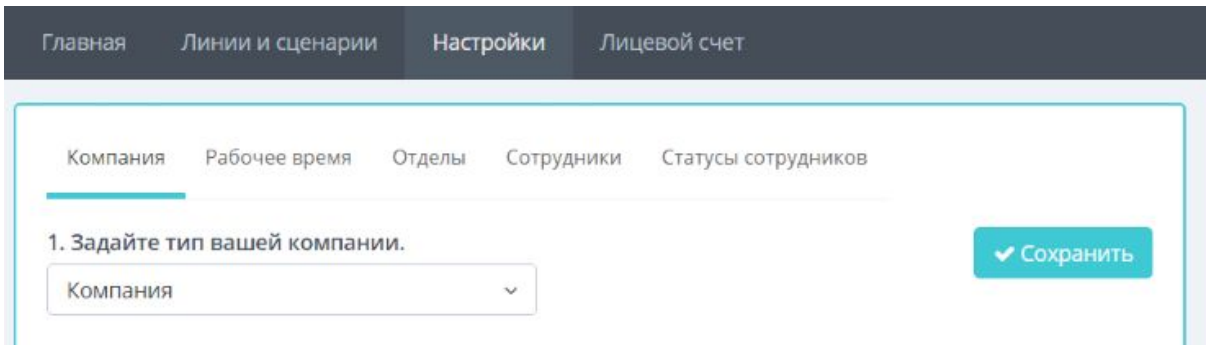
Общая информация

1. Зайдите в личный кабинет сервиса. Логин, пароль и адрес личного кабинета вы должны были получить по Email.

2. Перейдите в раздел **Настройки**.

3. На закладке **Компания** задайте параметры своей организации. Назначение каждого параметра подробно расписано на странице.

4. Нажмите кнопку **Сохранить** в правом верхнем углу.

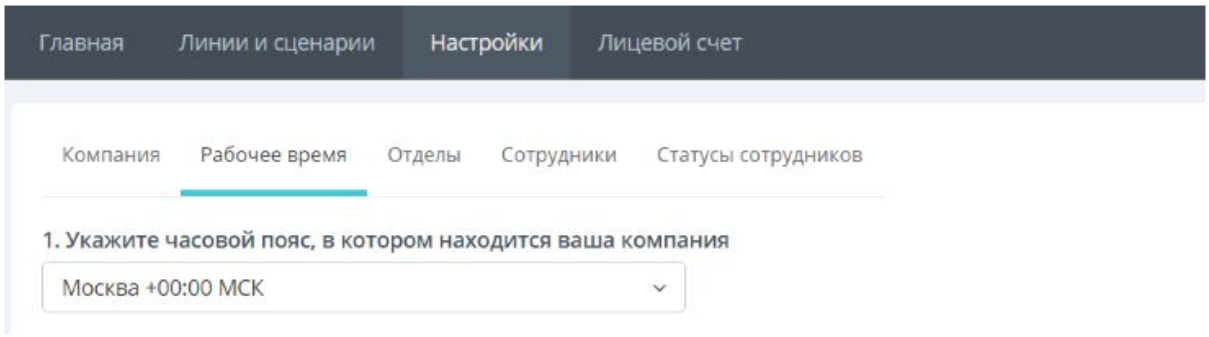


Рабочее время

1. Перейдите в раздел **Рабочее время.**

2. Выберите часовой пояс и задайте рабочее время для своей компании. Звонки в рабочее и в нерабочее время обрабатываются операторами по-разному.

3. Нажмите кнопку **Сохранить** в правом верхнем углу.



Отделы

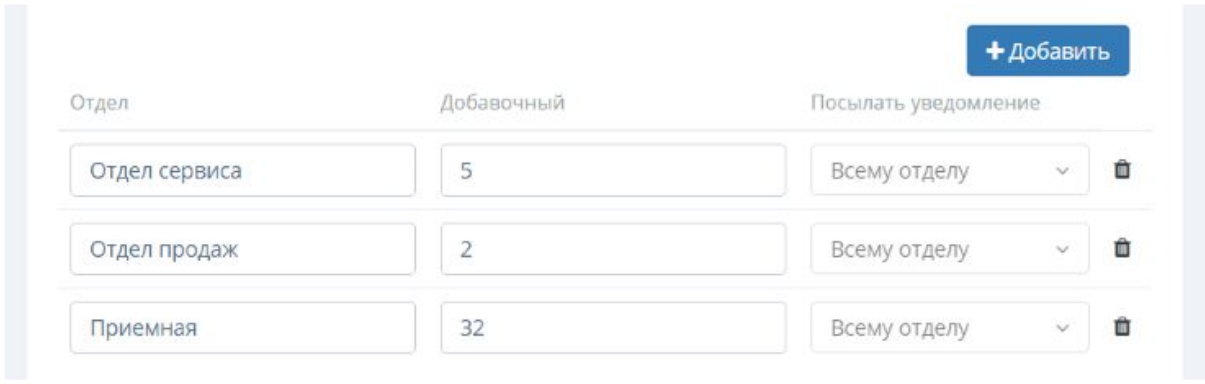
1. Перейдите в раздел **Отделы.**

2. Нажмите кнопку **Добавить.**

3. В появившейся строке в колонках:

- Отдел — укажите название отдела.
- Добавочный — укажите внутренний номер для данного отдела в АТС UIS.
- Посылать уведомления — выберите, кому будут приходить сообщения от оператора, адресованные данному отделу: или сообщения будут приходить всему отделу (т.е. каждый сотрудник отдела увидит сообщение), или сообщения на отдел будут приходить одному выбранному сотруднику.

4. Нажмите кнопку **Сохранить** в правом верхнем углу.



Сотрудники

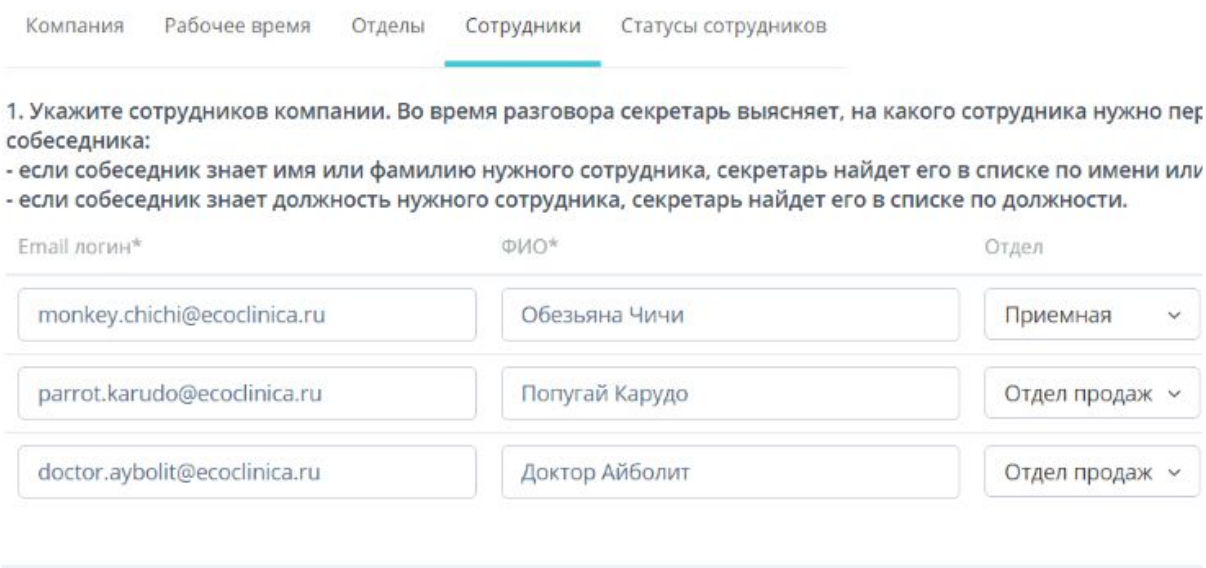
1. Перейдите в раздел **Сотрудники.**

2. Нажмите кнопку **Добавить**.

3. В появившейся строке введите:

    - Email логин — укажите email адрес сотрудника. Обратите внимание, что:
        - Email логин не может быть изменен. Если вы ошиблись с вводом email, удалите сотрудника и создайте заново (для удаления нажмите иконку «корзина» справа в строке сотрудника).
        - Email логин будет использован для входа в мобильные приложения.
        - На указанный email будут приходить уведомления и сообщения от операторов.
    - ФИО — укажите фамилию и имя или фамилию-имя-отчество в зависимости от того, как принято обращаться в компании.
    - Отдел — укажите отдел, в котором работает сотрудник.
    - Должность — укажите должность сотрудника.
    - Добавочный — укажите внутренний номер сотрудника в АТС UIS.
    - Мобильный номер — мобильный сотрудника, на который оператор может переадресовать звонок. Номер должен быть задан в формате, который поддерживается вашей АТС (например, с 8 в начале номера).

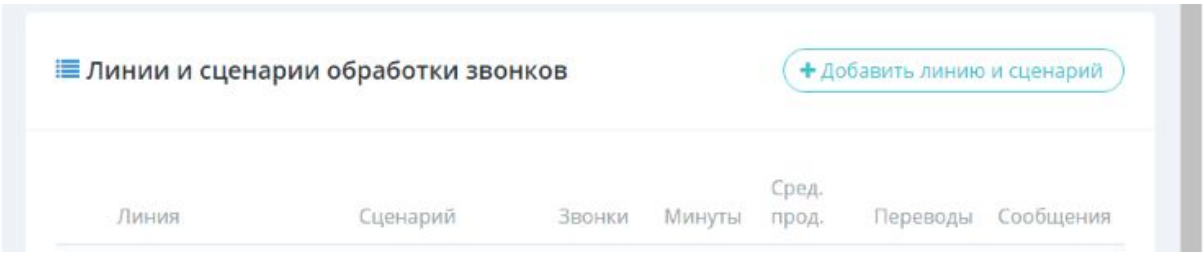
4. Нажмите кнопку **Сохранить** в правом верхнем углу.



Создание новой линии

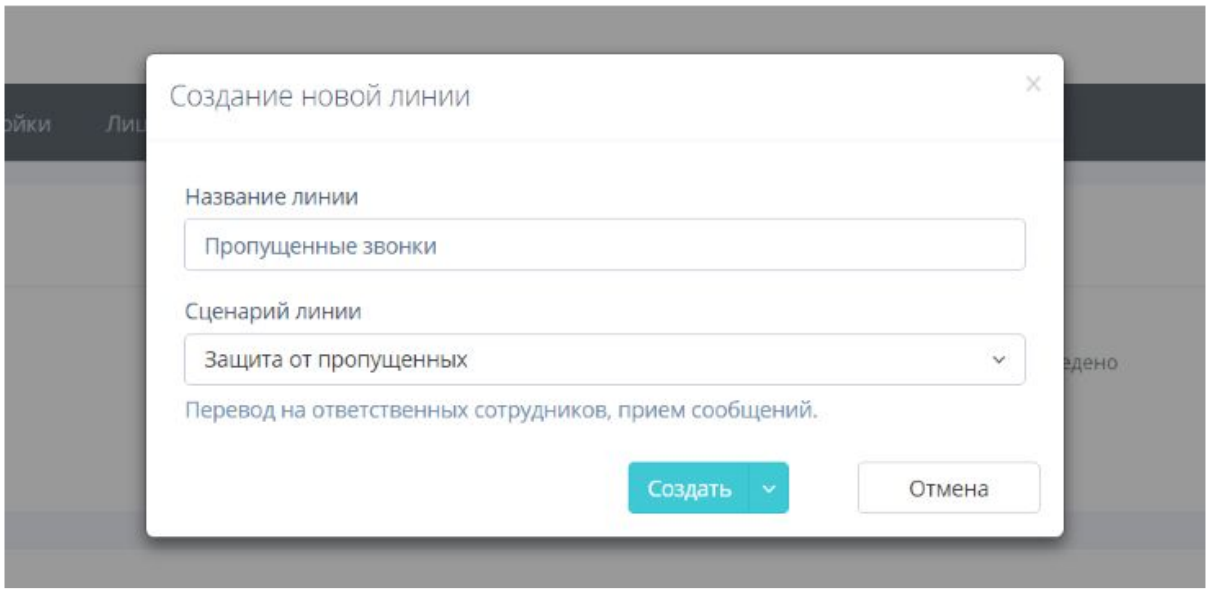
1. В личном кабинете перейдите в раздел **Линии и сценарии.**

2. Нажмите кнопку **Добавить линию и сценарий.**



3. В появившемся окне введите название линии и выберите в списке **Сценарий линии** нужный вариант.

4. Нажмите на кнопку **Создать**.



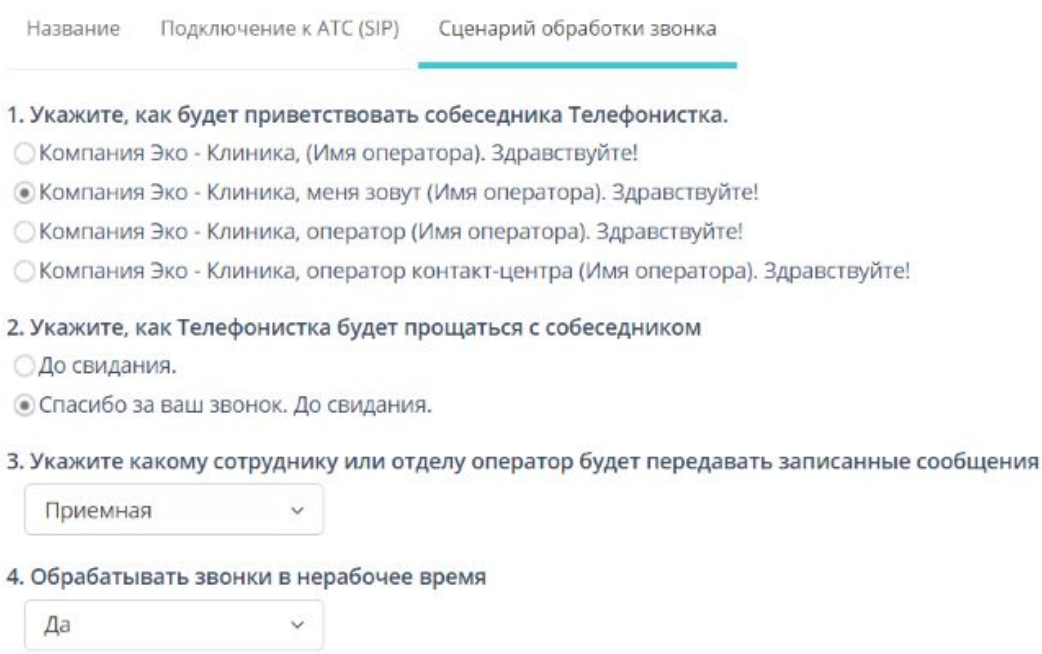
Сценарий обработки звонков

1. Перейдите в раздел **Сценарий обработки звонков.**

2. В пунктах 1 и 2 выберите варианты приветствия и прощания, которые вам больше нравятся.

3. В пункте 3 выберите, на какого сотрудника или отдел будут передаваться сообщения от оператора.

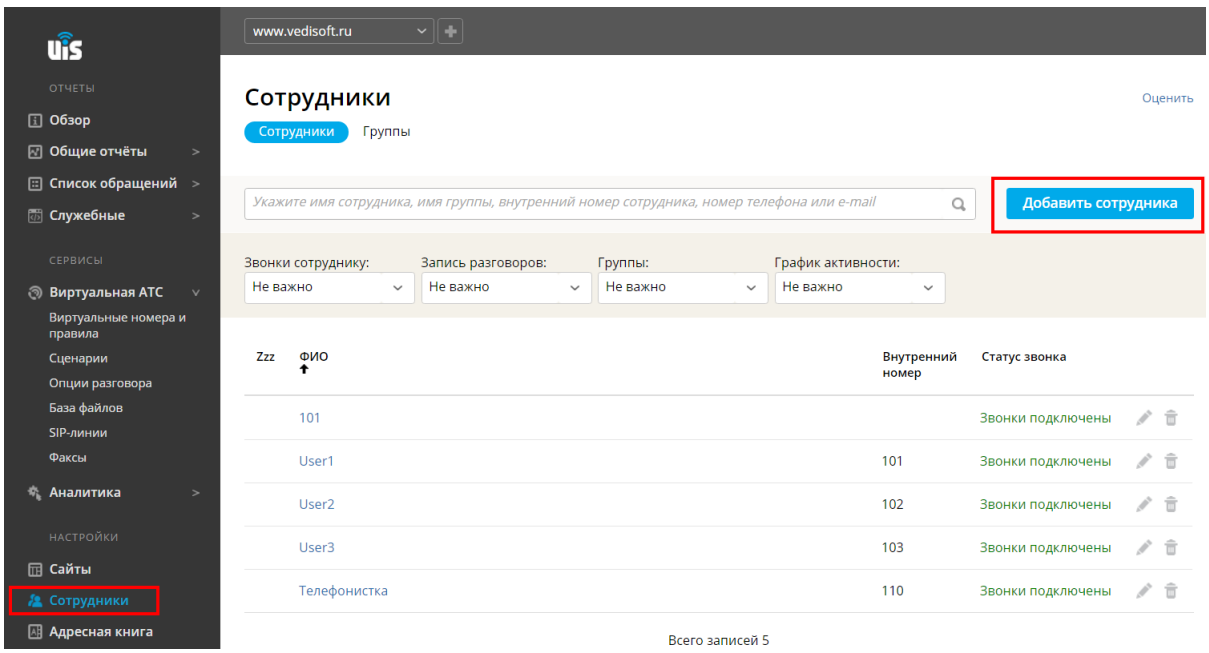
4. В пункте 4 укажите, хотите ли вы обрабатывать звонки в нерабочее время: если выберете вариант Нет, то в нерабочее время позвонивший вам клиент услышит короткие гудки. После выбора нужных вариантов не забудьте нажать на кнопку **Сохранить** в правом верхнем углу.



Настройки в Виртуальной АТС UIS

Создание пользователя

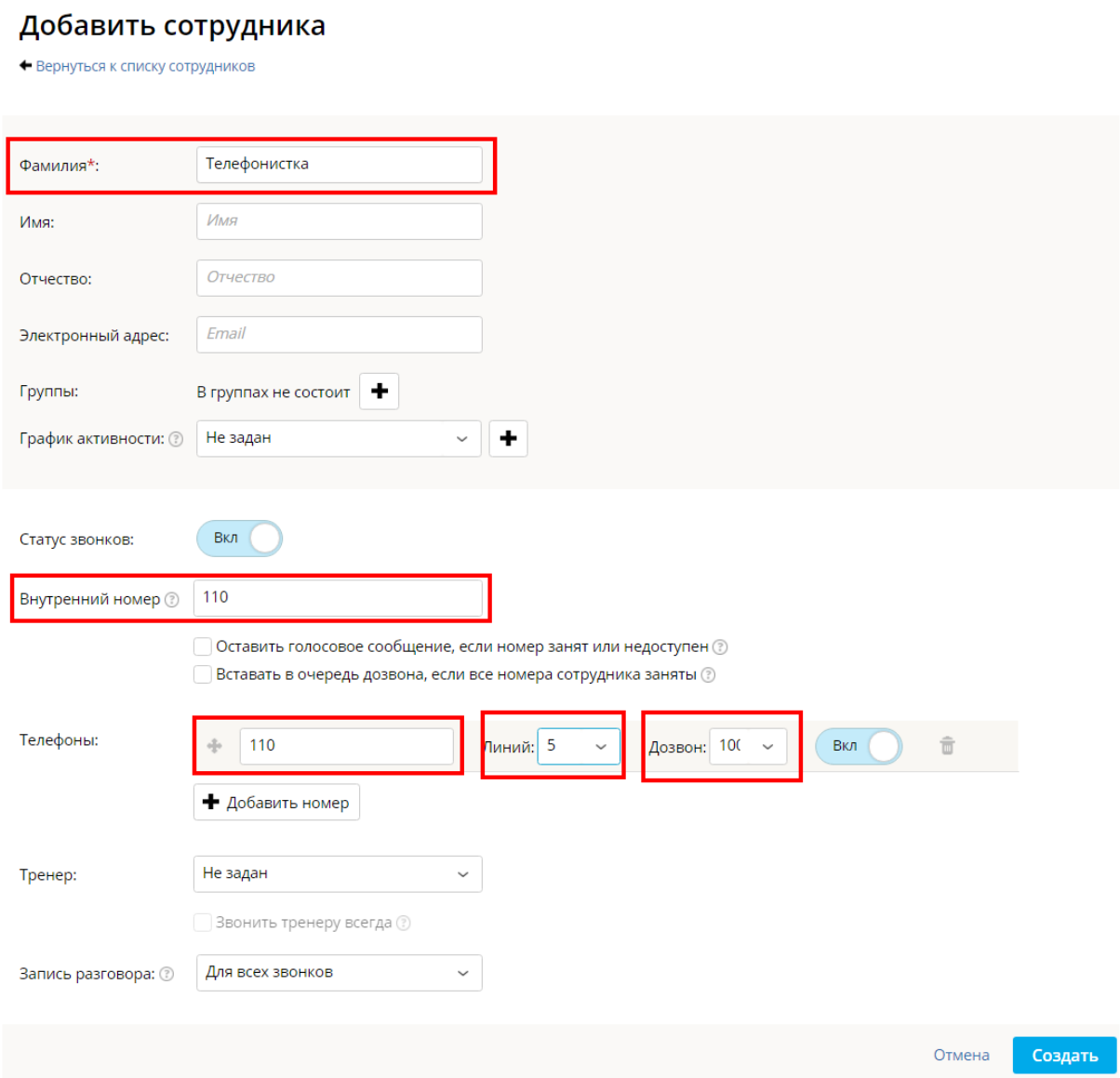
1. Откройте личный кабинет UIS. Щелкните по названию раздела **Сотрудники** в левой панели, а затем нажмите кнопку **Добавить сотрудника**:



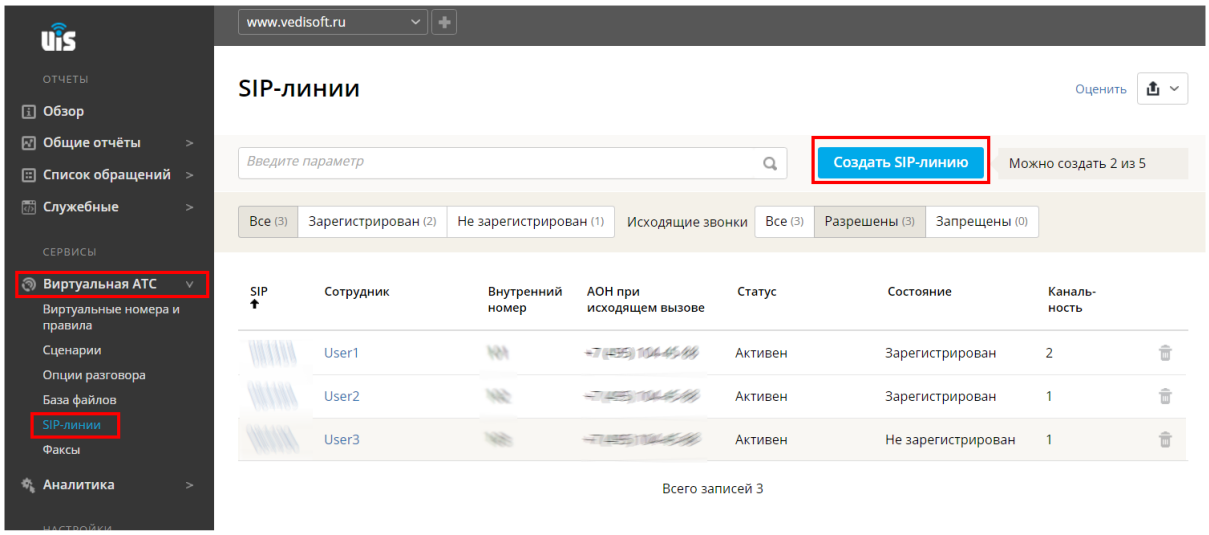
2. В открывшейся форме заполните поля:

- Фамилия: напишите Телефонистка или любое другое название
- Внутренний номер: напишите внутренний номер, например, 110
- Телефон: укажите любое число, оно использоваться не будет
- Линий: укажите 5
- Дозвон: укажите 100

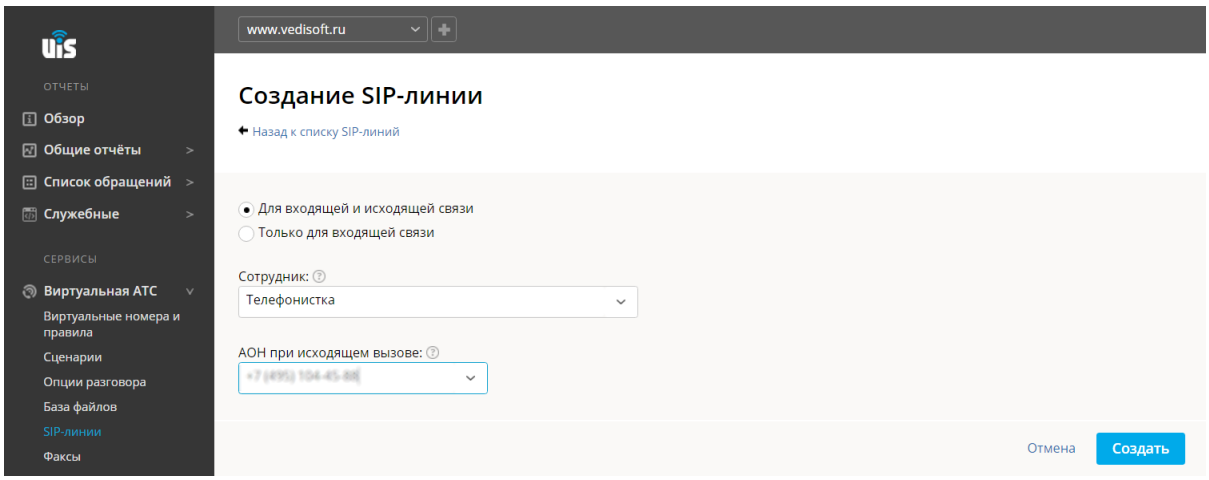
Остальные поля оставьте без изменений. Нажмите кнопку **Создать**:



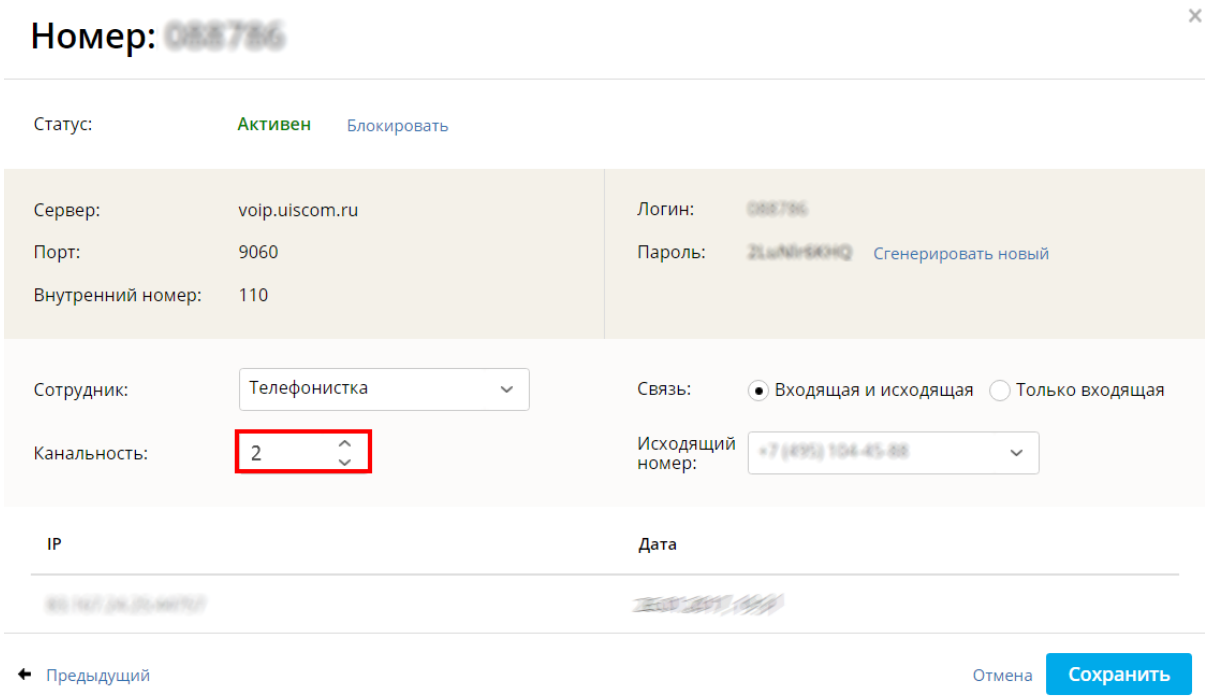
2. В левой панели в меню щелкните на пункт **Виртуальная АТС** и там выберите **SIP-линии**. В открывшейся форме нажмите кнопку **Создать SIP-линию.**



В открывшейся форме выберите в списке **Сотрудники** только что созданного сотрудника, а в списке **АОН при исходящем вызове** выберите любой доступный вариант. Нажмите кнопку **Создать**.



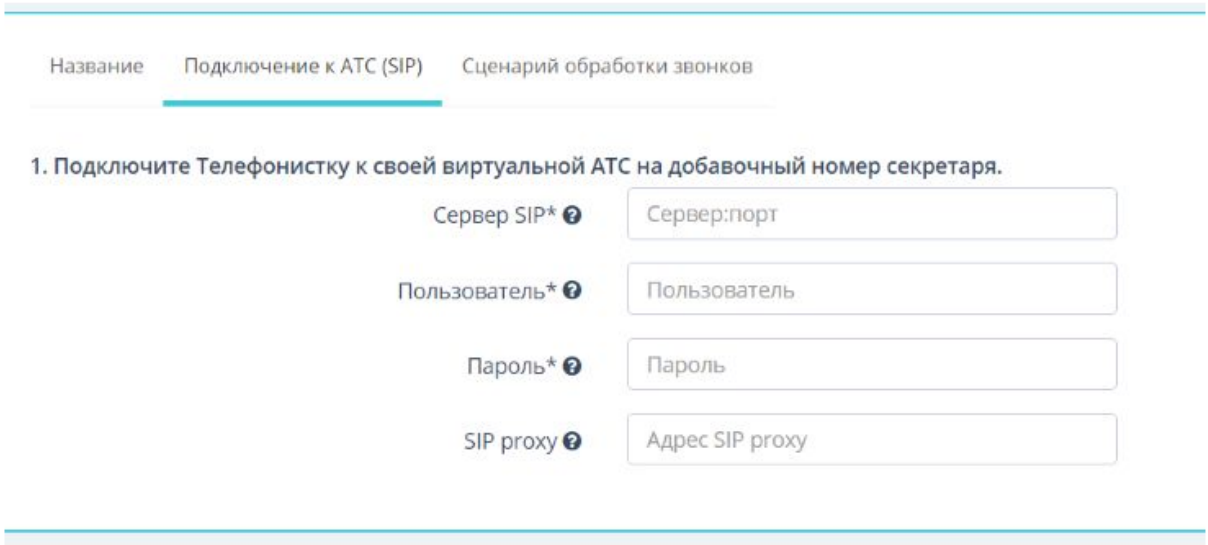
4. После создания SIP-линии нажмите на только что созданную линию. Для этого щелкните в колонке SIP на номер, после чего откроется такая форма:



В поле **Канальность** укажите значение 2.

Перейдите в личный кабинет «Телефонистки» в раздел **Линии и сценарии** и в настройках нужной вам линии скопируйте из открытой в UIS формы в поля формы **Подключения АТС (SIP)** такие значения:

- Логин — скопировать в поле Пользователь
- Пароль — в поле Пароль
- Сервер — в поле Сервер SIP
- Поле SIP proxy заполнять не надо

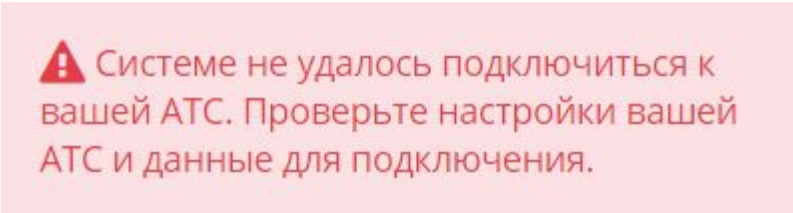


Нажмите на кнопку **Сохранить и проверить** (эта кнопка появится, как только вы заполните все обязательные поля).

Если соединение проверено успешно, то появится сообщение *Соединение установлено*.



Если параметры заданы неправильно или нет возможности подключиться к АТС, то внизу появится сообщение о том, что соединение не установлено. Необходимо перепроверить введенные настройки в форме и перепроверить настройки АТС UIS.



Подключение линии «Защита от пропущенных»

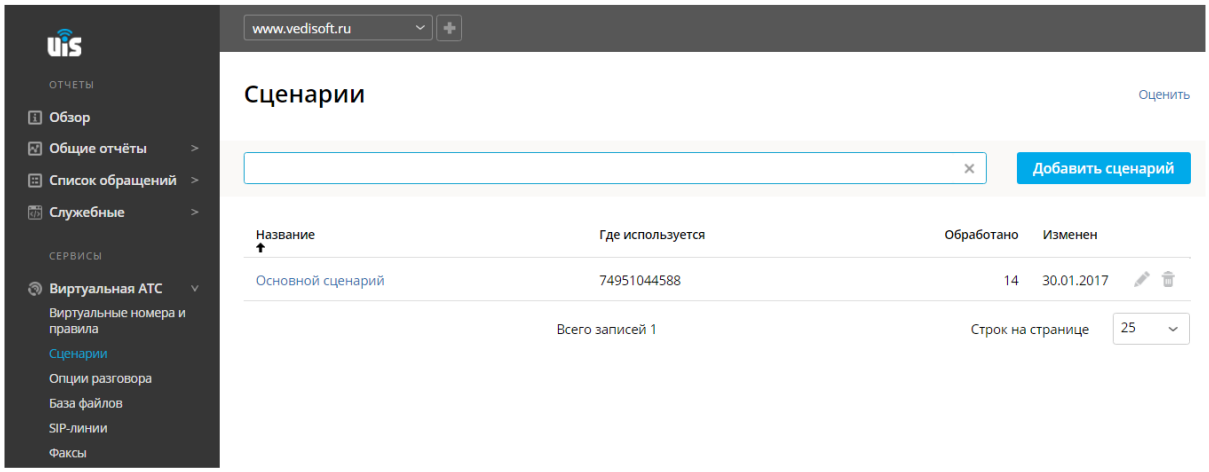
Внимание! Перед подключением линии задайте новый профиль сотрудника под них в UIS. Вы не можете использовать одного и того же пользователя для подключения разных линий «Телефонистки».

Линия «Защита от пропущенных» нужна, чтобы определенная группа сотрудников (например, отдел продаж) не пропускали ни одного входящего звонка. В АТС UIS группы сотрудников (отделы) включаются в одну очередь. Основной сценарий использования линии «Защита от пропущенных» такой:

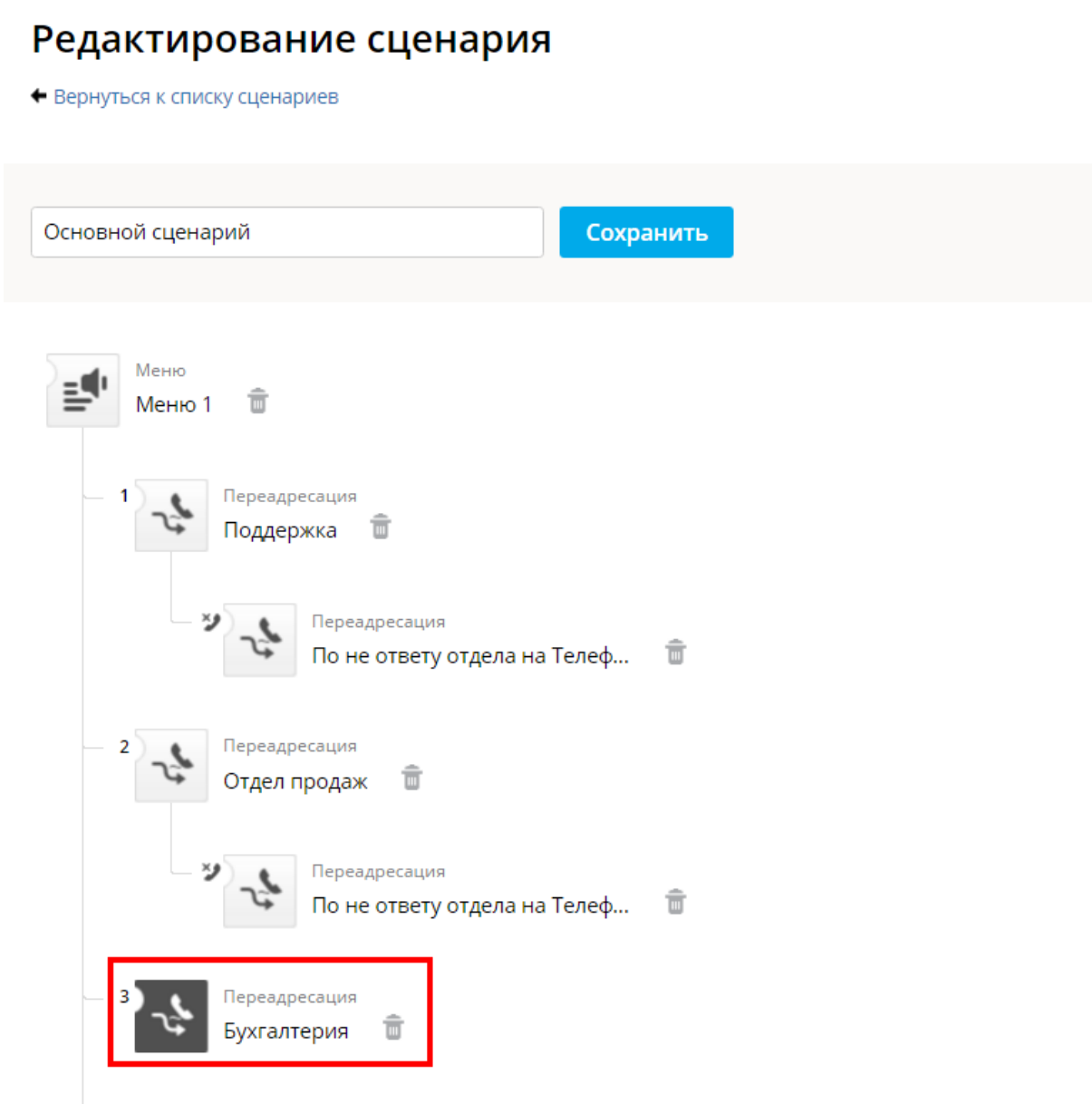
- входящий звонок приходит в очередь;
- никто из сотрудников не может ответить на звонок;
- звонок из очереди через определенный тайм-аут переводится на внутренний номер, к которому подключена «Телефонистка».

Ниже описана настройка этого сценария:

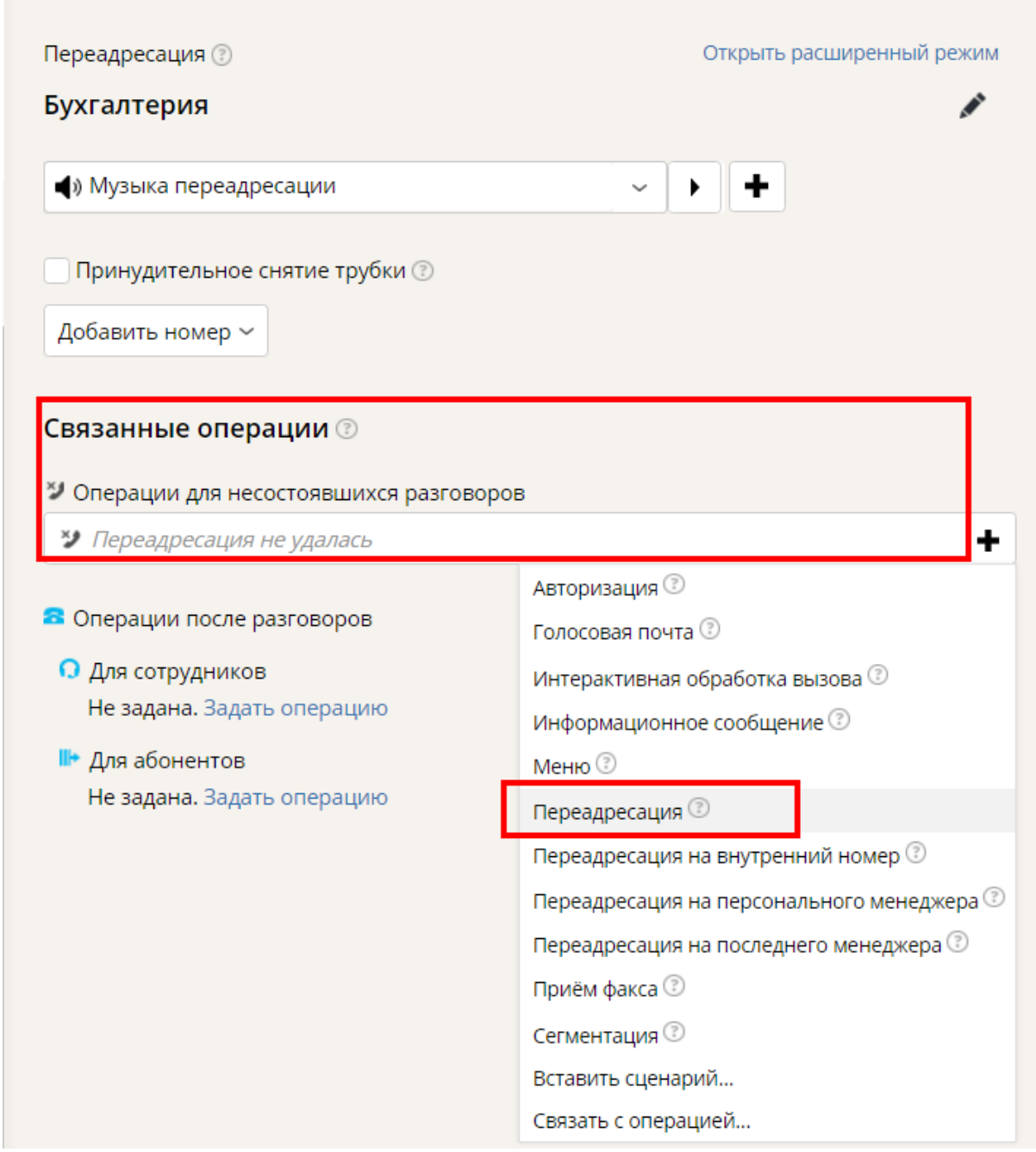
1. В левом меню выберите пункт **Виртуальная АТС**, щелкните по пункту **Сценарии**, выберите сценарий, к которому хотите подключить «Телефонистку»:



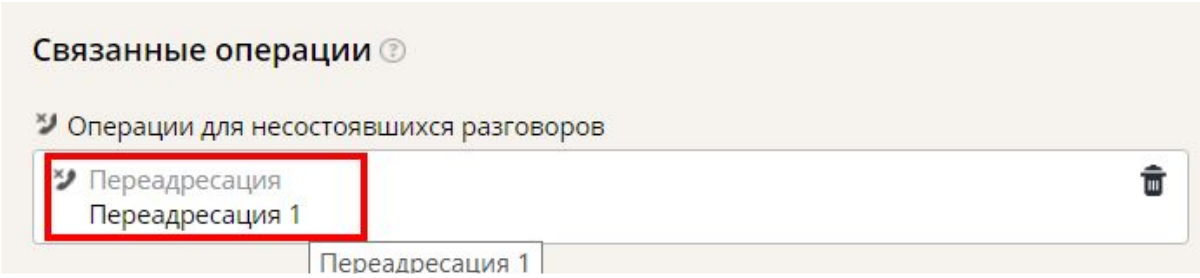
2. Найдите и разверните пункт сценария того отдела или сотрудника, которых нужно защитить от пропущенных звонков. Щелкните по нему.



Справа появится панель с настройками, в которой будет раздел **Связанные операции**. В поле **Операции для несостоявшихся разговоров** выберите пункт **Переадресация**.

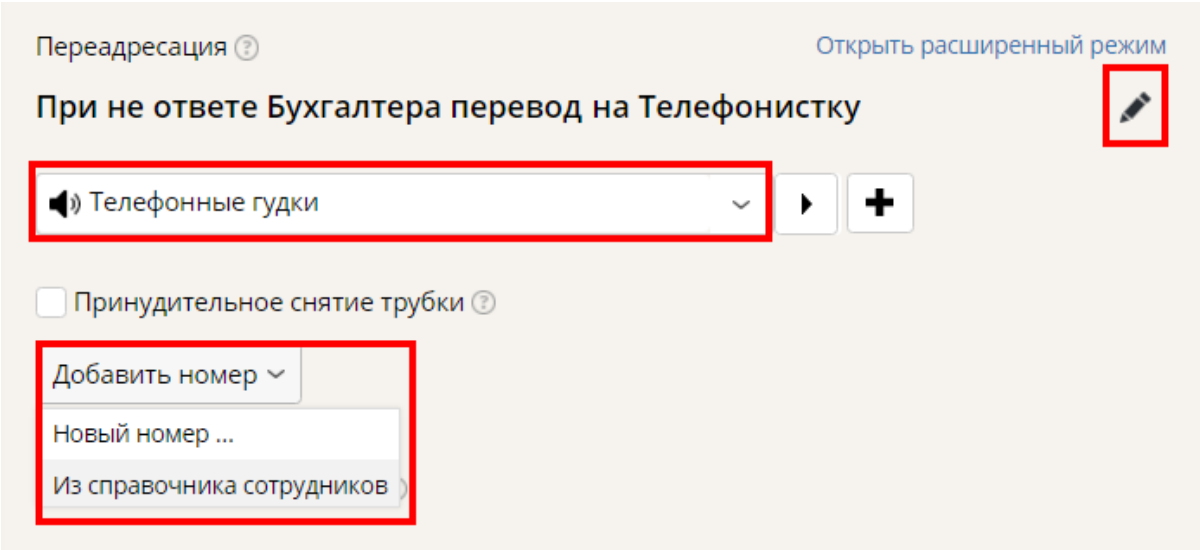


Щелкните по появившейся строке Переадресация 1.

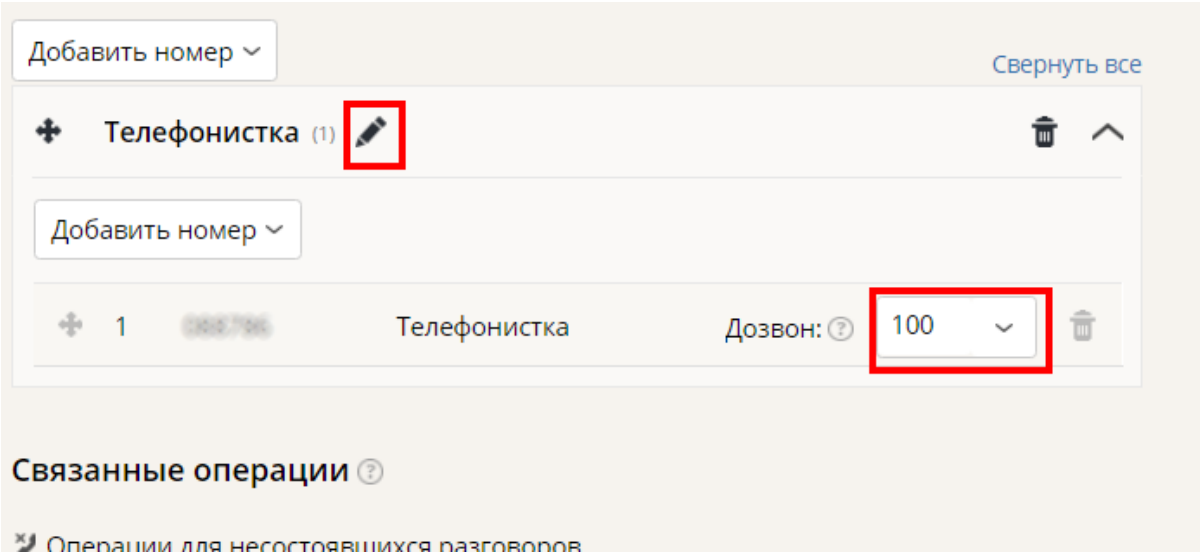


Переименуйте название переадресации, измените звук в трубке на Телефонные гудки, в меню **Добавить номер** выберите **Из справочника**

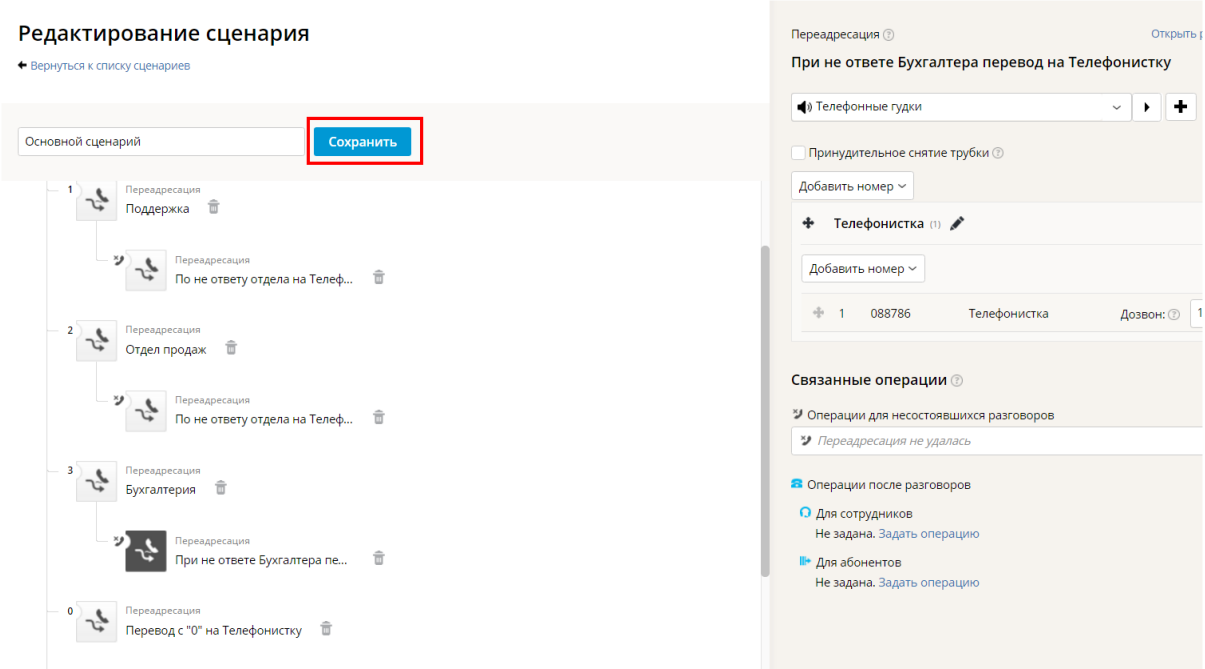
сотрудников, в открывшейся форме укажите сотрудника — Телефонистку.



Переименуйте название Группы, в параметре **Дозвон** выставьте значение 100.



3. Нажмите кнопку **Сохранить.**



Проверка и запуск

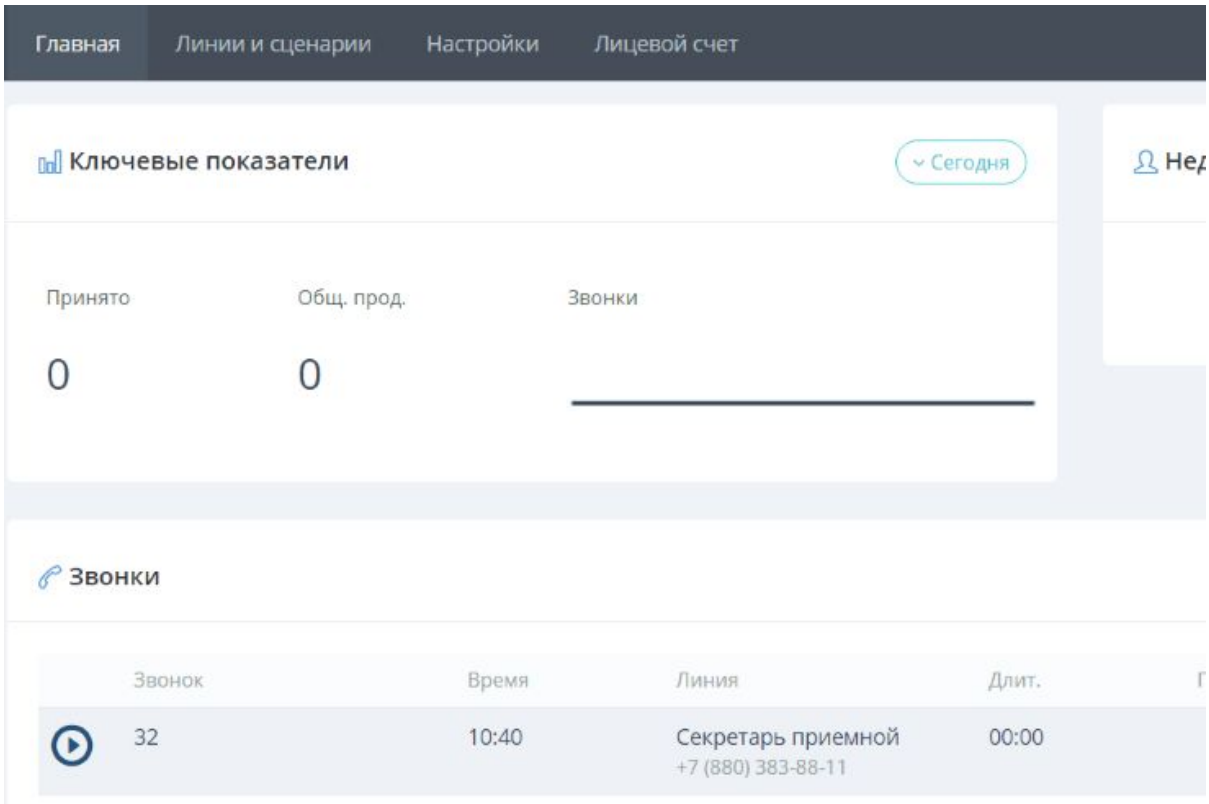
Проверка звука

1. В разделе **Линии и сценарии** в панели **Линии и сценарии обработки звонков** найдите недавно созданную линию (в личном кабинете Телефонистки). Убедитесь, что слева от названия линии нет красного восклицательного знака. Если знак есть, значит, есть проблемы с настройками линии, и необходимо перепроверить все ранее выполненные настройки линии.

2. Позвоните на внутренний номер UIS, который был задан в разделе Подключение к АТС.

3. Вы должны услышать голосовое сообщение, в котором вас попросят что-нибудь сказать для проверки звука.

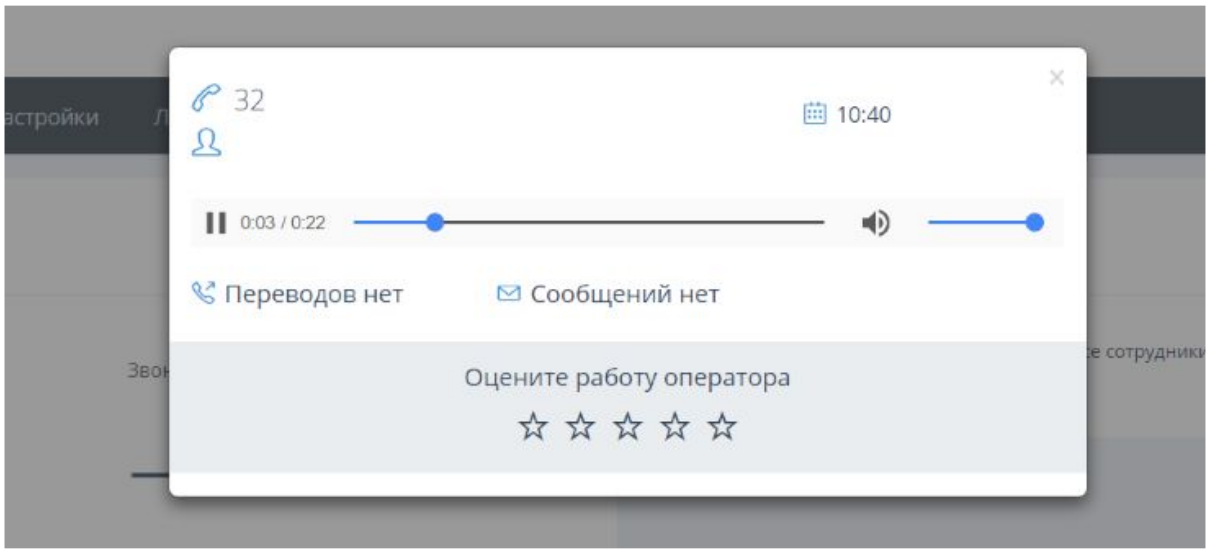
4. После звонка в личном кабинете перейдите в раздел **Главная.**



5. В панели **Звонки** найдите совершенный звонок; звонок может появиться с задержкой до 1 минуты.

6. Щелкните по строке звонка, появится плеер для прослушивания записи.

7. Прослушайте запись и убедитесь, что слышен и голос оператора, и ваш голос.



Подключение к call-центру

1. В разделе **Линии и сценарии** в панели **Линии и сценарии обработки звонков** найдите недавно созданную линию.

2. Наведите мышкой на область левее названия линии и нажмите на появившуюся кнопку, откроется меню.

3. В открывшемся меню выберите пункт **Подключить к колл-центру.**

4. Поздравляем! Вы настроили линию секретаря. С этого момента звонки будут обрабатываться call-центром.

5. Для отключения call-центра от обработки звонков в этом же меню нужно выбрать **Отключить от колл-центра** (пункт появляется только на включенных линиях).

