



MANGO
OFFICE

виртуальная атс
mango office

СПРАВОЧНИК АБОНЕНТА





Оглавление

Раздел 1. Добро пожаловать в Личный кабинет!	5
1.1 Вход в Личный кабинет	5
1.2 Восстановление пароля	6
1.3 Договор оферты	8
1.4 Общие сведения	9
1.5 Панель Лицевого счета	9
1.6 Панель навигации	10
1.7 Панель продуктов	11
1.8 Обратный звонок	11
Раздел 2. Финансы	12
2.1 Документы	12
2.1.1 Просмотреть/загрузить бухгалтерские документы	12
2.1.2 Сформировать счет на предоплату телекоммуникационных услуг	13
2.1.3 Создать акт сверки взаимных расчетов	14
2.1.4 Получить детализацию совершенных звонков	14
2.2 Расходы на связь	14
2.3 Платежи	16
2.4 Пополнить счет	17
2.4.1 Банковский перевод	17
2.4.2 Банковские карты	19
2.4.3 Электронные платежи	20
2.4.4 Оплата наличными	21
2.5 Автоматический платеж	22
2.6 Реквизиты	24
2.7 Настройка уведомлений	25
Раздел 3. Поддержка	27
Раздел 4. Продукт «Виртуальная АТС»	30
Демо-версия ВАТС	32
Главная страница пользователя	33
Персональная карточка сотрудника	34
Виджет «Лента звонков»	35
Виджет «Сотрудники»	36
Виджет «Блок кнопок быстрых коммуникаций»	37



Виджет «Настройки личной защиты»	38
Виджет «Аналитика»	40
Виджет «Коллтрекинг»	42
Виджеты Бухгалтера	44
Начало работы	44
Блокировка ВАС	45
4.1 Навигационная панель.....	46
4.1.1 Смена версии и тарифа продукта.....	46
4.2 Блок «Ваши номера»	50
4.2.1 Номера MANGO OFFICE	51
4.2.2 Номера других операторов	51
4.2.3 Виджеты для сайта	55
4.3 Блок «Персонал».....	74
4.4 Обработка звонков	75
4.4.1 Номера, подключенные к АТС	75
4.4.2 Голосовое меню и распределение звонков.....	78
4.4.3 Настройки ожидания ответа	90
4.4.4 Переадресация по номеру клиента	94
4.4.5 Черный и белый списки	95
4.4.6 Сотрудники и группы	97
4.5 Инструменты	122
4.5.1 Статистика и мониторинг	123
4.5.2 История вызовов.....	130
4.5.3 Запись разговоров	139
4.5.4 Контакт-центр.....	149
4.5.6 Сообщения и факсы	152
4.5.7 Заказ звонка	156
4.5.8 Статический коллтрекинг	157
4.5.9 Аналитика.....	163
4.5.10 Адресная книга контрагентов	204
4.5.11 Мультиканальный чат.....	206
4.5.12 Речевая аналитика	224
4.6 Настройка АТС	224
4.6.1 Настройка SIP	224
4.6.2 Аудиофайлы	233

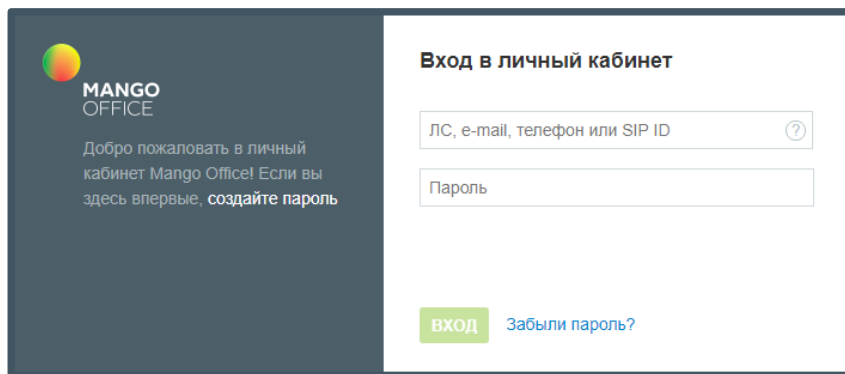


4.6.3 Безопасность и ограничения.....	235
4.6.4 Конференц-связь	242
4.6.5 Дополнительные настройки	247
4.6.6 Управление услугами	255
4.6.7 Интеграции.....	257
Раздел 5. SIP Trunk	275
5.1 Термины и определения	275
5.2 Что такое SIP Trunk.....	275
5.3 Создание и редактирование SIP Trunk	276
5.3.1 Настройка.....	277
5.3.2 Номера	279
5.3.3. Маршрутизация.....	280
5.3.4 Активация SIP Trunk в карточке сотрудника	284
5.3.5 Редактирование SIP Trunk	286
5.3.6 Удаление SIP Trunk	286
5.4 Рабочая панель SIP Trunk	286
5.4.1 Список транков	287
5.4.2 Список правил маршрутизации.....	288
5.5 Настройка схемы распределения звонков в Личном кабинете	288
5.6 Примеры настройки звонков через SIP Trunk.....	291
5.7 Конфигурация популярных PBX	293
5.7.1 Создание SIP trunk для FreePBX (Asterisk)	293
5.7.2 Создание SIP trunk для FusionPBX (Freeswitch).....	303
5.8 Роли и права доступа.....	307

Раздел 1. Добро пожаловать в Личный кабинет!

1.1 ВХОД В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

При входе в личный кабинет необходимо ввести логин и пароль.

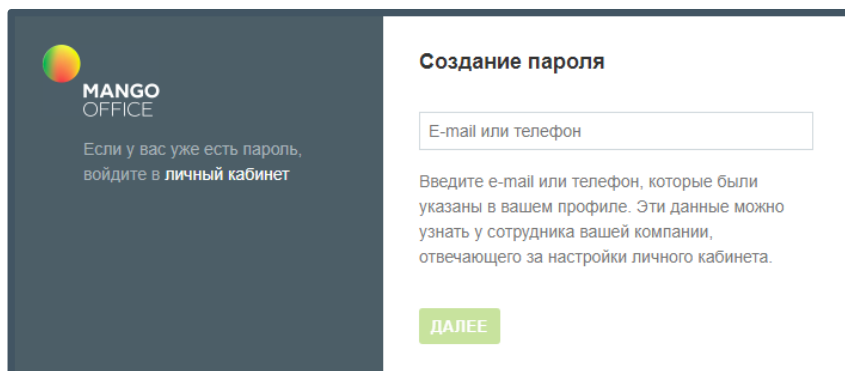


В качестве логина используются:

- Номер лицевого счета — для доступа к мастер-аккаунту. Номер лицевого счета указывается в договоре об оказании услуг связи;
- Логин сотрудника, e-mail, номер телефона, учетная запись SIP — для доступа к учетной записи пользователя. Данные указываются в карточке сотрудника.

Для того, чтобы создать новый пароль для входа с использованием номера телефона либо e-mail, следует щелкнуть по ссылке «Создайте пароль» и указать e-mail либо телефонный номер, указанный в карточке соответствующего сотрудника.

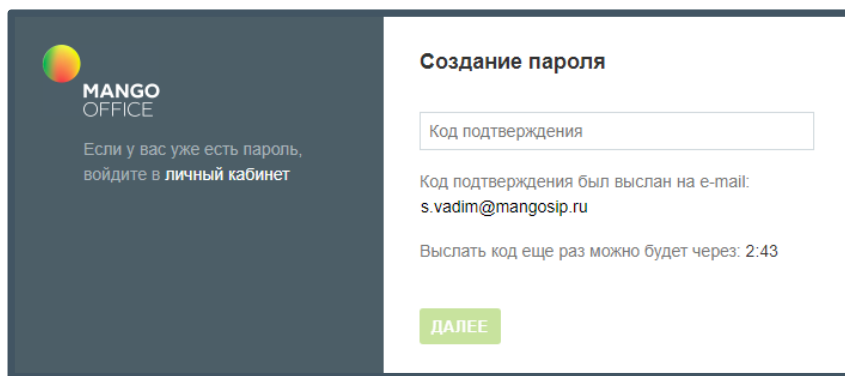
При этом выполняется проверка на наличие указанного e-mail либо номера телефона в карточке сотрудника BATC. Проверка осуществляется по всем продуктам BATC кроме заблокированных и архивных.



В случае, когда e-mail указан в карточках двух и более сотрудников, следует указать номер телефона. Аналогичный способ используется при обнаружении телефона в карточках нескольких сотрудников. Если вход по указанным e-mail и номеру телефона недоступен, следует обратиться к администратору ВАС.

При корректном вводе данных на указанный e-mail или номер телефона будет выслано текстовое или SMS-сообщение соответственно, содержащее код подтверждения.

Код подтверждения следует указать в течение трех минут. По истечению этого времени следует повторно указать e-mail или номер телефона для получения нового кода подтверждения.



После ввода корректного кода подтверждения следует ввести новый пароль. Пароль должен содержать от 10 до 20 символов, хотя бы одну цифру и латинскую букву. Кнопка **Сохранить и войти** недоступна для нажатия до ввода пользователем 10 символов.

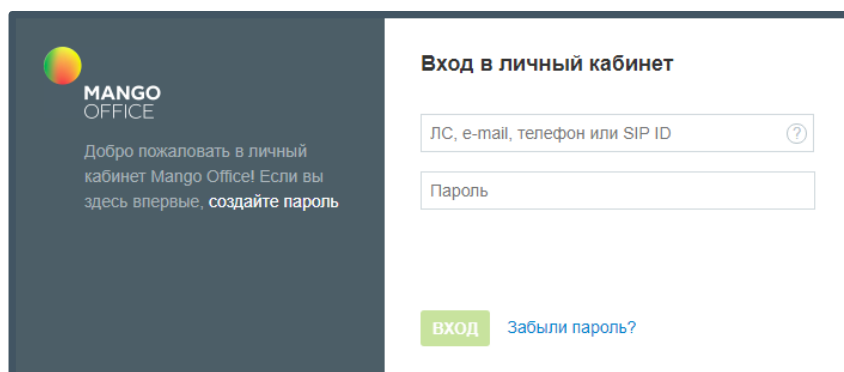
После ввода корректного пароля и нажатия кнопки **Сохранить и войти** пользователь получает доступ к Личному кабинету. Указанный пароль сохраняется в карточке сотрудника и отображается на закладке «Карточка» в одноименном поле.

ВНИМАНИЕ

После создания/восстановления пароля с указанием e-mail или номера телефона повторная возможность восстановления пароля для указанных e-mail или номера телефона блокируется на 1 час.

1.2 ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ

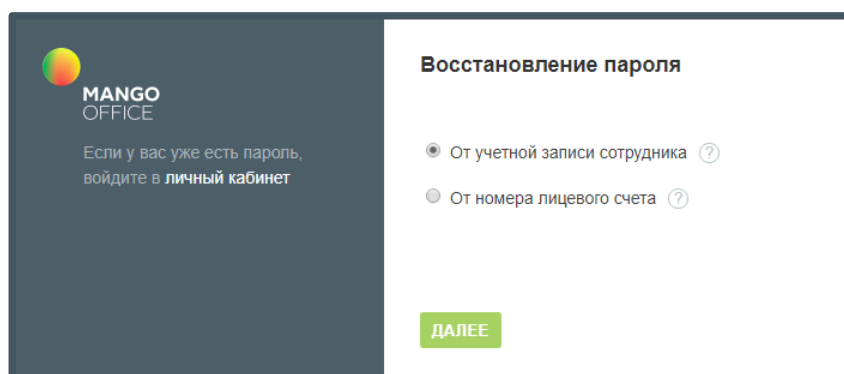
Если утерян пароль Лицевого счета, воспользуйтесь функцией автоматического восстановления.



The screenshot shows the login interface of the Mango Office system. On the left, there is a dark blue sidebar with the Mango Office logo and a welcome message: "Добро пожаловать в личный кабинет Mango Office! Если вы здесь впервые, [создайте пароль](#)". On the right, the main area is titled "Вход в личный кабинет". It contains two input fields: "ЛС, e-mail, телефон или SIP ID" and "Пароль". Below these fields are two buttons: a green "ВХОД" button and a blue "Забыли пароль?" link.

Для этого кликните по ссылке «Забыли пароль?».

Далее следует указать тип данных, для которых восстанавливается пароль: для входа при помощи личных данных сотрудника (e-mail, номер телефона) либо для номера лицевого счета.



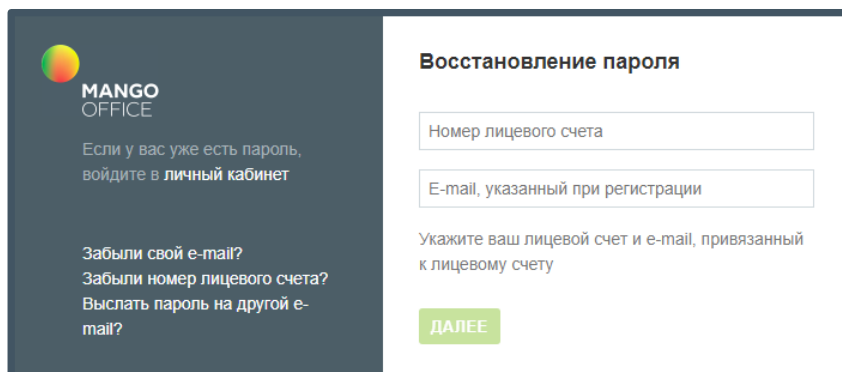
The screenshot shows the password recovery interface of the Mango Office system. On the left, there is a dark blue sidebar with the Mango Office logo and a message: "Если у вас уже есть пароль, войдите в **личный кабинет**". On the right, the main area is titled "Восстановление пароля". It contains two radio button options: "От учетной записи сотрудника" (selected) and "От номера лицевого счета". Each option has a help icon. At the bottom, there is a green "ДАЛЕЕ" button.

Действия по восстановлению пароля при входе по e-mail или телефонному номеру полностью аналогично рассмотренным в п. 1.1 Вход в Личный кабинет.

При выборе пункта «От номера лицевого счета» следует указать номер Лицевого счета и адрес электронной почты, указанный при регистрации.

Совет

Номер лицевого счета и зарегистрированный адрес указаны в договоре об оказании услуг связи. Если вы не смогли найти документы, напишите на mango@mango.ru или позвоните 8 800 555-55-22.



Восстановление пароля

Если у вас уже есть пароль, войдите в **личный кабинет**

Забыли свой e-mail?
Забыли номер лицевого счета?
Выслать пароль на другой e-mail?

Номер лицевого счета

E-mail, указанный при регистрации

Укажите ваш лицевой счет и e-mail, привязанный к лицевому счету

ДАЛЕЕ

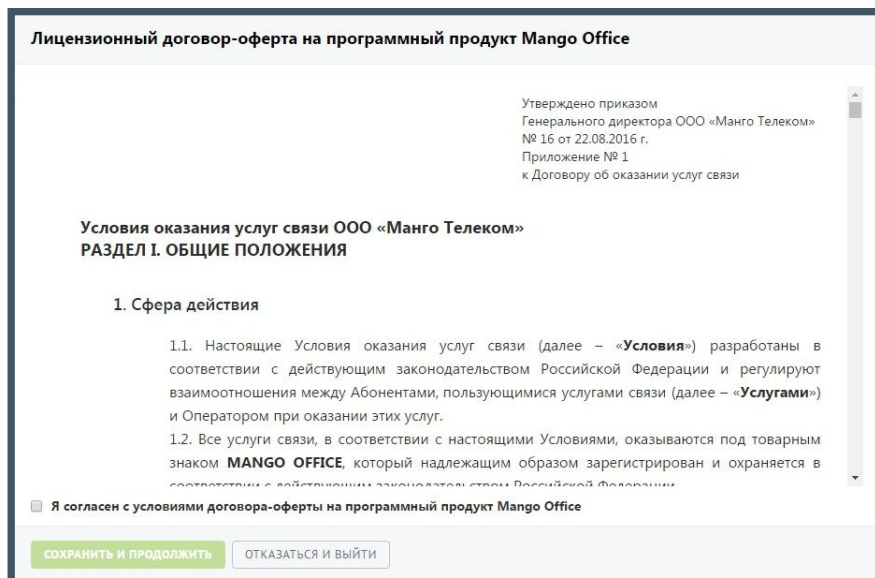
Если данные указанные верно, на указанный E-mail отправляется письмо с уникальной одноразовой ссылкой для восстановления пароля и инструкцией.

Ссылка действительна в течение 24 часов. Пароль по ссылке можно поменять только один раз. При щелчке по ссылке в браузере будет открыта страница с формой установки нового пароля.

Укажите новый пароль, соблюдая указанные критерии надежности. После заполнения полей нажмите **Сохранить**.

1.3 ДОГОВОР ОФЕРТЫ

При первом входе в Личный кабинет пользователя с ролью "Администратор лицевого счета" на экране отображается форма, содержащая текст договора оферты. При этом интерфейс Личного кабинета заблокирован.



Лицензионный договор-оферта на программный продукт Mango Office

Утверждено приказом
Генерального директора ООО «Манго Телеком»
№ 16 от 22.08.2016 г.
Приложение № 1
к Договору об оказании услуг связи

Условия оказания услуг связи ООО «Манго Телеком»
РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Сфера действия

1.1. Настоящие Условия оказания услуг связи (далее – «**Условия**») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентами, пользующимися услугами связи (далее – «**Услугами**») и Оператором при оказании этих услуг.

1.2. Все услуги связи, в соответствии с настоящими Условиями, оказываются под товарным знаком **MANGO OFFICE**, который надлежащим образом зарегистрирован и охраняется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

☐ Я согласен с условиями договора-оферты на программный продукт Mango Office

СОХРАНИТЬ И ПРОДОЛЖИТЬ **ОТКАЗАТЬСЯ И ВЫЙТИ**

Для продолжения работы ознакомьтесь с текстом договора оферты установите флаг «Я согласен с условиями...» и нажмите кнопку **Сохранить и продолжить**.

При нажатии кнопки **Отказаться и выйти** выполняется выход из Личного кабинета и переход на страницу авторизации.



1.4 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Перед вами справочник абонента, в котором есть ответы на большинство вопросов об управлении Личным кабинетом. Не спешите звонить в службу поддержки, если что-то не работает. Скорее всего, вы сможете самостоятельно устранить проблему, прочитав справочник.

После ввода регистрационных данных выполняется переход на страницу первого доступного продукта из списка, к которому у пользователя есть права доступа.

Ниже приведено описание элементов Личного кабинета, доступных на странице каждого из продуктов.

СОВЕТ

Некоторые элементы Личного кабинета могут быть заблокированы. Прочтите о настройке доступа к разным функциям и страницам можно в разделах [«Безопасность и ограничения»](#) и [«Сотрудники и группы»](#).

1.5 ПАНЕЛЬ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА

Панель Лицевого счета позволяет отслеживать информацию о состоянии Лицевого счета, а также управлять им.



ЭЛЕМЕНТЫ ПАНЕЛИ

- **Номер телефона компании**
- **ЛС** — идентификатор (номер или название) Лицевого счета;
- **Баланс** — остаток средств на счету с точностью до копейки;
- **Пополнить** — переход к странице «Пополнить счет» раздела «Финансы»;
- **Поддержка** — связь со специалистами круглосуточной технической поддержки «Манго Телеком». Также на этой странице содержится информация о персональном менеджере, справочная документация и данные компании MANGO OFFICE.
- **Пиктограмма Руководство и документация** — переход к странице справки ВАС.
- **Кнопка выхода** из Личного кабинета.

Кнопка «Пополнить» отображается только для пользователей с ролью доступа «Администратор Лицевого счета», «Бухгалтер» и «Администратор».

По клику на пиктограмме  отображаются имя и контактная информация вашего персонального менеджера.

ВНИМАНИЕ

При недостаточном количестве средств все продукты будут заблокированы. Вы не сможете пользоваться ими до тех пор, пока счет не будет пополнен.

1.6 ПАНЕЛЬ НАВИГАЦИИ

Данная панель содержит название продукта, название его версии и тарифа на связь. А также служит для навигации по основным разделам Личного кабинета.



- **Главная или**  – переход на [главную страницу](#) личного кабинета пользователя с размещенными виджетами;
- **Обработка звонков** – информация о номерах (способах связи), опции обработки вызовов и другие настройки для работы с номерами ВАТС;
- **Сотрудники** – переход к спискам сотрудников и групп ВАТС;
- **Общие настройки** – настройки текущей АТС: управление учетными записями SIP, правами и ролями сотрудников и другие;
- **Финансы** – основной инструмент бухгалтера для финансовых операций с текущим Лицевым счетом;

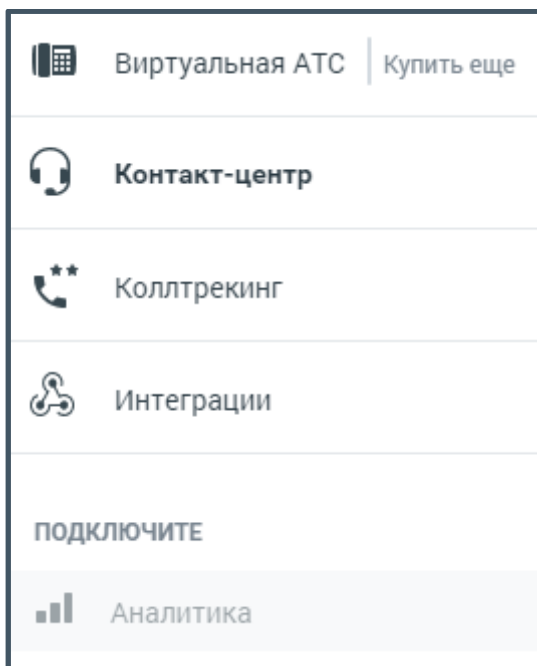
При щелчке по наименованию продукта отображается список продуктов, связанных с вашим Лицевым счетом («Виртуальная АТС», «Контакт-центр MANGO OFFICE», «Выгодный межгород», CRM MANGO OFFICE и т. д.);

Описание смены версии и тарифа приведено в разделе [Смена версии и тарифа продукта](#).



1.7 ПАНЕЛЬ ПРОДУКТОВ

Панель продуктов размещается в левой части окна в вертикальном меню. На панели отображаются продукты MANGO OFFICE, как подключенные, так и доступные для подключения.



- **Виртуальная АТС** – переход на страницу, содержащую [полный функционал ВАТС](#);
- **Контакт-центр** – информации о состоянии и версии [продукта Контакт-Центр](#);
- **Коллтрекинг** – раздел отчетов и аналитики;
- **Интеграции** – список ресурсов, доступных для подключения и интеграции;
- **Аналитика** – [быстрые отчеты](#) по группам отчетов «Продажи» или «Обслуживание».

1.8 ОБРАТНЫЙ ЗВОНОК

На всех страницах личного кабинета отображается виджет обратного звонка. Укажите номер для связи, и в течение 30 секунд наш специалист свяжется с Вами для решения вопросов, связанных с работой ЛК.

Виджет доступен для всех версий продукта, а также в случае, когда ЛК находится в статусе «Заблокирован».



Раздел 2. Финансы

Раздел позволяет узнать о функциях и инструментах для работы с текущим Лицевым счетом:

- как просматривать информацию о ваших платежах и работать с бланками квитанций (для физических) и бухгалтерскими документами (для юридических лиц) на оплату услуг компании «Манго Телеком»;
- как просматривать, анализировать и сохранять информацию о расходах на связь;
- как пополнять баланс лицевого счета с использованием различных способов оплаты, включая банковские карты и электронные платежные системы;
- как настроить уведомления по электронной почте и SMS о различных событиях (критический остаток на лицевом счете, зачисление платежа и т. д.);
- как настроить информацию о себе и своей компании.

Данный раздел является основным для пользователей с ролью «Бухгалтер».

2.1 ДОКУМЕНТЫ

В рабочей области вкладки «Документы» можно оперативно просматривать, формировать и скачивать в электронном виде различные бухгалтерские документы (счета на предоплату услуг, акты сверки взаимных расчетов и детализации).

СОВЕТ

Не забудьте установить программы для работы с документами в форматах PDF (например, Adobe Acrobat Reader) и XLS (например, Microsoft Excel, входит в пакет Microsoft Office).

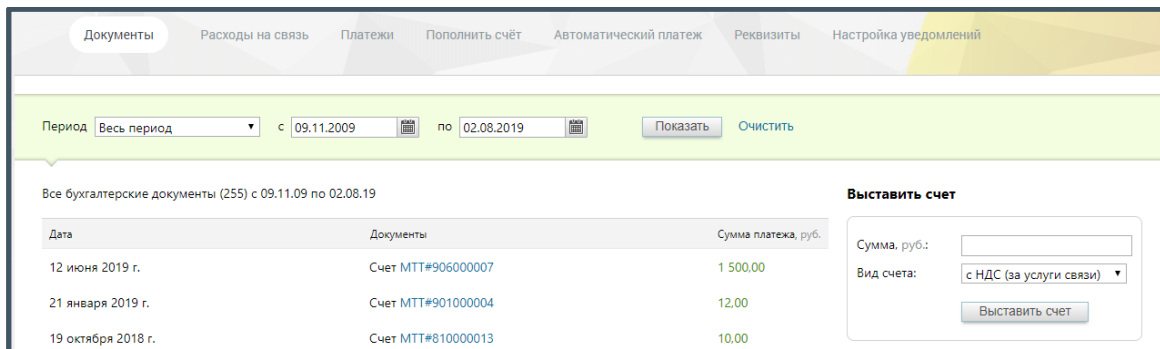
2.1.1 Просмотреть/загрузить бухгалтерские документы

Список «Период» позволяет установить вариант выбора дат (по умолчанию предлагается период «Произвольный»), нажав значок календаря, или ввести их в формате дд.мм.гггг в соответствующие поля. Кнопка «Очистить» возвращает к значению по умолчанию.

Кликнув по кнопке «Показать», вы загрузите бухгалтерские документы за указанный календарный период. Нажмите на название любого из них, и появится стандартное диалоговое окно браузера, позволяющее открыть или сохранить файл.

При наличии в инвойсах признака «Работать по УПД» (или «Формировать по форме УПД») в таблице отображаются Универсальные передаточные документы

(УПД). Для получения более подробной информации об УПД щелкните ссылку «Что такое УПД и как с ним работать».

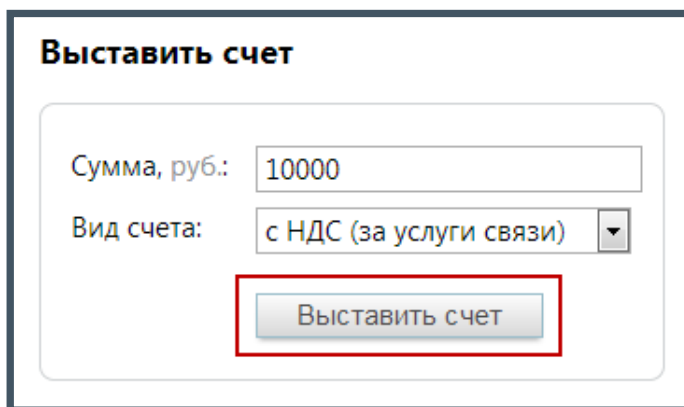


2.1.2 Сформировать счет на предоплату телекоммуникационных услуг

В блоке «Выставить счет» введите цифрами сумму платежа. Укажите тип формируемого счета (по умолчанию выбран первый вариант):

- с НДС — за услуги связи, например, абонентский платеж за номер, черный/белый списки, дополнительные профили сотрудников, алгоритмы распределения звонков, кнопку «Звонок с сайта» и т.п. Формируется счет с предметом «Предоплата за телекоммуникационные услуги» (например, за использование внешних линий);
- без НДС — за использование ПО. Формируется счет с предметом «Ежемесячный фиксированный платеж за неисключительное право использования Программного продукта» (например, продукта Виртуальная АТС).

Нажмите кнопку «Выставить счет». Содержимое таблицы слева автоматически обновится. Чтобы просмотреть и при необходимости скачать нужный документ, кликните по любому из них. Появится стандартное диалоговое окно браузера, позволяющее открыть или сохранить файл.





2.1.3 Создать акт сверки взаимных расчетов

Укажите даты в соответствующих полях блока «Акт сверки». Нажмите кнопку «Показать», и появится стандартное диалоговое окно браузера, позволяющее открыть или сохранить файл.

2.1.4 Получить детализацию совершенных звонков

Список «Период» позволяет установить вариант выбора дат (по умолчанию предлагается период «Произвольный»), нажав значок календаря, или ввести их в формате дд.мм.гггг в соответствующие поля. В списке «Формат» задайте нужный (по умолчанию выбран PDF, доступны также XLS, XLSX и TXT). Нажмите кнопку «Сформировать», и появится стандартное диалоговое окно браузера, позволяющее открыть или сохранить файл.

Получить детализацию

Период	С прошлого месяца	▼
с	01.11.2013	📅
по	06.12.2013	📅
Формат	xls	▼
Сформировать		

Внимание

Первого числа любого месяца (с 00:00 до 00:00 следующего дня) получение детализации недоступно по причине формирования инвойсов за предыдущий отчетный период.

2.2 РАСХОДЫ НА СВЯЗЬ

Этот раздел поможет составить полную картину расходов на телефонную связь:

- сколько было звонков;
- куда звонили;
- каковая общая длительность звонков;
- какая сумма потрачена на звонки.

Гибкие настройки позволят выбрать любые необходимые данные для отчета: использование услуг (например, длительность и стоимость записи разговоров), период и направления звонков (города, регионы, страны и типы сетей связи).

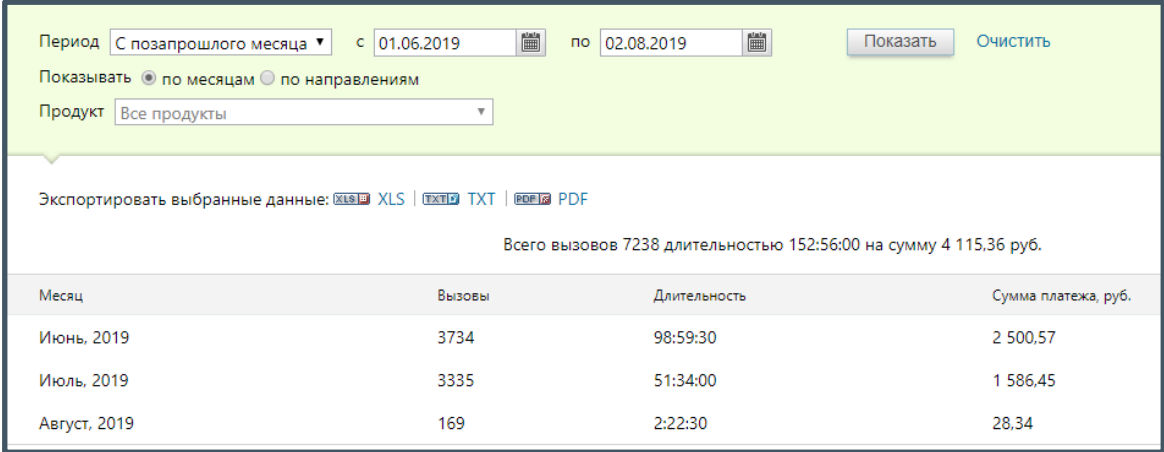
Рассмотрим примеры выборки данных для составления отчетов.

Пример 1.

Узнать, сколько было звонков с позапрошлого месяца, какова их общая длительность и стоимость.

Выберите вкладку «Расходы на связь», а в списке «Период» — вариант «С позапрошлого месяца». Если оставить блок «Показывать» в значении по умолчанию (т. е. по месяцам), то список «Продукт» не будет доступен. Объясняется это просто: статистика генерируется для всех вызовов по всем продуктам, связанным с текущим Лицевым счетом.

Нажмите кнопку «Показать». В таблице отобразятся данные с разбивкой по месяцам (как на рисунке ниже).



Период: С позапрошлого месяца с 01.06.2019 по 02.08.2019 Показать Очистить

Показывать: ☒ по месяцам ☐ по направлениям

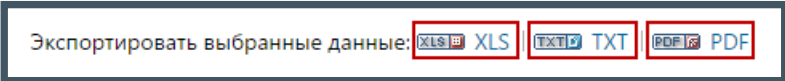
Продукт: Все продукты

Экспортировать выбранные данные: [XLS](#) [XLS](#) | [TXT](#) [TXT](#) | [PDF](#) [PDF](#)

Всего вызовов 7238 длительностью 152:56:00 на сумму 4 115,36 руб.

Месяц	Вызовы	Длительность	Сумма платежа, руб.
Июнь, 2019	3734	98:59:30	2 500,57
Июль, 2019	3335	51:34:00	1 586,45
Август, 2019	169	2:22:30	28,34

Можно сохранить полученный отчет, кликнув по значку нужного формата файла (появится стандартное диалоговое окно браузера, позволяющее открыть или сохранить файл).



Экспортировать выбранные данные: [XLS](#) [XLS](#) | [TXT](#) [TXT](#) | [PDF](#) [PDF](#)

Пример 2.

Узнать, сколько, куда и на какую сумму было звонков с прошлого месяца через конкретную Виртуальную АТС. Дополнительно узнать, сколько звонков совершено на московские номера.

Выберите вкладку «Расходы на связь», в списке «Период» вариант «С прошлого месяца», а в блоке «Показывать» — «по направлениям». Станет доступен список «Продукт». В нем задайте конкретную Виртуальную АТС. Нажмите кнопку «Показать».



Период с по

Показывать ☐ по месяцам ☒ по направлениям

Продукт

Экспортировать выбранные данные:

Всего вызовов 2651 длительностью 41:29:00 на сумму 1 376,32 руб.

Направление/услуга	Вызовы	Суммарная длительность (час:мин:сек)	Сумма платежа, руб.
conf	24	00:36:00	0,00
SIP	475	6:52:00	0,00
SPEECH_ANLT_PAY_2	21	00:25:00	0,00
Беларусь-Мобильный	34	00:11:00	403,69
Запись разговоров	463	6:37:00	0,00
Манго VPN	1421	24:13:00	883,89
Манго-сеть	21	00:16:30	7,73
Москва	131	1:51:30	54,24
Москва Вымпелком, присоединённые	50	00:24:00	11,02

Если с помощью этой Виртуальной АТС в выбранный период совершались звонки по интересующему направлению, то в таблице будут выведены данные, подобные приведенным на рисунке ниже.

2.3 ПЛАТЕЖИ

Список «Период» позволяет установить вариант выбора дат (по умолчанию предлагается период «Произвольный»), нажав значок календаря, или ввести их в формате дд.мм.гггг в соответствующие поля. Кнопка «Очистить» возвращает к значению по умолчанию.

Документы Расходы на связь **Платежи** Пополнить счёт Автоматический платёж Реквизиты Настройка уведомлений

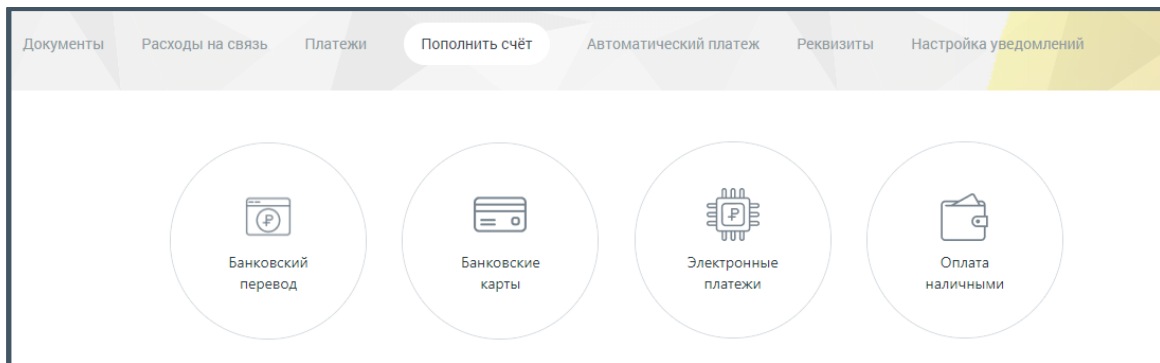
Период

Нажмите кнопку «Показать», и появится отчет о платежах, осуществленных в течение указанного периода.



2.4 ПОПОЛНИТЬ СЧЕТ

Пополнять счет можно разными способами. Выберите наиболее удобный для вас.



Для того, чтобы вам было легче ориентироваться в своих расходах, на каждой странице с выбранным способом оплаты размещен информационный блок "Сколько положить на счет?". Он содержит информацию о расходах за последние 7 и 30 календарных дней соответственно.

Для новых клиентов блок "Сколько положить на счет" отображается только на 9-ый день использования продукта. Начиная с 32-го дня выводятся две строки о расходах.

2.4.1 Банковский перевод

2.4.1.1 Для юридических лиц

Для оплаты услуг «Манго Телеком» юридическими лицами с использованием банковских переводов (ИНН/КПП, банковские реквизиты) выберите вкладку «Счет для юридических лиц».



Заполните нужные поля и нажмите кнопку **Выставить счет**. В результате откроется готовый к печати документ «Счет» в формате PDF. Реквизиты документа заполняются автоматически на основании данных, указанных на вкладке «Реквизиты».

2.4.1.2 Физическим лицам

Перейдите на вкладку «Квитанция для физических лиц». Укажите ФИО, адрес, сумму платежа в соответствующих полях. Введите дату платежа, нажав значок календаря, или в формате дд.мм.гггг.



Нажмите кнопку **Получить квитанцию**. В зависимости от настроек браузера на новой странице или вкладке откроется готовая к печати квитанция. Проверьте правильность внесенных данных. Нажмите «Распечатать» (при необходимости используйте полосу прокрутки). Откроется стандартное диалоговое окно, позволяющее выбрать параметры печати.

2.4.2 Банковские карты

Пополнение счета с помощью банковских карт возможно через системы:

- Paymaster;
- PayOnline;
- Яндекс.Деньги;
- Альфа-Банк.



Документы Расходы на связь Платежи **Пополнить счёт** Автоматический платёж

Сколько положить на счёт?

- Расход за последние 7 дней **2 549** руб.
- Расход за последние 30 дней **13 447** руб.

Банковская карта

Сумма платежа руб.

Оплата через сервис

Оплатить

[Автоматический платёж](#) — введите данные карты один раз и всегда оставайтесь в плюсе!

Введите цифрами сумму платежа в одноименное поле. Выберите сервис, при помощи которого будет произведена оплата. Нажмите **Оплатить**. В результате будет открыта новая вкладка браузера на странице выбранного сервиса.

2.4.3 Электронные платежи

Пополнение счета с помощью электронных платежей возможно благодаря сервисам Яндекс.Деньги, QIWI, WebMoney, а также при помощи SMS-сообщений.



Документы Расходы на связь Платежи **Пополнить счёт**

Сколько положить на счёт?

- Расход за последние 7 дней **2 549** руб.
- Расход за последние 30 дней **13 447** руб.

Электронные платежи

Сумма платежа руб.

Оплатить

Введите цифрами сумму платежа в одноименное поле. Выберите сервис, при помощи которого будет произведена оплата. Нажмите кнопку «Оплатить». В результате будет открыта новая вкладка браузера на странице выбранного

При оплате через SMS-сообщение в поле «Кому» введите короткий номер **3116**. В поле, предназначенное для ввода текста, введите сообщение в формате *[сервис] [номер счета] [сумма]*, например *mt 77770000 500*.

2.4.4 Оплата наличными

Пополнение счета возможно при помощи наличных денежных средств через платежные терминалы и в магазинах-салонах «Евросеть» и «Связной».



MANGO
OFFICE

Оплата наличными

Вы можете пополнить счет наличными в платежных терминалах или в магазинах-салонах Евросеть и Связной.

Не забудьте записать номер вашего лицевого счета **MINSK**

Терминалы



Магазины-салоны

Возможность оплаты в выбранном магазине-салоне уточните заранее

ЕВРОСЕТЬ

СВЯЗНОЙ

Если у вас остались вопросы по внесению платежей, то рекомендуем посетить официальные сайты платежных систем:

- Paymaster – www.paymaster.ru
- PayOnline – www.payonline.ru
- WebMoney — www.webmoney.ru
- Яндекс.Деньги — www.money.yandex.ru
- QIWI – www.qiwi.com

2.5 АВТОМАТИЧЕСКИЙ ПЛАТЕЖ

Внимание

Раздел доступен только для пользователей с ролью «Администратор лицевого счета».

Привязка банковской карты позволит настроить автоматическое пополнение платежа в соответствии с указанным лимитом, или совершить быстрый платеж.

Внимание

Сервисы по оплате и подтверждению доверенности на совершение автоматических платежей предоставляются системой электронных платежей компании **PayMaster**. Компания «Манго-Офис» (www.mango-office.ru) не получает персональные и банковские данные клиента.

Доверенная карта

Для привязки банковской карты установите лимит, минимально допустимое значение – 100 рублей. Затем выберите период и нажмите кнопку **Привязать карту**. В результате будет выполнена переадресация на соответствующую страницу сайта компании PayMaster для указания необходимых данных.

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU



После того, как вы указали все данные, осуществляется возврат на страницу Личного кабинета с указанием полученной информации.

Документы Расходы на связь Платежи Пополнить счёт Автоматический платёж Реквизиты Настройка уведомлений

Доверенная карта

Привязав банковскую карту к лицевому счёту, вы получаете возможность автоматического пополнения счёта, а также можете совершать быстрые платежи. [Подробнее информация](#)

Карта не привязана

Лимит списаний: 0 руб. в месяц

Рекомендуем установить лимит списаний с небольшим запасом, чтобы хватило на полтора-два месяца

Автоматический платёж банковской картой

☐

При достижении критического баланса, ваш Лицевой счёт будет автоматически пополнен с банковской карты.

Критический баланс: 0 руб. Сумма платежа: 0 руб.

Быстрый платёж

Вы можете пополнить счёт на желаемую сумму с привязанной карты в пределах установленного лимита.

Сумма платежа: 0 руб.

В строке «Лимит обновится» указывается дата и время перехода в новый лимитный период.

Чтобы отвязать банковскую карту, нажмите кнопку «Отвязать карту». Карта будет отвязана после нажатия кнопки без дополнительных предупреждений.

Автоматический платёж банковской картой

Данная настройка позволяет указать величину критического баланса, при достижении которого будет автоматически внесен платёж в указанном размере в рамках лимита списаний.

Для включения функции установите переключатель в положение «Сервис включен». Укажите критический баланс и размер платежа. Сохраните указанные данные.

Внимание

Запрещено указывать сумму платежа, превышающую лимит списаний.

Если в момент достижения критического баланса сумма автоматического платежа превысит сумму доступных средств, то платёж не будет выполнен. Для своевременного информирования о достижении критического баланса рекомендуем настроить соответствующие [уведомления](#).

Быстрый платеж

Данная функция позволяет самостоятельно внести платеж на произвольную сумму в рамках доступного лимита средств без необходимости ввода данных банковской карты.

Укажите сумму платежа. Минимальная сумма – 100 рублей. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Внимание

Если сумма платежа превысит остаток доступных средств, то платеж не будет совершен. Вам будет предложено выполнить обычный платеж со вводом всех данных банковской карты на сайте компании PayMaster.

2.6 РЕКВИЗИТЫ

Во вкладке «Реквизиты» можно просматривать и изменять контактные данные, отслеживать актуальность сведений, указанных при заключении договора с «Манго Телеком» и изменять пароль главного администратора.

Внимание

Раздел доступен только для администратора Лицевого счета и пользователей с ролями «Бухгалтер» и «Администратор» (подробнее в [подразделе](#)).

Если ваши регистрационные данные (например, паспортные данные физического лица или юридический адрес организации) изменились, отправьте нам уведомление любым из двух способов.

В зависимости от настроек браузера в новой странице или вкладке откроется страница «Поддержка», на которой в поле «Тема заявки в техническую поддержку» автоматически уже подставлен текст «Изменение регистрационных данных» и, если они были введены ранее, данные контактного лица. Введите необходимую информацию в поле «Текст заявки».

Если необходимо указать другое контактное лицо для этой заявки, то выберите соответствующий вариант, используя переключатель, и внесите нужные данные (минимум 8 символов) в появившемся поле.

Когда все будет готово, нажмите **Отправить**. На странице отобразится блок подтверждения с номером созданной заявки, который предназначен для отслеживания ее статуса.

Для изменения контактных данных введите информацию (например, новый номер телефона или адрес электронной почты) в соответствующие поля одноименного блока.

Если нужно добавить еще одно поле (например, еще один номер телефона), нажмите кнопку , а для удаления лишнего — . Подтвердите операцию, нажав **Сохранить**.



2.7 НАСТРОЙКА УВЕДОМЛЕНИЙ

Уведомления о событиях можно получать по электронной почте, в виде SMS-сообщений и PUSH-уведомлений.

Блок «Заканчиваются средства на счете»

ВНИМАНИЕ

Рекомендуем настроить уведомление по SMS о критическом остатке на счете. Уведомление о критическом остатке отправляется не чаще одного раза в пять дней.

Заканчиваются средства на счете

Уведомление на E-mail +

☐ Добавить к письму счет на сумму:

SMS-уведомление +

PUSH-уведомление ? +

Минимальный остаток на счете

Задать вручную

Заполните сумму

Для уведомления о критическом остатке на Лицевом счете выберите из списка нужное значение параметра «Минимальный остаток на счете»:

- **задать вручную** — критический остаток указывается в соответствующем поле (при выборе этого пункта в поле для ввода суммы по умолчанию подставляется 100 рублей)
- **подсчитать автоматически** — расчет производится на основании информации об использовании услуг «Манго Телеком» по этому Лицевому счету за последнюю неделю (поле для ввода суммы остается неактивным);

Вы можете отметить пункт «Добавить к письму счет на оплату» и ввести сумму (по умолчанию подставляется — 1100 рублей). В этом случае в письме с уведомлением будет содержаться и счет на оплату.

Блоки «Блокировка и разблокировка услуг» и «Зачисление средств на счет»

Отметьте пункты для типов уведомлений, которые хотите получать, поставив галочки в соответствующие поля.



Уведомление на E-mail	ФИО сотрудника или e-mail	+
SMS-уведомление	ФИО сотрудника или телефон	+
PUSH-уведомление ?	ФИО сотрудника или внутренний номер	+

СОВЕТ

SMS-сообщения отправляются только на номера российских операторов сотовой связи, записанные в формате +79xxxxxxxx. Можно указывать несколько адресов электронной почты, разделяя их запятыми. Последние введенные данные автоматически подставляются в аналогичное пустое поле при переходе на него.

Для пользователей с правами «Администратор ВАТС» и «Администратор Лицевого счета» отображается блок «Подписка на бизнес-рецепты».

Используя этот блок, вы можете подписаться на еженедельную рассылку бизнес-рецептов в виде интересных статей и практических советов по настройке и использованию Виртуальной АТС и других продуктов «Манго Телеком». Введите адрес в соответствующее поле и нажмите «Подписаться». На указанный почтовый ящик придет письмо со ссылкой. Перейдите по ней для активации подписки.

Если тумблер блока включен, но при этом не указан ни один адрес для отправки, кнопка **Сохранить** недоступна для нажатия.

Кнопка **Отменить** возвращает данные к последнему сохраненному состоянию.

Раздел 3. Поддержка

На странице «Поддержка» представлены все возможности для связи со специалистами круглосуточной технической поддержки «Манго Телеком» и получения информации о работе продуктов компании.

На странице размещены следующие блоки:

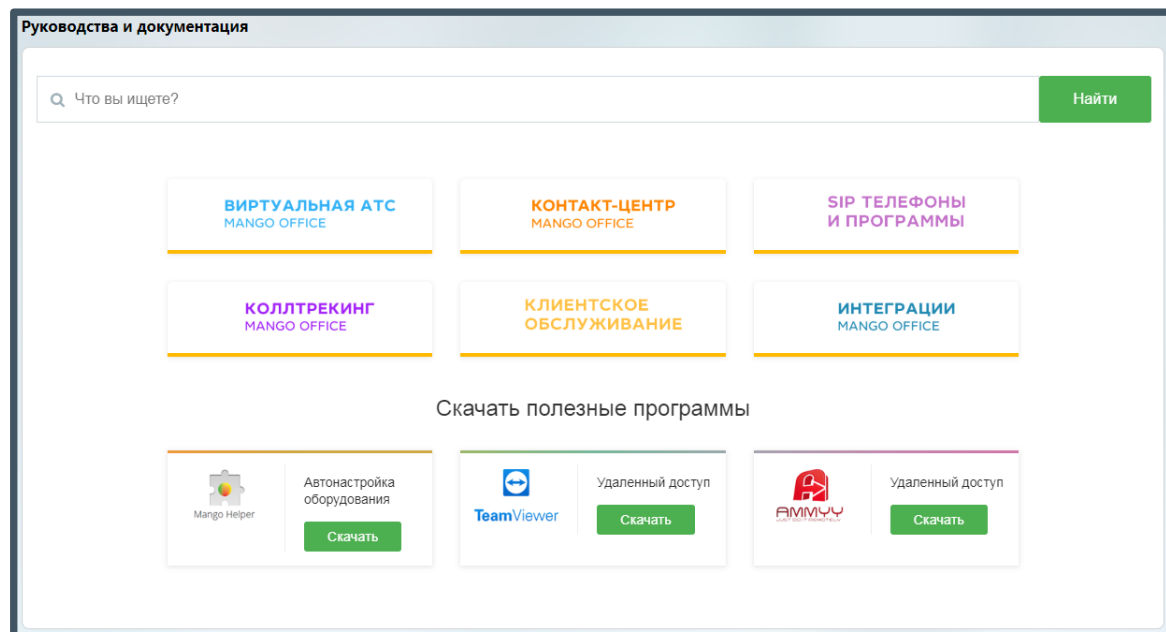
Персональный менеджер

В данном блоке содержится имя и контактная информация вашего персонального менеджера. Также данные о персональном менеджере доступны по клику на пиктограмму **VIP** на [панели Лицевого счета](#).

Руководства и документация

В данном блоке содержится набор ссылок на всю необходимую информацию по продуктам компании: помощь, обучающее видео, инструкции, часто задаваемые вопросы и многое другое.

Для более оперативного поиска введите свой вопрос в строку поиска. По мере ввода символов срабатывает автоподбор.



Новая заявка в тех. поддержку

Заполните поля заявки. Обязательными для заполнения являются поля «Категория», «Тема» и «Текст». Текст может содержать не более 600 символов.

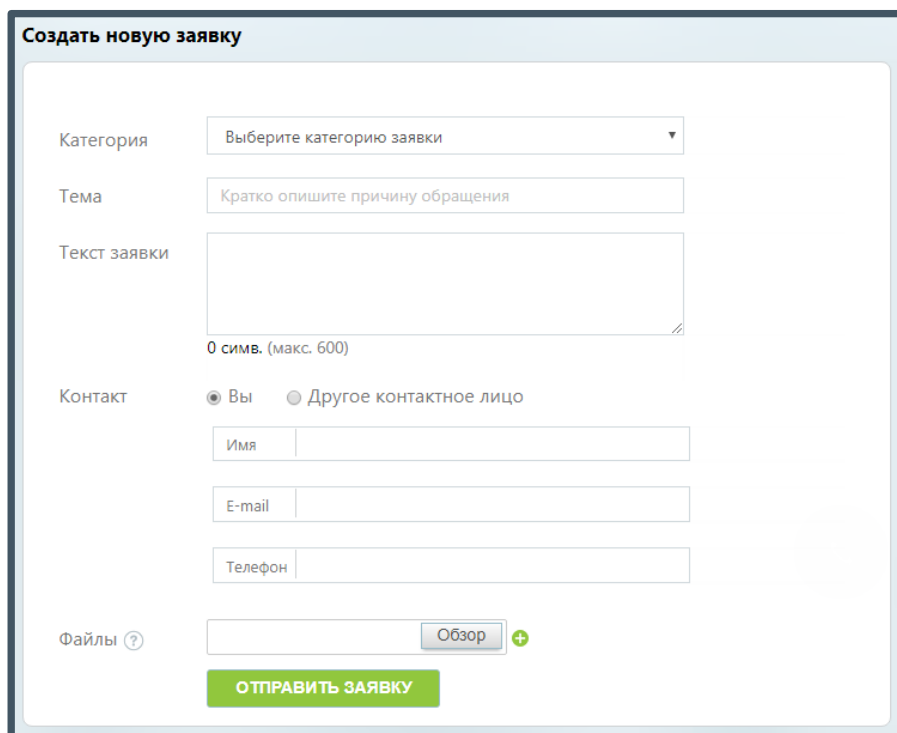
По умолчанию в качестве контактного лица указывается пользователь, осуществивший вход в Личный кабинет под своей учетной записью. Поля для

ввода контактных данных заполняются автоматически на основании данных, указанных в карточке сотрудника (при их наличии).

Для выбора другого контактного лица следует установить переключатель в соответствующее положение. При вводе части имени и/или фамилии сотрудника BATC на экране отображается список по совпадениям. При выборе сотрудника BATC поля для ввода контактных данных заполняются автоматически на основании данных, указанных в карточке сотрудника (при их наличии).

Для того, чтобы прикрепить к заявке файл, нажмите **Обзор** и укажите путь к файлу. Для того, чтобы отправить дополнительный файл, нажмите «+». Допускается одновременная отправка не более пяти файлов размером не более 20 МБ каждый.

Нажмите кнопку **Отправить заявку**. На странице отобразится блок подтверждения с номером созданной заявки, который предназначен для отслеживания ее статуса.



Создать новую заявку

Категория: Выберите категорию заявки ▼

Тема: Кратко опишите причину обращения

Текст заявки:
0 симв. (макс. 600)

Контакт: ☒ Вы ☐ Другое контактное лицо

Имя:
E-mail:
Телефон:

Файлы ?
Обзор +

ОТПРАВИТЬ ЗАЯВКУ

Офис в Москве

В нижней части экрана по умолчанию отображается адрес и контакты офиса «Манго Телеком» в г. Москва. Для просмотра контактной информации офисов компании в других городах нажмите ссылку «Другие офисы» и в выпадающем списке выберите нужный город.



MANGO
OFFICE

Офис в Москве Другие офисы ▾



Офис 833, ул. Профсоюзная, д. 57, г. Москва, 117420 [схема проезда](#)

Тел.: +7 (495) 540-44-44, +7 (495) 745-33-99

Факс: +7 (495) 742-44-45

[Бесплатный онлайн звонок](#)

Электронная почта:

Отдел продаж - sales@mangotele.com

Отдел по работе с клиентами - mango@mangotele.com

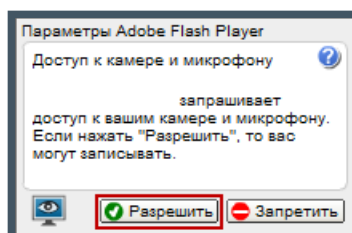
Для просмотра схемы проезда необходимо кликнуть по одноименной кнопке. Схема отобразится во всплывающем окне с онлайн-картой, на которой офис будет отмечен специальным значком.

Для звонка специалистам службы поддержки нажмите «Бесплатный онлайн-звонок». В зависимости от настроек браузера в новой странице или вкладке откроется виджет «Звонок с сайта», позволяющий оперативно связаться с нашими специалистами в нужном городе.

СОВЕТ

Не получится совершить звонок, если:

- у вас нет устройства ввода и вывода звука (микрофона и динамиков/наушников);
- не установлен Adobe Flash Player последней версии;
- Adobe Flash Player не разрешен доступ к установленному в системе микрофону (см. рисунок ниже).

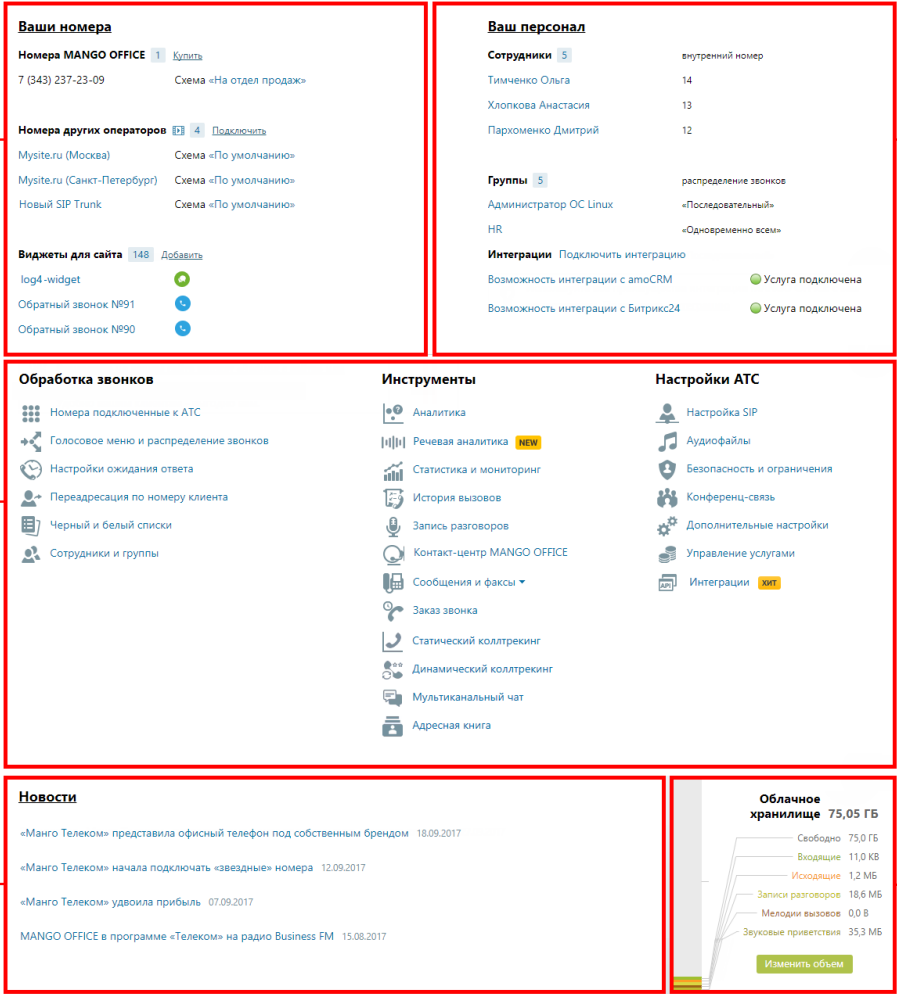


8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

Раздел 4. Продукт «Виртуальная АТС»

Пример внешнего вида страницы продукта Виртуальной АТС представлен на рисунке ниже.



The screenshot shows the MANGO OFFICE Virtual PBX interface. It is divided into several sections:

- 1. Ваши номера (Your numbers):** Includes sections for 'Номера MANGO OFFICE' (MANGO OFFICE numbers), 'Номера других операторов' (Numbers of other operators), and 'Виджеты для сайта' (Website widgets).
- 2. Ваш персонал (Your staff):** Includes 'Сотрудники' (Employees) and 'Группы' (Groups).
- 3. Обработка звонков (Call processing):** Includes 'Инструменты' (Tools) and 'Настройки АТС' (PBX settings).
- 4. Новости (News):** A section for company news.
- 5. Облачное хранилище (Cloud storage):** A section showing storage usage and a list of files.

On the left side of the interface, there is a vertical bar with the phone number 8 800 555 55 22 and the website address WWW.MANGO-OFFICE.RU.

1. [Блок «Ваши номера»](#)
2. [Блок «Персонал»](#)
3. Блок «Функционал ВАТС»:
 - [Обработка звонков](#)
 - [Инструменты](#)
 - [Настройка АТС](#)
4. Блок «Новости»
5. [Блок «Облачное хранилище»](#)



Для возврата к интерфейсу пользовательского рабочего стола следует щелкнуть по кнопке  **Главная**. Описание интерфейса приведено в разделе [Главная страница пользователя](#).

1. Блок «Ваши номера»

Список номеров (способов связи), относящихся к выбранной Виртуальной АТС. Позволяет настраивать новые номера, редактировать и удалять имеющиеся.

2. Блок «Персонал»

Блок содержит:

- список последних добавленных профилей пользователей для сотрудников и групп пользователей, объединенных для перенаправления звонков;
- ссылки для быстрого перехода к страницам «Список сотрудников» и «Группы обзвона»;
- список подключенных сторонних систем.

3. Функционал ВАТС

Это своего рода пульт управления вашей Виртуальной АТС.

4. Блок «Новости»

Информация о последних изменениях в продуктах MANGO OFFICE и свежие предложения нашей компании.

5. Облачное хранилище

Информация о свободном и занятом объеме в персональном облачном хранилище данных (сообщения, записи разговоров, факсы, аудиофайлы). Названия, выделенные цветом, являются ссылками на соответствующие разделы Личного кабинета.

ДЕМО-ВЕРСИЯ BATC

Перед тем, как покупать Виртуальную АТС, вы можете опробовать её возможности на примере демонстрационной версии. Для этого следует подключить демо-версию Виртуальной АТС на [сайте](#) компании.

Возможности и ограничения

При подключении демо-версии Виртуальной АТС необходимо выбрать версию продукта. Функционал каждой демо-версии полностью соответствует функционалу полной версии за исключением следующих ограничений:

- длительность демо-периода составляет 14 дней с момента регистрации;
- заблокированы исходящие международные вызовы;
- заблокировано подключение Контакт-центра;
- заблокировано подключение большего количества номеров (сотрудников, схем переадресации и т.д), чем допускает выбранная версия Виртуальной АТС.

С полным перечнем функций версий Виртуальной АТС MANGO OFFICE и их стоимостью вы можете ознакомиться, скачав этот [файл](#) формата PDF.

Внимание

После окончания демо-периода выполняется блокировка продукта. Через 14 дней с момента блокировки выполняется удаление Виртуальной АТС без возможности восстановления

О количестве дней до блокировки, а затем до удаления продукта сообщает уведомление вида:

Вы используете демо-версию продукта «Виртуальная АТС». До окончания бесплатного периода осталось 12 дней.

Переход на полную версию

Переход с демонстрационной на полную версию возможен в течение четырех недель с момента регистрации, в том числе и при заблокированном продукте.

Для перехода на полную версию щелкните по ссылке «Перейти на полную версию», которая отображается в уведомлении. Если вы закрыли уведомление ранее, то перезайдите в данную BATC – уведомление отобразится вновь.

После щелчка по ссылке отображается форма с детальным описанием расходов по переходу на полную версию.



Версия продукта



Подключение версии «Максимальная + Пакет 2500»

Для подключения версии «Максимальная + Пакет 2500», ваши расходы составят: **114 руб.**

Абонентская плата за версию «Максимальная + Пакет 2500»: **108 руб./мес.**

Абонентская плата за номер: **6 руб./мес.**

Инсталляционный платеж за номер: **0 руб./мес.**

Доплата за неизрасходованный трафик: **0 руб.**

Важно: Для активации версии продукта на вашем лицевом счету должна быть указанная выше сумма

Подключить

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

Внимание

Если на вашем лицевом счету указанная сумма отсутствует, то кнопка **Подключить** будет неактивна.

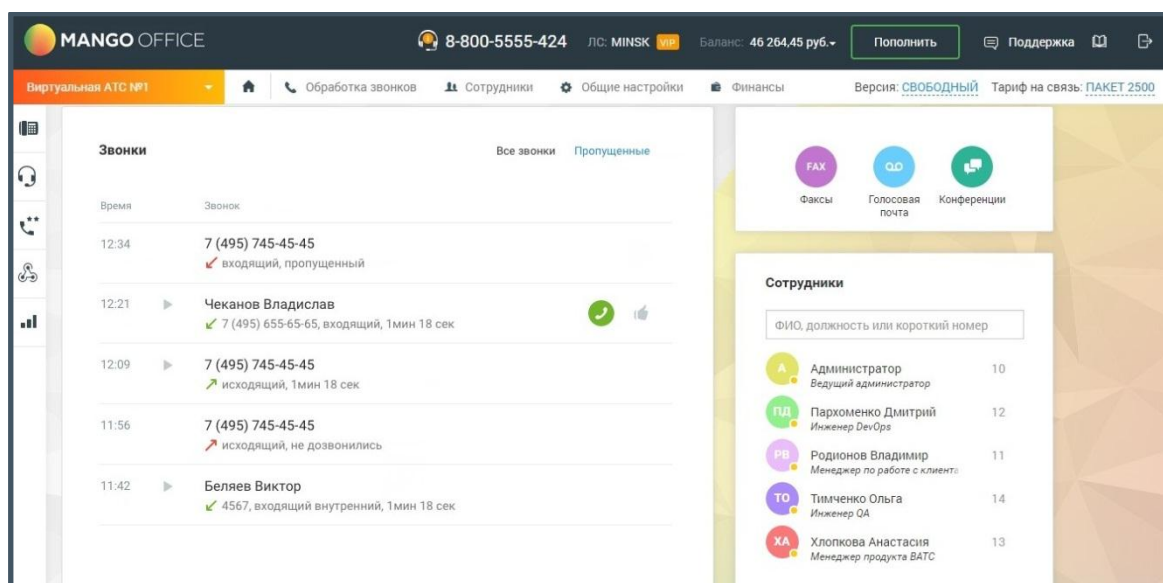
ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Главная страница пользователя представляет собой персональную рабочую среду пользователя в Личном кабинете. Доступный пользователю функционал настраивается ответственным сотрудником на вкладке «Настройка доступа» раздела «Безопасность и ограничения».

Вид рабочего стола приведен на изображении ниже.



MANGO
OFFICE

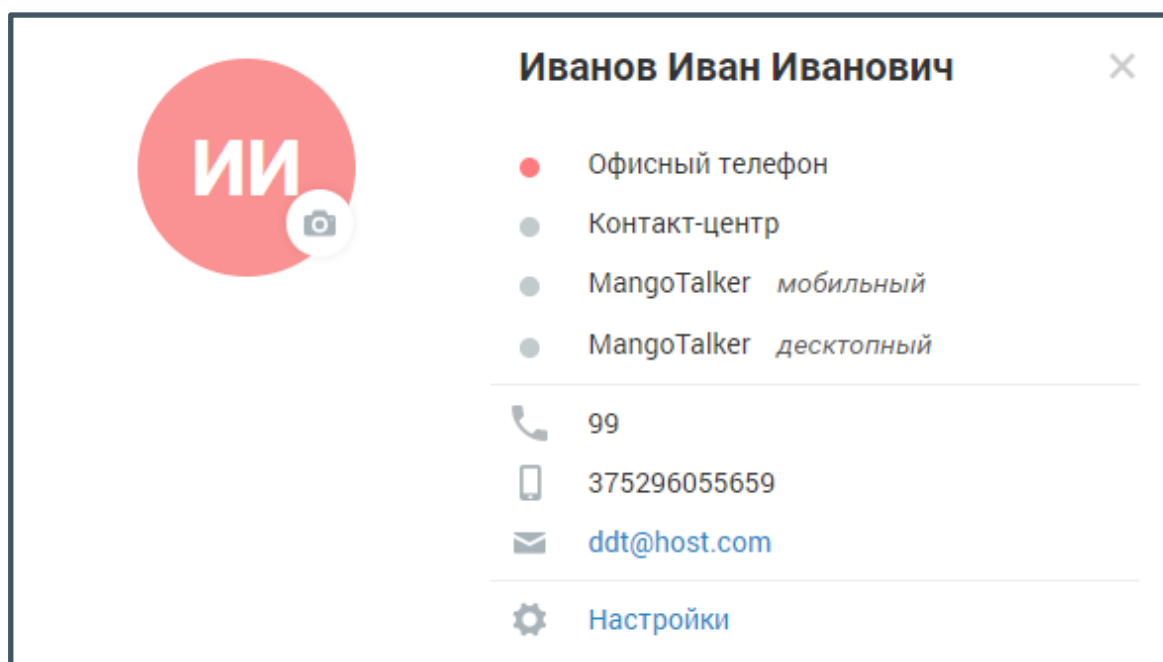


Шапка рабочего стола аналогична стандартной шапке Личного кабинета. Описание панелей приведено в разделе «Раздел 1. Добро пожаловать в Личный кабинет!».

Основная область рабочего стола содержит виджеты:

Персональная карточка сотрудника

Упрощенная персональная карточка сотрудника отображается при нажатии на область аватара и ФИО сотрудника в "шапке" Личного кабинета.



Карточка содержит следующие данные:



- аватар сотрудника с возможностью выбора изображения (при наличии соответствующих прав);
- список коммуникаций;
- ссылку «Настройки» для перехода к редактированию карточки сотрудника. Ссылка не отображается в случае, если у сотрудника отсутствуют права на доступ к собственной карточке как минимум на просмотр.

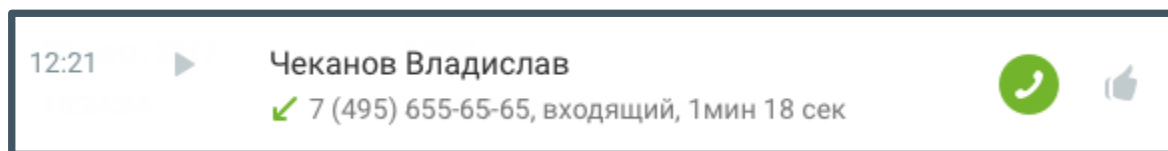
Виджет «Лента звонков»

Виджет «Лента звонков» включает две вкладки:

- **Все звонки** – вкладка представляет собой отчет, содержащий до 10 последних входящих и/или исходящих внешних и внутренних звонков, доступных для просмотра данным сотрудником в соответствии с правами данного сотрудника на доступ к модулю «История вызовов». Таким образом, отчет содержит те же звонки, которые сотрудник увидит в отчете "Все вызовы" модуля История вызовов;
- **Пропущенные** – вкладка представляет собой отчет, содержащий до 10 последних внешних и/или внутренних звонков, пропущенных в разрезе компании, доступных для просмотра данным сотрудником в соответствии с правами данного сотрудника на доступ к модулю «История вызовов». Таким образом, отчет содержит те же звонки, которые сотрудник увидит в отчете "Пропущенные вызовы" модуля История вызовов, с добавлением пропущенных внутренних входящих звонков сотрудника).

Сформированный отчет состоит из столбцов:

- **Время** – время начала звонка;
- **Звонок** – сведения о звонке: номер абонента, с которого или на который был совершен звонок, данные контакта (при их наличии), ФИО сотрудника, если это был внутренний вызов, показатель направления звонка входящий/исходящий, длительность вызова и т.д.



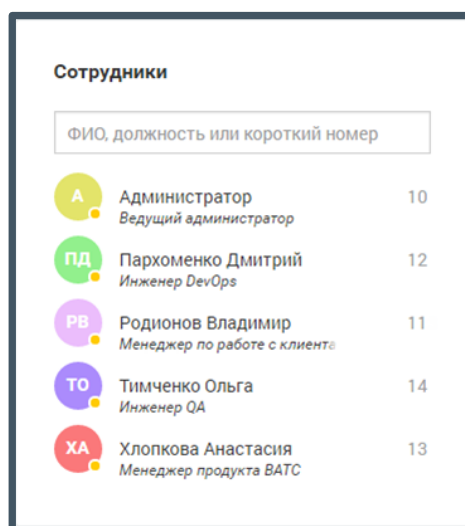
При наведении курсора на строку звонка отображается кнопка перезвона, по щелчку на которую должен совершаться обратный звонок.

Для состоявшихся звонков, для которых имеется запись разговора, отображается пиктограмма воспроизведения записи. При щелчке по пиктограмме на экране отображается плеер для прослушивания записи.

Также при наличии меток, установленных для данного звонка в разделе [Запись разговоров](#), метка отображается и в виджете. Возможность редактирования меток предусмотрена только при работе в разделе «Запись разговоров».

Виджет «Сотрудники»

Виджет представляет список всех сотрудников, созданных в текущей BATC на момент просмотра виджета.



Каждая запись списка отображает следующие сведения о сотруднике:

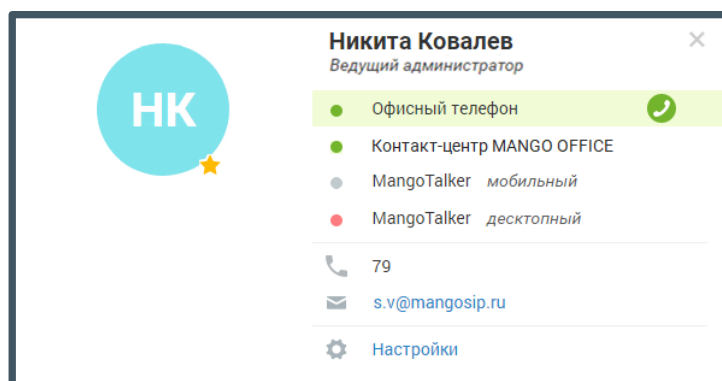
- Аватар с индикатором доступности;
- ФИО сотрудника;
- Должность;
- Внутренний номер.

В верхней области виджета предусмотрено поле для поиска сотрудника по ФИО, должности либо короткому номеру. Фильтрация списка выполняется по мере ввода символов.

Внимание

Функционал добавления сотрудников в список избранных доступен только при входе в Личный кабинет от имени сотрудника.

При щелчке по ФИО сотрудника отображается упрощенная персональная карточка сотрудника, содержащая сведения о коммуникациях.



Для выбора аватара щелкните по пиктограмме фотоаппарата и выберите файл с изображением. Далее при необходимости выберите нужный масштаб и отцентрируйте изображение.

Список коммуникаций включает:

Офисный телефон — учетные записи пользователя, указанные в качестве средств приема звонков. Для каждого из средств приема указывается его статус;

Контакт-центр — отображается в случае наличия связанного с БАТС продукта Контакт-центр. Отражает статус сотрудника Контакт-центра;

MangoTalker мобильный — статус пользователя в мобильной версии приложения MangoTalker. При отсутствии установленного приложения указывается «Не найден»;

MangoTalker десктопный — статус пользователя в десктопной версии приложения MangoTalker. При отсутствии установленного приложения указывается «Не найден»;

Короткий номер — отображается при наличии номера, указанного в поле «Внутренний номер» в карточке сотрудника;

Телефон — отображается при наличии в списке средств приема звонков хотя бы одного телефонного номера;

E-mail — отображается при наличии указанного E-mail в карточке сотрудника. При нажатии на адрес выполняется запуск почтового клиента по умолчанию.

Виджет «Блок кнопок быстрых коммуникаций»

Виджет содержит три кнопки:

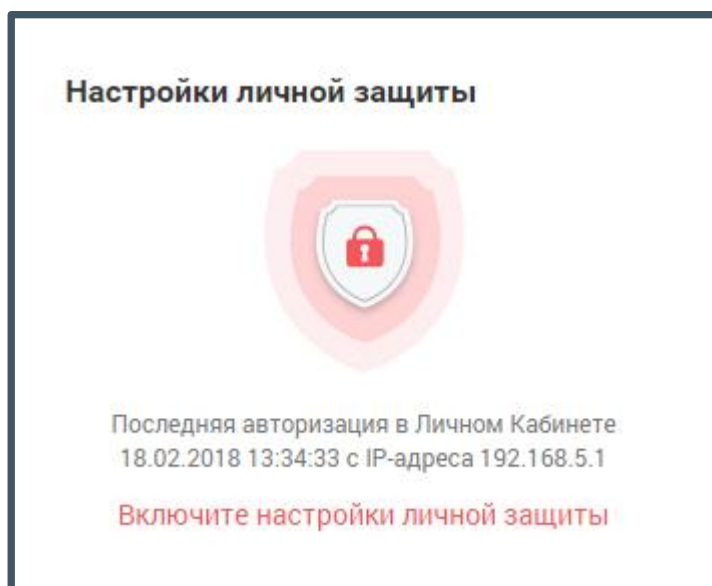


- **Факсы** – при нажатии кнопки выполняется переход на страницу [Новый факс](#) раздела Инструменты;
- **Голосовая почта** – при нажатии кнопки выполняется переход на страницу [Голосовые сообщения](#) раздела Инструменты. Также кнопка содержит счетчик новых голосовых сообщений, полученных сотрудником с последнего захода в Личный кабинет;
- **Конференции** – при нажатии кнопки выполняется переход на страницу [Комнаты конференций](#) раздела Настройки АТС.

Виджет «Настройки личной защиты»

Виджет доступен только для пользователей с ролью «Руководитель компании», а также ролей, созданных на её основе. Виджет позволяет ограничить доступ остальных пользователей к прослушиванию, скачиванию и отправке записей разговоров руководителя, паролю его SIP-учетной записи и т.д.

При выключенных настройках личной защиты виджет отображается в виде:



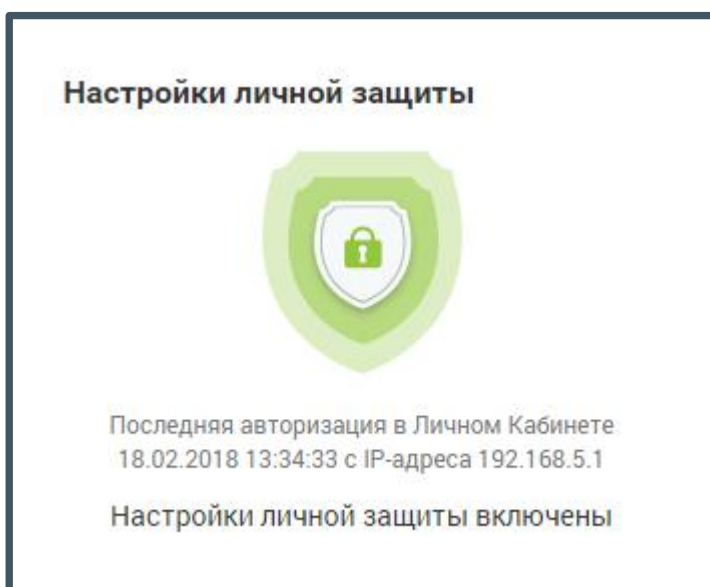
Для включения настроек следует щелкнуть по кнопке  и выбрать необходимые настройки. Для получения дополнительных сведений следует навести курсор на пиктограмму  напротив наименования настройки:

- **Запретить прослушивать записи моих разговоров:**
 - Запрет на прослушивание записей разговоров;
 - Запрет на скачивание записей разговоров;
 - Запрет на отправку записей разговоров на E-mail через интерфейс ЛК;

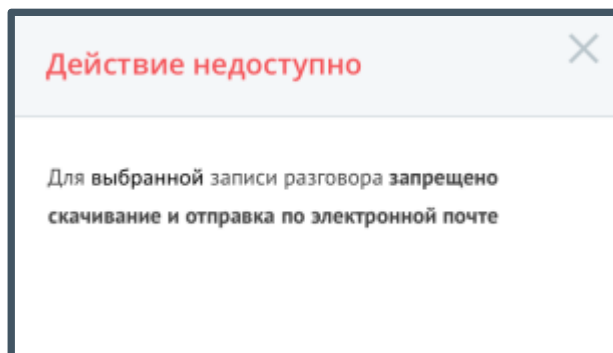


- **Запретить автоматическую отправку записей разговоров по API во внешние системы;**
- **Запретить просматривать и изменять пароль от учетной записи:**
 - Запрет на просмотр и изменение паролей от SIP-учетных записей, а также пароля для входа в Личный кабинет и Контакт-центр;
- **Запретить изменять роль.**

Для сохранения изменений следует нажать на кнопку **Применить**. При выборе хотя бы одной настройки вид виджета меняется на следующий:

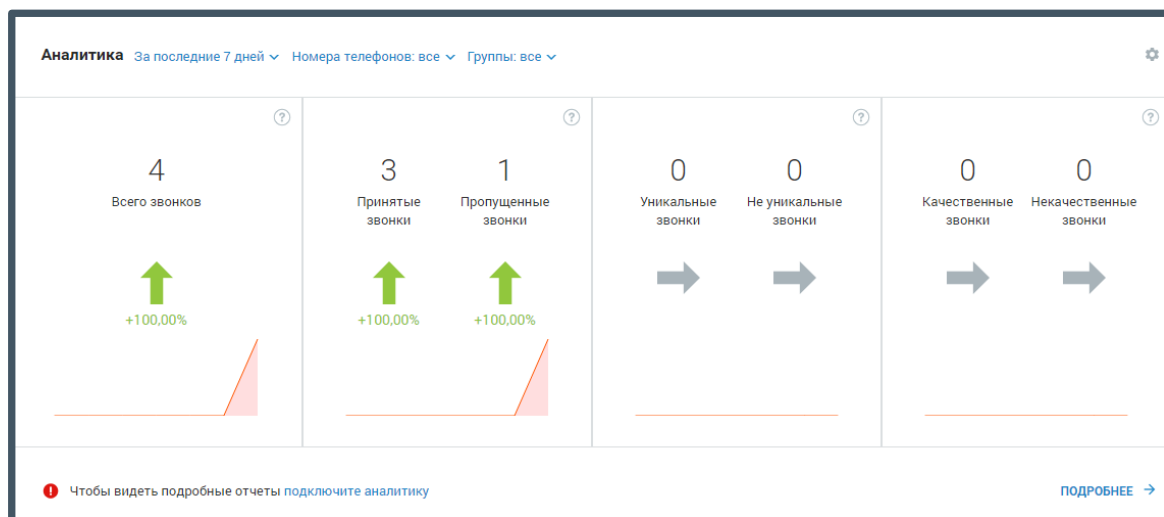


В общем списке записей разговоров для пользователей с ролью, отличной от роли «Руководитель компании», защищенные записи отмечаются иконкой  и недоступны для прослушивания, скачивания и отправки. При попытке скачивания либо отправки на экране будет отображено соответствующее сообщение:



Виджет «Аналитика»

Виджет «Аналитика» представляет собой отчет, содержащий краткую аналитическую информацию о поступивших вызовах в соответствии с заданными параметрами фильтрации.



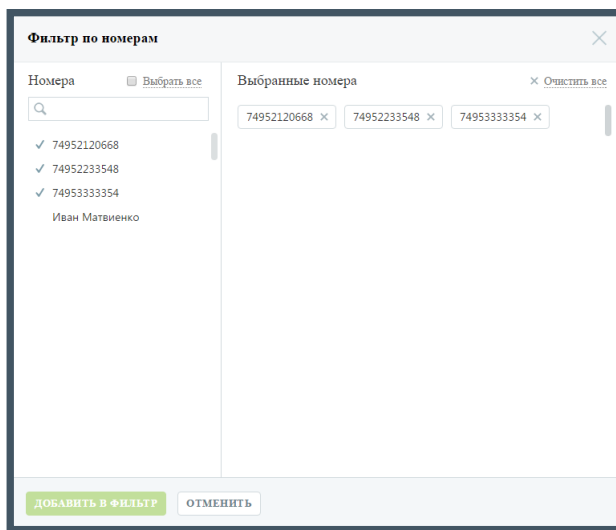
Внимание

Виджет отображается для сотрудников с ролями «Руководитель компании» и «Маркетолог», а также для сотрудников с ролями, созданных на основе этих ролей.

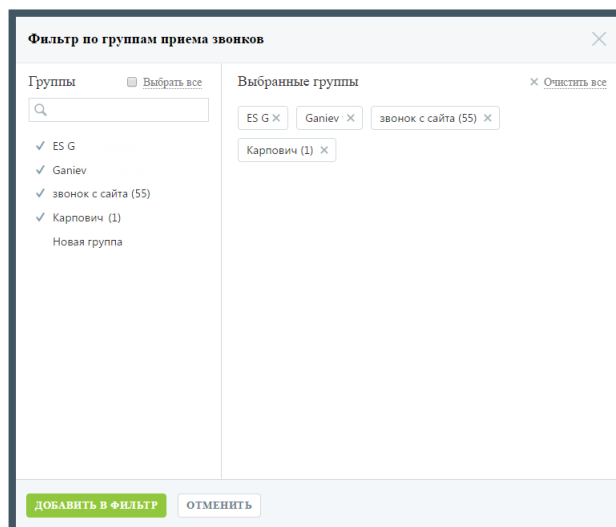
Виджет отображается только на продуктах с тарифными планами с подключенной либо с доступной для подключения услугой «Аналитика».

Отчет формируется автоматически при входе на рабочий стол пользователя. Для построения отчетов предусмотрены следующие фильтры:

1. Период отчета: 7 дней, 28 дней. Текущий день в отчет не включается;
2. Номера телефонов. Для этого в форме выбора номеров в списке в левой части окна следует щелкнуть по нужным номерам либо установить флаг «Выбрать все» для выбора всех номеров, после чего нажать **Добавить в фильтр**;



3. Группа сотрудников. Для этого в форме выбора групп в списке в левой части окна следует щелкнуть по нужным группам, после чего нажать **Добавить в фильтр**;



Внимание

Данный фильтр отображается только при подключенной группе отчетов «Продажи» - платно либо в демо режиме.

Отчет будет сформирован автоматически по завершению работы фильтров.

Отчет включает четыре области, отображающие данные в соответствии с выбранными фильтрами:

- Общее количество входящих звонков (принятых и пропущенных);
- Общее количество принятых и пропущенных звонков;

- Общее количество исходящих уникальных и не уникальных звонков;
- Общее количество исходящих качественных и некачественных звонков. Качественным звонком считается принятый вызов с определенной длительностью, указываемой в отчете «Качественные звонки» инструмента «Аналитика».

СОВЕТ

Более подробная информация по звонкам доступна при использовании инструмента «[Аналитика](#)».

Стрелки отчетов указывают на изменение количества звонков по сравнению с аналогичным предшествующим периодом:

- Зеленая – восходящий тренд, количество звонков увеличилось;
- Красная – нисходящий тренд, количество звонков уменьшилось;
- Серая – количество звонков не изменилось.

При наведении на стрелку отображается соответствующая подсказка. При щелчке по стрелке либо числовому показателю в зависимости от выбранного отчета выполняется переход на страницу:

- Отчет «Всего звонков» – переход на страницу отчета «Продажи» - «[Пропущенные звонки](#)»;
- Отчет «Принятые и пропущенные звонки» – переход на страницу отчета «Продажи» - «[Пропущенные звонки](#)»;
- Отчет «Уникальные и не уникальные звонки» – переход на страницу отчета «Продажи» - «[Качественные звонки](#)»;
- Отчет «Качественные и некачественные звонки» – переход на страницу отчета «Продажи» - «[Качественные звонки](#)».

В нижней части каждого отчета содержится графическое отображение динамики изменений количества звонков в течение выбранного периода. При наведении курсора на график отображается подсказка, включающая дату и количество звонков в указанный день.

Для того, чтобы скрыть виджет, следует щелкнуть по кнопке  и выбрать пункт меню «Скрыть виджет».

Виджет «Коллтрекинг»

Виджет коллтрекинга отображает общую статистику по рекламе и детализацию по трем выбранным каналам.

Изменение тренда, отображаемое на графике, помогает вовремя заметить потерявшую эффективность рекламу, разобраться в деталях и оперативно внести корректировки.

Внимание

Виджет отображается для сотрудников с ролью «Маркетолог», а также для сотрудников с ролями, созданных на основе этой роли.

Виджет отображается только на продуктах с тарифными планами с подключенной либо с доступной для подключения услугой «Динамический коллтрекинг».

Для работы виджета необходимо подключить «Коллтрекинг» и разместить код отслеживания на вашем сайте.

Отчет формируется автоматически при входе на рабочий стол пользователя. Для построения отчетов предусмотрены следующие фильтры:

1. Период отчета: 7 дней, 28 дней. Текущий день в отчет не включается;
2. Фильтр по виджету. Выпадающий список содержит список всех подключенных виджетов на продукте. При клике по названию виджета значения на графиках пересчитываются автоматически.
3. Фильтр по источнику. Для выбора доступны источники/каналы отчета динамического коллтрекинга. Список содержит первые десять источников/каналов, по которым было наибольшее количество звонков. Первым отображается источник по которому было наибольшее количество звонков, и так далее. Максимально возможное количество источников/каналов – три. Для того, чтобы применить внесенные изменения и пересчитать данные графика, после выбора источников следует щелкнуть по кнопке **Применить**.

Построенный график отображает количество звонков по источнику/каналу по количеству дней в соответствии с заданными параметрами фильтрации.

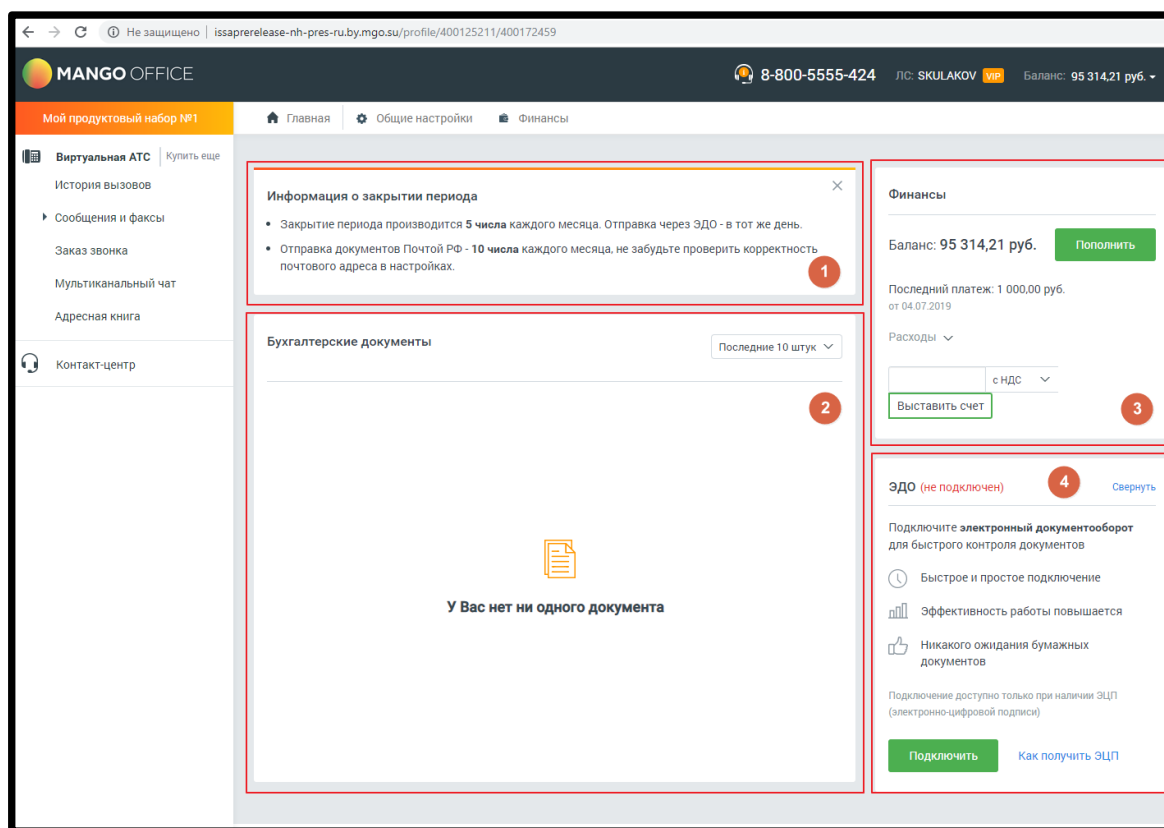
Зеленым цветом отмечен источник/канал, идущий на первом месте в окне фильтра по источникам/каналам, оранжевым - второй выбранный источник/канал, розовым третий, фиолетовым - все остальные невыбранные источники/каналы.

В столбчатой диаграмме виджета по каждому выбранному источнику/каналу указывается суммарное количество звонков. При наведении курсора на столбец отображается дополнительная информация: разбивка по суммарному количеству звонков по каждому из источников/каналов относительно общего числа звонков по всем источникам/каналам.

При щелчке по столбцу диаграммы выполняется переход к отчету «Отчеты динамического коллтрекинга» - «[Эффективность рекламных каналов](#)» с сохранением всех указанных фильтров.



Виджеты Бухгалтера



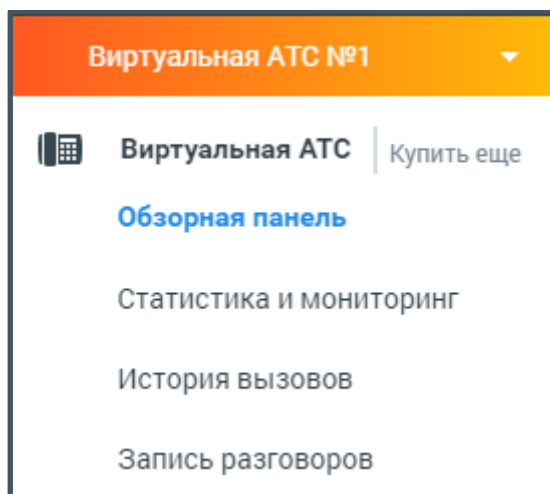
Пользователям с ролью Бухгалтер (и производными от этой роли) доступны следующие виджеты:

1. **Информация о закрытии периода**
2. **Бухгалтерские документы** - виджет отображает последние 10 документов, или документы за последние 30 дней, по выбору пользователя.
3. **Финансы** – информация о текущей сумме денежных средств на счету пользователя и последнем платеже. Также имеется поле для выставления новых счетов, с или без НДС.
4. **ЭДО (электронный документооборот)** - для подключения виджета нажмите кнопку **Подключить** и заполните данные об организации в открывшейся форме заявки. Сохраните внесенные изменения.

Для подключения виджета ЭДО необходимо наличие электронной цифровой подписи (ЭЦП).

НАЧАЛО РАБОТЫ

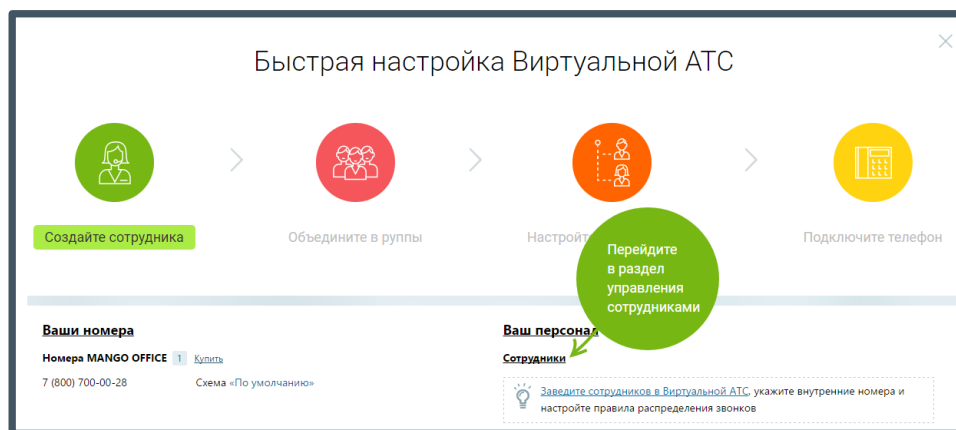
При первом запуске Виртуальной АТС вы можете воспользоваться подсказками, которые облегчат первоначальную настройку ВАТС. Для этого в левом вертикальном меню откройте подраздел **Обзорная панель** раздела **Виртуальная АТС**.



Далее щелкните по кнопке **Настроить с подсказками** и следуйте дальнейшим указаниям. Для самостоятельной работы с ВАС щелкните по «Настроить самостоятельно».

Включение подсказок поможет быстрее настроить следующие этапы:

- Создание сотрудников
- Создание групп и объединение сотрудников в группы
- Настройка приема звонков
- Подключение телефона



После завершения основных настроек ВАС готова к работе.

Блокировка ВАС

Наша система безопасности и мониторинга трафика постоянно выявляет продукты, которые за определенный период времени совершают чрезмерное количество исходящих вызовов.

При выявлении такого продукта он помещается в черный список. Под панелью Лицевого счета отображается уведомление об ограничении вызовов:

На данную АТС установлено ограничение частоты исходящих звонков 6 в минуту до 14:00 21.07.2016

При этом исходящие вызовы на номера спец. служб (112 и др.), а также вызовы с SIP-линий на SIP-линии не блокируются. После наступления указанной даты и времени ограничение снимается автоматически.

4.1 НАВИГАЦИОННАЯ ПАНЕЛЬ

Навигационная панель содержит название продукта, название его версии и тарифа, а также элементы быстрой навигации ЛК.

Виртуальная АТС №1 | 🏠 | 📞 Обработка звонков | 👤 Сотрудники | ⚙️ Общие настройки | 💰 Финансы | Версия: [СВОБОДНЫЙ](#) | Тариф на связь: [ПАКЕТ 2500](#)

4.1.1 Смена версии и тарифа продукта

Вы можете изменить версию и тариф продукта на другие, согласно вашим потребностям и расходам. Для этого нажмите на название версии и тарифа соответственно. Ссылки доступны пользователям с ролью Администратор Лицевого счета или Администратор ВАТС.

Смена версии

Название версии продукта, которую вы используете на данный момент, выделено другим цветом с надписью «ваша версия». Выберите новую версию продукта, щелкнув по соответствующему прямоугольнику:



MANGO
OFFICE

Смена версии продукта

СВОБОДНЫЙ	ВИРТУАЛЬНЫЙ НОМЕР	БАЗОВАЯ	РАСШИРЕННАЯ	МАКСИМАЛЬНАЯ
3560 руб./мес. ваша версия	490 руб./мес. ☐	685 руб./мес. ☐	1500 руб./мес. ☐	2450 руб./мес. ☐
	3 сотрудника	60 руб./мес.	70 руб./мес.	80 руб./мес.

В стоимость каждой из новых версий включены 3 сотрудника

ПРОДОЛЖИТЬ ОТМЕНИТЬ

Совет

В случае, если изменение версии продукта недоступно, обратитесь к вашему менеджеру для внесения изменений.

При переходе на более упрощенную версию BATC относительно текущей (т.н. понижение версии) на форме с условиями перехода отображается дополнительное предупреждение.

Смена версии продукта

Некоторые возможности текущей версии не поддерживаются в версии «Виртуальный номер»

Для продолжения необходимо отказаться от всех возможностей, не поддерживаемых в версии «Виртуальный номер», и внести соответствующие изменения.

Использование SKYPE не предусмотрено

Необходимо отключить возможность использования SKYPE в карточках сотрудников, схемах переадресации, правилах записи разговоров и переадресаций по АОН.

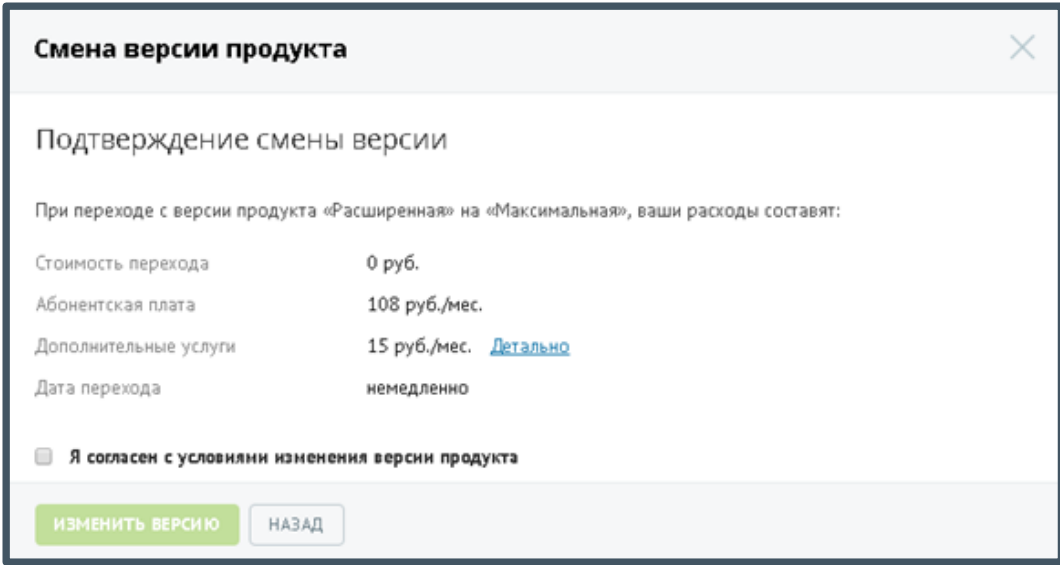
ПРОДОЛЖИТЬ НАЗАД

Для продолжения выберите другую версию продукта или отключите указанные услуги.

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

Если новая версия продукта поддерживает все возможности текущей, то на экране отображается форма с условиями перехода на новую версию:



Смена версии продукта

Подтверждение смены версии

При переходе с версии продукта «Расширенная» на «Максимальная», ваши расходы составят:

Стоимость перехода	0 руб.
Абонентская плата	108 руб./мес.
Дополнительные услуги	15 руб./мес. Детально
Дата перехода	немедленно

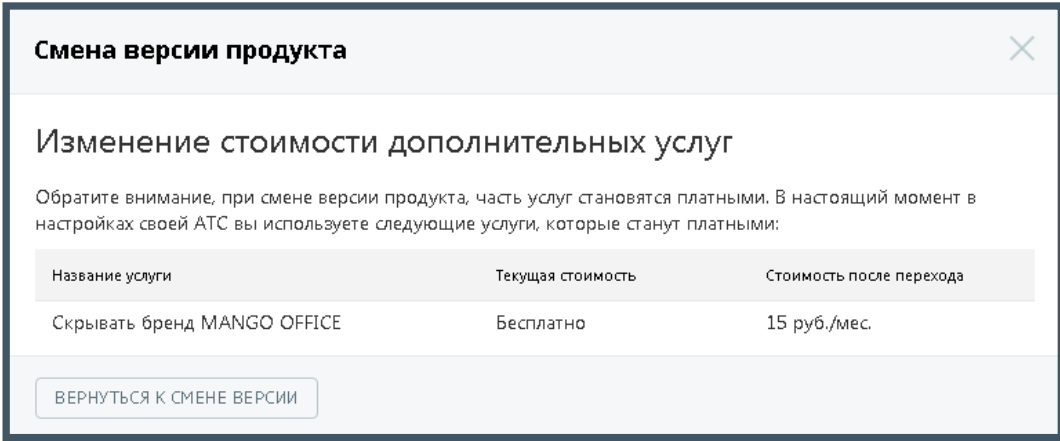
☐ Я согласен с условиями изменения версии продукта

[ИЗМЕНИТЬ ВЕРСИЮ](#) [НАЗАД](#)

ВНИМАНИЕ

Обратите внимание, что при смене версии продукта сервисы, подключенные вами ранее, могут изменить стоимость.

Для детального ознакомления со стоимостью подключенных дополнительных услуг щелкните по ссылке «Детально»:



Смена версии продукта

Изменение стоимости дополнительных услуг

Обратите внимание, при смене версии продукта, часть услуг становятся платными. В настоящий момент в настройках своей АТС вы используете следующие услуги, которые станут платными:

Название услуги	Текущая стоимость	Стоимость после перехода
Скрывать бренд MANGO OFFICE	Бесплатно	15 руб./мес.

[ВЕРНУТЬСЯ К СМЕНЕ ВЕРСИИ](#)

После ознакомления вернитесь к предыдущей форме, нажав на кнопку **Вернуться к смене версии**.

Если предложенные условия вас устраивают, то установите флажок «Я согласен с условиями изменения версии продукта» и нажмите **Изменить версию**.

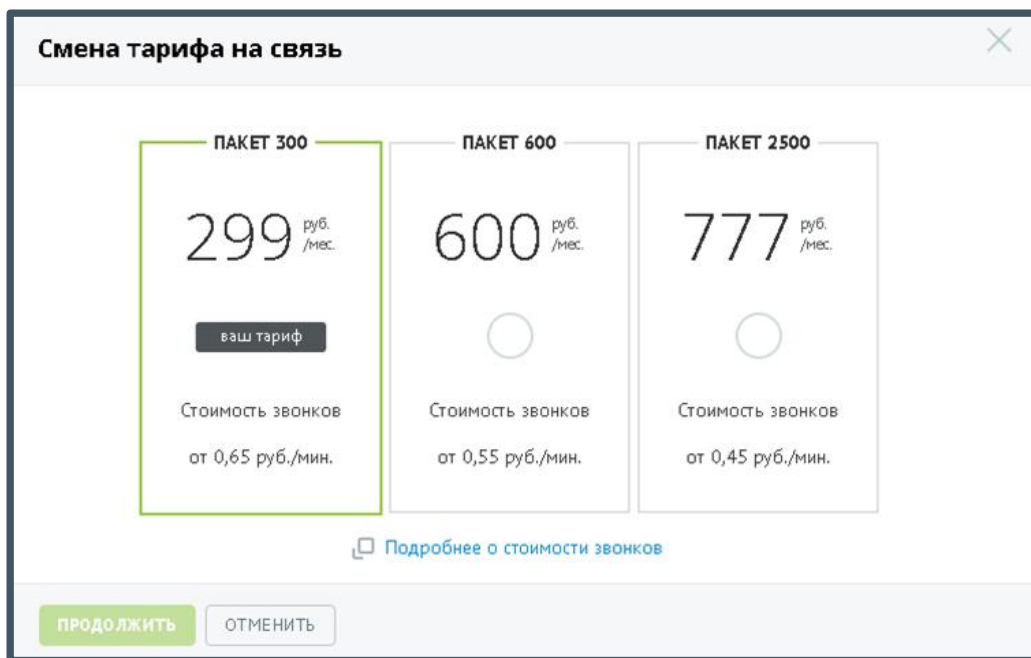
Переход на новую версию продукта осуществляется моментально.

Внимание

Если на вашем счету недостаточно средств для изменения версии, то установка флага «Я согласен с условиями изменения версии продукта» недоступна.

Смена тарифа

Тарифный план, который вы используете на данный момент, выделен другим цветом и помечен надписью «ваш тариф». Выберите новый тарифный план, щелкнув по соответствующему прямоугольнику:



ПАКЕТ 300	ПАКЕТ 600	ПАКЕТ 2500
299 руб./мес.	600 руб./мес.	777 руб./мес.
ваш тариф		
Стоимость звонков от 0,65 руб./мин.	Стоимость звонков от 0,55 руб./мин.	Стоимость звонков от 0,45 руб./мин.

[Подробнее о стоимости звонков](#)

ПРОДОЛЖИТЬ **ОТМЕНИТЬ**

Совет

В случае, если изменение тарифа недоступно, обратитесь к вашему менеджеру для внесения изменений.

Для получения актуальных сведений о стоимости звонков нажмите на ссылку «Подробнее о стоимости звонков». В результате в браузере будет открыта новая вкладка [с описанием тарифов](#) компании.

После выбора тарифа нажмите **Продолжить**.



Смена тарифа на связь

Подтверждение смены тарифа

При переходе с тарифа «ПАКЕТ 300» на «ПАКЕТ 2500», ваши расходы составят:

Стоимость перехода	0 руб.
Пакет звонков (минимальный гарантированный платеж)	777 руб./мес.
Дата перехода	немедленно

☐ Я согласен с условиями изменения тарифа на связь

ИЗМЕНИТЬ ТАРИФ

НАЗАД

Ознакомьтесь с условиями изменения тарифа. Для изменения тарифа установите флаг «Я согласен с условиями изменения тарифа на связь» и нажмите **Изменить тариф**.

Внимание

Если на вашем счету недостаточно средств для изменения тарифа, то установка флага «Я согласен с условиями изменения тарифа на связь» недоступна.

Изменение тарифа осуществляется моментально. Допускается изменение тарифа один раз в календарный месяц. Если в текущем месяце вы уже изменяли тариф, то следующее изменение возможно, начиная с первого числа следующего месяца.

4.2 БЛОК «ВАШИ НОМЕРА»

Блок «Ваши номера» отображает информацию о номерах (способах связи), относящихся к выбранной Виртуальной АТС, и позволяет удалять имеющиеся и настраивать новые номера.

По нажатию на заголовок «Ваши номера» будет открыта страница со списком всех номеров, связанных с выбранной Виртуальной АТС. Подробнее см. в разделе [«Номера, подключенные к АТС»](#).

Блок «Ваши номера» содержит три группы:

- [Номера MANGO OFFICE](#);
- [Номера других операторов](#);
- [Виджеты «Звонок с сайта»](#).



4.2.1 Номера MANGO OFFICE

Группа содержит информацию о многоканальных номерах (телефонных линиях) MANGO OFFICE, используемых с данной Виртуальной АТС. Одновременно отображается три номера, отсортированных по дате покупки.

При нажатии на кнопку «Купить еще» на новой вкладке браузера откроется страница [интернет-магазина](#) «Манго Телеком».

Напротив каждого номера отображается наименование схемы распределения звонков. При нажатии на наименование схемы осуществляется переход на [страницу](#), содержащую настройки данной входящей линии.

Ваши номера	
Номера MANGO OFFICE	2 Купить
7 (495) 333-33-93	❗ Схема «По умолчанию»
7 (495) 333-33-82	❗ Схема «По умолчанию»

Некоторые номера могут быть отмечены пиктограммой вида ❗ (см. на рисунке ниже). Это означает, что номер находится в статусе «Новый»: он был зарезервирован для использования с данным продуктом ВАТС, но еще не оплачен. Такой номер нельзя использовать для приема или совершения вызовов до его активации. Номер резервируется на пять дней с момента покупки.

4.2.2 Номера других операторов

Эта группа отображает информацию о номерах других операторов, используемых с данной Виртуальной АТС.

С помощью Виртуальной АТС можно создать свой поддомен SIP. Это позволит добавлять в него учетные записи пользователей SIP.

Для подключения номера другого оператора нажмите кнопку **Подключить**. Выберите режим работы номера другого оператора и нажмите **Продолжить**.



Подключение номера другого оператора

Выберите вариант подключения

Пассивный SIP 	Активный SIP 	SIP Trunk 	Оставить заявку 	Купить номер
-------------------	------------------	---------------	---------------------	------------------

ПРОДОЛЖИТЬ ОТМЕНИТЬ

Также вы можете оставить заявку на подключение номера стороннего оператора нашему сотруднику, который свяжется с вами для обсуждения условий подключения.

Если вы не хотите настраивать и подключать номер самостоятельно, воспользуйтесь предложением покупки номера. Для этого укажите вариант «Купить номер» и [на странице](#) официального сайта «Манго-Телеком» выберите один или несколько многоканальных номеров.

4.2.2.1 Пассивный SIP

При выборе пассивного режима переадресация звонков на линию осуществляется сторонним оператором. Допускается только получение входящих вызовов.

Подключение номера другого оператора

Пассивный SIP

Номер для подключения: 7 (495) 123-45-67

SIP-адрес:
☐ Создать SIP-адрес автоматически
☒ Задать параметры SIP-адреса вручную
user27 @ tst-devpg-minsk59.mang

Отображаемый номер ? 73472000459 - Уфа

Количество номеров других операторов превысит включенное в выбранный вами тарифный план. За дополнительный номер с вас будет взиматься дополнительная абонентская плата в размере 10,00 руб./мес.

☐ Я принимаю условия

ПОДКЛЮЧИТЬ НАЗАД

Введите необходимые данные в поле «Номер для подключения».

Допускается автоматическое создание SIP-адреса, для этого установите переключатель в соответствующее положение. При установке переключателя в положение «Задать параметры SIP-адреса вручную» необходимо указать имя пользователя и выбрать домен SIP из выпадающего списка.

В поле «Отображаемый номер» указывается линия, по которой будут маршрутизироваться входящие звонки на SIP-линию при переадресации.

Ознакомьтесь с условиями подключения и установите флаг «Я принимаю условия».

Для завершения создания номера другого оператора нажмите **Подключить**. Сообщите вашему оператору новый SIP-адрес.

ВНИМАНИЕ

При удалении домена SIP все имена и псевдонимы пользователей, связанные с ним, удаляются без возможности восстановления!

СОВЕТ

Если выбранное имя домена занято, появится соответствующее предупреждение. В названии можно использовать только строчные буквы. При вводе прописные автоматически заменяются на строчные. Например, М в имени Mydomain преобразуется в m: mydomain.

Удаление номера осуществляется на странице «[Номера, подключенные к АТС](#)».

4.2.2.2 Активный

При выборе активного режима звонки принимаются через активную SIP-учетку стороннего оператора. Доступны входящие и исходящие вызовы.



Подключение номера другого оператора

 **Активный SIP**

Номер для подключения

Оператор связи

Логин

Пароль

Сервер

SIP-адрес

Отображаемый номер

Узнайте логин, пароль и имя сервера у вашего оператора.

Количество номеров других операторов превысит включенное в выбранный вами тарифный план. За дополнительный номер с вас будет взиматься дополнительная абонентская плата в размере 10,00 руб./мес.

☐ Я принимаю условия

Введите необходимые данные в поле «Номер для подключения».

Выберите оператора связи из выпадающего списка. В зависимости от выбора оператора отображается набор дополнительных полей для ввода данных учетной записи. Укажите данные – логин и пароль, при необходимости также следует указать адрес сервера и SIP-адрес. В случае, если поле «SIP-адрес» не отображается, то SIP-адрес сформируется автоматически.

В поле «Отображаемый номер» указывается линия, по которой будут маршрутизироваться входящие звонки на SIP-линию при переадресации.

Ознакомьтесь с условиями и установите флаг «Я принимаю условия». Для завершения создания номера другого оператора нажмите **Подключить**. Сообщите вашему оператору новый SIP-адрес.

После создания номера другого оператора информация в блоке «Номера других операторов» автоматически обновляется. Нажмите на номер другого оператора, если хотите изменить его.

Для удобства использования подключений внешних линий в активном режиме предусмотрен функционал информирования о статусе подключения. Соответствующий статус подключения отображается при редактировании номера под полем «Номер для подключения»:

Подключение номеров других операторов



Активный SIP

Номер для подключения

7 (495) 123-45-67

Номер подключен

Последняя проверка 15.10.2016 в 12:00

Оператор связи

Другой оператор

Удаление номера осуществляется на странице «[Номера, подключенные к АТС](#)».

4.2.3 Виджеты для сайта

В этой группе приведена информация о настроенных для текущей Виртуальной АТС виджетах. Инструмент позволяет установить на сайте виджет, с помощью которого посетители этого сайта могут позвонить прямо из браузера либо заказать звонок на определенное время.

Виджеты для сайта

156

Добавить

Обратный звонок №87

Звонок с сайта №55

MySite.ru

При щелчке по названию виджета отображается форма для его настройки. Напротив названия расположен список каналов виджета. При наведении курсора на канал отображается дополнительная информация.

Начиная с версии 7.15.51 Личного кабинета, вам доступна новая версия виджетов «Звонок с сайта». Допускается одновременное использование виджетов старой и новой версий. Поддержка виджетов старой версии прекращена, но звонки с сайтов для них будут выполняться, как и раньше.

При щелчке по названию виджета старой версии на экране будет отображено сообщение о возможности использования виджета новой версии.



Доступна новая версия виджета

Вам доступна новая версия виджета «Звонок с сайта». Одновременно с этим прекращена поддержка устаревшей версии виджетов.

Вы можете оставить виджет устаревшей версии без изменений, при этом для виджета будут выполняться звонки с сайтов, как и раньше.

Вы можете удалить этот виджет, а вместо него создать виджет новой версии и воспользоваться новыми возможностями.

Стоимость каждого виджета - без изменений: 4,00 руб./мес.

Удалить виджет

Отменить

Редактирование виджета «Звонок с сайта» старой версии не осуществляется. Для его удаления нажмите **Удалить виджет**.

4.2.3.1 Добавление виджета

Нажмите **Добавить**, чтобы добавить новый виджет.

При добавлении первого виджета на экране отображается форма с описанием услуги, а также возможностью просмотра обучающего [видео](#) по подключению и настройке виджета.

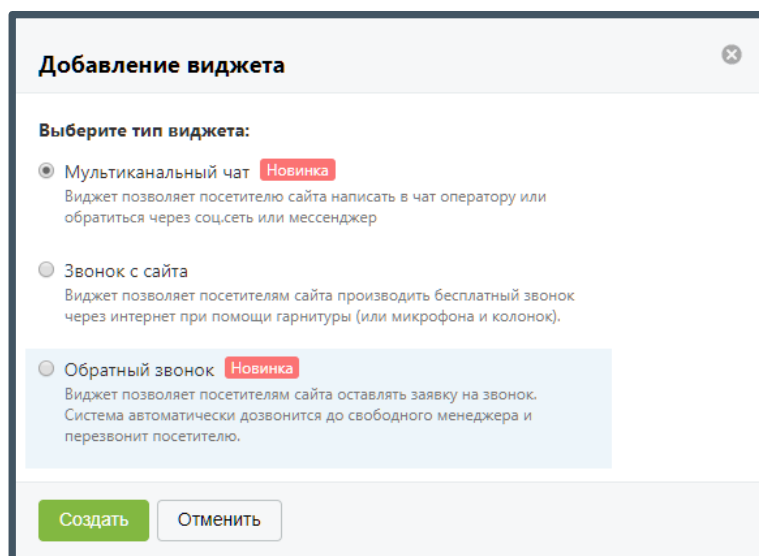
Для продолжения нажмите **Создать**.

Выберите тип виджета:

Предусмотрены следующие типы (см. рис. на следующей странице):

- **Мультиканальный чат** – при выборе этого виджета осуществляется переадресация на страницу [Мультиканальный чат](#);
- **Звонок с сайта** – виджет, позволяющий посетителям сайта выполнить бесплатный звонок через интернет;
- **Обратный звонок** – виджет, позволяющий посетителям сайта оставлять запросы на обратный звонок.

После выбора типа виджета ознакомьтесь с условиями подключения дополнительной услуги. После ознакомления установите флаг «Я принимаю условия подключения» и нажмите **Создать** для перехода к настройке виджета.



Добавление виджета

Выберите тип виджета:

- ☐ Мультиканальный чат **Новинка**
Виджет позволяет посетителю сайта написать в чат оператору или обратиться через соц.сеть или мессенджер
- ☐ Звонок с сайта
Виджет позволяет посетителям сайта производить бесплатный звонок через интернет при помощи гарнитуры (или микрофона и колонок).
- ☒ Обратный звонок **Новинка**
Виджет позволяет посетителям сайта оставлять заявку на звонок. Система автоматически дозвонится до свободного менеджера и перезвонит посетителю.

Создать **Отменить**

4.2.3.2 Настройка виджета «Звонок с сайта»

Если для этого продукта ранее не создавались учетные записи SIP, то открытии формы будут автоматически созданы:

- входящая IP-линия (учетная запись SIP) в этом поддомене;
- схема переадресации для этой входящей линии.

При этом используется формат учетной записи вида

lineNNNNN@vpbxXXXXXXX.mangosip.ru,

где:

- NNNNN — случайный пятизначный номер;
- vpbxXXXXXXX.mangosip.ru — поддомен SIP, который автоматически генерируется системой при создании продукта;
- XXXXXXXX — уникальный системный идентификатор текущего продукта.

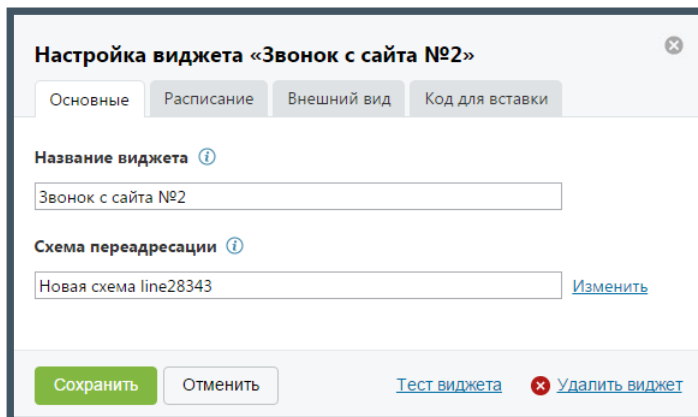
Созданная внешняя линия автоматически используется для вызова при помощи виджета, а сгенерированная для нее схема переадресации подставляется в поле «Схема» в [настройках](#) распределения звонков.

Настройка виджета осуществляется при помощи дополнительной формы с четырьмя вкладками:

- [Основные](#);
- [Расписание](#);
- [Внешний вид](#);
- [Код для вставки](#).

4.2.3.2.1 Вкладка «Основные»

Вид вкладки представлен на рисунке ниже.



На данной вкладке необходимо указать:

- **Название виджета** – название виджета на странице текущей ВАС;
- **Схема переадресации** – наименование используемой схемы переадресации. Для редактирования или выбора другой схемы нажмите на ссылку «Изменить». В результате будет выполнен переход на [страницу](#) настройки голосового меню и распределения звонков.

Для сохранения введенных данных нажмите **Сохранить**.

4.2.3.2.2 Вкладка «Расписание»

Вид вкладки представлен на рисунке на следующей странице.

В зависимости от того, в какое время – рабочее или нерабочее – звонит посетитель сайта, вид и функционал виджета различаются. Данная вкладка предназначена для гибкой настройки расписания.

Настройка виджета «Звонок с сайта №3»

Основные

Расписание

Внешний вид

Код для вставки

Часовой пояс

(UTC+03:00) Москва, Волгоград, Санкт-Петербург

Рабочее время

Укажите рабочие часы

Выбрать: 24/7, стандартное рабочее время

☒

Понедельник

09:00

18:00

☒

Вторник

09:00

18:00

☒

Среда

09:00

18:00

☒

Четверг

09:00

18:00

☒

Пятница

09:00

17:00

☐

Суббота

☐

Воскресенье

Нерабочее время

Все остальное время, кроме рабочего, включая:

☒

Учитывать государственные праздники

Россия

☐

Учитывать предпраздничные дни

☐

Учитывать перерыв на обед, Перерыв:

Исключения

Добавьте даты, в которые ваш режим работы отличается от обычного.

15.01.2016

Рабочий день

09:00

18:00

+

Добавить дату

Сохранить

Отменить

Тест виджета

Удалить виджет

Часовой пояс

Из выпадающего списка следует выбрать часовой пояс, соответствующий часовому поясу сотрудника ВАС. По умолчанию часовой пояс указывается согласно системному времени, установленному на устройстве пользователя.

В дальнейшем правильная настройка часового пояса необходима для синхронизации времени между сотрудниками ВАС и посетителями сайта, которые находятся в других часовых поясах.

Рабочее время

В данном блоке следует указать дни и часы, которые будут считаться рабочими.

Для упрощения настройки расписания предусмотрены шаблоны «24/7» и «стандартное рабочее время»:

- **24/7** – рабочими считаются все дни недели с 00.00 до 23.59
- **стандартное рабочее время** – рабочими считаются будние дни с 9.00 до 18.00, в пятницу – с 9.00 до 17.00.

Нерабочее время

Всё остальное время, не указанное в предыдущем блоке, считается нерабочим. Также вы можете указать, учитывать ли в расписании:

- государственные праздники страны;
- предпраздничные дни;
- перерыв на обед.

Список праздничных дней для Российской Федерации на 2016 год:

01.01 – 10.01, 22.02 – 23.02, 07.03 – 08.03, 02.05 – 03.05, 09.05, 13.06, 04.11.

Список предпраздничных дней в субботу для Российской Федерации на 2016 год:

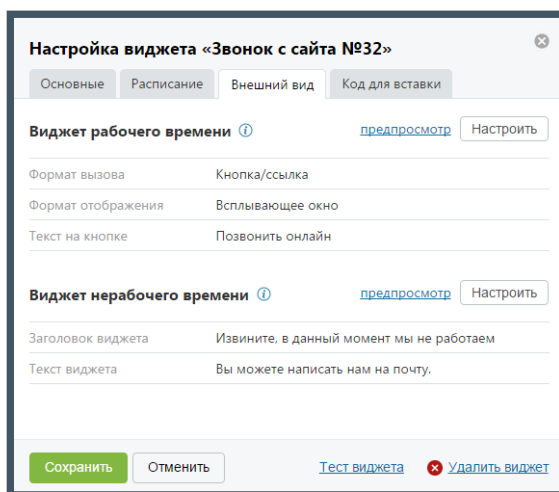
20.02.

Исключения

В данном блоке указываются определенные дни-исключения, расписание которых отличается от обычного еженедельного расписания. Дни исключения с пустыми датами при сохранении виджета удаляются.

4.2.3.2.3 Вкладка «Внешний вид»

На данной вкладке указаны основные элементы настройки внешнего вида для виджетов рабочего и нерабочего времени. Вид вкладки представлен на рисунке на следующей странице.



Настройка виджета «Звонок с сайта №32»

Основные | **Расписание** | Внешний вид | Код для вставки

Виджет рабочего времени ⓘ [предпросмотр](#) [Настроить](#)

Формат вызова	Кнопка/ссылка
Формат отображения	Всплывающее окно
Текст на кнопке	Позвонить онлайн

Виджет нерабочего времени ⓘ [предпросмотр](#) [Настроить](#)

Заголовок виджета	Извините, в данный момент мы не работаем
Текст виджета	Вы можете написать нам на почту.

[Сохранить](#) [Отменить](#) [Тест виджета](#) [Удалить виджет](#)

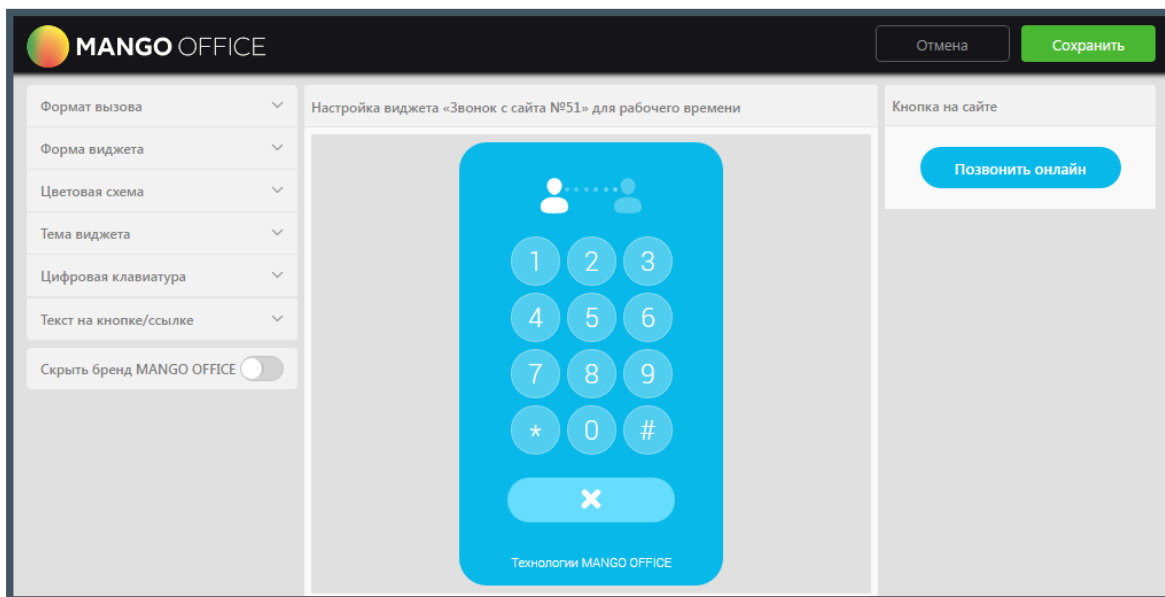
Для предпросмотра внешнего вида настроенного виджета нажмите «предпросмотр» в блоке соответствующего виджета. В результате в новом окне браузера отображается виджет для рабочего/нерабочего времени соответственно.

Для настройки внешнего вида нажмите **Настроить** в блоке соответствующего виджета. Настройка осуществляется в отдельной форме «Настройка внешнего

вида виджета для рабочего времени» или «Настройка внешнего вида виджета для нерабочего времени» соответственно.

Виджет рабочего времени

Вид формы для настройки виджета для рабочего времени представлен на рисунке ниже.



Для настройки используйте набор переключателей в левой области формы. Изменения внешнего вида виджета отображаются в режиме реального времени в центральной области формы. В правой области отображается внешний вид кнопки в том виде, в котором она будет отображаться на сайте.

Набор переключателей содержит следующие элементы:

Форма вызова

- **Всплывающее окно** – виджет реализован в виде всплывающего окна, вызывается нажатием кнопки/ссылки.

Форма виджета

- **Квадратная** – прямые углы виджета/кнопки/ярлыка;
- **Закругленная** – закругленные углы виджета/кнопки/ярлыка.

Цветовая схема

- **Основной цвет** – выбор цвета основной области виджета/кнопки/ярлыка;
- **Дополнительный цвет** – выбор цвета дополнительных элементов виджета.

Цветовая схема

- **Тема виджета** – тема оформления виджета.

Цифровая клавиатура

- **Отображать** – включить/отключить отображение цифровой клавиатуры на виджете.

Текст на кнопке/ярлыке

- **Текст на кнопке/ярлыке** – текст, который будет указан на кнопке/ярлыке.

Сохранение настроек выполняется после нажатия кнопки **Сохранить**. При этом форма настройки внешнего вида закрывается и осуществляется возврат к вкладке «Внешний вид».

Скрыть бренд MANGO OFFICE

- **Скрыть бренд MANGO OFFICE** – включение/выключение отображения бренда компании на виджете.

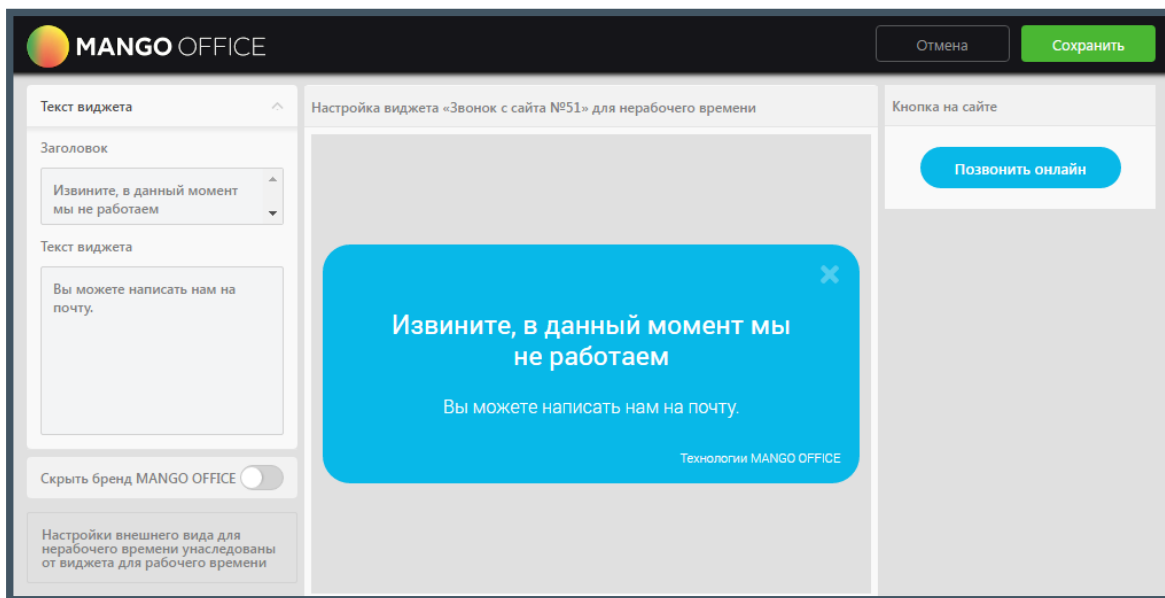
Виджет нерабочего времени

Настройки внешнего вида виджета для нерабочего времени унаследованы от виджета для рабочего времени.

Вид формы для настройки виджета для нерабочего времени представлен на рисунке на следующей странице.

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU



Набор переключателей содержит следующие элементы:

Текст виджета

- **Заголовок** – текст, который отображается в заголовке виджета;
- **Текст виджета** – дополнительный текст с меньшим размером шрифта.

Скрыть бренд MANGO OFFICE

- **Скрыть бренд MANGO OFFICE** – включение/выключение отображения бренда компании на виджете.

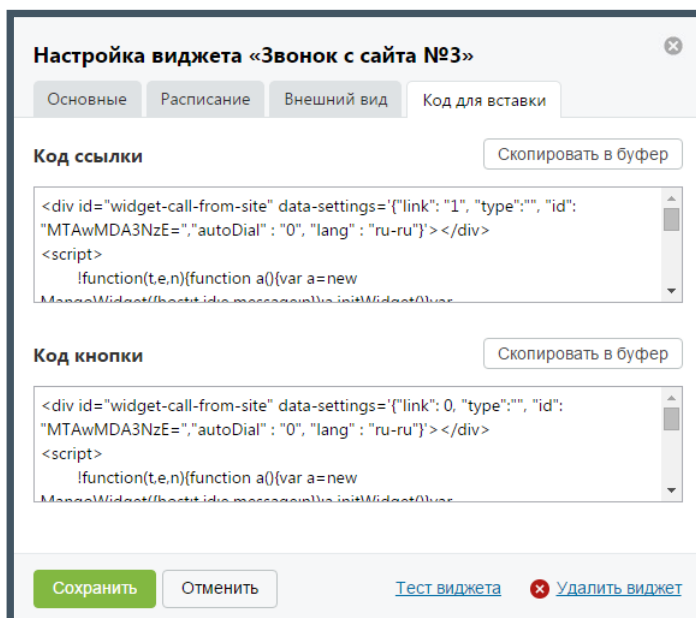
Сохранение настроек выполняется после нажатия кнопки **Сохранить**. При этом форма настройки внешнего вида закрывается и осуществляется возврат к вкладке «Внешний вид».

4.2.3.2.4 Вкладка «Код для вставки»

Поля вкладки содержат код, формируемый системой для совокупности настроек работы виджета и настроек внешнего вида виджета. Данный код используется для внедрения виджета на сайт.

Набор полей зависит от формата отображения виджета. При формате отображения «Всплывающее окно» на вкладке расположены поля «Код ссылки» и «Код кнопки».

Вид вкладки представлен на рисунке на следующей странице.



The screenshot shows a dialog box titled "Настройка виджета «Звонок с сайта №3»". It has four tabs: "Основные", "Расписание", "Внешний вид", and "Код для вставки". The "Код для вставки" tab is active. It contains two sections: "Код ссылки" and "Код кнопки". Each section has a text area with HTML/JavaScript code and a "Скопировать в буфер" button. At the bottom, there are buttons for "Сохранить", "Отменить", "Тест виджета", and "Удалить виджет".

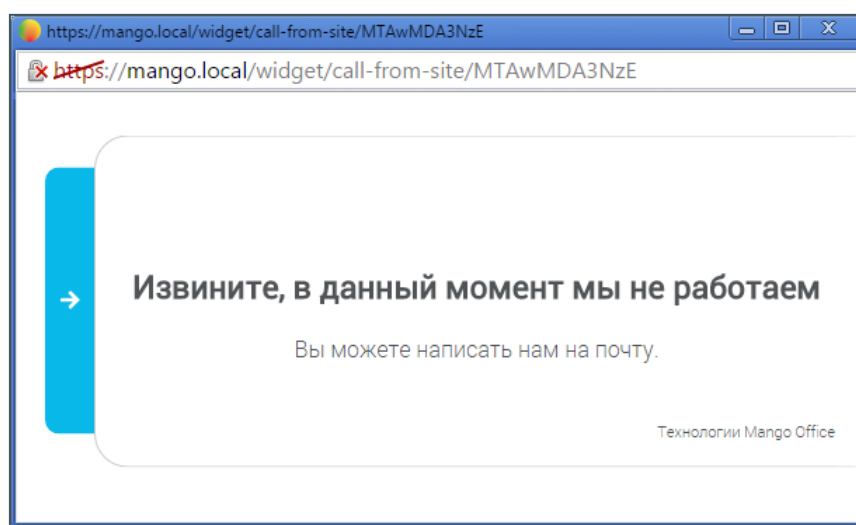
При формате отображения «Ярлык» на вкладке расположено единственное поле «Код ярлыка».

Для копирования нужного кода в буфер обмена нажмите кнопку **Скопировать в буфер**, расположенную в соответствующем блоке.

4.2.3.2.5 Тест виджета

На каждой вкладке расположена ссылка «Тест виджета». Она используется для тестирования виджета согласно установленному расписанию и настройкам внешнего вида.

При нажатии ссылки виджет открывается в отдельном окне браузера. Нажмите на кнопку или ярлык для отображения виджета.



4.2.3.2.6 Удаление виджета

Для удаления виджета нажмите на ссылку «Удалить виджет». Ссылка размещена на каждой вкладке формы настройки виджета.

4.2.3.3 Настройка виджета «Обратный звонок»

Настройка виджета осуществляется при помощи дополнительной формы с вкладками:

- [Основные](#);
- [Расписание](#);
- [Генератор лидов](#);
- [Внешний вид](#);
- [Код для вставки](#).

4.2.3.3.1 Вкладка «Основные»

Вид вкладки представлен на рисунке на следующей странице.



Настройка виджета «Обратный звонок №88»

Основные | Расписание | Генератор лидов | Внешний вид | Код для вставки

Название виджета ⓘ
Обратный звонок №88

Режим работы виджета

☒ Автоматический режим
Автоматическое соединение посетителя сайта и сотрудника компании.

☐ Ручной режим **Новинка**
Уведомление на электронную почту о заказах обратного звонка.
Сотрудник перезванивает самостоятельно.

Адресат ⓘ
Сотрудник: 474874 [Изменить](#)

Исходящий номер ⓘ
Не выбрано

Направления исходящих звонков ⓘ
[По умолчанию](#) (Россия)

[Сохранить](#) [Отменить](#) [Тест виджета](#) [Удалить виджет](#)

На данной вкладке необходимо указать:

- **Название виджета** – название виджета на странице текущей ВАС;
- **Режим работы виджета** – выбор режима дозвона до абонента, заказавшего обратный звонок:
 - **Автоматический** – соединение абонента и сотрудника компании выполняется автоматически;
 - **Ручной** – сотрудник компании получает уведомление о запросе обратного звонка и сам выбирает время для вызова.

Для автоматического режима следует задать следующие настройки:

- **Адресат** – выбор группы, сотрудника или внешнего номера для обработки заявок;
- **Исходящий номер** – отображается на определителе номера у абонента;
- **Направления исходящих звонков** – ограничения на исходящие звонки сотрудников.

Для ручного режима следует задать следующие настройки:

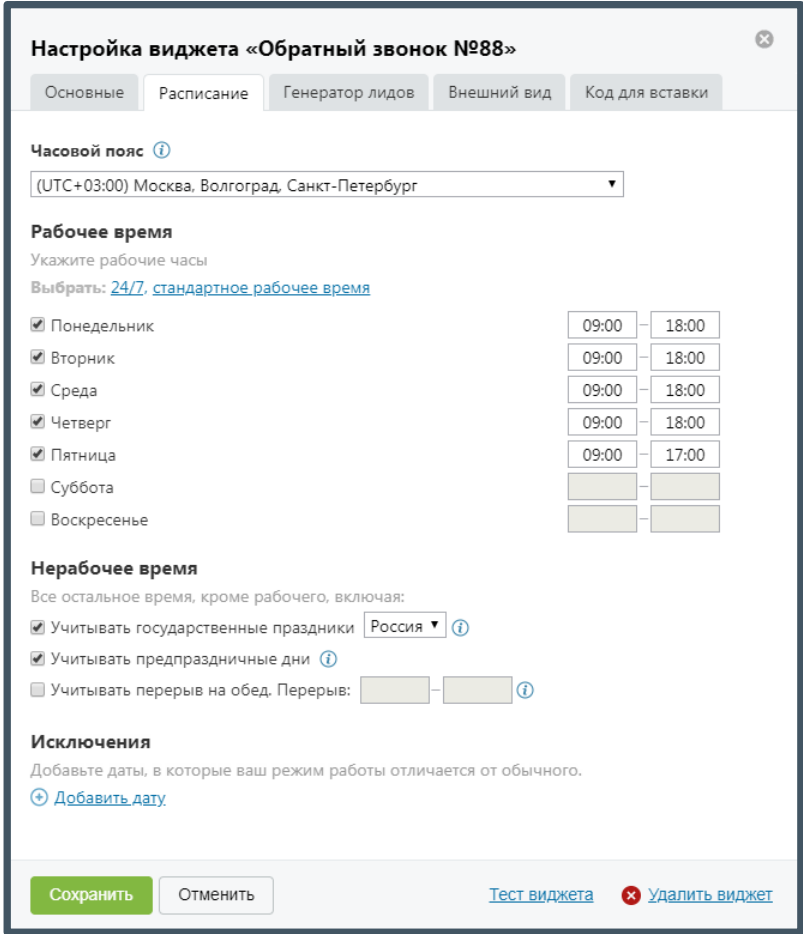
- **Электронная почта для получения заявок** – один или несколько адресов электронной почты для получения уведомлений о запросах обратного звонка;

- **Номер телефона для получения заявок через SMS** – один или несколько телефонных номеров для получения уведомлений о запросах обратного звонка в виде SMS-сообщений.

Для сохранения введенных данных нажмите **Сохранить**.

4.2.3.3.2 Вкладка «Расписание»

В зависимости от того, в какое время – рабочее или нерабочее – звонит посетитель сайта, вид и функционал виджета различаются. Данная вкладка предназначена для гибкой настройки расписания.



Настройка виджета «Обратный звонок №88»

Основные | **Расписание** | Генератор лидов | Внешний вид | Код для вставки

Часовой пояс ⓘ
 (UTC+03:00) Москва, Волгоград, Санкт-Петербург ▼

Рабочее время
 Укажите рабочие часы
 Выбрать: [24/7, стандартное рабочее время](#)

☒ Понедельник	09:00 – 18:00
☒ Вторник	09:00 – 18:00
☒ Среда	09:00 – 18:00
☒ Четверг	09:00 – 18:00
☒ Пятница	09:00 – 17:00
☐ Суббота	
☐ Воскресенье	

Нерабочее время
 Все остальное время, кроме рабочего, включая:

☒ Учитывать государственные праздники Россия ▼ ⓘ

☒ Учитывать предпраздничные дни ⓘ

☐ Учитывать перерыв на обед. Перерыв: – ⓘ

Исключения
 Добавьте даты, в которые ваш режим работы отличается от обычного.
 ➕ [Добавить дату](#)

Сохранить **Отменить** [Тест виджета](#) [Удалить виджет](#)

Часовой пояс

Из выпадающего списка следует выбрать часовой пояс, соответствующий часовому поясу сотрудника ВАТС. По умолчанию часовой пояс указывается согласно системному времени, установленному на устройстве пользователя.

В дальнейшем правильная настройка часового пояса необходима для синхронизации времени между сотрудниками ВАТС и посетителями сайта, которые находятся в других часовых поясах.



Рабочее время

В данном блоке следует указать дни и часы, которые будут считаться рабочими.

Для упрощения настройки расписания предусмотрены шаблоны «24/7» и «стандартное рабочее время»:

- **24/7** – рабочими считаются все дни недели с 00.00 до 23.59
- **стандартное рабочее время** – рабочими считаются будние дни с 9.00 до 18.00, в пятницу – с 9.00 до 17.00.

Нерабочее время

Всё остальное время, не указанное в предыдущем блоке, считается нерабочим. Также вы можете указать, учитывать ли в расписании:

- государственные праздники страны;
- предпраздничные дни;
- перерыв на обед.

Список праздничных дней для Российской Федерации на 2016 год:

01.01 – 10.01, 22.02 – 23.02, 07.03 – 08.03, 02.05 – 03.05, 09.05, 13.06, 04.11.

Список предпраздничных дней в субботу для Российской Федерации на 2016 год:

20.02.

Исключения

В данном блоке указываются определенные дни-исключения, расписание которых отличается от обычного еженедельного расписания.

Дни исключения с пустыми датами при сохранении виджета удаляются.

4.2.3.3 Вкладка «Генератор лидов»

Внимание

Функционирование генератора лидов доступно только при автоматическом режиме работы виджета.

На данной вкладке осуществляется настройка отслеживания событий. Данная услуга позволяет отобразить виджет при определенных действиях посетителя сайта.



Предусмотрены следующие настройки лидогенерации:

- **Открывать виджет, если** – выбор отслеживаемых действий посетителя;
- **Частота обращений** – период, через который виджет отображается повторно.

Для сохранения настроек нажмите **Сохранить**.

4.2.3.3.4 Вкладка «Внешний вид»

На данной вкладке указаны основные элементы настройки внешнего вида для виджетов рабочего и нерабочего времени, а также виджета генератора лидов.

Вид вкладки представлен на рисунке ниже.

Настройка виджета «Обратный звонок №88»

Основные
Расписание
Генератор лидов
Внешний вид
Код для вставки

Виджет рабочего времени

Формат вызова

Анимированная кнопка

Формат отображения

Анимированная кнопка

Текст на кнопке

Позвоните мне

Заголовок виджета

Заказать звонок

Текст виджета

Мы позвоним в рабочее время

Генератор лидов

Заголовок виджета

Всего 25 секунд!

Текст виджета

и наш консультант перезвонит вам

Сохранить

Отменить

[Тест виджета](#)
[Удалить виджет](#)

Для предпросмотра внешнего вида настроенного виджета нажмите «предпросмотр» в блоке соответствующего виджета. В результате в новом окне браузера отображается виджет для рабочего/нерабочего времени соответственно.

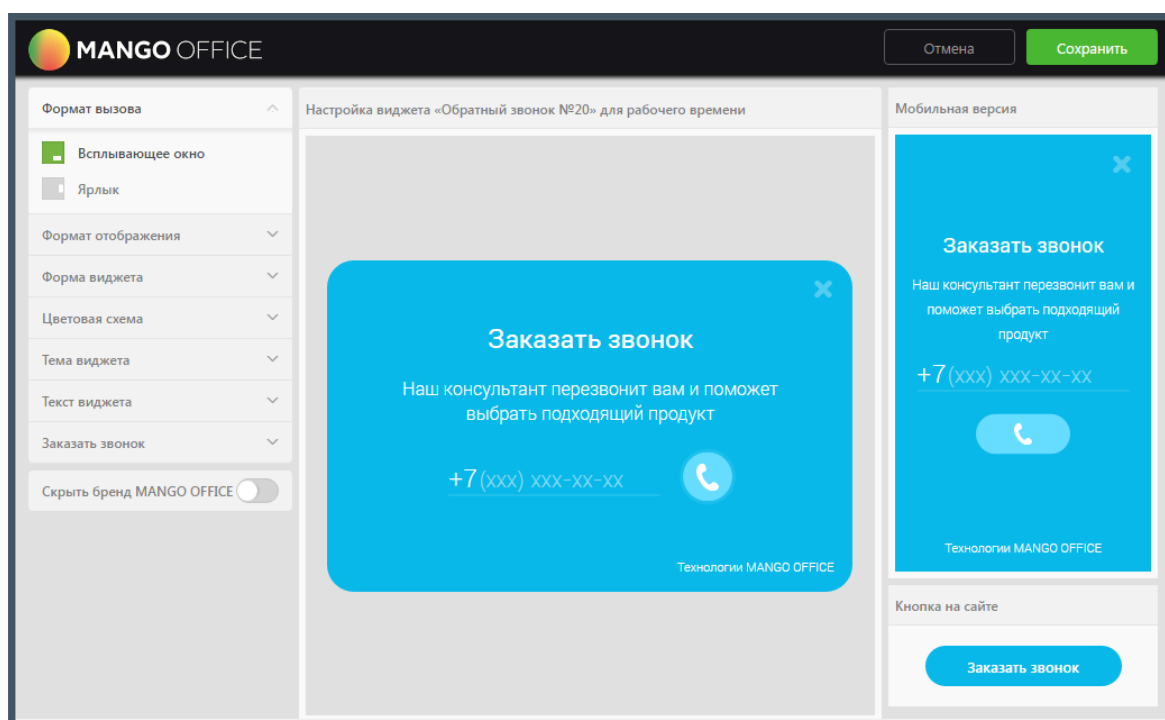
Для настройки внешнего вида нажмите **Настроить** в блоке соответствующего виджета. Настройка осуществляется в отдельной форме «Настройка внешнего вида виджета для рабочего времени» или «Настройка внешнего вида виджета для нерабочего времени» соответственно.

Виджет рабочего времени

Вид формы для настройки виджета для рабочего времени представлен на рисунке на следующей странице.



MANGO
OFFICE



Для настройки используйте набор переключателей в левой области формы. Изменения внешнего вида виджета отображаются в режиме реального времени в центральной области формы. В правой области отображается внешний вид кнопки в том виде, в котором она будет отображаться на сайте.

Набор переключателей содержит следующие элементы:

Формат вызова

- **Всплывающее окно** – виджет реализован в виде всплывающего окна, вызывается нажатием кнопки/ссылки.
- **Ярлык** – виджет вызывается нажатием на вертикальный ярлык.

Формат отображения

- **Всплывающее окно** – виджет реализован в виде всплывающего окна;
- **Сбоку экрана** – виджет будет размещен сбоку экрана.

Местоположение

- **Слева** – виджет будет отображаться с левого бока экрана;
- **Справа** – виджет будет отображаться с правого бока экрана;

Форма виджета

- **Квадратная** – прямые углы виджета/кнопки/ярлыка;
- **Закругленная** – закругленные углы виджета/кнопки/ярлыка;

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU



- **Фигурная** – фигурная граница формы виджета;

Цветовая схема

- **Основной цвет** – выбор цвета основной области виджета/кнопки/ярлыка;
- **Дополнительный цвет** – выбор цвета дополнительных элементов виджета.

Тема виджета

- **Без темы** – переключатель для включения/выключения темы оформления виджета.

Текст виджета

- **Заголовок** – текст заголовка виджета;
- **Текст виджета** – основной текст виджета.

Заказать звонок

- **Текст на кнопке/ярлыке** – текст, который будет указан на кнопке/ярлыке.

Сохранение настроек выполняется после нажатия кнопки **Сохранить**. При этом форма настройки внешнего вида закрывается и осуществляется возврат к вкладке «Внешний вид».

Скрыть бренд MANGO OFFICE

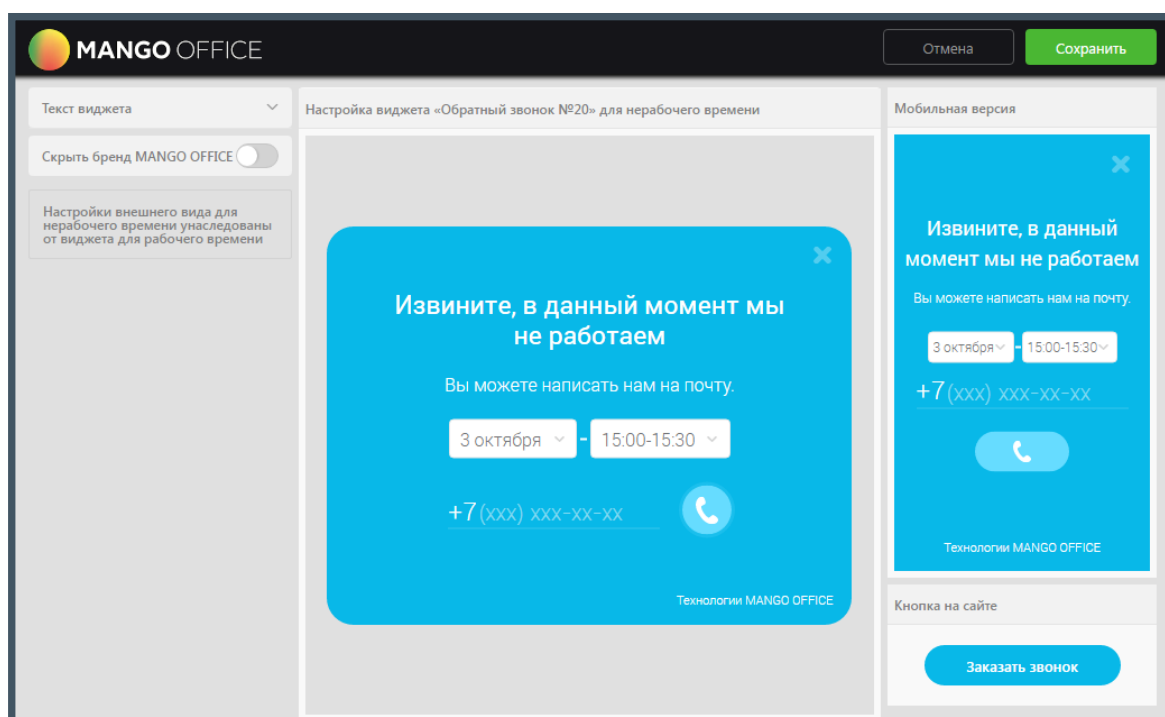
- **Скрыть бренд MANGO OFFICE** – включение/выключение отображения бренда компании на виджете.

Сохранение настроек выполняется после нажатия кнопки **Сохранить**. При этом форма настройки внешнего вида закрывается и осуществляется возврат к вкладке «Внешний вид».

Виджет нерабочего времени

Настройки внешнего вида виджета для нерабочего времени унаследованы от виджета для рабочего времени.

Вид формы для настройки виджета для нерабочего времени представлен на рисунке на следующей странице.



Набор переключателей содержит следующие элементы:

Текст виджета

- **Заголовок** – текст, который отображается в заголовке виджета;
- **Текст виджета** – дополнительный текст с меньшим размером шрифта.

Скрыть бренд MANGO OFFICE

- **Скрыть бренд MANGO OFFICE** – включение/выключение отображения бренда компании на виджете.

Посетитель сайта сможет выбрать получасовой промежуток для обратного звонка согласно вашим настройкам расписания рабочего времени. Предлагаемый период для выбора времени – три рабочих дня, начиная с текущего, если для него остались рабочие часы.

Если для текущей даты рабочего времени не осталось, то виджет предлагает выбрать время в следующий рабочий день согласно расписанию, а также в два последующих за ним дня.

При установке соответствующих флагов на закладке «Расписание» учитывается расписание праздничных и предпраздничных дней, перерывов и исключений.

Пример. Рабочее время установлено с 9:00 до 18:00, обеденный перерыв – с 12:00 до 13:00.

Вариант 1. При просмотре виджета до 9:00 посетителю будут предложено время для обратного звонка в промежутки 9:00-9:30, 9:30-10:00 и так далее до конца рабочего дня за исключением обеденного времени.

Вариант 2. При просмотре виджета в период с 12:00 до 13:00 посетителю будут предложено время для обратного звонка в промежутки 13:00-13:30, 13:30-14:00 и так далее до конца рабочего дня.

Вариант 3. При просмотре виджета в период после 18:00 и до 00:00 посетителю будет предложено выбрать время в следующий рабочий день согласно расписанию.

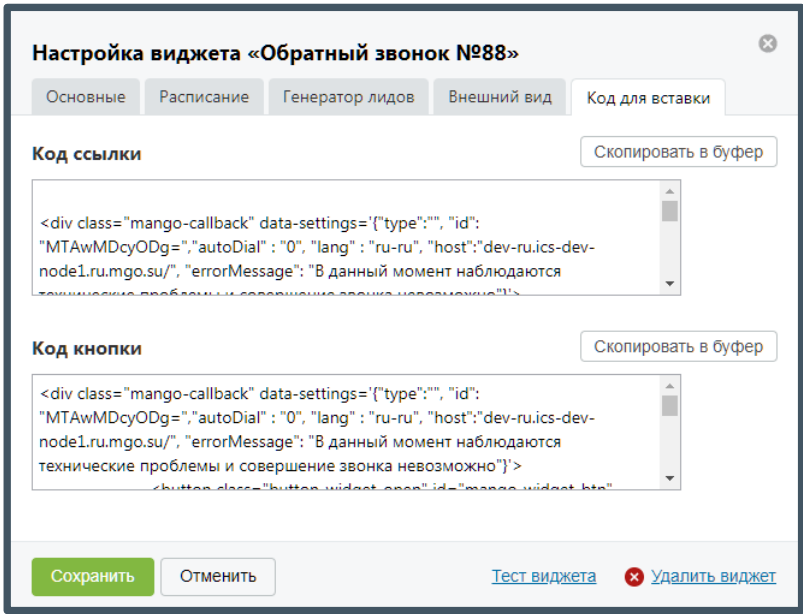
Сохранение настроек выполняется после нажатия кнопки **Сохранить**. При этом форма настройки внешнего вида закрывается и осуществляется возврат к вкладке «Внешний вид».

4.2.3.3.5 Вкладка «Код для вставки»

Поля вкладки содержат код, формируемый системой для совокупности настроек работы виджета и настроек внешнего вида виджета. Данный код используется для внедрения виджета на сайт.

Набор полей зависит от формата отображения виджета. При формате отображения «Всплывающее окно» на вкладке расположены поля «Код ссылки» и «Код кнопки».

Вид вкладки представлен на рисунке на следующей странице.



Настройка виджета «Обратный звонок №88»

Основные Расписание Генератор лидов Внешний вид **Код для вставки**

Код ссылки Скопировать в буфер

```
<div class="mango-callback" data-settings="{"type":"", "id":"MTAwMDcyODg=", "autoDial":"0", "lang":"ru-ru", "host":"dev-ru.ics-dev-node1.ru.mgo.su/", "errorMessage":"В данный момент наблюдаются технические проблемы и совершение звонка невозможно"}>
```

Код кнопки Скопировать в буфер

```
<div class="mango-callback" data-settings="{"type":"", "id":"MTAwMDcyODg=", "autoDial":"0", "lang":"ru-ru", "host":"dev-ru.ics-dev-node1.ru.mgo.su/", "errorMessage":"В данный момент наблюдаются технические проблемы и совершение звонка невозможно"}>
  <button class="button-widget-open" id="mango-widget_btn">
```

Сохранить Отменить Тест виджета Удалить виджет

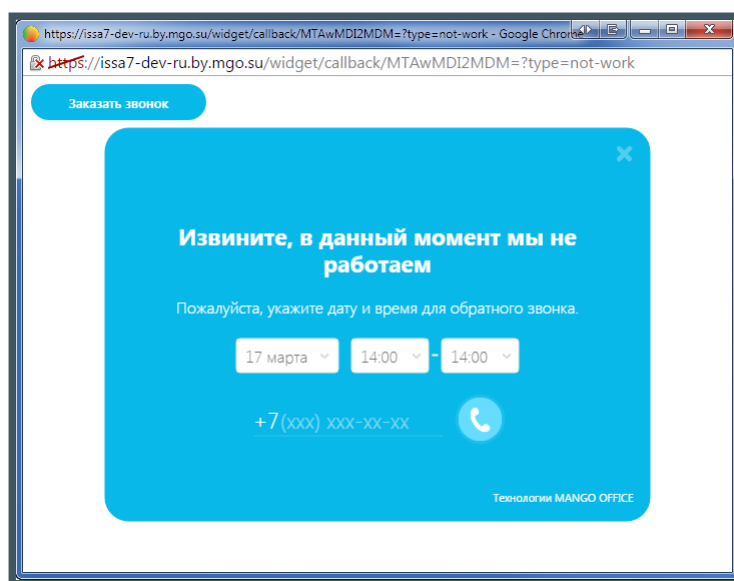
При формате отображения «Ярлык» на вкладке расположено единственное поле «Код ярлыка».

Для копирования нужного кода в буфер обмена нажмите кнопку **Скопировать в буфер**, расположенную в соответствующем блоке.

4.2.3.3.6 Тест виджета

На каждой вкладке расположена ссылка «Тест виджета». Она используется для тестирования виджета согласно установленному расписанию и настройкам внешнего вида.

При нажатии ссылки виджет открывается в отдельном окне браузера. Нажмите на кнопку или ярлык для отображения виджета.



4.2.3.3.7 Удаление виджета

Для удаления виджета нажмите на ссылку «Удалить виджет». Ссылка размещена на каждой вкладке формы настройки виджета.

Внимание

При удалении виджета также удаляется внешняя IP-линия, связанная с данным виджетом.

4.2.3.4 Настройка виджета «Мультиканальный чат»

Подробнее о настройке виджета **Мультиканальный чат** узнайте [здесь](#).

4.3 БЛОК «ПЕРСОНАЛ»

Создайте и настройте профили пользователей для сотрудников компании. Пользователей можно объединять в группы (например, по отделам) на которые перенаправляются звонки. Все вызовы клиентов будут обрабатываться по единым правилам. Это сократит время ожидания на линии и сбалансирует загрузку



сотрудников. Если все специалисты заняты, клиенту сообщается информация о предполагаемом времени до ответа оператора.

Данный блок состоит из подблоков «Сотрудники», «Группы» и «Интеграции». Блоки «Сотрудники» и «Группы» содержат краткую информацию о трех последних добавленных записях и служит для быстрого перехода к соответствующим настройкам.

При нажатии на ссылку «Сотрудники» выполняется переход на вкладку «Список абонентов» страницы «Сотрудники и группы», при нажатии на ФИО пользователя открывается его карточка. Действия с блоком «Группы» аналогичны действиям со списком сотрудников.

Подробное описание работы с карточками пользователей и групп приведено в [подразделе](#).

Блок «Интеграции» отображает информацию о подключенных сторонних системах (при их наличии). При нажатии по названию системы переход на [страницу настройки](#) подключения интеграций.

При нажатии по ссылке «Подключить интеграцию» отображается список бизнес-приложения для проверки возможности подключения интеграции. Для этого отметьте нужные системы и нажмите **Проверить интеграцию**. Далее вы можете настроить подключение самостоятельно либо оставить заявку менеджеру для обратного звонка.

4.4 ОБРАБОТКА ЗВОНКОВ

ВНИМАНИЕ

Блок «Обработка звонков» отображается только у администратора Лицевого счета и пользователей с правом доступа «Администратор». Узнать больше о правах пользователей можно в [подразделе](#).

4.4.1 Номера, подключенные к АТС

Раздел «Номера, подключенные к АТС» состоит из трех закладок:

- [Номера](#) – информация о номерах (способах связи) и виджетах «Звонок с сайта», связанных с выбранной Виртуальной АТС;
- [Настройки приема звонков](#) – дополнительные опции обработки вызовов.
- [Перенос номеров](#) – перенос номеров из одной ВАТС в другую.

4.4.1.1 Закладка «Номера»

Номера MANGO OFFICE

В этом блоке можно получить информацию об используемых с текущей Виртуальной АТС многоканальных номерах (телефонных линиях) MANGO OFFICE.

Настройки и инструменты →

Номера, подключенные к АТС

Подключите и настройте номера телефонов компании и сервис "Звонок с сайта"

Номера Настройки приема звонков Перенос номеров

1. Номера MANGO OFFICE ⓘ

Город	Подключенные номера	Комментарий
Россия +	-	
Москва +	7 (495) 120-27-62	Шибко Михаил
	7 (495) 212-91-84	Роман Кинев.
	7 (495) 212-92-39	Мазейка Александр

Нажмите соответствующую кнопку, чтобы приобрести новый многоканальный номер. В зависимости от настроек браузера в новой странице или вкладке откроется сайт [интернет-магазина](#) «Манго Телеком».

В поле «Комментарий» указывается комментарий в виде краткого текстового сообщения для номеров MANGO OFFICE и для номеров сторонних операторов. Комментарий отображается в выпадающем списке при выборе входящей линии в истории вызовов. Также комментарий указывается вместо номера при входящем звонке в Контакт-центр.

Номера других операторов

В этом блоке можно получить информацию об используемых с этой Виртуальной АТС номерах других операторов. Для изменения номера нажмите на него. Не забудьте сохранить преобразования. Если нажать «Отменить», кнопку Esc на клавиатуре или кликнуть за пределами формы, изменения не будут внесены.

Для удаления номера другого оператора нажмите кнопку  и подтвердите операцию. Все настройки и статистика также будут стерты. Для добавления номера воспользуйтесь одноименной кнопкой.

«Виджеты для сайта»

В этом блоке отображается информация о настроенных для этой Виртуальной АТС виджетах. Такие виджеты размещаются на любой странице сайта.

Нажмите «Добавить кнопку/виджет», чтобы создать новый интерактивный элемент «Звонок с сайта», «Заказ обратного звонка» или «Мультиканальный чат».

4.4.1.2 Закладка «Настройки приема звонков»

Здесь можно настроить дополнительные опции обработки вызовов.



Если в этом пункте установить галочку, то до начала соединения будет проигрываться голосовое сообщение о номере звонящего.

Если в этом пункте установить галочку, то можно указать индивидуальные предупреждения для каждой подключенной к текущей Виртуальной АТС линии. Если галочка снята, то опция недоступна.

Для прослушивания предупреждения нажмите кнопку справа от него. Для изменения настроек выберите для каждой линии из соответствующих списков нужные фрагменты. Подтвердите операцию нажатием кнопки «Сохранить».

Если для линии выбрано значение «Нет», то перед установлением соединения сообщение не воспроизводится. В списке не отображаются стандартные мелодии («Бетховен», abba и т. д.). Выводятся только звуковые приветствия, загруженные в разделе «Аудиофайлы».

Эта закладка доступна только администратору Личного кабинета при условии, что на лицевом счету находится более одной BATC в статусе "В работе". Здесь вы можете осуществить перенос номеров из одной BATC в другую.

Номера, подключенные к АТС

Подключите и настройте номера телефонов компании и сервис "Звонок с сайта"

Номера

Настройки приема звонков

Перенос номеров

Виртуальная АТС №1

→

BATC №794915

☐ выбрать все

☐ 7 (343) 247-84-05 Гунцов

☒ 7 (495) 120-27-62 Шибко Михаил

☐ 7 (495) 212-91-84 Роман Кинев.

☒ 7 (495) 212-92-39

☐ 7 (495) 215-26-49 Мазейка Александр

☐ 7 (495) 374-58-21 НОМЕР АКВАРИУМА!! НЕ ТРОГАТЬ!!

user123@test12345.mangosip.ru fhgfhghgfhgfh

user1@test12345.mangosip.ru 1234

user2@test12345.mangosip.ru

Перенести

Отмена

Внимание!

После переноса номеров, вам потребуется заново настроить для них схему переадресации звонков.

История вызовов по этим номерам не сохранится.

- многоканальные номера Mango Office;
- номера сторонних операторов;
 - в том числе генеральные учетные записи SIP.



В выпадающем списке слева выберите BATC, из которой вы хотите перенести номера, и отметьте эти номера галочками. BATC, в которую будут добавлены номера, выбирается из списка справа.

Если количество отмеченных номеров превышает оставшееся количество бесплатных номеров, доступных в другой BATC, то на экране отображается соответствующее сообщение и предложение подключить услугу «Дополнительный номер».

В сообщении также указывается информация о стоимости услуги в месяц. Информация по количеству номеров и стоимости оплаты обновляется с каждой поставленной или убранной галочкой.

Вы выбрали 6 номеров, превысив лимит бесплатных номеров, включенных в тарифный план продукта «Виртуальная АТС №3», на 2 номера.
Дополнительный платеж составит 200 руб./мес. за 2 номера.

☐ Я согласен с подключением дополнительных номеров.

Перенести Отмена

Если для перенесенного номера была изначально настроена схема переадресации, то она переносится в другую BATC в виде «скелета» - с сохранением всех пунктов по обработке вызова, но очищенными полями (адресаты переадресации, звуковые приветствия и т.д.)

Если из BATC были перенесены все номера, то в качестве исходящего номера для всех сотрудников этой BATC будет использован так называемый стандартный номер. С его помощью можно совершать исходящие звонки, причем абонентская плата за такой номер не взимается. Но принимать звонки, поступающие на стандартный номер, вы не сможете.

4.4.2 Голосовое меню и распределение звонков

Раздел содержит две вкладки:

- [Настройки для входящих линий](#) — позволяет управлять логикой работы номера — распределением звонков, проигрыванием звуковых приветствий, навигацией по голосовому меню и т. д.
- [Дополнительные настройки](#) — позволяет управлять второстепенными параметрами распределения звонков, звуковых приветствий и голосового меню.

4.4.2.1 Настройки для входящих линий

Для управления логикой работы номера с помощью Виртуальной АТС можно настроить любое количество схем переадресации. Каждую схему можно привязать

к одному или нескольким используемым номерам. Кроме того, их можно сохранять под другими именами и вносить изменения, нужные для другого номера.

Схема переадресации состоит из отдельных узлов или блоков. Те в свою очередь делятся на детали — пункты голосового меню, правила обработки и действия.

Каждому пункту голосового меню присваивается номер, по которому абонент может к нему перейти. Также можно защитить любой из пунктов меню паролем, если необходимо ограничить доступ к действиям, осуществляемым при его выборе.

Правила обработки могут действовать постоянно или по определенному расписанию.

Создание и выбор схемы

Для большей наглядности сначала рассмотрим все возможности настройки, а затем простой пример создания схем переадресации.

Выберите из списка «Номер», для которого будет настраиваться схема. Если у вас только один подключенный номер, он выбран по умолчанию. Если вы пока не подключили к Виртуальной АТС ни одного номера, сделайте это (подробнее — в [подразделе](#)).

В одноименном списке в алфавитном порядке располагаются все схемы. Рядом находятся кнопки, выполняющие соответствующие действия: активировать, переименовать, создать копию, добавить, удалить. Ниже расположено поле для описания текущей схемы.

Распределение звонков, приветствие, голосовое меню

Описание

Настройки для входящих линий

Дополнительные настройки

Номер:

7 (343) 247-84-05 – Г

Схема:

Роман Кинев

используется, переименовать, создать копию, добавить, удалить

Описание:

Сохранить

Отменить

Расписание: В любое время

Сначала

→ Переадресация на Георгий: номер по умолчанию

Добавить ▼

затем →

Отбой

Перейти к настройке следующего шага "Ожидание ответа"

Для любого номера не может быть более одной активной схемы. Если схема активна для данного номера, напротив нее в списке отображается «Используется». Если необходимо применить иную, следует выбрать ее из списка, нажать кнопку «Активировать» и подтвердить действие.



Настройка времени

Укажите интервалы времени, в которые будут применяться правила обработки звонков по данной схеме. Кликните по «В любое время» и задайте нужные промежутки.

Расписание: В любое время

Сначала **Звуковое приветствие:** VoiceMail ожидать окончания: Нет

затем — **Переадресация на** не указано

затем — **Прием факса на адрес:** qweqwe@qwerty.com

Добавить ▼

затем — **Отбой**

Нажмите «Сохранить». В результате блок настроек разделится на две части: в верхней будут указаны выбранные интервалы времени, в нижней — интервал «В любое другое время». Если в данном интервале аналогичным образом указать период, то он, в свою очередь, разделится на два:

Расписание: Рабочие дни: 08:00—18:00 (время Московское)

Сначала **Звуковое приветствие:** VoiceMail ожидать окончания: Нет

затем — **Переадресация на** не указано

затем — **Прием факса на адрес:** qweqwe@qwerty.com

Добавить ▼

затем — **Отбой**

Расписание: В любое другое время

Сначала **Звуковое приветствие:** не указано ожидать окончания: Нет

затем — **Переадресация на** не указано

затем — **Прием факса на адрес:** qweqwe@qwerty.com

Добавить ▼

затем — **Отбой**

Таким образом, время действия правил можно дробить на нужное количество интервалов.

Для удаления блока наведите курсор на верхний правый угол того блока, который вы хотите удалить. Нажмите на появившийся «крестик» и подтвердите операцию удаления.

Настройка правил

Под блоком указания временных периодов находятся строки с действиями обработки со значениями по умолчанию. Последней идет строка с завершающим действием схемы. Это «Отбой», и изменить его нельзя (для добавленных в схему



правил обработки вместо «Отбоя» можно задать «Возврат в главное меню»). Все остальные пункты можно удалять и перемещать.

При нажатии на кнопку «Добавить» раскрывается меню, в котором можно выбрать нужную операцию для добавления в текущий блок.

Пункт голосового меню

Каждому пункту голосового меню присваивается номер, по которому абонент может к нему перейти. Также можно защитить любой из пунктов меню паролем, если необходимо ограничить доступ к действиям, осуществляемым при его выборе.

При создании пункта голосового меню новый блок добавляется внутрь текущего. По умолчанию блок содержит те же действия, что и основной блок.

Расписание: В любое время

Сначала 🔊 Звуковое приветствие: не указано ожидать окончания: Нет проигрывать: Всегда

затем → 📧 Переадресация на не указано

затем → 📠 Прием факса на адрес: qweqwe@qwerty.com

✓ 1 — Расписание: В любое время

Сначала 📧 Переадресация на не указано

затем → 🔊 Звуковое приветствие: VoiceMail ожидать окончания: Нет проигрывать: Всегда

затем → 📧 Голосовая почта на адрес: не указано

Добавить ▼

затем → 📞 Отбой

Добавить ▼

затем → 📞 Отбой

Предусмотрена возможность создания четырехуровневого голосового меню. Для этого в блоке с пунктом голосового меню первого уровня нажмите «Добавить» и выберите «Пункт голосового меню». После соглашения с дополнительными условиями будет создан второй уровень голосового меню.



Расписание: В любое время

Сначала 🔊 Звуковое приветствие: не указано ожидать окончания: Нет проигрывать: Всегда

затем → 📧 Переадресация на не указано

затем → 📠 Прием факса на адрес: qweqwe@qwerty.com

☒ 1 → Расписание: В любое время 📄

Сначала 📧 Переадресация на не указано

затем → 🔊 Звуковое приветствие: VoiceMail ожидать окончания: Нет проигрывать: Всегда

затем → 📠 Голосовая почта на адрес: не указано

1 → Расписание: В любое время

📧 Переадресация на не указано

🔊 Звуковое приветствие: VoiceMail

📠 Голосовая почта на адрес: не указано

Добавить ▼

затем → 📞 Отбой

Добавить ▼

затем → 📞 Отбой

Для создания третьего и четвертого уровней голосового меню действуйте аналогичным образом: в блоке с пунктом голосового меню второго или третьего уровня соответственно нажмите «Добавить» и выберите «Пункт голосового меню». Пример четырехуровневого меню с пунктами в свернутом состоянии представлен на рисунке ниже.

Расписание: В любое время

Сначала 🔊 Звуковое приветствие: VoiceMail ожидать окончания: Нет проигрывать: Всегда

1 → Расписание: В любое время

📧 Переадресация на группу: Техническая поддержка

1 → Расписание: В любое время

📧 Переадресация на группу: Операторы ЦОВ

1 → Расписание: В любое время

📧 Переадресация на группу: VIP

1 → Расписание: В любое время

📧 Переадресация на группу: Группа продаж

Добавить ▼

затем → 📞 Отбой

Далее следует указать, куда Виртуальная АТС должна переадресовать звонок при выборе данного пункта голосового меню. Для этого в действии **Переадресация** укажите группу, сотрудника или внешний номер, на который будет переадресован



вызов. Также можно настроить переадресацию звонка на SIP-trunk. Подробнее о создании и настройке SIP-trunk читайте [здесь](#).

При переадресации на сотрудника в качестве номера по умолчанию допускается выбор значения «Как настроено в карточке сотрудника». В этом случае звонок будет переведен на указанного сотрудника и принят в соответствии с настройками средств приема звонков, установленными в карточке сотрудника.

Переадресовывать звонок на:

Группу

Сотрудник

Внешний номер

Контакт:

Мария
Мария Гурьянова
Николай Марченко

Николай Марченко

☐ Как настроено в карточке сотрудника

☒ Номер по умолчанию
`user70@vpbx300012859.mangosip.ru`

Конкретный номер сотрудника

☐ `user70@vpbx300012859.mangosip.ru`

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

Правила обработки

Как и пункт голосового меню, правило обработки представляет собой встраиваемый блок. Его положение зависит от того, в каком блоке вы нажали «Добавить» и выбрали данный пункт. Добавление правила обработки допускается во всех блоках, кроме четвертого уровня голосового меню.

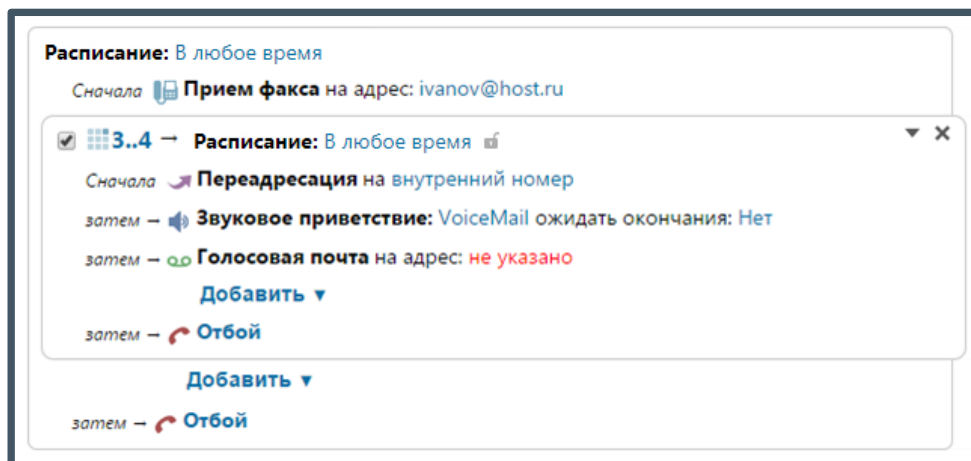
Кроме того, допускается создание второго уровня правила обработки за исключением случая, когда правило обработки создается внутри пункта голосового меню.

Ниже перечислены правила обработки, предоставляемые Виртуальной АТС:

- **Донабор внутреннего номера (DISA).** Позволяет ввести номер указанной длины для донабора внутренних номеров сотрудников из интерактивного голосового меню (IVR). В данном блоке переадресация вызовов допускается только на внутренний номер.
- **Обнаружение факсимильного вызова.** Распознает и принимает факсимильное сообщение.
- **Отсутствие ввода.** Определяет порядок обработки звонка, если при работе с интерактивным голосовым меню в течение интервала ожидания не произошло ввода данных.
- **Любой другой ввод.** Определяет порядок обработки звонка, если при работе с интерактивным голосовым меню произошел ввод данных, которому не найдено соответствия среди пунктов меню/доступных внутренних номеров.



- Ошибочный ввод. Определяет порядок обработки звонка, если при работе с интерактивным голосовым меню превышено количество неверных вводов.
- Неверный ввод пароля. Определяет порядок обработки звонка, если при обращении к защищенному пункту интерактивного голосового меню за отведенное количество попыток не произошло ввода верного пароля.



СОВЕТ

Правила обработки, добавленные с помощью одноименной кнопки, действуют постоянно с момента дозвона, поэтому их порядок относительно других поменять нельзя. Для них можно лишь задать собственный временной период. Для экономии места на экране блоки этих правил можно свернуть (чтобы настроить правило внутри блока, необходимо развернуть его). Прием факса — по сути, последнее действие перед отбоем: после срабатывания этого пункта вернуться к другим вариантам обработки невозможно.

На основании правил Виртуальная АТС определяет действия для обработки входящих звонков.

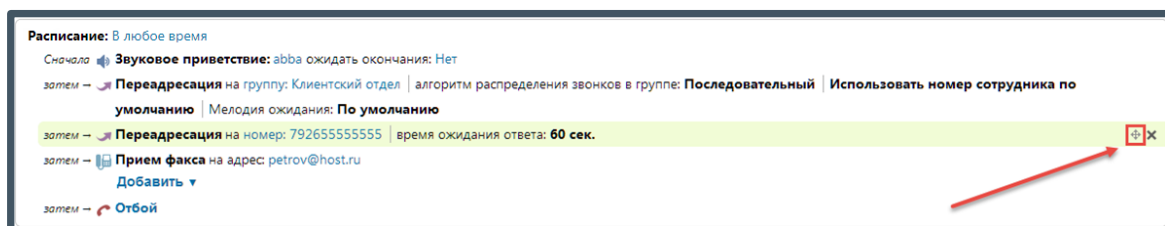
Действия

- Звуковое приветствие. Воспроизводит аудиофайл (сообщение, мелодия, приветствие) при обслуживании звонка.
- Переадресация. Перенаправление входящего звонка на группу, конкретного сотрудника, а также на любые другие номера телефонов, SIP и Skype.
- Голосовая почта. Прием голосовых сообщений от абонентов, а также их пересылка на указанные адреса электронной почты.
- Прием факса. Распознавание и прием факсимильных сообщений, а также их пересылка на указанные адреса электронной почты.
- Возврат в основное меню. Возврат в начало голосового меню.



- Отбой. Завершение вызова со стороны Виртуальной АТС.

Любое действие (кроме «Отбой») можно удалить. Для этого следует навести курсор на нужную строку, нажать на «крестик» в верхнем правом углу и подтвердить операцию. Также допускается изменение порядка отображения действий относительно друг друга. Для этого следует поместить курсор рядом с крестиком так, чтобы его вид изменился. Удерживая левую кнопку мыши, перетащите действие в нужную позицию и отпустите кнопку. Повторяйте всю процедуру, пока не получите нужную последовательность.



Пример.

Что мы хотим получить?

При звонке абонента в компанию в рабочие дни с 09:00 до 18:59 он услышит голосовое приветствие, которое должно доиграть до конца. Если нажать «1», звонок переадресовывается на группу «Клиентский отдел». Если в течение 20 секунд нет ответа, можно оставить голосовое сообщение. Если нажать «2», звонок переводится на группу «Отдел продаж». Если в течение 20 секунд нет ответа, звонок будет переадресован на определенного сотрудника. Если в течение 60 секунд он не ответит, то абонент может оставить голосовое сообщение.

Если Виртуальная АТС обнаружит факсимильный вызов, факс будет принят и отправлен на адрес petrov@host.ru. Если абонент не нажал ни одной клавиши, звонок переадресовывается на группу «Клиентский отдел». Если нет ответа, можно оставить голосовое сообщение. В случае ошибочного ввода цифры в основном меню абонент услышит звуковое приветствие и сможет оставить голосовое сообщение. При звонке в нерабочее время абонент услышит голосовое приветствие, а затем сможет отправить факс (адрес по умолчанию).

Что нужно для этого сделать?

СОВЕТ

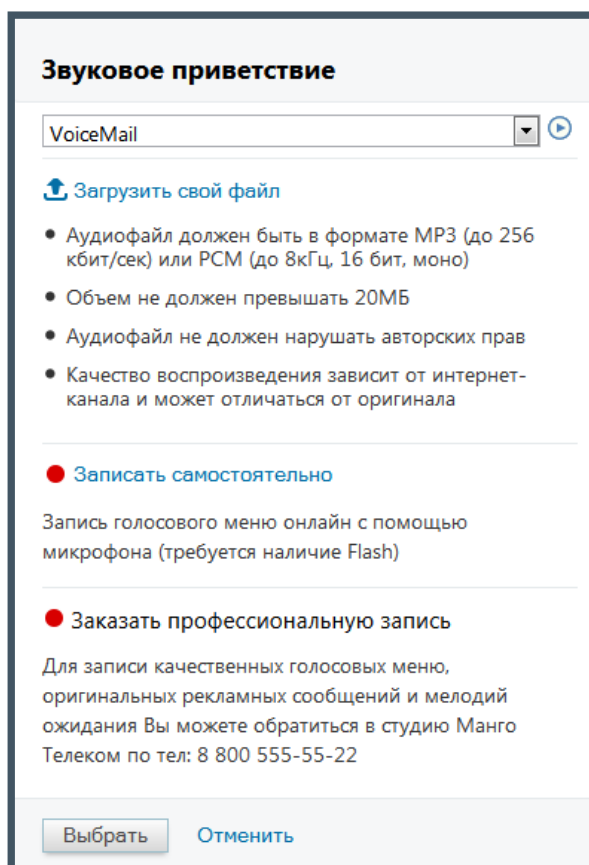
Не пугайтесь пространныго описания. На самом деле в настройке нет ничего сложного. Овладев описанными в примере приемами, вы с легкостью сможете управлять правилами обработки звонков.

1. Выберите из соответствующих списков номер, для которого хотите настроить логику работы, и схему.
2. Укажите время работы схемы. При необходимости задать конкретные даты воспользуйтесь полем «Период». В нашем случае достаточно в раскрывающемся

списке «Добавить» (поле «День и время») выбрать рабочие дни и задать интервал с 09:00 до 18:59. Нажмите кнопку «Сохранить».

3. Выберите звуковое приветствие. Выбранный аудиофайл (подробнее в [подразделе](#)) будет проигрываться при входящем звонке, пока не закончится или пока вызов не примут.

Можно выбрать готовое звуковое приветствие из списка, загрузить его с компьютера, а при наличии гарнитуры записать новое (также вы можете заказать профессиональную запись в студии «Манго Телеком»). Здесь же можно прослушать любой из доступных аудиофайлов. Если приветствие не задано, абонент услышит стандартную мелодию дозвона.



Если необходимо, чтобы абоненты прослушали звуковое приветствие полностью, в поле «Ожидать окончания» следует выбрать «Да».

СОВЕТ

Помните, что абонент может не дослушать слишком длинное приветствие и в итоге не дожидаться ответа сотрудника.

4. Удалите пункты «Переадресация» и «Прием факса»: для этих действий впоследствии будут созданы уточняющие правила.



5. В блоке настроек со временем срабатывания «Рабочие дни: 09:00—18:59» нажмите «Добавить» и выберите «Пункт голосового меню». Появится блок с номером «1» (при нажатии на цифру номер можно изменить).

6. Далее в том же блоке необходимо указать, куда Виртуальная АТС должна переадресовать звонок. В действии «Переадресация» щелкните по «не указано». В открывшейся форме необходимо выбрать группу «Клиентский отдел» (список содержит только созданные группы). Далее следует настроить переадресацию, поэтому нажмите «Изменить».

7. После нажатия «Изменить» будет открыта дополнительная форма для настроек группы. Здесь необходимо:

- отметить пункт «Особые настройки удержания вызовов»;
- отметить пункт «Удерживать вызовы (ставить в очередь), если все операторы заняты»;
- в поле «Максимальное время ожидания, сек» задать интервал 20 секунд;

после чего нажать «Сохранить», затем «Добавить». На рисунке ниже отображен результат действий:

Расписание: Рабочие дни: 08:00—18:59 (время Московское)

Сначала 🔊 Звуковое приветствие: VoiceMail ожидать окончания: Да проигрывать: Всегда

1 → Расписание: В любое время

Сначала ➡ Переадресация на группу: Клиентский отдел | алгоритм распределения звонков в группе: Последовательный | умолчанию | Мелодия ожидания: По умолчанию

затем → 📧 Голосовая почта на адрес: example@example.ru

Добавить ▼

затем → 📞 Отбой

Добавить ▼

затем → 📞 Отбой

Расписание: В любое другое время

8. В блоке с пунктом голосового меню следует удалить действие «Звуковое приветствие». При необходимости измените адрес для голосовой почты.

9. Далее следует добавить пункт голосового меню второго уровня. Для этого в блоке с пунктом голосового меню первого уровня нажмите «Добавить» и выберите «Пункт голосового меню» (см. рисунок на следующей странице).



Расписание: Рабочие дни: 08:00—18:5

Сначала Звуковое приветствие

☒ 1 → Расписание: В любое время

Сначала Переадресация на гр...

умолчанию | Мелоди

затем Голосовая почта на а,

Добавить ▼

затем Отбой

Добавить ▼

Действия для пункта «2» повторяют действия для пункта «1» с небольшим отличием: по нашим условиям следует добавить пункт «Переадресация» и выбрать определенного сотрудника, а также способ связи с ним.

10. Далее следует добавить правило обработки для обнаружения факсимильных вызовов. Для этого в основном блоке схемы нажмите «Добавить» и выберите «Правило обработки». В открывшейся форме выберите правило «Обнаружение факсимильного вызова». Введите почтовый адрес: petrov@host.ru. Если адрес не указан, то Виртуальная АТС будет использовать параметр «Адрес по умолчанию для факсов».

11. Далее следует добавить правила обработки «Отсутствие ввода» и «Любой другой ввод». Они позволят не потерять звонок в тех случаях, когда абонент не выбрал ни одного пункта меню или нажал неверную цифру. Настройка действий осуществляется по аналогии с действиями для предыдущего правила обработки.

12. В завершении следует установить логику работы номера в нерабочее время. Для этого в блоке «В любое другое время» выбираем нужные действия. На рисунке на следующей странице — результат подобной настройки.

При необходимости допускается изменение порядка правил обработки. Для этого наведите курсор на область в правом углу так, чтобы вид курсора изменился. Удерживая левую кнопку мыши, перетащите строку относительно других в нужную позицию и отпустите кнопку. Повторяйте всю процедуру, пока не будет получена нужная последовательность правил.



Расписание: Рабочие дни: 08:00—18:59 (время Московское)
Сначала **Звуковое приветствие:** VoiceMail ожидать окончания: Да проигрывать: Всегда

1 → **Расписание:** В любое время

Переадресация на группу: Клиентский отдел

Голосовая почта на адрес: example@example.ru

2 → **Расписание:** В любое время

Переадресация на группу: Отдел продаж

Голосовая почта на адрес: example@example.ru

Переадресация на Examlе User: 234242

→ **Расписание:** В любое время

Прием факса на адрес: petrov@host.ru

→ **Расписание:** В любое время

Переадресация на группу: Клиентский отдел

Голосовая почта на адрес: example@example.ru

→ **Расписание:** В любое время

Звуковое приветствие: VoiceMail

Голосовая почта на адрес: example@example.ru

Добавить ▼

затем → **Отбой**

Расписание: В любое другое время
Сначала **Звуковое приветствие:** Голосовое меню ожидать окончания: Нет проигрывать:
затем → **Прием факса** на адрес: example@example.ru
Добавить ▼
затем → **Отбой**

4.4.2.2 Дополнительные настройки

Во вкладке «Дополнительные настройки» можно настроить специальные параметры, относящиеся к распределению звонков, звуковым приветствиям и голосовому меню.

«Разрешить набор внутренних номеров сотрудников и групп длиной ... до ... цифр»

По умолчанию этот параметр включен, и, если во время звонка абонент наберет внутренний номер сотрудника или группы, то произойдет переадресация на соответствующий внутренний номер. Если снять эту галочку, то абонент сможет выбирать только пункты голосового меню.



Длина внутренних номеров

Минимальная длина от 1 до 5 цифр, максимальная — от 3 до 5. Рекомендованная минимальная длина внутреннего номера составляет две цифры во избежание возникновения конфликтов с номерами пунктов голосового меню.

СОВЕТ

Можно разрешить набор внутренних номеров длиной от 3 цифр, а части сотрудников (например, руководству или более компетентным специалистам) присвоить двузначные номера. В этом случае абонент сможет соединиться с оператором, который при необходимости переведет звонок на более высокий уровень.

Запрос пароля

Можно выбрать из списка звуковое приветствие. Оно будет воспроизводиться при попытке доступа внешнего абонента к пункту меню, защищенному с помощью пароля. По умолчанию используется стандартное сообщение «Введите пароль».

Мелодия при переводе вызова сотрудником

Можно выбрать из списка звуковое приветствие (по умолчанию «Бетховен»), которое воспроизводится:

- абоненту после перевода звонка сотрудником с помощью ввода команды # # или нажатия кнопки TRAN на телефоне;
- сотруднику после ввода команды # 0 при приеме факса во время разговора.

При получении звонка отображать

Можно установить, какой номер будет отображаться при приеме входящего звонка:

- по умолчанию установлен вариант отображения «На SIP-телефоне — номер звонящего, на обычном телефоне — номер линии АТС»;
- «Номер звонящего» — отображается номер звонящего абонента, если он определяется Виртуальной АТС;
- «Номер линии АТС» — отображается номер внешней линии вашей Виртуальной АТС, на которую поступил звонок.

4.4.3 Настройки ожидания ответа

Данный раздел предназначен для настройки параметров обработки звонка при ожидании абонента на линии.

Если звонок адресован сотруднику

Время ожидания ответа по умолчанию, сек

В поле вводится интервал времени (по умолчанию 120 сек), в течение которого Виртуальная АТС ожидает ответа сотрудника, номер которого включен, доступен и не занят другим вызовом. По истечении установленного периода дозвон на этого специалиста прекратится, и дальнейшая обработка будет происходить в соответствии с настройками Виртуальной АТС.

СОВЕТ

Если вы используете переадресацию на сотовые телефоны, то рекомендуем уменьшить время ожидания до 30 секунд, или отключить голосовую почту оператора мобильной связи.

Данный параметр используется, если для номера (способа связи) не заданы индивидуальные правила обработки. Например, если время ожидания переопределено на схеме переадресации, то будет действовать параметр, заданный на схеме переадресации (подробнее в [подразделе](#)).

Звонок на добавочный номер сотрудника. Если сотрудник недоступен

В этом блоке задается действие Виртуальной АТС, которое выполняется, если сотрудник не отвечает на звонок (занят другим вызовом и т. п.) и дальнейшие правила не определены (например, нет следующего действия в активной схеме переадресации).

Действие выполняется как при внешних входящих вызовах, так и при звонках по внутренним номерам внутри ВАТС.

- Отбой — звонок завершается со стороны Виртуальной АТС (абонент услышит сигнал «Занято»).
- Принять голосовую почту (используется e-mail сотрудника) — воспроизводится звуковое сообщение, заданное параметром «Предупреждение о начале записи голосовой почты», затем сигнал начала записи. Установлено по умолчанию.
- Переадресовать на внутренний номер — переводит звонок на указанный номер (по умолчанию — 100).

Сообщение о недоступности сотрудника

В этом списке можно задать звуковой фрагмент, который воспроизводится при недоступности сотрудника (при значении «Нет» сообщение не воспроизводится, а по умолчанию используется «Абонент не отвечает или временно недоступен»).



Если звонок адресован группе

Мелодия при переводе вызова из голосового меню

В этом списке можно выбрать звуковой фрагмент, который воспроизводится абоненту во время перевода из голосового меню (по умолчанию — abba). Используется, если не задан параметр «Мелодия при дозвоне в группу» для группы сотрудников.

Исключать из группы оператора, не ответившего на вызов, на ... сек

Если незанятый сотрудник не ответил на звонок (не снял трубку) или текстовое сообщение в течение заданного интервала ожидания ответа, то его можно на определенное время исключить из распределения звонков и текстовых сообщений в группе. Для этого в соответствующем поле необходимо установить нужное значение. При этом статус специалиста в «Контакт-центре» меняется на «Не беспокоить». При значении параметра по умолчанию — 0 сек — сотрудник не будет исключен из распределения звонков и текстовых сообщений, даже если он не отвечает на них.

ВНИМАНИЕ

Специалист, не ответивший на звонок или текстовое сообщение, временно исключается из распределения звонков и сообщений во всех группах сотрудников.

СОВЕТ

Звонок перенаправляется на номера других сотрудников группы в соответствии с выбранным для нее алгоритмом распределения. Если при попытке переадресовать вызов на мобильный этот номер занят (другим звонком), то сотрудник исключается из распределения как минимум на 10 секунд вне зависимости от этого параметра.

Ставить в очередь звонящего, если все сотрудники заняты

Если в этом пункте установлена галочка, то Виртуальная АТС будет удерживать внешнего абонента на линии, даже если все сотрудники заняты. Он будет оставаться в очереди в течение времени, заданного значением параметра «Максимальное время ожидания ответа».

При постановке абонента в очередь воспроизводится выбранное в пункте ниже голосовое сообщение, а при нахождении в очереди — установленная мелодия (см. ниже).

Уведомление звонящего при постановке в очередь

В этом списке можно выбрать звуковой фрагмент для ситуации, когда все операторы заняты и звонок ставится в очередь. Если выбрано значение «Нет», то



при постановке в очередь сообщение не воспроизводится. По умолчанию используется «К сожалению, все операторы заняты».

Мелодия при удержании вызова в очереди

В этом списке можно установить звуковой фрагмент (мелодию), который циклически воспроизводится при ожидании в очереди (по умолчанию — «Сиртаки»).

Максимальное время ожидания ответа, сек

В этом поле можно задать время ожидания в очереди (по умолчанию — 600 сек). Если указать 0, то звонки будут находиться в очереди неограниченное время.

Максимальная длина очереди

В этом поле можно указать максимальное количество звонков, одновременно ожидающих распределения на группу сотрудников. Если вызов выходит за указанную границу, то помечается как пропущенный и далее обрабатывается в соответствии с настройками активной схемы переадресации. Значение параметра по умолчанию — 0 (длина очереди не ограничена).

Уведомление звонящего при превышении ограничений очереди

Если хотя бы один из двух параметров: «Максимальное время ожидания ответа» или «Максимальная длина очереди» превышен, то звонок помечается как пропущенный. Можно установить для такой ситуации звуковой фрагмент (по умолчанию используется значение параметра «Нет»).

Настройки правил обработки текстовых обращений

Максимальное количество текстовых обращений, которые может обрабатывать один сотрудник

Установите максимальное количество единовременных текстовых сообщений, которые будут автоматически распределяться на сотрудника. При достижении данного показателя, обращения не будут распределять на сотрудника до тех пор, пока он не закроет одно из текущих обращений. Если у всех сотрудников будет достигнут данный показатель, все последующие текстовые обращения будут попадать в очередь обращений. В качестве параметра допускается 0.

Максимальное время ожидания клиентом первого ответа от сотрудника

Укажите максимальное время в секундах, за которое сотрудник должен дать ответ на первое сообщение в чате от вашего клиента, если сотрудник не ответит за указанное время, то обращение будет переведено на другого сотрудника. Если указан 0, то сотрудник не будет ограничен во времени для дачи первого ответа.

4.4.4 Переадресация по номеру клиента

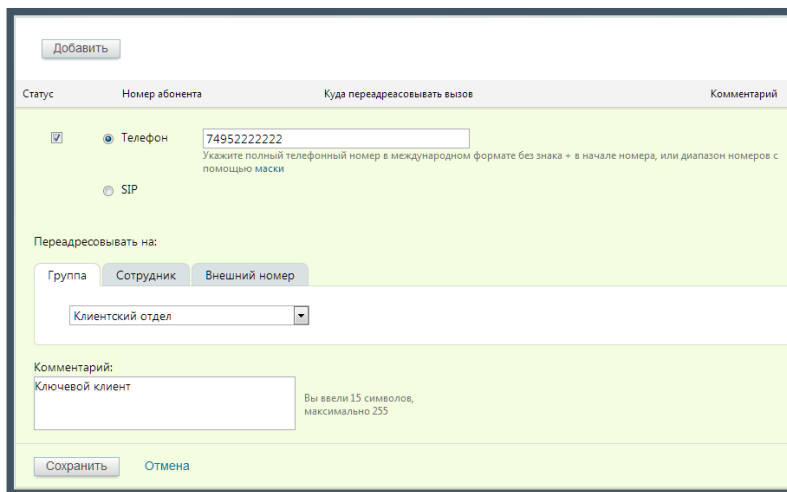
ВНИМАНИЕ

Инструмент доступен только для администратора Лицевого счета и пользователей с правом доступа «Администратор». Узнать больше можно в [подразделе](#).

Инструмент позволяет установить особые правила переадресации для входящих вызовов с определенного номера (номеров). При поступлении звонка от внешнего абонента система пытается определить его номер. Если операция успешна, то этот номер проверяется на соответствие имеющимся правилам переадресации. Если верификация пройдена, вызов переводится в соответствии с параметрами этого правила.

Если номер не удалось определить (у внешнего абонента антиопределитель), инструмент не будет работать. Если номер определен, но совпадений со специальными правилами переадресации нет, то дальнейшая обработка вызова производится в соответствии с остальными настройками Виртуальной АТС.

Нажмите кнопку «Добавить», и отобразится соответствующая форма (см. рис. ниже). С помощью переключателя выберите тип номера внешнего абонента. В соответствующее поле введите телефонный номер или имя пользователя SIP (для телефонных можно указывать диапазоны; для всех типов — маски номеров; маски устанавливаются с помощью специальных символов групповой замены «*» и «#»).



Добавить

Статус	Номер абонента	Куда переадресовывать вызов	Комментарий
☒	☐ Телефон ☐ SIP	7495222222 Укажите полный телефонный номер в международном формате без знака + в начале номера, или диапазон номеров с помощью маски	
Переадресовывать на: Группа ☐ Сотрудник ☐ Внешний номер ☐ Клиентский отдел			
Комментарий: Ключевой клиент Вы ввели 15 символов, максимально 255			
Сохранить Отмена			

При указании масок и диапазонов телефонные номера следует вводить в международном формате без использования символов «(», «)», «+» и «-» (символ «-» разрешается в диапазонах). При указании диапазонов номеров они должны быть одинаковой длины: 74952009000-74952009999 — правильно (а 749520-74952009999 — неверно).

Знак «#» может заменять одну произвольную цифру или символ. Например, если введена строка 7495#555555, то правило переадресации будет работать для номеров 74951555555, 74952555555, ..., 74959555555.



Знак «*» допускается использовать вместо произвольной последовательности цифр/символов. Например, если введена строка 7495200*, то правило переадресации будет работать для номеров 74952000000 — 74952009999.

SIP — учетная запись (адрес) пользователя SIP вносится в формате «имя пользователя@домен/поддомен SIP». Например: ivanov@mangosip.ru, ivanov@mycompany.mangosip.ru, ivanov@company.ru, ivanov@sales.mycompany.ru и т.д.

В блоке «Переадресовывать на» выберите нужного адресата:

- Группа — укажите группу сотрудников для переадресации звонка;
- Сотрудник — настройте переадресацию на конкретного сотрудника, при необходимости с помощью переключателя выберите способ связи с ним;
- Внешний номер — укажите для правила тип номера (способ связи) и введите в соответствующее поле телефонный номер/имя пользователя SIP/имя абонента Skype. Укажите в соответствующем поле время ожидания ответа в секундах.

Есть возможность добавить к правилу комментарий. Нажмите кнопку «Сохранить», и созданное правило отобразится в списке.

Для изменения, отключения или удаления выберите правило и разверните его, кликнув по строке мышкой. Для деактивации снимите галочку в столбце «Статус». Все преобразования подтверждаются нажатием кнопки «Сохранить». Для удаления воспользуйтесь одноименной кнопкой. Осторожно, операция производится мгновенно.

4.4.5 Черный и белый списки

ВНИМАНИЕ

Инструмент доступен только для администратора Лицевого счета и пользователей с правом доступа «Администратор». Узнать больше можно в [подразделе](#).

Инструмент позволит избавиться от звонков или всегда получать вызовы с определенных номеров.



Описание **Настройка**

Черный список

Если номер внешнего абонента успешно определен и присутствует в черном списке, то система завершает вызов; при этом внешний абонент слышит сигнал «Занято».

Если номера внешнего абонента нет в черном списке, то начинается обслуживание вызова в соответствии с остальными настройками услуги MANGO OFFICE.

Вызовы с неопределенных номеров

☒ Разрешить

☐ Запретить

Телефон	Комментарий
73432372309	

Белый список

Если номер внешнего абонента успешно определен и присутствует в белом списке, то начинается обслуживание вызова в соответствии с остальными настройками услуги MANGO OFFICE.

Если номера внешнего абонента нет в белом списке, то система завершает вызов; при этом внешний абонент слышит сигнал «Занято».

СОВЕТ

Одновременно использовать черный и белый списки невозможно: включение одного приводит к автоматическому отключению другого, и наоборот.

При поступлении вызова от внешнего абонента Виртуальная АТС определяет его номер. Если номер не удалось определить (у внешнего абонента антиопределитель), проверяется возможность запрещать/разрешать принимать вызовы с неопределенных номеров, которая устанавливается при активации инструмента.

Обработка вызова продолжается в соответствии с остальными настройками Виртуальной АТС, если:

- включен белый список и определившийся номер присутствует в нем;
- включен черный или белый список, номер не определен, звонки с неопределенных номеров разрешены;
- включен черный список и определившийся номер в нем отсутствует.

Виртуальная АТС завершает вызов, транслируя внешнему абоненту сигнал «Занято», если:

- включен белый список и определившийся номер в нем отсутствует;
- включен черный или белый список, номер не определен, звонки с неопределенных номеров запрещены;
- включен черный список и определившийся номер в нем присутствует.

Процедура добавления номера/номеров в один из списков одинакова и производится с помощью одноименной кнопки. В открывшейся форме укажите тип номера (способ связи) и введите в соответствующее поле телефонный номер/имя пользователя SIP (есть возможность задавать для телефонных диапазоны; для всех типов — маски номеров; маски устанавливаются с помощью специальных символов групповой замены «*» и «#»). Подробнее о правилах указания номеров, диапазонов и масок в [подразделе](#).



Есть возможность добавить комментарий к номеру. Нажмите кнопку «Сохранить», и номер отобразится в списке. Для изменения или удаления выберите номер и разверните его, кликнув по строке мышкой. Для удаления воспользуйтесь одноименной кнопкой.

4.4.6 Сотрудники и группы

Вкладка «Список абонентов» (Режим просмотра списка абонентов)

На данной вкладке содержится список пользователей текущей Виртуальной АТС. Видимость списка зависит от настроек прав доступа роли текущего пользователя. Пользователям с ролью «Администратор ВАТС» и «Администратор» доступен список всех пользователей текущей ВАТС вне зависимости от вхождения в группы.

В поле «Найти» при вводе каждого символа выполняется интеллектуальный поиск по всем полям, содержащим текст: Ф.И.О., должность, способ приема звонков, название группы, настройки группы и т.д.

Настройки и инструменты →

Сотрудники и группы

Описание | Список абонентов | Группы обзвона | + Добавить сотрудника

Найти Всего абонентов: 27 кратко подробно

Роль	Сотрудник	Внутренний номер	Способ приема звонков	Исходящий номер	Совет
	Zlatan	13	zlatan@tkp-spb.mangosip.ru Только на этот номер	7 (495) 363-21-14 Москва	
	Ganiev Ruslan	22	vm_ksenia@tkp-spb.mangosip.ru Только на этот номер	7 (495) 363-21-14 Москва	
	Олег Линкин	589	test_ksenia@mangosip.ru Только на этот номер	7 (495) 363-21-14 Москва	
	Новик Дмитрий	777	user12@tkp-spb.mangosip.ru Только на этот номер, указано ещё 1	7 (495) 363-21-14 Москва	
	rpetrenko		r.petrenko@mangosip.ru Только на этот номер	7 (495) 363-21-14 Москва	

1 2 3 4 5 6

Для каждого пользователя в таблице вынесена основная информация:

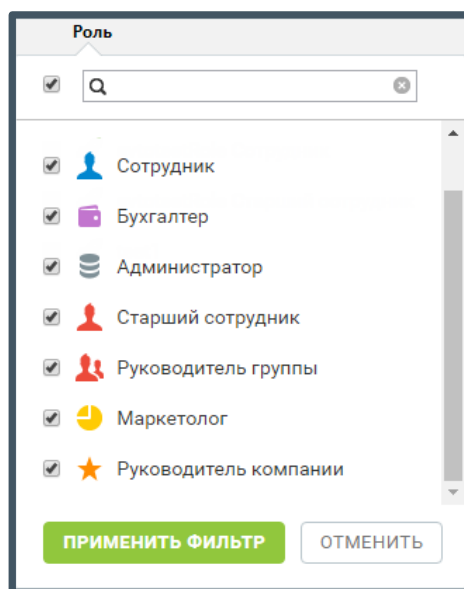
1. Пиктограмма, указывающая на роль пользователя в Личном кабинете. Роль указывается при редактировании карточки сотрудника на вкладке «Карточка». С полным списком ролей можно ознакомиться на вкладке «Настройка доступа» раздела «[Безопасность и ограничения](#)».

Для фильтрации списка сотрудников по ролям следует щелкнуть по наименованию столбца. Список содержит все роли, присвоенные хотя бы одному из сотрудников ВАТС на момент просмотра отчета, включая как стандартные роли, так и дополнительные.

При установке флага напротив наименования роли в результате применения фильтра список сотрудников будет включать только сотрудников с указанными ролями. Для быстрого выбора всех ролей предусмотрен общий флаг.

При наличии большого количества ролей рекомендуется воспользоваться строкой поиска. По мере ввода символов срабатывает автоподбор.

После выбора нужных ролей необходимо нажать кнопку **Применить фильтр**. Для того, чтобы скрыть окно фильтра без применения изменений следует щелкнуть по кнопке **Отменить** либо в любое место вне фильтра.



2. Ф.И.О. — фамилия, имя, отчество сотрудника.

3. Внутренний номер для связи с сотрудником.

4. Способ приема звонков и количество активных средств связи.

5. Номер для исходящих звонков и зона тарификации.

6. Совет по заполнению карточки сотрудника:

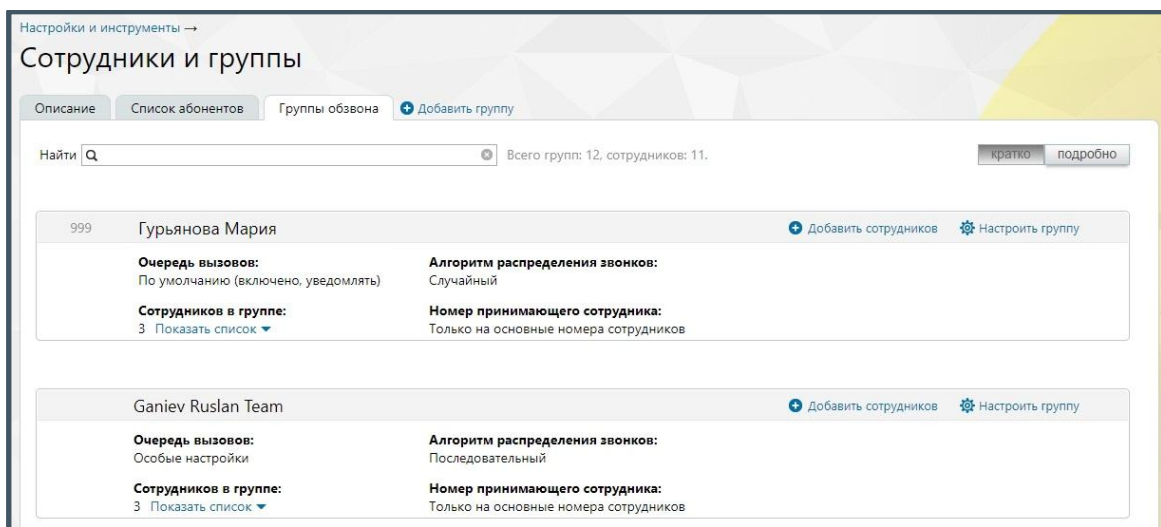
-  — не заполнены обязательные поля, использование телефонии и доступ в Личный кабинет не разрешены.
-  — не заполнены рекомендуемые поля, использование телефонии и доступ в ЛК разрешены;
-  — карточка заполнена полностью.

При нажатии кнопки «Подробно» отображаются все телефонные номера и имена учетных записей каждого сотрудника, используемые в качестве средств связи.

Для внесения изменений в карточку пользователя щелкните в любом месте нужной строки таблицы. Для добавления профиля нового пользователя нажмите соответствующую кнопку, и откроется форма «Новый абонент». Процесс заполнения формы, а также подробное описание карточки сотрудника приведены в [разделе](#).

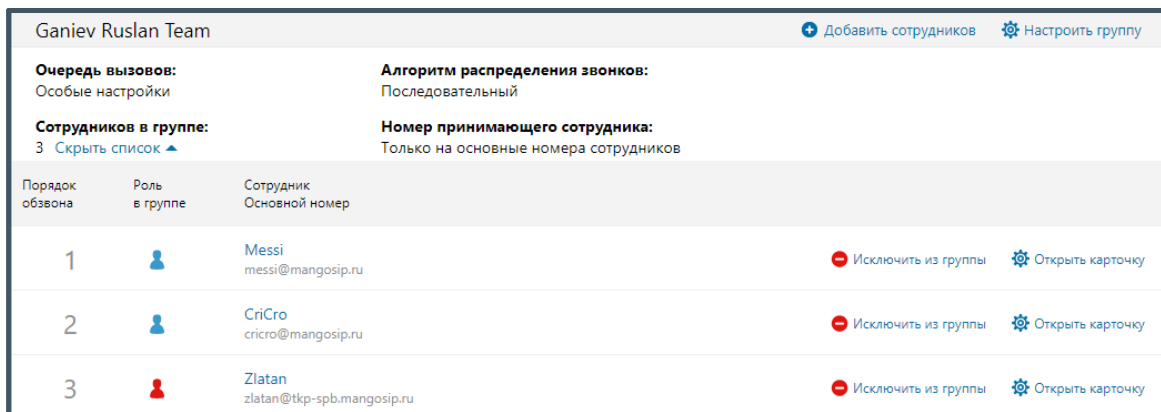
Вкладка «Группы обзвона» (режим просмотра списка групп обзвона)

На данной вкладке содержится список всех групп обзвона.



Блок каждой группы содержит информацию об основных настройках. Для просмотра состава группы кликните «Показать список». При нажатии кнопки «Подробно» открываются списки сотрудников всех групп.

Для изменения настроек группы нажмите одноименную кнопку или щелкните по ее названию. Для создания новой группы щелкните по «Добавить группу», и откроется форма (подробнее в [разделе](#)).



Если в настройках группы указан алгоритм распределения звонков «Последовательный» или «Параллельный по приоритету», то чем выше находится специалист в списке группы, тем раньше будет производиться дозвон на его номер.

Для изменения порядка сотрудников в группе наведите курсор на столбец «Приоритет обзвона». Удерживая левую кнопку мыши, перетаскивайте строку относительно других в нужную позицию и отпустите кнопку. Повторяйте всю процедуру, пока не получите нужную последовательность сотрудников.

Для добавления сотрудника в группу нажмите одноименную кнопку, и откроется форма (см. рис. ниже). В группу можно добавить только существующих работников.



Выберите абонентов для добавления в группу обзвона

Q

- ☒ Абрамченко Александр
- ☒ Администратор Александр
- ☐ Администратор ЛК
- ☐ Оператор Вадим

В группу **Техническая поддержка** будет добавлено
2 абонента

Добавить Отменить

Можно просмотреть список, устанавливая галочки напротив нужных сотрудников или воспользоваться контекстным поиском по Ф.И.О. (см. рис. ниже). Нажмите «Добавить».

Выберите абонентов для добавления в группу обзвона

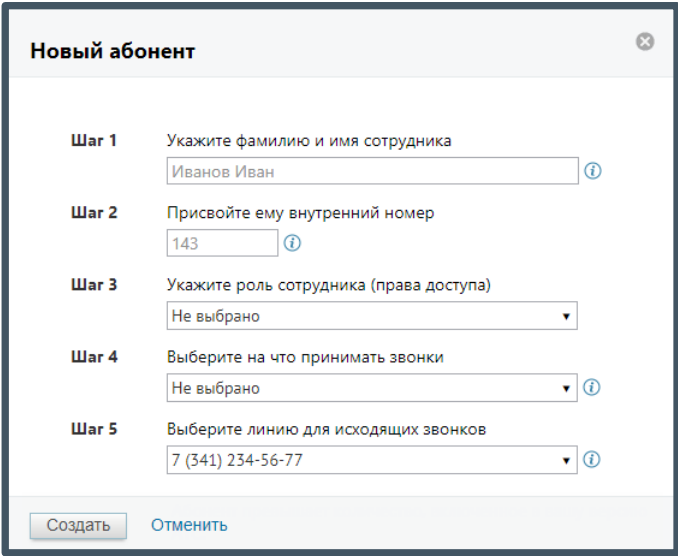
Q Иван

- ☐ Иванов Евгений Иванович
- ☒ Иванов Иван
- ☒ Иванов Иван Иванович
- ☒ Иванов Петр
- ☐ Мороз Иван

Для просмотра карточки сотрудника и внесения изменений нажмите на «Открыть карточку» либо щелкните по его имени. Для удаления из группы нажмите «Исключить из группы».

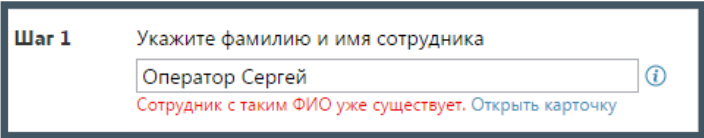
4.4.6.1 Работа с сотрудниками

Для добавления профиля нового пользователя нажмите соответствующую кнопку, и откроется форма «Новый абонент».



Шаг 1

Укажите Ф.И.О. сотрудника. Если специалист с такими данными уже существует, отображаются соответствующее сообщение и ссылка на его карточку, в которой при необходимости можно внести изменения.



Шаг 2

При создании профиля сотруднику автоматически присваивается порядковый внутренний номер. При необходимости его можно изменить. Внутренний номер должен быть уникальным и состоять не более, чем из пяти цифр.

СОВЕТ

Рекомендованная минимальная длина внутреннего номера составляет две цифры во избежание возникновения конфликтов с номерами пунктов голосового меню.

Шаг 3

Укажите роль сотрудника (права доступа к функционалу Личного кабинета).

Шаг 4

Укажите способ приема звонков.



Шаг 4 Выберите на что принимать звонки

Не выбрано

Не выбрано

На обычный IP-телефон

На софтфон (компьютер)

Перевод на другой номер

Перевод на Skype

При выборе вариантов «На обычный IP-телефон» и «На софтфон (компьютер)» требуется наличие учетной записи SIP. Она создается в автоматическом режиме или задается позднее при редактировании карточки сотрудника.

При выборе вариантов «Перевод на другой номер» и «Перевод на Skype» необходимо указать телефонный номер в формате 7 925 123-45-67 или логин Skype соответственно.

Шаг 5

Выбор линии для исходящих звонков выполняется, только если к Виртуальной АТС подключено более одного телефонного номера, включая номера 8-800 и SIP-линии.

Выберите линию для исходящих звонков

7 (495) 150-06-21

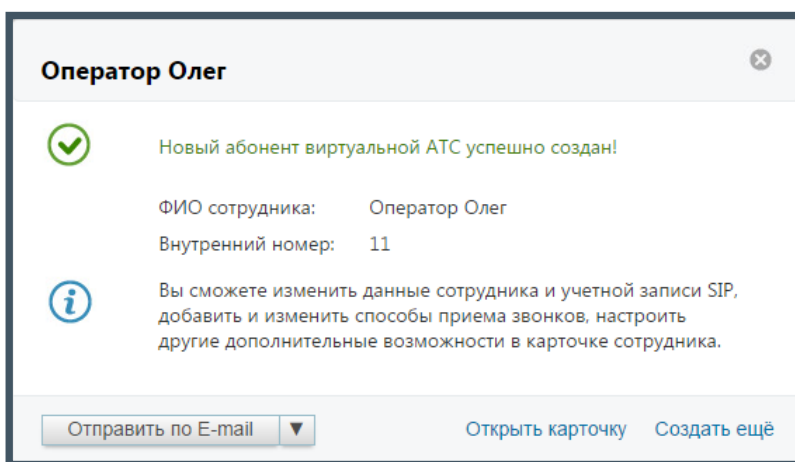
Москва
7 (495) 150-06-19 – Мой первый комментарий
7 (495) 150-06-21
7 (495) 212-06-68 – 444
7 (495) 333-33-54 – Москва. Реклама радио
7 (499) 456-78-96
SIP-транки
log4 - 749524565421
log4 - 749524565422
Новый SIP Trunk (1) - 24562131
Не указан номер - Нет исходящей связи

При выборе значения «Не указан номер – Нет исходящей связи» для сотрудника не указывается исходящий номер, что приводит к отсутствию возможности использовать внешнюю исходящую связь.

Если при создании сотрудника на BATC нет ни одного телефонного номера DID , номера 8-800 или номера-заглушки, но есть одна SIP-линия, то Шаг 5 не отображается, а данная SIP-линия автоматически указывается в качестве линии для исходящих звонков. При количестве линий две и более Шаг 5 отображается.

Завершение

После заполнения полей формы нажмите «Создать». Будет выполнена автоматическая проверка на корректность введенных данных. Если поле было заполнено с ошибкой, на экране отобразится соответствующее сообщение. Если ошибок нет, откроется форма (см. рис. ниже).



Оператор Олег

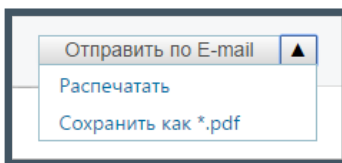
✓ Новый абонент виртуальной АТС успешно создан!

ФИО сотрудника: Оператор Олег
Внутренний номер: 11

i Вы сможете изменить данные сотрудника и учетной записи SIP, добавить и изменить способы приема звонков, настроить другие дополнительные возможности в карточке сотрудника.

Отправить по E-mail ▼ Открыть карточку Создать ещё

Если требуется совершить дополнительные действия, выберите нужный пункт из выпадающего списка.



Отправить по E-mail ▲

Распечатать

Сохранить как *.pdf

Для отправки по e-mail автоматически формируется сообщение вида:

Новый абонент Виртуальной АТС успешно создан!

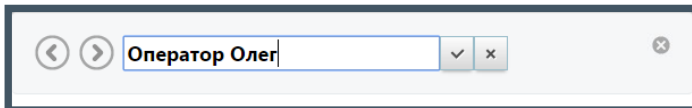
Ф.И.О. сотрудника: Оператор Олег

Внутренний номер: 11

Вы сможете изменить данные сотрудника и учетной записи SIP, добавить и изменить способы приема звонков, настроить другие дополнительные возможности в карточке сотрудника.

Для редактирования профиля откройте его, нажав соответствующую кнопку. Карточка включает четыре вкладки, см. далее в этом разделе.

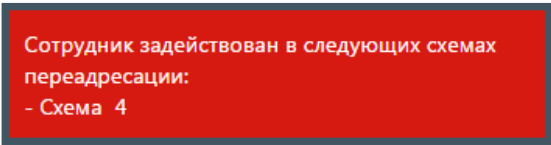
Имя сотрудника указывается в заголовке на любой вкладке. Для редактирования наименования нажмите . Введите новое имя и нажмите . После того, как все изменения внесены, нажмите «Сохранить» в нижней части вкладки.



Для удаления сотрудника нажмите кнопку **Удалить сотрудника**. При удалении выполняется проверка, задействован ли сотрудник:

- в схемах переадресации,
- в переадресации по номеру клиента,
- в настройках виджетов "Обратный звонок",
- в мультиканальных виджетах;
- в кампаниях исходящего обзвона Контакт-центра в статусе, отличном от «Завершена».

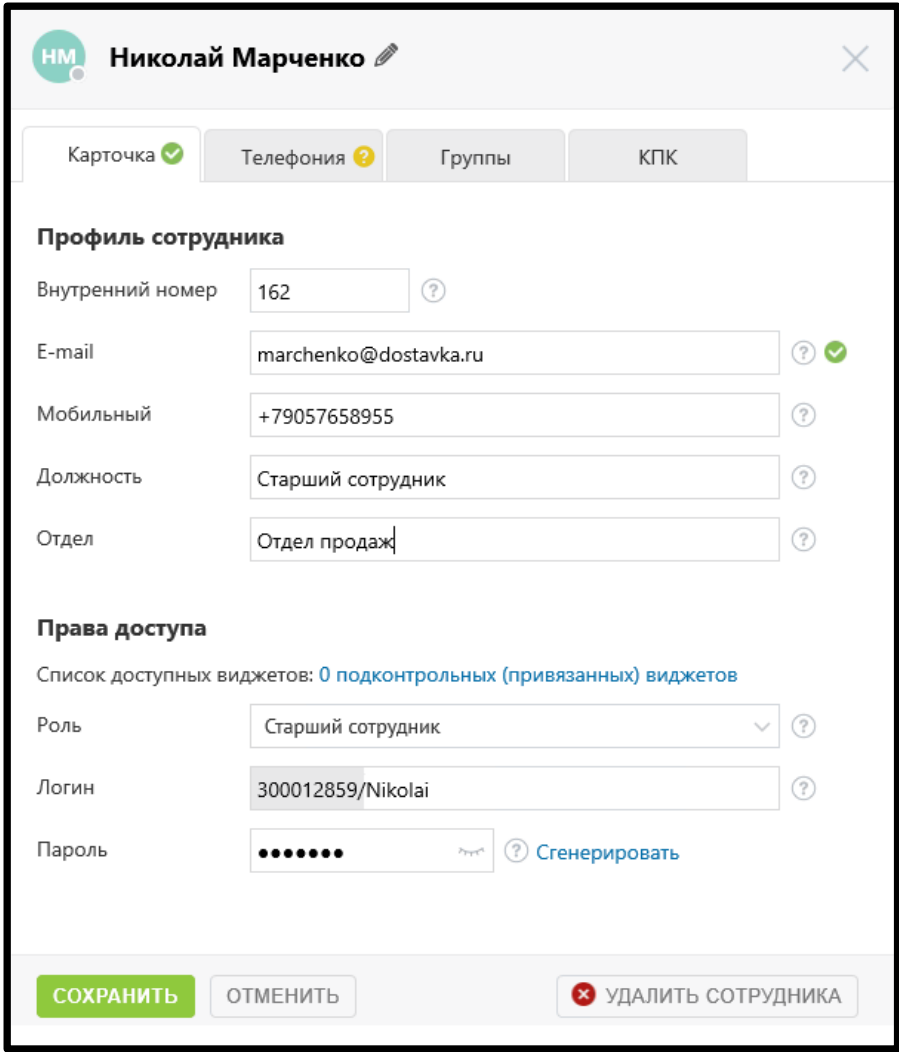
Если сотрудник указан хотя бы в одной схеме, переадресации по номеру клиента, настройке либо кампании в статусе, отличном от «Завершена», то на экране отображается предупреждение примерного вида:



Сотрудник задействован в следующих схемах
переадресации:
- Схема 4

4.4.6.1.1 Вкладка «Карточка»

Вид карточки представлен на рисунке ниже.



НМ Николай Марченко

Карточка ✓ Телефония ? Группы КПК

Профиль сотрудника

Внутренний номер 162 ?

E-mail marchenko@dostavka.ru ? ✓

Мобильный +79057658955 ?

Должность Старший сотрудник ?

Отдел Отдел продаж ?

Права доступа

Список доступных виджетов: 0 подконтрольных (привязанных) виджетов

Роль Старший сотрудник ?

Логин 300012859/Nikolai ?

Пароль ••••• ? Сгенерировать

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ УДАЛИТЬ СОТРУДНИКА

! — не заполнено обязательное поле, необходимое для использования телефонии.

? — заполнение поля не обязательно, но рекомендуется для дополнительного удобства и надежности.

✓ — все рекомендованные настройки выполнены правильно. После обновления страницы метка исчезнет.

Отметка LDAP означает, что карточка сотрудника управляется по [LDAP](#).

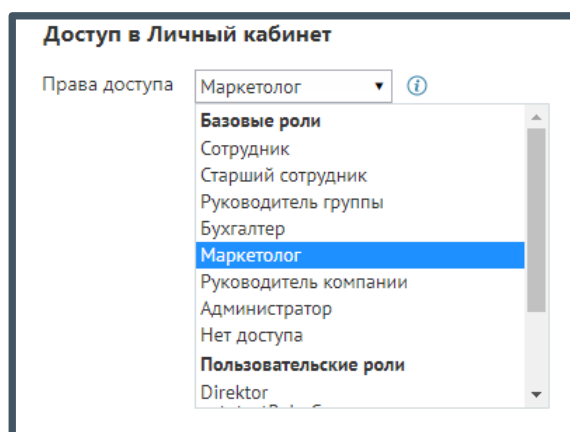
Профиль сотрудника

На вкладке «Карточка» рекомендуется указывать e-mail сотрудника. На введенный почтовый адрес будут приходить уведомления о пропущенных вызовах, записи голосовой почты и иная информация.

Указание отдела и должности сотрудника не является обязательным.

Доступ в Личный кабинет

Права доступа разграничивают возможности управления Виртуальной АТС для различных категорий пользователей.



В Личном кабинете предусмотрены базовые и пользовательские роли. Базовые роли - стандартные роли, имеющие предустановленный набор настроек; пользовательские роли – это роли, созданные клиентом.

Базовые роли включают:

- **Нет доступа** — доступ в Личный кабинет полностью запрещен;
- **Сотрудник** — Просмотр адресной книги сотрудников и контрагентов, доступ к истории своих вызовов и прослушиванию записей своих разговоров (если записываются). Возможность использования M.TALKER;
- **Старший сотрудник** — Доступ к истории вызовов и записям разговоров сотрудников всех групп, в которых состоит сам. Также все права роли Сотрудник;
- **Руководитель группы** — Доступ к истории вызовов и записям разговоров сотрудников подконтрольных групп. Возможность изменять настройки распределения звонков подконтрольных групп, добавлять и исключать из них сотрудников, изменять телефоны подконтрольных сотрудников. Персональные настройки средств приема звонков.
- **Маркетолог** — Полный доступ к Коллтрекингу и виджетам для сайта. Возможность просматривать отчеты Аналитики и Мониторинга по звонкам, прослушивать записи разговоров всех сотрудников. Персональные настройки средств приема звонков. Также все права роли Сотрудник;
- **Бухгалтер** — Доступ к финансовым документам (счета, актам сверки), просмотру баланса и пополнению лицевого счета. Также все права роли Сотрудник.;
- **Руководитель компании** — Полный доступ ко всем разделам и возможностям Виртуальной АТС, за исключением нескольких технических настроек;
- **Администратор** — Полный доступ ко всем разделам, настройкам и возможностям Виртуальной АТС. Рекомендуем присваивать эту категорию только руководящему персоналу.

ВНИМАНИЕ

Создание и редактирование ролей пользователей осуществляется на вкладке «Настройка доступа» раздела «Безопасность и ограничения».

Для некоторых сотрудников, например, менеджеров рекламных агентств, имеющих доступ к 50 проектам (виджетам) своих клиентов, предусмотрена возможность задать список виджетов, по которым им доступна статистика и настройки.

В случае, если у сотрудника есть доступ на задание списка подконтрольных (привязанных) виджетов, то в карточке сотрудника отображается дополнительное поле «Список доступных виджетов» и ссылка на количество виджетов. Список доступных виджетов для выбора отображается при щелчке по ссылке.

Для сотрудников «старших» ролей, предполагающих наличие подконтрольных групп сотрудников, допускается редактирование списка подконтрольных групп.

Для редактирования списка следует щелкнуть по ссылке «Подконтрольные группы». В зависимости от выбранной настройки «Выбор подконтрольных групп»



на вкладке «Настройка доступа» раздела «Безопасность и ограничения» реализовано следующее поведение:

- **только те, в которых состоит** — контроль осуществляется над теми группами, участником которых является сотрудник. Вручную список не настраивается;
- **все группы** — контроль осуществляется над всеми группами обзвона, созданными в текущей ВАС. Вручную список не настраивается.
- **индивидуальный список** — по умолчанию контроль не осуществляется ни над одной группой. Список подконтрольных групп настраивается индивидуально.

При выборе категорий, позволяющих осуществлять доступ в Личный кабинет и Контакт-центр, на форме отображаются дополнительные опции входа по логину/паролю и по учетной записи SIP (см. рис. ниже).

Доступ в Личный кабинет

Права доступа: Сотрудник ⓘ

☒ Разрешить вход в Личный кабинет по учетным записям SIP ⓘ

☒ Создать отдельные логин/пароль для Личного кабинета и ЦОВ ⓘ

Логин: 300013134/oleg ⓘ

Пароль: ⓘ Показать, Сгенерировать

Логин указывается после цифрового префикса, являющегося номером текущего продукта. Пример: 123456789/oleg.

Укажите пароль или нажмите «Сгенерировать» для автоматического создания. Пароль должен состоять не менее чем из восьми символов, содержать цифры, строчные и прописные буквы a–z (использовать русские буквы не допускается).

ВНИМАНИЕ

Если одновременно не заданы логин/пароль и возможность входа по учетной записи SIP не включена, то независимо от роли сотрудника у него нет доступа к Личному кабинету.

ВНИМАНИЕ

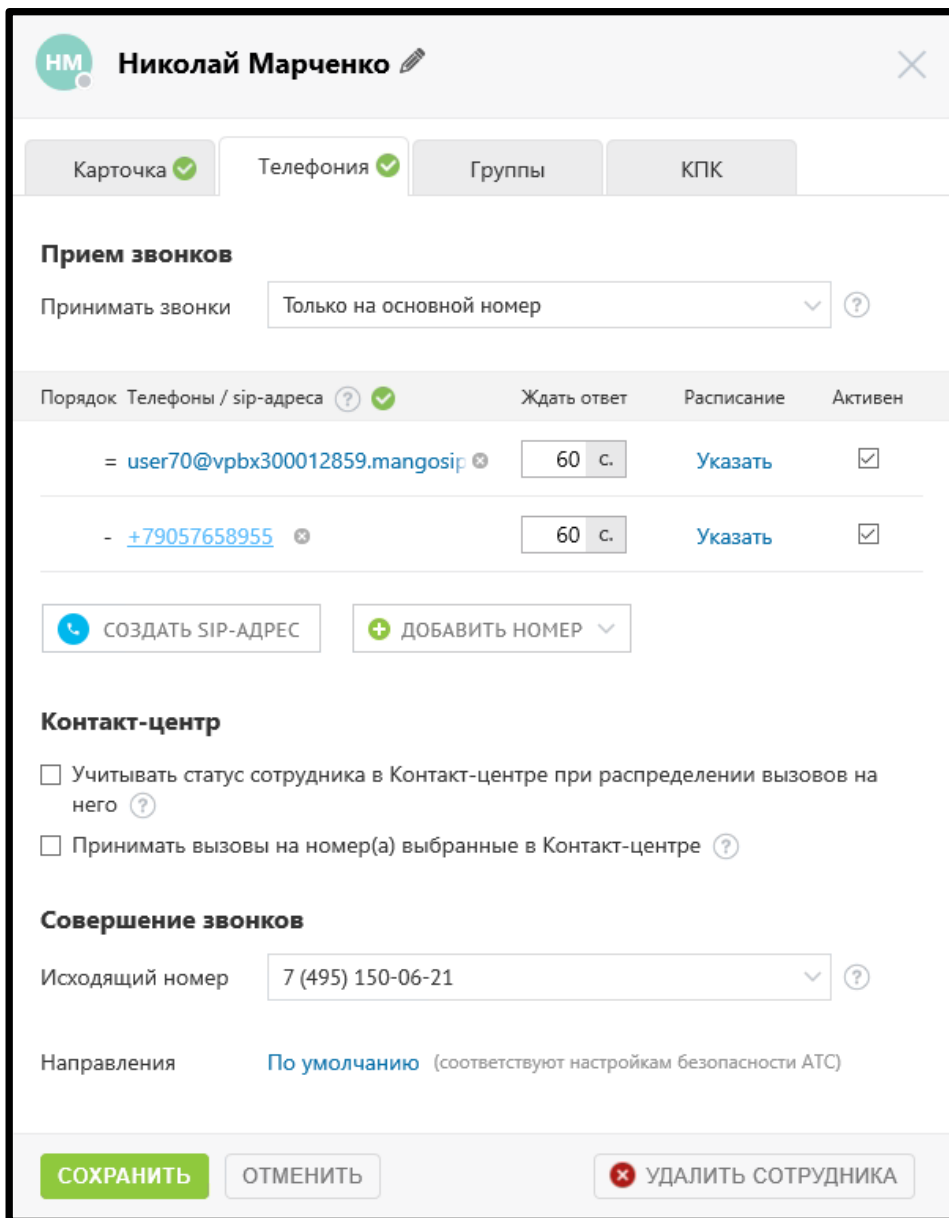
Отсутствие установленного флага «Разрешить вход в Личный кабинет по учетным записям SIP» не влияет на возможность использования учетной записи SIP для входа в коммуникатор Mango Talker.

При присвоении сотруднику роли «Нет доступа» заданные логин, пароль и статус возможности входа по SIP сохраняются в Личном кабинете. Также логин и пароль

не удаляются при снятии галочки «Создать отдельные логин/пароль для Личного кабинета и Контакт-центра».

4.4.6.1.2 Вкладка «Телефония»

Вид вкладки представлен на рисунке ниже.



НМ Николай Марченко

Карточка ✓ Телефония ✓ Группы КПК

Прием звонков

Принимать звонки Только на основной номер

Порядок	Телефоны / sip-адреса	Ждать ответ	Расписание	Активен
=	user70@vpbx300012859.mangosip	60 с.	Указать	☒
-	+79057658955	60 с.	Указать	☒

СОЗДАТЬ SIP-АДРЕС ДОБАВИТЬ НОМЕР

Контакт-центр

☐ Учитывать статус сотрудника в Контакт-центре при распределении вызовов на него

☐ Принимать вызовы на номер(а) выбранные в Контакт-центре

Совершение звонков

Исходящий номер 7 (495) 150-06-21

Направления По умолчанию (соответствуют настройкам безопасности АТС)

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ УДАЛИТЬ СОТРУДНИКА

Данные абонента АТС

Внутренний номер сотрудника можно использовать для переадресации вызовов на остальные средства связи. Для этого в списке «Принимать звонки» следует выбрать нужный пункт.



Принимать звонки

- Только на основной номер
- Только на основной номер
- На все номера одновременно
- На все номера по очереди

СОВЕТ

Рекомендованная минимальная длина внутреннего номера составляет две цифры во избежание возникновения конфликтов с номерами пунктов голосового меню.

Основной номер сотрудника — это первый номер со статусом «Активный» (см. рис. ниже). Если указать «На все номера по очереди», можно установить порядок, в котором входящий вызов на внутренний номер будет поступать на них. Для изменения очередности наведите курсор на строку со способом связи в области столбца «Порядок». Появится стрелка (см. рис. ниже). Удерживая левую кнопку мыши, перетащите строку в нужную позицию и отпустите кнопку. Повторяйте всю процедуру, пока не получите нужную последовательность.

Средства приема звонков

В этой части вкладки указаны все контакты для дозвона, порядок их использования и расписание.

В заголовке блока дублируются предупреждения и [рекомендации](#) по заполнению карточки сотрудника:

- ❗ — не указано ни одного средства для приема звонков;
- ❓ — рекомендуется добавить альтернативное средство для приема звонков;
- ✅ — основные возможности настроены. После обновления страницы данная пиктограмма не отображается.

Прием звонков

Принимать звонки: На все номера по очереди

Порядок	Телефоны / sip-адреса	Ждать ответ	Расписание	Активен
1	kurilovich1@tst-devpg7-minsk32.ru	60 с.	Указать	✅

СОЗДАТЬ SIP-АДРЕС ДОБАВИТЬ НОМЕР

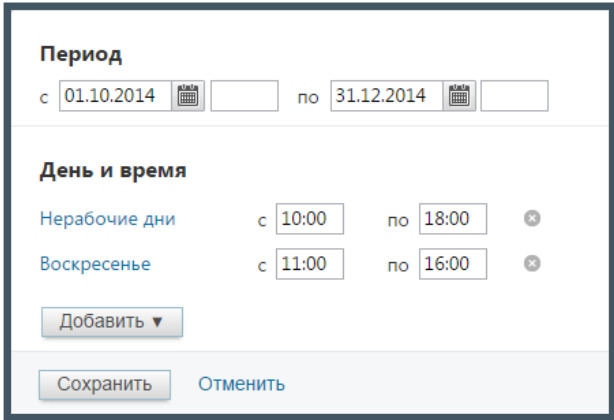
Для добавления еще одного средства связи нажмите соответствующую кнопку и выберите нужный способ. По умолчанию для каждого номера устанавливается статус «Активен». Это означает, что данное средство связи используется для приема вызовов.

Если требуется изменить время ожидания ответа для номера, введите нужное значение в поле «Ждать ответ». По умолчанию при создании нового сотрудника с указанным средством приема звонков, а также при добавлении нового средства приема звонков в данном поле указывается значение, установленное в настройке "Время ожидания ответа по умолчанию, сек.:". Подробнее о настройке см. в [подразделе](#) «Настройки ожидания ответа».

ВНИМАНИЕ

Если указать значение «0», то цифра заменяется на знак бесконечности, что расценивается как "бесконечно ожидать ответ".

Можно указать расписание работы номера, для этого нажмите соответствующую ссылку в столбце «Расписание». Задайте период, дату, день недели или время. Используя дополнительные параметры списка «Добавить», вы можете установить максимально подробное и точное расписание для каждого из номеров.



Период

с 01.10.2014 по 31.12.2014

День и время

Нерабочие дни с 10:00 по 18:00

Воскресенье с 11:00 по 16:00

Добавить ▼

Сохранить Отменить

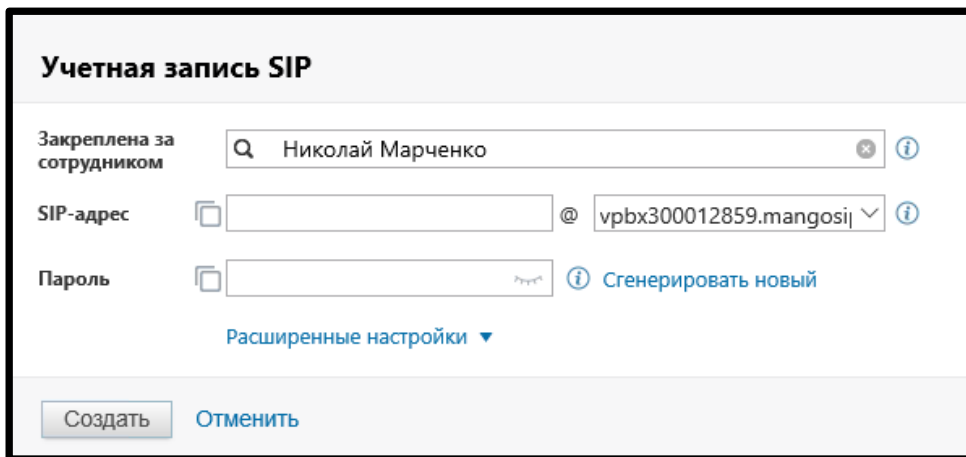
Данные в Контакт-центре

Если вы хотите, чтобы статус пользователя Контакт-центра оказывал влияние на готовность этого сотрудника к приему и обслуживанию звонков, установите соответствующую галочку.

При установленном флаге **Принимать вызовы на номер(а), выбранные в Контакт-центре**, выбор номеров обслуживания в Контакт-центре будет недоступен.

Учетные записи SIP

При создании учетной записи SIP на экране отображается дополнительная форма.



В поле «Закреплена за сотрудником» следует указать имя сотрудника, для которого создается учетная запись SIP.

Имя новой учетной записи SIP указывается в поле «SIP-адрес».

Вы можете использовать уже имеющуюся учетную запись. Для этого в данном поле укажите ее полное имя, включая домен, например, *my_sip@sipnet.ru*.

При необходимости выберите нужный домен SIP, используя выпадающий список. По умолчанию выбирается автоматически созданный для используемой Виртуальной АТС поддомен с именем вида *vpbxXXXXXXX.mangosip.ru*, где XXXXXXXX — уникальный системный идентификатор текущего продукта.

В каждой Виртуальной АТС может быть до трех доменов SIP, включая *mangosip.ru*. Если необходимо создать новый при трех уже существующих, потребуется удалить автоматически сгенерированный либо созданный вами домен. Подробнее о доменах в [разделе](#).

Укажите пароль для создаваемой учетной записи SIP или сгенерируйте его, нажав соответствующую ссылку.

Если сотрудник находится в отпуске или по другим причинам не может отвечать на вызовы, можно использовать автоматическую переадресацию на его заместителя или другого сотрудника. Для этого нажмите ссылку «Расширенные настройки» и выберите целевую учетную запись SIP в списке «Переадресация».

Сохраните все изменения.

ВНИМАНИЕ

Изменения будут применены спустя некоторое время после сохранения карточки (около 2 минут). После сохранения изменений необходимо самостоятельно внести их в настройки всех IP-телефонов и софтофонов, на которых используется данная учетная запись SIP.

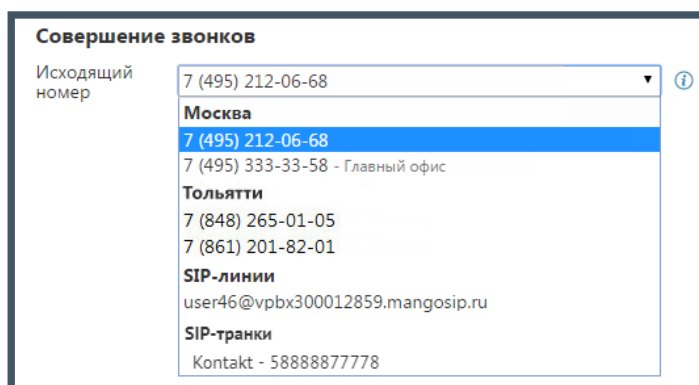
СОВЕТ

Для пользователей браузера Google Chrome предусмотрена возможность установки расширения Mango Helper, предназначенного для автоматической настройки SIP-оборудования. Для установки расширения следует щелкнуть по ссылке «Расширение».

Совершение звонков

Если к текущей Виртуальной АТС подключено несколько номеров, в списке «Исходящий номер» можно указать тот, который должен определяться у вызываемого абонента. Если у компании есть филиалы в разных регионах, есть возможность выбрать номер в нужном.

Кроме номеров MANGO OFFICE в списке также отображаются номера 8-800 и SIP-адреса с активным режимом работы. Описание активного режима см. в разделе [4.2.2.2 Активный](#).



Совершение звонков

Исходящий номер

7 (495) 212-06-68

Москва

7 (495) 212-06-68

7 (495) 333-33-58 - Главный офис

Тольятти

7 (848) 265-01-05

7 (861) 201-82-01

SIP-линии

user46@vpbx300012859.mangosip.ru

SIP-транки

Kontakt - 58888877778

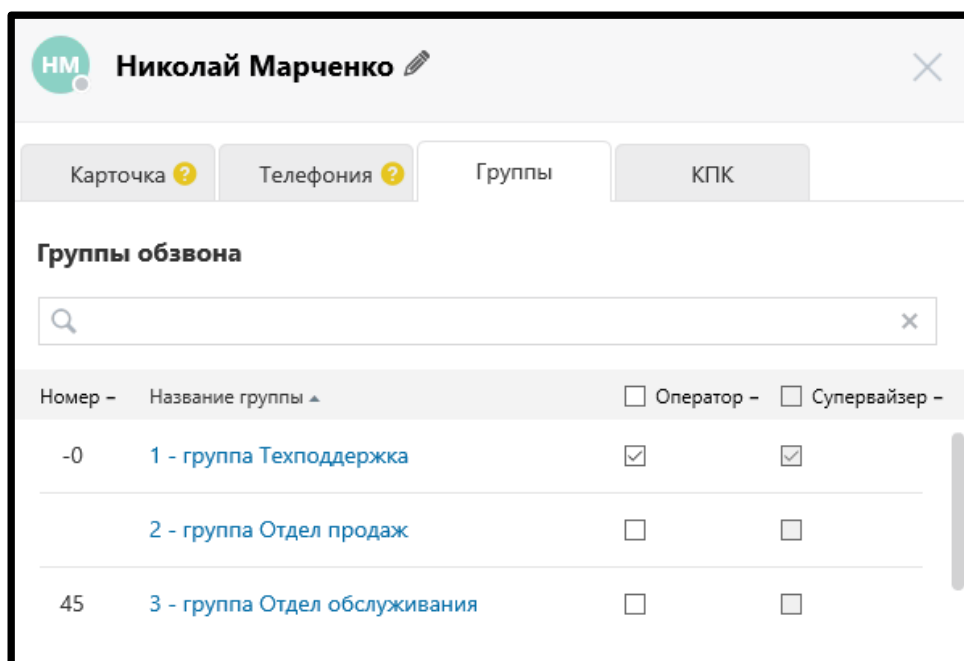
При выборе значения «Не указан номер – Нет исходящей связи» для сотрудника не указывается исходящий номер, что приводит к отсутствию возможности внешней исходящей связи.

СОВЕТ

Устанавливайте для исходящих звонков номер в регионе присутствия, чтобы платить по тарифам местной связи и экономить средства.

4.4.6.1.3 Вкладка «Группы»

Вид вкладки представлен на рисунке ниже.



Права в группах

При необходимости добавьте пользователю права оператора и/или супервайзера для групп в Контакт-центре. Операторы могут обрабатывать звонки, распределенные на группу, в которой они состоят, а супервайзеры помимо этого — контролировать деятельность операторов. Для добавления нажмите соответствующую ссылку и отметьте нужные группы. Сохраните внеменные изменения.

Оператор/Супервайзер – Установленный флаг означает, что сотрудник, карточка которого открыта, является оператором/супервайзером соответствующей группы. Сотрудник в зависимости от наличия прав может менять данную настройку себе либо другим сотрудникам.

4.4.6.1.4 Вкладка «КПК»

Перед выбором способа авторизации рекомендуем ознакомиться с инструкцией.

Если включить авторизацию «По номеру», то при звонке с любого из средств связи, указанных в соответствующем блоке на вкладке «Телефония», Виртуальная АТС авторизует пользователя без ввода PIN-кода, даже если он задан.

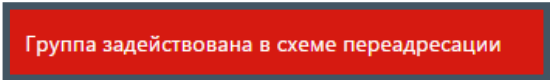
4.4.6.2 Работа с группами

Для добавления группы воспользуйтесь одноименной ссылкой. Откроется карточка группы, содержащая две вкладки.

Для удаления группы нажмите кнопку **Удалить группу** на любой из вкладок. При удалении выполняется проверка, задействована ли группа:

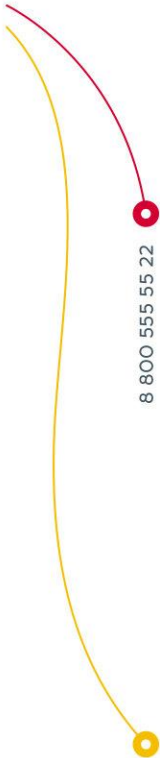
- в схемах переадресации,
- в переадресации по номеру клиента,
- в настройках виджетов "Обратный звонок",
- в кампаниях исходящего обзвона Контакт-центра в статусе, отличном от «Завершена».

Если группа указана хотя бы в одной схеме, переадресации по номеру клиента, настройке либо кампании в статусе, отличном от «Завершена», то на экране отображается предупреждение примерного вида. Группа при этом не удаляется.



Группа задействована в схеме переадресации

Из удаленной группы исключаются все сотрудники.

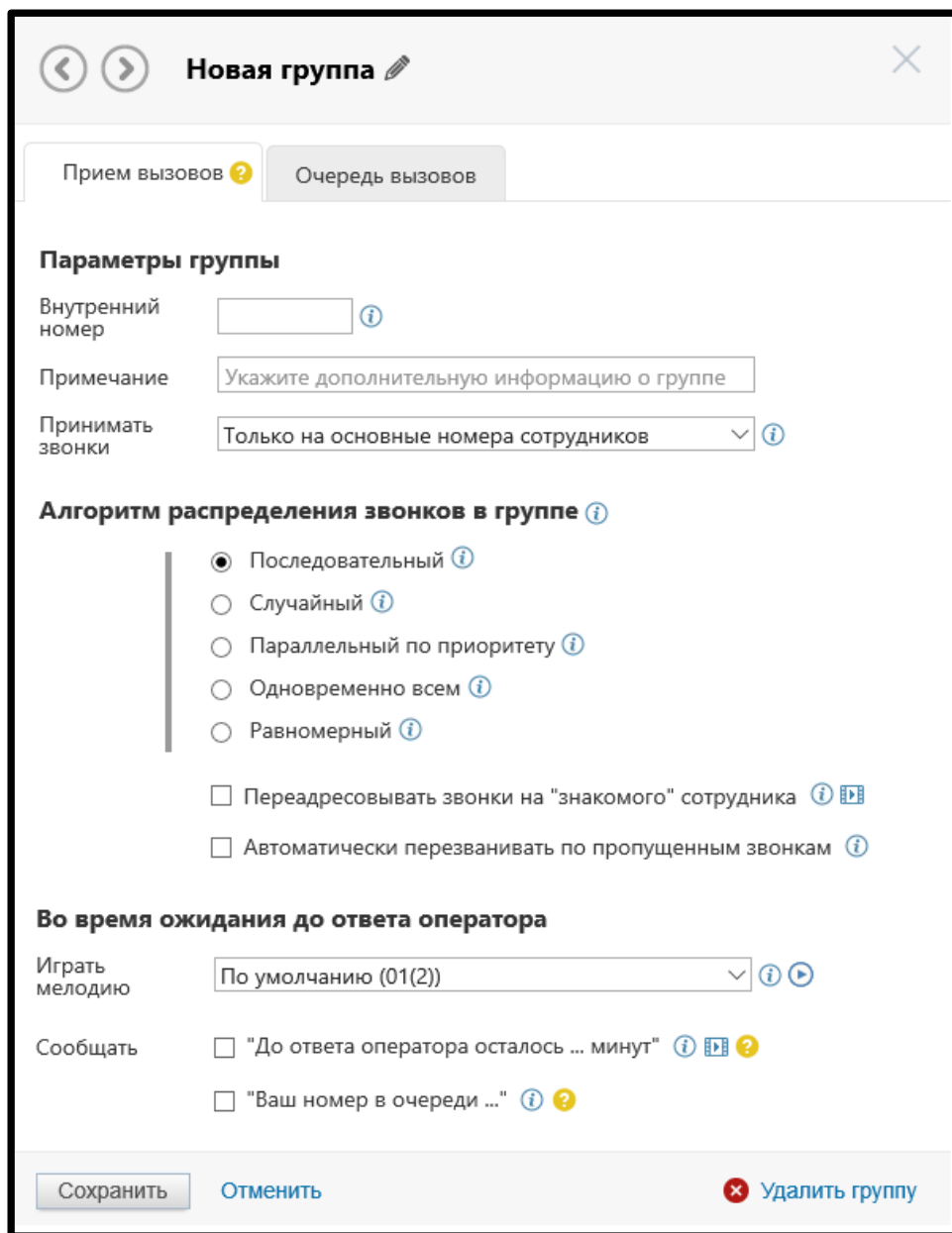


8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

4.4.6.2.1 Вкладка «Прием вызовов»

Вид вкладки представлен на рисунке ниже.



Новая группа ✎

Прием вызовов ? Очередь вызовов

Параметры группы

Внутренний номер ⓘ

Примечание

Принимать звонки ⓘ

Алгоритм распределения звонков в группе ⓘ

☒ Последовательный ⓘ
☐ Случайный ⓘ
☐ Параллельный по приоритету ⓘ
☐ Одновременно всем ⓘ
☐ Равномерный ⓘ

☐ Переадресовывать звонки на "знакомого" сотрудника ⓘ ⓘ
☐ Автоматически перезванивать по пропущенным звонкам ⓘ

Во время ожидания до ответа оператора

Играть мелодию ⓘ ⓘ

Сообщать ☐ "До ответа оператора осталось ... минут" ⓘ ⓘ ?
☐ "Ваш номер в очереди ..." ⓘ ?

Сохранить Отменить Удалить группу ✖

Название группы указывается в заголовке на любой вкладке и может быть отредактировано при клике по иконке карандаша ✎.

Параметры группы

При создании новой группы следует указать внутренний номер, который может использоваться для переадресации и перевода вызовов и должен содержать от одной до пяти цифр.

СОВЕТ

Рекомендованная минимальная длина внутреннего номера составляет две цифры во избежание возникновения конфликтов с номерами пунктов голосового меню.

В зависимости от способа, выбранного из списка «Принимать звонки» (подробнее в [подразделе](#)), вызов будет перенаправлен на соответствующий номер сотрудника, если он активен и не ограничен расписанием.

При выборе значения «Как настроено в карточке сотрудника» звонок при его переводе на соответствующего сотрудника будет принят в соответствии с настройками средств приёма звонков, установленными в карточке сотрудника.

Алгоритмы распределения звонков в группе

Алгоритмы распределения звонков в группе помогают подстроить телефонию под текущие бизнес-задачи компании.

- Последовательный — набор номеров сотрудников в заданном порядке. Порядок обзвона устанавливается при просмотре списка сотрудников, входящих в группу.
- Случайный — вызов направляется на одного сотрудника группы, выбранного случайным образом.
- Параллельный по приоритету — вызов направляется одновременно всем сотрудникам с наивысшим приоритетом обзвона. Приоритет обзвона устанавливается при просмотре списка сотрудников, входящих в группу.
- Одновременно всем — вызов направляется одновременно на всех свободных сотрудников.
- Равномерный — вызов направляется на сотрудника, предыдущий разговор которого закончился раньше, чем у других. Затем вызов направляется на второго по списку, и т. д.

Для выбора оптимального алгоритма прочитайте советы по использованию каждого из них, наводя курсор на значок .

В зависимости от тарифного плана ВАС алгоритмы распределения звонков могут быть:

- недоступны
- подключены за отдельную ежемесячную плату. В этом случае при выборе алгоритма стоимость алгоритма будет приведена в нижней части формы. Для использования алгоритма необходимо установить галочку «Я принимаю условия подключения»;
- подключены по умолчанию.



Если в течение десяти часов после своего вызова клиент перезванивает, то Виртуальная АТС может автоматически перенаправить его на специалиста, с которым он уже общался. Для этого следует установить галочку «Переадресовывать звонки на «знакомого» сотрудника».

Если «знакомый» сотрудник по какой-либо причине не может принять звонок, вызов будет переведен на другого работника в соответствии с заданным в группе алгоритмом. У одного и того же клиента может быть несколько «знакомых» сотрудников в различных группах.

Виртуальная АТС идентифицирует звонящего по номеру. Если номер невозможно определить (а также если он совпадает с одним из стандартных номеров, предоставляемых «Манго Телеком»), то система не сможет подобрать абоненту «знакомого» сотрудника.

СОВЕТ

Если ранее вы не подключали сервис переадресации по номеру клиента, то в процессе настройки вам будет предложено согласиться с условиями его использования. Установите галочку «Я принимаю условия подключения». Для настройки сервиса перейдите на главную страницу Виртуальной АТС и в блоке «Инструменты» выберите «Переадресация по номеру клиента».

При установленном флаге «Автоматически перезванивать по пропущенным звонкам» подключается услуга автоматического перезвона на входящие звонки от клиентов, пропущенные группой, а затем и компанией. Перезвон по внутренним звонкам и входящим звонкам от сотрудников не выполняется.

При перезвоне используются алгоритмы распределения, настроенные в группе. В случае, если в схеме распределения настроено несколько групп, и звонок пропущен всеми, перезвоны должны совершаться на каждую из групп, на которых включена опция автоматического перезвона.

Пример 1. Входящий звонок был принят секретарем компании и переведен на группу. Группа пропустила входящий вызов. В этом случае перезвон не выполняется, так как изначально вызов был принят секретарем.

Пример 2. Входящий звонок был принят группой подстраховки и переведен на основную группу. Основная группа пропустила входящий вызов. В этом случае перезвон не выполняется, так как изначально вызов был принят группой подстраховки.

Перезвон выполняется с интервалом 15 минут, максимальное количество попыток перезвона – 7. Одновременно предусмотрено только одно задание на перезвон на один номер клиента. Таким образом, если клиент попытался перезвонить несколько раз подряд, каждый его пропущенный звонок не будет сопровождаться отдельным перезвоном.

Во время ожидания до ответа оператора

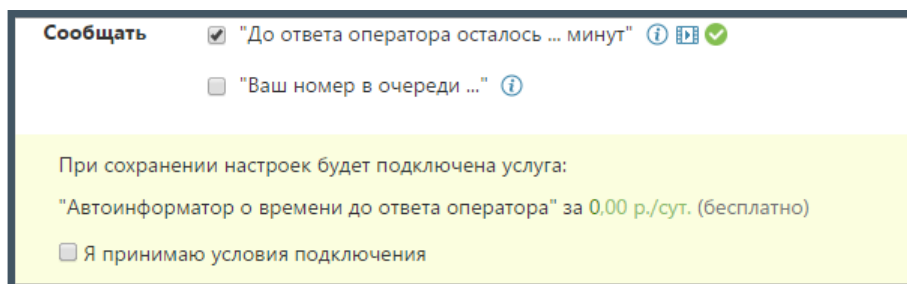
Выберите из списка «Играть мелодию» звуковой фрагмент, который будет звучать для абонентов, пока кто-то из сотрудников не ответит на вызов. По умолчанию используется аудиофайл, заданный в разделе настроек «Ожидание ответа» в меню «Обработка входящих звонков» (подробнее в [разделе](#)).

Автоинформатор о времени до ответа оператора

Укажите, будет ли Виртуальная АТС сообщать внешним абонентам, находящимся в очереди, расчетное время ожидания ответа. Для этого установите галочку «До ответа оператора осталось ... минут». Услуга настраивается для каждой группы индивидуально.

СОВЕТ

Наглядное представление о работе услуги вы можете получить, просмотрев [видеоурок](#) «Автоинформатор о времени до ответа оператора».



Услуга подключается дополнительно. Для ее использования необходимо согласиться с условиями (см. рис. выше).

Также для использования автоинформатора необходимо соблюсти следующие условия:

- В случае использования общих настроек удержания вызовов: в разделе настроек «Ожидание ответа» должен быть установлен флаг «Ставить в очередь звонящего, если все сотрудники заняты»;
- В случае использования специальных настроек удержания вызовов для группы: в карточке группы на вкладке «Очередь вызовов» должен быть установлен флаг «Удерживать вызовы (ставить в очередь), если все операторы заняты».

При переключении настроек со специальных на общие выполняется проверка на наличие установленного флага «Ставить в очередь звонящего, если все сотрудники заняты» в разделе настроек «Ожидание ответа». Если флаг не установлен, то на экране отображается сообщение об отключении автоинформатора. После сохранения изменений уведомление о времени до ответа оператора будет отключено.

Аналогичное сообщение об отключении автоинформатора будет получено в случае, если на вкладке «Очередь вызовов» снять флаг «Удерживать вызовы (ставить в очередь)», если все операторы заняты».

Описание переключения настроек, а также описание специальных настроек для группы см. в следующем подразделе.

Автоинформатор о номере в очереди

Укажите, будет ли Виртуальная АТС сообщать внешним абонентам, находящимся в очереди, номер их позиции в общей очереди на группу. Для этого установите галочку «Ваш номер в очереди ...». Услуга настраивается для каждой группы индивидуально.

Услуга подключается дополнительно. Для ее использования необходимо согласиться с условиями.

Для использования автоинформатора необходимо соблюсти следующее условие:

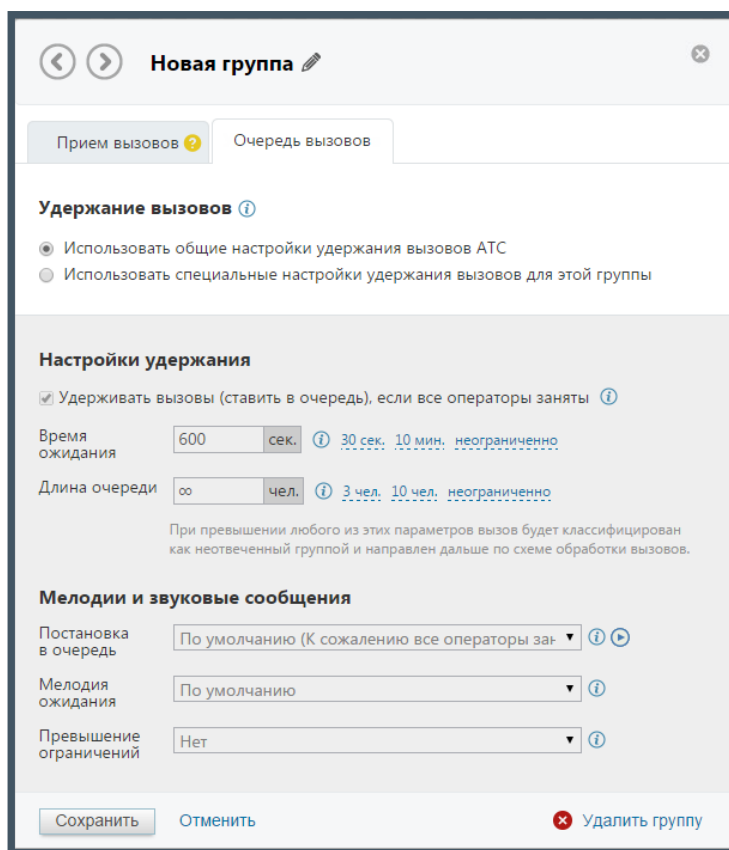
- В случае использования специальных настроек удержания вызовов для группы: в карточке группы на вкладке «Очередь вызовов» должен быть установлен флаг «Удерживать вызовы (ставить в очередь)», если все операторы заняты».

При переключении настроек со специальных на общие выполняется проверка на наличие установленного флага «Ставить в очередь звонящего, если все сотрудники заняты» в разделе настроек «Ожидание ответа». Если флаг не установлен, то на экране отображается сообщение об отключении автоинформатора. После сохранения изменений уведомление о позиции в очереди на группу будет отключено.

Аналогичное сообщение об отключении автоинформатора будет получено в случае, если на вкладке «Очередь вызовов» снять флаг «Удерживать вызовы (ставить в очередь)», если все операторы заняты».

4.4.6.2.2 Вкладка «Очередь вызовов»

Вид вкладки представлен на рисунке ниже.



Удержание вызовов

Общие для всех групп настройки удержания вызовов устанавливаются в [разделе](#) «Настройки ожидания ответа». Если необходимо задать иные параметры, установите переключатель в положение «Использовать специальные настройки удержания вызовов для этой группы». Станут активными следующие блоки этой вкладки:

Настройки удержания

По умолчанию вызовы удерживаются Виртуальной АТС даже если все внутренние номера заняты. Абонент остается в очереди в течение периода, заданного значением параметра «Время ожидания» (по умолчанию 600 секунд).

Значение параметра «Длина очереди» устанавливает максимальное количество вызовов, ожидающих распределения на оператора. Если оно достигает указанной величины, дальнейшие поступающие звонки классифицируются как не

отвеченные. При переадресации из голосового меню они будут перенаправлены в соответствии с настройками активной схемы, в ином случае передается сигнал «Занято». Значение параметра по умолчанию — 0, это означает, что длина очереди не ограничена и звонок будет в очереди, пока на него не ответят или вызывающий абонент не повесит трубку.

Мелодии и звуковые сообщения

При необходимости можно задать звуковые фрагменты, которые будут проигрываться абоненту в зависимости от ситуации: при постановке в очередь, удержании вызова или превышении максимальных времени ожидания и длины очереди.

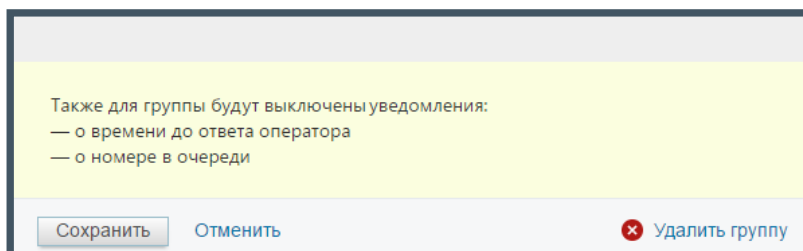
Возврат к общим настройкам удержания вызовов

При возврате к общим настройкам удержания вызовов возможно отключение некоторых функций, установленных только для данной группы.

В случае, если на странице «[Настройки ожидания ответа](#)» для группы не установлена опция «Ставить в очередь звонящего, если все сотрудники заняты», при этом:

- в карточке группы на вкладке «Очередь вызовов» включена опция «Удерживать вызовы (ставить в очередь), если все операторы заняты»;
- в карточке группы на вкладке «Прием вызовов» включена опция «Сообщать «До ответа оператора осталось ... минут», либо
- в карточке группы на вкладке «Прием вызовов» включена опция «Сообщать «Ваш номер в очереди ...», либо
- включены обе перечисленные опции,

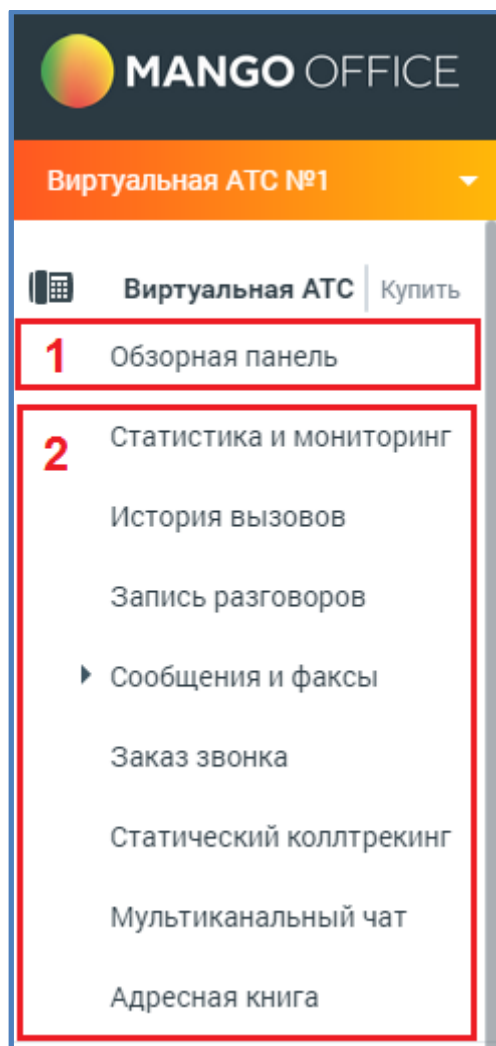
то при переводе переключателя в положение «Использовать общие настройки удержания вызовов» или отключении настройки удержания «Удерживать вызовы (ставить в очередь), если все операторы заняты» опции автоинформатора будут отключены.



4.5 ИНСТРУМЕНТЫ

Раздел Инструменты доступен пользователю из:

1. [Обзорной панели](#) Личного кабинета
2. Вертикальной навигационной панели Рабочего стола



4.5.1 Статистика и мониторинг

С помощью этого инструмента можно следить за использованием Виртуальной АТС.

СОВЕТ

Применение этого инструмента возможно лишь при подключенном пакете «Мониторинг» (в некоторых версиях Виртуальной АТС входит в комплект предоставляемых услуг).

Выберите нужный вид отчета, перейдя на соответствующую вкладку:

- [оценка эффективности работы](#) – отчет показывает количество звонков по направлениям, внешним линиям АТС, группам и сотрудникам, позволяя определить динамику их изменений или сравнить между собой;
- [нагрузка по часам](#) – отчет показывает время суток (часы) на которые приходится пиковая нагрузка по числу звонков звонкам по линиям, группам и сотрудникам;
- [показатели обслуживания](#) – отчет показывает основные KPI (показатели обслуживания звонков клиентов) сотрудников и групп, позволяя делать выводы о качестве их работы;
- [оценка эффективности рекламы](#) – отчет позволяет сравнить количество звонков, поступивших на размещенные в рекламных материалах телефоны, чтобы оценить какая рекламная кампания привлекла больше клиентов.

При создании любого вида отчета можно свернуть панель фильтров для экономии места на экране.

4.5.1.1 Оценка эффективности работы

Для построения отчета воспользуйтесь следующими фильтрами:

1. Выберите направление вызовов, используя одноименный переключатель:

- **Входящие** – звонки, пришедшие на любой номер, подключенный к АТС в качестве внешней линии (номера MANGO OFFICE, номера сторонних операторов, номера 8-800);
- **Исходящие** – звонки, совершенные сотрудниками на номера, не указанные в карточках сотрудников;
- **Внутренние** – звонки, совершенные и полученные сотрудниками (группами), по номерам, указанным в карточках сотрудников;
- **Все** — сумма входящих, исходящих и внутренних звонков.

СОВЕТ

При выборе вариантов «Исходящие» и «Все» недоступен способ группировки «По группам». Также при указании варианта «Исходящие» нельзя использовать фильтры «Входящая линия» и «Группа».

2. Выберите способ группировки данных с помощью одноименного переключателя.

- По дням — разбивка по календарным дням. Максимальная длина отчетного периода — месяц.
- По месяцам — группировка по календарным месяцам. Максимальная длина — 1 год.
- По группам — разбивка по группам сотрудников. Максимальная длина — три месяца.

- По сотрудникам – разбивка по сотрудникам. Максимальная длина — три месяца.

3. Укажите период, охватываемый отчетом. При необходимости можно указать даты самостоятельно.

4. Выберите входящую линию:

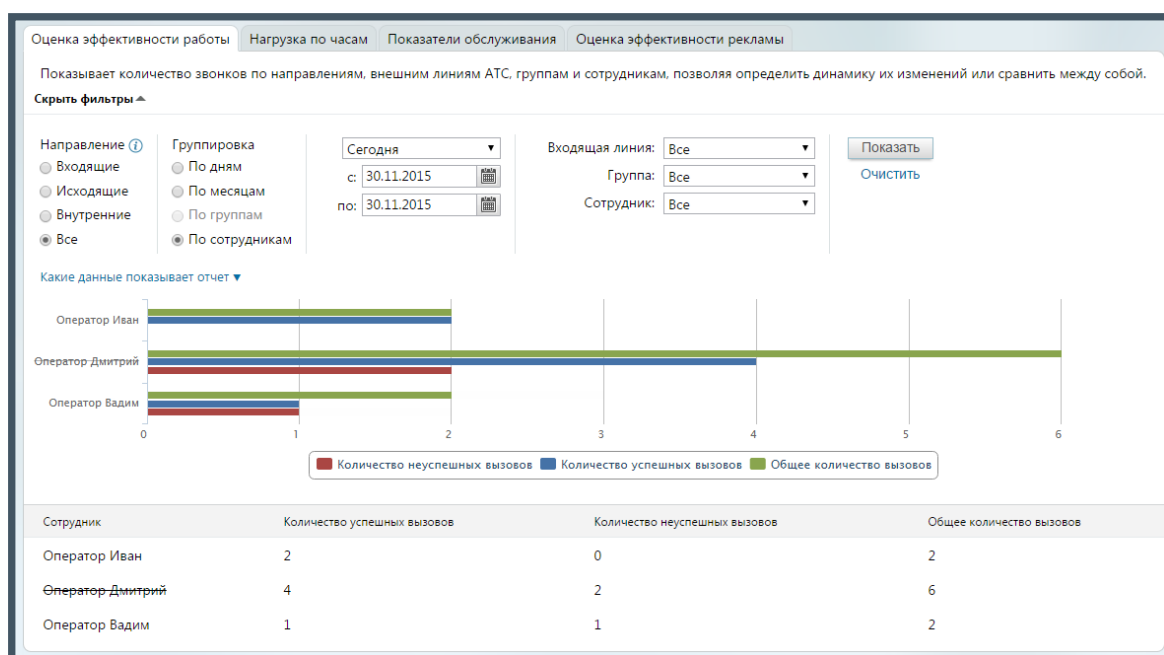
- Номер или sip-линию;
- группу;
- конкретного сотрудника;
- линию, указанную для виджета «Звонок с сайта» или «обратный звонок».

СОВЕТ

Если выбрана группа сотрудников, то в списке «Сотрудник» будут доступны только те из них, которые входят в данную группу, и вариант «Все». Если указан конкретный работник, то в списке «Группа» будут доступны только те из них, в которых он состоит, и вариант «Все».

Под блоком фильтров располагается блок подсказок "Какие данные показывает отчет". Его содержимое меняется в реальном времени в соответствии с выбранным набором фильтров отчета.

Для формирования отчета в соответствии с указанными критериями фильтрации нажмите кнопку **Показать**.



В случае, если сотрудник, группа либо виджет «Звонок с сайта» или «Обратный звонок» были удалены из ВАТС, то в отчете такой объект отображается «перечеркнутым» шрифтом.

Для получения более подробной информации наведите курсор на нужный столбец или строку гистограммы. Нажмите на элемент легенды («Количество успешных вызовов», «Количество неуспешных вызовов», «Общее количество вызовов») для отображения или скрытия соответствующих данных на гистограмме. В число неуспешных включены также вызовы, завершенные в соответствии с настройками сервиса «Черный/Белый список».

4.5.1.2 Нагрузка по часам

Для построения отчета воспользуйтесь следующими фильтрами:

1. Выберите направление вызовов, используя одноименный переключатель:

- **Входящие** – звонки, пришедшие на любой номер, подключенный к АТС в качестве внешней линии (номера MANGO OFFICE, номера сторонних операторов, номера 8-800);
- **Исходящие** – звонки, совершенные сотрудниками на номера, не указанные в карточках сотрудников;
- **Внутренние** – звонки, совершенные и полученные сотрудниками (группами), по номерам, указанным в карточках сотрудников;
- **Все** — сумма входящих, исходящих и внутренних звонков.

СОВЕТ

При указании варианта «Исходящие» нельзя использовать фильтры «Линия АТС» и «Группа», а варианта «Внутренние» — фильтр «Линия АТС».

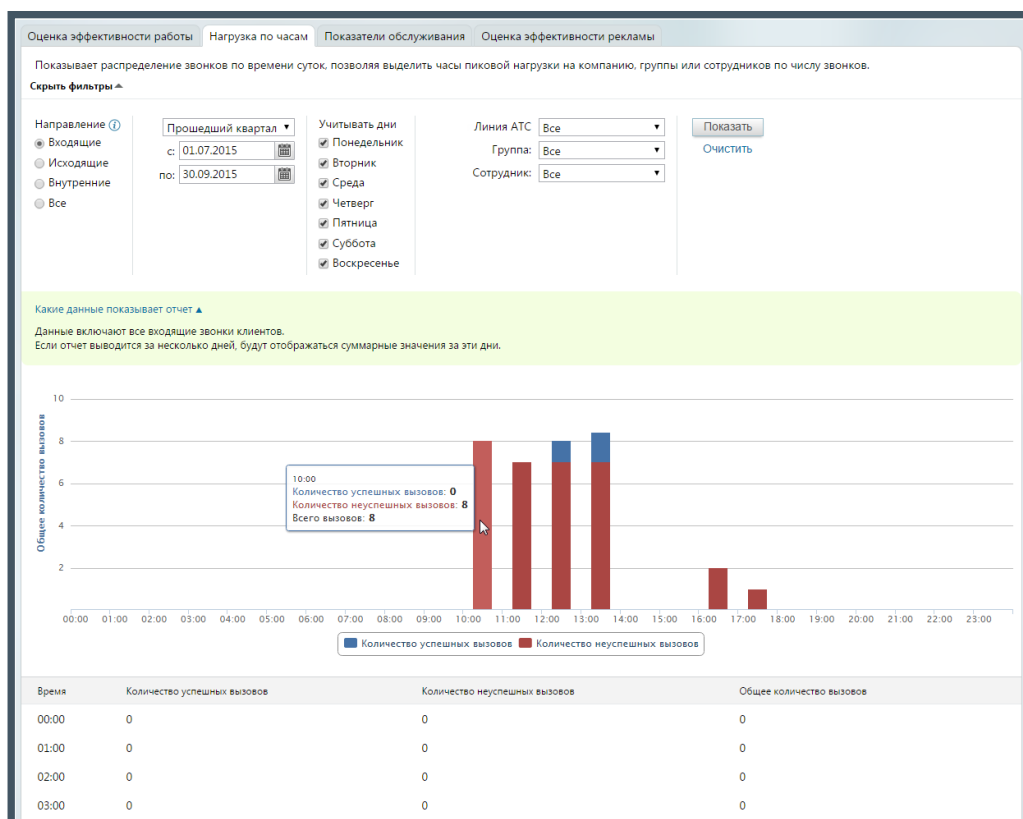
2. Укажите период, охватываемый отчетом. При необходимости можно указать даты самостоятельно. Максимальная длина периода формирования отчета составляет один год.

3. В блоке «Учитывать дни» установите флаги для тех дней недели, которые будут учтены в отчете. Если флаг не установлен, то звонки соответствующих дней недели в отчет не попадут.

4. Выберите входящую линию:

- Номер или sip-линию;
- группу;
- конкретного сотрудника;
- линию, указанную для виджета «Звонок с сайта» или «обратный звонок».

Для формирования отчета в соответствии с указанными критериями фильтрации нажмите **Показать**.



8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

Если выбрана конкретная группа сотрудников, то в списке «Сотрудник» будут доступны только вариант «Все», а также входящие в нее работники. При указании определенного специалиста в списке «Группа» окажутся доступны только группы, в которые он включен, а также вариант «Все».

Во время работы с фильтрами рекомендуем развернуть текстовую подсказку «Какие данные показывает отчет». Её содержимое меняется в реальном времени в соответствии с выбранным набором фильтров отчета.

СОВЕТ

При наведении курсора на элементы графика отображается всплывающая подсказка (см. пример на рисунке выше).

4.5.1.3 Показатели обслуживания

Выберите тип группировки, используя одноименный переключатель. При необходимости можно указать даты (по умолчанию предлагается период «Произвольный»), нажав значок календаря, или ввести их в формате дд.мм.гггг в соответствующие поля. Максимальная длина периода формирования отчета составляет три месяца.

Есть возможность указать группу сотрудников, используя одноименный список.



Нажмите кнопку «Показать», и Виртуальная АТС создаст и отобразит отчет, сформированный в соответствии с указанными критериями фильтрации. Он будет представлен на странице в табличном виде со столбцами:

- Дата — содержит информацию о дате, а также названиях групп или Ф.И.О. сотрудников.
- Количество принятых вызовов — общее число успешных вызовов в соответствии с указанными критериями выборки.
- Количество пропущенных вызовов — общее число неуспешных вызовов в соответствии с указанными критериями выборки.
- Средняя скорость ответа, сек. — величина рассчитывается только по принятым вызовам с момента его поступления (когда начался дозвон до номера в результате переадресации) до момента поднятия трубки.
- Среднее время разговора, мин:сек. — рассчитывается в соответствии с указанными критериями выборки, как суммарное время разговора, деленное на суммарное количество успешных вызовов.
- Процент пропущенных вызовов — выраженное в процентах отношение числа неуспешных вызовов к общему числу вызовов в соответствии с указанными критериями выборки. Рассчитывается по формуле (неуспешные вызовы/все переадресованные вызовы) * 100%.

Как определяется успешность вызова?

Если вызов не принят одним из сотрудников в группе — для него он будет считаться пропущенным; если его принял другой сотрудник этой же группы — звонок будет считаться принятым при включении в выборку этого работника или группы специалистов.

Если вызов не был принят одной группой сотрудников, после чего был переадресован на другую и принят входящим в нее работником, то при выборке, включающей только первую группу, звонок будет считаться пропущенным, а при выборке, включающей и вторую, — принятым, и т. п.

В число пропущенных вызовов также включаются вызовы, завершенные в соответствии с настройками услуги «Черный/Белый список».



Оценка эффективности работы Нагрузка по часам Показатели обслуживания Оценка эффективности рекламы

Показывает основные KPI (показатели обслуживания звонков клиентов) сотрудников и групп, позволяя делать выводы о качестве их работы.

Скрыть фильтры ▲

Группировка
☐ По группам
☒ По сотрудникам

Сегодня ▼
с: 30.11.2015
по: 30.11.2015

Группа: Все ▼

Показать
Очистить

Какие данные показывает отчет ▼

Дата	Количество принятых вызовов	Количество пропущенных вызовов	Процент пропущенных вызовов	Средняя скорость ответа, сек.	Среднее время разговора, мин.сек.
Оператор Вадим					
30 Ноябрь 2015	1	1	50	0,5	00:54
Оператор Дмитрий					
30 Ноябрь 2015	4	2	33,33	2,83	00:06
Оператор Павел					
30 Ноябрь 2015	1	2	66,67	0,33	00:15

В случае, если сотрудник, группа или кнопка «Звонок с сайта» были удалены из БАС, то в отчете такой объект отображается «перечеркнутым» шрифтом.

4.5.1.4 Оценка эффективности рекламы

Выберите тип группировки, используя одноименный переключатель. Ограничения по периодам действуют следующим образом:

- с группировкой по дням: не более одного месяца;
- с группировкой по месяцам: не более одного года.

При необходимости укажите период (по умолчанию предлагается «Произвольный»), или даты, нажимая на значок календаря или вводя их в формате дд.мм.гггг в соответствующие поля.

Далее при необходимости задайте продолжительность вызовов, используя соответствующие поля в блоке «Длительность вызовов, сек.».

В этом же блоке предусмотрен выбор звонков, по которым будет сформирован отчет:

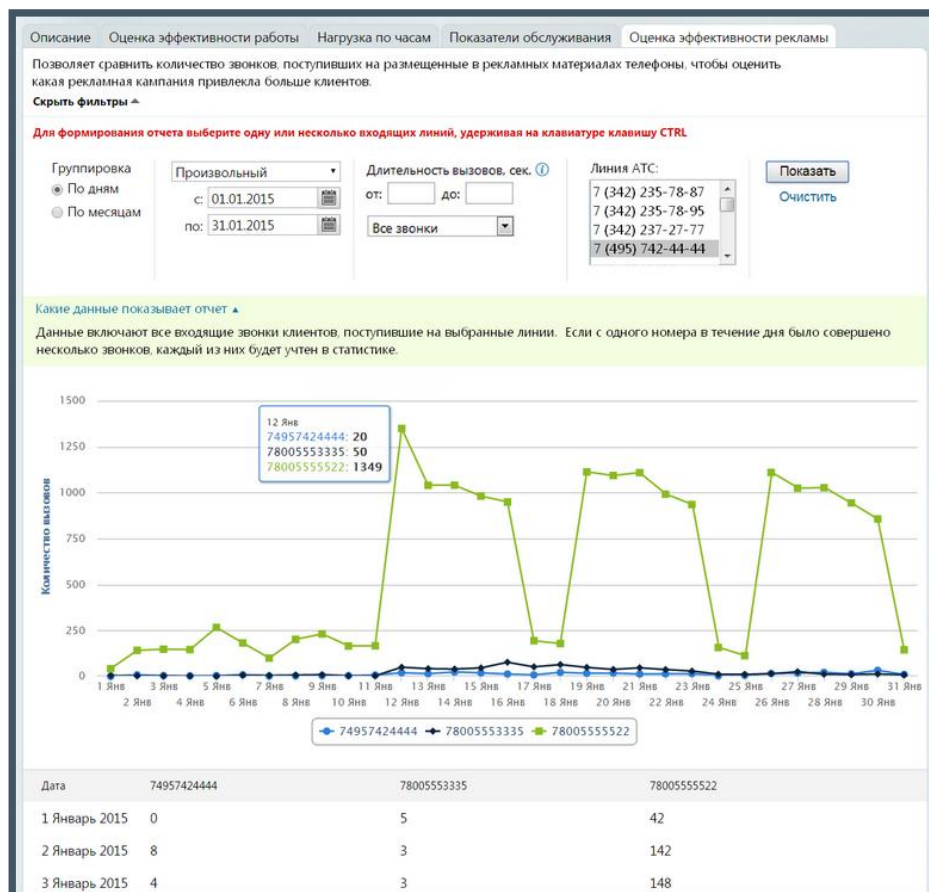
- все входящие звонки - отображение всех входящих звонков (принятых и пропущенных);
- уникальные клиенты – звонки (принятые и пропущенные), совершенные с уникальных номеров телефонов.

Отчет формируется только по входящим вызовам. Предусмотрена возможность указать одну или несколько входящих линий (по умолчанию выбраны все), используя одноименный список. В качестве Линии АТС указываются номера MANGO OFFICE, номера сторонних операторов, номера 8-800 либо виджеты



«Звонок с сайта» или «Обратный звонок». Выбрать/отменить выбор можно кликом мышки при зажатой клавише CTRL на клавиатуре.

Для формирования отчета нажмите **Показать**.



Для получения более подробной информации наведите курсор на график на гистограмме. Нажмите на элемент цветовой легенды, чтобы включить или отключить отображение соответствующих данных на гистограмме.

4.5.2 История вызовов

Инструмент «История вызовов» позволяет просматривать информацию о звонках, которые совершались с использованием Виртуальной АТС. По умолчанию отображается информация обо всех типах звонков по всем линиям за текущий день.

Можно свернуть панель фильтров для экономии места на экране. Успешные вызовы — звонки, которые были обработаны Виртуальной АТС. Несостоявшиеся вызовы — те, которые не удалось совершить с помощью ВАС.

Инструмент «История вызовов» позволяет просматривать информацию о всех звонках, которые совершались с использованием Виртуальной АТС.

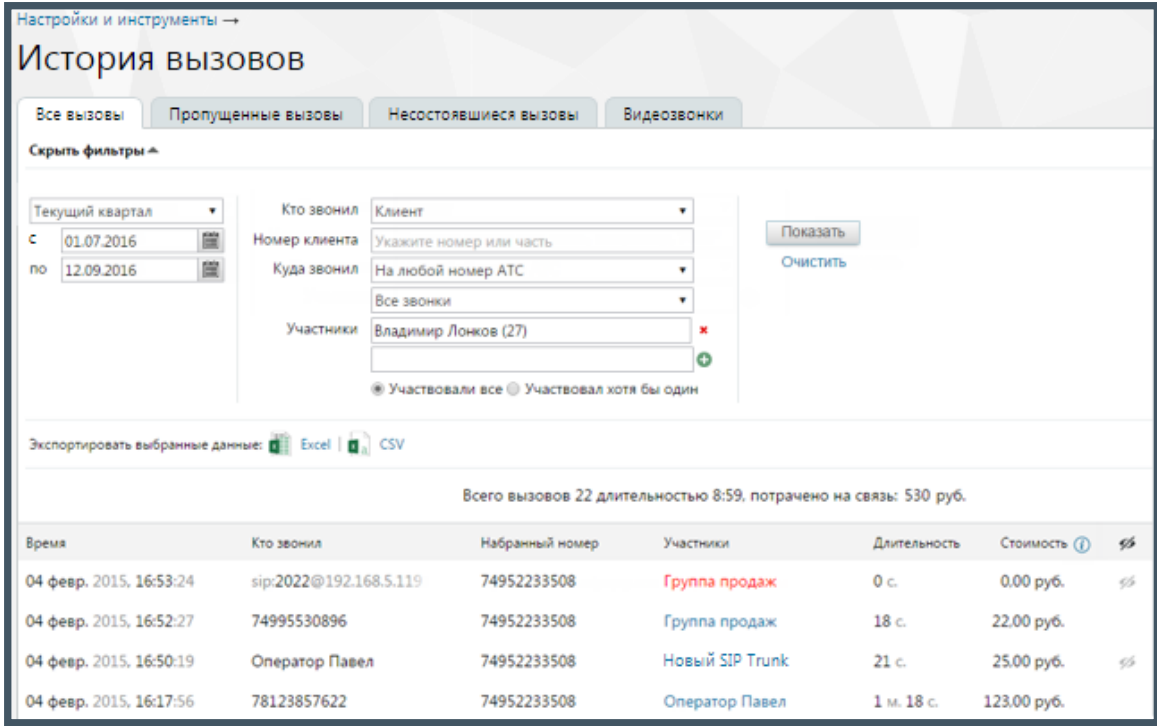
Информация в виде отчетов представлена на закладках:

- Все вызовы;
- Пропущенные вызовы;
- Несостоявшиеся вызовы.

4.5.2.1 Все вызовы

Данный отчет объединяет информацию обо всех вызовах любого типа: принятых и несостоявшихся по той или иной причине.

Отчет формируется по указанному периоду. При выборе значения «Произвольный» в полях «с» и «по» следует указать точные даты начала и завершения периода.



Настройки и инструменты →

История вызовов

Все вызовы | Пропущенные вызовы | Несостоявшиеся вызовы | Видеозвонки

Скрыть фильтры

Текущий квартал ▼

с 01.07.2016

по 12.09.2016

Кто звонил: Клиент

Номер клиента: Укажите номер или часть

Куда звонил: На любой номер АТС

Участники: Владимир Лонгов (27)

Показать

Очистить

Экспортировать выбранные данные: Excel CSV

Всего вызовов 22 длительностью 8:59, потрачено на связь: 530 руб.

Время	Кто звонил	Набранный номер	Участники	Длительность	Стоимость	
04 февр. 2015, 16:53:24	sip:2022@192.168.5.119	74952233508	Группа продаж	0 с.	0.00 руб.	
04 февр. 2015, 16:52:27	74995530896	74952233508	Группа продаж	18 с.	22.00 руб.	
04 февр. 2015, 16:50:19	Оператор Павел	74952233508	Новый SIP Trunk	21 с.	25.00 руб.	
04 февр. 2015, 16:17:56	78123857622	74952233508	Оператор Павел	1 м. 18 с.	123.00 руб.	

Клиент:

- **Номер клиента** – номер, с которого звонил клиент;
- **Куда звонил** – входящая линия BATC (номер или SIP-линия), а также линия, указанная для виджетов «Звонок с сайта» и «Обратный звонок». При выборе линии, указанной для виджета «Обратный звонок», в поле «Набранный номер» отчета будет указано название соответствующего виджета.
- **Статус звонка** – фильтр по статусу звонка:
 - Все звонки;



- Только успешные звонки;
 - Только неуспешные звонки.
- **Участники** – сотрудники, группы или SIP-транки, принимавшие участие в вызове.
- **Отношение между заданными участниками вызова** – фильтр доступен только при двух и более участников вызова. При выборе варианта «Участвовали все» фильтр срабатывает как логическое условие «И»: запись будет отображена только в том случае, если в вызове принимали участие все указанные абоненты. В противном случае фильтр срабатывает как логическое «ИЛИ»: запись отображается, если в вызове принимал участие хотя бы один из абонентов.

Сотрудник:

- **Сотрудник** – выбор сотрудника, совершившего исходящий вызов;
- **С номера** – выбор линии ВАТС, с которой был совершен вызов;
- **Статус звонка** – фильтр по статусу звонка:
 - Все звонки;
 - Только успешные звонки;
 - Только неуспешные звонки.
- **Участники** – сотрудники или группы, принимавшие участие в вызове.
- **Отношение между заданными участниками вызова** – фильтр доступен только при двух и более участников вызова. При выборе варианта «Участвовали все» фильтр срабатывает как логическое условие «И»: запись будет отображена только в том случае, если в вызове принимали участие все указанные абоненты. В противном случае фильтр срабатывает как логическое «ИЛИ»: запись отображается, если в вызове принимал участие хотя бы один из абонентов.

Клиент или сотрудник:

- **Статус звонка** – фильтр по статусу звонка:
 - Все звонки;
 - Только успешные звонки;
 - Только неуспешные звонки.
- **Участники** – сотрудники или группы, принимавшие участие в вызове.
- **Отношение между заданными участниками вызова** – фильтр доступен только при двух и более участников вызова. При выборе варианта «Участвовали все» фильтр срабатывает как логическое условие «И»: запись будет отображена только в том случае, если в вызове принимали участие все указанные абоненты. В противном случае фильтр срабатывает как логическое «ИЛИ»: запись отображается, если в вызове принимал участие хотя бы один из абонентов.

Пример. Для того, чтобы посмотреть все звонки по определенному клиенту, выберите следующие значения фильтров:



- **Кто звонил** – клиент или сотрудник;
- **Участники** – номер телефона клиента

В результате отчет будет содержать список вызовов, в которых участвовал клиент. Вы сможете увидеть, был ли последний разговор с клиентом успешным или нет. В том числе вы увидите, оставлял ли клиент заказ на обратный звонок через виджет «Обратный звонок».

СОВЕТ

Чтобы отчет содержал номера с определенной последовательностью цифр, при фильтрации по клиенту введите эту последовательность в поле "Номер клиента".

При фильтрации по сотруднику отчет отображает вызовы, совершенные сотрудником: исходящие и внутренние. Отчет может быть сформирован как по конкретному сотруднику, так и по всем сотрудникам определенной группы, а также по всем сотрудникам ВАС.

Отчет формируется после нажатия кнопки **Показать**. Сформированный отчет состоит из столбцов:

- **Время** – время начала дозвона;
- **Кто звонил** – номер или SIP-адрес абонента, с которого был совершен вызов. Если звонил сотрудник ВАС, то отображается его ФИО;
- **Набранный номер** – номер, на который был совершен вызов;
- **Участники** – сотрудники или группы, принимавшие участие в вызове;
- **Длительность** – длительность вызова;
- **Стоимость** – стоимость вызова. Стоимость включает общую стоимость звонков всем участникам и поминутную запись разговоров.

При подключенной услуге [антиопределителя номера](#) на странице отображается дополнительный столбец АнтиАОН. Если исходящий вызов был совершен через номер с подключенным антиопределителем, то в столбце АнтиАОН в строке данного вызова будет отображаться иконка

В столбце «Участники» прочерком обозначается вызов, пропущенный не по вине сотрудника. Например, это вызов, отмененный клиентом при работе с голосовым меню. Если же вызов был пропущен сотрудником, то в отчете его ФИО выделяется красным.

При щелчке по ФИО сотрудника или названию группы в столбце «Участники» отображается подсказка, содержащая дополнительную информацию по вызову.



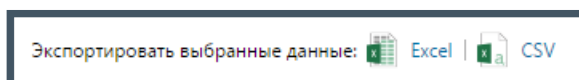
Оператор Павел	49 с.	3,23 руб.
Оператор Павел (доб. 105)		
Дозвон начат	15:53:17,	длительность 00:10
Разговор начат	15:53:27,	длительность 00:39
Окончание	15:54:06	

Подсказка для группы также содержит список сотрудников, которым были попытки совершены дозвона, но дозвониться не удалось (т.е. не ответивших на вызов), с указанием числа попыток, и имя оператора, ответившего на вызов.

В случае, если вызов был перехвачен с помощью [кнопок BLF](#), то в подсказке будет присутствовать пометка «Перехват», которая означает, что вызов на данного сотрудника был перехвачен. В таком случае следующей записью в истории вызовов будет являться разговор сотрудника, перехватившего вызов.

Оператор Павел	35 с.	0,00 руб.
Оператор Павел (доб. 105)		
Дозвон начат	11:11:53,	длительность 00:35
Окончание	11:12:28	(перехват)

Экспорт (сохранение) файла отчета выполняется в формате CSV в двух вариантах: с адаптацией для Excel и без адаптации. Выберите нужный вариант и нажмите на соответствующую пиктограмму. В результате будет открыто стандартное диалоговое окно браузера, позволяющее открыть или сохранить файл.



4.5.2.2 Пропущенные вызовы

Данный отчет содержит информацию обо всех пропущенных входящих вызовах. Порядок действий для создания и сохранения отчета аналогичен процедуре при работе с отчетом «Все вызовы».

Для построения отчета воспользуйтесь следующими фильтрами:

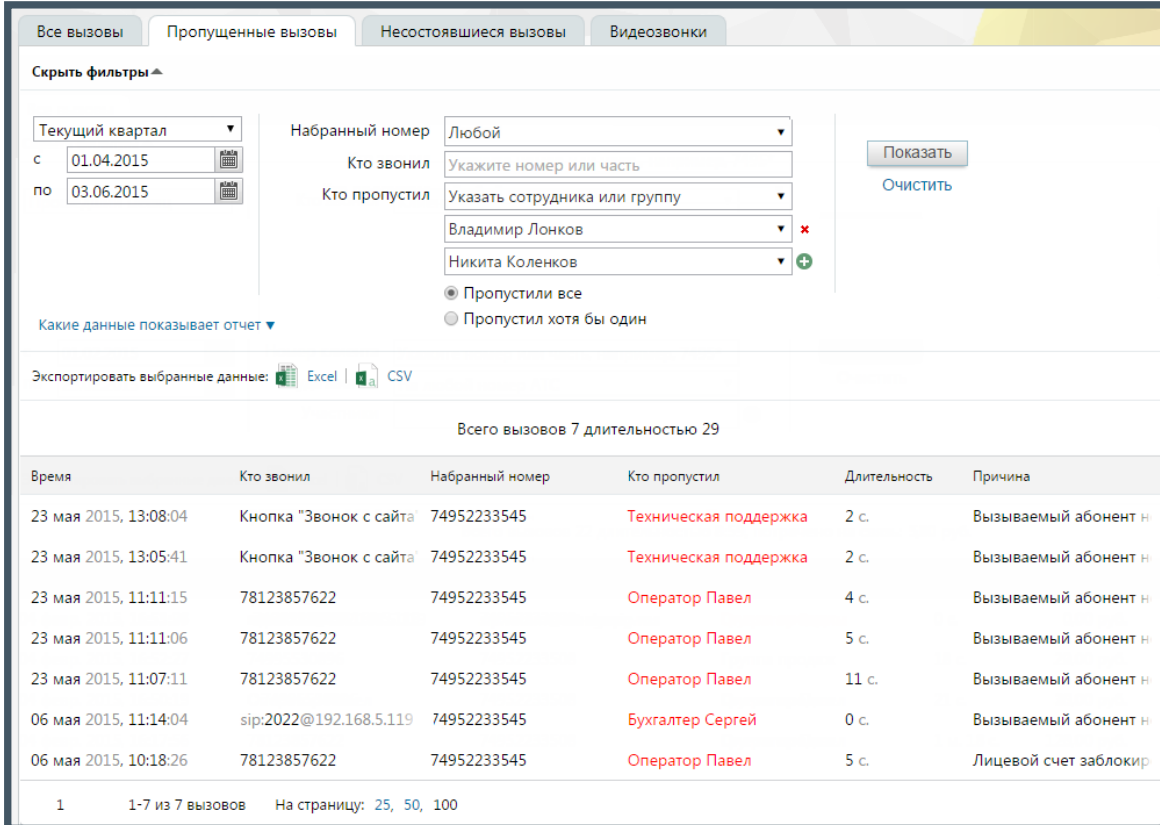
- 1. Период.** Отчет формируется по указанному периоду. При выборе значения «Произвольный» в полях «с» и «по» следует указать точные даты начала и завершения периода.
- 2. Набранный номер** - номер ВАТС, номера сторонних операторов, номера 8-800 и линии виджетов «Звонок с сайта» и «Обратный звонок». Предусмотрена возможность выбора всех номеров;

3. Кто звонил - Номер или SIP-адрес абонента. Если поле оставлено незаполненным, то отчет формируется по всем внешним номерам;

4. Кто пропустил - имя сотрудника или название группы, пропустивших вызов. Кроме того, предусмотрен пункт «Никто (звонки закончились в голосовом меню)» для отображения вызовов, пропущенных на стадии работы абонента с голосовым меню.

5. Отношение между пропустившими вызов - фильтр доступен только в случае, если указано два и более сотрудника (группы), пропустивших вызов. При выборе варианта «Пропустили все» фильтр срабатывает как логическое условие «И»: запись будет отображена только в том случае, если вызов был пропущен всеми указанными сотрудниками (группами). В противном случае фильтр срабатывает как логическое «ИЛИ»: запись отображается, если в вызове принимал участие хотя бы один из абонентов.

Отчет формируется после нажатия **Показать**. Пример сформированного отчета приведен на рисунке.



Все вызовы | Пропущенные вызовы | Несостоявшиеся вызовы | Видеозвонки

Скрыть фильтры ▲

Текущий квартал ▼
с 01.04.2015
по 03.06.2015

Набранный номер: Любой
Кто звонил: Укажите номер или часть
Кто пропустил: Укажите сотрудника или группу
Владимир Лонков
Никита Коленков

☒ Пропустили все
☐ Пропустил хотя бы один

Показать
Очистить

Какие данные показывает отчет ▼

Экспортировать выбранные данные: Excel CSV

Всего вызовов 7 длительностью 29

Время	Кто звонил	Набранный номер	Кто пропустил	Длительность	Причина
23 мая 2015, 13:08:04	Кнопка "Звонок с сайта"	74952233545	Техническая поддержка	2 с.	Вызываемый абонент н
23 мая 2015, 13:05:41	Кнопка "Звонок с сайта"	74952233545	Техническая поддержка	2 с.	Вызываемый абонент н
23 мая 2015, 11:11:15	78123857622	74952233545	Оператор Павел	4 с.	Вызываемый абонент н
23 мая 2015, 11:11:06	78123857622	74952233545	Оператор Павел	5 с.	Вызываемый абонент н
23 мая 2015, 11:07:11	78123857622	74952233545	Оператор Павел	11 с.	Вызываемый абонент н
06 мая 2015, 11:14:04	sip:2022@192.168.5.119	74952233545	Бухгалтер Сергей	0 с.	Вызываемый абонент н
06 мая 2015, 10:18:26	78123857622	74952233545	Оператор Павел	5 с.	Лицевой счет заблокир

1 1-7 из 7 вызовов На страницу: 25, 50, 100

Сформированный отчет состоит из столбцов:

- **Время** – время начала дозвона;
- **Кто звонил** – номер абонента, с которого был совершен вызов. Если звонил сотрудник ВАТС, то отображается его ФИО. Если звонок был

совершен посредством кнопки с сайта, то в поле будет отображаться название соответствующей кнопки;

- **Набранный номер** – номер, на который был совершен вызов, либо линия, указанная для виджета «Обратный звонок», если клиентом был сделан заказ на звонок при помощи соответствующего виджета;
- **Кто пропустил** – имя сотрудника или название группы, пропустивших вызов
- **Длительность** – длительность вызова;
- **Причина** – уточняющая причина завершения вызова.

При щелчке по ФИО сотрудника или названию группы в столбце «Кто пропустил» отображается подсказка, содержащая дополнительную информацию по вызову.

Кто пропустил	Длительность
Оператор Павел	2 с.
Оператор Павел (доб. 11) Дозвон начат 13:08:04, длительность 00:02 Окончание 13:08:06	

При пропущенном звонке на группу подсказка содержит список сотрудников, пропустивших вызов. Для каждого сотрудника указывается количество дозвон

ОФИС
группа ОФИС (доб. 7777) Поступил в 22:48:31, время ожидания: 00:48 22:49:19 Оператор_01 (3) 22:49:19 Оператор_02 (3) 22:49:19 Оператор_03 (3) Окончание 22:49:19

При наведении курсора на столбец «Причина» отображается всплывающая подсказка, содержащая полный текст причины завершения вызова.

Длительность	Причина
2 с.	Вызываемый абонент не
2 с.	Вызываемый абонент не
4 с.	Вызываемый абонент не

Вызываемый абонент не ответил



Как и на закладке «Все вызовы», здесь предусмотрен экспорт файла отчета форматов Excel и CSV. Выберите нужный вариант и нажмите на соответствующую пиктограмму. В результате будет открыто стандартное диалоговое окно браузера, позволяющее открыть или сохранить файл.

4.5.2.3 Несостоявшиеся вызовы

Данный отчет содержит информацию обо всех несостоявшихся исходящих вызовах, совершенных на внешний номер (номера) клиента.

Отчет позволяет отследить несостоявшиеся вызовы, совершенные:

- любым сотрудником определенной группы;
- определенным сотрудником;
- с определенной линии;
- на определенный внешний номер или номера клиента.

Порядок действий для создания и сохранения отчета аналогичен процедуре при работе с предыдущими отчетами.

История вызовов

Все вызовы Пропущенные вызовы Несостоявшиеся вызовы Видеозвонки

Скрыть фильтры ▲

Прошедший квартал
с 01.07.2016
по 30.09.2016

Кто звонил
Любой сотрудник
С номера
С любого номера АТС
На номер

Показать

Очистить

Экспортировать выбранные данные: Excel CSV

Всего вызовов 66 длительностью 1:42

Время ▼	Кто звонил	С номера	На номер	Длительность	Причина
15 сент. 2016, 17:52:48	Красовский Алексей	375293146415	375293146415	0 с.	Услуга недоступна
15 сент. 2016, 17:52:47	Красовский Алексей	375293146415	375293146415	0 с.	Услуга недоступна
15 сент. 2016, 17:52:47	Sergey	700727499222235	700727499222235	0 с.	Вызываемый номе
15 сент. 2016, 15:04:11	Красовский Алексей	375293146415	375293146415	1 с.	Услуга недоступна
15 сент. 2016, 15:04:08	Красовский Алексей	375293146415	375293146415	1 с.	Услуга недоступна
15 сент. 2016, 15:03:29	Красовский Алексей	375293146415	375293146415	0 с.	Услуга недоступна

1 2 3 Следующая → 1-25 из 66 вызовов На страницу: 25, 50, 100

Сформированный отчет состоит из столбцов:

- **Время** – время начала дозвона;
- **Кто звонил** – имя сотрудника ВАС;
- **С номера** – номер или название SIP-линии сотрудника ВАС;
- **На номер** – номер либо SIP-линия, на который был совершен вызов;



- **Длительность** – длительность вызова;
- **Причина** – причина завершения вызова.

Пример

Необходимо просмотреть все неуспешные исходящие звонки, совершенные на определенный номер клиента любым сотрудником определенной группы.

Для этого следует:

- Указать требуемый период;
- В фильтре «Кто звонил» указать выбрать значение «Любой сотрудник группы [*Название группы*]»;
- Значение фильтра «С номера» оставить без изменений или указать номер или SIP-линию выбранной группы;
- В фильтре «На номер» указать номер клиента;
- Нажать **Показать**.

В результате отчет отобразит список неуспешных вызовов, совершенных любым сотрудником указанной группы на определенный номер клиента за выбранный период.

4.5.2.4 Видеозвонки

Данный отчет содержит информацию обо всех видеозвонках.

Отчет позволяет отследить видеозвонки, совершенные:

- любым сотрудником определенной группы;
- определенным сотрудником;
- успешные или неуспешные видеозвонки;
- с участием определенного сотрудника или любого сотрудника группы.

Порядок действий для создания и сохранения отчета аналогичен процедуре при работе с предыдущими отчетами.



Настройки и инструменты →

История вызовов

Все вызовы | Пропущенные вызовы | Несостоявшиеся вызовы | Видеозвонки

Скрыть фильтры ▲

Прошедший месяц ▼	Кто звонил	Сотрудник ▼	Показать Очистить
с 01.07.2019 [календарь]		Любой сотрудник группы "!!! Test_uz_2" ▼	
по 31.07.2019 [календарь]		Все звонки ▼	
	Участники	× +	
		☐ Участвовали все ☒ Участвовал хотя бы один	

Сформированный отчет состоит из столбцов:

- **Время** – время начала дозвона;
- **Кто звонил** – имя сотрудника BATC;
- **С номера** – номер или название SIP-линии сотрудника BATC;
- **На номер** – номер либо SIP-линия, на который был совершен вызов;
- **Длительность** – длительность вызова;
- **Причина** – причина завершения вызова.

4.5.3 Запись разговоров

Виртуальная АТС может записывать — вручную или автоматически — нужный разговор (разговоры) для дальнейшего использования этих записей в интересах вашего бизнеса. Созданные аудиофайлы можно прослушать, загрузить из облачного хранилища, переслать на нужные адреса электронной почты.

Для подключения инструмента нажмите одноименную кнопку и выберите (см. рисунок ниже) режим использования сервиса:

- **Безлимитная запись разговоров** — безлимитная запись всех разговоров по определенному тарифу за месяц использования услуги;
- **Запись разговоров** — поминутная тарификация использования услуги. Стоимость подключения услуги зависит от текущего тарифного плана BATC.



ИЗМЕНИТЬ

☒ Безлимитная запись разговора 10,00 руб./мес.

☐ Запись разговоров 0,01 руб./мин.

☐ Отключить

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

Правила записи разговоров указываются в [настройках](#). Допускается запись как всех разговоров, так и выборочно путем создания правил записи: по группе, сотруднику, способу связи или определенному внешнему номеру.

4.5.3.1 Записанные разговоры

В этой вкладке можно просмотреть и отсортировать информацию, а также прослушать и скачать записанные разговоры.

Для поиска записанных разговоров воспользуйтесь фильтрами:

4. Из выпадающего списка выберите период отчета либо укажите произвольный;
5. Укажите значение в поле «Кто звонил»: Клиент либо Сотрудник;
 - а. Для значения «Клиент» укажите часть номера или номер, с которого звонил клиент;
 - б. Для значения «Сотрудник» выберите группу, конкретного сотрудника либо выберите значение «Любой сотрудник»;
6. Аналогичным образом укажите значения для поля «С кем говорил»;
7. При необходимости укажите длительность беседы: предусмотрена возможность выбора определенной длительности либо ввода произвольной длины разговора в формате мм:сс.;
8. При необходимости нажмите «Дополнительно» и укажите линию или тематики разговора. Подробнее о тематиках узнайте в разделе [Речевая аналитика](#).

Нажмите **Показать** для формирования списка записанных разговоров, удовлетворяющего условиям фильтров.



Записанные разговоры | Избранное | Правила записи | Настройки

Текущий день: 04.08.2019 – 04.08.2019

Кто звонил: Клиент

Произвольный: от 00 : 00 до 00 : 00

С кем говорил: Любой сотрудник

Дополнительно: Все

Линия: Выберите тематики

Введите ключевые слова: Найти

Клиент или сотрудник: Говорил

133 записи

Скачать Отправить Удалить

Время	Кто звонил	С кем говорил	Длит.	Размер
02.08.2019 12:30:41	7 (495) 374-87-51	Тарасевич Мечислав Press	00:07	28,0 KB
02.08.2019 12:30:34	7 (495) 374-93-27	Тарасевич Мечислав Press	00:06	27,0 KB
02.08.2019 12:30:06	7 (495) 374-93-27	Тарасевич Мечислав Press	00:19	77,0 KB

При выборе одной или нескольких записей становятся доступными следующие действия:

- **Скачать** – скачать выбранные записи на компьютер пользователя;
- **Отправить** – отправить выбранные записи на e-mail;
- **Удалить** – удалить выбранные записи без возможности восстановления.

При выборе записей одной или нескольких записей выполняется подсчет общей длительности разговоров и объем файлов.

6 записей

Выбрано: 6 8 мин. 14 сек. 484,0 KB

Время	Кто звонил
14.12.2016 3:23	74995530896
14.12.2016 3:23	74995530896

Для того, чтобы добавить запись разговора в список «избранных», следует в строке щелкнуть в области столбца с пиктограммой  и выбрать одну из следующих меток:

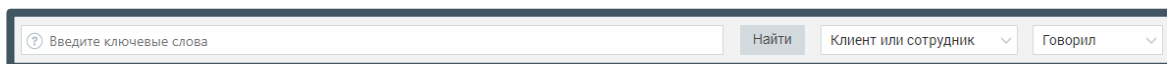
-  – метка «Хороший звонок»;
-  – метка «Плохой звонок»;
-  – метка «На заметку».



Для того, чтобы снять метку, следует щелкнуть по ней в области столбца с пиктограммой  для соответствующей записи.

Поиск по распознанным записям разговоров

Для поиска по распознанным записям разговоров в строке поиска задайте ключевые слова для. Проставьте условия поиска и нажмите кнопку **Найти**.



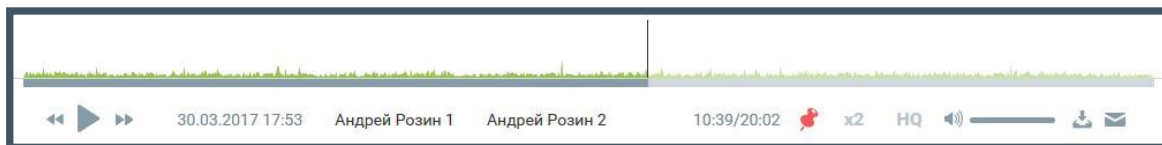
Подробнее о поиске по распознанным записям разговоров читайте в [Руководстве пользователя по Речевой аналитике](#).

Прослушивание записей

Для прослушивания записи следует щелкнуть по кнопке  напротив наименования нужной записи. При этом пиктограмма меняет вид на , что свидетельствует о том, что запись была добавлена в список воспроизведения в плеере. Одновременно в плеер допускается добавить более одной записи.

Запись, которая воспроизводится на данный момент, обозначается пиктограммой .

Для управления прослушиванием используется встроенный плеер.



Плеер содержит основную информацию о звонке:

- ФИО клиента;
- Дата и время звонка;
- Длительность записи.

При необходимости нажмите:

-  – приостановить\продолжить воспроизведение; переключиться на предыдущую\следующую запись;
-  – добавить запись в список «избранных» и установить метку;
-  – изменить скорость воспроизведения;
- **HQ** – включение функции шумоподавления. Наличие функции записит от текущего тарифного плана ВАС. Включение функции возможно только при установленном флаге «Подавлять шумы при прослушивании» на закладке «Настройки»;
-  – изменить громкость воспроизведения;

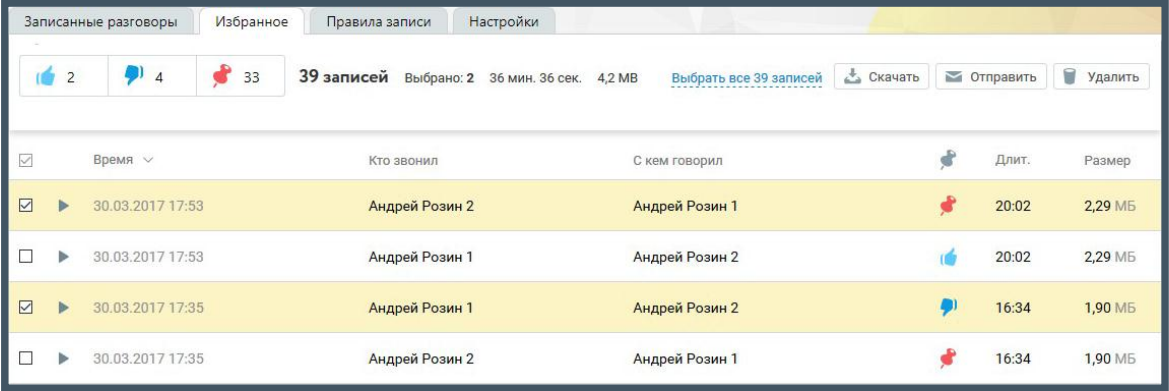


- – скачать запись;
- – отправить запись на e-mail.

4.5.3.2 Избранное

Вкладка “Избранное” содержит список записей разговоров, отмеченных метками.

Все помеченные записи приводятся в порядке, который соответствует времени добавления метки к определенной записи. Таким образом, последняя запись, к которой была добавлена метка, отображается в верхней части списка, а запись, метка к которой была добавлена раньше всех, отображается последней.



☐	Время	Кто звонил	С кем говорил		Длит.	Размер
☒	30.03.2017 17:53	Андрей Розин 2	Андрей Розин 1		20:02	2,29 МБ
☐	30.03.2017 17:53	Андрей Розин 1	Андрей Розин 2		20:02	2,29 МБ
☒	30.03.2017 17:35	Андрей Розин 1	Андрей Розин 2		16:34	1,90 МБ
☐	30.03.2017 17:35	Андрей Розин 2	Андрей Розин 1		16:34	1,90 МБ

Предусмотрена фильтрация записей по меткам. Для этого следует щелкнуть по соответствующей кнопке в области фильтров.

Действия по прослушиванию записей аналогичны описанным действиям в предыдущем подразделе.

4.5.3.3 Правила записи

Данная вкладка предназначена для создания и настройки правил записи разговоров. С ее помощью вы можете задать как общие правила, так и для отдельных сотрудников, групп и номеров.

Вид вкладки зависит от выбранного режима записи.

Записывать все звонки

В этом режиме будут автоматически записываться все разговоры, осуществляемые с использованием Виртуальной АТС, для хранения которых хватает места в облачном хранилище.

При выборе этого режима во время внутреннего разговора для каждого сотрудника делается отдельная запись той части беседы, в которой он участвовал. Таким образом, для звонка с двумя внутренними участниками будет создано две одинаковые записи.

Предусмотрена возможность выбора направления звонков:

- Входящие;
- Исходящие;
- Внутренние.

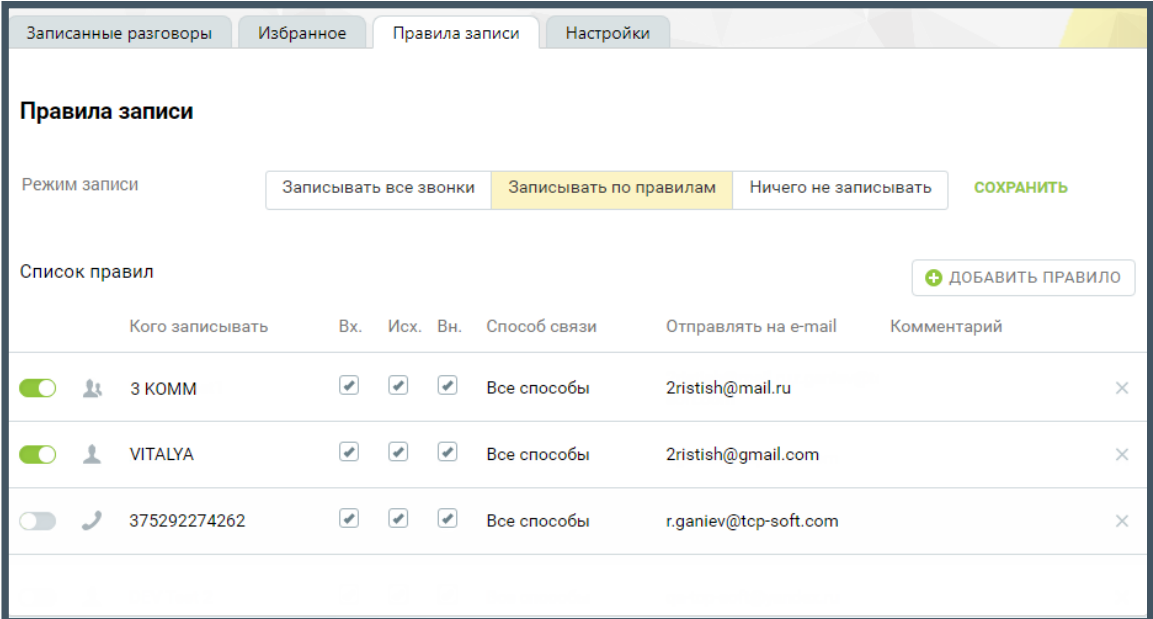
Для того, чтобы по определенному направлению запись звонков не осуществлялась, необходимо снять флаг напротив названия нужного направления.

Также предусмотрена возможность исключения записи звонков с участием определенных сотрудников. Для этого следует щелкнуть по кнопке **Добавить сотрудника** и выбрать его имя из выпадающего списка.

После внесения изменений следует нажать кнопку **Сохранить**.

Записывать по правилам

В этом режиме автоматическая запись разговоров осуществляется выборочно с использованием правил записи.



Кого записывать	Вх.	Исх.	Вн.	Способ связи	Отправлять на e-mail	Комментарий
☒ 3 КОММ	☒	☒	☒	Все способы	2ristish@mail.ru	×
☒ VITALYA	☒	☒	☒	Все способы	2ristish@gmail.com	×
☐ 375292274262	☒	☒	☒	Все способы	r.ganiev@tcp-soft.com	×

Список содержит правила записи разговоров для отдельных сотрудников, групп и номеров, обозначенных соответствующими пиктограммами.

По умолчанию каждое созданное правило активируется автоматически. Для того, чтобы отключить правило, следует перевести переключатель в соответствующее положение.

При щелчке по правилу на экране отображается соответствующая форма редактирования правила записи.

Для создания нового правила следует нажать кнопку **Добавить правило** и выбрать, для кого создается правило:

 ДОБАВИТЬ ПРАВИЛО

Для сотрудника

Для группы

Для номера

Для сотрудника

При создании правила записи для звонков сотрудника следует заполнить следующие поля:

- Имя сотрудника;
- Способ связи. Предусмотрен выбор либо всех, либо одного способа связи данного сотрудника;
- Разрешенные направления звонков.

При необходимости укажите адрес электронной почты для пересылки записей разговоров с использованием параметра «E-mail для отправки записей», а также комментарий к правилу в соответствующее поле.

Правило записи сотрудника

Сотрудник

Выберите

Способ связи

Все способы связи

Направления звонков

☒ Входящие

☒ Исходящие

☒ Внутренние

E-Mail для отправки записей

Введите e-mail

Комментарий

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

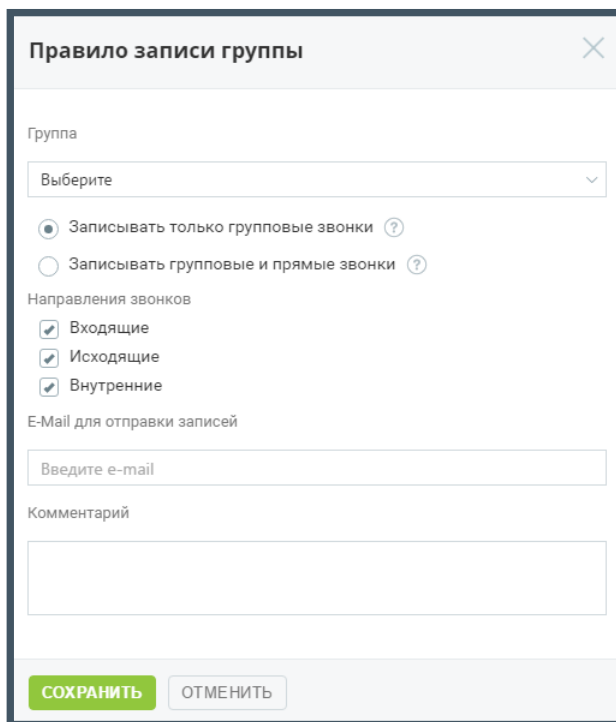
После внесения изменений следует нажать кнопку **Сохранить**.

Для группы

При создании правила записи для группы следует указать:

- Название группы;
- Переключатель **Записывать только групповые звонки** – запись разговоров будет вестись только для звонков, поступивших на группу;
- Переключатель **Записывать групповые и прямые звонки** – запись разговоров будет вестись как для звонков, поступивших на группу, так и для прямых звонков, поступивших на сотрудника группы по короткому номеру
- Разрешенные направления звонков.

При необходимости укажите адрес электронной почты для пересылки записей разговоров с использованием параметра «E-mail для отправки записей», а также комментарий к правилу в соответствующее поле.



Правило записи группы

Группа
Выберите

☒ Записывать только групповые звонки ?
☐ Записывать групповые и прямые звонки ?

Направления звонков

☒ Входящие
☒ Исходящие
☒ Внутренние

Е-Mail для отправки записей

Введите e-mail

Комментарий

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

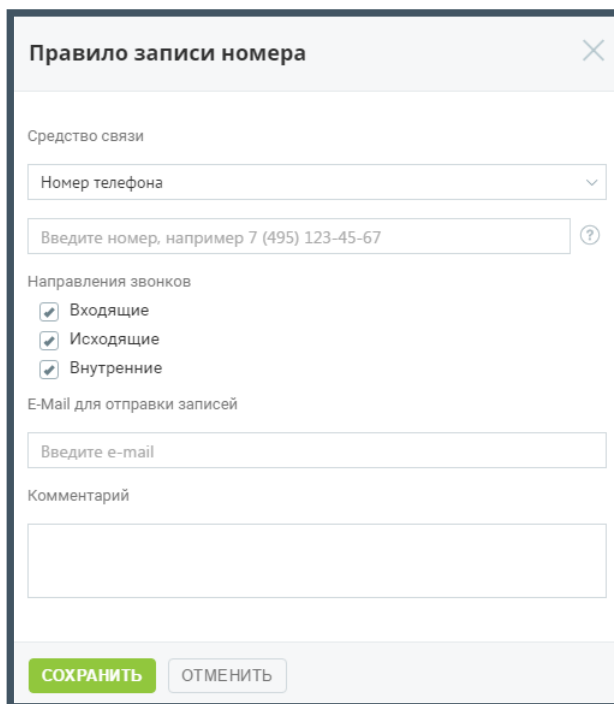
После внесения изменений следует нажать кнопку **Сохранить**.

Для номера

При создании правила записи для номера следует указать:

- Средство связи;
- Номер телефона либо SIP-адрес в зависимости от выбранного средства связи;
- Разрешенные направления звонков.

При необходимости укажите адрес электронной почты для пересылки записей разговоров с использованием параметра «E-mail для отправки записей», а также комментарий к правилу в соответствующее поле.



The screenshot shows a dialog box titled "Правило записи номера" (Rule of number recording). It contains the following fields and options:

- Средство связи** (Communication method): A dropdown menu currently showing "Номер телефона" (Phone number).
- Введите номер, например 7 (495) 123-45-67** (Enter number, for example 7 (495) 123-45-67): A text input field with a help icon (?) on the right.
- Направления звонков** (Call directions): Three checked checkboxes: "Входящие" (Incoming), "Исходящие" (Outgoing), and "Внутренние" (Internal).
- E-Mail для отправки записей** (E-Mail for sending recordings): A text input field with the placeholder "Введите e-mail" (Enter e-mail).
- Комментарий** (Comment): A large text area for additional notes.
- Buttons:** "СОХРАНИТЬ" (Save) in green and "ОТМЕНИТЬ" (Cancel) in grey.

После внесения изменений следует нажать кнопку **Сохранить**.

4.5.3.4 Настройки

В этой вкладке можно управлять параметрами осуществления, хранения и пересылки, а также изменить формат имени файла записи разговора.



Настройка параметров записи:

- Качество записи:
- Способ хранения:
- Формат имени файла: [Изменить](#)
- Дополнительные возможности:
 - ☒ Подавлять шумы при прослушивании
 - ☐ Записывать в многоканальном режиме
 - ☐ Разрешить запись «по требованию»

Качество записи

Качество записи влияет на размер файла. Предусмотрены следующие значения качества записи:

- Высокое;
- Хорошее;
- Среднее;
- Низкое.

Способ хранения

СОВЕТ

Настройте все необходимые параметры, а затем подтвердите изменения, нажав «Сохранить».

Только в облачном хранилище — записи разговоров хранятся в том же облачном хранилище (и только в нем), где находятся все сообщения, а также созданные вами звуковые фрагменты. Если свободного места для сохранения новой записи не хватает, то запись не будет сохранена.

В облачном хранилище и пересылать по e-mail — в этом режиме записи разговоров хранятся в облачном хранилище, а также прикрепляются к письмам, автоматически направляемым на указанный адрес (адреса) электронной почты.

Не хранить в облаке, отправлять на e-mail — в этом режиме записи разговоров не сохраняются в облачном хранилище, а сразу же пересылаются на указанный адрес или адреса электронной почты.



Формат имени файла

Можно установить формат имен файлов для записей разговоров. Для изменения формата нажмите изменить и при помощи переключателей выберите нужный формат файла.

Дополнительные возможности

Подавлять шумы при прослушивании — устранение нежелательного шума и треска при прослушивании записей разговоров в Личном кабинете и через Контакт-центр.

Записывать в многоканальном режиме — запись каждого участника разговора на отдельную звуковую дорожку. Опция предназначена для повышения точности обработки записей системой распознавания речи и доступна только на определенных тарифных планах ВАТС.

Разрешить запись по требованию — функция позволяет сотрудникам включать запись во время разговора, набрав команду #5 на телефоне.

4.5.4 Контакт-центр

Продукт «Контакт-центр» — «облачное» бизнес-приложение для управления обработкой телефонных обращений в режиме реального времени.

С помощью одноименной кнопки скачайте приложение на компьютер и ознакомьтесь с [подробной инструкцией по настройке Контакт-центра MANGO OFFICE](#).

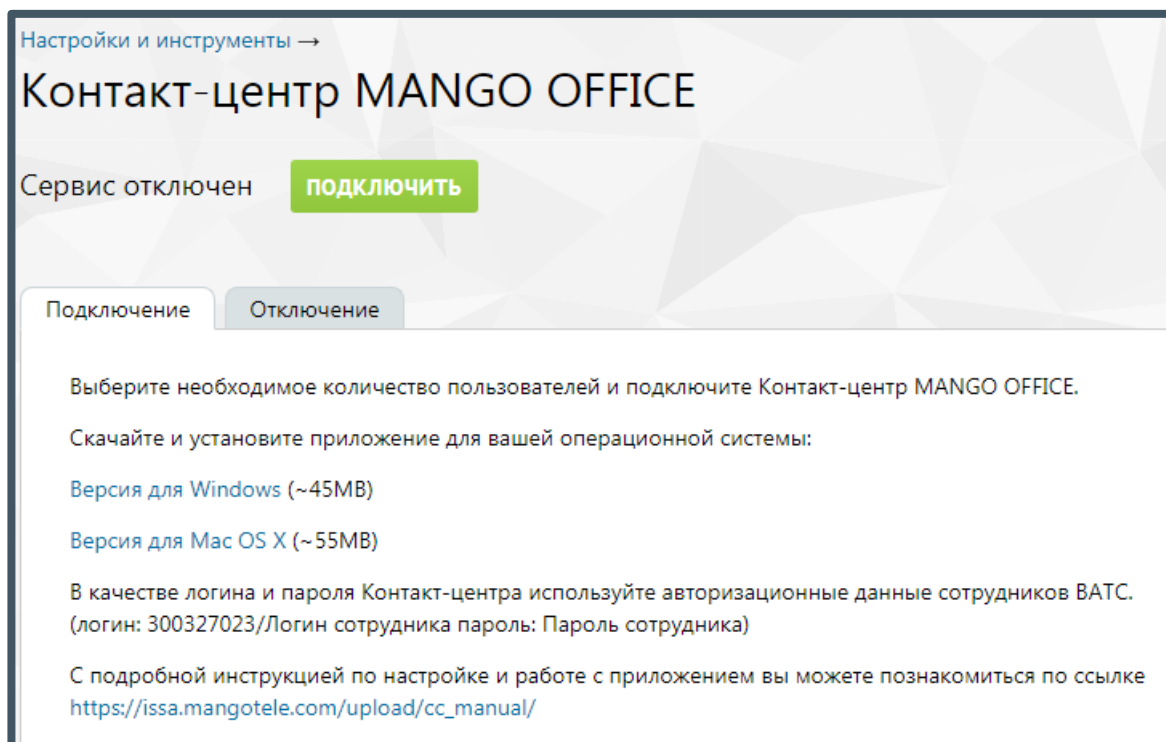
4.5.4.1 Подключение Контакт-центра

ВНИМАНИЕ

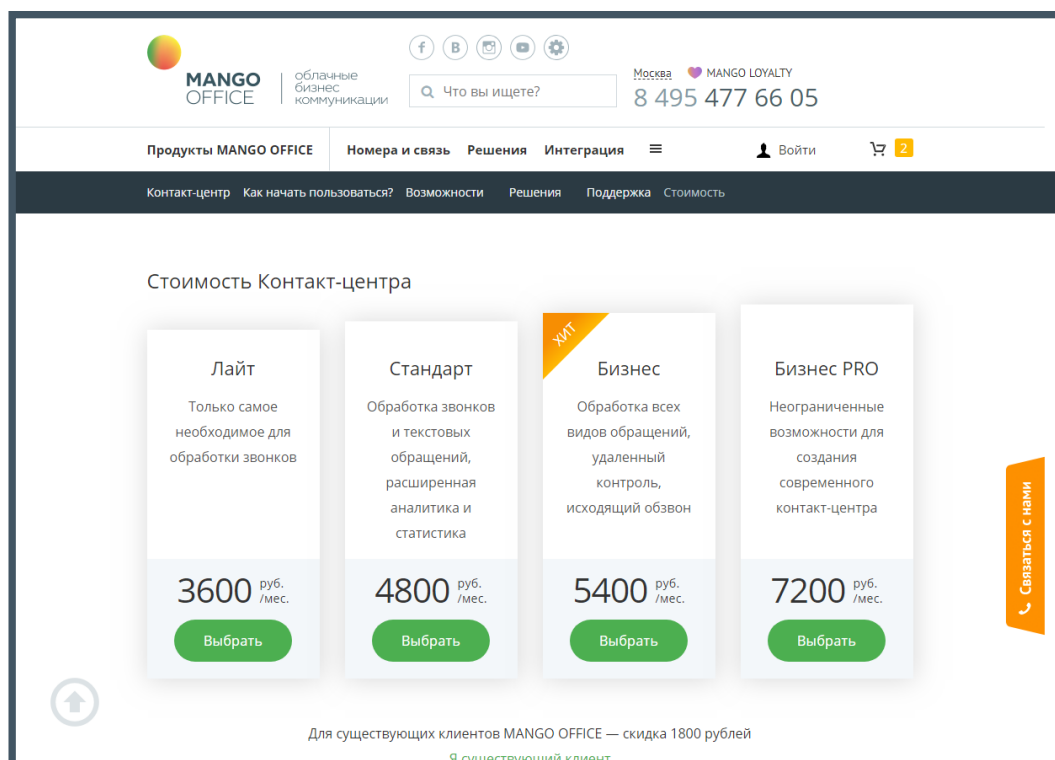
Возможность подключения Контакт-центра MANGO OFFICE доступна только для администратора Лицевого счета и пользователей с правом доступа «Администратор».

Если к данному продукту ВАТС подключен продукт Контакт-центр MANGO OFFICE, то на текущей странице инструмента отображается название версии продукта и ссылка для [изменения версии](#) продукта Контакт-центр MANGO OFFICE.

Если продукт Контакт-центр MANGO OFFICE не подключен, то на странице инструмента отображается кнопка «Подключить».



После нажатия кнопки осуществляется переход на страницу [интернет-магазина](https://fissa.mangotele.com/upload/cc_manual/) «Манго Телеком» для выбора версии продукта Контакт-центр MANGO OFFICE.



Определите, какую версию вы хотите подключить. Нажмите кнопку «Выбрать» под наименованием нужной версии. В результате осуществляется возврат в Личный кабинет на страницу инструмента Контакт-центр продукта BATC.

Продукт Контакт-центр MANGO OFFICE немедленно активируется с указанным числом сотрудников. Информация об этом отображается для текущей Виртуальной АТС на панели «Мои продукты» и в меню «Продукты» в верхней навигационной панели.

ВНИМАНИЕ

Если временно заблокировать Виртуальную АТС, с которой связан Контакт-центр MANGO OFFICE, то он будет заблокирован на тот же период. При этом лицензионные платежи за его использование будут списываться с Лицевого счета в течение периода добровольной блокировки.

4.5.4.2 Изменение версии продукта Контакт-центр MANGO OFFICE

Для изменения версии продукта Контакт-центр MANGO OFFICE, подключенного к текущему продукту BATC, нажмите на ссылку «Изменить».



MANGO
OFFICE

[Настройки и инструменты →](#)

Контакт-центр MANGO OFFICE

Версия продукта «ЦОВ: Корпоративный коллцентр1» (40 пользователей)

ИЗМЕНИТЬ

Версия продукта Контакт-центр MANGO OFFICE, которую вы используете на данный момент, выделена красным цветом и помечена надписью «ваша версия». Вы можете изменить число лицензий, не изменяя версию продукта, либо выбрать новую версию, щелкнув по соответствующему прямоугольнику.

ЦОВ: БИЗНЕС	КОНТАКТ ЦЕНТР	КОНТАКТ ЦЕНТР СТАНДАРТ	КОНТАКТ ЦЕНТР БИЗНЕС	КОНТАКТ ЦЕНТР БИЗНЕС PRO
0 руб./мес. ваша версия Лицензии (0 руб./мес.) 18 всего в месяц 0 руб.	1800 руб./мес. Первый шаг к вашему собственному колл-центру	3000 руб./мес. новая версия Лицензии (1000 руб./мес.) 18 всего в месяц 18000 руб.	3600 руб./мес. Увеличьте количество ваших клиентов за 1 час.	5400 руб./мес. Максимальные возможности для вашего колл-центра

☐ В стоимость каждой версии включены 3 лицензии
☒ Я согласен с [Лицензионным договором на Контакт-центр MANGO OFFICE](#)

Ознакомьтесь с Лицензионным договором на Контакт-центр MANGO OFFICE, нажав на одноименную ссылку. Для подтверждения изменений установите флаг «Я согласен с...». Изменение версии продукта и/или количества лицензий осуществляется после нажатия кнопки «Сохранить».

4.5.6 Сообщения и факсы

Инструмент предоставляет доступ к управлению настройками и содержимым облачного хранилища, добавлению заданий на отправку одиночных факсимильных сообщений и факс-рассылок, а также просмотру и/или удалению успешно завершенных заданий на отправку/рассылку факсов.

4.5.6.1 Входящие сообщения и факсы

Для просмотра содержимого облачного хранилища выберите соответствующую вкладку.

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU



- Все — отображаются все сообщения;
- Голосовые сообщения — отображаются только голосовые сообщения;
- Факсы — отображаются только факсимильные сообщения.

При необходимости можно указать даты (по умолчанию предлагается период «Произвольный»), нажав значок календаря, или ввести их в формате дд.мм.гггг в соответствующие поля. Кнопка «Очистить» позволяет вернуться к значению по умолчанию. В специальных полях можно указать, сообщения с какого и на какой номер вы хотите просмотреть.

Нажмите кнопку «Показать», и в таблице будут отображены сообщения, которые удовлетворяют условиям выборки. Можно задать отображение 25, 50 или 100 элементов на 1 странице.

Для прослушивания сообщения нажмите кнопку  слева от сообщения. Откроется окно проигрывателя.

Для загрузки одного сообщения нажмите кнопку  слева от него, и появится стандартное диалоговое окно браузера, позволяющее открыть или сохранить файл. Для скачивания нескольких установите галочки в первом столбце таблицы. Вы можете выбирать для загрузки элементы разных типов. Если необходимо скачать все записи, установите галочку в верхней строке (заголовке) таблицы. Если отфильтрованные элементы невозможно отобразить на одной странице, появляется кнопка «Выбрать все ... записи, соответствующие фильтрам». Нажмите кнопку «Скачать», и появится стандартное диалоговое окно браузера, позволяющее открыть или сохранить файл. Загрузите архив ZIP, содержащий выбранные записи разговоров.

Удаление записей происходит аналогично скачиванию. После подтверждения запроса выбранные элементы стираются без возможности их восстановления.

4.5.6.2 Исходящие

ВНИМАНИЕ

Инструмент «Исходящие» предназначен для просмотра факсимильных сообщений, созданных с помощью функционала «Новый факс» и «Новая рассылка», и управления ими.

Для просмотра выберите соответствующую вкладку:

- Все (по умолчанию) — отображаются все факсы;
- В подготовке — выводятся сообщения, которые готовятся к отправке (исходный документ преобразуется в служебный файл/файлы);
- В работе — показываются факсы, ожидающие отправки;
- Завершенные — отображаются сообщения, по которым работа закончена.

При необходимости можно указать даты (по умолчанию предлагается период «Произвольный»), нажав значок календаря, или ввести их в формате дд.мм.гггг в соответствующие поля. Кнопка «Очистить» позволяет вернуться к значениям по умолчанию.

Есть возможность указать, факсы с какого и на какой номер вы хотите просмотреть. Для этого нужно заполнить соответствующие поля.

Нажмите кнопку «Показать», и в таблице будут показаны сообщения, которые удовлетворяют заданным условиям. Можно задать отображение 20 или 40 элементов на 1 странице.

В столбце «Действия» при наличии исходного и преобразованного для отправки Виртуальной АТС файлов отображаются кнопки  и . Первая позволяет скачать исходный (добавленный вами), а вторая — преобразованный файлы.

ВНИМАНИЕ

В случае, если отправка факса не происходит по причине закрытого исходящего направления, в поле «Статус» отображается текст ошибки «Отправка факса на данное направление запрещена настройками безопасности»

Если необходимо скачать все факсы, установите галочку в верхней строке (заголовке) таблицы. Если отфильтрованные элементы невозможно отобразить на одной странице, появляется кнопка «Выбрать все ... записи, соответствующие фильтрам». Нажмите кнопку «Скачать», и появится стандартное диалоговое окно браузера, позволяющее открыть или сохранить файл. Загрузите архив ZIP, содержащий выбранные факсы.

Удаление происходит аналогично скачиванию. После подтверждения запроса выбранные элементы стираются без возможности их восстановления:

- если подлежащий удалению исходящий факс не является частью рассылки (создан с помощью инструмента «Новый факс»), то из облачного хранилища удаляется запись об исходящем факсе, а также связанные с ним исходный и преобразованный файлы;
- если подлежащий удалению исходящий факс является частью рассылки (создан с помощью инструмента «Новая рассылка») и есть другие исходящие факсы,
- входящие в эту рассылку, то из облачного хранилища удаляется только запись об исходящем факсе. Связанные с этой рассылкой исходный и преобразованный файлы остаются в облачном хранилище;
- если подлежащий удалению исходящий факс является частью рассылки (создан с помощью инструмента «Новая рассылка») и нет исходящих факсов, связанных с этой рассылкой, то из облачного хранилища удаляется и запись об исходящем факсе и связанные исходный и преобразованный файлы.

СОВЕТ

Виртуальная АТС хранит исходный и преобразованный файлы, пока не будут удалены все записи, связанные с этой рассылкой. При этом

дисковое пространство не освобождается, пока не будут стерты все записи и файлы, входящие в рассылку. При отсутствии свободного места в облачном хранилище сохраняется только исходный файл.

4.5.6.3 Новый факс

Инструмент «Новый факс» позволяет отправлять отдельные факсимильные сообщения на телефонный номер или на учетную запись SIP.

С помощью переключателя выберите тип и введите телефонный номер или имя пользователя SIP в соответствующее поле. Укажите в окошке «Отправитель» информацию, которая будет отображаться в поле «От»/«From» в заголовке факсимильного сообщения: номер телефона отправителя, название компании и т. д. (можно использовать только латинские буквы и цифры).

Есть возможность указать дату и время отправления, для этого снимите галочку в пункте «Немедленно» и введите желаемые параметры рассылки сообщения в формате дд.мм.гг чч:мм в поля ввода блока «Выполнить» (по умолчанию подставляются текущие время и дата).

Нажмите кнопку «Обзор» справа от поля «Документ» и в открывшемся окне выберите файл, который необходимо отправить по факсу. Максимальный допустимый размер — 20 МБ; допустимое число страниц в документе — 100.

Поддерживаемые форматы:

- документы: doc, docx, xls, xlsx, xlsb, pdf, txt, rtf, ppt, pptx;
- изображения: bmp, jpg, jpeg, gif, tif, tiff, png.

СОВЕТ

Рекомендуем преобразовывать документы в формат PDF, который разработан с учетом особенностей переноса файлов между различными типами операционных систем. Он обеспечивает наилучшее качество воспроизведения структуры и содержания исходных документов при отправке факсимильных сообщений.

Нажмите кнопку «Отправить», и выбранный файл загружается на сайт, после чего Виртуальная АТС регистрирует задание на отправку факсимильного сообщения. Оно отображается в таблице во вкладке «Исходящие». Виртуальная АТС пытается отправить факс в течение 1 часа. Если за это время принимающая сторона не отвечает на запросы, сообщение не отправляется.

4.5.6.4 Новая рассылка

Инструмент «Новая рассылка» предназначен для создания факсовых рассылок. В соответствующее поле внесите номера, каждый с новой строки. Для удобства можно масштабировать это окошко: наведите указатель на его нижний правый угол, при изменении вида курсора нажмите левую клавишу мыши и растяните до

требуемой величины. В поле «Тема» введите информацию, описывающую рассылку (например, «Новый каталог продукции»).

Укажите в окошке «Отправитель» информацию, которая будет отображаться в поле «От»/«From» в заголовке факсимильного сообщения: номер телефона отправителя, название компании и т. д. (можно использовать только латинские буквы и цифры).

Есть возможность указать дату и время отправления, для этого снимите галочку в пункте «Немедленно» и введите желаемые параметры рассылки сообщения в формате дд.мм.гг чч:мм в поля ввода блока «Выполнить» (по умолчанию подставляются текущие время и дата).

Нажмите кнопку «Обзор» справа от поля «Документ» и в открывшемся окне выберите файл, который необходимо отправить по факсу. Максимальный допустимый размер — 8 МБ; допустимое число страниц в документе — 30.

Поддерживаемые форматы:

- документы: doc, docx, xls, xlsx, xlsb, pdf, txt, rtf, ppt, pptx;
- изображения: bmp, jpg, jpeg, gif, tif, tiff, png.

СОВЕТ

Рекомендуем преобразовывать документы в формат PDF, который разработан с учетом особенностей переноса файлов между различными типами операционных систем. Он обеспечивает наилучшее качество воспроизведения структуры и содержания исходных документов при отправке факсимильных сообщений.

Нажмите кнопку «Отправить», и выбранный файл загружается на сайт, после чего Виртуальная АТС регистрирует задание на рассылку факсимильного сообщения по указанным номерам.

4.5.7 Заказ звонка

Инструмент «Заказ звонка» позволяет организовать вызов через Личный кабинет. Для этого нужно лишь ввести в соответствующие поля свой номер и номер, на который необходимо дозвониться. Виртуальная АТС отправит вызов на первый, и когда звонок будет принят, отправит вызов на второй.



Настройки и инструменты →

Заказ звонка

Сервис подключен Бесплатно

Новое задание

Позвонить мне на номер:

Соединить с абонентом:

Вызов будет установлен немедленно

Для ввода имени абонента Skype или пользователя SIP требуется заполнить поле «Соединить с абонентом», причем необходимо ввести соответствующий идентификатор, разделив их двоеточием без пробела: `skype:ivanov`, sip:ivanov@mangosip.ru.

Если введен только собственный номер, то после поднятия трубки можно набрать номер нужного абонента с использованием интерактивного голосового меню.

Телефонные номера следует вводить в международном формате без пробелов и других знаков: 74951234567.

Если необходимо указать номер офисной АТС, которая поддерживает донабор в тональном режиме, можно указать его вместе с добавочным местным номером, разделив их запятой или точкой без пробела, например, 74951234567,789. Запятая означает паузу перед донабором в 2, а точка — в 5 секунд.

Нажмите кнопку «Позвонить». После этого Виртуальная АТС начинает дозвон.

4.5.8 Статический коллтрекинг

В настоящее время инструмент недоступен для подключения. Подключенный ранее инструмент работает в соответствии с заявленным функционалом.

Данный инструмент предназначен для создания, настройки и отображения виджета «Статический коллтрекинг» на сайте. Виджет показывает посетителям

сайта определенный телефонный номер в зависимости от ссылки, с которой посетитель перешел на сайт.

Также инструмент позволяет сформировать статистический отчет по соответствующим показам.

4.5.8.1 Отчеты статического коллтрекинга

Отчет статического коллтрекинга отображает статистику по определенным каналам рекламы виджета за выбранный период времени, в том числе, если канал рекламы был удален в течение периода или впоследствии.

Для построения отчета воспользуйтесь следующими фильтрами:

9. Выберите период отчета: неделя, месяц, произвольный;
10. Из выпадающего списка выберите название сайта, соответствующее определенному виджету.

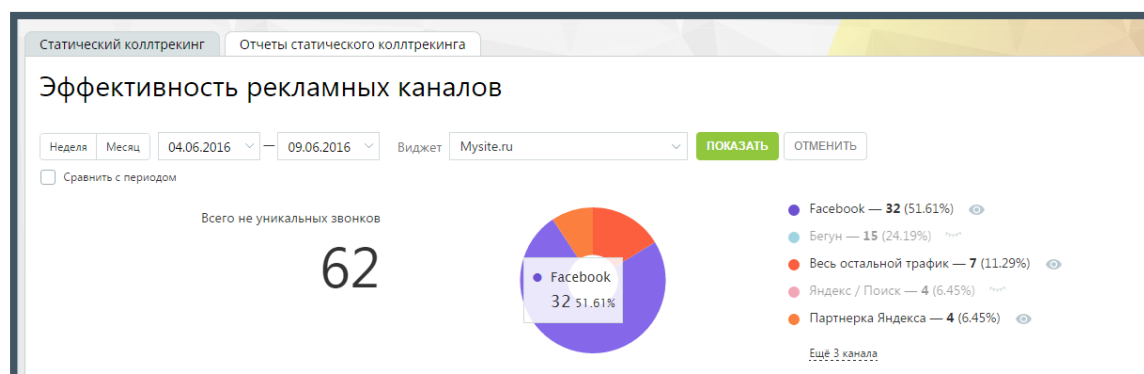
Отчет формируется после нажатия кнопки **Показать**. После формирования отчета кнопка скрывается до момента, когда вы измените значение хотя бы одного из фильтров.

Отчет состоит из трех частей:

1. общая информация за выбранный период, отображающая:
 - число не уникальных звонков;
 - круговую диаграмму по каналам виджета с легендой;
2. блок с календарным графиком показов виджета;
3. таблица с данными о показах каналов рекламы для виджета.

Общая информация

Примерный вид этой части отчета приведен на рисунке ниже:



Блок «Всего не уникальных звонков» показывает суммарное значение количества всех входящих звонков на телефоны, указанные в настройках каналов рекламы в

выбранном виджете, за текущий выбранный период, за исключением звонков от виджета «Обратный звонок». Учитываются следующие типы звонков:

- пропущенные входящие;
- принятые входящие.

Если для какого-либо канала рекламы в течение периода менялся номер с А на В, то в подсчет числа звонков для данного канала рекламы попадает точное число звонков на номер А и В, за периоды, когда они участвовали в настройках канала рекламы.

Круговая диаграмма по каналам виджета отображает вклад каждого канала виджета согласно процентному соотношению числа входящих звонков на номер канала рекламы к общему числу всех входящих звонков. При наведении курсора на сектор отображается подсказка, содержащая:

- название канала рекламы;
- число входящих звонков для данного канала рекламы;
- процентный (относительный) вклад канала рекламы в общее значение.

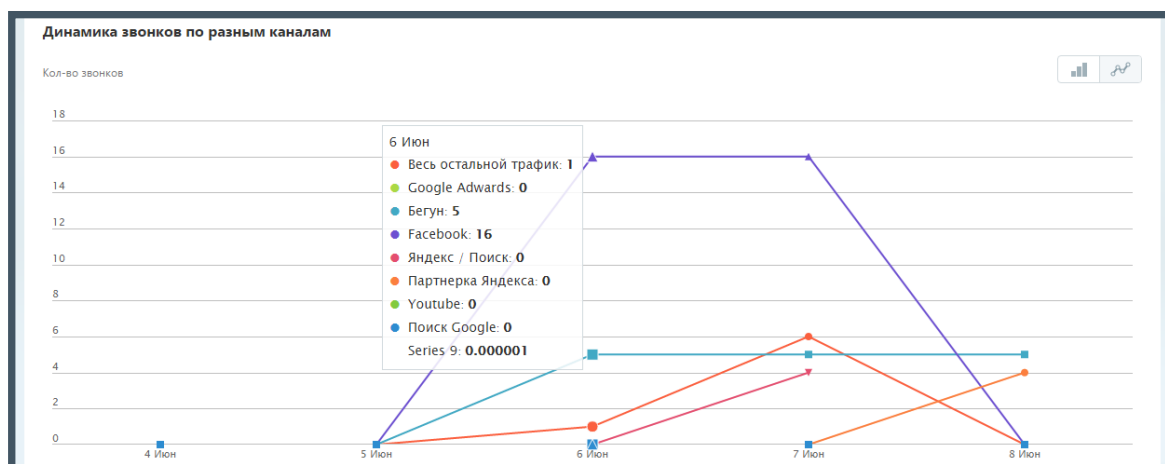
В правой части расположена т.н. легенда, которая содержит:

- цвет, соответствующий каналу рекламы;
- название канала рекламы;
- число входящих звонков для данного канала рекламы;
- процентный (относительный) вклад канала рекламы;
- элемент «глазок», при нажатии на который данные по выбранному каналу рекламы не отображаются в круговой диаграмме и в блоке с календарным графиком.

В легенде по умолчанию показывается первые 5 каналов рекламы. При их большем количестве отображается ссылка «Еще N каналов». Для просмотра всего списка щелкните по ссылке и воспользуйтесь вертикальным скроллингом.

Блок «Динамика звонков по разным каналам»

Примерный вид блока с календарным графиком показов виджета приведен на рисунке ниже:



Реализовано два вида графика: столбчатый и линейный. Для переключения вида щелкните по соответствующей пиктограмме в правом верхнем углу блока. Переключение между видами графика не является формированием нового отчета. Выше приведен пример линейного графика. Примерный вид столбчатого графика приведен на рисунке ниже.

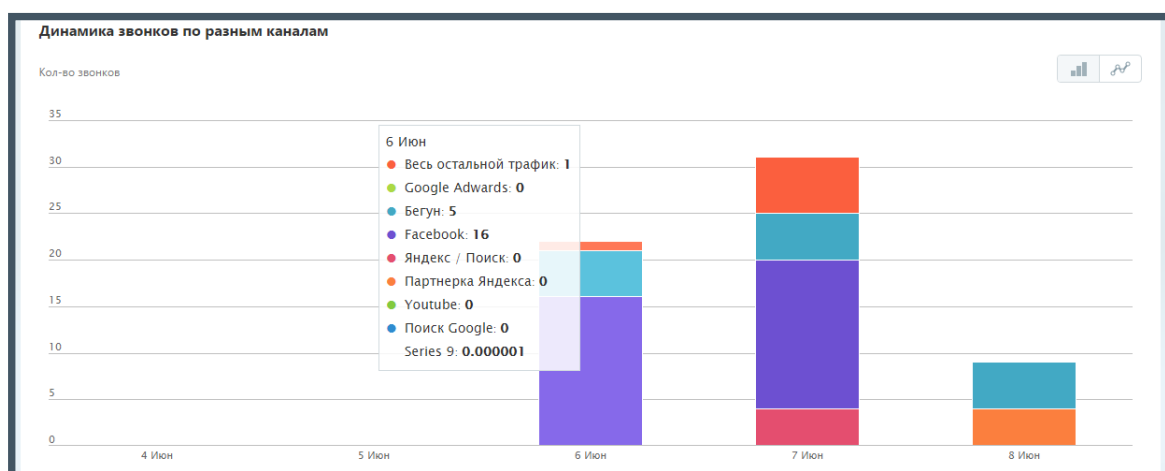


График содержит данные о количестве звонков по каналам рекламы в выбранный период времени для выбранного виджета. При наведении курсора на график показывается всплывающее прозрачное окно с информацией по данному дню для канала рекламы.

При щелчке на включенный элемент «глазок» на графике не показываются данные о канале – скрываются столбцы или линия, в зависимости от вида отображения графика.

Блок «Конверсия каналов»

Блок содержит таблицу с данными о показах каналов рекламы для виджета. Примерный вид блока приведен на рисунке ниже:



Конверсия каналов					
Источник / канал	Показы номера уникальным клиентам ?	Звонки ?	Конверсии в звонки ?	Качественные звонки ?	Конверсия в качественные звонки ?
Итого	97	62	63.9%	20	20.6%
Facebook	28	32	114.3%	6	21.4%
Бегун	37	15	40.5%	9	24.3%
Весь остальной трафик	14	7	50.0%	3	21.4%
Яндекс / Поиск	2	4	200.0%	0	0.0%
Партнерка Яндекса	1	4	400.0%	2	200.0%
Google Adwords	1	0	0.0%	0	0.0%
Youtube	1	0	0.0%	0	0.0%
Поиск Google	13	0	0.0%	0	0.0%

Таблица содержит следующие данные:

- **Источник / канал** - название канала рекламы;
- **Показы номера уникальным клиентам** – количество показов номера телефона по каналу рекламы (параметр S);
- **Звонки** – количество входящих звонков на номер телефона, отображаемый при посещениях по каналу рекламы (параметр N). Включает все входящие принятые и пропущенные звонки;
- **Конверсии в звонки** – S/N, конверсия посещений по каналу рекламы в звонки;
- **Качественные звонки** – количество качественных звонков на номер телефона, отображаемый при посещениях по каналу рекламы (параметр NK). Качественные звонки - входящие звонки, для которых длительность разговора вашего сотрудника с посетителем сайта не менее 30 сек;
- **Конверсия в качественные звонки** – S/NK, конверсия посещений по каналу рекламы в качественные звонки.

Данные в таблице (включая шапку таблицы) можно выделить курсором мыши с нажатой левой кнопкой, скопировать в буфер обмена и вставить в произвольный документ.

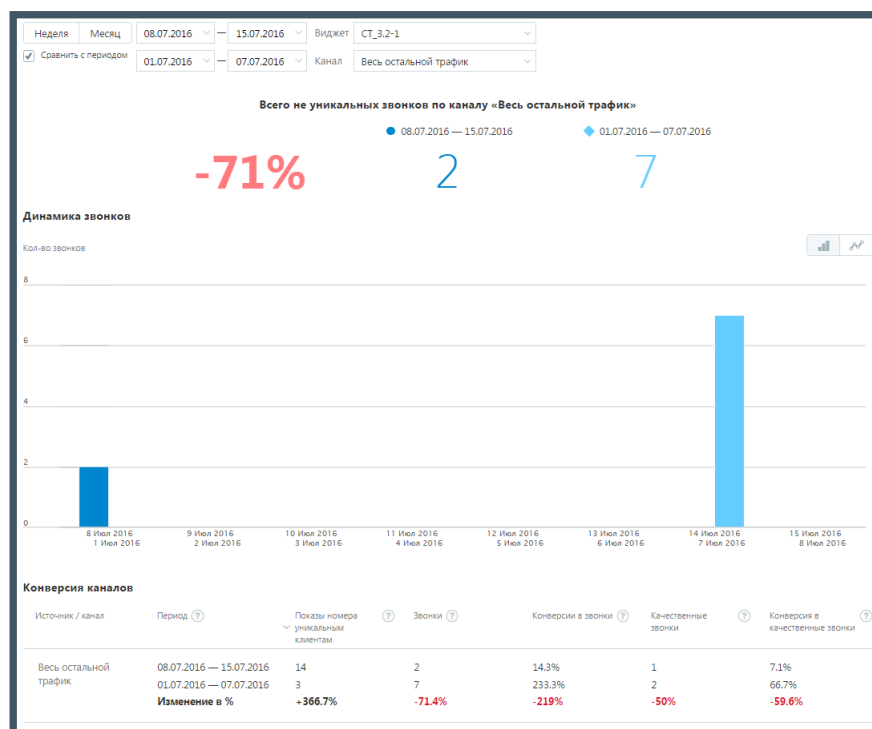
Смена состояния элемента «глазок» не влияет на содержимое таблицы с данными, а также на содержимое, выгружаемое в файл формата Excel, так как данный элемент предусмотрен только для управления отображением канала рекламы в графической части отчета, но не его данными.

При клике на пиктограмму  (Печать) производится переход к мастеру печати документов, встроенному в браузер. При клике на пиктограмму  (Сохранить в Excel) формируется и производится выгрузка документа типа Excel.

Сравнение с периодом

Предусмотрена возможность сравнения количества звонков за два периода по определенным рекламным каналам.

Для формирования отчета установите флаг «Сравнить с периодом», укажите периоды и выберите рекламные каналы, данные по которым вы хотите сравнить. Отчет формируется после нажатия кнопки **Показать**. Вид сформированного отчета приведен на изображении ниже.



При сравнении периодов блок с общей информацией содержит данные о количестве не уникальных звонков по определенным каналам за указанные периоды, а также относительное изменение этого количества.

График содержит данные о количестве звонков по каналам рекламы для каждого периода времени. При наведении курсора на график показывается всплывающее прозрачное окно с информацией по данному дню.

В блоке «Конверсия каналов» таблица с данными дополнительно включает сведения об относительном изменении каждого параметра в процентном соотношении.



4.5.9 Аналитика

Инструмент «Аналитика» позволяет формировать статистические отчеты, отображающие данные по работе сотрудников BATC, а также сведения о звонках в разных разрезах.

Инструмент включает две группы отчетов, разделенные на подгруппы в зависимости от типа вызова:

- Продажи
 - Входящие
 - Исходящие;
- Обслуживание
 - Пропущенные звонки;
 - Принятые звонки.

Подключение отчетов

Перейдите на страницу инструмента «Аналитика» и ознакомьтесь с описанием отчетов, входящих в определенную группу.

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU



MANGO
OFFICE

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

Настройки и инструменты →

Аналитика [подключить](#)

Продажи

- > Входящие
- > Исходящие

Обслуживание

- > Пропущенные звонки
- > Принятые звонки

Отчет «Продажи»

бесплатно 7 дней

Пропущенные звонки

Исходящие

Принятые 13976

Пропущенные 13325

Принятые 651

Оперативный мониторинг принятых и пропущенных звонков

Каждый звонок потенциального покупателя - это результат каких-то ваших затрат: создание сайта, размещение рекламы и т.д. Поэтому каждый звонок стоит определенную сумму денег. Если звонок пропущен, деньги потрачены зря. Фактически, вы несете прямые убытки. Этот отчет поможет вам узнать количество пропущенных вызовов и подскажет, как можно сократить их число.

[ПОДКЛЮЧИТЬ ДЕМО-ВЕРСИЮ](#)

[Смотрите также отчет «Обслуживание»](#)

Вы можете воспользоваться бесплатной демо-версией групп отчетов на протяжении 7 дней с момента подключения. Для этого выберите нужную группу отчетов и нажмите **Подключить демо-версию**.

Для получения полноценного доступа к группам отчетов без ограничений по времени нажмите **Подключить** и установите флаги напротив наименований групп отчетов, которые вы хотите подключить.

ПОДКЛЮЧИТЬ

Выберите отчет для подключения

☒	Группа отчетов «Продажи»	15 руб./мес.
☒	Группа отчетов «Обслуживание»	15 руб./мес.

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Ознакомьтесь с условиями оплаты и нажмите **Сохранить**.

Если ранее вы уже подключали одну из групп отчетов, на экране будет отображаться кнопка **Изменить**. Нажмите кнопку, установите флаг напротив наименования не подключенной группы отчетов и нажмите **Сохранить**.

Отключение отчетов

Для отключения групп отчетов нажмите **Изменить** и снимите флаги, установленные напротив наименований групп отчетов, которые вы хотите отключить.

ИЗМЕНИТЬ

Выберите отчет для подключения

☐	Группа отчетов «Продажи»	15 руб./мес.
☒	Группа отчетов «Обслуживание»	15 руб./мес.

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Нажмите **Сохранить**.

Работа с отчетами

Для построения любого из отчетов воспользуйтесь следующими фильтрами:

11. Выберите период отчета: неделя, месяц, произвольный;
12. Выберите линию АТС. Для этого в форме выбора линий АТС в списке в левой части окна щелкните по нужным линиям либо установите флаг «Выбрать все» для выбора всех номеров и нажмите **Добавить в фильтр**;



MANGO
OFFICE

Фильтр по номерам

Номера ☐ Выбрать все

74952120668 ✓
74952233548 ✓
74953333354 ✓
Иван Матвиенко

Выбранные номера

74952120668 ✕ 74952233548 ✕ 74953333354 ✕

ДОБАВИТЬ В ФИЛЬТР ОТМЕНИТЬ

13. Выберите группу сотрудников. Для этого в форме выбора групп в списке в левой части окна щелкните по нужным группам и нажмите **Добавить в фильтр**;

Фильтр по группам приема звонков

Группы ☐ Выбрать все

ES G ✓
Ganiev ✓
звонок с сайта (55) ✓
Карпович (1) ✓
Новая группа

Выбранные группы

ES G ✕ Ganiev ✕ звонок с сайта (55) ✕
Карпович (1) ✕

ДОБАВИТЬ В ФИЛЬТР ОТМЕНИТЬ

Нажмите **Показать** для формирования отчета.

Настройки фильтров "Линии" и "Группы" для всех отчетов группы "Продажи" сохраняются отдельно от отчетов группы "Обслуживание".

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU



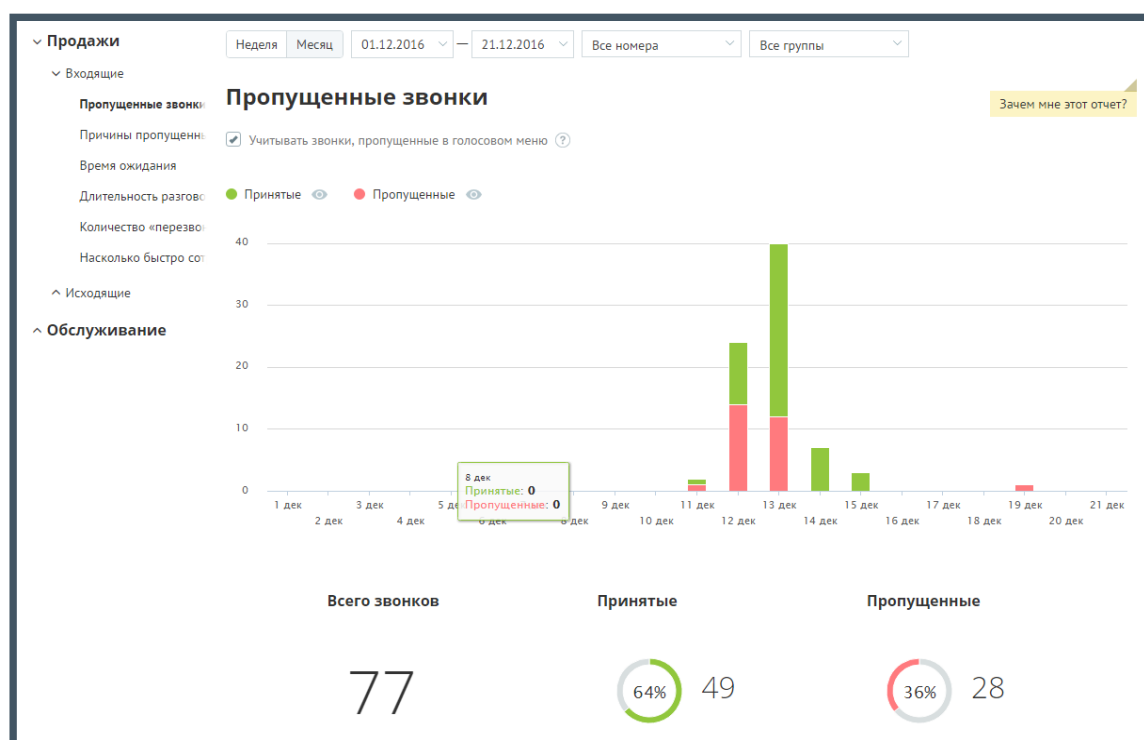
4.5.9.1 Продажи

4.5.9.1.1 Входящие

Отчет «Пропущенные звонки»

Отчет «Пропущенные звонки» в графическом виде отображает информацию о входящих звонках по датам выбранного диапазона через выбранные линии с участием выбранных групп.

Пример сформированного отчета приведен на рисунке ниже.



Если флаг «Учитывать звонки, пропущенные в голосовом меню» не установлен, то из подсчета общего числа пропущенных звонков исключаются вызовы, пропущенные в IVR меню.

Для того, чтобы скрыть/отобразить принятые или пропущенные вызовы на графике, щелкните по кнопкам **Принятые** и **Пропущенные** соответственно.

Данные о количестве звонков приведены в нижней части окна в виде инфографики, включающей три диаграммы.

Для получения детальной информации о пропущенных вызовах предусмотрена дополнительная форма «Кто звонил», содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие:



- **Столбец диаграммы отчета (принятые вызовы)** – количество принятых вызовов за указанный день;
- **Столбец диаграммы отчета (пропущенные вызовы)** – количество пропущенных вызовов за указанный день;
- **Диаграмма «Всего звонков»** - общее количество вызовов за установленный период;
- **Диаграмма «Принятые»** - общее количество принятых вызовов за установленный период;
- **Диаграмма «Пропущенные»** - общее количество пропущенных вызовов за установленный период.

При щелчке по названию группы в столбце «Участники» или «Кто пропустил» отображается подсказка, содержащая подробную информацию по вызову.

Отчет "Пропущенные звонки" (Всего звонков) с 01.12.2016 по 21.12.2016

Всего вызовов 72 длительностью 1:25:49

Время ▾	Кто звонил	Набранный номер	Участники	Длительность
19 дек. 2016, 10:08:49	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	25 с.
15 дек. 2016, 17:26:35	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	43 с.
15 дек. 2016, 17:23:50	74995530896	74955646592	группа Группа продаж Розница Поступил в 17:26:36, время ожидания: 00:05 17:26:36 Продажи Евгений (2) 17:26:36 Продажи Сергей 17:26:40 Продажи Евгений Разговор начат 17:26:41, длительность 00:37 Окончание 17:27:18	
15 дек. 2016, 02:45:33	74995530896	74955646592		
14 дек. 2016, 05:23:04	74995530896	74955646592		
14 дек. 2016, 01:56:45	74995530896	74955646592		
13 дек. 2016, 04:05:25	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	8 с.
13 дек. 2016, 03:58:19	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	22 с.
13 дек. 2016, 03:57:07	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	9 с.
13 дек. 2016, 03:56:33	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	9 с.

ЗАКРЫТЬ

Экспортировать данные: Excel CSV

Отчет «Причины пропущенных звонков»

Отчет «Причины пропущенных звонков» отображает информацию о количестве и процентном соотношении внешних входящих пропущенных вызовов за определенный период в зависимости от причины, по которой они были пропущены.

Отчет условно состоит из трех частей. В первой части приведено общее количество пропущенных вызовов в соответствии с условиями фильтрации.

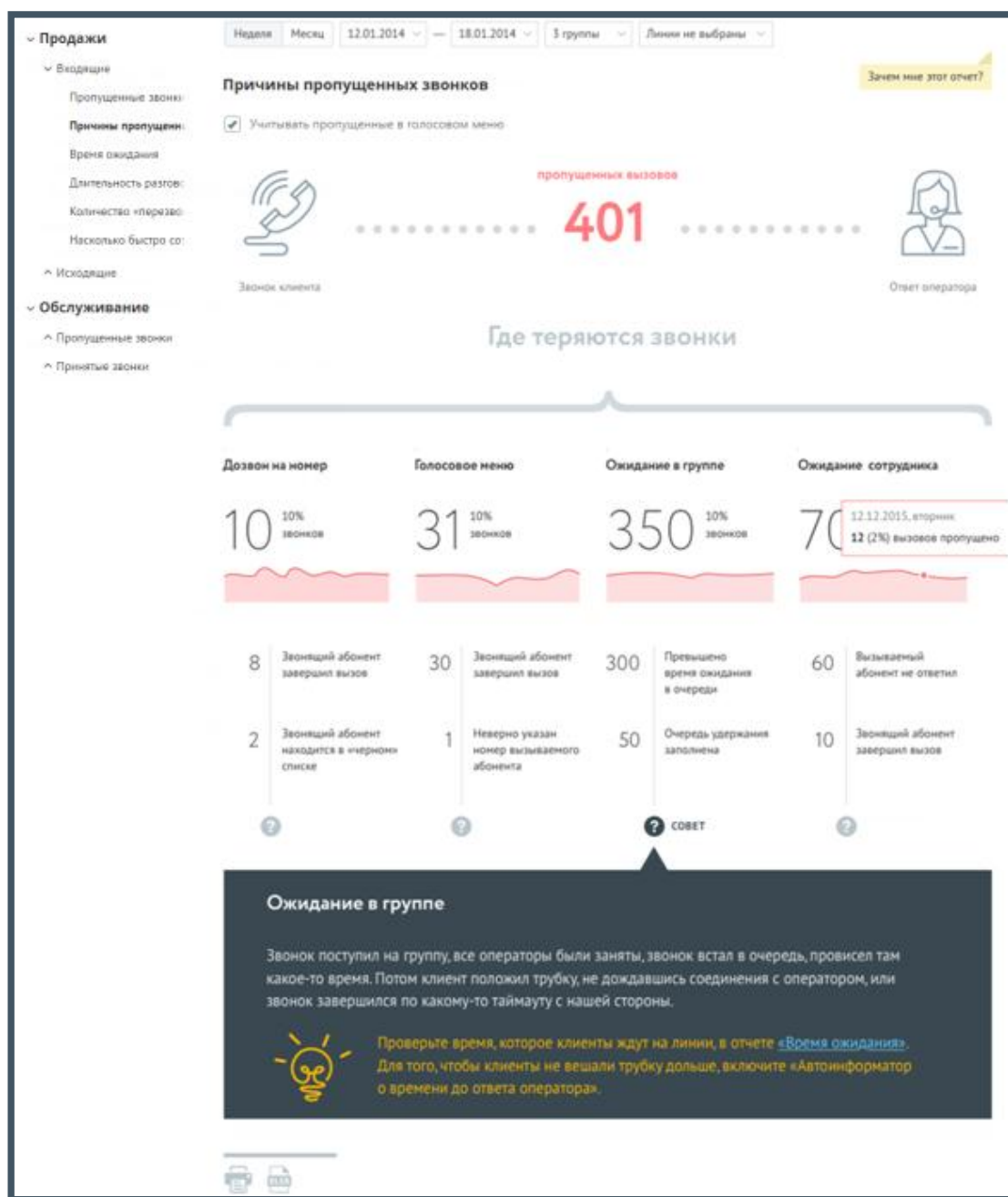
Во второй части отчета указывается количество и процентное соотношение пропущенных вызовов в зависимости от стадии вызова. Каждая стадия сопровождается мини-графиком, отражающим распределение пропущенных звонков по дням на протяжении выбранного периода. При наведении курсора на



линию графика отображается всплывающее окно, содержащее информацию о дате и количестве пропущенных вызовов в соответствующий день.

Третья часть отражает распределение звонков, пропущенных на каждой стадии дозвона, по причинам пропуска вызова.

Если флаг «Учитывать звонки, пропущенные в голосовом меню» не установлен, то из подсчета общего числа пропущенных звонков исключаются вызовы, пропущенные в IVR меню.



8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

Для получения детальной информации о пропущенных вызовах предусмотрена дополнительная форма «Кто звонил», содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие:

- **Диаграмма «Пропущенных вызовов»** – общее количество вызовов за установленный период на всех стадиях дозвона;
- **Диаграмма «Дозвон на номер»** – количество пропущенных вызовов на стадии дозвона «Дозвон на номер» за установленный период;
- **Диаграмма «Голосовое меню»** – количество пропущенных вызовов на стадии дозвона «Голосовое меню» за установленный период;
- **Диаграмма «Ожидание в группе»** – количество пропущенных вызовов на стадии дозвона «Ожидание в группе» за установленный период;
- **Диаграмма «Ожидание сотрудника»** – количество пропущенных вызовов на стадии дозвона «Дозвон на номер» за установленный период;
- **Область с описанием причины завершения вызова.** В этом случае отчет будет отображать пропущенные звонки, завершившиеся с выбранной причиной на соответствующей стадии дозвона за установленный период.

При щелчке по названию группы в столбце «Кто пропустил» отображается подсказка, содержащая подробную информацию по вызову.

Отчет "Причины пропущенных звонков" (Ожидание сотрудника) с 15.12.2015 по 10.01.2017

Всего вызовов 69 длительностью 31:48

Время	Кто звонил	Набранный номер	Кто пропустил	Длительность	Причина
19 апр. 2016, 14:27:29	74953333354	74953333354	Рождественский	11 с.	В вызываемой группе
19 апр. 2016, 14:26:34	74953333354	74953333354	Рождественский	10 с.	В вызываемой группе
19 апр. 2016, 14:24:05	74953333354	74953333354	группа Рождественский		В вызываемой группе
19 апр. 2016, 14:16:27	74953333354	74953333354	Поступил в 14:26:34, время ожидания: 00:10		В вызываемой группе
19 апр. 2016, 14:15:40	74953333354	74953333354	Окончание 14:26:44		В вызываемой группе
19 апр. 2016, 14:00:03	74953333354	74953333354	Рождественский	11 с.	В вызываемой группе
19 апр. 2016, 13:57:24	74953333354	74953333354	Рождественский	10 с.	В вызываемой группе
19 апр. 2016, 13:57:03	74953333354	74953333354	Рождественский	11 с.	В вызываемой группе
19 апр. 2016, 11:28:47	74953333354	74953333354	Рождественский	2 с.	В вызываемой группе

ЗАКРЫТЬ

Экспортировать данные: Excel CSV

Отчет «Время ожидания»

Отчет «Время ожидания» отображает информацию о времени ожидания пропущенного внешнего входящего вызова, поступившего за выбранный временной период через выбранные линии. Звонки, пропущенные в IVR и не дошедшие до групп, в отчет не включаются.

В верхней части отчета приведены данные о средней продолжительности вызовов в виде инфографики. В зависимости от значения времени ожидания формируется текст совета.

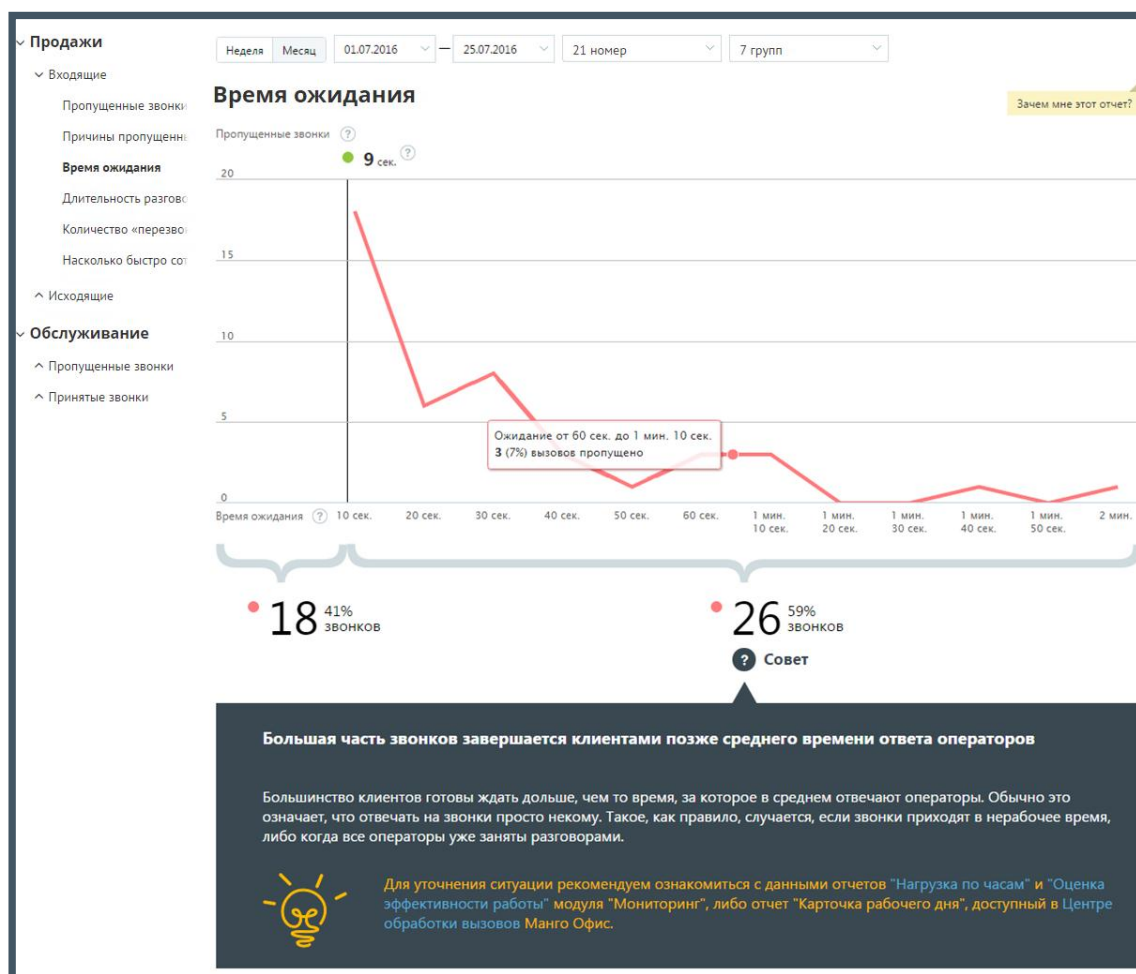


Диаграмма представляет собой визуализацию динамики изменения количества пропущенных внешних входящих звонков в зависимости от времени ожидания до завершения вызова. Ломаная строится по точкам, соответствующим суммарному числу пропущенных звонков за определенный промежуток времени. При наведении на любую точку участка ломаной отображается всплывающее окно, содержащее дополнительные данные о вызовах.

Также диаграмма содержит маркер, отображающий среднее время ответа операторов на принятые внешние входящие звонки. Маркер представляет собой



вертикальную линию, снабженную числовым показателем, который отражает среднее время ответа операторов на принятые внешние входящие звонки.

Таким образом, в левой колонке отчета, расположенной до маркера, приводится информация о количестве вызовов, длительность ожидания по которым меньше или равна среднему времени ожидания ответа оператора. Здесь же указывается процентная доля таких звонков от всех внешних входящих пропущенных звонков за период с учетом выбранных значений фильтров.

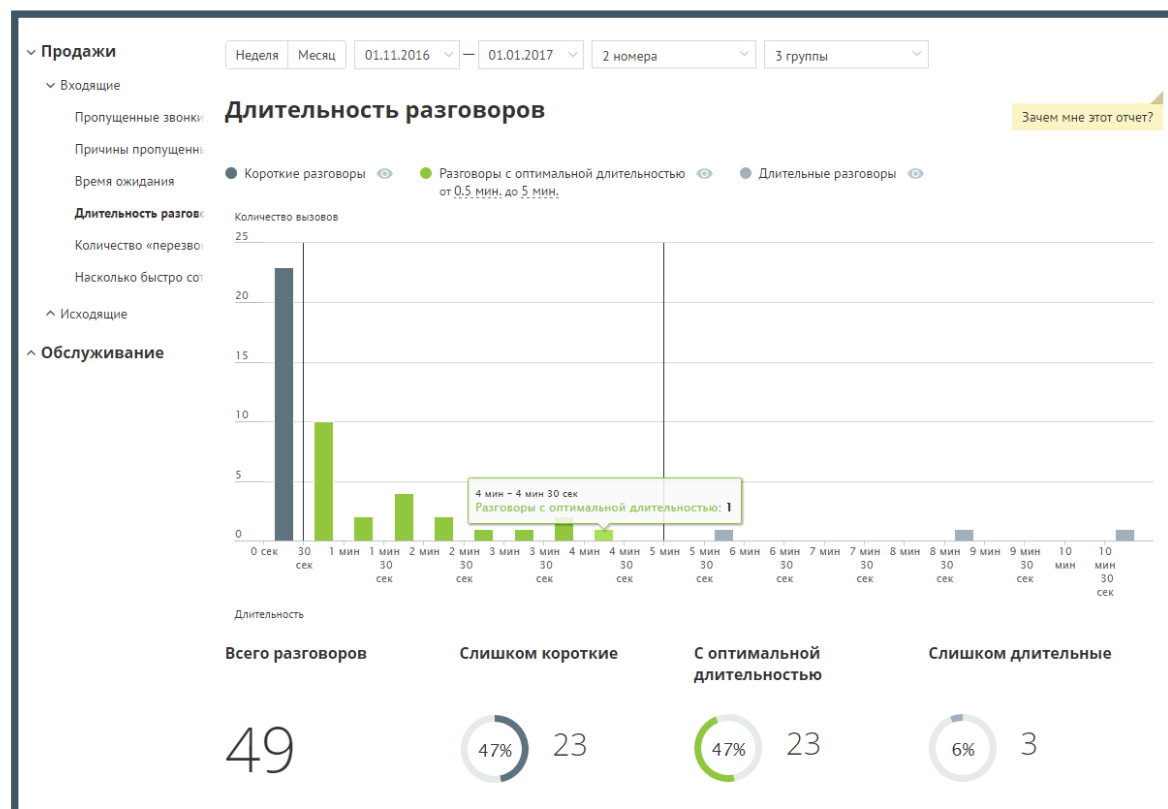
В правой колонке отчета, расположенной после маркера, приводится числовой показатель, отражающий количество вызовов, длительность ожидания по которым больше среднего времени ожидания ответа оператора. Здесь же указывается процентная доля таких звонков от всех внешних входящих пропущенных звонков за период с учетом выбранных значений фильтров.

Отчет «Длительность разговора»

Отчет «Длительность разговора» отображает информацию о количестве входящих звонков на группу сотрудников, распределенных в зависимости от длительности разговора за определенный период.

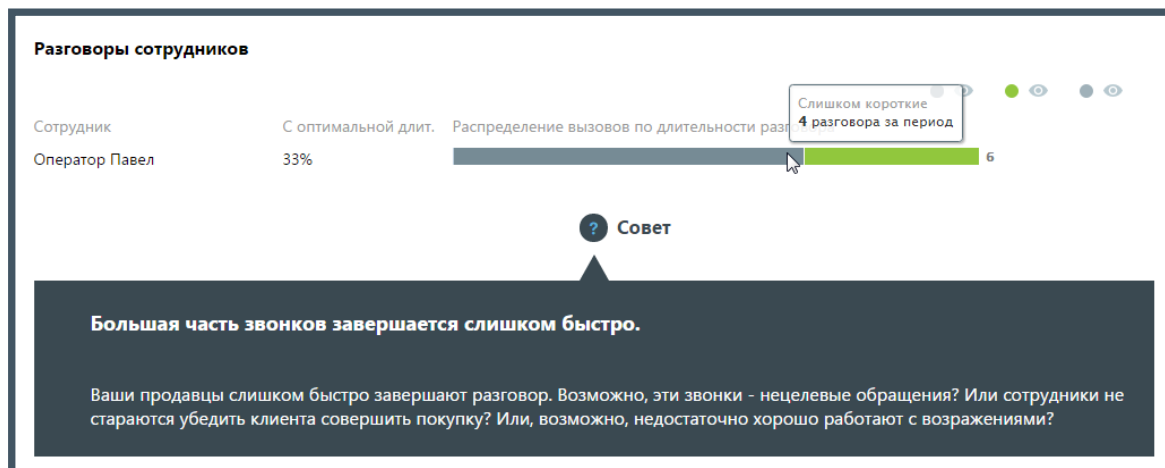
По умолчанию оптимальной длительностью разговора с клиентом считается период от 30 секунд до 5 минут. При необходимости измените этот период самостоятельно, установив другое значение в поле «С оптимальной длительностью от... до» после формирования отчета.

Пример сформированного отчета приведен на рисунке ниже.





Отчет позволяет увидеть детализацию по звонкам не только для группы в целом, но и для каждого сотрудника группы в отдельности.



Для того, чтобы скрыть/отобразить различные категории вызовов зависимости от указанной длительности, щелкните по кнопке нужного цвета.

Для получения детальной информации о вызовах предусмотрена дополнительная форма, содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие:

- **Столбец "Слишком короткие" основной диаграммы** – общее количество «слишком коротких» звонков за указанный день;
- **Диаграмма «Слишком короткие»** – общее количество «слишком коротких» звонков за установленный период;
- **Диаграмма сотрудника, область «слишком коротких» звонков** – общее количество принятых выбранным сотрудником «слишком коротких» звонков за установленный период;
- **Диаграмма сотрудника, область звонков «с оптимальной длительностью»** – общее количество принятых выбранным сотрудником звонков «с оптимальной длительностью» за установленный период;
- **Диаграмма сотрудника, область «слишком длительных» звонков** – общее количество принятых выбранным сотрудником «слишком длительных» звонков за установленный период.

При щелчке по названию группы в столбце «Участники» отображается подсказка, содержащая подробную информацию по вызову.



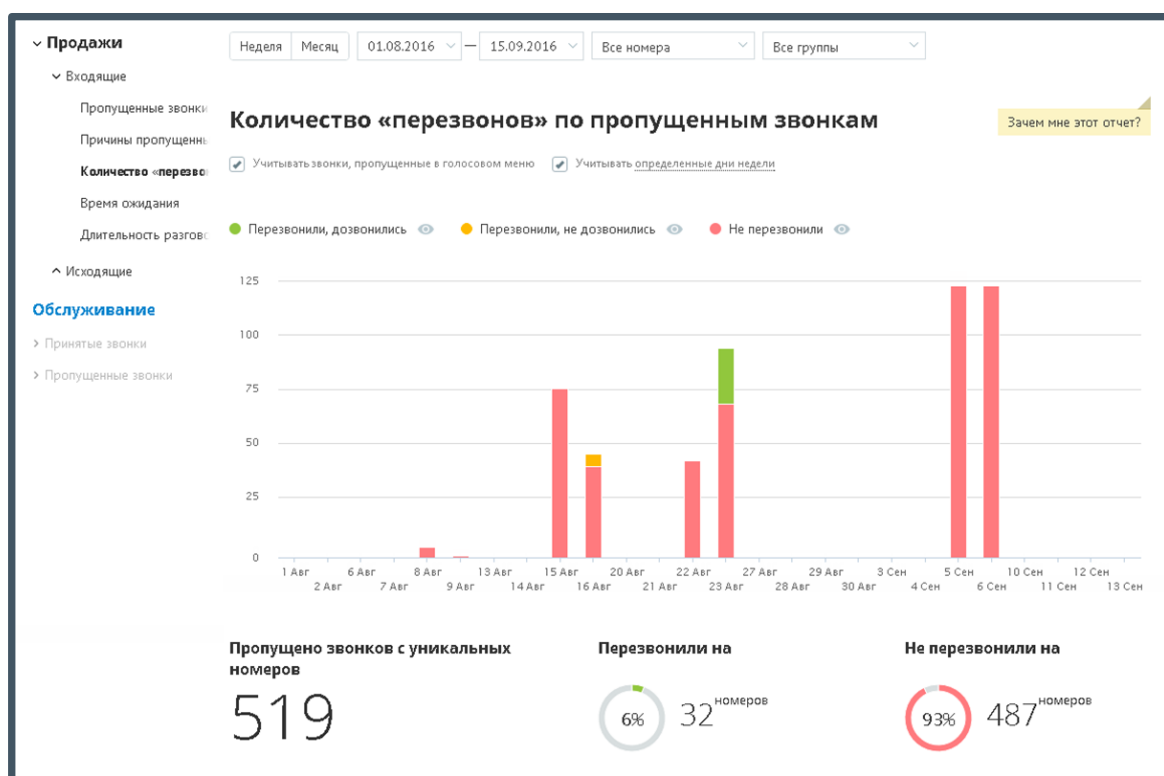
Отчет "Длительность разговоров" (Слишком короткие - Администратор ЛК) с 01.11.2016 по 01.01.2017				
Всего вызовов 4 длительностью 2:21				
Время	Кто звонил	Набранный номер	Участники	Длительность разговора
14 дек. 2016, 03:22:14	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	17 с.
14 дек. 2016, 02:29:22	78123132692	74955646592	группа Группа продаж Розница	4 с.
13 дек. 2016, 03:57:07	74995530896	74955646592	Поступил в 03:22:15, время ожидания: 00:43	1 с.
13 дек. 2016, 03:15:56	74957424475	74955646592	03:22:15 Продажи Сергей (3) 03:22:47 Администратор ЛК	1 с.
			Разговор начат 03:22:58, длительность 00:17	
			Окончание 03:23:15	
ЗАКРЫТЬ				
			Excel	CSV

Отчет «Количество перезвонов по пропущенным звонкам»

Отчет «Количество перезвонов по пропущенным звонкам» в графическом виде отображает информацию о перезвонах по пропущенным вызовам. Перезвоном в данном случае считается исходящий внешний звонок на номер, с которого был зафиксирован пропущенный внешний входящий вызов, в течение 24 часов с момента получения пропущенного вызова.

Если флаг «Учитывать звонки, пропущенные в голосовом меню» не установлен, то из подсчета общего числа пропущенных звонков исключаются вызовы, пропущенные в IVR меню.

При установленном флаге «Учитывать определенные дни недели» в отчете учитываются только указанные вами дни недели. По умолчанию данный флаг не устанавливается.



Отчет условно состоит из двух частей.

В первой части в виде графика и круговых диаграмм содержится детальная информация с учетом параметров фильтрации:

- о количестве пропущенных звонков с уникальных номеров;
- о количестве уникальных номеров из числа пропущенных, на который был выполнен перезвон;
- о количестве уникальных номеров из числа пропущенных, на который перезвон не был осуществлен.

Для того, чтобы скрыть/отобразить вызовы определенного типа, щелкните по соответствующим переключателям над графиком.

Во второй части отчета в виде круговых диаграмм приводятся данные о количестве уникальных номеров, на которые были совершены успешные и неуспешные перезвоны соответственно.

Для получения детальной информации о пропущенных вызовах предусмотрена дополнительная форма, содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие:

- **Столбец "Перезвонили, не дозвонились" основной диаграммы** – пропущенные звонки с уникальных номеров за данный день, по которым

выполнялись попытки перезвона, причем ни одна из этих попыток не была успешной;

- **Столбец "Не перезвонили " основной диаграммы** – пропущенные звонки с уникальных номеров за данный день, по которым не было выполнено перезвонов;
- **Диаграмма «Не перезвонили на»** – пропущенные звонки с уникальных номеров за весь выбранный период, по которым не было выполнено перезвонов;
- **Диаграмма «Перезвонили и не дозвонились на»** – пропущенные звонки с уникальных номеров за весь выбранный период, по которым выполнялись попытки перезвона, причем ни одна из этих попыток не была успешной.

При щелчке по названию группы в столбце «Кто пропустил» отображается подсказка, содержащая подробную информацию по вызову.

Отчет "Количество "перезвонов" по пропущенным звонкам" (Перезвонили и не дозвонились) за 12.12.2016

Всего вызовов 2 длительностью 33

Время	Кто звонил	Набранный номер	Кто пропустил	Длительность	Причина
12 дек. 2016, 10:40:08	sip:2022@192.1	sip:gruppa@tst-	Группа продаж Розница	9 с.	Звонящий абонент завер
12 дек. 2016, 03:38:27	sip:2022@192.1	sip:gruppa@tst-	группа Группа продаж Розница		Звонящий абонент завер

Поступил в 10:40:08, время ожидания: 00:00
 10:40:08 Продажи Евгений
 10:40:08 Продажи Сергей
 Окончание 10:40:08

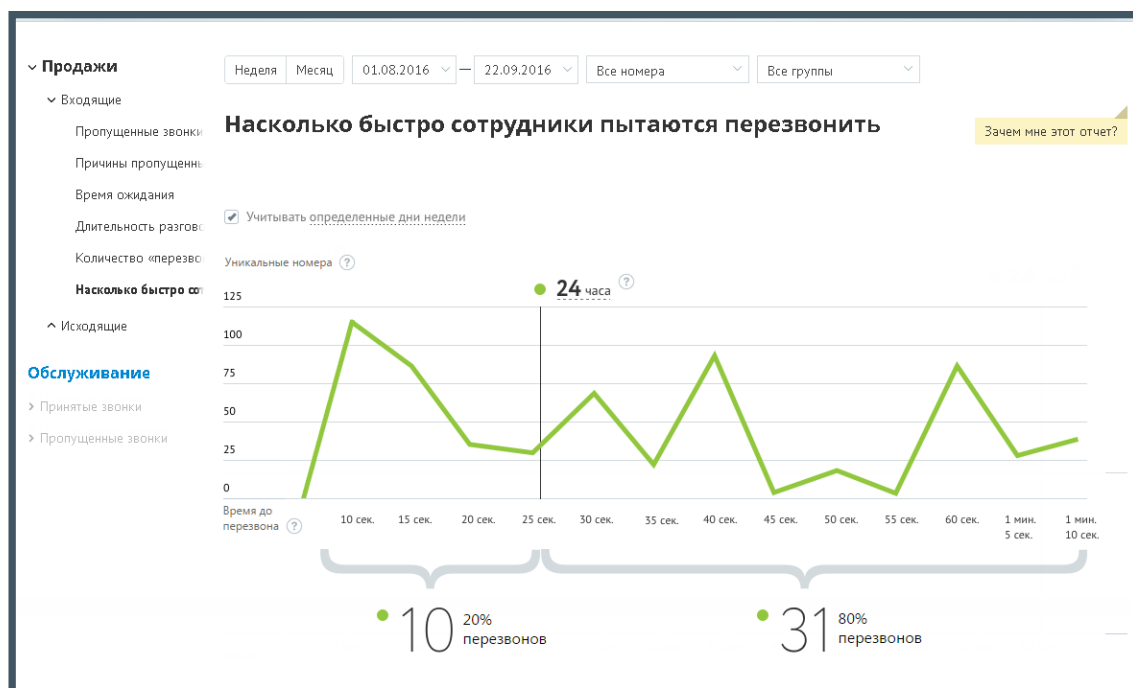
ЗАКРЫТЬ

Экспортировать данные: Excel CSV

Отчет «Насколько быстро сотрудники пытаются перезвонить»

Отчет «Насколько быстро сотрудники пытаются перезвонить» отображает информацию о количестве перезвонов на пропущенные звонки с уникальных номеров в зависимости от времени. Отчет помогает установить, укладываются ли ваши сотрудники в требуемое время, отведенное на перезвон по пропущенному звонку.

Пример сформированного отчета приведен на рисунке ниже.



Линейная диаграмма представляет собой визуализацию динамики изменения количества первых попыток перезвонов на уникальные номера клиентов, с которых в течение выбранного промежутка времени при выбранных значениях фильтров поступали и были пропущены звонки.

Чтобы установить время (в часах), в течение которого с момента пропуска звонка ваши сотрудники должны ему перезвонить, щелкните по соответствующему полю и введите нужное количество часов.



При наведении на любую точку участка ломаной на экране отобразится всплывающее окно, содержащее следующие данные:

- указание временного промежутка, которому соответствует участок ломаной;
- количественная информация по попыткам перезвона за данный временной промежуток.

Под диаграммой отображаются два числовых показателя:

- Перезвонили вовремя** (слева) – количество уникальных номеров, с которых пропускались входящие звонки, время до первой попытки перезвона по которым с момента пропуска звонка не превышает установленного, а также процентная доля таких звонков от всех уникальных номеров;



- **Перезвонили позже** (справа) – количество уникальных номеров, с которых пропускались входящие звонки, время до первой попытки перезвона по которым с момента пропуска звонка превышает установленное, а также процентная доля таких звонков от всех уникальных номеров.

4.5.9.1.2 Исходящие

Отчет «Качественные звонки»

Отчет «Качественные звонки» отображает информацию о количестве *качественных* исходящих звонков в соответствии с заданными параметрами фильтрации. Качественным звонком считается принятый вызов с определенной длительностью. Как правило, длительность разговора должна быть достаточной для того, чтобы продавец смог найти точку контакта с клиентом.

По умолчанию качественным вызовом считается принятый вызов с длительностью не менее 30 секунд. Вы можете изменить длительность самостоятельно, установив другое значение в поле «Качественные звонки - звонки длительностью свыше ... мин.» после формирования отчета.

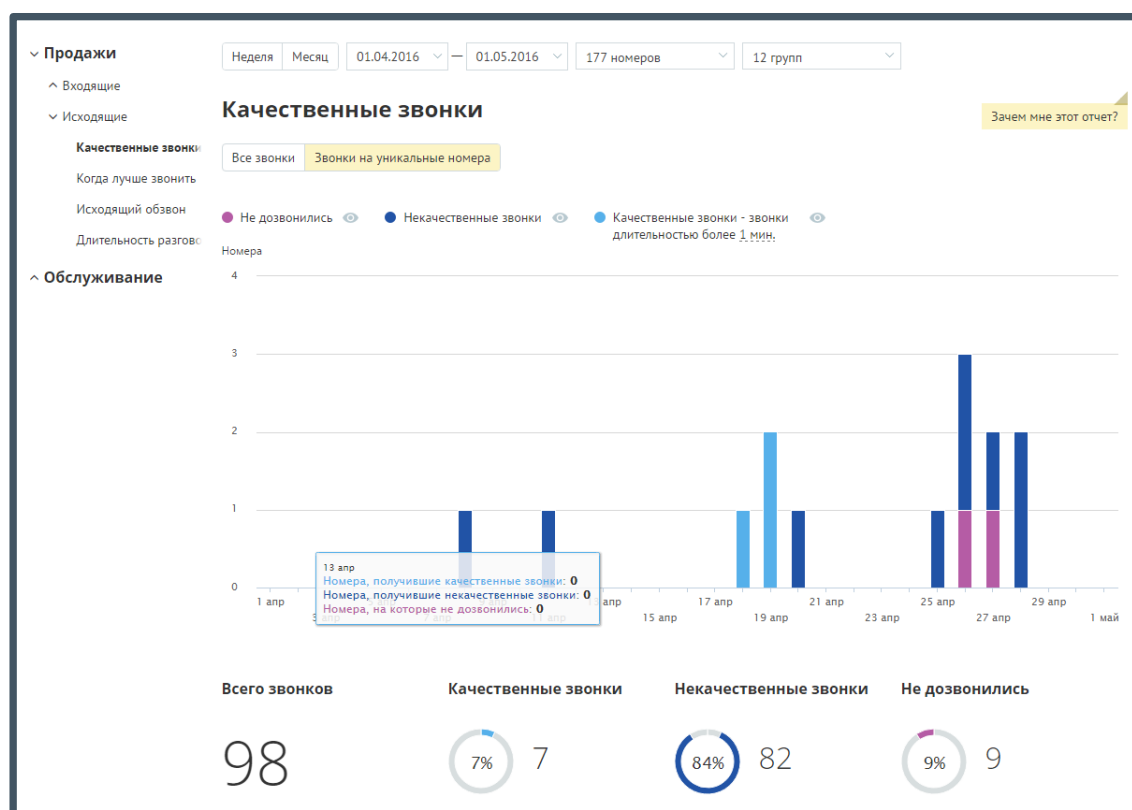
Если переключатель установлен в положение «Звонки на уникальные номера», то отчет содержит только информацию об исходящих внешних вызовах, совершенных за выбранный календарный период через выбранные линии сотрудниками, входящими в состав выбранных групп на уникальные номера.

Пример сформированного отчета приведен на рисунке ниже. Отчет содержит детальную информацию о количестве качественных вызовов в соответствии с заданными параметрами фильтрации, а именно:

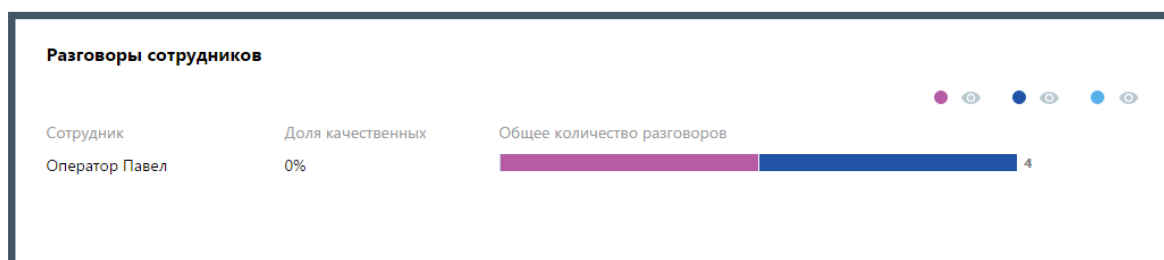
- графическое отображение динамики изменений количества вызовов определенных типов в течение выбранного периода;
- круговые диаграммы с информацией о процентном соотношении количества вызовов определенного типа от общего количества звонков.

Для того, чтобы скрыть/отобразить различные категории вызовов зависимости от указанной длительности, щелкните по пиктограмме в виде глаза нужного цвета.

Если вы хотите узнать, кем были совершены некачественные или неудавшиеся звонки, нажмите на кнопку «Кто звонил» под соответствующей диаграммой, чтобы перейти к странице отчета «История вызовов».



Отчет позволяет увидеть детализацию по звонкам не только для групп в целом, но и для каждого сотрудника группы, совершавшего вызовы, в отдельности.



Для того, чтобы скрыть/отобразить различные категории вызовов зависимости от указанной длительности, щелкните по пиктограмме в виде глаза нужного цвета.

Для получения детальной информации о вызовах предусмотрена дополнительная форма, содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие:

- **Столбец "Качественные звонки" основной диаграммы** – общее количество исходящих «качественных» звонков за указанный день;



- **Столбец "Некачественные звонки" основной диаграммы** – общее количество исходящих «некачественных» звонков за указанный день;
- **Столбец "Не дозвонились" основной диаграммы** – общее количество исходящих звонков со статусом «Не дозвонились» за указанный день;
- **Диаграмма сотрудника, область «Качественных» звонков** – общее количество исходящих «качественных» звонков, совершенных выбранным сотрудником за установленный период;
- **Диаграмма сотрудника, область «Некачественных» звонков** – общее количество исходящих «некачественных» звонков, совершенных выбранным сотрудником за установленный период;
- **Диаграмма сотрудника, область звонков «Не дозвонились»** – общее количество исходящих звонков со статусом «Не дозвонились», совершенных выбранным сотрудником за установленный период;

При щелчке по названию группы в столбце «Участники» и «На номер» (для истории вызовов для успешных и неуспешных звонков соответственно) отображается подсказка, содержащая подробную информацию по вызову.

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

Отчет "Качественные звонки" (Некачественные звонки) за 13.12.2016				
Всего вызовов 2 длительностью 1:00				
Время ▾	Кто звонил	Набранный номер	Участники	Длительность разговора
13 дек. 2016, 01:50:04	Продажи Евгений	375298558054	375298558054	26 с.
13 дек. 2016, 01:45:41	Продажи Евгений	375298558054	375298558054 Дозвон начат 01:50:09, длительность 00:09 Разговор начат 01:50:18, длительность 00:26 Окончание 01:50:44	
ЗАКРЫТЬ				
Экспортировать данные: Excel CSV				

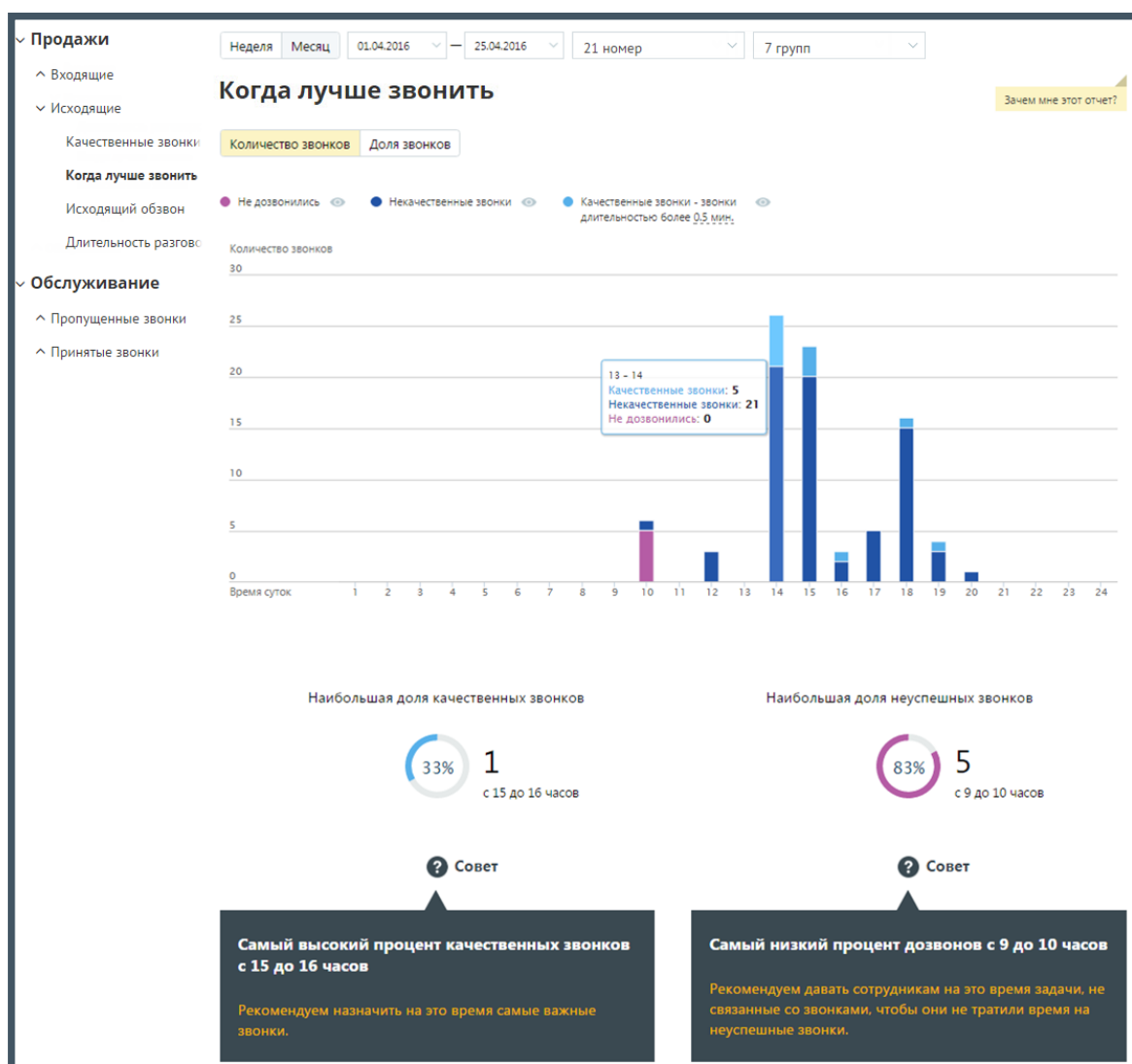
Отчет «В какое время лучше совершать звонки»

Отчет «В какое время лучше совершать звонки» отображает информацию о количестве исходящих звонков в течение дня, распределенных в зависимости от *качества* обслуживания. Качественным вызовом считается принятый вызов с определенной длительностью.

Пример сформированного отчета приведен на рисунке ниже.

Отчет позволяет получить детальную информацию о количестве вызовов за день, а именно:

- отображение динамики изменений количества вызовов определенных типов в течение дня;
- информацию о времени, на которое приходится наибольшая доля качественных и неуспешных звонков соответственно.



В случае, если переключатель "Количество звонков/Доля звонков" установлен в значение "Количество звонков", то на странице отчета отображается диаграмма, содержащая абсолютные значения количества звонков, совершенных в течение того или иного часа.

В случае, если переключатель установлен в значение "Доля звонков", на странице отчета отображается нормированная диаграмма, содержащая распределение долей звонков по категориям за тот или иной час.

Для того, чтобы скрыть/отобразить различные категории вызовов зависимости от указанной длительности, щелкните по кнопке нужного цвета.

При изменении длительности звонка, считающегося качественным, отчет будет сформирован заново автоматически.

Для получения детальной информации о вызовах предусмотрена дополнительная форма, содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие:

- **Столбец "Некачественные звонки" основной диаграммы** – общее количество исходящих «некачественных» звонков за выбранный интервал;
- **Столбец "Не дозвонились" основной диаграммы** – общее количество исходящих звонков со статусом «Не дозвонились» за выбранный интервал;

При щелчке по названию группы в столбце «Участники» и «На номер» (для истории вызовов для успешных и неуспешных звонков соответственно) отображается подсказка, содержащая подробную информацию по вызову.

Отчет "Качественные звонки" (Не дозвонились) с 01.11.2016 по 01.01.2017, с 3:00 до 4:00

Всего вызовов 2 длительностью 29

Время	Кто звонил	С номера	На номер	Длительность	Причина
13 дек. 2016, 03:14:49	Продажи Евгений	74955646592	375298558054	18 с.	Звонящий абонент завер
13 дек. 2016, 03:14:20	Продажи Евгений	74955646592			

375298558054

Дозвон начат 03:15:05, длительность 00:02

Окончание 03:15:07

ЗАКРЫТЬ

Экспортировать данные: Excel CSV

Отчет «Исходящий обзвон»

Отчет «Исходящий обзвон» отображает информацию о количестве попыток дозвон до клиентов операторами вашей компании. В отчете представлены как средние данные по выбранным группам, так и детализация по каждому сотруднику, в них состоящему.

Пример сформированного отчета приведен на рисунке на следующей странице.

Отчет условно состоит из трех частей. В первой части приведено:

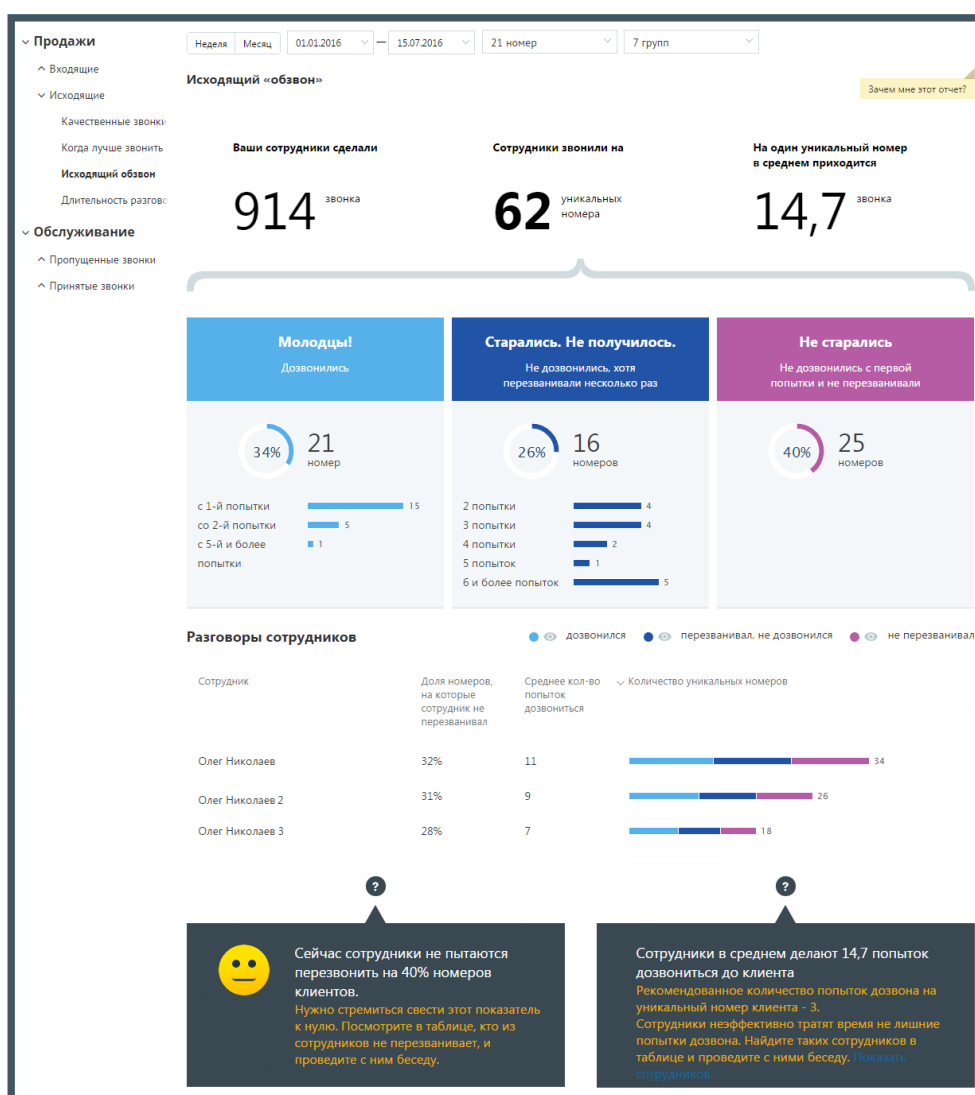
- общее количество внешних исходящих вызовов;
- общее количество уникальных номеров, на которые совершались внешние исходящие звонки;
- среднее количество попыток дозвона на уникальный номер.

Во второй части отчета данные по звонкам распределены на три колонки, в каждой из которых указывается количество, процентное соотношение и диаграмма, отражающая распределение номеров:

- **Дозвонились** - количество номеров из числа уникальных, на которые были совершены исходящие звонки и хотя бы одна попытка дозвона была успешной (состоялся разговор);



- **Старались. Не получилось** - количество номеров из числа уникальных номеров, на которые было совершено строго больше одной попытки дозвониться, при этом ни одна попытка дозвона не была успешной (разговор не состоялся).
- **Не старались** - количество номеров из числа уникальных номеров, на которые была совершена строго одна неуспешная попытка дозвониться (при этом успешных попыток не было).



Третья часть отражает детализацию вызовов по сотрудникам, которые совершали исходящие вызовы. Таблица содержит следующие столбцы:

- **Доля номеров, на которые сотрудник не перезванивал** - процентная доля уникальных номеров, на которые сотрудник совершил только одну попытку дозвона (причем неуспешную), от числа всех уникальных номеров, на которые звонил сотрудник;

- **Среднее кол-во попыток дозвониться** - среднее количество попыток дозвона, предпринятых сотрудником для каждого уникального номера;
- **Количество уникальных номеров** - диаграмма, отражающая количество уникальных номеров, на которые сотрудник совершал исходящие звонки, в разбиении на категории "Звонил и дозвонился", "Звонил более одного раза и не дозвонился", "Звонил ровно один раз и не дозвонился".

При наведении курсора на диаграмму отображается всплывающее окно с количественной информацией по номерам для данного сотрудника в данной категории.

Для того, чтобы скрыть/отобразить различные категории вызовов, щелкните по кнопке нужного цвета.

Для получения детальной информации о вызовах предусмотрена дополнительная форма, содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие:

- **Показатель звонков «Старались. Не получилось»** – общее количество исходящих звонков категории «Старались. Не получилось» за установленный период;
- **Показатель звонков «Не старались»** – общее количество исходящих звонков категории «Не старались» за установленный период;
- **Строки диаграммы с числом попыток дозвона из категории «Старались. Не получилось»** – общее количество исходящих звонков категории «Не старались» с определенным количеством попыток дозвона за установленный период;
- **Диаграмма сотрудника, область звонков «Дозвонился»** – общее количество исходящих звонков категории «Дозвонился», совершенных выбранным сотрудником за установленный период;
- **Диаграмма сотрудника, область звонков «Перезванивал, но не дозвонился»** – общее количество исходящих звонков категории «Перезванивал, но не дозвонился», совершенных выбранным сотрудником за установленный период;
- **Диаграмма сотрудника, область звонков «Не перезванивал»** – общее количество исходящих звонков категории «Не перезванивал», совершенных выбранным сотрудником за установленный период;

Пример отчета Истории вызовов приведен на рисунке ниже.



Отчет "Попытки повторного дозвона" (Старались. Не получилось) с 01.03.2017 по 22.03.2017

Всего вызовов 8 длительностью 3

Время	Кто звонил	С номера	На номер	Длительность	Причина
02 марта 2017, 11:29:17	admin	49121234568	49303404433199	0 с.	Доступ к личному счету
02 марта 2017, 11:28:52	admin	49121234568	49303404433199	0 с.	Доступ к личному счету
02 марта 2017, 11:26:14	Карпович Сергей В.	74952233569	49303404433199	0 с.	Доступ к личному счету
02 марта 2017, 11:25:39	Карпович Сергей В.	74952233569	11111111111	1 с.	Доступ к личному счету
02 марта 2017, 11:25:35	Карпович Сергей В.	74952233569	11111111111	0 с.	Доступ к личному счету
01 марта 2017, 14:53:27	Карпович Сергей В.	74952233569	71116496395	1 с.	Вызываемый номер не о
01 марта 2017, 14:53:24	Карпович Сергей В.	74952233569	71116496395	0 с.	Вызываемый номер не о
01 марта 2017, 14:53:17	Карпович Сергей В.	74952233569	71116496395	1 с.	Вызываемый номер не о

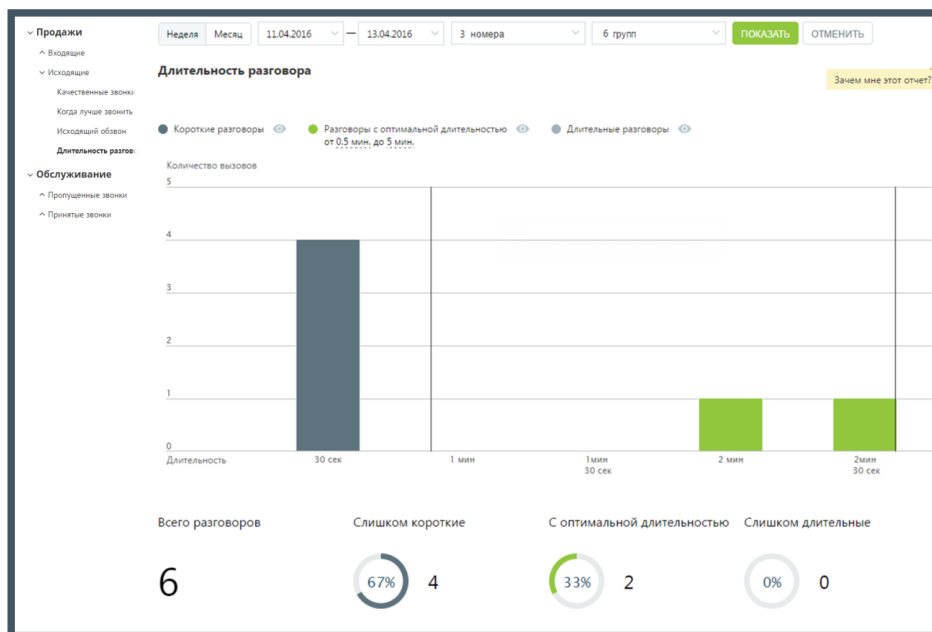
ЗАКРЫТЬ

Экспортировать данные: Excel CSV

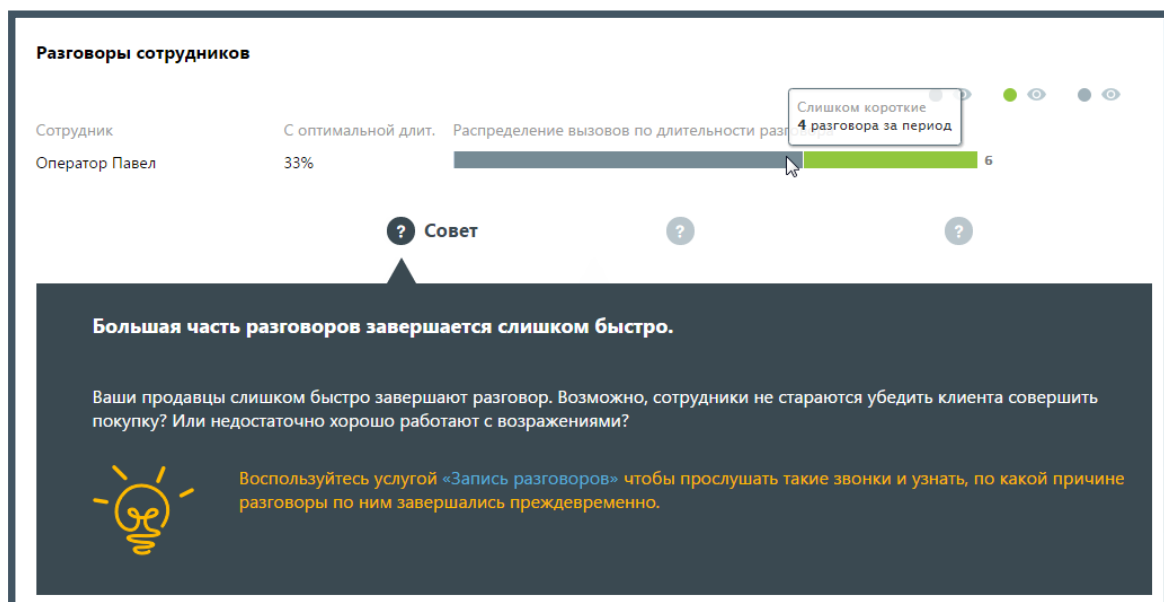
Отчет «Длительность разговора»

Отчет «Длительность разговора» отображает информацию о количестве исходящих вызовов, распределенных в зависимости от длительности разговора за определенный период.

По умолчанию оптимальной длительностью разговора считается период от 30 секунд до 5 минут. Для изменения периода установите другое значение в поле «С оптимальной длительностью от... до» после формирования отчета.



Отчет позволяет увидеть детализацию по звонкам не только для группы в целом, но и для каждого сотрудника группы в отдельности.



Для того, чтобы скрыть/отобразить различные категории вызовов зависимости от указанной длительности, щелкните по кнопке нужного цвета.

Для получения детальной информации о вызовах предусмотрена дополнительная форма, содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие:

- **Столбец "Короткие разговоры" основной диаграммы** – общее количество исходящих звонков категории «Короткие разговоры» определенной длительности за установленный период;
- **Столбец "Длительные разговоры" основной диаграммы** – общее количество исходящих звонков категории «Длительные разговоры» определенной длительности за установленный период;
- **Диаграмма «Слишком короткие»** – общее количество исходящих звонков категории «Слишком короткие» за установленный период;
- **Диаграмма «Слишком длительные»** – общее количество исходящих звонков категории «Слишком длительные» за установленный период;
- **Диаграмма сотрудника, область «слишком коротких» звонков** – общее количество исходящих звонков категории «Слишком короткие», совершенных выбранным сотрудником за установленный период;
- **Диаграмма сотрудника, область звонков «с оптимальной длительностью»** – общее количество исходящих звонков категории «С



оптимальной длительностью», совершенных выбранным сотрудником за установленный период;

- **Диаграмма сотрудника, область «слишком длительных звонков»** – общее количество исходящих звонков категории «Слишком длительные», совершенных выбранным сотрудником за установленный период;

Пример отчета Истории вызовов приведен на рисунке ниже.

Отчет "Длительность разговоров" (Слишком короткие) с 01.03.2017 по 22.03.2017

Всего вызовов 19 длительностью 7:48

Время	Кто звонил	Набранный номер	Участники	Длительность разговора
21 марта 2017, 16:54:29	Карпович Сергей В.	375339034278	375339034278	2 с.
21 марта 2017, 10:42:34	Карпович Сергей В.	74956496395	74956496395	4 с.
16 марта 2017, 14:42:52	Карпович Сергей В.	74956496395	74956496395	3 с.
06 марта 2017, 15:59:56	Карпович Сергей В.	74952129184	74952129184	39 с.
06 марта 2017, 15:59:45	Карпович Сергей В.	74952129184	74952129184	3 с.
06 марта 2017, 15:57:05	Карпович Сергей В.	74956496395	74956496395	37 с.
06 марта 2017, 15:56:07	Карпович Сергей В.	74956496395	74956496395	4 с.

ЗАКРЫТЬ

Экспортировать данные: [Excel](#) | [CSV](#)

4.5.9.2 Обслуживание

4.5.9.2.1 Пропущенные

Отчет «Количество пропущенных вызовов»

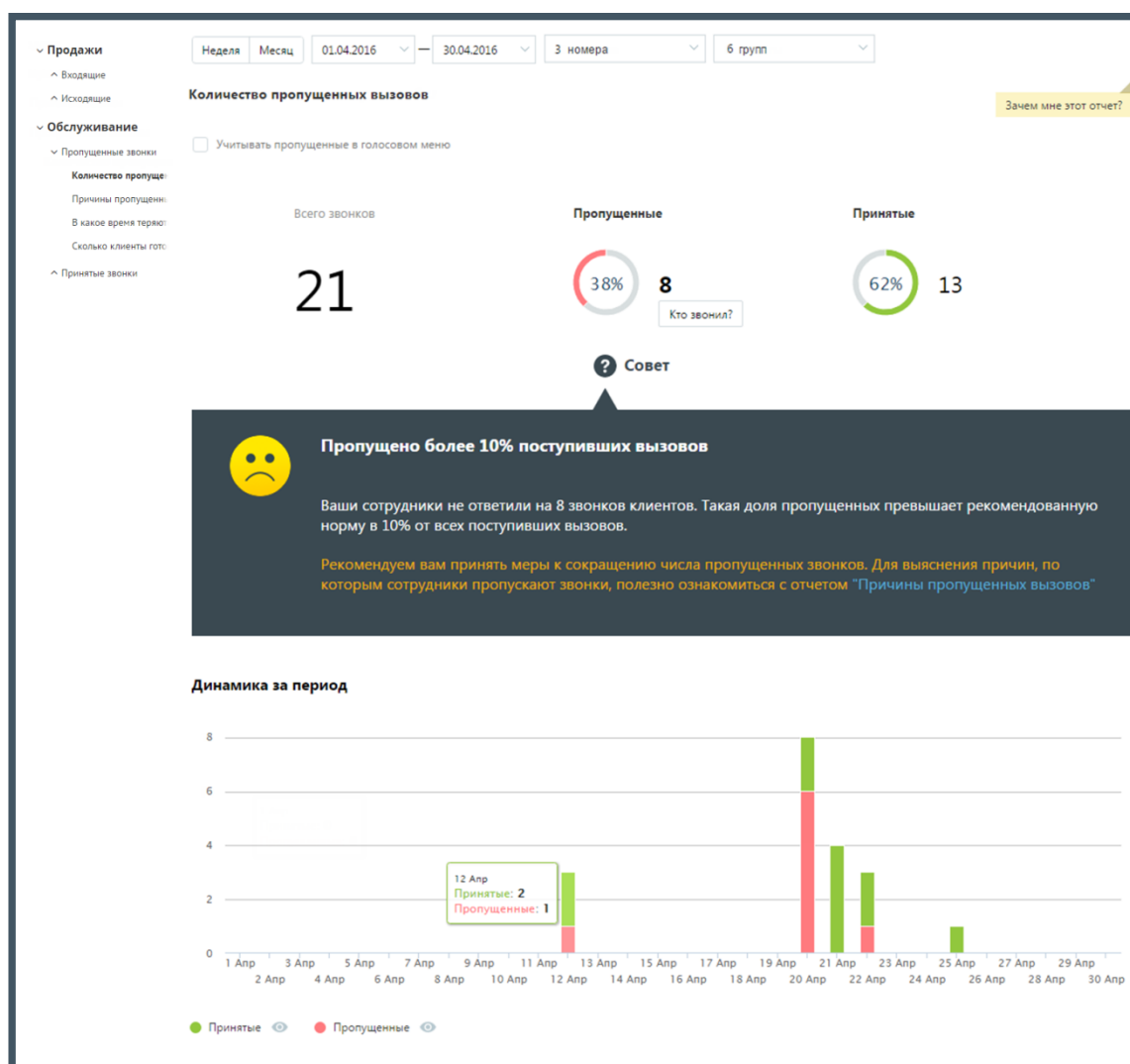
Отчет «Количество пропущенных вызовов» отображает информацию о количестве и процентном соотношении принятых и пропущенных вызовов за определенный период.

Если флаг «Учитывать звонки, пропущенные в голосовом меню» не установлен, то из подсчета общего числа пропущенных звонков исключаются вызовы, пропущенные в IVR меню.

Данные о количестве и процентном соотношении звонков приведены в верхней части окна в виде инфографики, включающей три диаграммы.

Для получения детальной информации о пропущенных вызовах нажмите ссылку «Кто звонил». В результате будет выполнен переход на страницу отчета «Пропущенные звонки».

Динамические изменения количества звонков за указанный период приведены в виде графика в нижней части отчета. Для получения более детальной информации о количестве вызовов в течение дня наведите курсор на любой столбец графика.



Для того, чтобы скрыть/отобразить принятые или пропущенные вызовы на графике, щелкните по кнопкам **Принятые** и **Пропущенные** соответственно.

Для получения детальной информации о пропущенных вызовах предусмотрена дополнительная форма «Кто звонил», содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие:

- **Диаграмма «Всего звонков»** - общее количество вызовов за установленный период;
- **Диаграмма «Принятые»** - общее количество принятых вызовов за установленный период;
- **Диаграмма «Пропущенные»** - общее количество пропущенных вызовов за установленный период;



- **Столбец диаграммы отчета (принятые вызовы)** – количество принятых вызовов за указанный день;
- **Столбец диаграммы отчета (пропущенные вызовы)** – количество пропущенных вызовов за указанный день

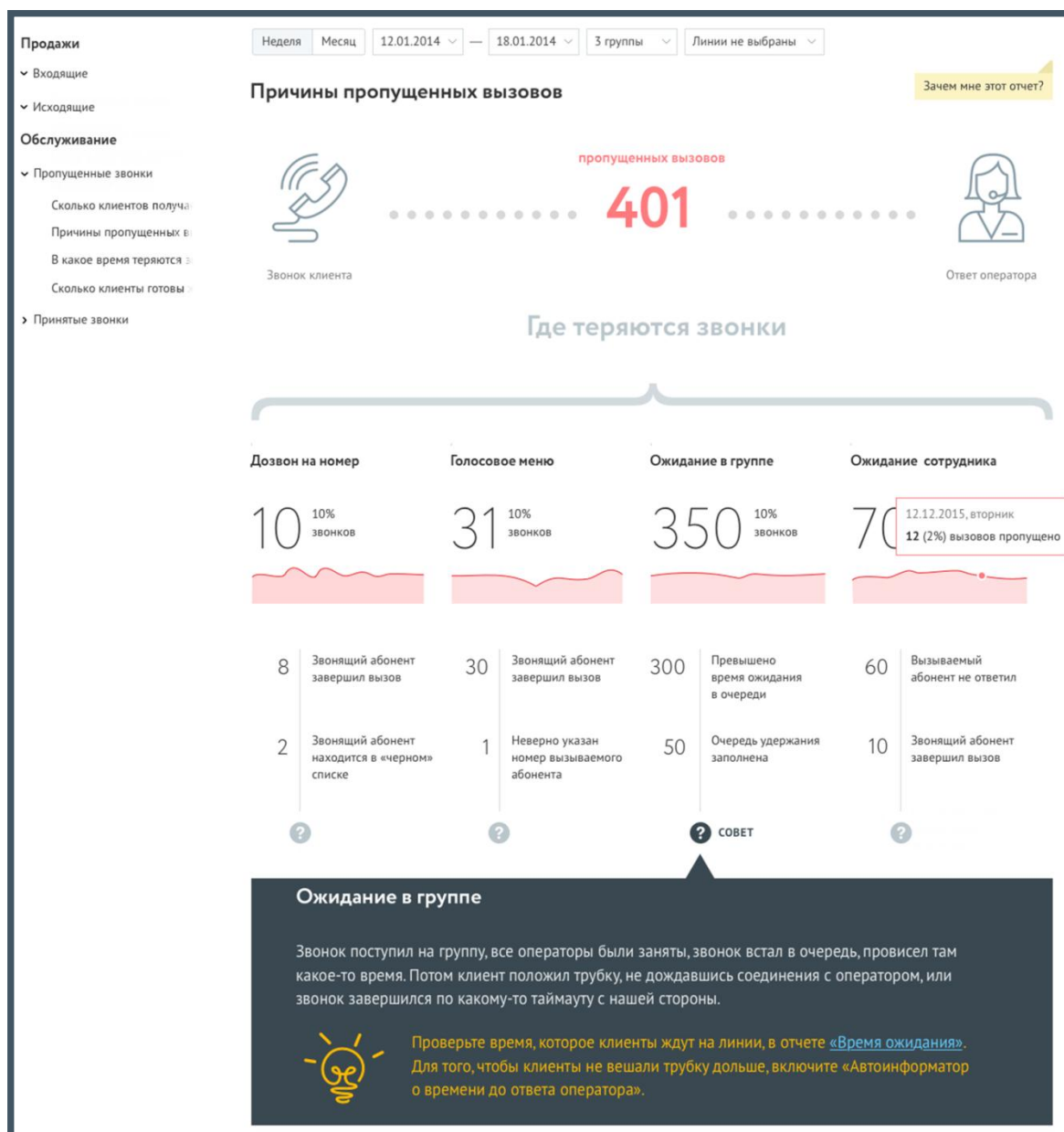
При щелчке по названию группы в столбце «Участники» или «Кто пропустил» отображается подсказка, содержащая подробную информацию по вызову.

Отчет "Пропущенные звонки" (Пропущенные) с 01.12.2016 по 12.01.2017					
Всего вызовов 23 длительностью 7:55					
Время ▾	Кто звонил	Набранный номер	Кто пропустил	Длительность	Причина
19 дек. 2016, 10:08:49	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	25 с.	Звонящий абонент зав
13 дек. 2016, 03:48:45	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	5 с.	Звонящий абонент зав
13 дек. 2016, 02:19:45	74995530896	74955646592	группа Группа продаж Розница		Звонящий абонент зав
13 дек. 2016, 02:07:54	78123132692	74955646592	Поступил в 03:48:46, время ожидания: 00:00		Звонящий абонент зав
13 дек. 2016, 02:01:16	78123132692	74955646592	03:48:46 Продажи Евгений (2) 03:48:46 Продажи Сергей		Звонящий абонент зав
13 дек. 2016, 01:29:42	74995530896	74955646592	Окончание 03:48:46		Звонящий абонент зав
13 дек. 2016, 01:29:24	78123132692	74955646592	Группа продаж Розница	9 с.	Звонящий абонент зав
12 дек. 2016, 10:43:46	78123132692	74955646592	Группа продаж Розница	6 с.	Звонящий абонент зав
12 дек. 2016, 10:39:19	78123132692	74955646592	Группа продаж Розница	8 с.	Звонящий абонент зав
12 дек. 2016, 04:12:59	sip:valeron3333	sip:gruppa@tst	Группа продаж Розница	15 с.	Звонящий абонент зав
ЗАКРЫТЬ					
Экспортировать данные: Excel CSV					

Отчет «Причины пропущенных звонков»

Отчет «Причины пропущенных звонков» отображает информацию о количестве и процентном соотношении пропущенных вызовов за определенный период в зависимости от причины, по которой они были пропущены.

Пример сформированного отчета приведен на изображении на следующей странице.



Отчет условно состоит из трех частей. В первой части приведено общее количество пропущенных вызовов в соответствии с условиями фильтрации.

Во второй части отчета указывается количество и процентное соотношение пропущенных вызовов в зависимости от стадии вызова. Каждая стадия сопровождается мини-графиком, отражающим распределение пропущенных звонков по дням на протяжении выбранного периода. При наведении курсора на линию графика отображается всплывающее окно, содержащее информацию о дате и количестве пропущенных вызовов в соответствующий день.

Третья часть отражает распределение звонков, пропущенных на каждой стадии дозвона, по причинам пропуска вызова.

Для получения детальной информации о пропущенных вызовах предусмотрена дополнительная форма «Кто звонил», содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие:

- **Диаграмма «Пропущенных вызовов»** – общее количество вызовов за установленный период на всех стадиях дозвона;
- **Диаграмма «Дозвон на номер»** – количество пропущенных вызовов на стадии дозвона «Дозвон на номер» за установленный период;
- **Диаграмма «Голосовое меню»** – количество пропущенных вызовов на стадии дозвона «Голосовое меню» за установленный период;
- **Диаграмма «Ожидание в группе»** – количество пропущенных вызовов на стадии дозвона «Ожидание в группе» за установленный период;
- **Диаграмма «Ожидание сотрудника»** – количество пропущенных вызовов на стадии дозвона «Дозвон на номер» за установленный период;
- **Область с описанием причины завершения вызова.** В этом случае отчет будет отображать пропущенные звонки, завершившиеся с выбранной причиной на соответствующей стадии дозвона за установленный период.

При щелчке по названию группы в столбце «Кто пропустил» отображается подсказка, содержащая подробную информацию по вызову.

Отчет "Причины пропущенных звонков" (Ожидание сотрудника) с 15.12.2015 по 10.01.2017

Всего вызовов 69 длительностью 31:48

Время	Кто звонил	Набранный номер	Кто пропустил	Длительность	Причина
19 апр. 2016, 14:27:29	74953333354	74953333354	Рождественский	11 с.	В вызываемой группе
19 апр. 2016, 14:26:34	74953333354	74953333354	Рождественский	10 с.	В вызываемой группе
19 апр. 2016, 14:24:05	74953333354	74953333354	группа Рождественский		В вызываемой группе
19 апр. 2016, 14:16:27	74953333354	74953333354	Поступил в 14:26:34, время ожидания: 00:10		В вызываемой группе
19 апр. 2016, 14:15:40	74953333354	74953333354	Окончание 14:26:44		В вызываемой группе
19 апр. 2016, 14:00:03	74953333354	74953333354	Рождественский	11 с.	В вызываемой группе
19 апр. 2016, 13:57:24	74953333354	74953333354	Рождественский	10 с.	В вызываемой группе
19 апр. 2016, 13:57:03	74953333354	74953333354	Рождественский	11 с.	В вызываемой группе
19 апр. 2016, 11:28:47	74953333354	74953333354	Рождественский	2 с.	В вызываемой группе

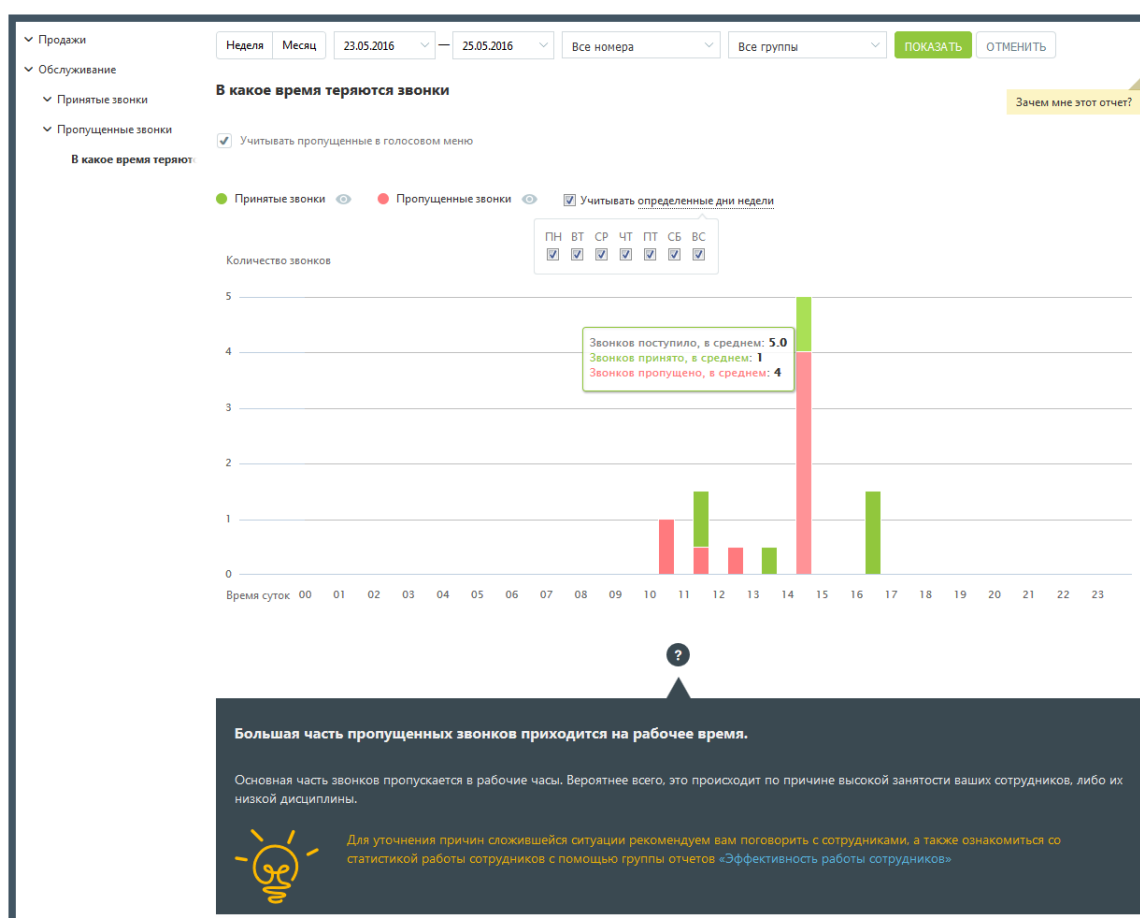
ЗАКРЫТЬ

Экспортировать данные: Excel CSV

Отчет «В какое время теряются звонки»

Отчет «В какое время теряются звонки» в графическом виде отображает информацию о процентном соотношении количества принятых и пропущенных звонков в зависимости от времени суток. Таким образом, отчет поможет выявить часы, в течение которых пропускается больше всего вызовов, и принять меры по снижению количества пропущенных звонков в эти часы.

Пример сформированного отчета приведен на рисунке ниже. Для получения более детальной информации о количестве вызовов в течение дня наведите курсор на любой столбец графика.



Если флаг «Учитывать пропущенные в голосовом меню» не установлен, то из подсчета общего числа звонков исключаются вызовы, пропущенные в IVR меню.

Для того, чтобы скрыть/отобразить принятые или пропущенные вызовы на графике, щелкните по кнопкам **Принятые звонки** и **Пропущенные звонки** соответственно.

Для того, чтобы исключить из указанного периода определенные дни недели, данные по которым не должны фигурировать в отчете, щелкните по ссылке «Учитывать определенные дни недели» и снимите нужные флаги.

Для получения детальной информации о пропущенных вызовах предусмотрена дополнительная форма, содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по столбцу диаграммы отчета, содержащего пропущенные вызовы за определенное время суток.

Отчет "В какое время теряются звонки" (Пропущенные) с 01.12.2016 по 31.12.2016, с 03:00 до 04:00

Всего вызовов 72 длительностью 1:25:49

Время ▾	Кто звонил	Набранный номер	Кто пропустил	Длительность	Причина
13 дек. 2016, 03:48:45	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	5 с.	Звонящий абонент завер
12 дек. 2016, 03:35:38	sip:user5@tst-d	sip:gruppa@tst-	Группа продаж Розница	13 с.	Звонящий абонент завер
12 дек. 2016, 03:34:18	sip:user5@tst-d	sip:gruppa@tst-	Группа продаж Розница		Звонящий абонент завер
12 дек. 2016, 03:28:33	sip:tit2@tst-dev	sip:gruppa@tst-			Звонящий абонент завер
13 дек. 2016, 03:48:45	74995530896	74955646592			Звонящий абонент завер
12 дек. 2016, 03:52:54	sip:sergeykkk@t	sip:gruppa@tst-			Звонящий абонент завер
12 дек. 2016, 03:34:18	sip:user5@tst-d	sip:gruppa@tst-	Группа продаж Розница	27 с.	Звонящий абонент завер
12 дек. 2016, 03:28:33	sip:tit2@tst-dev	sip:gruppa@tst-	Группа продаж Розница	14 с.	Звонящий абонент завер

ЗАКРЫТЬ

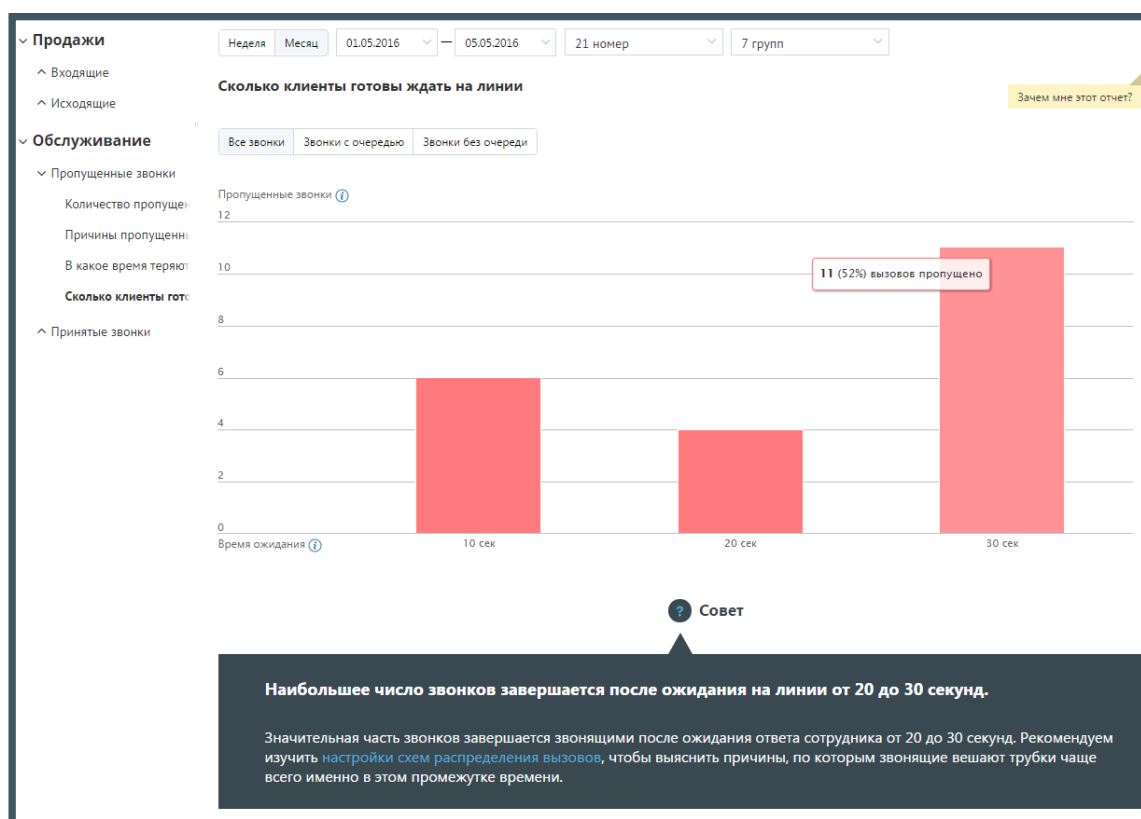
Экспортировать данные: Excel | CSV

При щелчке по названию группы в столбце «Кто пропустил» отображается подсказка, содержащая подробную информацию по вызову.

Отчет «Сколько клиенты готовы ждать на линии»

Отчет «Сколько клиенты готовы ждать на линии» отображает информацию о количестве входящих пропущенных звонков на группу, которые в соответствии с заданными параметрами фильтрации распределены в зависимости от времени ожидания на линии.

Пример сформированного отчета приведен на рисунке ниже. Отчет представляет собой диаграмму, отображающую количество внешних пропущенных звонков, прекращенных по инициативе звонящего, распределенное по промежуткам времени ожидания на линии.



Для более детального формирования отчета предусмотрены следующие переключатели:

- **Все звонки** – отчет содержит информацию обо всех внешних пропущенных звонках;
- **Звонки с очередью** – отчет учитывает только звонки, которые находились в очереди вызовов одной или более групп;
- **Звонки без очереди** – отчет учитывает только звонки, которые в процессе прохождения не попали в очередь вызовов ни одной группы.

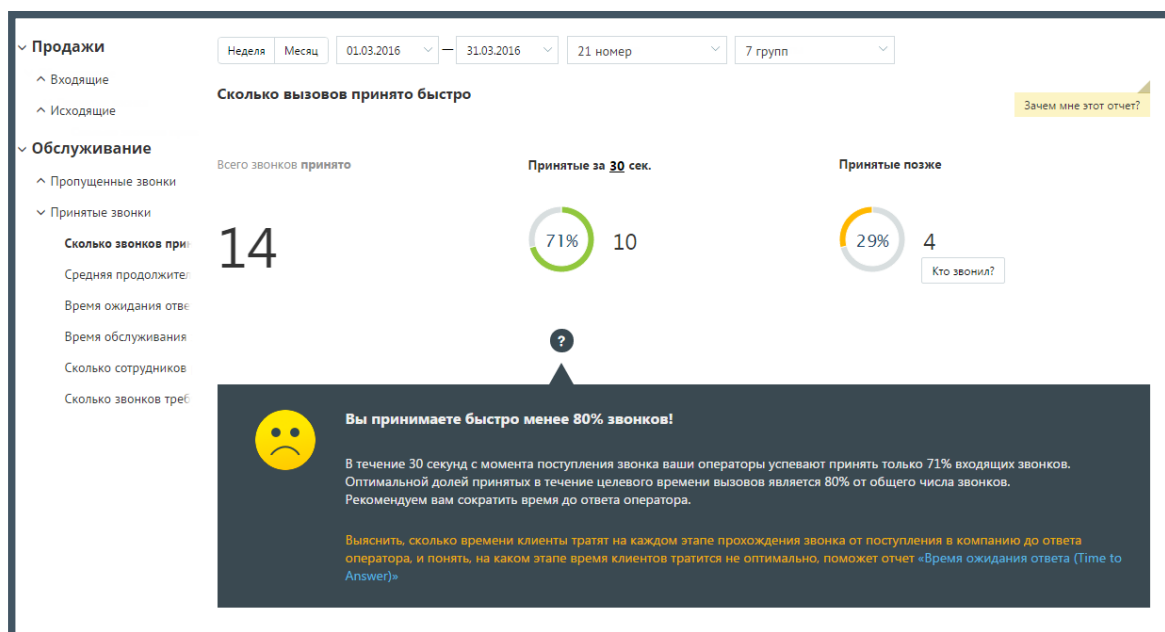
4.5.9.2.2 Принятые

Отчет «Сколько звонков принято быстро»

Отчет «Сколько звонков принято быстро» содержит информацию о количестве входящих вызовов, принятых «быстро», то есть за определенное время.

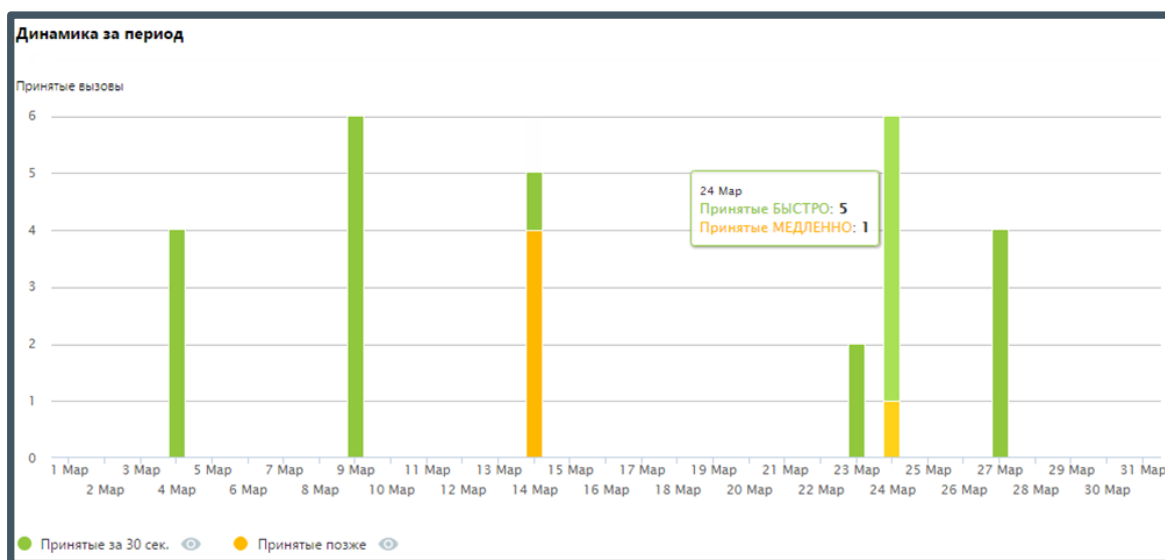
По умолчанию быстро принятым вызовом считается вызов, принятый в течение 30 секунд. При необходимости измените это время самостоятельно, установив другое значение в поле «Принятые за n секунд» после формирования отчета.

В верхней части отчета приведены данные о принятых звонках в виде инфографики.



В нижней части окна отображается детальная информация по заданному периоду.

Щелкните по кнопкам **Принятые за n сек** и **Принятые позже** для того, чтобы скрыть/отобразить соответствующие показатели на графике.



Для получения детальной информации о пропущенных вызовах предусмотрена дополнительная форма «Кто звонил», содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие:



- **Диаграмма «Принятые позже»** – количество принятых звонков за установленный период, время ожидания по которым превышает заданное пользователем значение пороговой длительности;
- **Столбец диаграммы отчета (Принятые позже)** – количество принятых звонков за данный день, время ожидания по которым превышает заданное пользователем значение пороговой длительности.

При щелчке по названию группы в столбце «Кто пропустил» отображается подсказка, содержащая подробную информацию по вызову.

Отчет "Сколько звонков принято быстро" (Принятые позже 30 секунд) за 13.12.2016

Всего вызовов 2 длительностью 6:49

Время	Кто звонил	Набранный номер	Участники	Длительность разговора
13 дек. 2016, 03:36:01	74957424475	74955646592	Группа продаж Розница	37 с.
13 дек. 2016, 03:17:06	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница , Администратор ЛК и еще 2	36 с.

Участники
03:18:31 Оператор Иван
03:19:08 Администратор ЛК

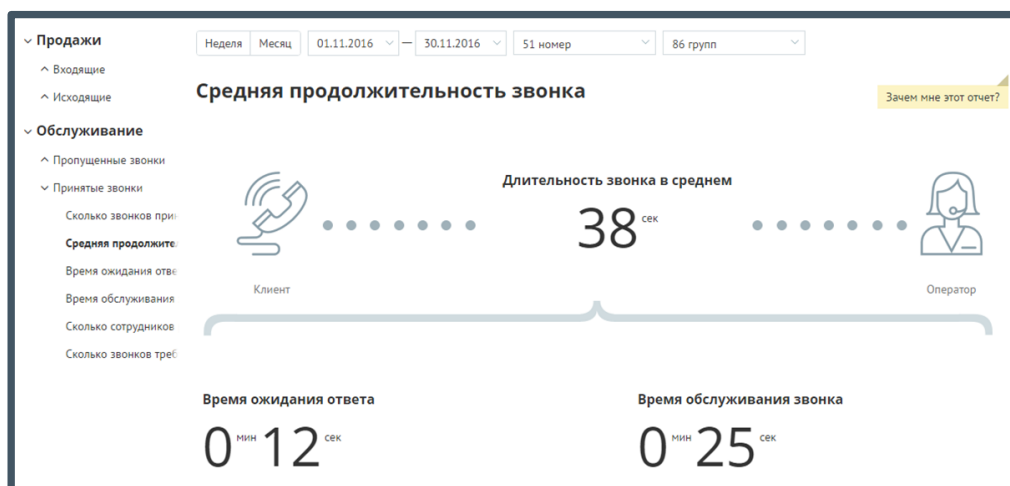
Экспортировать данные: Excel CSV

ЗАКРЫТЬ

Отчет «Средняя продолжительность»

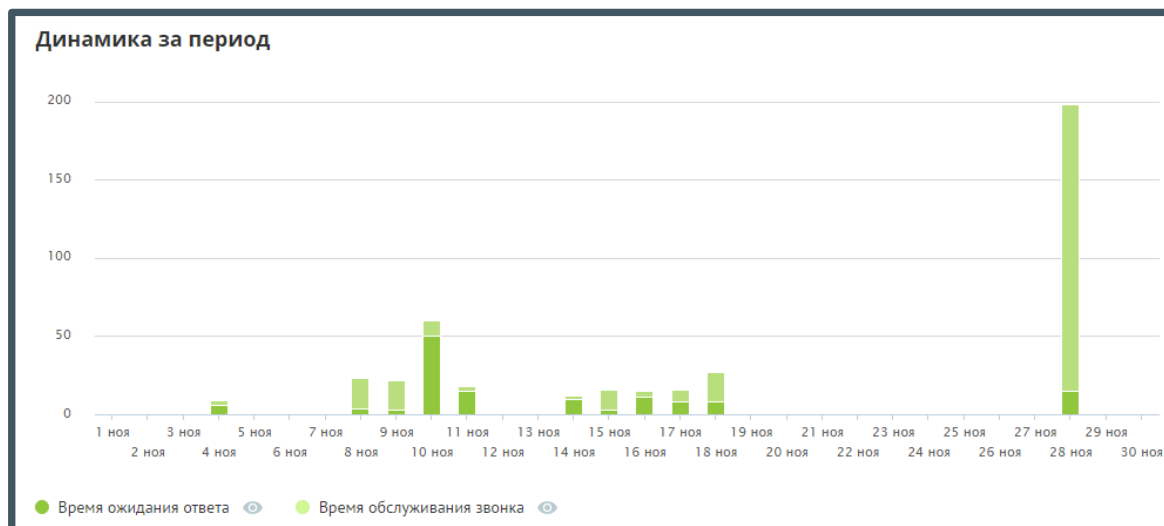
Отчет «Средняя продолжительность звонка» в графическом виде отображает информацию о средней продолжительности звонка. Показатель имеет две составляющие — среднее время ожидания ответа и среднее время обслуживания вызова.

В верхней части отчета приведены данные о средней продолжительности вызовов в виде инфографики. В зависимости от значения показателя «Время ожидания ответа» формируется текст совета.





В нижней части окна отображается детальная информация по заданному периоду.



Для получения детальной информации о вызовах предусмотрена дополнительная форма «Кто звонил», содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие. В данном случае дополнительный отчет формируется при щелчке по диаграмме «Длительность звонка в среднем».

Отчет "Средняя продолжительность звонка" (Длительность звонка в среднем) с 01.12.2016 по 12.01.2017

Всего вызовов 49 длительностью 1:17:54

Время	Кто звонил	Набранный номер	Длительность звонка	Время ожидания	Время разговора
15 дек. 2016, 17:26:35	74995530896	74955646592	43 с.	6 с.	37 с.
15 дек. 2016, 17:23:50	74995530896	74955646592	40 с.	7 с.	33 с.
15 дек. 2016, 02:45:33	74995530896	74955646592	1 м. 05 с.	13 с.	52 с.
14 дек. 2016, 05:23:04	74995530896	74955646592	3 м. 57 с.	24 с.	3 м. 33 с.
14 дек. 2016, 03:40:46	74995530896	74955646592	23 с.	8 с.	15 с.
13 дек. 2016, 03:54:01	74957424475	74955646592	21 с.	11 с.	10 с.

ЗАКРЫТЬ

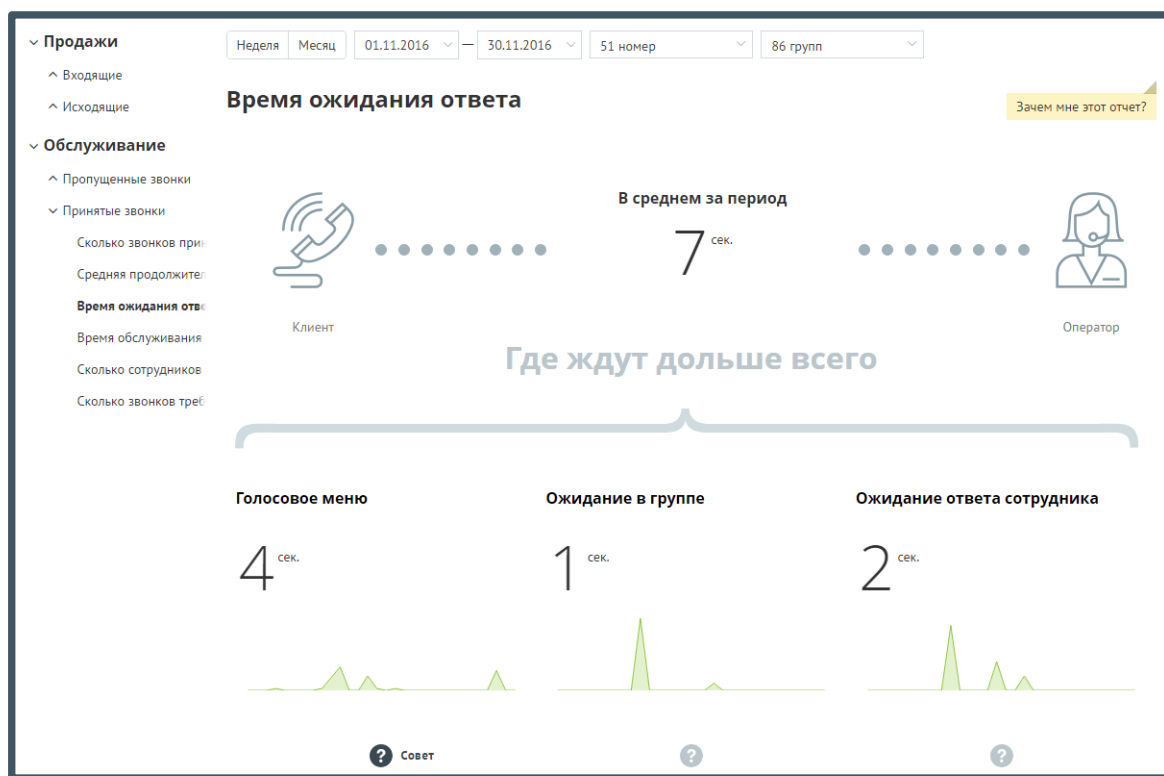
Экспортировать данные: Excel CSV

Отчет «Время ожидания ответа»

Отчет «Время ожидания ответа» отображает информацию о времени ожидания обслуживания вызова на разных стадиях: голосовое меню, дозвон на группу и дозвон на оператора.



По умолчанию оптимальным временем ожидания в голосовом меню считается время не более 25 секунд, ожидание в очереди на группу — от 0 до 60 секунд, ожидание ответа оператора не должно превышать 5 секунд.



Щелкните по пиктограмме , чтобы посмотреть совет для каждой стадии обработки вызова.

Для получения детальной информации о вызовах предусмотрена дополнительная форма, содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие:

- **Диаграмма «В среднем за период»** - звонки, которые учитываются при подсчете числового показателя «В среднем за период», отражающего среднюю длительность ожидания ответа по принятым внешним входящим звонкам за установленный календарный период;

В данном случае дополнительный отчет формируется при щелчке по диаграмме «В среднем за период».



Отчет "Время ожидания ответа" (В среднем за период) с 01.12.2016 по 12.01.2017						
Всего вызовов 49 длительностью 1:17:54						
Время ▼	Кто звонил	Набранный номер	Время ожидания			
			суммарное	в меню	в группе	до ответа сотрудника
15 дек. 2016, 17:26:35	74995530896	74955646592	6 с.	1 с.	4 с.	1 с.
15 дек. 2016, 17:23:50	74995530896	74955646592	7 с.	0 с.	5 с.	2 с.
15 дек. 2016, 02:45:33	74995530896	74955646592	13 с.	0 с.	9 с.	4 с.
14 дек. 2016, 05:23:04	74995530896	74955646592	24 с.	0 с.	20 с.	4 с.
13 дек. 2016, 03:58:19	74995530896	74955646592	6 с.	1 с.	4 с.	1 с.
13 дек. 2016, 03:57:07	74995530896	74955646592	11 с.	1 с.	7 с.	3 с.
13 дек. 2016, 03:56:33	74995530896	74955646592	4 с.	0 с.	2 с.	2 с.
13 дек. 2016, 03:54:01	74957424475	74955646592	11 с.	0 с.	8 с.	4 с.

ЗАКРЫТЬ

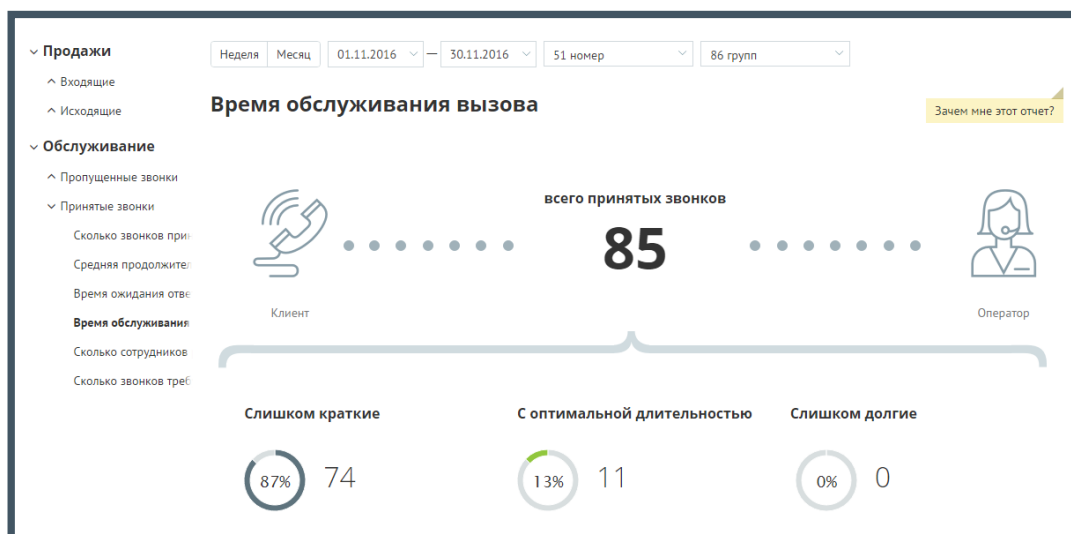
Экспортировать данные: Excel | CSV

Отчет «Время обслуживания вызова»

Отчет «Время обслуживания вызова» содержит информацию о количестве входящих вызовов, обслуженных за определенный период.

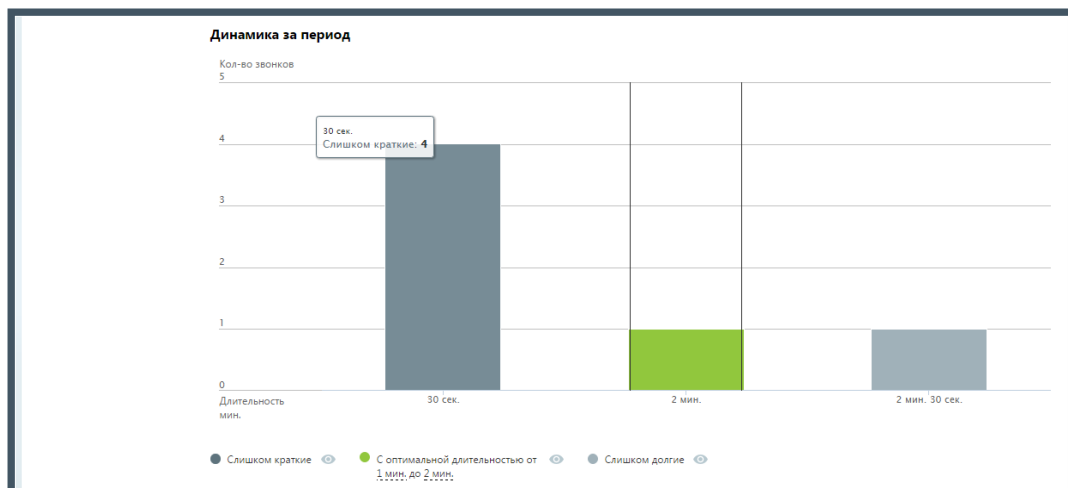
По умолчанию оптимальной длительностью обслуживания вызова считается период от 30 секунд до 2 минут. При необходимости измените этот период самостоятельно, установив другое значение в поле «С оптимальной длительностью от... до» после формирования отчета.

В верхней части отчета приведены данные о принятых звонках в виде инфографики.





В нижней части окна отображается детальная информация о количестве вызовов, относящихся к определенному периоду.



Щелкните по кнопкам **Слишком короткие**, **С оптимальной длительностью** и **Слишком долгие** для того, чтобы скрыть/отобразить соответствующие показатели на графике.

Для получения детальной информации о вызовах предусмотрена дополнительная форма, содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие:

- **Диаграмма «Слишком краткие»** - принятые звонки за установленный период, длительность разговора по которым меньше установленного нижнего порога оптимальной длительности ;
- **Диаграмма «Слишком долгие»** - принятые звонки за установленный период, длительность разговора по которым больше установленного верхнего порога оптимальной длительности.

При щелчке по названию группы в столбце «Участники» отображается подсказка, содержащая подробную информацию по вызову.



Отчет "Время обслуживания вызова" (Слишком краткие) с 01.12.2016 по 12.01.2017

Всего вызовов 23 длительностью 4:34

Время ↑	Кто звонил	Набранный номер	Участники	Обслуживание
14 дек. 2016, 03:40:46	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	15 с.
14 дек. 2016, 03:23:28	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	14 с.
14 дек. 2016, 03:22:14	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	17 с.
14 дек. 2016, 02:30:15	74956496183	74955646592	Группа продаж Розница	10 с.
14 дек. 2016, 02:29:22	78123132692	74955646592	Группа продаж Розница	14 с.
14 дек. 2016, 01:56:45	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	10 с.
13 дек. 2016, 03:58:19	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	2 с.
13 дек. 2016, 03:57:07	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	11 с.
13 дек. 2016, 03:28:05	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	21 с.
13 дек. 2016, 01:45:00	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	14 с.

ЗАКРЫТЬ

Экспортировать данные: Excel CSV

Отчет «Сколько сотрудников решают проблему клиента»

Отчет «Сколько сотрудников решают проблему клиента» отображает информацию о количестве сотрудников, участвующих в решении вопроса клиента.



По умолчанию оптимальным количеством сотрудников, участвующих в разговоре, является количество от одного до двух.

Для получения детальной информации о вызовах предусмотрена дополнительная форма «Кто звонил», содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие. В данном случае дополнительный отчет формируется при щелчке по диаграмме с определенным количеством сотрудников, участвующих в разговоре.

При щелчке по названию группы в столбце «Кто пропустил» отображается подсказка, содержащая подробную информацию по вызову.

Отчет "Сколько сотрудников решают проблему клиента" (2 сотрудника) с 01.12.2016 по 13.01.2017

Всего вызовов 4 длительностью 17:16

Время ↑	Кто звонил	Набранный номер	Участники	Длительность
13 дек. 2016, 03:38:32	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница , Конференция и еще 2	1 м. 07 с.
13 дек. 2016, 03:29:09	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	
13 дек. 2016, 03:06:43	74995530896	74955646592	Группа продаж Розница	
12 дек. 2016, 06:25:19	sip:valeron3333324	sip:gruppa@tst-dev	Группа продаж Розница	

Конференция

Дозвон начат 03:39:00, длительность 00:00

Разговор начат 03:39:00, длительность 00:31

Окончание 03:39:31

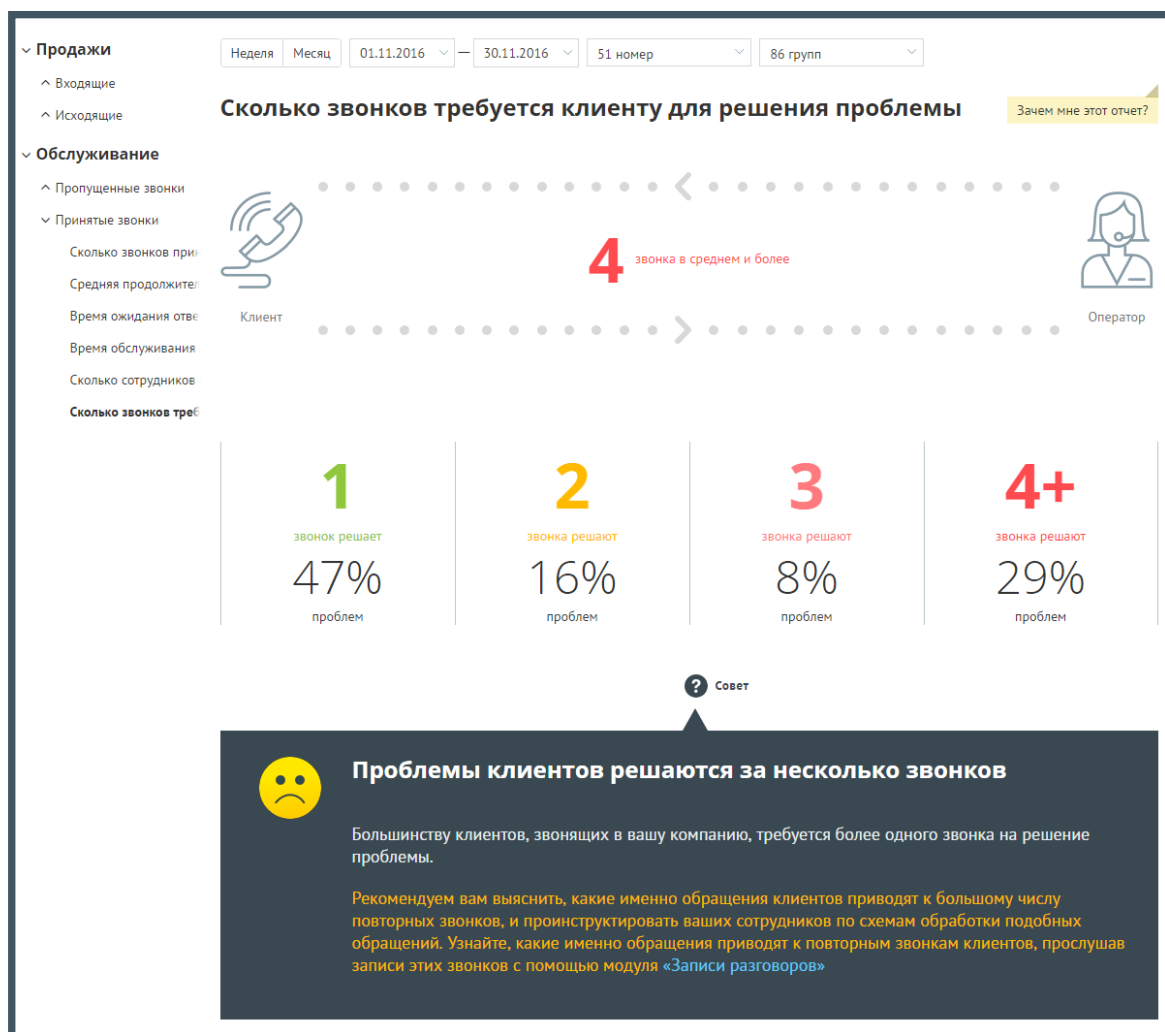
ЗАКРЫТЬ

Экспортировать данные: Excel CSV

Отчет «Сколько звонков требуется клиенту для решения проблемы»

Отчет «Сколько звонков требуется клиенту для решения проблемы» количество повторных звонков, сделанных клиентом для решения его вопроса.

Пример сформированного отчета приведен на следующей странице.



Эталонное количество звонков, за которое должна быть решена проблема клиента - один звонок. Если звонков больше, то рекомендуем прослушать записи разговоров с помощью модуля «[Записи разговоров](#)».

Для получения детальной информации о вызовах предусмотрена дополнительная форма «Кто звонил», содержащая данные из отчета «Истории вызовов» согласно установленным значениям фильтра.

Чтобы открыть форму, следует щелкнуть по определенному элементу отчета. Содержание данных зависит от того, по какому элементу было совершено нажатие. В данном случае дополнительный отчет формируется при щелчке по диаграмме с определенным количеством звонков, необходимых для решения вопроса клиента.

При щелчке по названию группы в столбце «Кто пропустил» отображается подсказка, содержащая подробную информацию по вызову.



Отчет "Сколько звонков требуется клиенту для решения проблемы" (1 звонок) с 01.12.2016 по 17.01.2017

Всего вызовов 6 длительностью 1:12

Время	Кто звонил	Набранный номер	Участники	Длительность
14 дек. 2016, 02:30:15	74956496183	74955646592	Группа продаж Розница	10 с.
14 дек. 2016, 02:29:22	78123132692	74955646592	Группа продаж Розница	14 с.
13 дек. 2016, 01:59:20	78123132692	74955646592	Группа продаж Розница	14 с.
13 дек. 2016, 01:30:01	74956496183	74955646592	Группа продаж Розница	5 с.
12 дек. 2016, 03:31:38	sip:user5@tst-devp	sip:gruppa@tst-dev	Группа продаж Розница	21 с.
11 дек. 2016, 13:56:30	sip:2022@192.168	sip:gruppa@tst-dev	Группа продаж Розница	8 с.

группа Группа продаж Розница
Поступил в 02:29:23, время ожидания: 00:25
02:29:23 Продажи Евгений (2)
02:29:23 Продажи Сергей (2)
02:29:39 Администратор ЛК
Разговор начат 02:29:48, длительность 00:14
Окончание 02:30:02

Экспортировать данные: Excel CSV

ЗАКРЫТЬ

4.5.10 Адресная книга контрагентов

Инструмент «Адресная книга» предназначен для хранения основной информации о контрагентах. Список является единым для всех пользователей текущей BATC.

Настройки и инструменты →

Адресная книга

Поиск... Источники не выбраны ДОБАВИТЬ КОНТАКТ

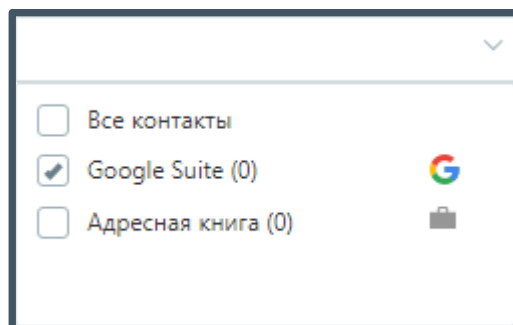
4 записи

ФИО	Компания	Телефон	E-mail
Судницкий Вадим Руководитель АХО	ООО "Трансгеомаш"	+375 (29) 123-45-67	vadim@gmail.com
Сурикова Анна Михайловна Менеджер по работе с клиентами	ООО "Трансгеомаш"	+7 (926) 111-12-49	ann@yandex.ru
Судак Виктория Геннадьевна Секретарь	ЦифроТорг ООО	+7 (926) 363-65-62	—
Сундуков Петр Менеджер	Строймеханизация ООО	+7 (926) 436-34-52	—

1 1-4 из 4 записей На страницу: 25, 50, 100

Адресная книга может содержать контакты, полученные посредством интеграции с внешними системами – amoCRM, Bitrix24 и т.д. Такие контакты помечены пиктограммой соответствующей системы.

Для фильтрации записей в зависимости от источника следует открыть выпадающий список и установить флаги напротив названия нужного источника.



Предусмотрен быстрый поиск интересующего контрагента (по ФИО, должности, названию компании, телефонному номеру или E-mail). Для этого следует ввести необходимые данные в поле поиска. При вводе искомого текста работает автоматическая фильтрация записей адресной книги с учетом указанной комбинации символов.

Название компании контрагента (при его наличии) является кликабельной ссылкой. При щелчке по ссылке выполняется фильтрация списка контрагентов, в результате которой в отфильтрованном списке должны отображаться все контрагенты, относящиеся к данной компании.

В случае, если для контрагента указан контактный телефонный номер, то при наведении курсора на строку отображается кнопка **Позвонить**. Обязательным условием отображения кнопки также является наличие хотя бы одного активного средства приема звонков в карточке пользователя личного кабинета. При щелчке по кнопке выполняется дозвон соответствующему контрагенту.

Для редактирования карточки контрагента следует навести курсор на нужную строку и щелкнуть по ней в любом свободном месте (за исключением названия компании и кнопки дозвона).

4.5.10.1 Добавление контакта

Для того, чтобы добавить нового контрагента, следует щелкнуть по кнопке **Добавить контакт**.



Контакт

ФИО: Судницкий Вадим

Должность: Руководитель АХО

Компания: ООО "Трансгеомаш"

Описание: Деятельность компании, комментарии о контрагенте

Способы связи

Телефон: ☒ +375 (29) 123-45-67 Основной ☐ +375 (29) 123-45-69 Комментарий [Посмотреть историю вызовов](#)

Обязательным для заполнения является только поле **ФИО**.

Для того, чтобы добавить дополнительное поле для ввода телефона и/или E-mail, следует щелкнуть по кнопке **+** напротив последнего поля.

При наличии нескольких телефонных номеров следует указать основной номер, который будет отображаться в списке контрагентов и подставляться при звонке.

При наличии хотя бы одного телефонного номера у текущего контрагента на карточке отобразится ссылка «Посмотреть историю вызовов». При щелчке по ссылке выполняется переход на отчет «Все вызовы» страницы «История вызовов».

Для сохранения внесенных изменений необходимо нажать кнопку **Сохранить**.

Для удаления контрагента следует открыть его карточку и щелкнуть по ссылке «Удалить контакт». После подтверждения контакт будет удален со всеми данными.

4.5.11 Мультиканальный чат

Мультиканальный чат (МКЧ) – это платформа для коммуникаций с клиентами. Он объединяет в себе социальные сети, мессенджеры и чат-боты в единое пространство связи клиентов и сотрудников через сайт.

Возможности мультиканального чата:

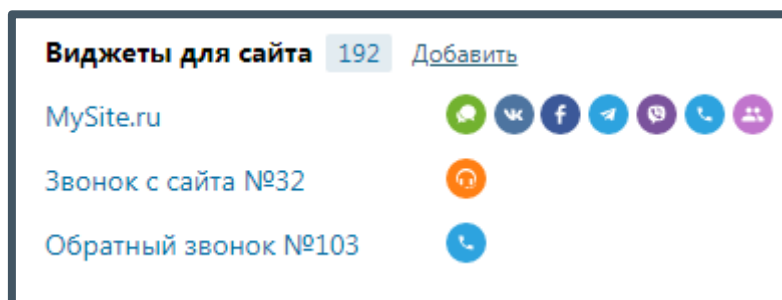
- Общаться с клиентами и партнерами онлайн;



- Подключать цифровые каналы общения: социальные сети VKontakte и Facebook, мессенджеры Viber и Telegram;
- Сохранять контакты в адресной книге;
- Просматривать историю обращений;
- Устанавливать режимы работы чата в рабочее/нерабочее время;
- Создавать автоответы для нерабочего времени и праздничных дней.

4.5.11.1 Создание виджета в Личном кабинете

Для создания виджета МКЧ следует щелкнуть по кнопке **Добавить** блока [«Виджеты для сайта»](#) на Обзорной панели ВАС. Затем выбрать тип виджета – Мультиканальный чат.



При отсутствии ранее созданных виджетов на экране отобразится описание возможностей мультиканального чата. Для создания нового виджета щелкните по кнопке **Создать виджет**.



MANGO
OFFICE

Чат, Facebook, VK, Telegram и Viber в Мультиканальном виджете Mango-Office!

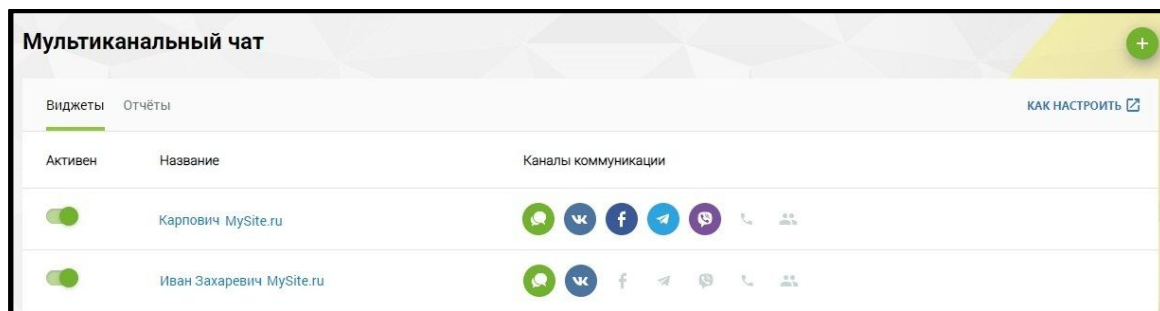
По статистике около 95% посетителей сайта уходят так и не позвонив. Мультиканальный виджет предоставляет вашим потенциальным клиентам выбор из самых удобных и популярных каналов общения с вами: Facebook, V Kontakte, Telegram, Viber. Также клиенты смогут написать вам напрямую из чата на вашем сайте. Но самое главное!

- Теперь обращения из всех каналов будут собираться в едином центре коммуникаций с клиентами: приложении Mango Talker или ЦОВ.
- Отвечайте на обращения клиентов с рабочего компьютера или с мобильного!
- На сообщения клиентов могут отвечать несколько выделенных менеджеров, это позволит отрабатывать обращения всего за несколько секунд.
- Автоответы посетителям, сбор контактов в нерабочее время — всё это позволяет Мультиканальный виджет Mango-Office.

Таким образом, вы получаете мощный инструмент, который приведет вам новых клиентов!

Создать виджет

При наличии ранее созданных виджетов на экране отобразится список виджетов. Для создания нового виджета следует щелкнуть по кнопке .



Для каждого отдельно используемого сайта рекомендуется создавать отдельный виджет.

Выберите каналы коммуникации. Стоимость виджета не зависит от количества подключенных каналов. Подключение каналов допускается также после создания виджета.

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

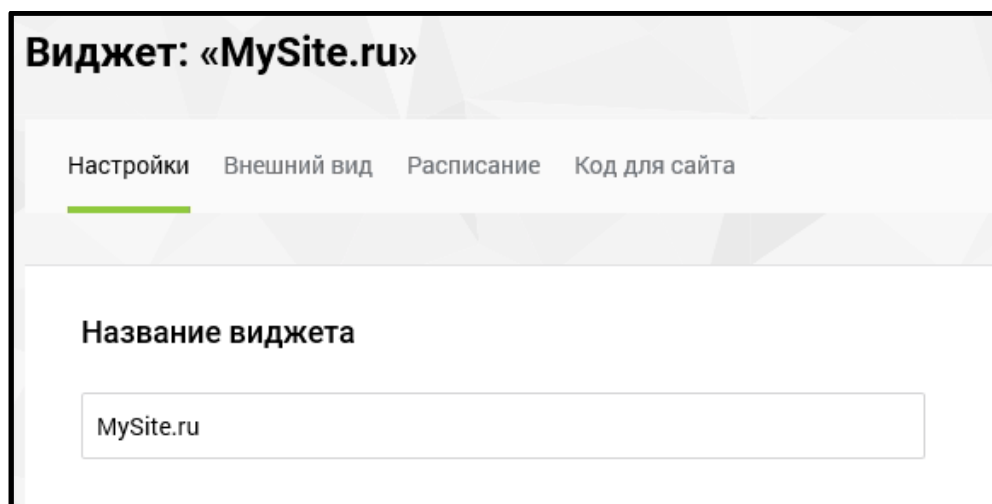


Нажмите **Подключить** для перехода к настройке виджета. Настройка распределена по четырем разделам:

- Настройки,
- Внешний вид,
- Расписание,
- Код для сайта.

4.5.11.2 Настройки

В разделе указывается название виджета и задаются настройки каждого канала связи.





Способ обработки сообщений

Где будете обрабатывать сообщения



Контакт-центр

Специализированное приложение для совместной работы над обращениями.



M. Talker

Корпоративный мессенджер. Подойдёт для обработки обращений одним сотрудником.

Чат на сайте



Чат на сайте



Кто будет принимать обращения из чата

Надежда



Куда отправлять обращения в нерабочее время

Введите электронный адрес

Информация об операторе

- ☒ Показывать ФИО оператора
- ☒ Показывать фото оператора
- ☒ Предлагать оценить качество обслуживания

Автоответ

Здравствуйте! Вас приветствует Mango Telecom. Спасибо за обращение в нашу компанию.

83/250

Отправлять через 6 секунд



УДАЛИТЬ

Извините, все операторы в данный момент заняты. Мы ответим на Ваш вопрос сразу, как только сможем. Спасибо за ожидание.

121/250

Отправлять через 1 минуту



УДАЛИТЬ

ДОБАВИТЬ



Задайте настройки для чата на сайте, автоответы, что отображать об операторе, кто будет принимать обращения из чата

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

В настройках чата следует указать обязательные параметры:



- **Кто будет принимать сообщения из чата** – сотрудник или группа сотрудников. Сообщение, поступающее на группу, отображается у всех ее участников. Сотрудники, не включенные в группу, не получают сообщения.
- **Куда отправлять обращения в нерабочее время** – электронный адрес, на который будут поступать сообщения. Каждое сообщение придет в отдельном письме.

Для того, чтобы пользователям отображалась информация об операторах чата, следует отметить:

- **Показывать ФИО оператора** – данные загружаются из справочника сотрудников ВАТС;
- **Показывать фото оператора** – фотография из аватара сотрудника в М.Talker.
- **Предлагать оценить качество обслуживания** – превосходно, хорошо, удовлетворительно, плохо.

Для повышения лояльности клиентов и удобства работы операторов следует указать один или несколько автоответов:

- **Текст автоответа;**
- **Задержку автоответа** – время с момента обращения пользователя и до отображения ему автоответа.

Рекомендуется использовать автоответы, чтобы убедить клиента дождаться ответа оператора в пиковые часы нагрузки (когда все сотрудники заняты) или когда оператор отсутствует на рабочем месте.

Vkontakte

В данном блоке осуществляется настройка приема сообщений, которые клиенты отправляют группе ВКонтакте.



Vkontakte

Кто будет принимать обращения из Vkontakte

Петр Иванов

[+ АВТОРИЗОВАТЬСЯ](#)

Чтобы обрабатывать сообщения из личных сообщений вашего сообщества Вконтакте выполните следующие шаги:

1. Нажмите на кнопку «Авторизоваться»
2. Авторизуйтесь во Вконтакте под учетной записью администратора сообщества
3. Выберите ваше сообщество в выпадающем списке
4. Выберите сотрудника или группу сотрудников, которые будут обрабатывать сообщения из вашего сообщества Вконтакте

Для этого следует:

- Указать оператора (или группу), который будет принимать сообщения из ВКонтакте;
- Нажать «Авторизоваться».

В открывшейся форме нужно авторизоваться под **администратором** той группы, сообщения из которой необходимо обрабатывать. В случае, когда учетная запись не является записью администратора, дальнейшая настройка будет невозможна.

ВК Регистрация

Для продолжения Вам необходимо войти **ВКонтакте**.

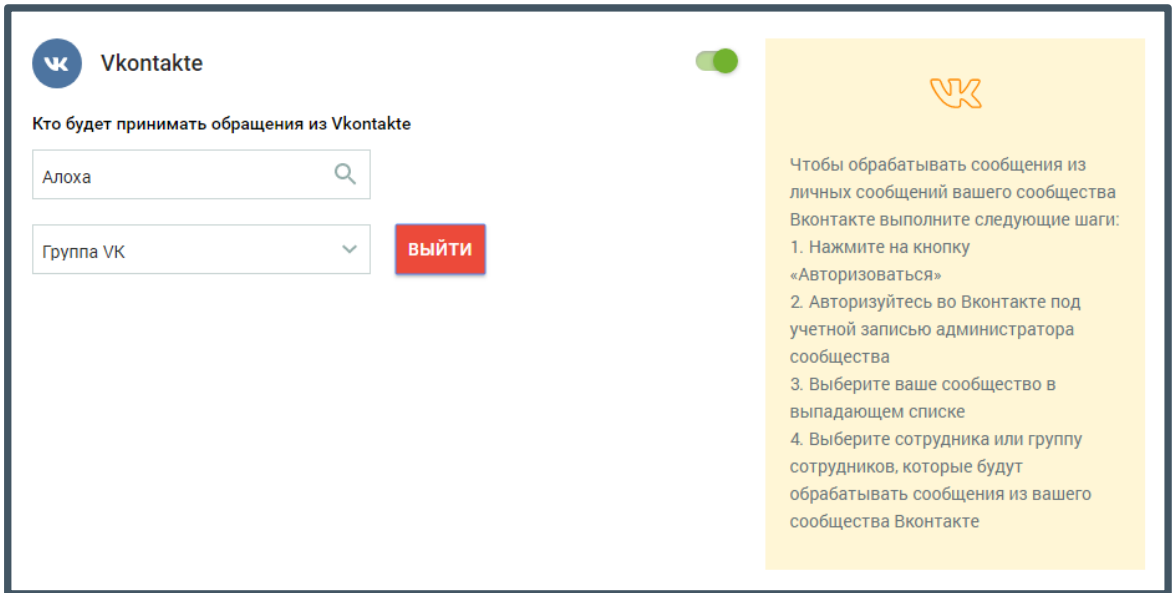
Телефон или email

Пароль

Войти

[Забыли пароль?](#)

После успешной авторизации в социальной сети в настройках виджета отобразится выпадающий список с перечнем всех групп указанного администратора.



Vkontakte

Кто будет принимать обращения из Vkontakte

Алоха

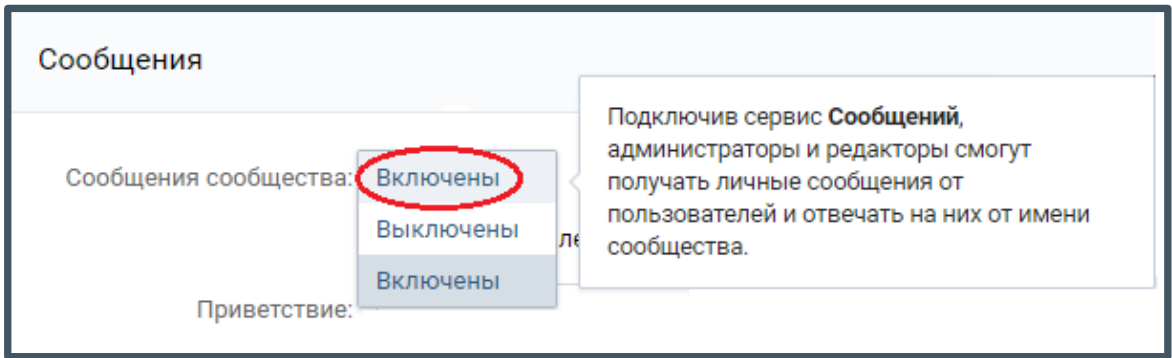
Группа VK

ВЫЙТИ

Чтобы обрабатывать сообщения из личных сообщений вашего сообщества Вконтакте выполните следующие шаги:

1. Нажмите на кнопку «Авторизоваться»
2. Авторизуйтесь во Вконтакте под учетной записью администратора сообщества
3. Выберите ваше сообщество в выпадающем списке
4. Выберите сотрудника или группу сотрудников, которые будут обрабатывать сообщения из вашего сообщества Вконтакте

Далее следует выбрать группу или публичную страницу, которую необходимо хотите подключить. При этом в настройках подключаемого сообщества должна быть включена опция приема сообщений:



Сообщения

Сообщения сообщества: **Включены**

Приветствие:

Подключив сервис **Сообщений**, администраторы и редакторы смогут получать личные сообщения от пользователей и отвечать на них от имени сообщества.

Facebook

В данном блоке осуществляется настройка приема сообщений, которые клиенты отправляют группе Facebook.



Facebook

Кто будет принимать обращения из Facebook

Продажи

+ АВТОРИЗОВАТЬСЯ

Чтобы обрабатывать сообщения из личных сообщений вашей группы в Facebook выполните следующие шаги:

1. Нажмите на кнопку «Авторизоваться»
2. Авторизуйтесь в Facebook под учетной записью администратора группы
3. Выберите вашу группу в выпадающем списке
4. Выберите сотрудника или группу сотрудников, которые будут обрабатывать сообщения из вашей группы в Facebook

Для этого следует:

- Указать оператора (или группу), который будет принимать сообщения из Facebook;
- Нажать «Авторизоваться». В открывшейся форме нужно указать данные **администратора** группы, сообщения из которой необходимо обрабатывать. В случае, когда учетная запись не является записью администратора, дальнейшая настройка будет невозможна.

Эл. адрес или телефон:

Пароль:

Вход

Забыли аккаунт?

Создать новый аккаунт

После успешной авторизации в социальной сети в настройках виджета отобразится выпадающий список с перечнем всех групп указанного администратора.



 Facebook

Кто будет принимать обращения из Facebook

ВЫЙТИ



Чтобы обрабатывать сообщения из личных сообщений вашей группы в Facebook выполните следующие шаги:
1. Нажмите на кнопку «Авторизоваться»
2. Авторизуйтесь в Facebook под учетной записью администратора группы
3. Выберите вашу группу в выпадающем списке
4. Выберите сотрудника или группу сотрудников, которые будут обрабатывать сообщения из вашей группы в Facebook

Следует выбрать **публичную страницу** (не группу!), которую необходимо подключить. При этом в настройках подключаемого сообщества должна быть включена опция приема сообщений:

Telegram

В данном блоке осуществляется настройка приема сообщений, которые клиенты отправляют через мессенджер Telegram.

 Telegram

Кто будет принимать обращения из telegram

Укажите токен для HTTP API

Имя бота

mangotest



Чтобы получить токен для HTTP API Telegram выполните следующие шаги:
1. Откройте Telegram
2. Начните диалог с @botfather
3. Выберите /newbot и следуйте инструкциям
4. Вконец вы получите токен для HTTP API. Скопируйте и вставьте его в поле выше и нажмите «Добавить токен».

Все, ваш канал telegram готов к работе.
Если у вас остались вопросы – посмотрите видео инструкцию

Для приема сообщений из Telegram следует указать:

- **Кто будет принимать обращения из telegram** – группа или отдельный сотрудник;



- **Токен для HTTP API** – в данное поле следует вставить токен, полученный в Telegram. Инструкция для получения токена приведена в [видео инструкции](#).
- **Имя бота** – отображается автоматически после указания токена и нажатия клавиши Enter. В случае ввода неверного токена в поле отобразится надпись **invalidAuthToken**.

Viber

В данном блоке осуществляется настройка приема сообщений, которые клиенты отправляют через мессенджер Viber.

Viber

Кто будет принимать обращения из viber

РитейлСРМ

Укажите токен для HTTP API

46tgf4332sfggh65453466754fcd234554df4

Имя бота

mangotest

Чтобы обрабатывать сообщения пользователей Viber выполните следующие шаги:

1. Создайте бота Viber по инструкции: <https://developers.viber.com/docs/general/get-started/#get-started-bots>
2. Укажите токен доступа для бота в настройках канала Viber
3. Выберите сотрудника или группу сотрудников, которые будут обрабатывать сообщения из Viber

В настройках канала Viber следует указать:

- **Кто будет принимать обращения из Viber** – группа или отдельный сотрудник;
- **Токен для HTTP API** – в данное поле следует вставить токен, полученный в Viber. Инструкция для получения токена приведена в [статье](#).
- **Имя бота** – отображается автоматически после указания токена и нажатия клавиши Enter. В случае ввода неверного токена в поле отобразится надпись **invalidAuthToken**.

Заказ обратного звонка

В данном блоке предусмотрен набор настроек, аналогичный [основному набору](#) настроек виджета «Обратный звонок».

Внимание

Виджет, созданный в рамках мультиканального чата, не отображается в списке виджетов на главной странице Виртуальной.

Лидогенерация

В данном блоке осуществляется настройка отслеживания событий. Данная услуга позволяет отобразить виджет при определенных действиях посетителя сайта.

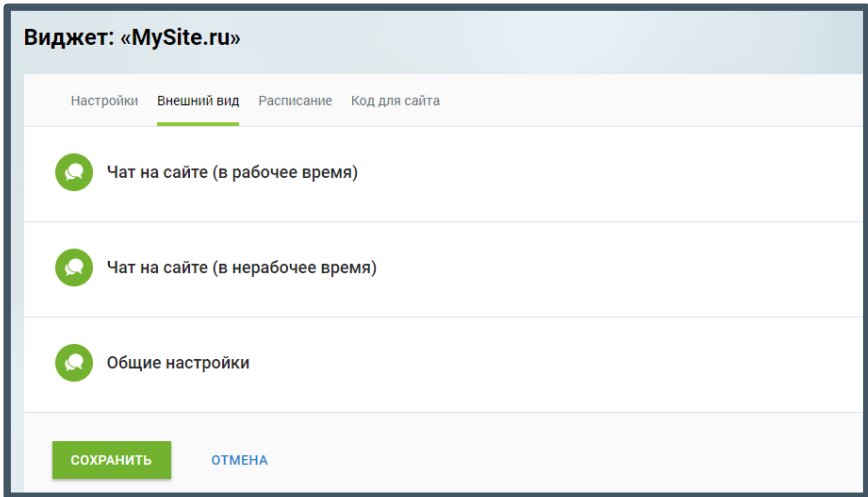
Предусмотрены следующие настройки лидогенерации:

- **Кто будет обрабатывать заказы звонков** – сотрудник либо группа, которые будут обрабатывать поступившие звонки;
- **Когда показывать форму захвата** – выбор отслеживаемых действий посетителя;
- **Частота повторного показа** – период, через который виджет отображается повторно;
- **Исключения** – при включенной настройке виджет не будет отображаться тем посетителям, которые указали свой номер телефона;
- **Куда отправлять уведомления о заказах** – E-mail и/или номер телефона для получения уведомлений о заказе обратного звонка;
- **Какой номер показывать клиенту при звонке** – номер Виртуальной АТС, который отобразится у посетителя.

Для сохранения настроек нажмите **Сохранить**.

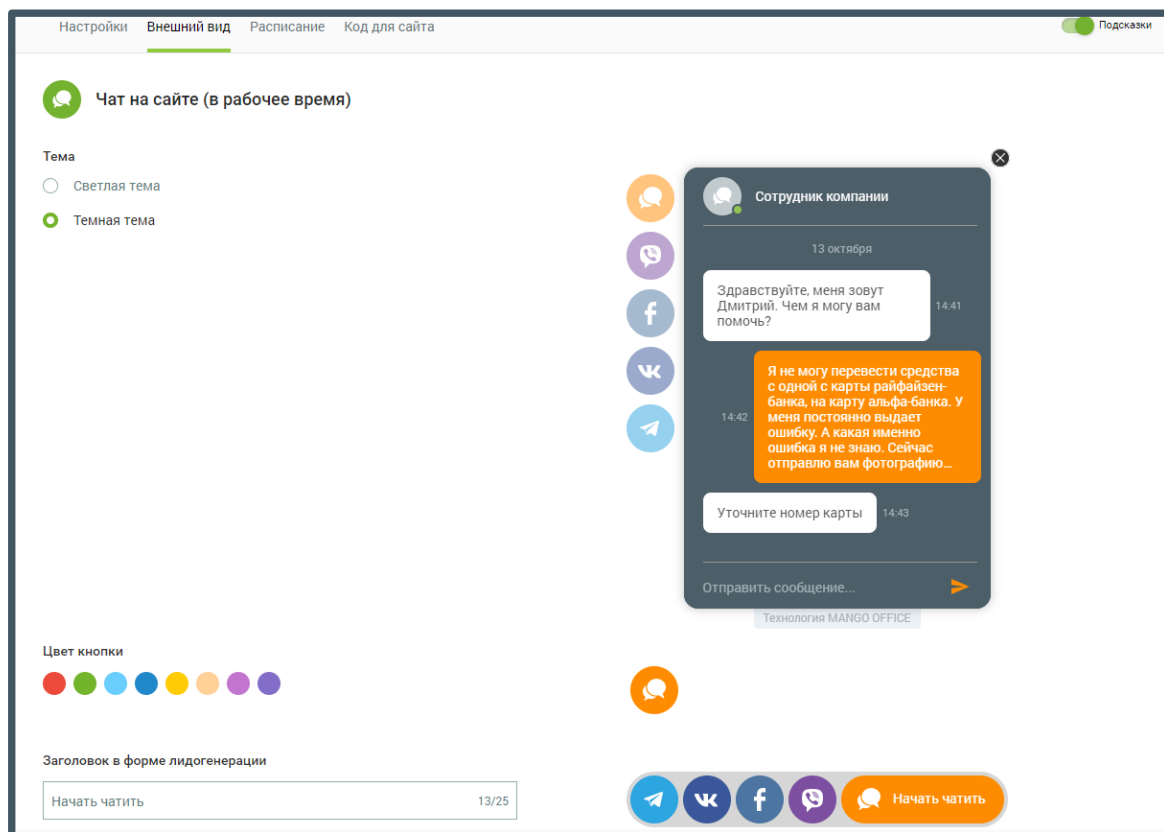
4.5.11.3 Внешний вид

В данном разделе осуществляется настройка внешнего вида чата в рабочее и нерабочее время, а также задаются дополнительные общие настройки.



Чат на сайте в рабочее время

В подразделе «Чат на сайте (в рабочее время)» указываются:



- Тема, в которой отображается основное окно виджета чата: светлая или темная;
- Цвет кнопки чата. По умолчанию установлен зеленый цвет.
- Заголовок для формы лидогенератора – текст, отображаемый на кнопке чата на сайте.

Чат на сайте в нерабочее время

В подразделе «Чат на сайте (в нерабочее время)» указываются:

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU



Чат на сайте (в нерабочее время)

Заголовок

Оставить заявку 15/40

Описание

К сожалению, мы не можем ответить прямо сейчас. Оставьте свои контактные данные и мы свяжемся с вами в ближайшее время. 119/200

Оставить заявку

К сожалению, мы не можем ответить прямо сейчас. Оставьте свои контактные данные и мы свяжемся с вами в ближайшее время.

Имя _____

Email _____

Сообщение _____

Отправить

Технология MANGO OFFICE

- Заголовок - отображается в форме чата в нерабочее время;
- Описание - поясняющий текст, отображающийся в форме чата в нерабочее время.

Общие настройки

В подразделе «Общие настройки» указываются:

Общие настройки

Позиция

☒ Справа

☐ Слева

☐ Скрыть бренд MANGO OFFICE

☒ Персональные данные

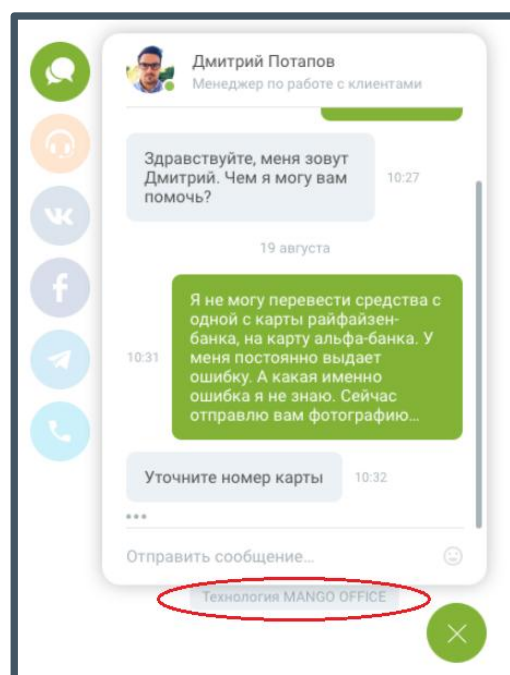
8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU



MANGO
OFFICE

1. **Позиция** – расположение кнопки виджета на сайте: справа или слева;
2. **Скрыть бренд MANGO OFFICE** – при выключенном скроллере в нижней части виджета отображается надпись "Технологии MANGO-OFFICE" и ссылка на сайт.



При включенном скроллере текст пропадает. Следует обратить внимание: выключение скроллера – платная услуга.

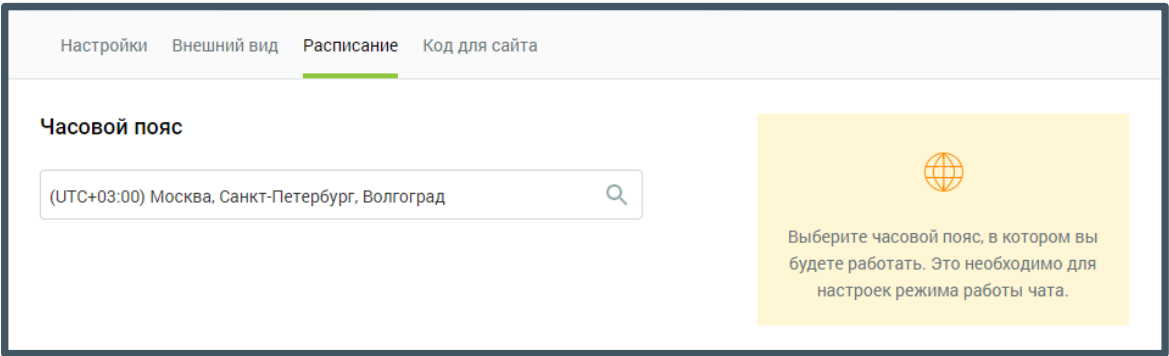
3. **Персональные данные** – эта опция включает/выключает отображение чекбокса «Согласен на обработку персональных данных». Чекбокс отображается только при включенном скроллере. Кнопка Отправить останется неактивной до тех пор, пока пользователь не выразит согласие.

4.5.11.4 Расписание

В данном разделе осуществляется настройка часовых поясов и расписания работы виджета.

Часовой пояс

В расписании необходимо указать часовой пояс, в котором будет работать виджет. В зависимости от выбранного пояса определяются остальные настройки расписания виджета:



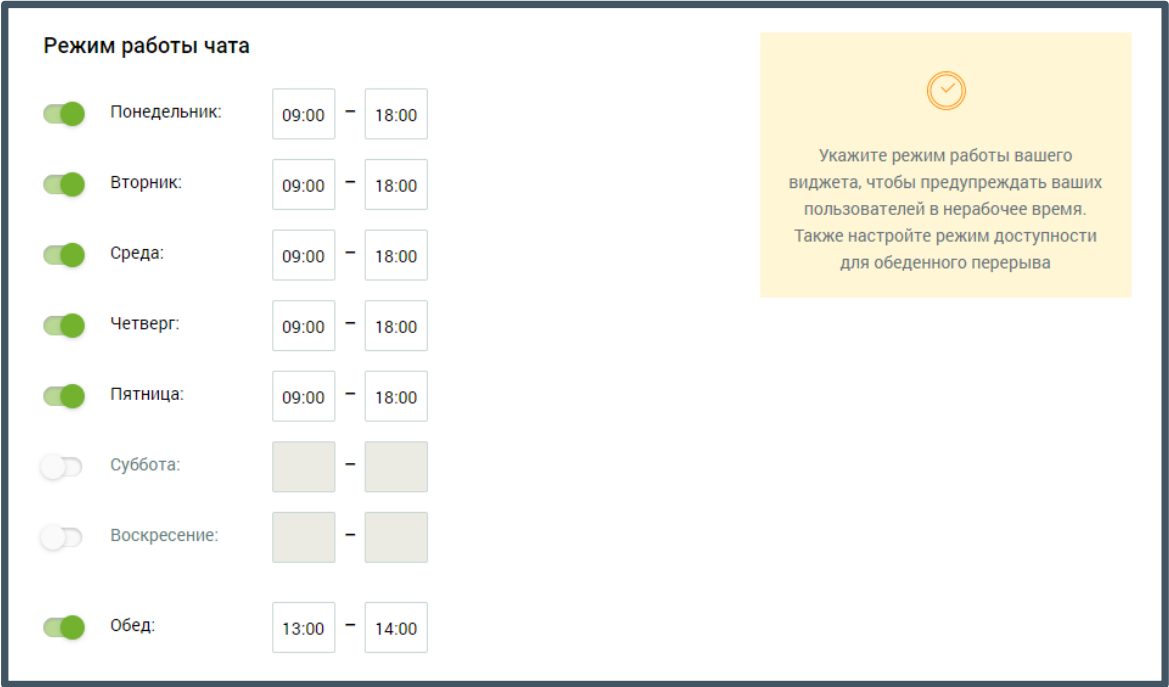
Настройки Внешний вид **Расписание** Код для сайта

Часовой пояс

(UTC+03:00) Москва, Санкт-Петербург, Волгоград

Выберите часовой пояс, в котором вы будете работать. Это необходимо для настроек режима работы чата.

Режим работы чата



Режим работы чата

☒ Понедельник: 09:00 – 18:00

☒ Вторник: 09:00 – 18:00

☒ Среда: 09:00 – 18:00

☒ Четверг: 09:00 – 18:00

☒ Пятница: 09:00 – 18:00

☐ Суббота: –

☐ Воскресение: –

☒ Обед: 13:00 – 14:00

Укажите режим работы вашего виджета, чтобы предупреждать ваших пользователей в нерабочее время. Также настройте режим доступности для обеденного перерыва

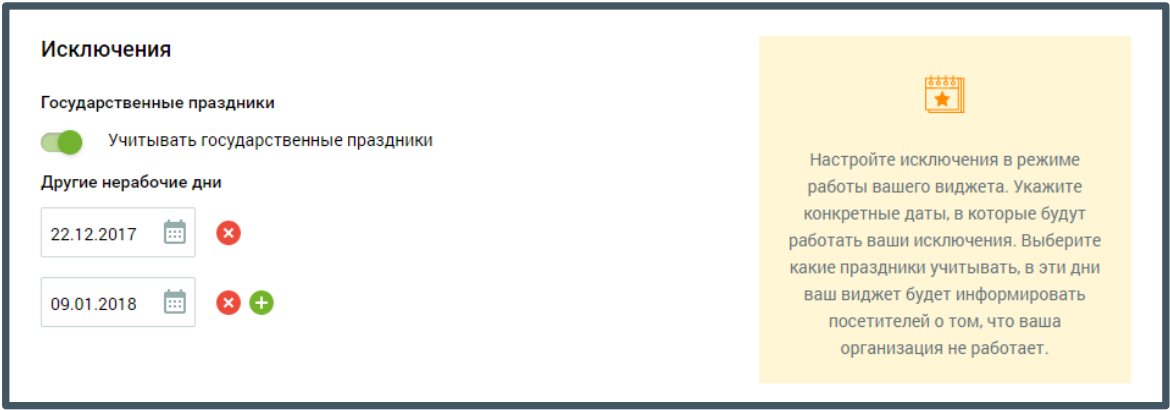
Для каждого из дней недели указывается время, которое считается рабочим. Остальное время автоматически – нерабочее. Чтобы задать рабочее время,

следует активировать день, передвинув переключатель, и ввести время в формате чч:мм. По умолчанию установлены рабочие дни с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00.

При необходимости допускается задать время обеда, считающееся нерабочим для каждого дня. По умолчанию обед установлен с 13-00 до 14-00.

Исключения

В данном блоке указываются исключения в режиме работы виджета:



Исключения

Государственные праздники

☒ Учитывать государственные праздники

Другие нерабочие дни

22.12.2017  

09.01.2018   

Настройте исключения в режиме работы вашего виджета. Укажите конкретные даты, в которые будут работать ваши исключения. Выберите какие праздники учитывать, в эти дни ваш виджет будет информировать посетителей о том, что ваша организация не работает.

- **Учитывать государственные праздники** - при активации опции государственные праздники РФ считаются нерабочими днями. По умолчанию опция активна;
- **Другие нерабочие дни** - дни, которые также будут считаться нерабочими. По умолчанию опция не активна.

4.5.11.5 Код для сайта

В поле «Код для вставки на сайт» указан код виджета, который следует скопировать и вставить в код своего сайта перед закрывающим тегом `</body>`:

Также допускается указать электронную почту разработчика и нажать **Отправить**. На указанный e-mail будет выслана подробная инструкция вместе с кодом для вставки на сайт.

4.5.11.6 Список виджетов

Созданные виджеты отображаются в виде списка:

Мультиканальный чат		
Активен	Название	Каналы коммуникации
☒	MySite.ru	    
☒	МойСайт.py	    

Каждая запись списка содержит:

- Переключатель активности виджета;
- Название виджета. При щелчке по названию выполняется переход к настройкам виджета.
- Список активных каналов коммуникации.

4.5.11.6 Удаление виджета

Для удаления виджета следует открыть настройки виджета и щелкнуть по кнопке **Удалить виджет**.

В результате на экране отобразится форма для ввода причины удаления. Заполнение формы не является обязательным.

Удаление виджета

Укажите пожалуйста причину, по которой вы удаляете виджет «MySite.ru»:

☐ Не понравился виджет, не подходит под наш сайт
☐ Мы ожидали большего
☐ Наш бизнес перестроился, этот инструмент теперь не нужен
☐ Не хотим покупать ЦОВ
☒ Другое

0/150

УДАЛИТЬ

ОТМЕНА

Для подтверждения удаления виджета следует щелкнуть по кнопке **Удалить**.

4.5.12 Речевая аналитика

Подробнее о разделе **Речевая аналитика** читайте в [Руководстве пользователя по Речевой аналитике](#).

4.6 НАСТРОЙКА АТС

Блок «Настройки» отображается только у администратора Лицевого счета и пользователей с правом доступа «Администратор». Узнать больше о правах пользователей можно в [подразделе](#).

4.6.1 Настройка SIP

Страница «Настройка SIP» позволяет управлять доменами и учетными записями SIP, а также настраивать дополнительные параметры SIP-телефонии.

ВНИМАНИЕ

Этот инструмент доступен только администратору Лицевого счета и пользователям с ролью «Администратор».

4.6.1.1 Учетные записи и домены SIP

На этой вкладке отображаются домены и учетные записи SIP, связанные с текущей виртуальной АТС. Учетные записи SIP группируются по домену. Если с учетной записью SIP связано имя пользователя Виртуальной АТС, то оно отображается в столбце «Сотрудник».



Настройки и инструменты →

Настройка SIP

Учетные записи SIP необходимы сотрудникам для приема и совершения звонков с использованием IP-телефонии.

Описание Учетные записи и домены SIP Настройки SIP телефонии SIP Trunk Безопасность

Найти Учетных записей: 8 Создать учетную запись SIP ▼

Домен **DomainName.mangosip.ru** [Переименовать](#), [Удалить](#)

SIP-адрес	Сотрудник ▾	Статус
user7@DomainName.mangosip.ru	Абрамченко Александр	● В сети
user6@DomainName.mangosip.ru	Администратор Александр	● Не в сети
user3@DomainName.mangosip.ru	Администратор ЛК	● В сети
user5@DomainName.mangosip.ru	Оператор Вадим	● Не в сети
user4@DomainName.mangosip.ru	Продажи Сергей	● Переадресует

Домен **DomainName2.mangosip.ru** [Переименовать](#), [Удалить](#)

SIP-адрес	Сотрудник ▾	Статус
-----------	-------------	--------

Действия, доступные на данной странице:

- просмотр статуса сотрудника;
- контекстный поиск записей по любому полю (SIP-адрес, сотрудник, статус);
- создание, редактирование, удаление домена SIP;
- создание, редактирование, удаление учетной записи SIP.

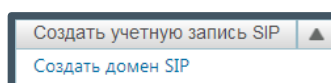
Возможность создания домена SIP и учетной записи SIP доступна при редактировании карточки сотрудника в блоке настроек «Сотрудники и Группы» (подробнее в [подразделе](#)).

Статусы учетных записей SIP обновляются автоматически с периодичностью не более 60 секунд. Индикаторы в столбце «Статус» обновляются поочередно для каждой записи по мере того, как системой определяется статус текущей учетной записи.

4.6.1.1.1 Домены SIP

Создание

Для создания домена SIP выберите дополнительный пункт «Создать домен SIP» кнопки «Создать учетную запись SIP». Дополнительный пункт открывается при нажатии на стрелку справа. Вид кнопки в развернутом состоянии приведен на рисунке ниже.





В открывшейся форме введите наименование домена. При создании наименования домена соблюдайте следующие правила: первый символ должен быть буквой латинского алфавита. Минимальное количество символов - четыре. Это могут быть буквы латинского алфавита, цифры и символы "-". Регистр не учитывается.

Создание SIP-домена

Для упрощения настройки IP-телефонов и софтонов, названия доменов лучше делать короткими и легко запоминающимися. Например, хорошо подойдет сокращенное название компании.

Домен: .mangosip.ru

После создания новый домен отображается в общем списке доменов. Также новый домен доступен для выбора при создании или редактировании учетной записи SIP: на данной вкладке и в карточке сотрудника.

Переименование

Для переименования домена нажмите «Переименовать» рядом с наименованием домена. В открывшейся форме введите новое наименование домена.

Переименование SIP-домена

Все входящие в домен учетные записи также будут переименованы. Для сохранения работоспособности IP-телефонов и софтонов вам потребуется вручную указать в них новые имена учетных записей.

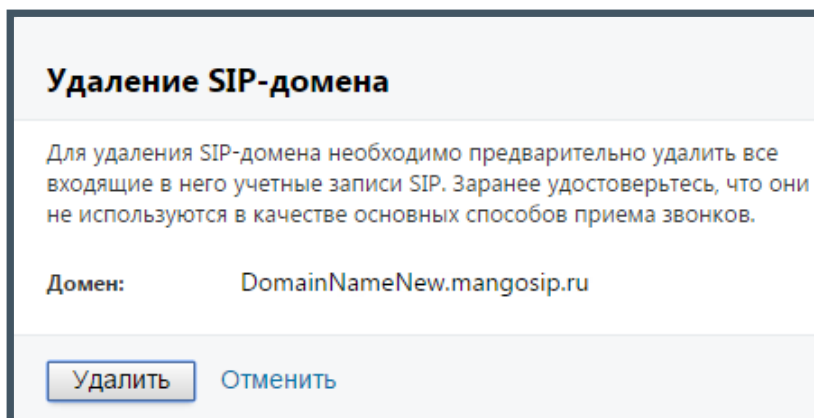
Домен: .mangosip.ru

Входящие в домен учетные записи SIP получают новое наименование автоматически. Имена учетных записей, введенные в IP-телефоны и софтоны, необходимо изменить самостоятельно. После переименования домена рекомендуем сразу же проверить их корректную работоспособность.



Удаление

Для удаления домена нажмите «Удалить» рядом с наименованием домена.

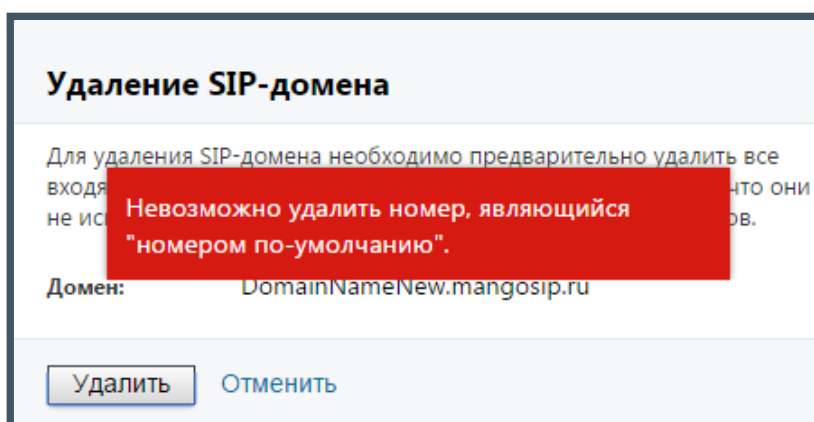


Удаление SIP-домена

Для удаления SIP-домена необходимо предварительно удалить все входящие в него учетные записи SIP. Заранее удостоверьтесь, что они не используются в качестве основных способов приема звонков.

Домен: DomainNameNew.mangosip.ru

При удалении выполняется проверка: входят ли в домен учетные записи SIP, являющиеся основным способом приема звонков. В случае, если хотя бы одна учетная запись SIP в карточке сотрудника указана в качестве основного способа связи, на экране будет отображено соответствующее сообщение.



Удаление SIP-домена

Для удаления SIP-домена необходимо предварительно удалить все входящие в него учетные записи SIP. Заранее удостоверьтесь, что они не используются в качестве основных способов приема звонков.

Домен: DomainNameNew.mangosip.ru

Невозможно удалить номер, являющийся "номером по-умолчанию".

Для удаления такого домена необходимо открыть карточку сотрудника на вкладке «Телефония» и указать другой основной способ связи, либо снять флаг в колонке «Активен» напротив наименования учетной записи.

Пример смотрите на рисунке на следующей странице.



Средства приема звонков ⓘ				
Порядок	Телефоны или учетные записи	Ждать ответ	Расписание	Активен
1	7(495) 123-54-96 ⓘ	0 с.	Указать	☒
2	saleandr@tst-devpg-minsk03.mar ⓘ	0 с.	Указать	☒
+ Добавить номер ▼				

После выполнения любого из этих действий домен доступен для удаления.

внимание!

При удалении домена SIP все имена и псевдонимы пользователей, связанные с этим доменом, удаляются без возможности последующего восстановления.

Удаление домена mangosip.ru запрещено.

4.6.1.1.2 Учетные записи SIP

Создание

Для создания новой учетной записи SIP нажмите кнопку «Создать учетную запись SIP». На экране будет отображена форма по созданию новой учетной записи SIP. Пример приведен на рисунке ниже.

Учетная запись SIP

Закреплена за сотрудником

Оператор Павел

SIP-адрес

@ DomainName.mangosip.ru

Пароль

Показать, Сгенерировать новый

Расширенные настройки ▼

Создать

Отменить

В поле «Закреплена за сотрудником» при помощи контекстного поиска указывается существующий сотрудник, за которым будет закреплена новая учетная запись.

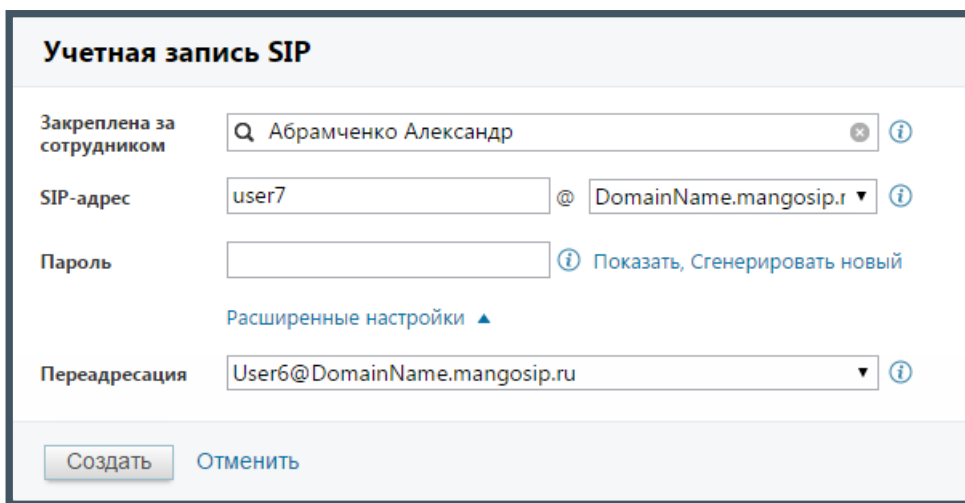
СОВЕТ

Если поиск не обнаружил сотрудника с таким именем, то после нажатия **Создать** будет создан новый сотрудник.

При создании наименования в поле «SIP-адрес» соблюдайте следующие правила: первый символ должен быть буквой латинского алфавита. Минимальное количество символов - четыре. Это могут быть буквы латинского алфавита, цифры и символы. Если вы хотите, чтобы наименование состояло только из цифр, то оно должно начинаться с «000». Регистр не учитывается.

При создании пароля следует соблюдать следующие правила: пароль в обязательном порядке должен включать цифры, строчные и прописные буквы. Минимальное количество символов - восемь. При нажатии «Сгенерировать новый» выполняется автоматическое создание «случайного» пароля, удовлетворяющего этим условиям.

При нажатии на «Расширенные настройки» форма создания учетной записи SIP принимает вид, как указано на рисунке ниже:



В поле «Переадресация» при необходимости следует указать учетную запись SIP сотрудника, на которого будет переадресован входящий вызов.

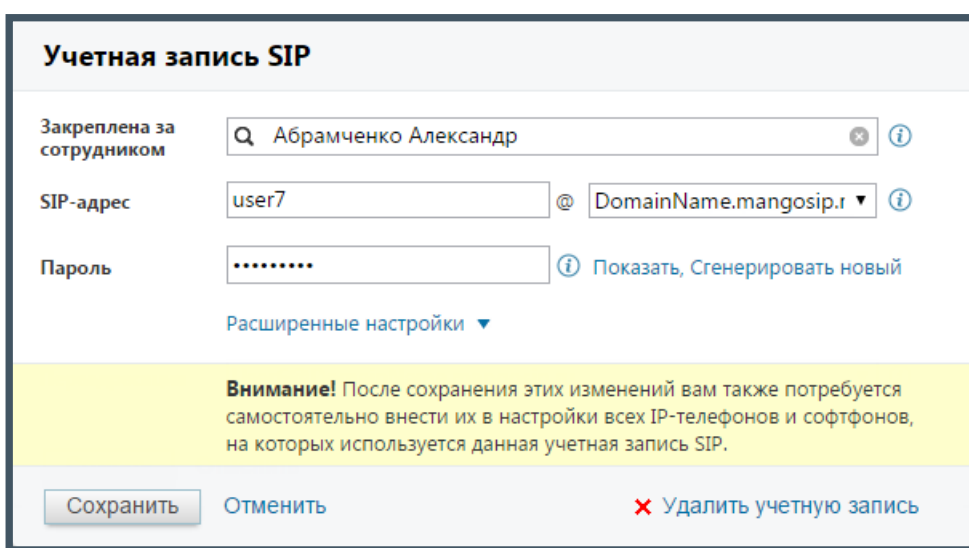
После того, как все поля заполнены, нажмите «Создать». Если при заполнении полей была допущена ошибка, то на экране будет отображено соответствующее сообщение. Если все данные указаны верно, будет создана новая учетная запись SIP.

Созданная учетная запись SIP автоматически указывается в качестве активного и основного средства связи сотрудника.

Редактирование

Для редактирования учетной записи SIP нажмите на наименование учетной записи SIP в колонке «SIP-адрес». В открывшейся форме введите новые данные, следуя вышеуказанным правилам. Вид формы приведен на рисунке ниже.

При редактировании параметров учетной записи, которые указаны в настройках оборудования (Логин, Домен, Пароль), на форме отображается дополнительное сообщение, напоминающее о необходимости внесения изменений.



Если редактируемая учетная запись SIP указана в качестве основного способа связи, то изменение сотрудника, за которым она закреплена, запрещено.

Удаление

Удаление учетной записи SIP возможно как из формы редактирования, так и из карточки сотрудника. Если данная учетная запись SIP указана в качестве основного способа связи, на экране будет отображено соответствующее сообщение и удаление не будет выполнено.

Пример сообщения приведен на рисунке на следующей странице.



Учетная запись SIP

Закреплена за сотрудником

SIP-адрес

Невозможно удалить номер, являющийся "номером по-умолчанию".

Пароль

Показать, сгенерировать новый

Расширенные настройки

Сохранить

Отменить

Удалить учетную запись

Для удаления такой учетной записи SIP необходимо открыть карточку сотрудника на вкладке «Телефония» и указать другой основной способ связи, либо снять флаг в колонке «Активен» напротив наименования учетной записи.

4.6.1.2 Настройки SIP телефонии

Вкладка «Настройки SIP телефонии» позволяет выбрать, какая информация о звонящем абоненте будет отображаться при получении входящего звонка на экране аппаратного IP-телефона или софтфона при внутренних звонках (между абонентами одной Виртуальной АТС).

Укажите нужные значения параметров «Отображаемое имя» и «Идентификатор», используя соответствующие переключатели. При выборе значений справа динамически изменяется пример отображения информации о звонящем абоненте. Затем нажмите «Сохранить».

4.6.1.3 Безопасность

В целях повышения безопасности использования SIP-телефонии, предусмотрена настройка «белого списка» IP-адресов. На этой странице вы можете задать список IP-адресов сотрудников, с которых будет разрешен доступ к использованию учетных записей SIP.

Предусмотрено три типа доступа.



Настройки и инструменты →

Настройка SIP

Учетные записи SIP необходимы сотрудникам для приема и совершения звонков с использованием IP-телефонии.

Описание Учетные записи и домены SIP **Настройки SIP телефонии** SIP Trunk Безопасность

Настройка "Белого списка" IP-адресов

Для повышения безопасности вы можете ограничить возможность совершать и принимать звонки с использованием SIP-телефонии (через SIP-телефон или софтфон), сохранив ее только для постоянных IP-адресов вашего офиса и работающих удаленно сотрудников. При этом сотрудники сохранят возможность принимать звонки на мобильные телефоны GSM.

- ☒ Свободный доступ. Соединения по протоколу SIP возможны с любых IP-адресов. ⓘ
- ☐ Только из России. Соединения по протоколу SIP возможны только с российских IP-адресов. ⓘ
- ☐ Ограниченный доступ. Соединения по протоколу SIP возможны только с заданных IP-адресов. ⓘ

Свободный доступ – наименее безопасный способ. Этот тип используется, как правило, в тех случаях, когда интернет-канал вашего офиса имеет динамический IP-адрес, большинство сотрудников работает удаленно, либо сотрудникам требуется регулярно подключаться по SIP из различных мест, в частности через сети Wi-Fi общего использования.

Только из России – высокий уровень безопасности, в то же время позволяющий сохранить мобильность сотрудников в пределах страны. Список IP-адресов в пределах России формируется автоматически, необходимости в ручной настройке нет.

Ограниченный доступ – максимальный уровень безопасности. Доступ разрешен только с указанных IP-адресов. При выборе этого варианта заполните дополнительные поля:

☒ Ограниченный доступ. Соединения по протоколу SIP возможны только с заданных IP-адресов. ⓘ

IP адрес	Комментарий (16 из 255 символов)
192 . 168 . 0 . 1-25 ⓘ	Отдел маркетинга

Нет записей

Внимание! Использование SIP-телефонии будет невозможно, пока вы не добавите в "Белый список" хотя бы один IP-адрес для подключения!

Подробнее о диапазонах и символах групповой замены

Для указания диапазонов IP-адресов используется символ «-». Например, ввод диапазона 192.168.1.16–32 равносильно указанию отдельных IP-адресов с 192.168.1.16 по 192.168.1.32 (включительно).

Символ групповой замены «*» может заменять произвольное число IP-адресов (в соответствии с сегментом, где введен этот символ). Например, ввод маски 192.168.* равносильно указанию отдельных IP-адресов с 192.168.0.0 по 192.168.255.255 включительно.

СОВЕТ

Можно использовать только один символ «-» или «*» в каждом сегменте поля IP-адрес. При вводе символа «-» или «*» в любом из сегментов поля IP-адрес последующие его сегменты становятся недоступными для ввода. Не забудьте сохранить изменения.

4.6.1.4. SIP Trunk

SIP Trunk – это виртуальный канал связи между вашей АТС (кАТС) и Виртуальной АТС MANGO OFFICE. Он позволяет объединить различные АТС в единую сеть и совершать внутренние, входящие и исходящие звонки независимо от того, к какой именно АТС принадлежит тот или иной сотрудник или телефонный номер.

Подробнее о создании, редактировании и возможностях SIP Trunk читайте разделе [5.SIP Trunk](#).

4.6.2 Аудиофайлы

В разделе «Аудиофайлы» можно загрузить готовый или записать новый звуковой фрагмент, а также прослушать уже имеющиеся аудиозаписи.

Настройки и инструменты →

Аудиофайлы

Добавить ...

Добавленные мной (3)		Всего: 16,17 МБ
	01 - Gloria ✓ 5,76 МБ	
	02 - Сталкер-Поезд 5,76 МБ ✗	
	03 - Drip Drop Teardrop 4,94 МБ ✗	

Отмеченные галочкой аудиофайлы используются в активной схеме переадресации.
Для настройки перейдите в раздел настройки Виртуальной АТС «Распределение звонков, приветствие, голосовое меню»

Стандартные (80)		Всего: 205,74 МБ
	Abandoned 2,54 МБ	
	abba 334 КБ	
	Abba Happy NY 3,23 МБ	
	Aisle 9 Please 2,86 МБ	
	alphaville 569 КБ	
	amelie 358 КБ	
	Aventura Love Story 4,74 МБ	
	av hold 1,3 МБ	
	Bad boys blue Only one breath away 4,95 МБ	
	Blonker sidewalk cafe 4 МБ	
	diva 608 КБ	

СОВЕТ

Для создания и поддержания благоприятного имиджа компании можно заказать профессиональную студию запись приветствий в голосовом меню, рекламных сообщений и мелодий, которые проигрываются позвонившим вам. Обращайтесь в «Манго Телеком» — 8 800 555-55-22.

В поле для поиска звуковых приветствий после добавления каждого символа осуществляется интеллектуальный отбор и выводятся все совпадения.

В блоке «Добавленные мной» отображаются загруженные вами аудиофайлы. В заголовке указывается их количество и объем, занимаемый в облачном хранилище. Если звуковые записи используются в активной схеме переадресации, то они помечаются галочкой и защищены от удаления (в противном случае рядом с ними находится крестик, позволяющий их стереть).

В блоке «Стандартные» содержатся аудиофайлы, бесплатно предоставленные «Манго Телеком». Их количество и объем также указаны, но места в вашем облачном хранилище они не занимают, и их нельзя переименовать, скачать и удалить.

Для загрузки готового или записи нового аудиофайла кликните по кнопке «Добавить». Откроется форма, в которой следует выбрать нужный способ.

При загрузке готового звукового приветствия укажите одно из них в системном диалоговом окне. Выбранная запись закачивается на сервер MANGO OFFICE, где производится проверка на допустимость ее формата (по расширению файла). Если верификация пройдена, то соответствующее приветствие добавляется в список и отображается в блоке «Добавленные мной». Если формат не поддерживается, то выводится сообщение об ошибке.

Перекодируйте аудиофайл в один из поддерживаемых форматов (MP3 до 256 кбит/с или PCM 8 кГц, 16 бит, моно) и повторите процедуру добавления.

Если превышен максимальный допустимый размер аудиофайла (20 Мб), то отображается сообщение об ошибке.

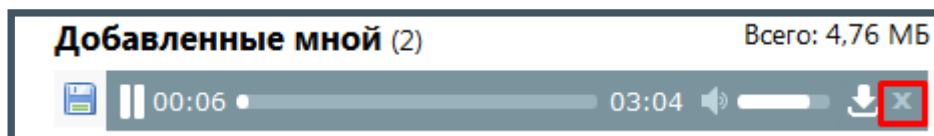
Для создания нового звукового приветствия нажмите «Записать самостоятельно». Если у вас есть микрофон и установлен Adobe Flash Player, то в открывшейся форме будет отображаться кнопка «Начать запись». При необходимости нажмите «Разрешить», чтобы Adobe Flash Player получил доступ к микрофону.

Если же хоть одно из условий (наличие микрофона и установленной программы) не выполнено, вы увидите рекомендацию по дальнейшим действиям.

Максимальная допустимая продолжительность создаваемого звукового приветствия — 2 минуты.

После окончания записи нажмите кнопку «Сохранить», и аудиофайл появится в блоке «Добавленные мной». Названия приветствий из этого блока можно поменять, для этого достаточно кликнуть по имени и ввести новое. Также записи из этого блока можно скачать на компьютер, нажав соответствующую иконку.

Все аудиофайлы можно прослушать, нажав соответствующую иконку. Для перехода к другим записям следует закрыть форму плеера, кликнув по крестику (см. рисунок ниже).



4.6.3 Безопасность и ограничения

Раздел «Безопасность и ограничения» содержит следующие вкладки:

- **Настройка** – выбор разрешенных направлений исходящих вызовов и SIP;
- **Журнал действий** – отчет, отображающий действия пользователей в Личном кабинете;
- **Настройка доступа** – создание и редактирование ролей пользователей для доступа к функционалу Личного кабинета.

4.6.3.1 Настройка

Пароль администратора ЛС

Для изменения пароля администратора щелкните по ссылке «Сменить пароль главного администратора». Подтвердите отправку письма на зарегистрированный E-mail.

На указанный E-mail отправляется письмо с уникальной одноразовой ссылкой для восстановления пароля и инструкцией.

Ссылка действительна в течение 24 часов. Пароль по ссылке можно поменять только один раз. При щелчке по ссылке в браузере будет открыта страница с формой установки нового пароля.

Создание пароля

Лицевой счет 123456789

Введите новый пароль. Пароль должен содержать не менее 10 символов, строчные, прописные буквы и цифры)

Новый пароль ✓

Повторите ввод ✓



Укажите новый пароль, соблюдая указанные критерии надежности. После заполнения полей нажмите **Сохранить**.

Исходящие вызовы и SIP

Разрешенные направления исходящих вызовов

Проставляя галочки в соответствующих пунктах, можно указать направления, на которые вашим сотрудникам не запрещено звонить с помощью текущей Виртуальной АТС. Это способно снизить вероятность нецелевого расходования средств: работники смогут делать вызовы только на номера, необходимые для выполнения должностных обязанностей.

По умолчанию допускается звонить на любые направления. Если включен параметр «Все» (пункт отмечен галочкой), то вызовы можно делать куда угодно, если выключен — только по России. Также можно указать направления отдельно для каждого сотрудника [в его профиле](#).

Использование команд BATC, набираемых в тоновом режиме

Разрешать перевод звонка на произвольный внешний номер

По умолчанию перевод разрешен, в том числе междугородный и международный. Если снять галочку, то поступившие работникам звонки можно будет переадресовать только на внутренние номера сотрудников и групп.

ВНИМАНИЕ

Вызовы, переадресованные на внешние для Виртуальной АТС номера, тарифицируются как исходящие звонки.

Игнорировать DTMF на стороне вызываемого абонента

Если в этом пункте установить галочку, то ответивший на звонок сотрудник после поднятия трубки не сможет ввести во время разговора команды с клавиатуры телефонного аппарата (например, для приема факса, создания конференции или перевода вызова на другой номер).

Разрешить перехват вызова с помощью BLF

BLF (Busy Lamp Field) — это функция SIP-телефонов, которая позволяет отслеживать текущее состояние линий других абонентов вашей Виртуальной АТС с помощью светящихся индикаторов.

При установленном флаге разрешается перехват вызовов при помощи кнопки BLF.

Подробное описание самой функции, а также перечень моделей телефонов, поддерживающих функцию и инструкции по их настройке, смотрите на [сайте](#).

Уведомлять сотрудников о возможностях МТ по E-mail

При установленном флаге на E-mail сотрудника, указанный в его карточке, будет отправлено сообщение, содержащее ссылку на установление софт-фона M. Talker.



Отправка сообщения на указанный выполняется каждый раз после того, как администратор либо другой пользователь с соответствующей ролью заполнил пустое поле E-mail и нажал кнопку **Сохранить** в карточке сотрудника.

В случае, когда поле E-mail содержало запись, то для отправки сообщения следует очистить поле E-mail, сохранить изменения, заполнить поле новым адресом и снова сохранить изменения.

4.6.3.1 Журнал действий

Данный отчет отображает информацию о действиях пользователей в Личном кабинете.

ВНИМАНИЕ

Отчет «Журнал действий» доступен администратору лицевого счета и пользователям с правом доступа «Администратор».

Отчет формируется по указанному периоду. Выберите период или укажите его самостоятельно в полях «с» и «по».

При необходимости заполните поле «Поиск». Допускается поиск по:

- ФИО сотрудника;
- логину вида xxxxxxxx/name, где:
 - xxxxxxxx - цифровой идентификатор Виртуальной АТС;
 - name – логин пользователя;
- IP-адресу;
- названию раздела;
- названию выполненной операции.

ВНИМАНИЕ

Поиск осуществляется по точному совпадению указанных данных. Обращайте внимание на последовательность слов в запросе.

Для формирования отчета нажмите **Показать**. Пример отчета приведен на рисунке ниже.

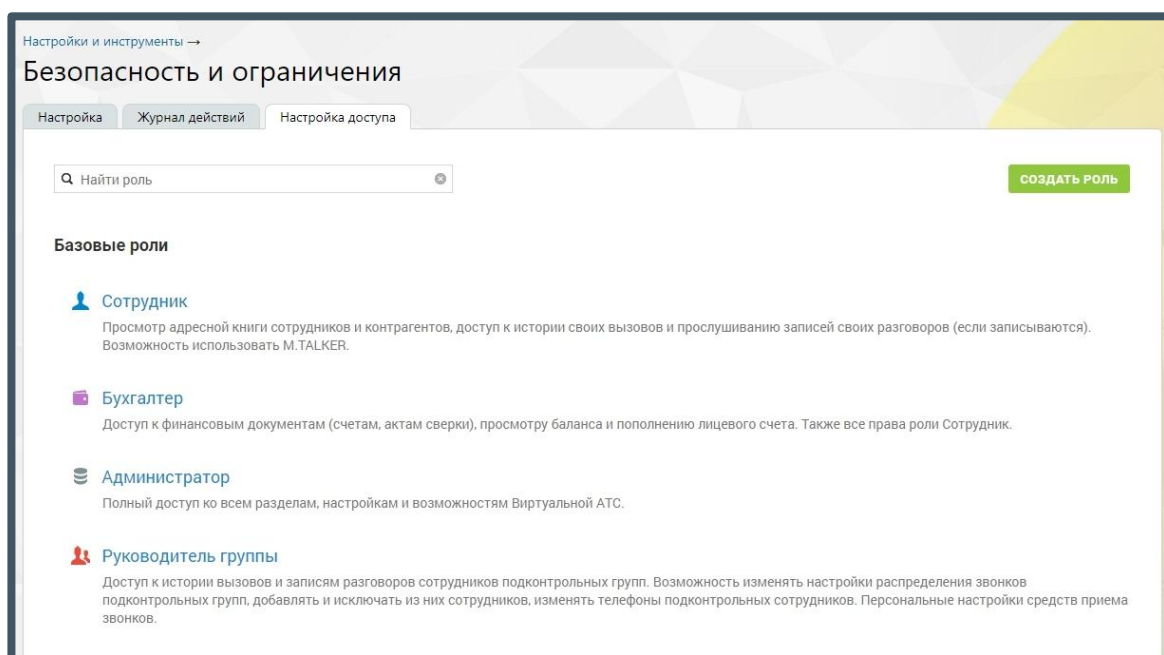


Настройка					
Журнал действий					
Настройка доступа					
Скрыть фильтры ▲					
Время Текущий месяц с: 01.02.2016 по: 19.02.2016					
Поиск Укажите ФИО сотрудника, логин, IP-адрес, раздел или операцию...					
Показать Очистить					
Время	Сотрудник	Логин	IP-адрес	Раздел	Операция
17.02.2016 15:11:41	Бухгалтер Сергей	300013134/serg	192.168.5.20	Виртуальная АТС	Подключение генеральной SIP-линии user1@tst-mangosip.ru
17.02.2016 15:10:31	Бухгалтер Сергей	300013134/serg	192.168.5.20	Логин	Вход в личный кабинет (начало сессии)
17.02.2016 15:10:15	Оператор Иван	300013134/ivan	192.168.5.20	Логин	Выход из личного кабинета (завершение сессии)
17.02.2016 15:08:56	Оператор Иван	300013134/ivan	192.168.5.20	Лицевой счет. Настройка уведомлений	Изменение настроек уведомлений
17.02.2016 15:06:38	Оператор Иван	300013134/ivan	192.168.5.20	Логин	Вход в личный кабинет (начало сессии)
17.02.2016 15:06:08		16680024	192.168.5.20	Сотрудники и группы	Редактирование сотрудника Оператор Иван
1	1-6 из 6 действий На страницу: 25, 50, 100				

Некоторые действия могут выполняться не сотрудником, а системой (например, отправка письма либо уведомления). В отчете такие действия помечаются как выполненные псевдо-пользователем «Система».

4.6.3.3 Настройка доступа

Данный раздел предназначен для создания и редактирования ролей пользователей. Настройка роли сотрудника предполагает гибкое формирование Личного кабинета, отличающегося доступным функционалом от ЛК для других ролей.

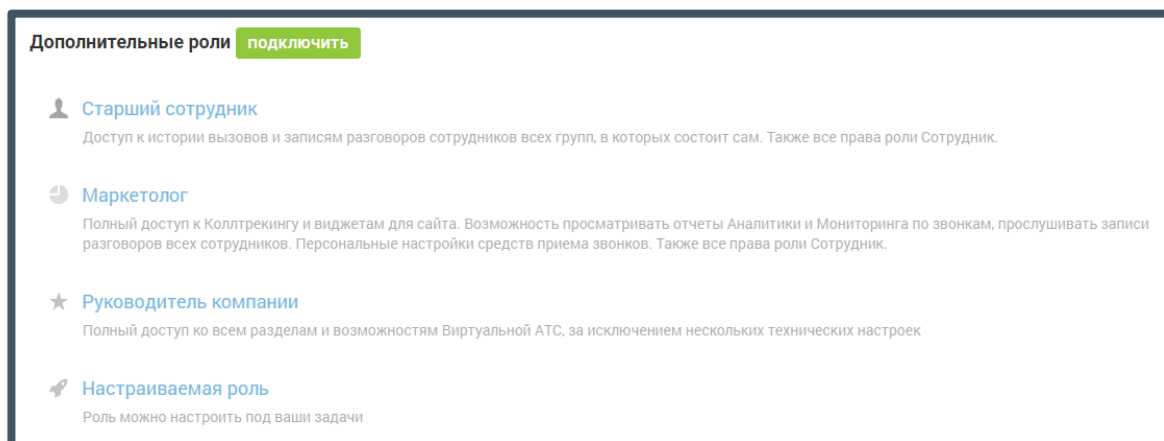


Предусмотрен базовый, дополнительный и пользовательские наборы ролей. Базовый набор доступен по умолчанию и включает следующие роли: **Сотрудник**, **Бухгалтер** и **Администратор**. Описание ролей приведено в разделе «Вкладка «Карточка» раздела «Работа с сотрудниками».

ВНИМАНИЕ

Подключение дополнительного пакета доступно в зависимости от выбранной версии ВАС.

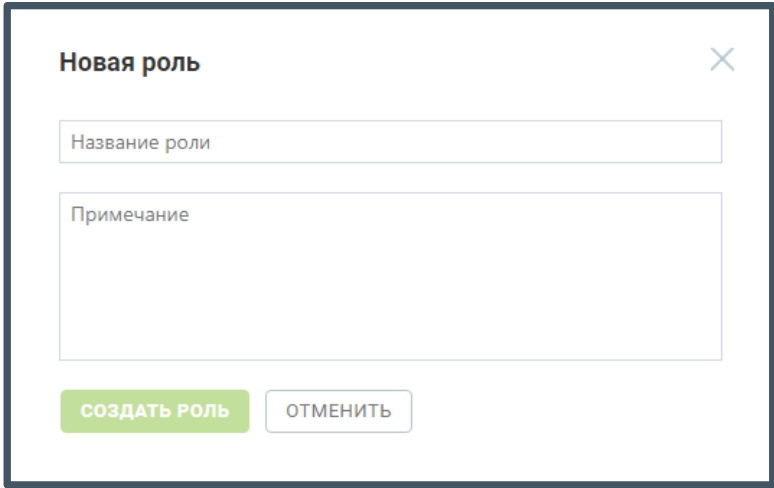
Для подключения пакета дополнительных ролей следует щелкнуть по кнопке **Подключить**. В результате становится доступным набор соответствующим образом настроенных ролей для разных типов пользователей, а также возможность создания и настройки собственных пользовательских ролей.



ВНИМАНИЕ

При отключении дополнительного пакета выполняется удаление всех созданных пользовательских ролей. В случае, когда удаленные роли ранее были назначены сотрудникам, их роль автоматически меняется на «Сотрудник».

Для создания роли следует щелкнуть по кнопке **Создать роль**. В открывшейся форме следует указать наименование роли и текстовое описание доступного функционала.



Новая роль

Название роли

Примечание

СОЗДАТЬ РОЛЬ ОТМЕНИТЬ

Для редактирования настроек роли следует щелкнуть по наименованию роли.



Роль «Новая роль» ...
Новая роль для нового сотрудника

Черный и белый списки
Сотрудники и группы
Аналитика
Статистика и мониторинг
История вызовов
Запись разговоров
Контакт-центр MANGO OFFICE
Сообщения и факсы
Заказ звонка
Коллтрекинг
Настройка SIP
Аудиофайлы
Безопасность и ограничения
Конференц-связь
Дополнительные настройки
Управление услугами
Подключение по API

Выбор подконтрольных групп ☐

Группы, контроль над которыми доступен сотруднику по умолчанию

☒ только те, в которых состоит
☐ все группы
☐ индивидуальный список

СОХРАНИТЬ **ОТМЕНИТЬ**

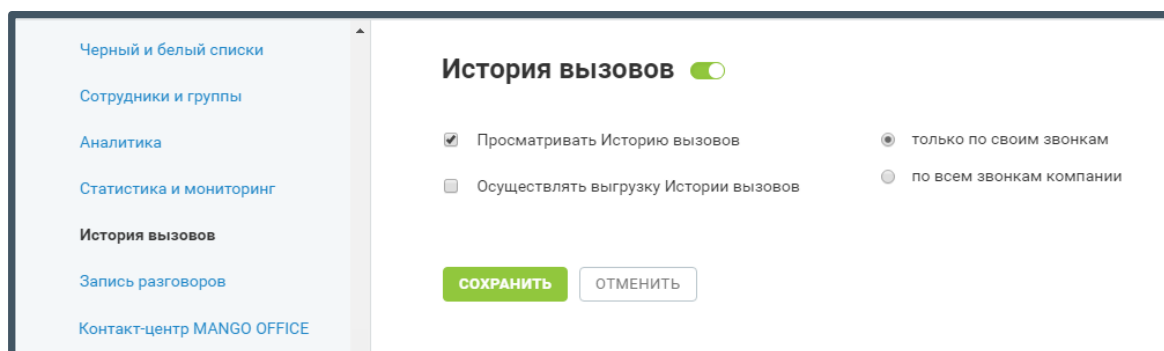
Для переименования роли и других операций с текущей ролью следует щелкнуть по пиктограмме «...» в заголовке роли. Меню роли содержит следующие пункты:

Роль «Новая роль» ...
Новая роль д

Переименовать
Создать роль на основе этой
Вернуть к настройкам по умолчанию
Удалить

Черный и
Сотрудни
Аналитик
Статистика и мониторинг

В левой части основной формы содержится список разделов Личного кабинета. Для настройки доступа следует щелкнуть по названию раздела. При этом в правой части формы отображается набор соответствующих настроек.



ВНИМАНИЕ

В зависимости от версии ВАТС изменение некоторых настроек может быть недоступно.

Напротив наименования раздела в правой части формы расположен переключатель доступности раздела.

Во включенном состоянии пользователь получает доступ ко всем настройкам внутри раздела, если они имеются. В отключенном состоянии все настройки внутри раздела отключаются, доступ к соответствующему разделу Личного кабинета закрыт.

Также при снятии последнего флага внутри раздела (при его наличии), переключатель автоматически переводится в положение "Отключен", доступ к разделу Личного кабинета в результате закрыт.

После завершения редактирования настроек необходимо нажать кнопку **Сохранить**. Без выполнения этого действия при переходе к другому разделу внесенные изменения не сохраняются.

4.6.4 Конференц-связь

ВНИМАНИЕ

Доступ к функционалу инструментов регулируется настройками ролей пользователей на странице «Безопасность и ограничения».

4.6.4.1 Конференц-связь

Инструмент служит для управления количеством собеседников при конференциях. По умолчанию в одной конференции может участвовать до 8 человек, при подключении дополнительной услуги – 32.

Вы можете изменить количество участников конференции, которое бесплатно входит в версию продукта. Для этого введите новое число в поле «Максимальное число участников во всех конференциях». После ввода ниже вы увидите, сколько участников будет подключено дополнительно, а также стоимость их подключения.



Конференция

Конференц-связьКомнаты конференцийВидеосвязь

Услуга "Конференция" позволяет подключить к одному разговору несколько участников. Для сбора конференций можно использовать DTMF-команды и специальные клавиши IP-телефонов. [Подробнее...](#)

Максимальное число участников во всех конференциях:	30 чел.
бесплатно входит в версию продукта	3 чел.
подключено за дополнительную плату	27 чел.
плата за дополнительных участников	+27,00 руб./мес.
Максимальное число участников в одной конференции:	32 чел.
Максимальное число одновременных конференций:	неограниченно

Абонентская плата за указанное максимальное количество участников составит 27.00 руб./мес.

☒ Я согласен с условиями и подтверждаю изменения

СохранитьОтменить

Для сохранения изменений установите флаг «Я согласен с условиями и подтверждаю изменения» и нажмите **Сохранить**.

Команды для управления конференцией

Для создания нажмите # * или # # на клавиатуре телефона во время разговора, и Виртуальная АТС установит первого собеседника на удержание. Наберите номер следующего участника. Если он не отвечает — нажмите # # для возврата к разговору. При дозвоне до нужного номера нажмите # *. Конференция создана.

Для добавления нового участника нажмите # * или # #. Виртуальная АТС временно выводит вас из конференции. Далее выполняйте те же действия, что и при создании конференции.

Для выхода из режима конференции повесьте трубку телефона.

4.6.4.2 Комнаты конференций

Услуга «Виртуальные комнаты конференций» позволяет организовать одновременное общение нескольких абонентов в рамках виртуальных комнат. Доступ к каждой комнате «комнату» осуществляется по уникальному внутреннему телефонному номеру.

Совет

Предусмотрена возможность доступа к виртуальным комнатам для сотрудников (не администраторов). Доступ устанавливается в разделе «Безопасность и ограничения» на закладке «Настройки».



Для подключения услуги следует выбрать подходящий тариф, согласиться с условиями путем установки флага «Я принимаю условия подключения» и нажать кнопку **Подключить**.

Для изменения пакета услуг следует нажать кнопку **Изменить** и выбрать новый пакет. В случае, когда количество созданных виртуальных комнат превышает допустимое в новом пакете, необходимо удалить лишние комнаты.

Также предусмотрена возможность подключения дополнительного пакета «50x50» (50 комнат на 50 мест). Для подключения пакета следует обратиться к менеджеру компании.

Создание новой комнаты выполняется при нажатии кнопки **Добавить комнату**.

По умолчанию наименованием комнаты является «Комната конференции» и порядковый номер. Для редактирования наименования нажмите . Введите новое имя и нажмите .

Далее следует указать:

- **Номер комнаты** – внутренний номер для дозвона в комнату. Значение в поле указывается автоматически, начиная с 1000. Если такой номер занят, в поле подставляется следующий по порядку свободный номер. Каждой комнате следует присвоить уникальный номер.



По своему функционалу номер комнаты соответствует короткому номеру сотрудника или группы. Таким образом, предусмотрена возможность его использования во всех случаях, когда можно использовать короткий номер (при переводе вызова с клавиатуры телефона, переадресации на номер из схемы распределения звонков, донбора короткого номера в схеме распределения звонков и т.д.).

- **Количество мест** – количество пользователей, которые могут подключиться к комнате одновременно. При выборе большего количества мест, чем предусмотрено текущим пакетом, на экране будет отображено сообщение с предложением подключить пакет, который содержит необходимое количество комнат.

Далее следует указать, кто из пользователей может подключиться к данной комнате:

- **Внешние абоненты и сотрудники** – к комнате могут подключиться как абоненты BATC, так и внешние абоненты;
- **Только внешние абоненты** – подключиться к комнате могут только внешние абоненты. Для этого пользователю следует позвонить на номер BATC с настроенной схемой распределения звонков, допускающей ввод коротких номеров.

В случае, когда к комнате с такой настройкой попытается присоединиться внутренний абонент, он услышит сообщение о невозможности присоединения к комнате с последующим обрывом соединения.

- **Только сотрудники** – подключиться к комнате могут только сотрудники BATC. В случае, когда к комнате с такой настройкой попытается присоединиться внешний абонент, он услышит сообщение о невозможности присоединения к комнате с последующим обрывом соединения.

Предусмотрена возможность ограничения доступа к комнате при помощи пин-кода. Для этого следует установить флаг «Запрашивать пин-код при подключении к комнате».

После установки флага следует задать пин-код, состоящий из набора цифр (от 4 до 7 цифр) и указать далее, кто из пользователей должен вводить пин-код: все пользователи или только внешние абоненты.

Для сохранения внесенных изменений необходимо нажать **Продолжить**.



Настройки и инструменты →

Конференц-связь

ИЗМЕНИТЬ

Конференц-связь Комнаты конференций Видеосвязь

Список комнат + ДОБАВИТЬ КОМНАТУ

Номер	Название комнаты	Создатель	
1023	Ракович комната	Администратор лицевого счета	×
5556	Комната конференции Карпович	Администратор лицевого счета	×
1100	Тарасевич	Администратор лицевого счета	×

Для удаления виртуальной комнаты конференций следует в списке комнат щелкнуть по пиктограмме напротив нужной комнаты и подтвердить удаление.

4.6.4.3 Видеосвязь

Инструмент служит для управления услугами «Видеозвонки» и «Групповая видеоконференция».

Настройки и инструменты →

Конференц-связь

Конференц-связь Комнаты конференций Видеосвязь

Услуги на основе видеосвязи

☒ **Видеозвонок 1-на-1** Бесплатно

Видеозвонки позволяют двум участникам общаться друг с другом при помощи голоса и видео. Для работы видео у обоих участников должен быть установлен M.Talker.

Стоимость : бесплатно

☒ **Групповая видеоконференция** Бесплатно

Симметричная видеоконференция, все участники которой видят и слышат друг друга одновременно. В ходе конференции возможен групповой чат и передача файлов (чат и файлы сохраняются и после завершения конференции). Одна лицензия – один активный участник групповой видеоконференции. Для работы видео у участников должен быть установлен M.Talker.

Стоимость : подключено лицензий - Бесплатно

Получи

СКИДКУ 20%

НА ВЕБ-КАМЕРУ
И ВИДЕОТЕЛЕФОН

ХОЧУ ВЕБ-КАМЕРУ

ХОЧУ ВИДЕОТЕЛЕФОН

Акция действует по 31.12.2018

СОХРАНИТЬ **ОТМЕНИТЬ**

Пользователям предлагаются следующие возможности:

- **Видеозвонки 1-на-1** — общение двух участников. Услуга предоставляется бесплатно и не отключается.
- **Групповая видеоконференция** — симметричная видеоконференция, все участники которой видят и слышат друг друга одновременно. В ходе конференции возможен групповой чат и передача файлов (чат и файлы сохраняются и после завершения конференции). Максимальное число участников одной конференции зависит от количества подключенных лицензий, и не может превышать 100 человек. Услуга предоставляется бесплатно.

Внимание

Для работы видео у каждого из участников должен быть установлен M.Talker.

По умолчанию услуга «Групповая видеоконференция» отключена. Для подключения услуги следует установить переключатель в положение «Включено» и указать нужное количество лицензий. Впоследствии количество лицензий можно изменить.

Для сохранения изменений следует установить флаг «Я принимаю условия...» и нажать кнопку **Сохранить**.

4.6.5 Дополнительные настройки

При выборе этого пункта меню осуществляется переход в раздел дополнительных настроек, в свою очередь содержащий закладки:

- **Голосовая почта** – настройки сообщений голосовой почты, которые клиенты могут оставить при звонке в вашу компанию;
- **Факс** – дополнительные параметры поведения Виртуальной АТС при получении факсов;
- **Облачное хранилище** – настройки хранения данных в защищенном персональном облачном хранилище;
- **Интеграция с мобильной связью** – подключение FMC-номеров в качестве контактных номеров сотрудников;
- **Отправка SMS** – редактирование имени отправителя SMS-сообщения.

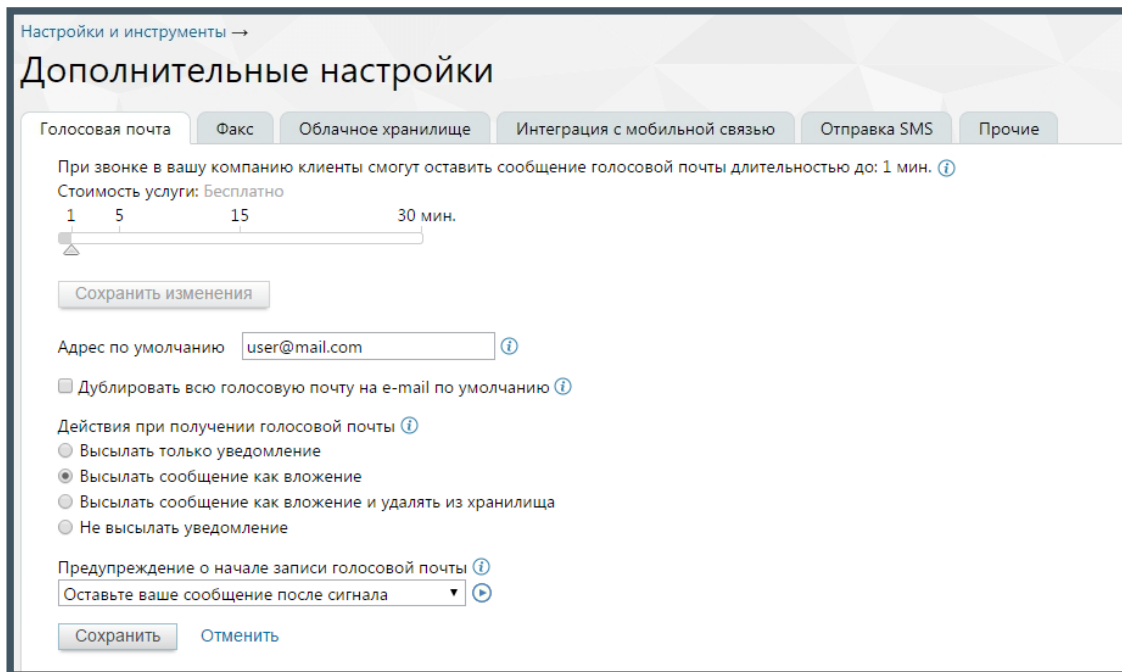
4.6.5.1 Голосовая почта

Укажите максимальную длительность для сообщения голосовой почты, переместив ползунок в нужное положение на шкале. Нажмите кнопку «Сохранить»

изменения» непосредственно под шкалой. В открывшейся форме выберите вариант «Подтвердить изменение».

Введите адрес электронной почты, на который высылаются уведомления о сообщениях, если указана переадресация на голосовую почту. Этот адрес будет использоваться для всех сообщений, кроме тех, для которых в схеме переадресации в явном виде не указан отдельный адрес. Значение параметра по умолчанию — адрес электронной почты, который вы указали при регистрации в качестве клиента MANGO OFFICE.

При установленном флаге «Дублировать всю голосовую почту на e-mail по умолчанию» все уведомления о получении голосовой почты отправляются также и на адрес, указанный с использованием параметра «Адрес по умолчанию».



Параметр «Действия при получении голосовой почты» позволяет выбрать, как Виртуальная АТС будет обрабатывать поступившие голосовые сообщения:

- **Высылать только уведомление** - сообщение сохраняется в облачном хранилище и доступно в Личном кабинете, а на указанный адрес электронной почты отправляется письмо с уведомлением.
- **Высылать сообщение как вложение** - сообщение сохраняется в облачном хранилище и доступно в Личном кабинете, а также прикрепляется к письму с уведомлением, отправляющемуся на указанный адрес электронной почты. Этот режим установлен по умолчанию.
- **Высылать сообщение как вложение и удалять из хранилища** - при получении сообщения оно прикрепляется к письму с уведомлением, отправляющемуся на указанный адрес электронной почты, а затем удаляется из облачного хранилища и становится недоступным в Личном кабинете.



СОВЕТ

Мы не рекомендуем включать этот режим, так как в случае проблем с почтовым ящиком вы можете утратить доступ к сообщениям голосовой почты.

- **Не высылать уведомление** - сообщение сохраняется в облачном хранилище и доступно в Личном кабинете.

При выборе любого из описанных выше режимов письма с уведомлениями о поступлении сообщений отправляются на адреса электронной почты, указанные:

- в настройках сотрудника, которому оставлено сообщение;
- в соответствующих правилах обработки вызова на схеме переадресации.

Если такие адреса не указаны, то письма отправляются на адрес по умолчанию (указанный с использованием параметра «Адрес по умолчанию» в группе «Голосовая почта»).

С помощью выпадающего списка «Предупреждение о начале записи голосовой почты» вы можете установить предупреждение, которое будет проигрываться позвонившему перед началом записи голосового сообщения (по умолчанию «Оставьте ваше сообщение после сигнала»). После воспроизведения этого предупреждения всегда звучит краткий тоновый сигнал начала записи.

Если в списке установить значение «Нет», то будет проигрываться только краткий тоновый сигнал начала записи.

4.6.5.2 Факс

В этой вкладке можно настроить дополнительные параметры поведения Виртуальной АТС при получении факсов.

Возможность приема факса во время разговора с помощью команды # 0

Если в этом пункте установлена галочка, то во время разговора сотрудник сможет принять факс, последовательно нажав # и 0. После получения разговор возобновляется.

СОВЕТ

Эта возможность недоступна, если установлена галочка «Игнорировать DTMF на стороне вызываемого абонента» (подробнее в [подразделе](#)).

Автоматически распознавать и принимать факсимильный вызов

Если в этом пункте установлена галочка, то Виртуальная АТС в любое время автоматически распознает поступивший факсимильный вызов. Принятый документ высылается на адрес, заданный с помощью параметра «Факс по умолчанию» (подробнее далее в этом подразделе) — если в активной схеме переадресации не указан другой адрес.

ВНИМАНИЕ

Если в этом пункте снять галочку, то в схемах переадресации не будет работать правило обработки «Обнаружение факсимильного вызова» (подробнее в [подразделе](#)).

Отправлять копию факса принявшему его сотруднику

Если в этом пункте установлена галочка и сотрудник принимает факс с помощью команды # 0, то он отправляется не только на адрес, установленный с помощью параметра «Факс по умолчанию», но и на адрес этого сотрудника.

Факс по умолчанию

В этом поле можно указать электронный почтовый ящик для факсов, принятых во время разговора. На этот же адрес отправляются факсы, если в схеме переадресации для соответствующего действия в голосовом меню не указан иной адрес.

По умолчанию в это поле автоматически вносится адрес электронной почты, который вы указали при регистрации в качестве клиента MANGO OFFICE.

Действие при получении факса

Этот параметр позволяет выбрать, как Виртуальная АТС будет обрабатывать поступившие факсы.

- Высылать только уведомление - сообщение сохраняется в облачном хранилище и доступно в Личном кабинете, а на указанный адрес электронной почты отправляется письмо с уведомлением.
- Высылать сообщение как вложение – сообщение сохраняется в облачном хранилище и доступно в Личном кабинете, а также прикрепляется к письму с уведомлением, отправляющемуся на указанный адрес электронной почты. Этот режим установлен по умолчанию.
- Высылать сообщение как вложение и удалять из хранилища – сообщение прикрепляется к письму с уведомлением, отправляющемуся на указанный адрес электронной почты, а затем удаляется из облачного хранилища и становится недоступным в Личном кабинете.

СОВЕТ

Мы не рекомендуем включать этот режим, так как в случае проблем с почтовым ящиком вы можете утратить доступ к факсам.

- Не высылать уведомление - сообщение сохраняется в облачном хранилище и доступно в Личном кабинете.

При выборе любого из описанных выше режимов письма с уведомлениями о поступлении сообщений отправляются на адреса электронной почты, указанные:

- в настройках сотрудника, которому оставлено сообщение;
- в соответствующих правилах обработки вызова на схеме переадресации.

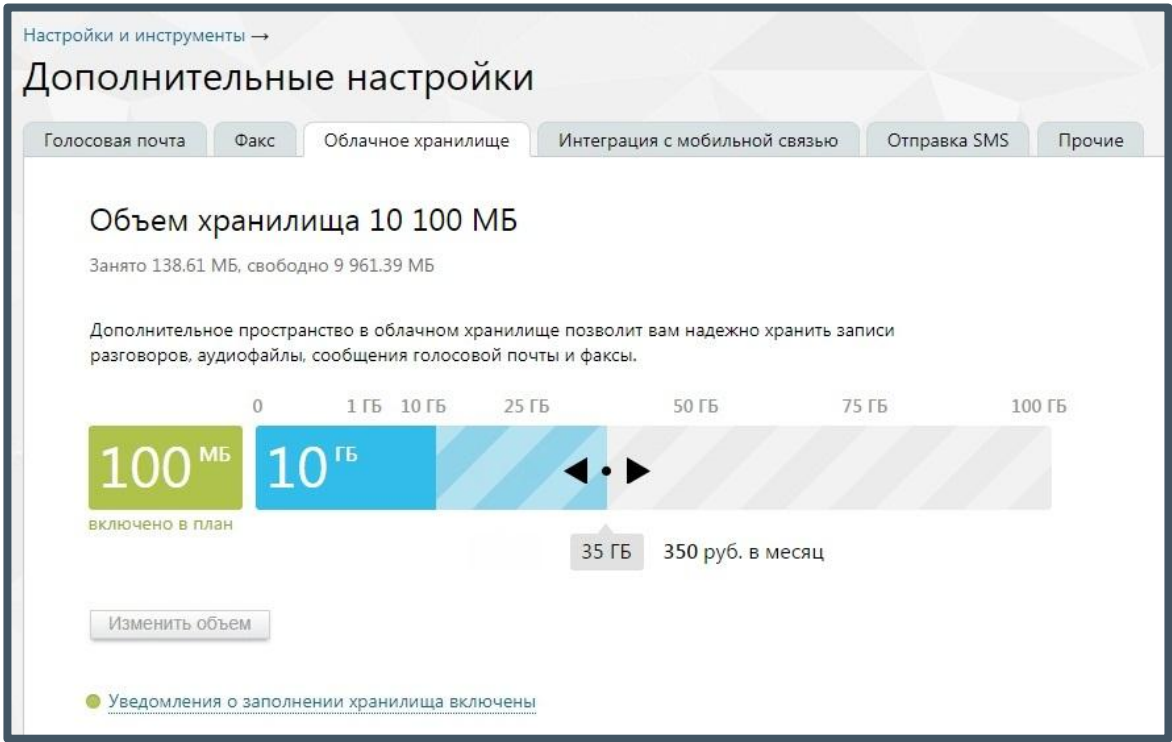
Если такие адреса не указаны, то письма отправляются на адрес по умолчанию (указанный с использованием параметра «Адрес по умолчанию» в группе «Голосовая почта»).

4.6.5.3 Облачное хранилище

Виртуальная АТС хранит все данные (сообщения, записи разговоров, факсы, аудиофайлы) и настройки в защищенном персональном облачном хранилище, что позволяет не беспокоиться за их сохранность.

Бесплатно предоставляемый вам объем хранилища отображается на шкале зеленым цветом (см. рисунок ниже), дополнительно оплаченный — голубым.

Для изменения доступного пространства облачного хранилища переместите ползунок в нужное положение. При перетаскивании ползунка под ним отображаются текущий выбранный объем и стоимость ежемесячной абонентской платы за пользование хранилищем. Подтвердите операцию, нажав на кнопку «Изменить объем».



Настройки и инструменты →

Дополнительные настройки

Голосовая почта Факс **Облачное хранилище** Интеграция с мобильной связью Отправка SMS Прочие

Объем хранилища 10 100 МБ

Занято 138.61 МБ, свободно 9 961.39 МБ

Дополнительное пространство в облачном хранилище позволит вам надежно хранить записи разговоров, аудиофайлы, сообщения голосовой почты и факсы.

0 1 ГБ 10 ГБ 25 ГБ 50 ГБ 75 ГБ 100 ГБ

100 МБ **10 ГБ**

включено в план

35 ГБ 350 руб. в месяц

[Изменить объем](#)

● Уведомления о заполнении хранилища включены

Для того, чтобы оперативно узнать о достижении критического объема облачного хранилища, щелкните по ссылке «Уведомления о заполнении хранилища включены» и включите отправку SMS-уведомлений и/или уведомлений, на электронную почту, установив соответствующий флаг.



MANGO
OFFICE

● Уведомления о заполнении хранилища включены

Уведомлять при остатке свободного объема менее Мб. При этом хранилище будет заполнено более чем на **92%**.

☒ E-mail

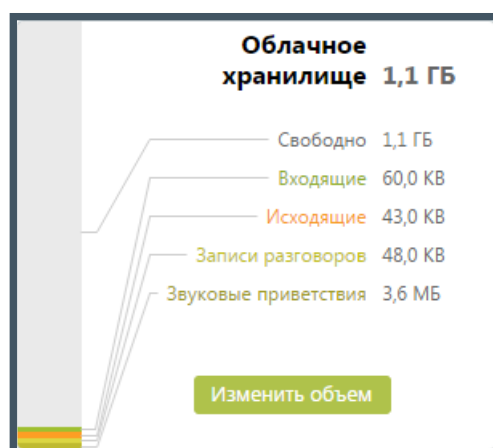
☒ SMS

В случае, когда остаток свободного объема достигнет указанного критического значения и/или остаток составит 5 Мб, на заданный телефонный номер и/или электронный почтовый ящик будет автоматически отправлено соответствующее сообщение.

Также при подключенных SMS и E-mail уведомлениях при достижении указанных значений при входе в Личный кабинет или при переходе на главную страницу на экране будет отображено сообщение вида:

Облачное хранилище переполнено, запись разговоров не производится! Необходимо увеличить максимальный объем Облачного хранилища или удалить неиспользуемые записи разговоров.

Информация об общем и свободном объеме хранилища дублируется при помощи виджета на главной странице текущего продукта BATC.



4.6.5.4 Интеграция с мобильной связью

Данная вкладка предназначена для подключения и настройки услуги «Интеграция с мобильной связью». Услуга используется для подключения телефонных номеров по технологии FMC (Fixed Mobile Convergence). Её применение позволяет

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

использовать любой мобильный телефон GSM для бесплатных внутренних звонков в пределах текущей ВАТС.

На данный момент для работы услуги необходимы SIM -карты оператора Билайн. Более подробную информацию об услуге, а также о тарифах оператора, вы можете прочитать [здесь](#).

ВНИМАНИЕ

Инструмент доступен только для администратора Лицевого счета и пользователей с правом доступа «Администратор».

По умолчанию сервис отключен. Для ознакомления с информацией по сервису и его подключения нажмите «Подключить».

ВНИМАНИЕ

Услуга доступна только юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

Вкладка содержит информацию о номерах подключенных SIM-карт. Если SIM-карта указана как контактный номер в [карточке](#) сотрудника, в графе «Сотрудник» отображается его ФИО.

Покупка дополнительных номеров SIM-карт осуществляется в интернет-магазине MANGO OFFICE. Для перехода на соответствующую страницу нажмите кнопку «Купить еще». После покупки номер SIM-карты автоматически отображается на вкладке «Интеграция с мобильной связью».

Отключение услуги возможно только при обращении в Манго Телеком.

4.6.5.5 Отправка SMS

Данная вкладка предназначена для редактирования имени отправителя SMS-сообщения, которое отображается у пользователя при получении SMS-сообщения.



Настройки и инструменты →

Дополнительные настройки

Голосовая почта Факс Облачное хранилище Интеграция с мобильной связью **Отправка SMS** Прочие

Отправка SMS

Выберите имя отправителя:

SPORT_MT ▼

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

Подключение дополнительных имен:

- [Стандартное имя \(COM-PRO\)](#) бесплатно
- [Отраслевое имя](#) 0 руб./мес.
- [Индивидуальное имя](#) 6 000 руб./мес.

По умолчанию установлено стандартное имя отправителя (COM-PRO).

Выбор отраслевого имени

Категорийное (отраслевое) имя отправителя SMS-сообщения указывается из списка. Отраслевое имя не является уникальным: его могут использовать организации, направление деятельности которых примерно совпадает с вашим.

Для выбора отраслевого имени выберите из выпадающего списка подходящее имя отправителя и сохраните изменения кнопкой **Сохранить**.

Выбор уникального имени

Уникальное имя – индивидуальное имя SMS-отправителя. Возможность использования уникального имени должна быть согласована с сотрудником компании Mango Telecom.

Для выбора уникального имени выполните действия:

- Щелкните по строке «Уникальное имя отправителя SMS»
- Скачайте и заполните шаблоны документов;
- Нажмите **Создать заявку**;

Далее необходимо заполнить заявку на подключение уникального имени отправителя в SMS. Для этого:

- Укажите имя отправителя в SMS (латинские буквы, не более 11 символов);
- Укажите контактное лицо;



- Приложите заполненные документы. Для этого в каждом поле поочередно нажмите **Обзор** и укажите путь к соответствующим документам. Кроме официального письма и заявления, вам потребуется приложить скан свидетельства о регистрации компании, доменного имени или товарного знака – в зависимости от выбранного имени.
- Ознакомьтесь с условиями подключения, установите флаг «Я принимаю...»;
- Нажмите **Отправить**.

Далее заявка будет рассмотрена сотрудником компании Mango Telecom. В процессе рассмотрения заявки пиктограмма напротив имени услуги будет оранжевого цвета.

В случае успешного согласования нового имени с SMS-агрегатором услуга будет подключена, о чем будет сигнализировать зеленая пиктограмма напротив названия услуги. Для смены имени отправителя выберите соответствующее имя из выпадающего списка и нажмите **Сохранить**.

Если согласовать имя не удалось, вы получите соответствующее оповещение. В таком случае следует либо повторить процесс, указав новое имя, либо остановить его.

При повторном изменении индивидуального имени допускается прикрепление ранее заполненных документов при условии, что значения реквизитов не изменились.

У меня уже есть зарегистрированное имя

Если у вас есть индивидуальное имя, согласованное с операторами связи через другой сервис, и которое вы хотите использовать в данном сервисе, то вам следует:

1. расторгнуть договор с сервисом;
2. отправить заявку в MANGO OFFICE, приложив необходимые документы.

4.6.6 Управление услугами

Инструмент служит для агрегации информации о всех отдельно подключенных услугах (не входящих в текущую версию продукта) и быстрого перехода к управлению ими).

Пользователю доступен следующий набор услуг:

- Дополнительные сотрудники
- Дополнительные номера
- Запись разговоров
- Пакет «Мониторинг»
- Алгоритмы распределения звонков в группе
- Облачное хранилище



- Автоинформатор о времени до ответа оператора
- Автоинформатор о номере в очереди
- Переадресация по номеру клиента
- Виджет «Звонок на сайте»
- Виджет «Обратный звонок»
- Многоуровневое голосовое меню
- Факс-рассылка
- Групповая видеоконференция
- Речевая аналитика
- Отраслевое имя
- Голосовое сообщение при входящем звонке
- Автоматическая отправка файла на E-mail
- Подключение внешнего SIP-номера
- Способы дозвона
- Коллтрекинг
- Комнаты конференций
- Интеграции

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

Настройки и инструменты →

Дополнительные услуги

Услуги, которые вы приобрели дополнительно к продукту Виртуальная АТС «СВОБОДНЫЙ»

Общая стоимость	300,00 руб./месяц
Дополнительные сотрудники (217 сотрудников)	0 руб./месяц
Дополнительные номера (79 номеров)	0 руб./месяц
Вы используете 99 внешних SIP-линий (могут использоваться для подключения номеров других операторов и услуги «Звонок с сайта»): 20 линий включены в Виртуальную АТС «СВОБОДНЫЙ» + 79 дополнительных линий (0 руб./мес.) Подключите дополнительные номера в городах: Москва, Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Екатеринбург, Ростов-на-Дону, Казань, а также номер в коде 8-800 (звонки бесплатны для ваших клиентов).	
Запись разговоров	0 руб./месяц

Чтобы подробнее ознакомиться с условиями подключения той или иной услуги, щелкните левой кнопкой мыши по наименованию услуги.

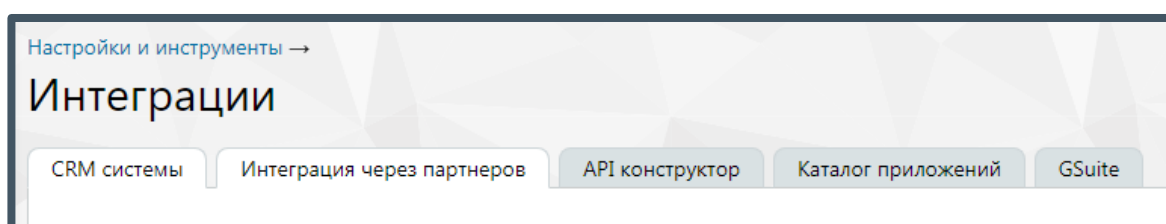
ВНИМАНИЕ

Инструмент доступен только для администратора Лицевого счета и пользователей с правом доступа «Администратор».

Если в списке более двух услуг, то автоматически включается режим краткого описания. Для получения более подробной информации нажмите соответствующую кнопку. Узнать больше о конкретной услуге и перейти к ее настройке можно кликнув по строке с ее названием.

Ниже отображается информационный блок с описанием и возможностью быстрого подключения других услуг. С их помощью существенно расширяются возможности, предоставляемые в рамках выбранного продукта.

4.6.7 Интеграции



ВНИМАНИЕ

Доступ к функционалу инструментов регулируется настройками ролей пользователей на странице «Безопасность и ограничения». По умолчанию, производить настройки функционала API BATC и подключать интеграции могут пользователи с ролью Администратор.

4.6.7.1 CRM-системы

Данный инструмент предназначен для подключения интеграции BATC со сторонними CRM-системами.

Интеграция BATC с CRM-системой позволяет:

- Повысить эффективность работы сотрудников;
- Повонить клиенту в один клик;
- Предоставить информацию о клиенте до или во время звонка;
- Получить полную историю взаимодействия с клиентами, в том числе записи разговоров;
- Повысить лояльность клиентов и и снизить время их ожидания;
- Настроить автоматическое распределение звонков по ответственным сотрудникам.

В случае, когда ни одна интеграция с CRM не подключена, на вкладке отображается промо страница. Для подключения интеграции следует нажать кнопку **Подключить**.

В результате на странице отобразится список CRM-систем для интеграции с текущей BATC:

- amoCRM
- Bitrix24
- RetailCRM

Для подключения интеграции с определенной CRM-системой следует нажать **Подключить** и выбрать тип интеграции: базовый либо расширенный.

В дополнение к возможностям базового типа, расширенный тип интеграции позволяет:

- видеть канал рекламной кампании, по которому обратился клиент при помощи utm-меток динамического коллтрекинга в карточке звонка;
- видеть название компании клиента благодаря интеграции с желтыми страницами;
- анализировать количество звонков, которое теряется на группах сотрудников и голосовом меню;
- работать с информацией о контактах из адресных книг продуктов MANGO OFFICE Виртуальной ATC Контакт-центра и Mango Talker,

При выборе расширенного типа дополнительно отображается настройка подключения CRM-системы к адресной книге Виртуальной ATC. При подключении автоматически выполняется синхронизация адресной книги Виртуальной ATC и CRM-системы.

ВНИМАНИЕ

Подключение интеграции BATC и каждой из CRM-систем является платной услугой. Для её подключения ознакомьтесь с условиями и установите флаг «Я принимаю условия подключения услуги».

В результате для подключенной CRM-системы осуществляется генерация уникального кода BATC и ключа для создания подписи. При необходимости допускается генерация нового кода и ключа посредством нажатия ссылки «Сгенерировать новый код и ключ».

Действия по настройке интеграции CRM-системы и BATC приведены в инструкции по настройке для каждой CRM-системы. Для перехода к инструкции следует нажать на ссылку «Как настроить» напротив наименования CRM-системы.

Проверка корректности подключения осуществляется нажатием на кнопку **Проверить статус интеграции**. Результат проверки отображается справа от кнопки.



amoCRM. (бесплатно)

Интеграция amoCRM с MANGO OFFICE – это возможность фиксировать все звонки в amoCRM, звонить в один клик из amoCRM, строить отчеты в CRM по звонкам сотрудников.
После подключения услуги следуйте указаниям инструкции по настройке.

Настройки интеграции с «Интеграция с AMO CRM»

Уникальный код вашей АТС: xjqxgz9bqawj7n69tjw3wwzzhnxwl888 [скопировать](#)

Ключ для создания подписи: ipwofvpv5tp1s9be2y1ro95bwgaufi [скопировать](#)

[Сгенерировать новый код и ключ](#)

[ПРОВЕРИТЬ СТАТУС ИНТЕГРАЦИИ](#)

 Подключена интеграция в Вашей CRM

4.6.7.2 Интеграция через партнеров

Данный инструмент предназначен для интеграции с CRM-системами посредством передачи данных через модуль «Простые звонки».

Настройки и инструменты →

Интеграции

CRM системы

Интеграция через партнеров

API конструктор

Каталог приложений

GSuite

Выберите и добавьте
систему для интеграции

1С 7.7

[ДОБАВИТЬ](#)

Интеграция «1С 7.7» с MANGO OFFICE это:

- звонить в один клик из «1С 7.7»
- показывать карточку клиента сразу после первого звонка, еще до того, как сотрудник взял трубку
- возможность фиксировать все звонки в вашей системе (поддерживается не для всех систем)
- автоматический перевод клиента на ответственного менеджера (поддерживается не для всех систем)
- сохранение аудиозаписей разговоров со всеми клиентами (поддерживается не для всех систем)

Для подключения выберите нужную систему из выпадающего списка и нажмите **Добавить**. Ознакомьтесь с условиями подключения и нажмите **Подтвердить**.

Для настройки подключения модуля «Простые звонки» к CRM-системе следуйте приведенной инструкции. При настройке используйте автоматически сгенерированные пароль и адрес сервера.

Проверка корректности подключения осуществляется нажатием на кнопку **Проверить статус интеграции**. Результат проверки отображается справа от кнопки.

При необходимости настройки интеграции с другими системами повторите вышеописанные действия.

Для отключения интеграции нажмите **Отключить** напротив наименования системы.



Интеграция с «АА Клуб»

ОТКЛЮЧИТЬ

Настройте модуль "Простые звонки" в программе А&А Клуб

1. Скачайте и установите компонент ActiveX на все компьютеры пользователей А&А Клуб:
http://prostiezvonki.ru/installs/ProstieZvonki_ActiveX_2.0.exe
2. Обратитесь в компанию А&А за руководством по настройке модуля "Простые звонки" в программе А&А Клуб.

Пароль 88KN07 [скопировать](#)

Адрес сервера wss://mango.prostiezvonki.ru:443 [скопировать](#)

ПРОВЕРИТЬ СТАТУС ИНТЕГРАЦИИ

✓ Подключен модуль для интеграции через партнера. Для настройки интеграции следуйте указаниям инструкции по настройке.

4.6.7.3 API Конструктор

Используйте настройку «API Конструктор» для подключения к Виртуальной АТС различных внешних систем, например, таких как CRM или интернет-магазины.

Ознакомьтесь с возможностями API MANGO OFFICE и нажмите кнопку **Подключить**.

Настройки и инструменты →

Интеграции

CRM системыИнтеграция через партнеровAPI конструкторКаталог приложенийGSuite

API конструктор (бесплатно)

ОПИСАНИЕ И ПРИМЕРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ API

API поможет интегрировать практически любое бизнес-приложение

ПОДКЛЮЧИТЬ

Подтвердите свое согласие с условиями подключения услуги.



API конструктор ИЗМЕНИТЬ ОПИСАНИЕ И ПРИМЕРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ API

Данные вашей АТС
Укажите приведенную ниже информацию в настройках внешней системы, чтобы она могла отправлять запросы к Виртуальной АТС.

Адрес API Виртуальной АТС:	<code>https://app.mango-office.ru/vpbx/</code>	скопировать
Уникальный код вашей АТС:	<code>t4qky1dr7grpxioxp19m13hla77kl3</code>	скопировать
Ключ для создания подписи:	<code>91etq5x733piqyxeeoegq7ys8wpi1c1</code>	скопировать

[Сгенерировать новый код и ключ](#)

Данные внешней системы ДОБАВИТЬ СИСТЕМУ
Укажите данные внешней системы, чтобы Виртуальная АТС могла отправлять ей информацию о звонках и другие данные.

Адрес внешней системы	Например, https://samplehost:443/path/to/name	?
SSL-сертификат	☐ Сертификат выдан удостоверяющей компанией (Thawte, VeriSign, GeoTrust, RapidSSL и др.) ☐ Выпущен и установлен самоподписной сертификат ? ☒ Не проверять сертификат ?	

ПРОВЕРИТЬ ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Дополнительные настройки
Настройте дополнительные параметры API

Записи разговоров	☒ Предоставлять возможность генерации и использования ссылок ?
Услуги ВАС	☐ Разрешаю подключать услуги ВАС средствами API конструктора ?

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Данные вашей АТС

В этом блоке приведены данные вашей Виртуальной АТС, которые следует указать в настройках внешней системы.

Уникальный код и ключ для создания подписи генерируются автоматически. При необходимости вы можете сгенерировать новые код и ключ, нажав соответствующую кнопку. После изменения данных следует обновить настройки внешней системы, подключенной по API.

Данные внешней системы

В поле для ввода адреса внешней системы указывается адрес внешней системы в виде имени сервера, порта и url-пути. В качестве имени сервера можно использовать как доменное имя, так и IP-адрес.

Укажите тип SSL-сертификата. Если вы используете самоподписной сертификат, то установите переключатель в соответствующее положение и при помощи кнопки

«Обзор» укажите путь к корневому файлу сертификата. Впоследствии загруженный сертификат можно заменить или удалить.

Внимание

При выборе варианта «Не проверять сертификат» проверка подлинности соединения внешней системы с Виртуальной ВАС не выполняется. Существует угроза безопасности данных.

При наличии подключенной услуги с установленным ограничением (>1) отображается кнопка **Добавить систему** для добавления дополнительных внешних систем. При нажатии кнопки добавляется блок «Данные внешней системы» с аналогичным набором полей.

Внимание

При подключении нескольких внешних систем рассылка осуществляется последовательно на каждый из адресов, согласно настройкам Личного кабинета.

Настройка IP-адресов осуществляется для всех внешних систем одновременно.

При настройке IP-адресов, которым разрешен доступ по API, мы рекомендуем использовать безопасный доступ с указанием так называемых «белых» IP-адресов.

Для этого установите переключатель в соответствующее положение и составьте список IP-адресов, с которых будет разрешен доступ.

☒ Безопасный доступ. Соединение по API возможны с определенных IP-адресов ⓘ

IP-адрес	Примечание (6 из 255 символов)
192 . 168 . 0 . 0 ⓘ	Сервер ✖
192 . 168 . 0 . 1-255 ⓘ	Подсеть отдела А ⓘ ✖

Совет

При использовании групповых IP-адресов вы можете избежать необходимости ввода каждого отдельного адреса, применяя символы «*» и «-». Их назначение и примеры использования приведены в справке, вызываемой при наведении курсора на значок ⓘ.

После ввода всех данных нажмите кнопку «Проверить подключение». Если все поля заполнены корректно, то запускается процедура проверки соединения Виртуальной АТС и внешней системы по API.

Если поля заполнены неправильно, на экране отобразится подробное сообщение, указывающее на ошибку.

Аналогичная проверка выполняется при нажатии на кнопку «Сохранить». Сохранение данных выполняется только в том случае, когда все данные указаны правильно и соединение установлено.

Дополнительные настройки

При включенной настройке «Записи разговоров» внешней системе предоставляется возможность генерации и использования прямых ссылок для скачивания и воспроизведения записи разговоров.

При включенной настройке «Услуги BATC» при вызовах методов API подключаются соответствующие услуги (к примеру алгоритм дозвона), если они входят в текущий тарифный план. В журнале действий в ЛК работа с услугами (в том числе сотрудниками, группами) через API отображается от имени виртуального пользователя "API конструктор".

Внимание

При включенной настройке записи доступны без авторизации в Личном кабинете, что может привести к несанкционированному скачиванию записей.

4.6.7.4 GSuite

Данный инструмент предназначен для настройки подключения и интеграции вашей BATC с сервисом GSuite. Интеграция систем позволит добавлять контакты из GSuite в адресную книгу MANGO OFFICE и отображать информацию во время звонка.

Интеграции

API конструкторCRM системыПодключение по LDAPСистемы для совместной работы

☒

 **GSuite** (бесплатно)

Интеграция GSuite с MANGO OFFICE позволяет автоматически добавлять контакты из GSuite в адресную книгу MANGO OFFICE и отображать информацию во время звонка и в истории вызовов. Объединение контактов Google Apps с Виртуальной АТС – это возможность обрабатывать все звонки в одном окне.

ИЗМЕНИТЬ НАСТРОЙКИ

ПРОВЕРИТЬ СТАТУС ИНТЕГРАЦИИ

☒ Настроена интеграция с контактами Google

Дата последней синхронизации: 28.08.2018 10:54:08.

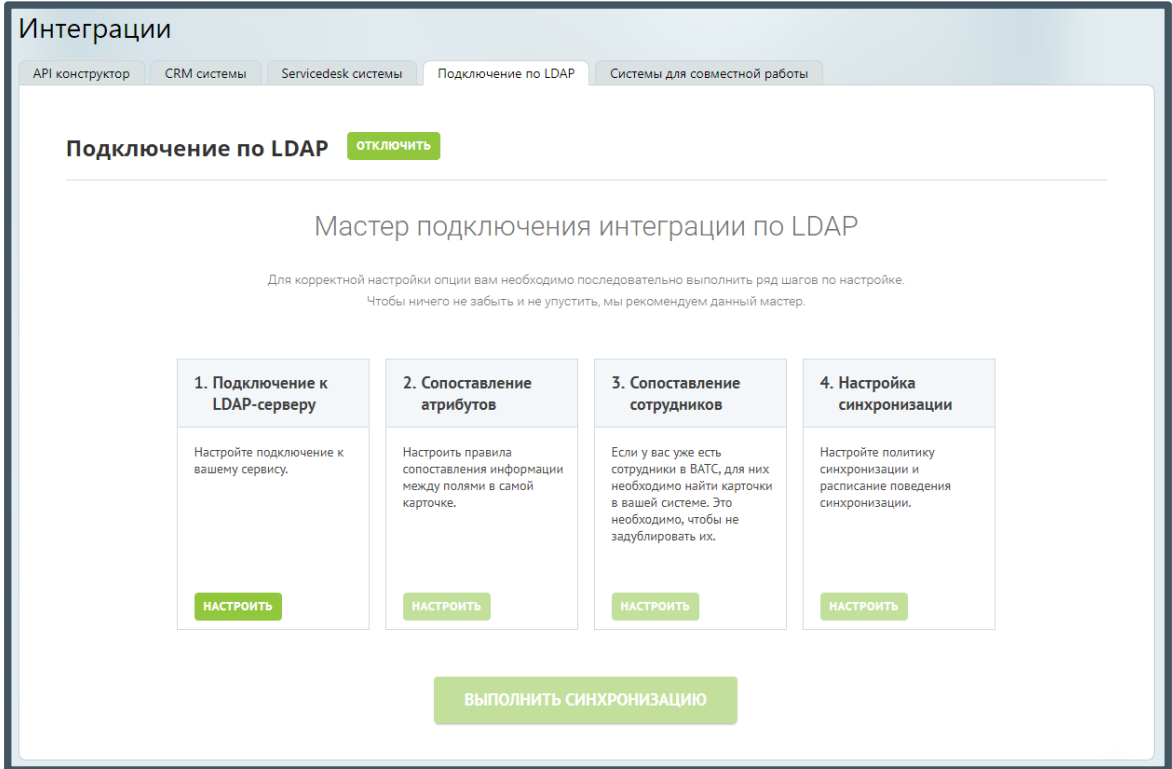
Для интеграции с сервисом GSuite следует выполнить следующие действия:

1. Перевести переключатель в положение «Включено»;
2. Установить флаг «Я принимаю условия...» и нажать кнопку **Подтвердить**.
3. Выберите либо создайте новый аккаунт Google для перехода в приложение "mango-office.ru". Подтвердите разрешение на доступ к управлению контактами вашего аккаунта.

4.6.7.5 Подключение по LDAP

Данный инструмент предназначен для интеграции со сторонними сервисами по протоколу Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) с целью синхронизации данных о сотрудниках.

Настройка подключения по LDAP будет доступна только после подключения услуги. Для этого нажмите **Подключить**, ознакомьтесь с условиями подключения и нажмите **Подтвердить**.



Интеграции

API конструктор CRM системы Servicedesk системы Подключение по LDAP Системы для совместной работы

Подключение по LDAP отключить

Мастер подключения интеграции по LDAP

Для корректной настройки опции вам необходимо последовательно выполнить ряд шагов по настройке. Чтобы ничего не забыть и не упустить, мы рекомендуем данный мастер.

1. Подключение к LDAP-серверу	2. Сопоставление атрибутов	3. Сопоставление сотрудников	4. Настройка синхронизации
Настройте подключение к вашему сервису.	Настройте правила сопоставления информации между полями в самой карточке.	Если у вас уже есть сотрудники в БАТС, для них необходимо найти карточки в вашей системе. Это необходимо, чтобы не дублировать их.	Настройте политику синхронизации и расписание поведения синхронизации.
НАСТРОИТЬ	НАСТРОИТЬ	НАСТРОИТЬ	НАСТРОИТЬ

ВЫПОЛНИТЬ СИНХРОНИЗАЦИЮ

После подключения услуги необходимо произвести настройку функционала. Настройка осуществляется при помощи мастера настройки, определяющего порядок внесения информации.

порядок внесения информации.

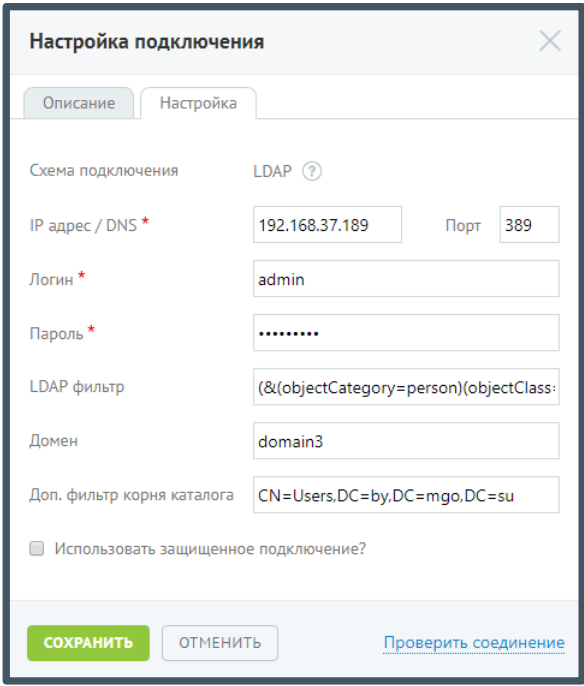
Настройка интеграции распределена на четыре шага:

1. Подключение к LDAP-серверу — ввод данных для подключения к сервису;
2. Сопоставление атрибутов — сопоставление информации между полями карточек;
3. Сопоставление сотрудников — поиск и сопоставление карточек сотрудников двух систем;
4. Настройка синхронизации — настройка синхронизации и расписания.

Каждый последующий шаг доступен только при корректном выполнении предыдущего. По завершении настроек активируется кнопка **Выполнить синхронизацию**.

Шаг 1. Подключение к LDAP-серверу

На данной вкладке осуществляется настройка подключения. При подключении по LDAP следует заполнить набор полей:



Поля, отмеченные символом «*», являются обязательными для заполнения.

При необходимости использования защищенного подключения следует установить соответствующий флаг и выбрать сертификат.

После ввода всех обязательных полей становится доступной кнопка **Проверить соединение**. При нажатии кнопки выполняется проверка наличия доступа к системе клиента по указанным настройкам. В результате успешного подключения указывается значение «Подключено».

Также при успешном подключении на вкладке «Подключение по LDAP» в строке «Статус подключения» отобразится зелёная пиктограмма.

1. Подключение к LDAP-серверу

Сервер
10.60.61.28:389

Учетная запись
ldap-admin

Статус подключения
✔ Подключено

[Проверить соединение](#)

[Изменить настройки](#)

При корректной настройке становится доступным следующий шаг.

Шаг 2. Сопоставление атрибутов

На данном шаге выполняется сопоставление полей карточки сотрудника в Личном кабинете соответствующим полям в учетной системе клиента.

Сопоставление атрибутов карточки сотрудника

Сопоставление полей

Выбрать типовые настройки: **AD**

Название поля в BATC	Название поля в вашей системе
ID сотрудника *	sAMAccountName
Имя *	givenName
Фамилия	sn
Внутренний номер	telephoneNumber
e-mail *	mail
Мобильный номер	mobile
Отдел	department
Должность	title
Права доступа (Роль)	title

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

[Показать пример](#)

8 800 555 55 22

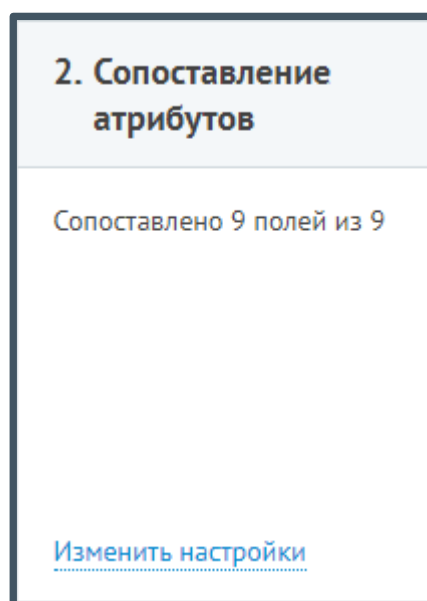
WWW.MANGO-OFFICE.RU

Для упрощения настройки предлагаются наиболее распространенные параметры для каждого из полей. Данные настройки подставляются при нажатии кнопки **AD** в заголовке.

Поля, отмеченные «*», являются обязательными для заполнения.

При нажатии на кнопку **Показать пример** введенные настройки сохраняются, после чего из сторонней системы согласно настройкам сопоставления полей, отобразятся значения соответствующие полям из сопоставления.

Возврат в режим редактирования сопоставления осуществляется нажатием по ссылке **Вернуться к настройке**.



При корректной настройке становятся доступными шаги 3 и 4.

Шаг 3. Сопоставление сотрудников

Данный шаг не является обязательным. Если на ВАТС не создано ни одного пользователя, то его можно пропустить и перейти к шагу 4.

Сопоставление сотрудников

Сопоставление сотрудников

1. Отметьте поля для сопоставления

☒ ФИО
☒ Внутренний номер
☒ E-mail сотрудника

НАЧАТЬ СОПОСТАВЛЕНИЕ

2. Сопоставлено сотрудников: 4

Сотрудник в BATC	В вашей системе	Синх.	Связка
last330 name330 (330) mail330@exmpl.com	last330 name330 (330) mail330@exmpl.com	☐	✗
last331 name331 (331) mail331@exmpl.com	last331 name331 (331) mail331@exmpl.com	☒	✗
last332 name332 (332) mail332@exmpl.com	last332 name332 (332) mail332@exmpl.com	☒	✗
last333 name333 (333) mail333@exmpl.com	last333 name333 (333) mail333@exmpl.com	☒	✗

3. Не сопоставлено: 5

У вас сопоставлены не все карточки сотрудников. Возможно потребуется ручное сопоставление. Выберите в левом списке карточку сотрудника из BATC и укажите в правом списке соответствующую карточку сотрудника. После этого нажмите кнопку "Сопоставить"

Сотрудник в BATC

Сотрудник в вашей системе

[список пуст]

last33 name33

СОПОСТАВИТЬ

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

На первом шаге настройки следует указать, по каким полям будет производиться поиск для сопоставления. Чем больше полей выбрано, тем больше шанс оптимального сопоставления.

При нажатии кнопки **Начать сопоставление** начинается автоматический поиск и сопоставление карточек.

На втором шаге представлен результат сопоставления карточек сотрудников BATC и сторонней системы. Предусмотрена возможность остановить синхронизацию карточки и удалить связку. Остановка синхронизации не разрывает связь — в дальнейшем для карточки в BATC синхронизация выполняться не будет.

Третий шаг выполняется при необходимости сопоставления карточек в ручном режиме. Для этого необходимо выбрать сотрудника в BATC и соответствующего ему сотрудника сторонней системы, после чего нажать **Сопоставить**.

При подобном сопоставлении, в случае конфликта данных, приоритет будет отдаваться данным из сторонней системы, за исключением случаев пустых строк.

Под «конфликтом» понимается ситуация, когда одно поле имеет различные значения в BATC и сторонней системе. При выполнении синхронизации осуществляется замена данных в BATC на данные из сторонней системы.

Для сохранения изменений нажмите **Сохранить**.

При этом на общей вкладке «Интеграция с LDAP» в разделе «Сопоставление» для параметра «Поиск карточек» отображаются следующие данные:

3. Сопоставление сотрудников

Сопоставлено карточек: **4**
- Синхронизируются: **3**
- Не синхронизируются: **1**

Не сопоставлено: **7**
- В списке исключений: **2**
- Прочее/Ошибки: **5**

[Сопоставить сотрудников](#)

[Список исключений](#)

- **Сопоставлено карточек** — общее количество сопоставленных карточек;
 - **Синхронизируются** — количество сопоставленных карточек с включенной синхронизацией;
 - **Не синхронизируются** — количество сопоставленных карточек, синхронизация которых отключена.
- **Не сопоставлено** — общее количество несопоставленных карточек;
 - **В списке исключений** — количество карточек сторонней системы, которые исключены из синхронизации;
 - **Прочее/ошибки** — количество карточек, для которых не задана соответствующая карточка в BATC.

Также предусмотрена настройка исключений — список карточек сторонней системы, которые не должны синхронизироваться (например, технические учетные записи). Для настройки списка следует нажать ссылку «Список исключений».

Настроить исключения

Исключения

Укажите сотрудников из вашей системы, которые не должны участвовать в синхронизации. Здесь отображаются только те сотрудники, для которых не настроено сопоставление.

ФИО	Внутр. номер	E-mail	НЕ Синх.
last33 name33	33	mail33@exmpl.com	☐
last334 name334	334	mail334@exmpl.com	☐
last335 name335	335	mail335@exmpl.com	☐
last336 name336	336	mail336@exmpl.com	☐
last337 name337	337	mail337@exmpl.com	☐
last338 name338	338	mail338@exmpl.com	☒
last339 name339	339	mail339@exmpl.com	☒

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Для того, чтобы отключить синхронизацию несопоставленных сотрудников из сторонней системы, установите переключатель в положение «Включено». Для сохранения настроек нажмите **Сохранить**.

Шаг 4. Настройка синхронизации

Настройки данного шага разнесены на две вкладки:

- **Политика синхронизации** — ключевые и дополнительные параметры синхронизации;
- **Расписание** — расписание автоматической синхронизации либо ручной запуск.

Вкладка «Политика синхронизации» содержит следующие параметры:

Политика синхронизации

Внимание

Если пользователь не установил ни одного флага ключевых возможностей в данном блоке настроек, то при сохранении формы на экране отобразится сообщение о необходимости включения хотя бы одной настройки. В противном случае форма будет недоступна для сохранения.

Создавать новых сотрудников — при установленном флаге в процессе синхронизации все новые сотрудники из сторонней системы будут автоматически добавляться в личный кабинет. Определение того, что сотрудник является

«новым» происходит в случае, если для данной карточки сотрудника в сторонней системе нет сопоставления карточки сотрудника в Личном кабинете. Сопоставление карточек происходит по заданному идентификатору. В случае, когда флаг не установлен, добавление новых сотрудников следует выполнять в ручном режиме.

Данная настройка не применяется для тех пользователей внешней учётной системы, которые занесены в исключения. Инцидент о невозможности создания такого пользователя будет указан на форме «Инциденты синхронизации».

Внимание

Тарификация за добавление нового сотрудника осуществляется в соответствии с тарифами вашей версии ВАС

Изменять существующих — при установленном флаге в процессе синхронизации карточек существующих сотрудников, для которых установлен флаг «Управление по LDAP», данные в Личном кабинете будут заменяться данными из сторонней системы.

Данная настройка не будет применяться для тех пользователей внешней учётной системы, для которых отключена возможность синхронизации. Инцидент о невозможности изменения данных такого пользователя будет указан на форме «Инциденты синхронизации».

Удалять отсутствующих — при установленном флаге в процессе синхронизации карточек существующих сотрудников, для которых установлен флаг «Управление по LDAP», в случае когда сотрудник отсутствует в сторонней системе, но присутствует в Личном кабинете, все его средства приёма звонков, указанные в карточке сотрудника, помечаются как не активные. Удаление карточки является обязанностью администратора, поскольку сотрудник может участвовать в схемах распределения звонков и пр.

Определение того, что сотрудник является «отсутствующим» происходит в случае, если для данной карточки сотрудника в сторонней системе нет сопоставления карточки сотрудника в Личном кабинете.

Разрешить доменную авторизацию — при установке данного флага для данной компании разрешается доменная авторизация. Дополнительным условием возможности доменной авторизации является указание корректного и уникального доменного имени.

E-mail для отправки уведомлений — поле используется для указания адреса электронной почты для получения сообщений об инцидентах при синхронизации.

Дополнительные параметры

Создавать автоматически учетную запись SIP для новых сотрудников — при установленном флаге для всех новых сотрудников выполняется создание учетной записи SIP. Информация о созданной учётной записи будет отображена на форме «Инциденты синхронизации».

Автоматическая подстановка ролей — при установке данного флага в синхронизируемые карточки сотрудников подставляются соответствующие роли.

При этом возможны следующие случаи:

1. Услуга «Роли» не доступна в текущей версии BATC — при этом сопоставление будет выполняться по базовым ролям;
2. Услуга «Роли» доступна, но не подключена — при выборе опции услуга будет автоматически подключена. За использование расширенного набора ролей взимается дополнительная плата;
3. Услуга «Роли» доступна и подключена — сопоставление будет выполняться по всем доступным ролям.

Разрешить доменную (Windows/NTLM) авторизацию — при установке данного флага для данного лицевого счета допускается NTLM-авторизация сотрудников.

При этом на форме отображаются дополнительные элементы:

1. Кнопка **Скачать скрипт**. При нажатии кнопки выполняется автоматическое скачивание скрипта.
2. Ссылка для ознакомления с техническим описанием настройки;
3. Поле для ввода ссылки на рабочий скрипт.

Для того, чтобы разрешить доменную авторизацию, следует скачать и установить скрипт, после чего указать ссылку на рабочий скрипт в соответствующем поле.

Установить для импортируемых карточек

Поле «Исходящий номер» — выбор исходящего номера из списка имеющихся номеров в BATC;

Поле «Принимать звонки» — выбор способа дозвона. В случае, когда в текущей версии BATC доступна опция «Дозвон на все номера одновременно», то она устанавливается по умолчанию;

Поле «Направление» - данная настройка не доступна для редактирования и информирует о значении, которое будет установлено по умолчанию для новых карточек.

Для сохранения настроек следует нажать **Сохранить**.

Вкладка «Расписание» содержит параметры для настройки расписания синхронизации:

- Автоматически каждые 1, 2, 3, 4, 8, 12 часов;
- Автоматически ежедневно в указанное время;
- Вручную.

Для сохранения настроек следует нажать **Сохранить**.

В результате выполненных настроек закладка «Подключение по LDAP» принимает следующий вид:



1. Подключение к LDAP-серверу	2. Сопоставление атрибутов	3. Сопоставление сотрудников	4. Настройка синхронизации
Сервер 10.60.61.28:389 Учетная запись ldap-admin Статус подключения ✔ Подключено Проверить соединение Изменить настройки	Сопоставлено 9 полей из 9 Изменить настройки	Сопоставлено карточек: 4 - Синхронизируются: 3 - Не синхронизируются: 1 Не сопоставлено: 7 - В списке исключений: 2 - Прочее/Ошибки: 5 Сопоставить сотрудников Список исключений	Параметры настройки Синхронизация запускается в ручном режиме. Изменить настройки

ВЫПОЛНИТЬ СИНХРОНИЗАЦИЮ

Для ручного запуска синхронизации нажмите кнопку **Выполнить синхронизацию**.
По выполнении синхронизации на экране отображаются результаты вида:

Последняя синхронизация 04.09.2018 в 10:15
Синхронизировано контактов: 4
[Инциденты синхронизации](#)

ВЫПОЛНИТЬ СИНХРОНИЗАЦИЮ

При наличии инцидентов, созданных в процессе синхронизации, в результатах отображается ссылка для их просмотра. При нажатии на ссылку на экране отображается список инцидентов с описанием причины возникновения ошибки.



Инциденты синхронизации

Описание Инциденты синхронизации

Дата синхронизации: 16.03.2018
Время синхронизации: 12:43

admin	[действие: Изменение]
admin	Одно из обязательных полей пусто
1 user	[действие: Изменение]
karp1	Одно из обязательных полей пусто
[имя не указано]	[действие: Изменение]
dsdd	Одно из обязательных полей пусто
[имя не указано]	[действие: Изменение]
dsdd	Одно из обязательных полей пусто
[имя не указано]	[действие: Удаление]
valeron333	Ошибка при удалении сотрудника
[имя не указано]	[действие: Удаление]

ОТМЕНИТЬ

4.6.7.6 Servicedesk системы

На вкладке отображаются доступные для интеграции Service desk системы.

Выберите необходимую Service desk систему и нажмите кнопку **Подключить**.

Ознакомьтесь со стоимостью подключения. Просмотрите **Инструкции по настройке и использованию**, и настройте систему, действуя в соответствии с инструкциями.

ВНИМАНИЕ

Для интеграции Service desk системы должна быть включена услуга «Подключение по API»:

Для отключения щелкните по кнопке **Изменить** и выберите отключение услуги.

4.6.7.7 Каталог приложений

Для интеграции доступны приложения MANGO OFFICE, а также приложения от партнеров.

На вкладке «Каталог приложений» выберите необходимое приложение и нажмите кнопку **Подробнее**.

Ознакомьтесь со стоимостью подключения. Скачайте **Инструкции по настройке и использованию**, и подключите приложение, действуя в соответствии с инструкциями.

Раздел 5. SIP Trunk

5.1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

DID-номера - телефонные номера, которые предоставляет Mango Office.

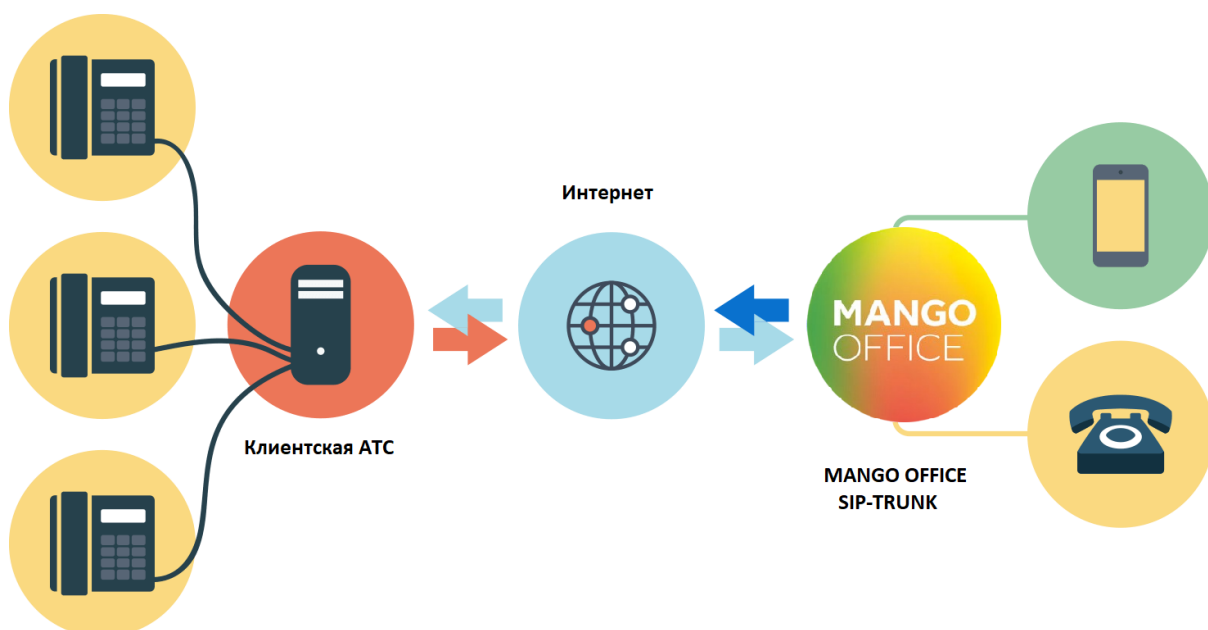
ТФОП - телефонная сеть общего пользования.

кАТС - клиентская АТС.

ВАТС - Виртуальная АТС MANGO OFFICE

5.2 ЧТО ТАКОЕ SIP TRUNK

SIP Trunk – это виртуальный канал связи между вашей АТС (кАТС) и Виртуальной АТС MANGO OFFICE. Он позволяет объединить различные АТС в единую сеть и совершать внутренние, входящие и исходящие звонки независимо от того, к какой именно АТС принадлежит тот или иной сотрудник или телефонный номер.



8 800 555 55 22

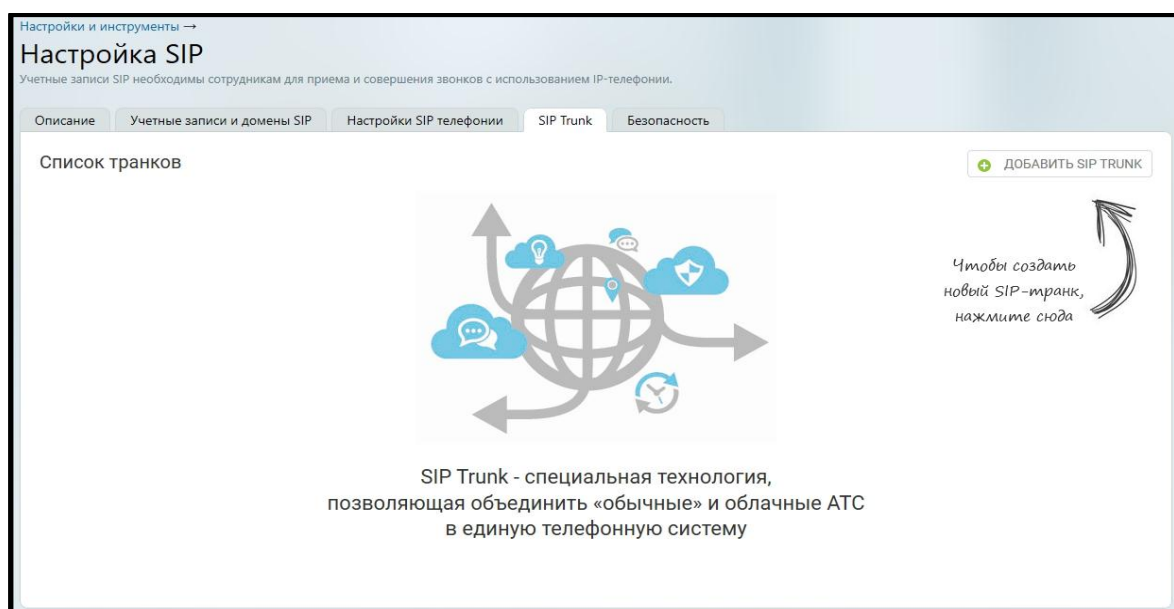
WWW.MANGO-OFFICE.RU



5.3 СОЗДАНИЕ И РЕДАКТИРОВАНИЕ SIP TRUNK

В подразделе “Настройки SIP” раздела “Настройки и инструменты” Личного кабинета пользователя BATC выберите вкладку **SIP Trunk** и нажмите кнопку **Добавить SIP TRUNK**.

Создание, редактирование и удаление транков доступно только для пользователей с ролью “Руководитель компании” и “Администратор”. Подробнее в разделе 8. Роли и права доступа.





5.3.1 Настройка

Новый SIP Trunk (1) ✕

Настройка Номера Маршрутизация

IP-адрес : ?

Команды DTMF Обрабатывать на стороне ВАТС ?

Режим DTMF RFC2833 ?

Домен .mangosip.ru ?

Голосовые кодеки ☒ G.711A ☐ G.729 ☐ OPUS

Поддержка факсов ☒ T.30 (G.711 Pass Through)

Количество линий 5 ?

Использовать OPTIONS ☐ ?

При сохранении настроек на вашу виртуальную АТС будут подключены следующие услуги:

SIP TRUNK - абонентская 17.31 руб./мес.
Дополнительные линии, 5 - абонентская плата 28.95 руб./мес.

☐ Я согласен с условиями подключения

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

В открывшейся вкладке **Настройка** заполните поля:

IP-адрес и порт - укажите в них IP-адрес и порт вашей кАТС (они должны быть известны системному администратору вашей компании). Поле обязательно для заполнения.

Команды DTMF - обрабатывать или не обрабатывать DTMF-команды на стороне ВАТС.



Если включено, BATC будет пытаться выполнить известные ей команды (например, удержание или перевод вызова). В таком случае рекомендуем отключить обработку DTMF на стороне кАТС во избежании возможной двойной реакции на некоторые команды (одновременно со стороны BATC и кАТС).

Если выключено, BATC будет просто передавать все DTMF-сигналы в кАТС, в таком случае обработка команд должна быть настроена на стороне кАТС.

Режим DTMF -

- RFC2833 - в этом случае известные DTMF-команды передаются в формате RFC2833, передача идет отдельно от голосового канала;
- INBAND - в этом случае известные DTMF-команды передаются в формате Inband, с передачей в голосовом канале;

Домен - домен для удобства адресации звонков. Вместо того чтобы вводить IP SIP-шлюза Mango Office, вы можете создать домен и прописать в настройках клиентской АТС именно домен. Поле необязательно для заполнения.

Если вы не создали домен, то при настройке вашей кАТС используйте следующие данные SIP-шлюза Mango Office:

host = 81.88.86.55

port = 5060

Адрес может измениться. За информацией по новым параметрам обратитесь к сотруднику техподдержки MANGO OFFICE, заполнив форму в Личном кабинете.

СОВЕТ: Для более стабильной работы сип-транка во время тестового периода, в настройках кАТС рекомендуется указывать именно IP-адрес и порт, а не создавать домен.

Голосовые кодеки - для звонков, проходящих через транк, используются выбранные для данного транка кодеки (алгоритмы сжатия голоса). Если ваша кАТС не поддерживает какие-то из них, отключите их. В общем случае рекомендуется использовать тот же кодек, который используется в вашей кАТС как основной.

Поддержка факсов - поддержка факсов возможна только по одному протоколу и активна всегда;

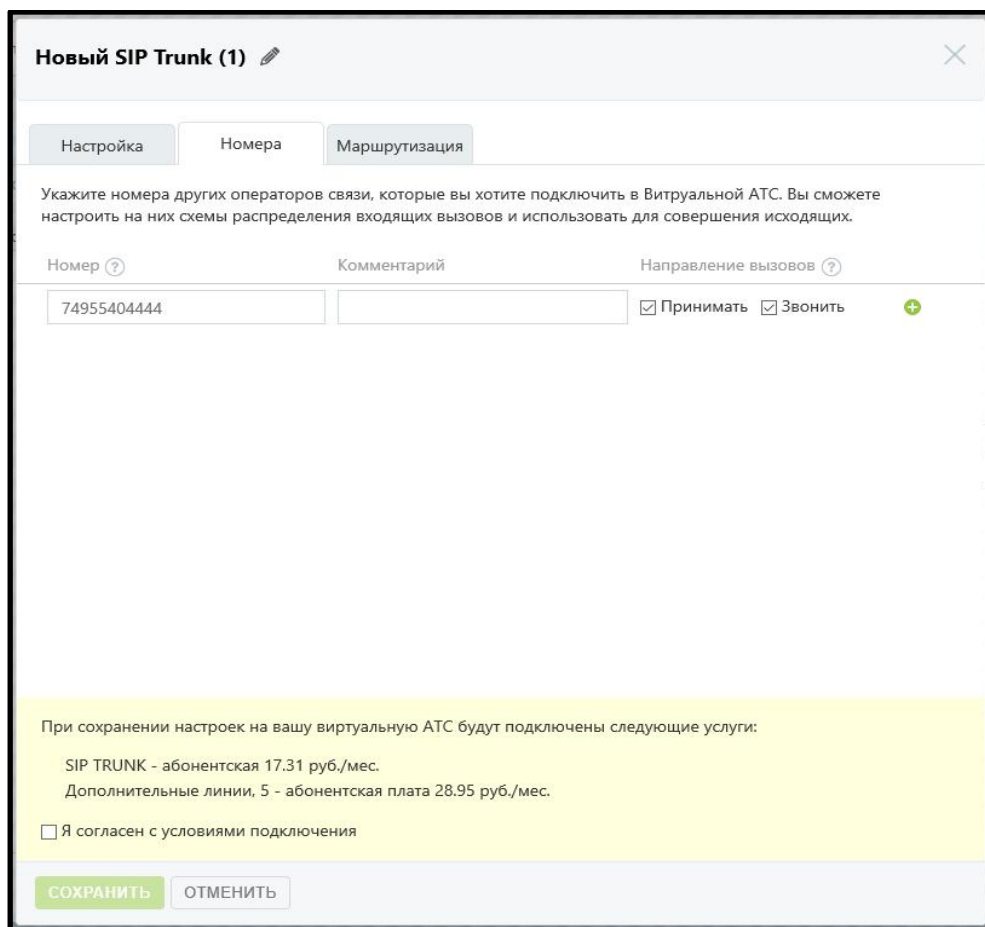
Количество линий - максимальное число одновременных звонков между BATC и кАТС. Сюда относятся входящие, исходящие и внутренние звонки. Допускается выбор от 5 до 100 линий;

Если количество линий достигло максимального значения, при попытке дозвона пользователь получит сообщение "Линия занята";

Использовать OPTIONS - если чек-бокс включен, то SIP-шлюз Mango Office будет проверять доступность клиентской АТС посредством отправки пакетов OPTIONS. Если кАТС отвечает на запрос OPTIONS, она считается доступной. Если не отвечает - недоступной.

Если чек бокс выключен, то кАТС считается доступной всегда. "Доступность кАТС" определяет будет ли SIP-шлюз пытаться размещать туда вызовы.

5.3.2 Номера



Новый SIP Trunk (1)

Настройка | **Номера** | Маршрутизация

Укажите номера других операторов связи, которые вы хотите подключить в Виртуальной АТС. Вы сможете настроить на них схемы распределения входящих вызовов и использовать для совершения исходящих.

Номер ?	Комментарий	Направление вызовов ?
74955404444		☒ Принимать ☒ Звонить

При сохранении настроек на вашу виртуальную АТС будут подключены следующие услуги:

- SIP TRUNK - абонентская 17.31 руб./мес.
- Дополнительные линии, 5 - абонентская плата 28.95 руб./мес.

☐ Я согласен с условиями подключения

СОХРАНИТЬ **ОТМЕНИТЬ**

Заполните поля:

Номер - если к вашей АТС подключены номера какого-то оператора связи и вы хотите сделать их доступными через сип-транк, их необходимо указать здесь. Формат ввода номера - E.164 без пробелов.

Комментарий - информация произвольного характера, не более 50 символов. Поле не обязательно для заполнения;

Укажите желаемые направление вызовов. В зависимости от выбора направления через SIP Trunk пользователь сможет:

- Принимать - номер будет отображен в списке номеров других операторов связи в разделе "Номера, подключенные к АТС". Это позволит настроить



для него голосовое меню IVR и правила переадресации (распределения) звонков.

- Звонить - номер будет отображен в списке доступных для выбора исходящих линий в карточках сотрудников ВАТС. При выборе его в качестве исходящей линии и совершении сотрудником исходящего звонка, он будет направлен в сип-транк.

Чтобы удалить введенный номер, кликните по пиктограмме  в строке выбранного номера. Если для данного номера настроены схемы распределения вызовов, переадресация или он используется в качестве исходящего номера абонента, номер не может быть удален.

5.3.3. Маршрутизация



8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU



Новый SIP Trunk (1) ✎

Настройка

Номера

Маршрутизация

Маршрутизация звонков из транка через ВАТС в ТФОП

Исходящий номер

Не указан номер

Управление номером☒ Разрешить изменение номера линии через заголовок "From:"

Маршрутизация звонков из Виртуальной АТС в транк

Префикс транка

Маски номеров

Набираемый номер

Преобразование

При сохранении настроек на вашу виртуальную АТС будут подключены следующие услуги:

SIP TRUNK - абонентская 17.31 руб./мес.
Дополнительные линии, 5 - абонентская плата 28.95 руб./мес.

☐ Я согласен с условиями подключения

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Заполните поля:

Исходящий номер - устанавливает АОН для исходящих вызовов по умолчанию. Если из кАТС будет получена команда на совершение исходящего вызова (т.е. номер не является внутренним номером сотрудника ВАТС), то он будет выпущен ВАТС в ТФОП с указанием выбранного в этом поле номера в качестве АОН.

Можно выбрать только номера Mango Office, подключенные к данной ВАТС;

Управление номером

Если чек-бокс **выключен**, исходящий номер устанавливается по умолчанию.



Пример, когда чек-бокс "Разрешить изменение номера" не установлен:

ПРИМЕР 1. Для транка в качестве номера по-умолчанию указан +71234567890 и чек-бокс "Разрешить изменение номера" не установлен. Тогда для исходящего звонка в ТфОП будет подставляться номер +71234567890.

Если чек-бокс **включен**, из КАТС будет получена команда на совершение исходящего вызова, при этом в качестве инициатора вызова будет указан номер, совпадающий с номером Манго, подключенный к данной ВАТС, то в качестве АОН будет установлен номер, полученный из КАТС;

Если АОН по умолчанию не установлен и из КАТС не передан номер Манго, вызов не совершается.

Примеры, когда чек-бокс "Разрешить изменение номера" установлен:

*ПРИМЕР 2. Для транка в качестве номера по-умолчанию указан 71234567890. Из клиентской АТС через транк иницируется звонок в ТфОП, при этом в качестве номера инициатора указан 70123456789, **которого нет среди номеров Манго на данной ВАТС**. Тогда для исходящего звонка в ТфОП будет подставляться номер 71234567890.*

*ПРИМЕР 3. Для транка в качестве номера по-умолчанию указан 71234567890. Из клиентской АТС через транк иницируется звонок в ТфОП, при этом в качестве номера инициатора указан 79876543210, **который присутствует среди номеров Манго на данной ВАТС**. Тогда для исходящего звонка в ТфОП будет подставляться номер 79876543210*

Префикс транка - допускается ввод чисел от 1 до 9999. Префикс исключается из набранного номера. Необязательный параметр.

При вводе сотрудником этого префикса перед набором номера, звонок принудительно будет направлен ВАТС в соответствующий транк.

ПРИМЕР 4. Сотрудник ВАТС набирает 88123456. В транк, для которого установлен префикс 88, будет отправлен звонок на номер 123456.

Маски номеров - набираемый номер и преобразование номера. Если набранный номер соответствует маске номера транка, то набранный номер преобразовывается в соответствии с правилом преобразования для данной маски данного транка и направляется в этот транк.



ПРИМЕР 5. На КАТС созданы сотрудники с внутренними номерами в диапазоне от 100 до 500. На ВАТС также создано несколько сотрудников с номерами от 500 до 550. Необходимо настроить телефонию так, чтобы сотрудники ВАТС при наборе короткого номера от 100 до 500 попадали на сотрудников в КАТС, а от 500 до 550 - в ВАТС.

Решение: указать в поле “маска” ([100-500]), а в поле “преобразование номера” - \$1.

Более подробно примеры настройки маршрутизации приведены в разделе 5.6
Примеры настройки звонков через SIP Trunk.

5.3.3.1 Правила использование масок

- \d - одна цифра;
- \d* - количество цифр 0 или больше;
- \d+ - количество цифр 1 или больше;
- \d{n} - ровно n цифр;
- [0-9] - диапазон цифр;
- () - в скобки берется та часть номера которая будет использоваться в правиле подстановки.
- | - альтернативная группа символов;

Примеры использования масок:

1. 777(\d*) - все номера, начинающиеся с 777, при этом 777 будут отрезаны от номера, т.к. не включены в скобки;
2. (777\d*) - все номера, начинающиеся с 777, при этом 777 не будут отрезаны от номера, т.к. включены в скобки;
3. ([1-3][0-4][0-9]|350) - все номера от 100 до 350;
4. (2\d\d\d\d\d) или (2\d{5}) - все номера из 6 цифр, начинающиеся с 2;
5. (\d*)\d{2} - номера минимум из 2 цифр.
6. 350|7(\d{8}) - 350 или все девятизначные номера, начинающиеся с 7



Если поле “Маска” заполнено, поле “Преобразования номера” не может оставаться пустым.

5.3.3.2 Правила преобразования номера

- \$n - часть совпадения по шаблону, указанная в скобках;
- \ - используется для явного разделения номера группы и текста, в результат не вставляется;
- + - символ "+", который необходимо добавить к номеру.

Примеры преобразования номера:

1. \$1 - из маски номера остается только часть, указанная в первых скобках;
2. +33\$1\77 - к номеру, указанному в первых скобках маски, добавляется +33 сначала и 77 в конец.

Ознакомьтесь с тарифами и подтвердите свое согласие на подключение. Если чекбокс *Я согласен с условиями подключения* остается пустым, кнопка **Сохранить** будет неактивна.

5.3.4 Активация SIP Trunk в карточке сотрудника

Чтобы установить SIP Trunk для исходящих вызовов конкретного сотрудника, откройте Карточку сотрудника в разделе **Сотрудники** Личного кабинета Mango Office.

Перейдите во вкладку **Телефония**.



ПД Пользователь для ВКС

Карточка ? Телефония ? Группы КПК

Прием звонков

Принимать звонки Только на основной номер ?

Порядок: Телефоны / sip-адреса ? ? Ждать ответ Расписание Активен

= usersvcstst-devpg-minsk32.mang ∞ C Указать ?

СОЗДАТЬ SIP-АДРЕС ДОБАВИТЬ НОМЕР ?

Контакт-центр

☐ Учитывать статус сотрудника в Контакт-центре при распределении вызовов на него ?

☐ Принимать вызовы на номер(а) выбранные в Контакт-центре ?

Совершение звонков

Исходящий номер Kontakt - 58888877778 ?

Направления По умолчанию (соответствуют настройкам безопасности АТС)

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ УДАЛИТЬ СОТРУДНИКА

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

В поле **Исходящий номер** выберите из выпадающего списка номер SIP Trunka. Сохраните внесенные изменения кнопкой **Сохранить**.

Примеры:

ПРИМЕР 1. Сотрудник ВАТС, у которого в качестве исходящего номера указан номер транка, набирает номер 456, который не является внутренним номером другого сотрудника данной ВАТС, при этом во вкладке «Маршрутизация» настроен транк с префиксом "45".

Результат: звонок инициируется через определенный транк с префиксом "45".



ПРИМЕР 2. Сотрудник ВАТС, у которого в качестве исходящего номера указан номер транка, набирает номер 789, который не является внутренним номером другого сотрудника данной ВАТС, при этом нет настроенных транков с префиксом "78".

Результат: звонок инициируется через транк, выбранный в качестве исходящего номера сотрудника.

ПРИМЕР 3. Сотрудник ВАТС, у которого в качестве исходящего номера указан номер транка, набирает номер 123, который является внутренним номером другого сотрудника данной ВАТС.

Результат: звонок будет направлен сотруднику ВАТС с номером 123.

5.3.5 Редактирование SIP Trunk

Чтобы отредактировать созданный SIP Trunk кликните на наименование транка в списке транков на [рабочей панели](#).

Если у пользователя недостаточно прав для редактирования, наименование транка будет неактивным.

5.3.6 Удаление SIP Trunk

Чтобы удалить SIP Trunk, кликните по названию транка в списке транков на [рабочей панели](#). В открывшейся карточке транка нажмите кнопку .

Если для данного транка и номеров данного транка настроены схемы распределения вызовов, переадресация или номер используется в качестве исходящего номера абонента, транк удалению не подлежит.

5.4 Рабочая панель SIP Trunk

Рабочая панель SIP Trunk состоит из вкладок **Список транков** и **Список правил маршрутизации**.

На вкладках отображаются ключевые параметры, заданные пользователем при создании SIP Trunk.

5.4.1 Список транков

Описание

Учетные записи и домены SIP

Настройки SIP телефонии

SIP Trunk

Безопасность

Список транков

ДОБАВИТЬ SIP TRUNK

Список транков

Список правил маршрутизации

Название транка	Кол-во линий	Тип транка	Исходящий номер	Маршрутизация	Статус
Kontakt	5	  	7 (495) 333-33-55	Настроена	
Tarasevich SIP Trunk	5	  	7 (495) 333-33-55	Настроена	

Название транка - название транка, установленное пользователем;

Количество линий - максимальное количество одновременных звонков, устанавливаемое пользователем во вкладке «Настройки»;

Тип транка - направление вызова для данного транка, устанавливаемое пользователем во вкладке «Номера»;

-  исходящие вызовы
-  входящие вызовы
-  для данного транка установлены правила маршрутизации звонков;
-  для данного транка не установлены правила маршрутизации звонков;

Исходящий номер - номер, установленный в качестве исходящего во вкладке «Маршрутизация»;

Маршрутизация - поле имеет статус «настроена», если пользователь указал префикс транка или маски номеров во вкладке «Маршрутизация»;

Статус транка :

-  транк активирован, у транка присутствует подключение;
-  транк активирован, у транка отсутствует подключение;
-  транк деактивирован;

5.4.2 Список правил маршрутизации

Описание	Учетные записи и домены SIP	Настройки SIP телефонии	SIP Trunk	Безопасность
Список транков				
ДОБАВИТЬ SIP TRUNK				
Список транков Список правил маршрутизации				
Маска набора номера	Преобразование	Переадресация на транк	Активно	
(\d)	8\$1\8	Kontakt	●	
(\d)	\$1	Tarasevich SIP Trunk	●	

Маска набора номера - задается пользователем во вкладке «Маршрутизация»;

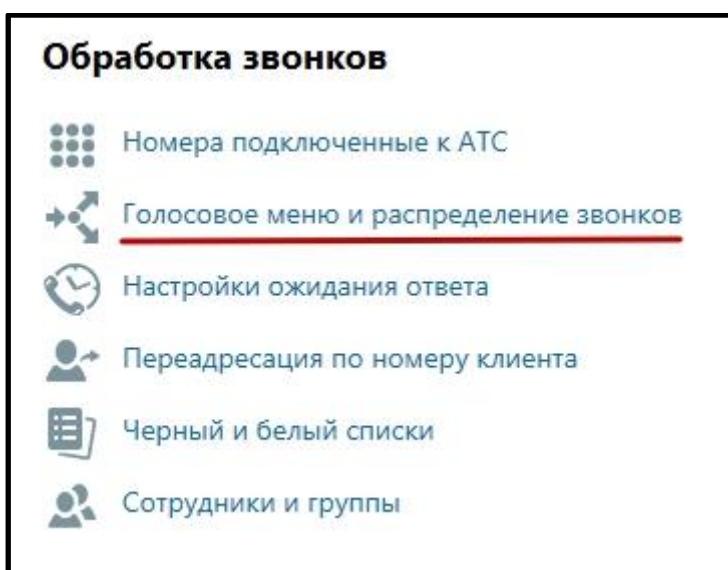
Преобразование - задается пользователем во вкладке «Маршрутизация»;

Переадресация на транк - название транка, для которого установлена данная маска;

Активно - отображает текущий статус маски.

5.5 Настройка схемы распределения звонков в Личном кабинете

Для настройки схемы распределения звонков откройте подраздел «Голосовое меню и распределение звонков» в разделе «Обработка звонков» в Личном кабинете пользователя BATC.





Панель настройки содержит вкладки:

- Настройки для входящих линий
- Дополнительные настройки

Выберите из списка телефонный номер, подключенный через сип-транк, для которого будет настраиваться схема.

Далее действуйте согласно инструкции о создании схем переадресации в [“Виртуальная АТС Mango office. Справочник абонента”](#)

Настройки и инструменты →

Распределение звонков, приветствие, голосовое меню

Настройки для входящих линий | Дополнительные настройки

Номер: 7 (495) 333-33-55

Схема: Переадресация на SIP транк используется, переименовать, создать

Описание:

Сохранить | Отменить

Расписание: В любое время

Сначала → Переадресация на Kontakt | время ожидания ответа: По умолчанию

Добавить ▼

затем → Отбой

Перейти к настройке следующего шага "Ожидание ответа"

Для создания схемы, включающей переадресацию звонков на SIP Trunk кликните по ссылке “не указано”.

Расписание: В любое время

Сначала → Переадресация на не указано

Добавить ▼

затем → Отбой



В открывшейся форме выберите вкладку SIP Trunk. В выпадающем окне содержится список всех активных транков. При выборе транка в окне отображаются его параметры.

Важно: При необходимости, параметры транка можно отредактировать, кликнув по кнопке **Изменить**.

Переадресовывать звонок на:

Группу Сотрудник Внешний номер SIP Trunk

SIP Trunk **Kontak** время ожидания ответа, сек.

Параметры транка

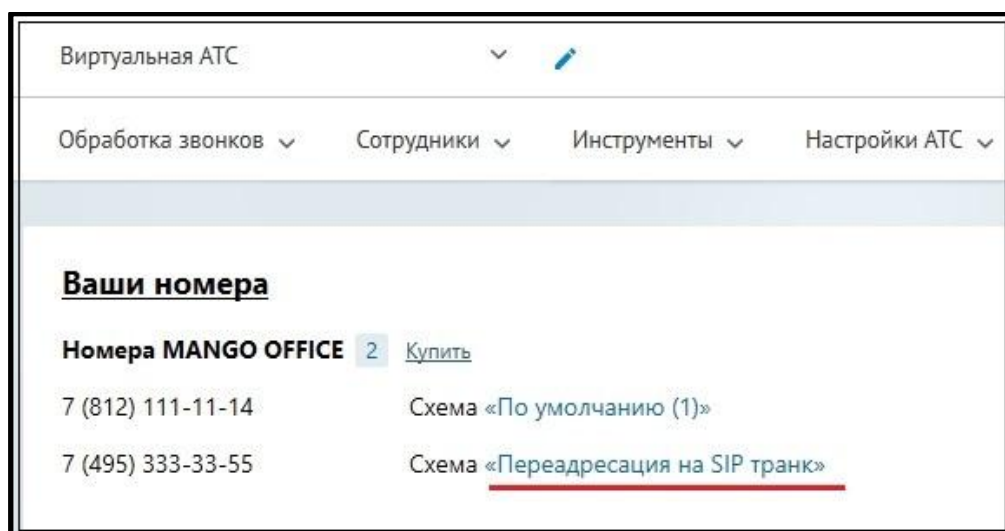
- Количество линий: 5
- DTMF команды: INBAND

[Изменить](#)

Установите время ожидания ответа, затем сохраните внесенные изменения кнопкой **Добавить**.

Закончите создание схемы переадресации звонка в соответствии с инструкцией [“Виртуальная АТС Mango office. Справочник абонента”](#).

Настроенная схема переадресации звонка отобразится на главной панели Личного кабинета.



5.6 Примеры настройки звонков через SIP Trunk

Для совершения исходящих вызовов ВАТС должна знать какой номер, в каком формате, и по какому транку ей передать. Во вкладке «Маршрутизация» пользователь может создать несколько масок номеров. Маски перебираются по порядку сверху вниз, и как только находится совпадение в шаблоне номера, вызов отправляется в соответствующий шаблону транк.

СОВЕТ: Поскольку маски перебираются сверху вниз, первыми лучше создавать более детальные маски, например, с кодом города, после них делать маски с более общей маской например мобильники, затем уже страну. Если сделать наоборот то сработает маска страны, но не сработают остальные.

Пример 1. Пользователь кАТС звонит сотруднику, заведенному в ВАТС, по короткому номеру 456. Что необходимо сделать:

1. Создать SIP Trunk в Личном кабинете Mango Office.
2. Настроить правило исходящей маршрутизации в PBX ([например, в Asterisk](#)), указав во вкладке **Dial Patterns** правило для префикса 45 или правило для префикса 4.
 - Prepend - поле остается пустым
 - Prefix - поле остается пустым
 - Match Pattern - 4XX или 45X

Пример 2. Сотрудник из ВАТС совершает звонок в клиентскую АТС на номер 456. Что необходимо сделать:

1. Создать SIP Trunk в Личном кабинете Mango Office.



2. Создать правило исходящей маршрутизации во вкладке «Маршрутизация» для диапазона номеров КАТС, включающее номер 456. Например указать в поле «маска» ([100-500]), а в поле «преобразование номера» - \$1.
3. Создать правило входящей маршрутизации в PBX (например, в Asterisk, заполнив поля вкладки **Connectivity>Inbound Routes**)

Пример 3. Пользователь КАТС с номером +7499308808 совершает звонок в БАТС. Что необходимо сделать:

1. Создать SIP Trunk в Личном кабинете Mango Office.
2. Настроить [схему распределения](#) входящих звонков на этот транк.
3. Настроить правило исходящей маршрутизации в PBX (например, в Asterisk), указав во вкладке **Dial Patterns**:
 - Prepend - поле остается пустым
 - Prefix - поле остается пустым
 - Match Pattern - 7499308808 или 749930XXXXX

Пример 4. Пользователь КАТС с номером +7499308808 совершает звонок через DID БАТС на [ТФоп](#). Что необходимо сделать:

1. Создать SIP Trunk, указав во вкладке «Маршрутизация» исходящий номер по умолчанию.
2. Настроить правило исходящей маршрутизации, указав во **вкладке Dial Patterns**:
 - Prepend - поле остается пустым
 - Prefix - поле остается пустым
 - Match Pattern - 7499308808 или 749930XXXXX

Пример 5. Звонок сотрудника из БАТС через DID клиентской АТС. Что необходимо сделать:

1. Создать SIP Trunk в Личном кабинете Mango Office, обязательно выставив отметку «Звонить» во вкладке «Номера».
2. В Карточке сотрудника установите транк для совершения исходящих вызовов.
3. Создать правило входящей маршрутизации в PBX (например, в Asterisk, заполнив поля вкладки **Connectivity>Inbound Routes**)

Пример 6. Сотрудник БАТС, у которого в качестве исходящего номера указан номер транка, набирает номер 123, который является внутренним номером другого сотрудника данной БАТС.

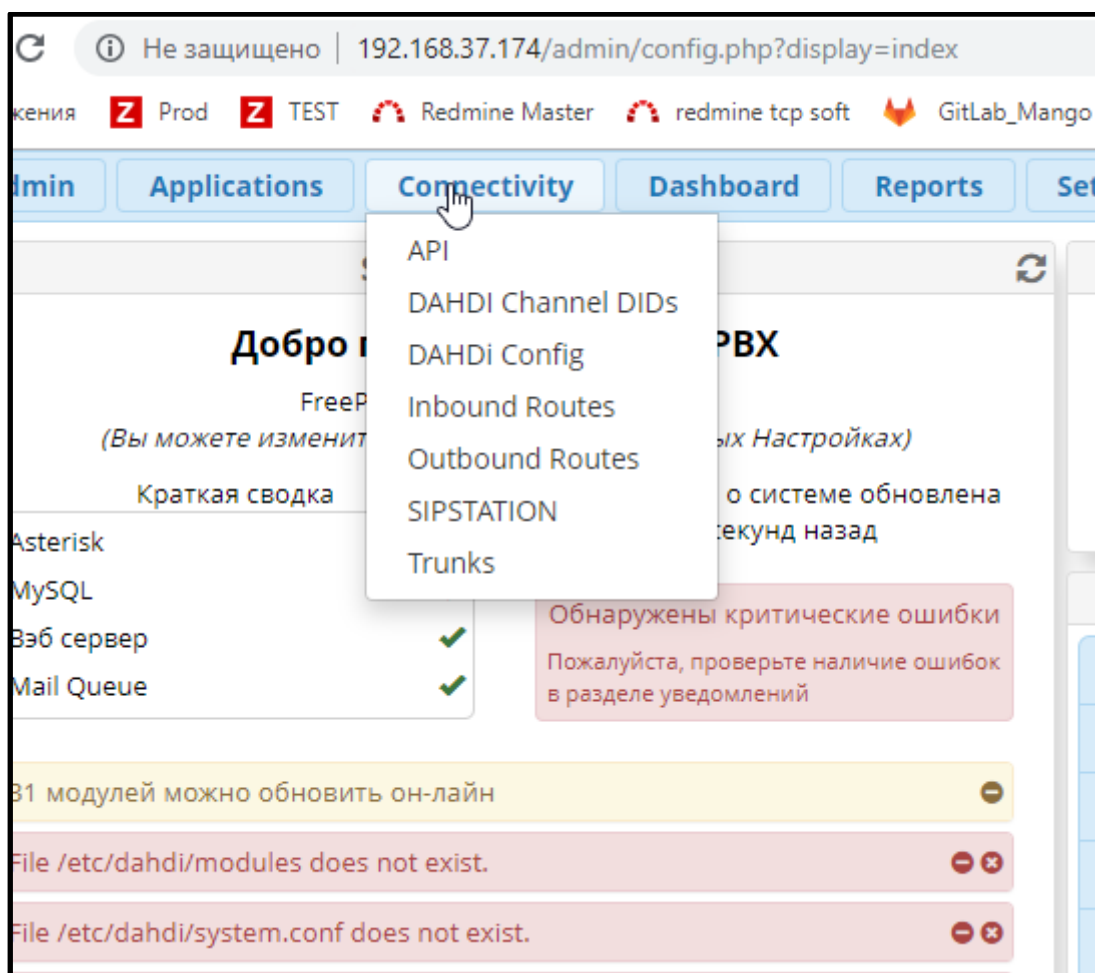
Результат: Звонок проходит как внутренний для данной БАТС без использования транка.

5.7 Конфигурация популярных PBX

- [Asterisk](#)
- [Freeswitch](#)

5.7.1 Создание SIP trunk для FreePBX (Asterisk)

Откройте меню администрирования транков во вкладке **Trunks** раздела **Connectivity**.



Нажмите кнопку **«Add Trunk»** и выберите тип создаваемого транка.



Trunks

This page is used to manage various system trunks

+ Add Trunk ▾

Name	Tech	Caller
mango	sip	
mango_45060_Kurilovich	sip	
mango_41	sip	
mango_new	sip	

Showing 1 to 4 of 4 rows

+ Add Trunk ▾

- + Add SIP (chan_pjsip) Trunk**
- + Add SIP (chan_sip) Trunk**
- + Add DAHDi Trunk**
- + Add IAX2 Trunk**
- + Add ENUM Trunk**
- + Add DUNDi Trunk**
- + Add Custom Trunk**

Showing 1 to 4 of 4 rows

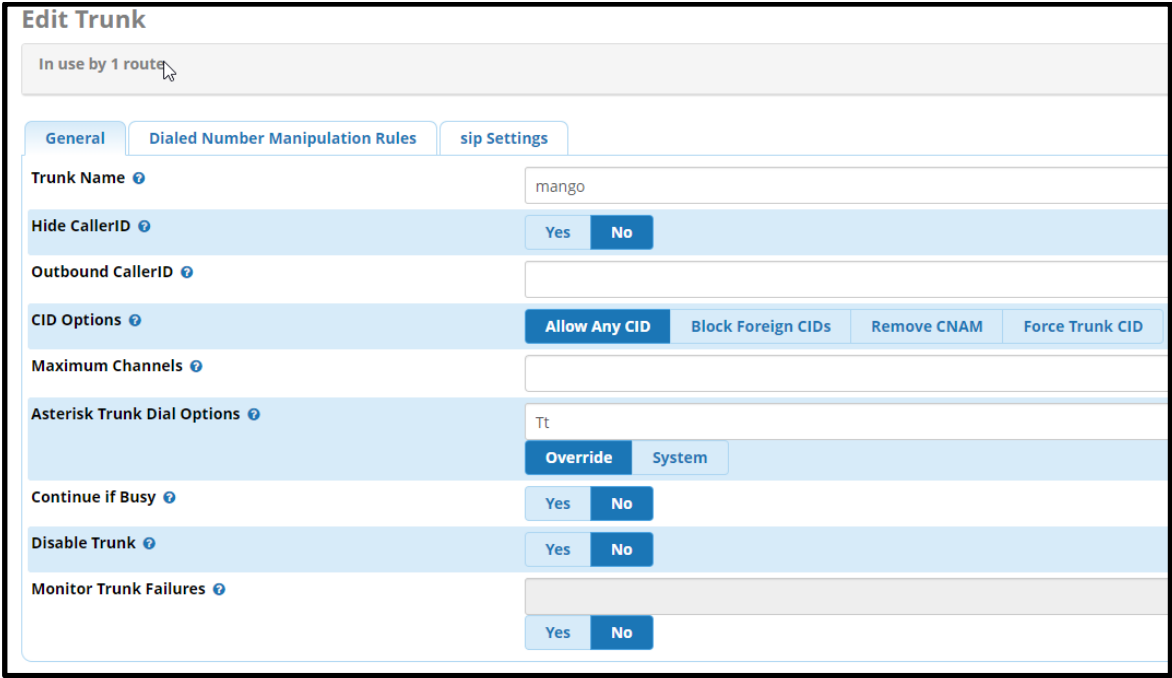
8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

Выберите вариант *Add SIP (chan_sip) Trunk*.

Вкладка General

На вкладке задаются основные параметры SIP транка.



Заполните поля формы:

Trunk Name - Название транка. В примере используем имя mango. Назначьте удобное для вас имя, для легкого распознавания среди других транков;

Hide CallerID - Опция скрытия CID при исходящем вызове;

Outbound CallerID - CID, который будет передаваться при исходящем вызове;

CID Options - Настройки передачи CID – разрешить все, запретить иностранные и т.д.;

Maximum Channels - максимальное количество одновременных разговоров вне локальной сети;

Asterisk Trunk Dial Options - модификация Dial options, в данном случае оставим опцию дефолтной;

Continue if Busy - опция направления вызова на следующий транк даже если канал сообщает «BUSY» или «INVALID NUMBER»;

Disable Trunk - опция выключения транка.

Далее необходимо выполнить настройку во вкладке «sip Settings».

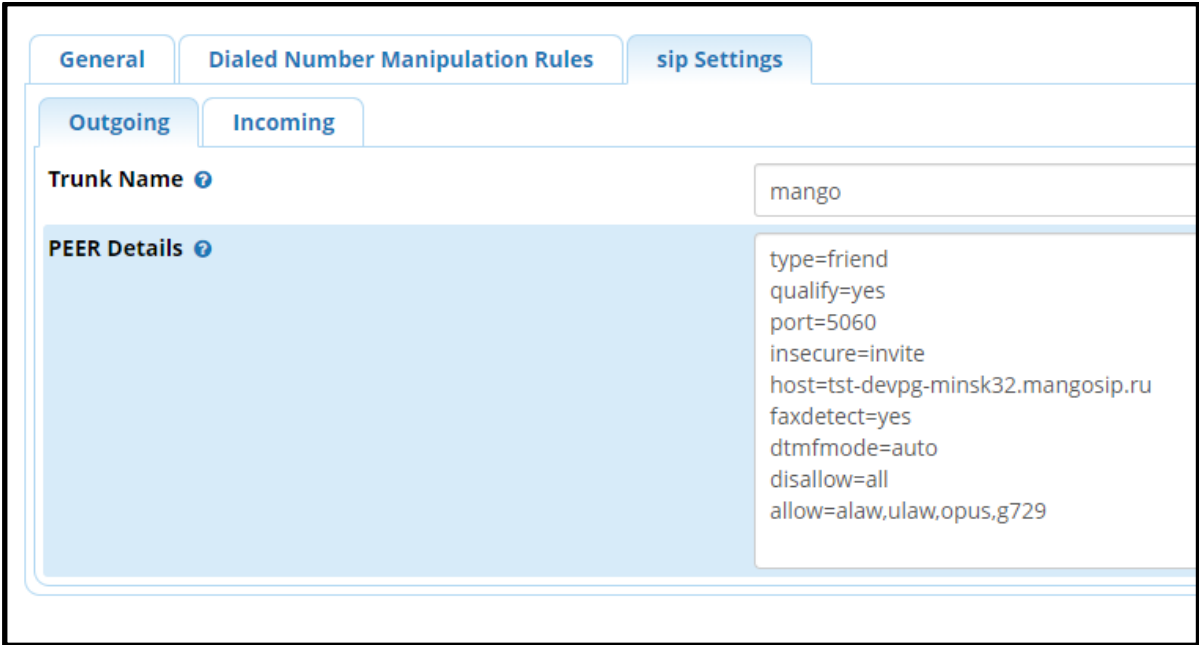
Вкладка «sip Settings»

Устанавливаем ключевые настройки sip пира. Во FreePBX они разделены на Outgoing и Incoming. Которые отвечают за исходящие type=peer и входящие вызовы type=user, соответственно.

Настройка исходящих вызовов в закладке «Outgoing»

Дублируете название транка в поле **Trunk Name**.

В поле **Peer Details** размещаются настройки:



The screenshot shows the 'sip Settings' tab in the FreePBX configuration interface. Under the 'Outgoing' sub-tab, the 'Trunk Name' field is set to 'mango'. The 'PEER Details' section is expanded, displaying the following configuration parameters:

- type=friend
- qualify=yes
- port=5060
- insecure=invite
- host=tst-devpg-minsk32.mangosip.ru
- faxdetect=yes
- dtmfmode=auto
- disallow=all
- allow=alaw,ulaw,opus,g729

На скриншоте приведены наиболее распространенные параметры. Точная настройка делается администратором пользователя, в зависимости от конфигурации PBX. Очередность параметров не является обязательной.

type=friend

- **peer**: SIP запись, которую Asterisk может использовать для совершения исходящих вызовов (например, SIP провайдер). А также для входящих вызовов, если Вам необходимо сопоставить эту запись не с именем пользователя из поля FROM, а с IP адресом, указанным для этой записи. Для записи этого типа, для входящих вызовов, никогда не будет проверяться



соответствие имени пользователя и пароля, а только соответствие с IP адресом и номером порта источника вызова. SIP клиент, типа *peer*, при совершении исходящих вызовов использует авторитизацию, если она будет затребована вызываемой стороной.

- **user:** SIP запись, через которую вызовы могут поступать из вне в Asterisk (телефон, который может только совершать вызовы). Пользователи, для которых назначены, доступные им, сервисы в определенных для них контекстах.
- **friend:** Запись, которая одновременно и *user* и *peer*. Этот тип наиболее подходит для телефонов и других устройств. Для SIP пользователей этого типа Asterisk создаст два объекта, один типа *peer* и один типа *user*, с одинаковыми именами.

qualify=yes посылать SIP запросы OPTIONS для проверки доступности устройства

host= sip сервер провайдера, предоставляется Mango Office

port порт сигнализации sip сервера, предоставляется Mango Office

transport=udp транспорт для sip протокола

insecure=port,invite

port - не требовать совпадения порта в инвайте

invite - не требовать аутентификации в инвайте

dtmfmode=rfc2833 использовать спецификацию rfc2833 для передачи DTMF сигналов

disallow=all запретить использование всех кодеков, чтобы затем разрешить определенные.

allow=alaw.. разрешить использование кодеков, чтобы затем разрешить определенные.

peer - SIP запись, которую Asterisk может использовать для совершения исходящих вызовов (например, SIP провайдер). А также для входящих вызовов, если Вам необходимо сопоставить эту запись не с именем пользователя из поля FROM, а с IP адресом, указанным для этой записи. Для записи этого типа, для входящих вызовов, никогда не будет проверяться соответствие имени пользователя и пароля, а только соответствие с IP адресом и номером порта источника вызова.

SIP клиент, типа peer, при совершении исходящих вызовов использует авторизацию, если она будет затребована вызываемой стороной.

Если клиент типа peer (тип friends включает в себя peer) определен с параметром `host=dynamic`, то он должен зарегистрироваться на Asterisk, для того, чтобы сервер мог найти его (IP адрес или имя хоста), и для того, чтобы сервер знал, что данный клиент доступен для совершения вызовов в его сторону.

Сопоставление входящих вызовов с клиентами и пирами

Обычно, Asterisk ищет подходящего SIP клиента, при поступлении входящего вызова, по полю `From: username` (без доменной части). Однако, если Asterisk не смог найти подходящего пользователя для поступившего вызова, то он будет использовать IP адрес звонящего для поиска подходящего SIP пира с соответствующим адресом. Если же и после этого нет совпадений, тогда вызов будет отправлен на обработку в контекст, определенный в секции `[general]` файла `sip.conf`.

Проверьте правильность заполнения полей, нажмите **Submit** и **Apply Config**.

ПОЯСНЕНИЕ: Для простоты можно сказать, что контекст транка определяет, как обрабатывать входящие вызовы, а контекст внутреннего номера - исходящие. Когда внутренний абонент куда-то звонит, в назначенном ему контексте определяется, через какие транки и куда он может позвонить. Исходящая связь через транк определяется в контекстах внутренних номеров и никак не упоминается в контексте, назначенном непосредственно транку.

Настройка входящих вызовов в закладке «Incoming»

Закладка Incoming остается пустой.



General | Dialed Number Manipulation Rules | sip Settings

Outgoing | Incoming

USER Context ?

USER Details ?

Register String ?

5.7.1.1 Как проверить состояние транка

Проверить состояние транка можно через меню **Reports-Asterisk Info**:

CHANSIP								
Name/username	Host	Dyn	Forcerport	Comedia	ACL	Port	Status	Description
mango	81.88.86.230	No		No		5060	OK (1 ms)	

5.7.1.2. Исходящая маршрутизация

Outbound Routes - исходящая маршрутизация FreePBX.

На основании набранного номера выбирается направление (транк) для исходящего вызова. Набираемый номер делится на префикс и паттерн и может модифицироваться после набора.

Connectivity > Outbound Routes (Подключения > Исходящая Маршрутизация)



Admin Applications **Connectivity** Dashboard Reports Settings

Outbound Routes

Add Route

Route Settings | **Dial Plan** | Report Patterns | Additional Settings

Route Name ?

Route CID ?

Override Extension ?

Route Password ?

API
DAHDI Channel DIDs
DAHDI Config
Inbound Routes
Outbound Routes
SIPSTATION
Trunks

Yes No

Outbound Routes

This page is used to manage your outbound routing.

[+ Add Outbound Route](#)

Name	Outbound CID	Attributes
+ from mango		

Outbound Routes

This page is used to manage your outbound routing.

[+ Add Outbound Route](#)

Name	Outbound CID	Attributes
+ from mango		



Outbound Routes

Add Route

Route Settings

Dial Patterns

Import/Export Patterns

Additional Settings

Route Name ?	mango
Route CID ?	
Override Extension ?	Yes No
Route Password ?	
Route Type ?	Emergency Intra-Company
Music On Hold? ?	default
Time Match Time Zone: ?	Use System Timezone
Time Match Time Group ?	---Permanent Route---
Trunk Sequence for Matched Routes ?	+ mango + +
Optional Destination on Congestion ?	Normal Congestion

Route name – имя маршрута

Trunk Sequence for Matched Routes – выбор транка для данного маршрута

Вкладка Dial Pattern

Шаблон набора номера (Dial Pattern) – это уникальный набор цифр, который позволяет отправить вызов в нужный SIP-транк. Если шаблон совпадает, то вызов отправляется через SIP-транк в сторону провайдера.

Шаблон набора номера имеет 4 поля настройки: Prepend, Prefix, Match Pattern и CallerID.

Формат шаблона: **(prepend) prefix | [match pattern / caller ID]**, где



- X - любое целое число от 0 до 9
- Z - любое целое число от 1 до 9
- N - любое целое число от 2 до 9
- [#####] - любое целое число в скобках. Например, перечисление – [1.2.7], или диапазон чисел –[1.2.6-9], в который попадают числа 1,2,6,7,8,9
- .(точка) -любой набор символов

Поля, доступные для заполнения:

Prepend - данная часть будет добавлена к номеру, перед отправкой в SIP – транк в случае совпадения шаблона.

Prefix - префикс – это часть шаблона, которая будет удалена

Match Pattern - Набранный номер.

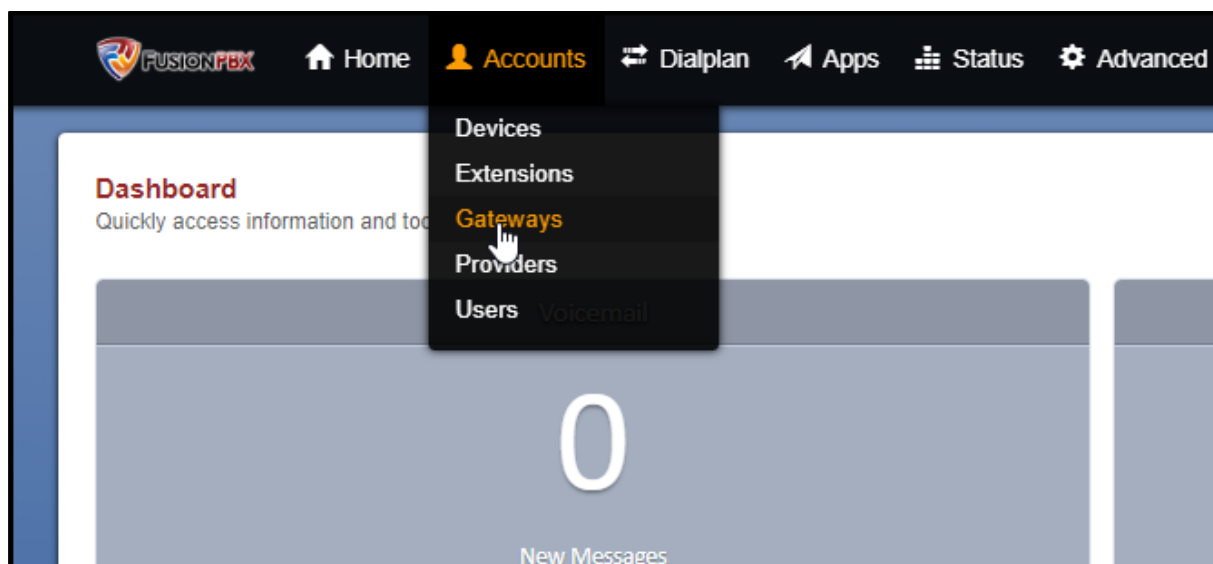
ВАЖНО: Asterisk ищет совпадения сопоставляя поле Prefix и Match Pattern.

CallerID - данный звонок будет выполнен только в случае, если звонок инициирован с указанного CallerID. В данном поле можно использовать шаблоны. Полезно, если компания имеет несколько офисов с нумерацией виду 1XXX, 2XXX и так далее.

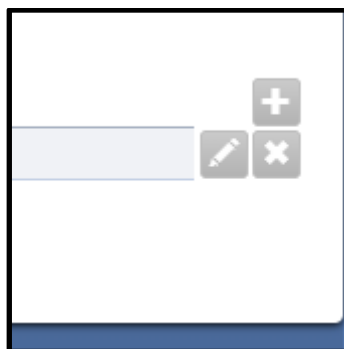
Указанный на скриншоте шаблон 795XXXXXXX соответствует номерам из 10 цифр начинающимся на 795.

5.7.2 Создание SIP trunk для FusionPBX (Freeswitch)

Откройте меню администрирования транков во вкладке **Gateways** раздела **Accounts**.



Для добавления нового транка нажмите пиктограмму “+”.





Gateway
Defines a connections to a SIP Provider or another SIP server.

Gateway	mango Enter the gateway name here.
Username	mango Enter the username here.
Password	 Enter the password here.
From User	 Enter the from-user here.
From Domain	 Enter the from-domain here.
Proxy	tst-devpg-minsk32.mangosip.ru:5060 Enter the hostname or IP address of the proxy. host[:port]
Realm	 Enter the realm here.
Expire Seconds	800 Enter the expire-seconds here.
Register	False ▾ Choose whether to register.
Retry Seconds	30 Enter the retry-seconds here.
ADVANCED	
Context	public Enter the context here.
Profile	external ▾ Enter the profile here.
Enabled	True ▾ Enable or Disable the Gateway

В открывшейся форме необходимо заполнить поля:

Gateway – имя транка. В примере используем имя **mango**.

Username, Password- обязательные поля заполняются любыми значениями

Proxy- SIP сервер провайдера

Register – выставляем false

Context - по умолчанию Public

Profile - по умолчанию External

Enabled - True

Сохраните введенные данные кнопкой **Save**.

Gateways
Gateways provide access into other voice networks. These can be voice providers or other systems that require SIP registration.

SHOW ALL REFRESH

Gateway	Context	Status	Action	State	Hostname	Enabled	Description	
mango	public	Running	Stop	NOREG		True		+
Opensips	public	Running	Stop	NOREG		True		+

5.7.2.1 Исходящая маршрутизация

Outbound Routes - Исходящая маршрутизация FusionPBX (Freeswitch).

Для создания правила исходящей маршрутизации выбираем *Dialplan-Outbound Routes*

Выберете основной *gateway* для вызовов

Введите шаблон (pattern) набираемого номера, например:

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

Select another gateway as an alternative to use if the second one fails.

Dialplan Expression

^(795\d{7})\$

Shortcut to create the outbound dialplan entries for this Gateway.

Данный шаблон соответствует номерам из 10 цифр начинающимся на 795



Outbound Routes

Outbound dialplans have one or more conditions that are matched to attributes of a call. When a call matches the conditions the call is then routed to the gateway.

Gateway	c308c939-ae3-411a-b70d-e59301e3032e.mango 
	Select the gateway to use with this outbound route.
Alternate 1	
	Select another gateway as an alternative to use if the first one fails.
Alternate 2	
	Select another gateway as an alternative to use if the second one fails.
Dialplan Expression	
	Shortcut to create the outbound dialplan entries for this Gateway.
Prefix	
	Enter a prefix number to add to the beginning of the destination number.
Limit	
	Enter limit to restrict the number of outbound calls.
Account Code	
	Enter the accountcode.
Toll allow	
	Set to true to enable toll allow
Order	100 
	Select the order number. The order number determines the order of the outbound routes when there is more than one.
Enabled	True 
	Choose to enable or disable the outbound route.
Description	
	Enter the description.

8 800 555 55 22

WWW.MANGO-OFFICE.RU

5.8 Роли и права доступа

В данном разделе приведено сводное описание параметров доступности, разрешений (прав) и функциональных возможностей SIP Trunk в зависимости от выбранной роли.

ВАЖНО: Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с приведенной ниже информацией! Правильный выбор роли позволит не допустить несанкционированный доступ к вашим конфиденциальным данным и нецелевое расходование средств.

	Просматривать список SIP транков	Создавать, редактировать и удалять SIP транки
Сотрудник	Нет	Нет
Старший сотрудник	Нет	Нет
Руководитель группы	Нет	Нет
Руководитель компании	Да	Да
Бухгалтер	Нет	Нет
Маркетолог	Нет	Нет
Администратор ВАТС/ЛС	Да	Да