



ООО “Сервис”

ОГРН 1147847316968 ИНН 7842527295

191014, г. Санкт-Петербург, пр-кт Лиговский, д. 13-15, помещ. 19-Н

контактные данные:

email: info@1c-service.com телефон +7 (812) 612-29-81

**Документация, содержащая описание
функциональных характеристик программного обеспечения
“Интеллектуальная платформа телефонии”**

г. Санкт-Петербург

2025 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о программном обеспечении.	3
1.1. Термины и сокращения.	3
1.2. Язык программирования	3
2. Уровень подготовки пользователя.	4
3. Список технических требований для установки ПО.	4
4. Описание функциональных возможностей ПО.	4
5. Подробное и пошаговое описание функций со скриншотами	5
5.1. Регистрация нового пользователя для администрирования Личного кабинета Интеллектуальной платформы телефонии	5
5.2. Управление основными настройками ВАТС	7
5.2.1. Информация о лицензии	7
5.2.2. Подключение к ВАТС номера оператора телефонной связи (ТФОП)	8
5.2.3. Внутренний номер и создание аккаунта для приема звонков на SIP-телефон	11
5.2.4. Рабочий стол Маршрутизации входящих звонков	17
5.2.5. Создание медиафайла	20
5.2.6. Создание Голосового сообщения	21
5.2.7. Создание Графика работ	23
5.2.8. Создание группы	23
5.2.9. Создание голосового меню	25
5.3. Настройка оборудования	27
6. Рекомендация по освоению	32

1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение “Интеллектуальная платформа телефонии” - это программа для ЭВМ, являющаяся представленной в объективной форме совокупностью данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею визуальные отображения.

Программное обеспечение зарегистрировано в качестве программы для ЭВМ в Роспатенте (Свидетельство №2021619222 от 07.06.2021 года), правообладателем которого является Общество с ограниченной ответственностью “Сервис”.

Программное обеспечение предназначено для построения конвергентной сети телефонной связи с защитой от нелегитимного трафика и возможностью подключения телефонных SIP-каналов различных операторов связи. Комплекс состоит из: изолированной виртуальной автоматической телефонной станции, системы управления автоматической телефонной станцией в реальном времени, модуля графического отображения и настройки структуры распределения входящих вызовов. Комплекс создан для работы в окружении ОС Linux, может быть развернут как на физических серверах, так и в виртуальной среде.

Программное обеспечение является SaaS (software as a service) решением.

1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)	Программное обеспечение “Интеллектуальная платформа телефонии”
Разработчик/ Исполнитель	Общество с ограниченной ответственностью “Сервис”
Пользователь	Лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

1.2. Язык программирования

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- AEL (Asterisk Extension Language)
- PL/SQL
- Perl
- PHP (framework slim)
- JS (framework Vue)

2. Уровень подготовки пользователя.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы в веб-браузерах посредством использования персонального компьютера, либо навыками использования мобильных веб-браузеров посредством использования мобильных устройств на уровне пользователя. Для работы с ПО Пользователю каких-либо специальных навыков или опыта для использования ПО не требуется.

3. Список технических требований для установки ПО.

Для успешной работы Пользователю следует обеспечить следующие технические требования для использования ПО:

Область:	Рекомендуемые системные требования:
Процессор	Должен поддерживать набор инструкций x86-64
Оперативная память	Минимум 4Gi
Свободное место на жестком диске	Минимум 30Gi
Также для запуска системы требуется:	выделенная физическая или виртуальная машина, с запущенной на ней операционной системы Linux (например Debian 12) с установленными пакетами обеспечивающими запуск docker контейнеров. Версия docker должна быть не ниже 26. Также для упрощения запуска рекомендуется установить расширение docker compose. Минимум 2 процессорных ядра производительностью не ниже Intel Xeon E5-2699v3@2.30GHz

4. Описание функциональных возможностей ПО.

Функционал ПО включает в себя:

- построение конвергентной сети телефонной связи с защитой от нелегитимного трафика;
- возможность подключения телефонных SIP-каналов различных операторов связи и др.

5. Подробное и пошаговое описание функций со скриншотами

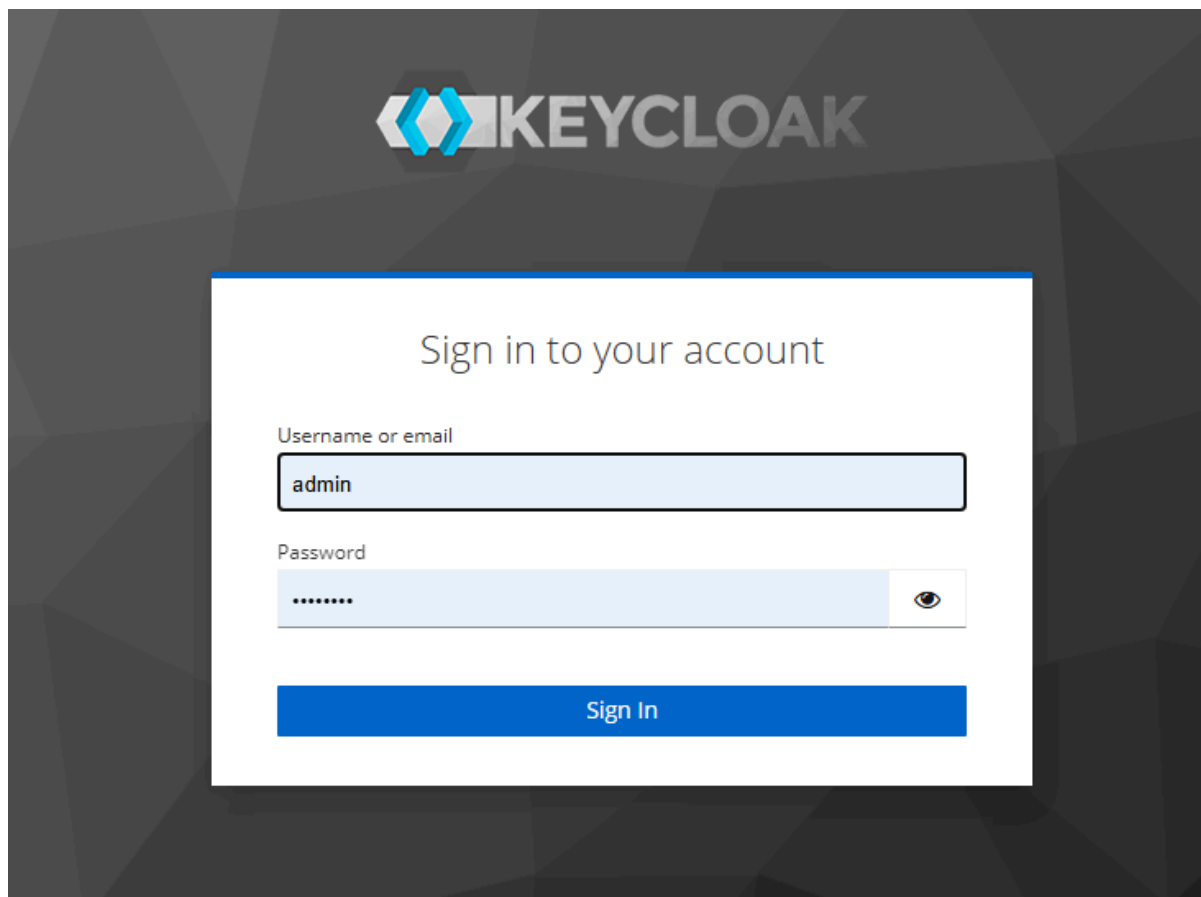
5.1. Регистрация нового пользователя для администрирования Личного кабинета Интеллектуальной платформы телефонии

Для корректного восприятия настоящей инструкции допускаем, что адрес запущена и доступна на сервере, имеющим адрес: vats-onprem.lc-service.com.

Наименование настоящего продукта “Интеллектуальная платформа телефонии”, для простоты восприятия настоящей инструкции мы используем общепринятый термин аналогичных платформ: “ВАТС”.

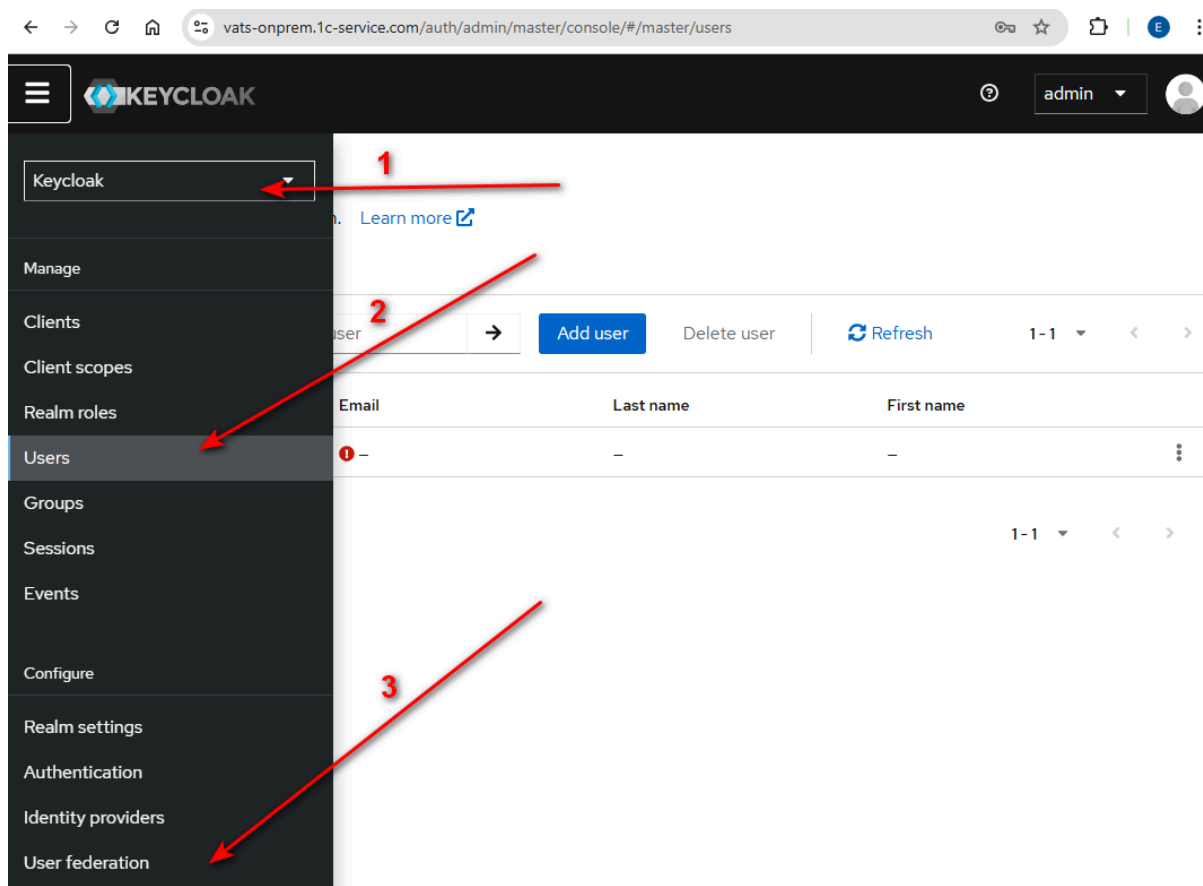
1. Войти в админ консоль <https://vats-onprem.lc-service.com/auth> с логином и паролем администратора. Создание логина-пароля описано в инструкции по развертыванию ВАТС п. “Конфигурация сервиса управления пользователями (Keycloak)” (Рис.1)

Рис. 1

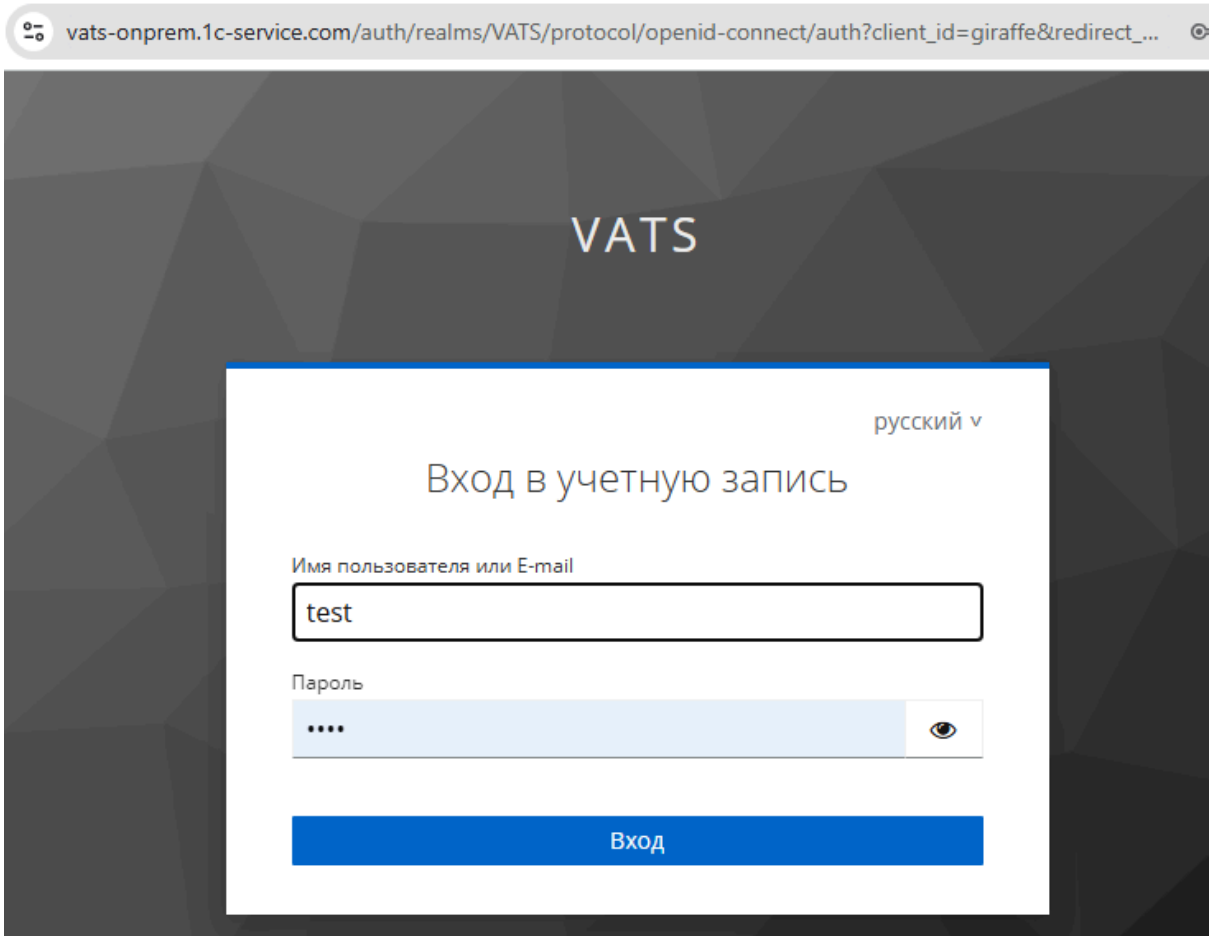


2. Перейти в REALM в Keycloak с наименованием VATS (Рис.2. указатель 1). Завести нового пользователя в KeyCloak в разделе Users (Рис.2. указатель 2) или создайте интеграцию с иным источником SSO в блоке User federation (Рис.2. указатель 3)

Рис. 2



3. Переходим в ЛК - страница авторизации. Вводим логин и пароль созданного пользователя и попадаем в Личный кабинет под своим собственным аккаунтом.

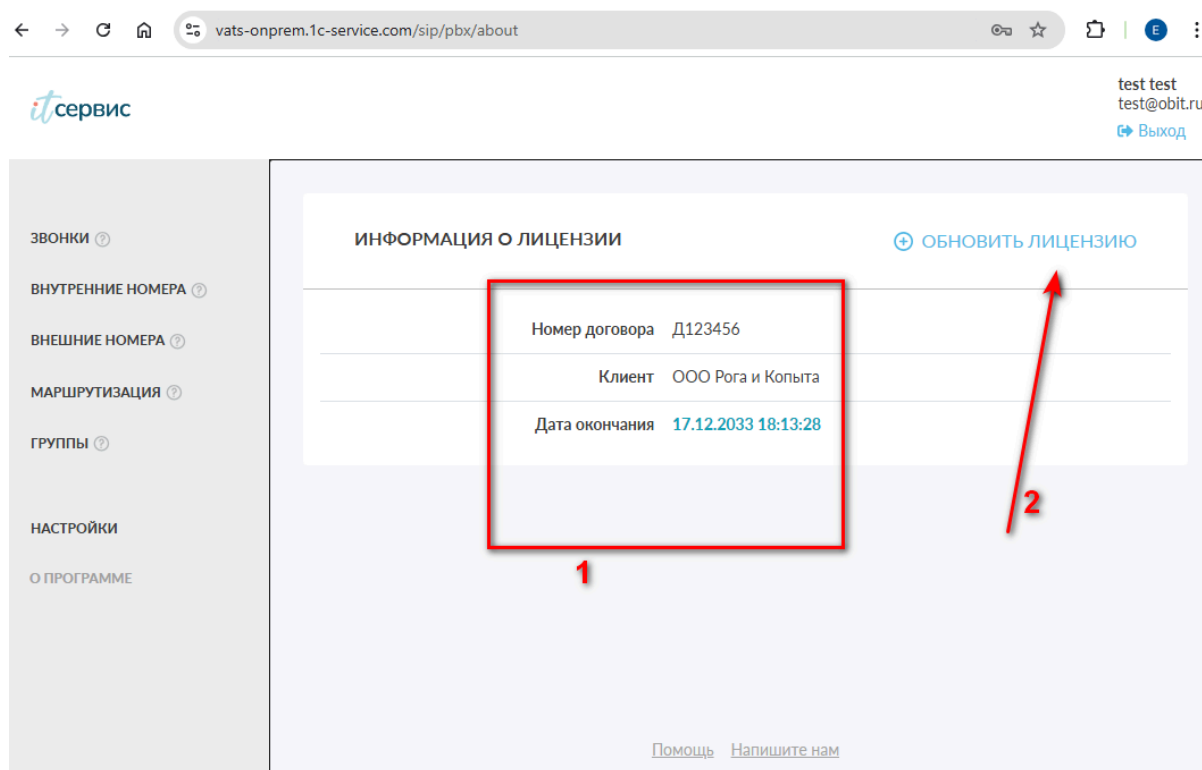


5.2. Управление основными настройками VATS

5.2.1. Информация о лицензии

Информация о Лицензии видна в блоке “О программе” (1).

Рис.4



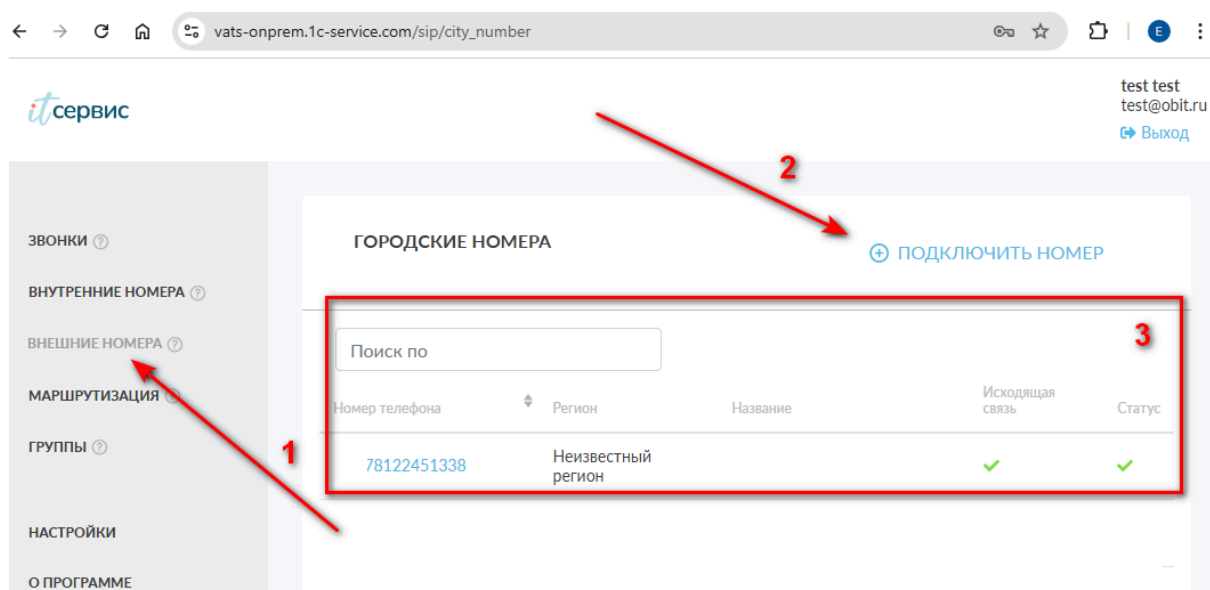
Внесение ключа новой лицензии доступно при нажатии “ОБНОВИТЬ ЛИЦЕНЗИЮ” (2).

5.2.2. Подключение к ВАТС номера оператора телефонной связи (ТФОП)

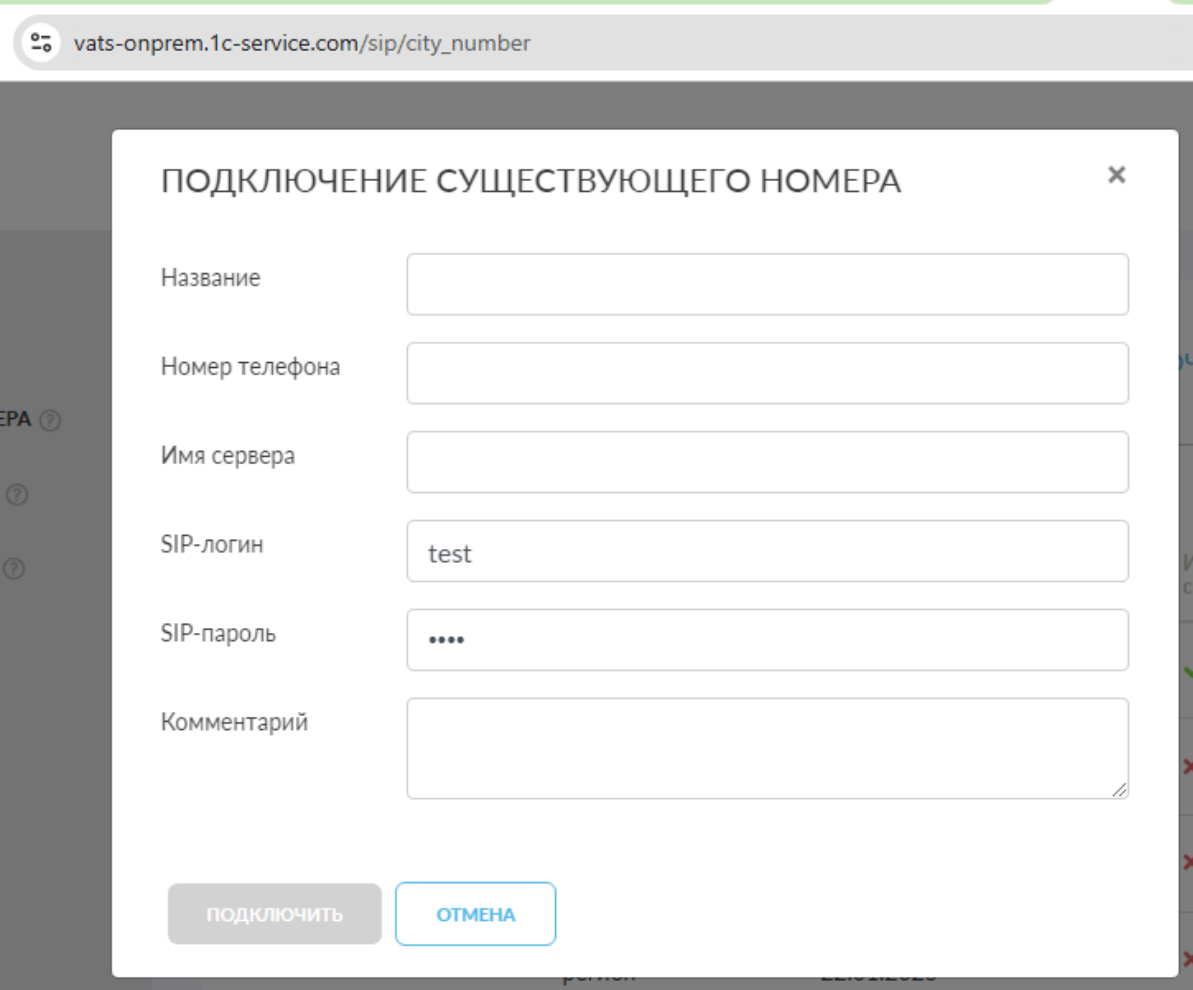
В настройках ВАТС необходимо подключить номер телефона по SIP технологии для связи с телефонной сетью общего пользования, открыть возможность совершать звонки и настроить обработку звонков.

Перейдите в раздел “Внешние номера” основного меню (Рис.1 указатель 1). Нажмите “Подключить номер” (Рис.1 указатель 2)

Рис.5



В модальном окне внесите данные, предоставленные оператором связи для подключения своего телефонного номера (Рис.6)



ПОДКЛЮЧЕНИЕ СУЩЕСТВУЮЩЕГО НОМЕРА

Название

Номер телефона

Имя сервера

SIP-логин

SIP-пароль

Комментарий

Укажите следующие параметры

1. Произвольное название
2. Номер телефона
3. Имя сервера оператора
4. SIP Логин и пароль для подключения
5. В окне “Комментарий” вы можете оставить любую дополнительную информацию

По завершению нажмите “Подключить”. Новый номер будет доступен в перечне номеров (Рис.5 указатель 3).

После настройки вы начнете получать звонки на ваш номер в ВАТС. Маршрутизация входящих звонков будет проходить согласно тем настройкам, указаны в разделе “Маршрутизация”.

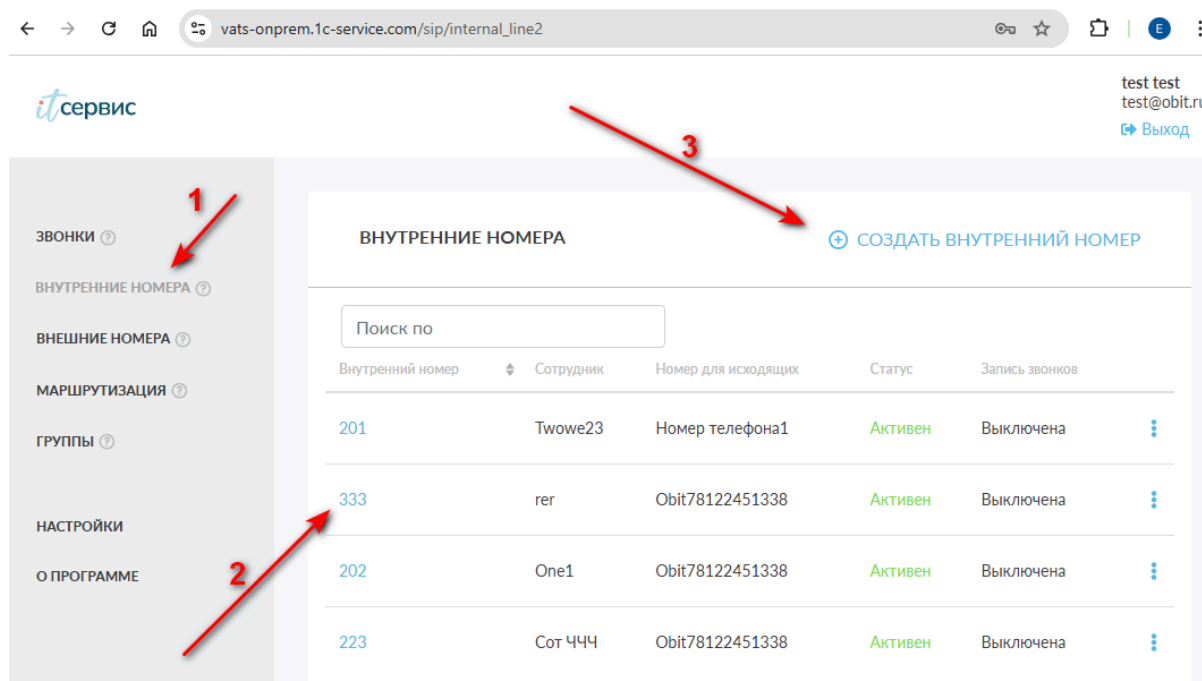
5.2.3. Внутренний номер и создание аккаунта для приема звонков на SIP-телефон

В вашей новой ВАТС есть уже созданные 3 внутренних номера. Для того, чтобы можно было принимать звонки на ваш sip-телефон или софтфон и совершать исходящие звонки, необходимо создать sip-аккаунт.

Последовательность действий для редактирования/создания sip-аккаунта и его настройки

1. В разделе “Внутренние номера” (1) выбираем нужный номер (2) или создаем новый (3).

Рис.5



2. При создании нового сначала указываем новый внутренний номер. Создание нумерации лучше начинать всегда с номера 200. Расширенные настройки доступны по кнопке Рис. «Развернуть» (1)

Рис.6

СОЗДАТЬ ВНУТРЕННИЙ НОМЕР

Внутренний номер ? XXX Используйте любую комбинацию из 3-5 цифр, которая не начинается с 1 и 0

Сотрудник

Расширенные настройки [Развернуть](#) ▾

После того, как вы указали внутренний номер, у вас появится возможность задать устройство для приема звонков.

Для приема звонков на внутреннем номере вы можете подключить от одного до четырех устройств (Рис.7 указатель 2). Учитывается прием звонков на мобильный телефон и/или на sip-устройство (Рис.7 указатель 1).

Рис.7

СОЗДАТЬ ВНУТРЕННИЙ НОМЕР

Внутренний номер ? 203 Используйте любую комбинацию из 3-5 цифр, которая не начинается с 1 и 0

Сотрудник

Устройства для приема звонков

Тип устройства 20 сек

Мобильный телефон

Прием звонка на внешний номер тарифицируется в соответствии с вашими тарифами на исходящую связь

Расширенные настройки [Развернуть](#) ▾

3. Самый быстрый и простой способ - прием звонков на мобильный телефон. В этом случае звонки, поступающие на внутренний номер, будут “перезадресовываться” на мобильный телефон. Каждый звонок будет тарифицироваться согласно вашему тарифному плану на исходящую связь. Мобильный телефонный номер указывается в формате (89XXXXXXXXXX).

4. Для подключения физического устройства или софтфона на карточке номера нажимаем кнопку “Добавить устройство” и выбираем в Тип устройства - “Софтфон/SIP-телефон” (Рис. 7, указатель 1)

5. По умолчанию получаем заполненные поля для создания sip-аккаунта и его настройки. При необходимости можно корректировать

- a. sip-логин
- b. sip-пароль
- c. перезадресация - по-умолчанию (без перезадресации)
- d. IP-адрес подключения - по-умолчанию (0.0.0.0/0 - с любого адреса)

Рис.8

СОЗДАТЬ ВНУТРЕННИЙ НОМЕР

Внутренний номер [?] Используйте любую комбинацию из 3-5 цифр, которая не начинается с 1 и 0

Сотрудник

Устройства для приема звонков

Тип устройства 20 сек
Потребуется приложение или SIP-телефон.
[Скрыть настройки устройства](#)

SIP-логин

SIP-пароль
[Сгенерировать новый](#)

Переадресация

IP адрес подключения

Расширенные настройки [Свернуть ^](#)

Номер для исходящих [?]

Запись разговора Включить запись [?]

Переадресация (Рис.8, указатель 1).

Режим “Без переадресации”

Переадресация

IP адрес подключения

Режим “Безусловная переадресация”

Вызов может никуда не переходить и оставаться на линии до поднятия трубки/прекращения вызова.

Переходить безусловно на Переадресация внутренний/городской/мобильный номер.

Безусловная переадресация
Постоянная переадресация
89211234567

Режим “Переадресация по условию”

Переадресация по-условию
Переадресация при занятой линии
200
Переадресация при таймауте
89211234567

Переходить по заданным условиям (по занятости линии и по неответу) на

внутренний/городской/мобильный.

Безопасность. Если вам необходимо ограничить подключение sip-устройство только на выделенном IP-адресе - вы можете настроить такие ограничения. По-умолчанию будет установлено 0.0.0.0/0 - подключение доступно с любого IP-адреса (кнопка “Все”). (Рис.9, указатель 1)

Рис.9

The screenshot shows the configuration interface for SIP devices. It includes fields for 'IP адрес подключения' (set to 0.0.0.0/0), 'Порядок дозвона' (Parallel or Sequential), 'Номер для исходящих' (77777777), 'Разрешения' (Internal, City, Mobile region, etc.), and 'Запись разговора' (Include recording). Three red arrows are overlaid on the image: arrow 1 points to the '0.0.0.0/0' IP address field; arrow 2 points to the 'Порядок дозвона' radio buttons; arrow 3 points to the 'Разрешения' checkboxes.

Управление устройствами. Если вы создали несколько устройств для приема/совершения звонков, вам станет доступна настройка схемы вызова устройств для приема звонков (параллельно/последовательно). (Рис.9, указатель 2)

При выборе правила последовательного вызова устройства задайте время перехода звонка между устройствами. (1.)

При последовательном дозвоне будет доступна смена порядка вызова устройств. При нажатой мышке на значек (2) потяните устройство вверх или вниз и расположите устройства в нужной для вас последовательности.

Удалить устройство можно через значок корзины напротив типа устройства.

В дальнейшем можно будет редактировать настройки внутреннего номера в любой момент: добавлять устройства для приема звонков, изменять устройства и т.д.

Номер для исходящих. Для исходящих звонков вы можете выбрать телефонный номер, который будет отображаться на телефоне вызываемого абонента. Если у вас несколько городских номеров ОБИТ, выберите номер из списка.

Если у вас номера разных регионов (Москва, Санкт-Петербург, Казань), выбор исходящего телефонного номера меняет тарифный план на исходящие звонки

Разрешения. Для ограничения исходящей связи для данного внутреннего номера сотрудника воспользуйтесь установкой нужного значения разрешения. Вы можете задать возможность совершать звонки только внутри вашей ВАТС по внутренним номерам. В этом случае, сотрудник не сможет звонить даже на городские телефонные номера. (Рис.9, указатель 3)

Если вы установили переадресацию на sip-устройстве на мобильный телефон обязательно установите разрешение “Мобильные региона” или даже “Мобильные РФ”, если мобильный телефон сотрудника не соответствует вашего региона работы. (К примеру у вас к ВАТС подключен городской телефонный номер Санкт-Петербурга, а у сотрудника мобильный телефон Москвы 89261234567)


Запись разговора. Управляете включение/отключение записи разговора конкретного сотрудника. Возможность управления записью предоставляется только при подключении платной услуги - Запись и хранение разговора.

Завершите создание внутреннего номера кнопкой “Сохранить”

Просмотр звонков.

Содержит статистику с возможностью поиска, фильтра и экспорта в файл всех Внешних и

Внутренних вызовов данного номера

Удаление. Для удаления внутреннего номера перейдите в режим редактирования и нажмите на  значок корзины.

Внутренние номера можно объединять в группы для обработки звонков. Группы настраиваются в разделе “Группы” основного меню. Один внутренний номер может быть включен в более чем одну группу.

Внутренний номер связан с именем сотрудника вашей компании (Имя). Если необходимо одному сотруднику выделить несколько внутренних номеров, при создании/редактировании укажите Имя сотрудника. Программа не запрещает под одним именем сотрудника иметь несколько внутренних номеров.

6. Проверяем, что выбран “Номер для исходящих”. Если у вас несколько городских телефонов подключено к ВАТС, тут можно выбрать тот номер, который будет определяться при исходящем звонке вашим сотрудником на телефоне у вызываемого абонента.

7. Параметр Запись разговора позволит включать или отключать запись всех разговоров по данному номеру.

8. Нажимаем кнопку “Сохранить”

Теперь вы можете скопировать Логин, пароль, адрес сервера и передать ответственному сотруднику для настройки sip-телефона. После настройки дозвониться до номера можно будет по внутреннему номеру.

Для того, чтобы входящие звонки, поступающие на городской номер, приходили на этот внутренний номер, необходимо в разделе “Маршрутизация” настроить нужную вам маршрутизацию звонков внутри вашей ВАТС.

По умолчанию мы предоставляем настройку всех входящих звонков на номер 200 или на группу 500, в которую включены все ваши внутренние номера (200, 201, 202). Т.о. если вы настроите внутренний номер 200, входящий звонок на ваш городской номер будет переведен на номер 200 по-умолчанию.

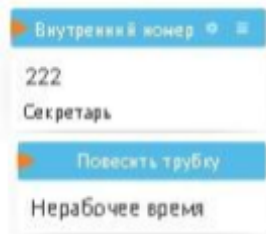
5.2.4. Рабочий стол Маршрутизации входящих звонков

Основная задача Интеллектуальной платформы телефонии - обработка входящего потока звонков. Для настройки алгоритмов обработки входящих звонков в личном кабинете Телефонии есть раздел “Маршрутизация”. Это рабочий стол, на котором располагаются элементы и соединяются в нужной последовательности.

Схема Маршрутизации состоит из 8 элементов и связей между ними

1. Входящий звонок
2. Внутренний номер
3. Группа
4. Голосовое сообщение
5. Голосовое меню
6. График работы
7. Донабор номера
8. Положить трубку

Начало маршрута начинается с элемента “Входящий звонок” - это элемент, который определяется вашим телефонным номером или телефонными номерами, подключенными к ВАТС .



Конечной точкой маршрута является несколько элементов

1. Внутренний номер - короткий номер вашего сотрудника. На внутреннем номере может быть настроен прием звонка на

sip-устройстве и/или на мобильный телефон

2. Положить трубку - на этом элементе будет завершен вызов

Для обработки звонка группой сотрудников используется элемент Группа. Элемент Группа имеет один вход и имеет один



резервный выход. Группа позволяет работать с потоком одновременных звонков, превышающих количество ваших сотрудников.

Входящие звонки попадают в очередь и обрабатываются по мере того, как ваш сотрудник завершит предыдущий разговор.

Создавая группу, вы сможете задать количество звонков, которые будут ожидать очередь обработки, время ожидания, мелодию во время ожидания, алгоритм обработки звонков, а также время для вашего сотрудника между звонками.

Если время ожидания в очереди закончится, а свободного сотрудника так и нет - звонок выйдет из Группы по таймауту. Вам необходимо предусмотреть альтернативный маршрут (Пример: Звонок переходит на Голосовое сообщение или на другую группу

(Группа подхвата), или на руководителя)

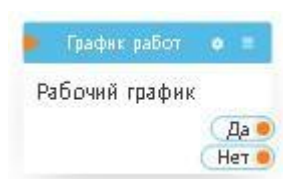
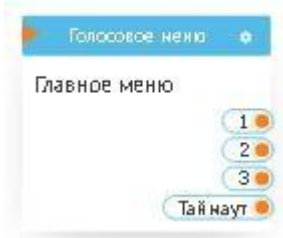
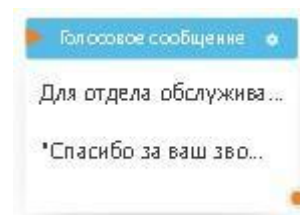


График работы - элемент, который позволяет устанавливать альтернативные маршруты обработки входящего звонка в зависимости от времени. У данного элемента есть один вход и два выхода. Если время звонка совпадает с расписанием - звонок уйдет через выход "Да". Если не совпадает - по маршруту "Нет".

График работы использует созданное вами Расписание. Количество Графиков работ и Расписаний на тарифном плане "Стандартный" неограничено. Вы можете задавать не только общий График работы компании, но и настраивать индивидуально время перерывов, обеденное время и т.п.

Одно и тоже расписание может использоваться в разных Графиках работ. Это позволяет в разных точках маршрутизации настраивать индивидуальную схему обработки звонка. Меняя параметры в Расписании, будут изменяться правила обработки во всех Графиках, где оно используется.

Голосовое сообщение - элемент, который позволяет проиграть медиафайл звонящему. Это может быть приветствие для звонящего. Также Голосовое сообщение можно устанавливать перед постановкой звонка в очередь в Группе или при выходе по таймауту. Голосовое сообщение использует медиафайл, который вам необходимо создать в меню "Настройки/Медиафайлы"



Голосовое меню - элемент, который позволяет предоставить звонящему выбор дальнейшего маршрута. Элемент имеет один вход, максимум двенадцать выходов (0-9, * и #) и один резервный выход (по таймауту).

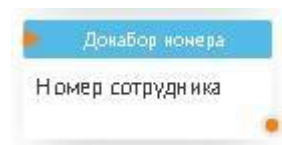
При создании Голосового меню вы можете установить медиафайл приветствия, где вы сообщаете возможные маршруты для звонящего. Вы можете установить еще один медиафайл, который

будет проигрываться звонящему, если тот нажал кнопку, которую вы не предоставили при настройке. Также вы устанавливаете время ожидания нажатия кнопки.

В том случае, если звонящий ничего не выбрал - звонок перейдет на резервный маршрут по таймауту.

Голосовое меню создается в разделе “Настройки”. Установка активных кнопок производится непосредственно на столе маршрутизации.

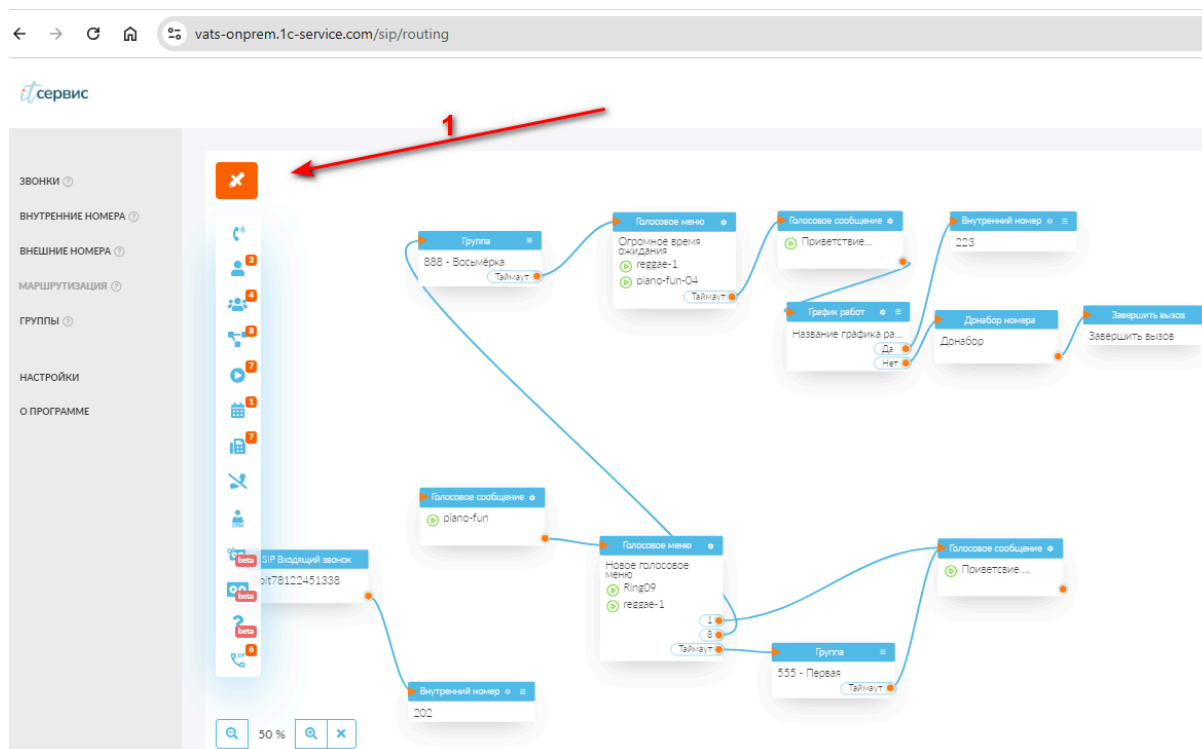
Донабор номера - элемент, который позволяет звонящему набрать внутренний номер вашего сотрудника, чтобы позвонить ему напрямую. Элемент имеет один вход и резервный выход. Настраивая элемент, вы можете задать Голосовое сообщение для звонящего (Пример: Наберите внутренний номер сотрудника), время ожидания набора, количество цифр (Пример: 3, если вы используете трехзначные внутренние номера для сотрудников). Если звонящий не набрал цифры внутреннего номера, звонок будет направлен на резервный выход



В меню элементов есть два типа элементов

1. Создаются непосредственно на столе маршрутизации
 - Голосовое сообщение
 - График работы
 - Донабор номера
 - Завершить вызов
2. Создаются в других разделах личного кабинета Телефонии, и в меню могут быть только выбраны.
 - Входящий звонок (внешний телефонный номер)
 - Внутренний номер
 - Группа
 - Голосовое меню

Общая схема может выглядеть так:



Чтобы начать работать на рабочем столе, необходимо нажать на кнопку “Редактировать” (рис.9, указатель 1).

Для применения созданной схемы необходимо нажать – «Закончить редактирование»

Если вы провели изменения схемы маршрутизации, не сохранили (не применили ее) и при этом решили перейти в другой раздел - система предложит вам сохранить изменения и только после этого даст перейти в другой раздел.

Чтобы **удалить** элементы с рабочего стола - уберите связи к этому элементу и после **сохранения** эти элементы не будут участвовать в обработки маршрутизации звонков.

5.2.5. Создание медиафайла

Для того, чтобы создать Голосовые сообщения, настроить Голосовое меню, информировать пользователя о возможности воспользоваться сервисом донабора внутреннего номера необходимо создать непосредственно медиафайл, который и будет использоваться далее при настройке вышеперечисленных услуг

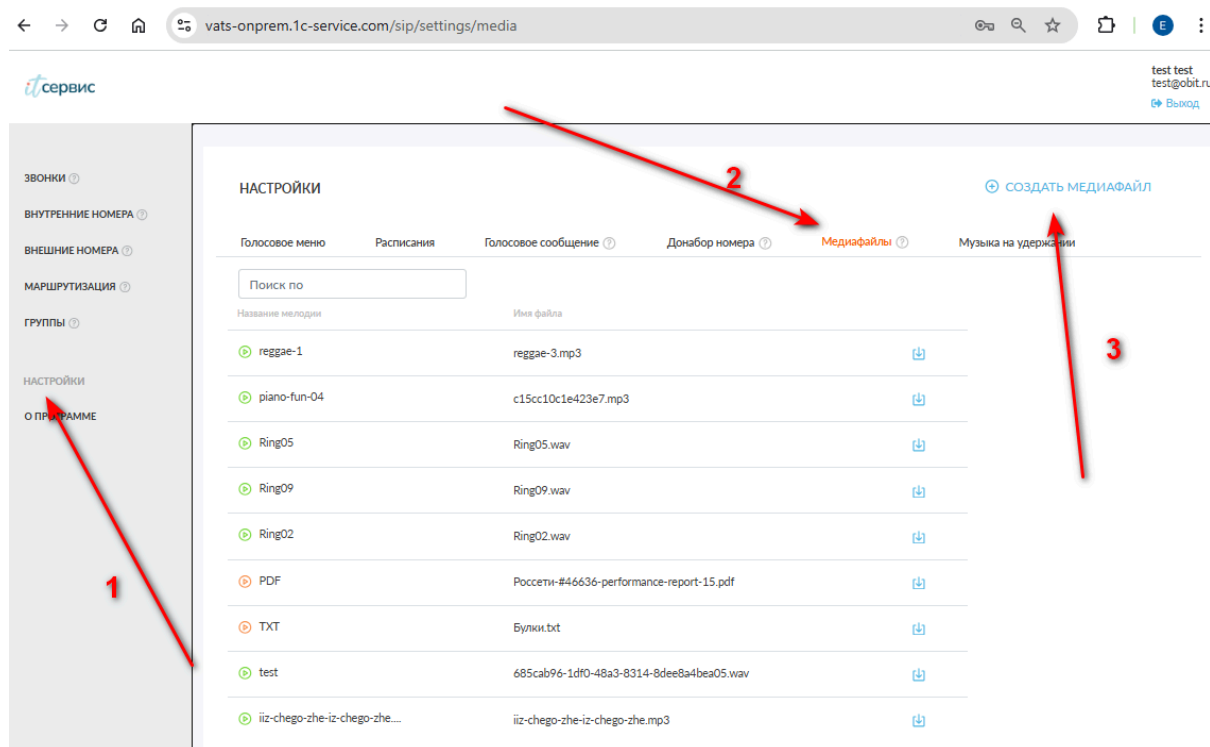
Медиафайл - это звуковой файл распространенных форматов *.mp3, *.wav, *.wma, *.m4a, *.ogg и размера не более 10Мб, загруженный через личный кабинет телефонии в вашу ВАТС

Для создания медиафайла необходимо

1. Подготовить звуковой файл

2. В личном кабинете Телефонии в разделе Настройки выбрать одноименный раздел Медиафайлы. В этом разделе будут показаны все загруженные вами звуковые файлы в вашу ВАТС

Рис.11



3. Нажать “Создать медиафайл”
4. Выбрать файл
5. Указать название медиафайла
6. Нажать “Сохранить”

Файл будет загружен на сервер. Пройдет процесс конвертации в нужный для ВАТС формат и уже медиафайл будет доступен вам для использования в дальнейших настройках.

Вы можете прослушать этот медиафайл после его публикации на сервер ВАТС прямо из раздела Медиафайлы.

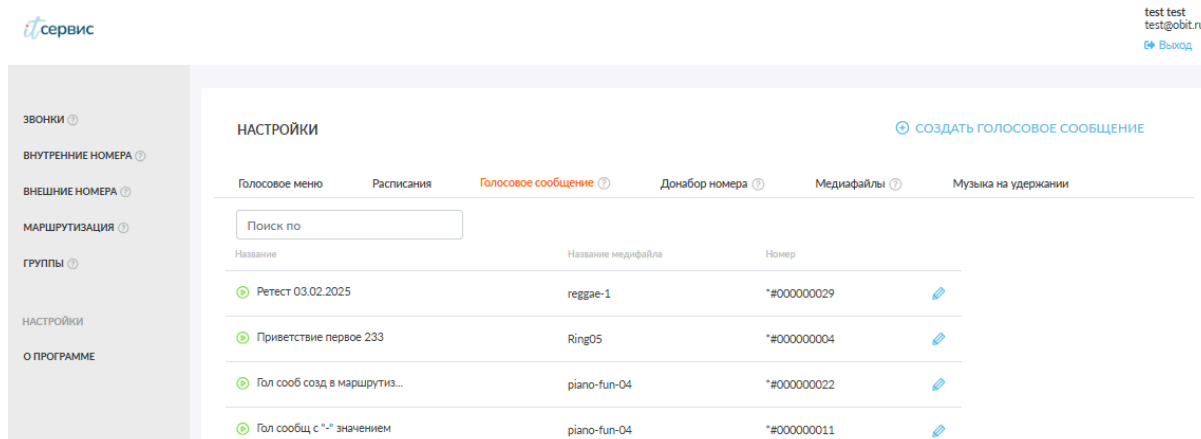
5.2.6. Создание Голосового сообщения

Для того, чтобы ваши клиенты смогли услышать приветствие или любую другую информацию, вам необходимо создать Голосовое сообщение и включить его в маршрутизацию входящих звонков.

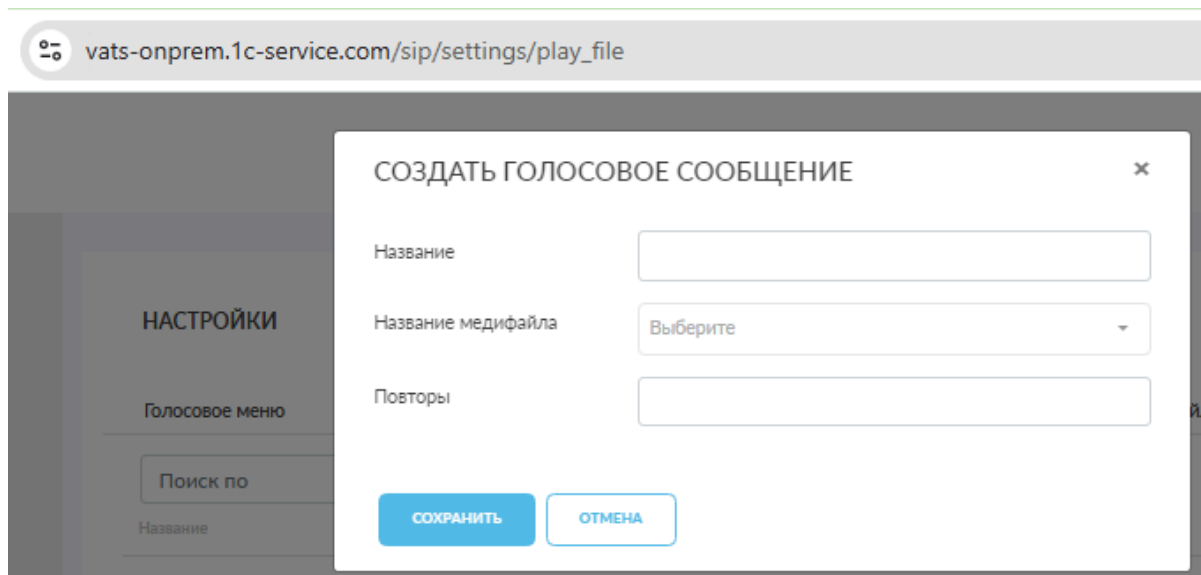
Голосовое сообщение использует медиафайл, который вы уже предварительно создали и загрузили в личный кабинет ([Инструкция](#)).

Есть два способа создания Голосового сообщения

1. В разделе “Настройки/Голосовое сообщение”



Нажмите “Создать голосовое сообщение”



Заполните Название, выберите загруженный медиафайл и укажите количество повторов проигрывания (Указанное количество раз абонент услышит данное сообщение)

Нажмите “Сохранить”. Созданное голосовое сообщение далее вы сможете использовать на столе Маршрутизации. Инструкция по настройке маршрутизации и подключению в схеме маршрутизации Голосового сообщения вы найдете [здесь](#).

В разделе Маршрутизации при создании нового элемента “Голосовое меню” происходит перерисовка текущей схемы маршрутизации. Сохраните настроенную без голосового сообщения схему маршрутизации, а после создания Голосового сообщения просто добавьте его в уже созданную схему.

После сохранения, проверьте работу Голосового сообщения звонком на городской номер телефона, в маршрутизации звонков которого установлено Голосовое сообщение.

5.2.7. Создание Графика работ

Для того, чтобы настроить маршрутизацию звонков по расписанию (Пример: с 9 до 18 звонок приходит в Отдел продаж, а с 18 до 9 в Техническую поддержку) необходимо выполнить следующие действия:

1. Выбрать на столе Маршрутизации элемент - График работ 2. Выбрать созданное расписание или создать расписание налету. Количество графиков работ, которые вы можете устанавливать в маршрутизации вызовов не ограничено.

Дополнительная информация

Подход использования индивидуальных элементов График работ для ваших сотрудников и групп на столе маршрутизации и вложенном в График работ расписании позволяет вам использовать единое расписание на всех сотрудников и изменять его централизованно через раздел Настройки/Расписания. В любой момент можно индивидуальный График работы связать с индивидуальным расписанием

Для создания Графика работ необходимо

1. В разделе Маршрутизации создать новый элемент - График работ (нажать на “+”.)
2. В модальном окне можно сразу создать первое Расписание работы и привязать к Графику работ (через значок +) и сохранить.
3. Созданный График работ кликом по элементу в меню выставляем на рабочий стол Маршрутизации и включаем в маршрутизацию (соединяем с другими элементами.

Можно заранее создать Расписание общее или расписание перерывов/обедов и т.п. в разделе Настройки, а уже при создании индивидуальных Графиков работ использовать созданные расписания.

Если вам необходимо сделать альтернативный маршрут на обеденное время сотрудников - это также возможно, создав отдельный график работ для времени обеда и включив в маршрутизацию.

5.2.8. Создание группы

В большинстве случаев необходимо обрабатывать звонки не одним сотрудником а группой. Группа позволяет принять на себя звонок и удержать звонящего в очереди, пока этот звонок не будет принят вашим сотрудником.

Для создания группы необходимо задать:

- название
- любое описание (необязательный параметр)
- короткий внутренний номер группы для вызова в ВАТС
- алгоритм обработки звонков

Сейчас мы предлагаем воспользоваться следующими **алгоритмами** обработки вызовов:

- Звонить всем - при появлении нового звонка в очередь, все ваши сотрудники получают звонок. Первый ответивший возьмет звонок в обработку. Для остальных сотрудников, подключенных в группу звонок прекратится. (самый эффективный алгоритм для Отдела продаж)

- Последовательно - звонок вызывает поочередно каждого сотрудника, подключенного к данной группе. Алгоритм запоминает, кто последний отвечал на звонок и вызывает при очередном звонке следующего сотрудника.

СОЗДАТЬ ГРУППУ

Название:

Описание:

Номер: Используйте любую комбинацию из 3-5 цифр, которая не начинается с 1 и 0.

Алгоритм вызова:

Расширенные настройки: [Свернуть ^](#)

Голосовое приветствие:

Музыка на удержании:

Максимальное время дозвона, сек.:

Время на обработку звонка, сек.:

Максимальная длина очереди:

каждый новый звонок в группу начинает с первого.

В расширенных настройках вы можете задавать:

- музыку на удержании, которую будут слышать ваши клиенты.

- время нахождения звонка в очереди, сек.

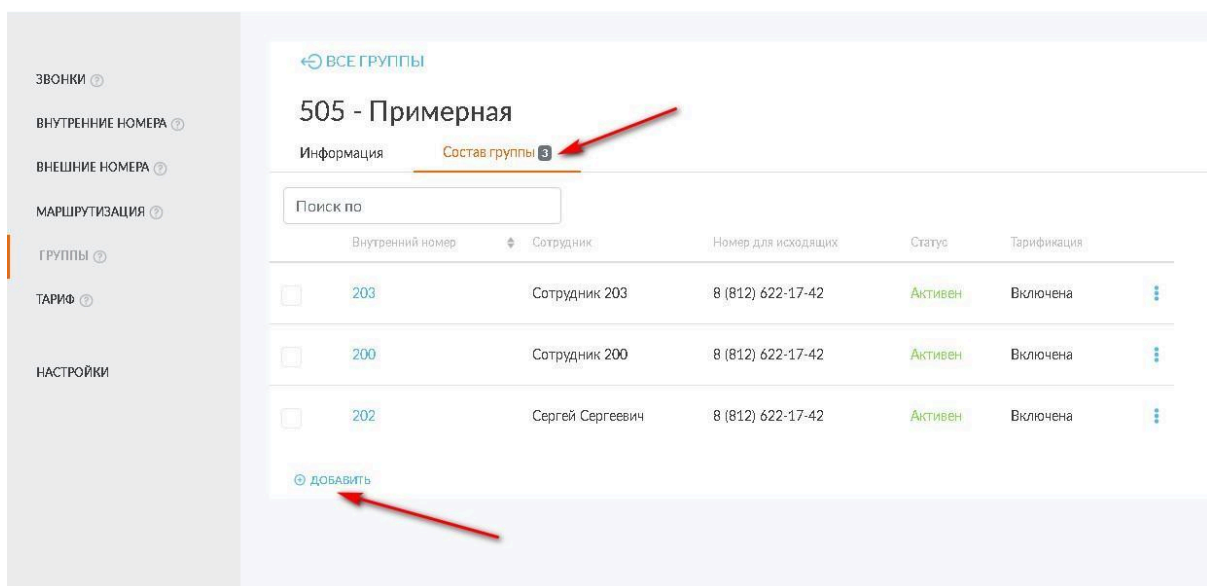
- максимальную длину очереди, (количество ожидающих ответа вашего сотрудника)

- время на обработку звонка вашим сотрудником (время следующего вызова вашего сотрудника в группе после завершения

предыдущего звонка)

В том случае, если перед отправкой звонка в группу вы хотите уведомить вашего клиента Голосовым сообщением, создайте отдельное Голосовое сообщение и установите его в разделе Маршрутизации перед элементом Группа.

Для добавления сотрудников в группу, перейдите в созданной группе в закладку Состав группы:



Через кнопку “Добавить” - выберите внутренние номера сотрудников, которые будут включены в обработку звонков по данной группе.

Один внутренний номер сотрудника может состоять в нескольких группах.

Количество созданных групп на тарифном плане “Стандартный” мы не ограничиваем.

Для того, чтобы входящие звонки поступали в группу, элемент Группа необходимо поставить в маршрутизацию. В элементе группа есть один вход и один выход (резервный выход).



На резервный выход будут направляться звонки, если количество звонящих превысит максимально допустимое количество или время ожидания в очереди превысит максимальное время дозвона до ваших сотрудников.

Для обработки звонка с резервного выхода из элемента Группа вы можете настроить любой маршрут. Это может быть другая группа (подхвата) или внутренний номер сотрудника (старший группы), голосовое сообщение.

На столе маршрутизации вы всегда можете быстро посмотреть, какие сотрудники (внутренние номера) обрабатывают звонки в данной группе. Клик на иконку “гамбургер” на элементе Группа.

Мы будем расширять функционал Группы, добавляя новыми возможностями как в настройке, так и в аналитике обработанных звонков в рамках группы.

5.2.9. Создание голосового меню

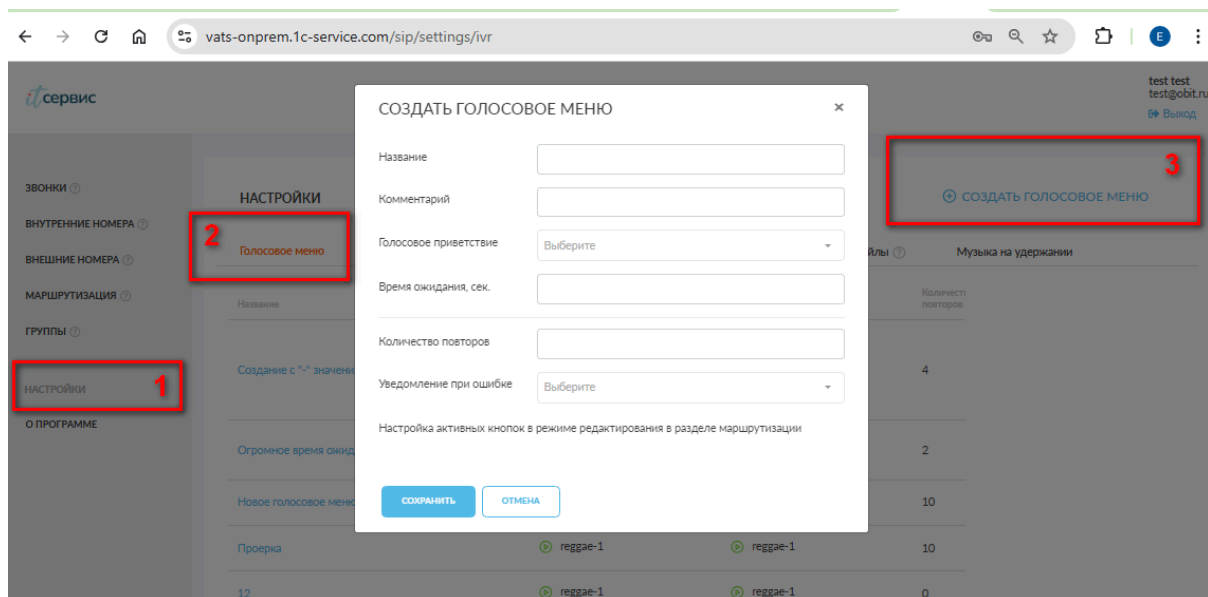
Для создания и настройки Голосового меню необходимо подготовить звуковые файлы

1. Файл приветствия, где звонящему предлагают выбрать маршруты

2. Файл, который будет использоваться, если звонящий набирает неправильную цифру. (Пример: Вы выбрали несуществующую цифру. Наберите)

Последовательность действий для создания Голосового меню следующая:

1. Первоначально необходимо создать медиафайлы в ВАТС. Для этого нужно загрузить заранее созданные звуковые файлы в Личный кабинет.



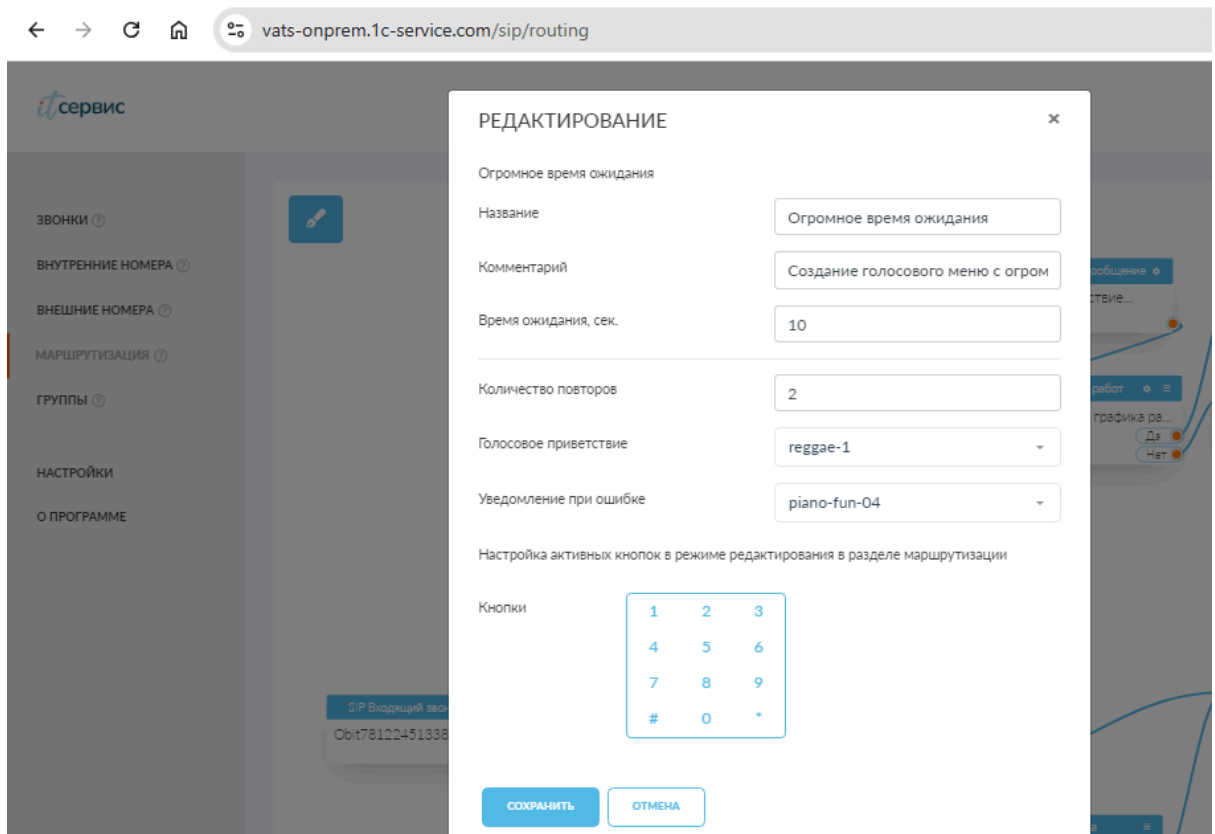
2. Вы можете Создать Голосовое меню, используя созданные медиафайлы в ВАТС

3. Сохранить созданное Голосовое меню. Настройку кнопок вы сможете произвести при установке Голосового меню в разделе маршрутизации

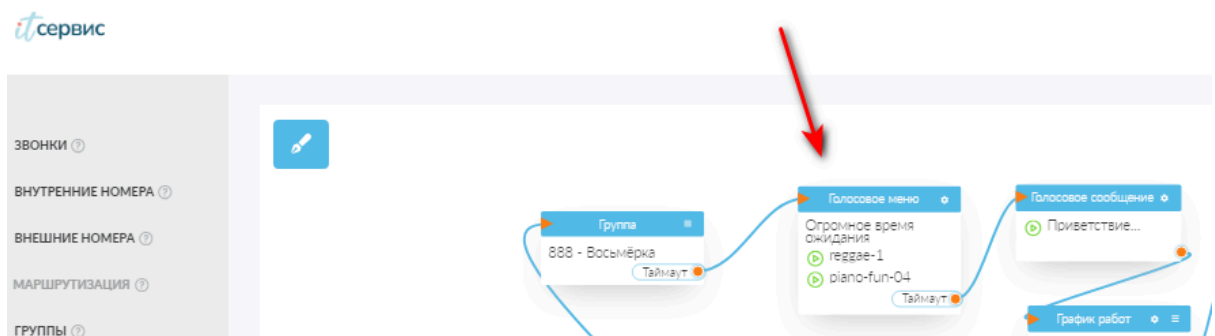
4. Переходим в раздел маршрутизации

5. Выносим созданный элемент “Голосовое меню” на “стол” маршрутизации и производим финальную настройку (выбор управляющих кнопок)

6. Выбираем параметры



7. Соединяем готовый элемент маршрутизации на “столе” маршрутизации с нужными элементами



8. Сохранить созданную маршрутизацию

9. Теперь при выполнении условий маршрутизации будет запускаться Голосовое меню, которое вы создали.

5.3. Настройка оборудования

В данном разделе в качестве примера представлена инструкция по настройке стороннего решения Zoiper для разных операционных систем.

Данное программное решение предложено не в качестве рекомендованного, а лишь как пример реализации на одном из вариантов Софтфона, часто использовавшегося в российской Федерации по данным статистики за 2020г.

В настоящий момент пользователям рекомендовано использовать в качестве клиентского решения, исключительно программные продукты из актуального перечня российского программного обеспечения, размещенного по адресу: <https://reestr.digital.gov.ru/reestr/>

Запускаем

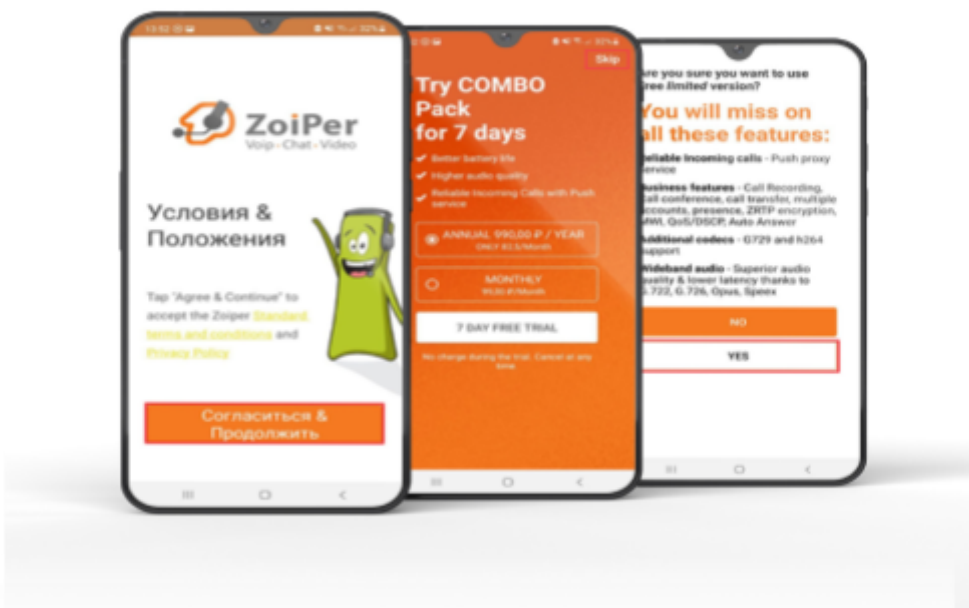
Отказываемся от платной версии и подтверждаем выбор.

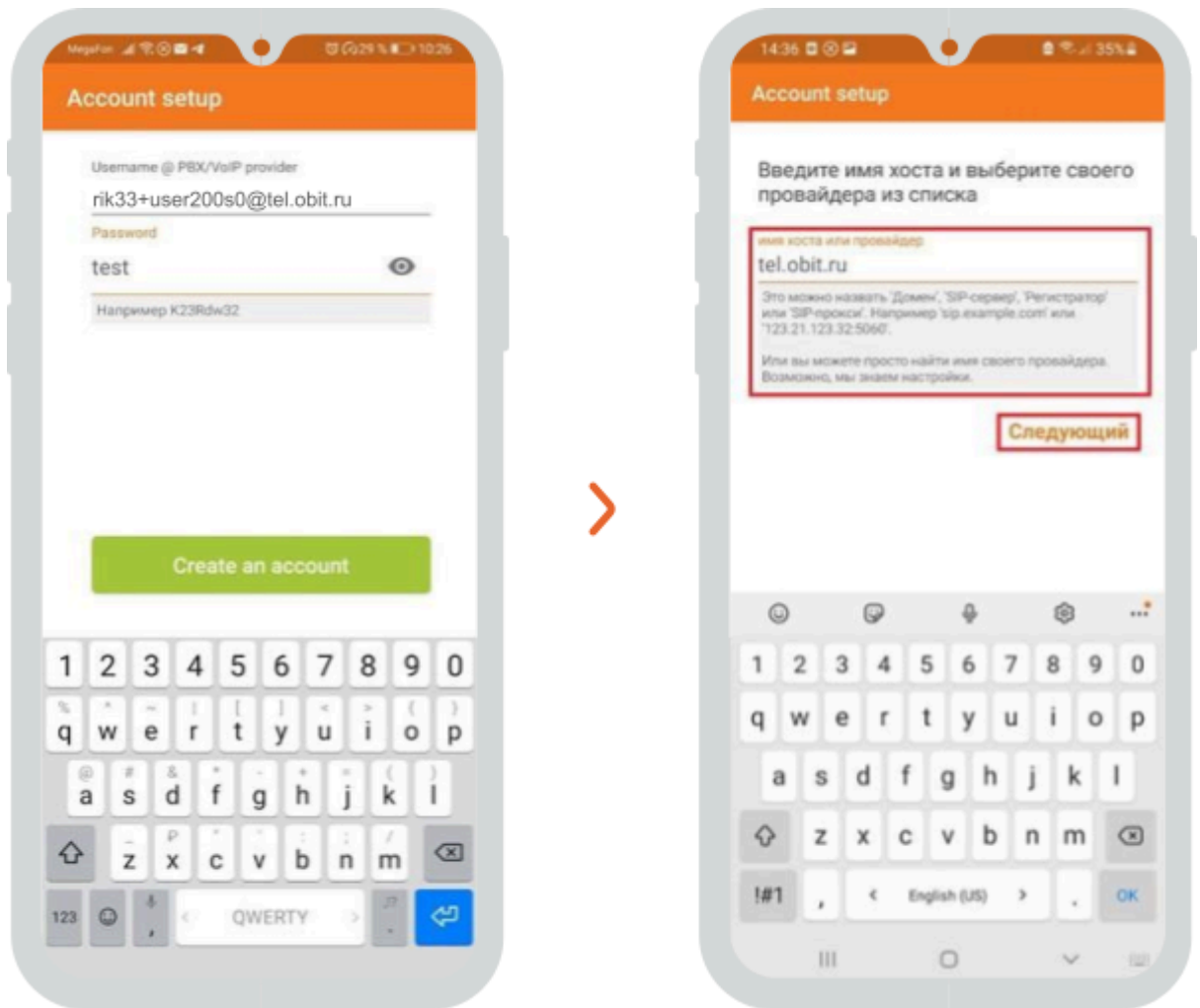
Заполняем поля (пример):

“**Username@PBX/VoIP provider**»: rik33+user200s0@tel.obit.ru

“**Password**”: test

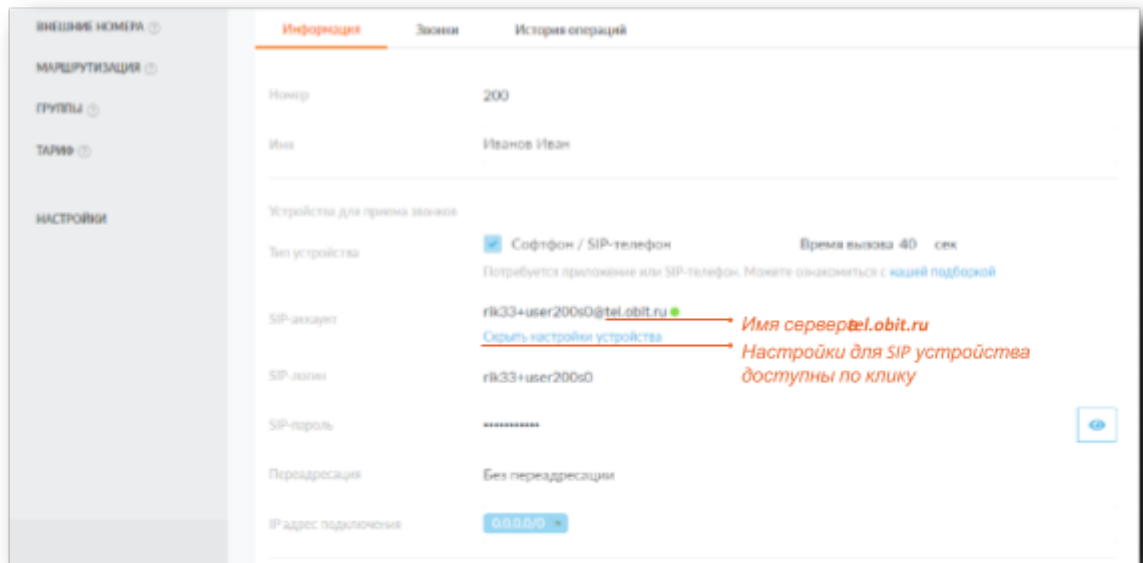
Нажимаем “**Create an account**”.





Т.к. ранее мы указали имя хоста в **“Username@PBX/VoIP provider”**, то поле **“Имя хоста или провайдер”** заполнится автоматически. Нажимаем **“Следующий”**.

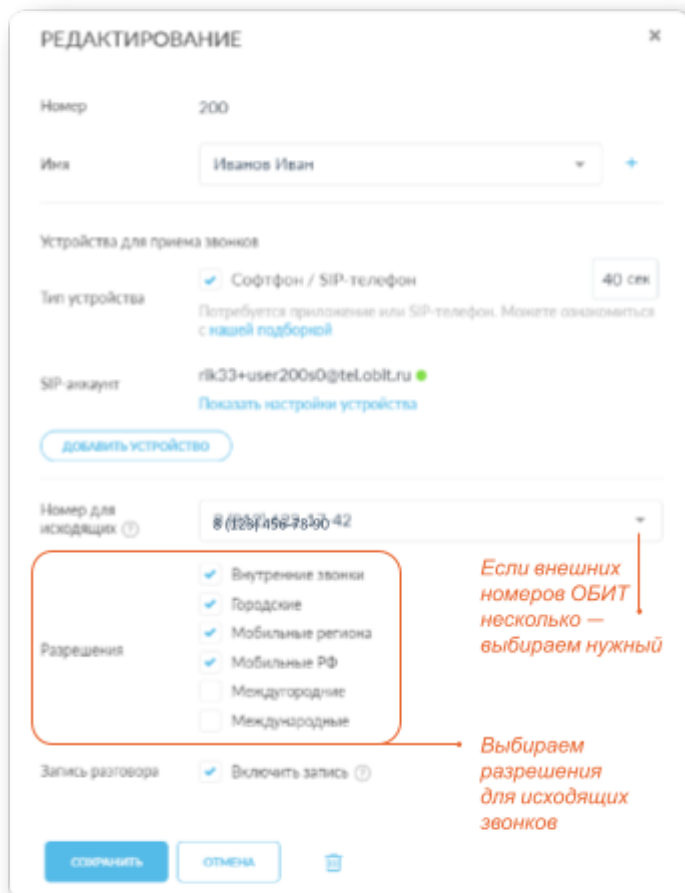
Настройки SIP-аккаунта берем из карточки внутреннего номера (в ЛК клиента):



**SIP-логин: На примере логин — это rik33+user200s0. Первая часть логина (в примере rik33) неизменна и создается автоматически при заключении договора, вторая часть (в примере user200s0). Значение второй части логина можно менять (необходимо использовать цифры и латинские буквы).*

Для настройки безопасности можно указать IP адрес/сеть подключения устройства.

В примере **0.0.0.0/0** — разрешено подключение с любого адреса.



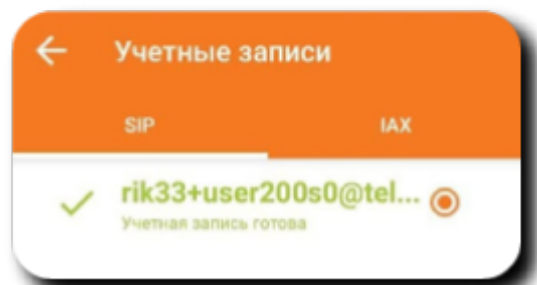
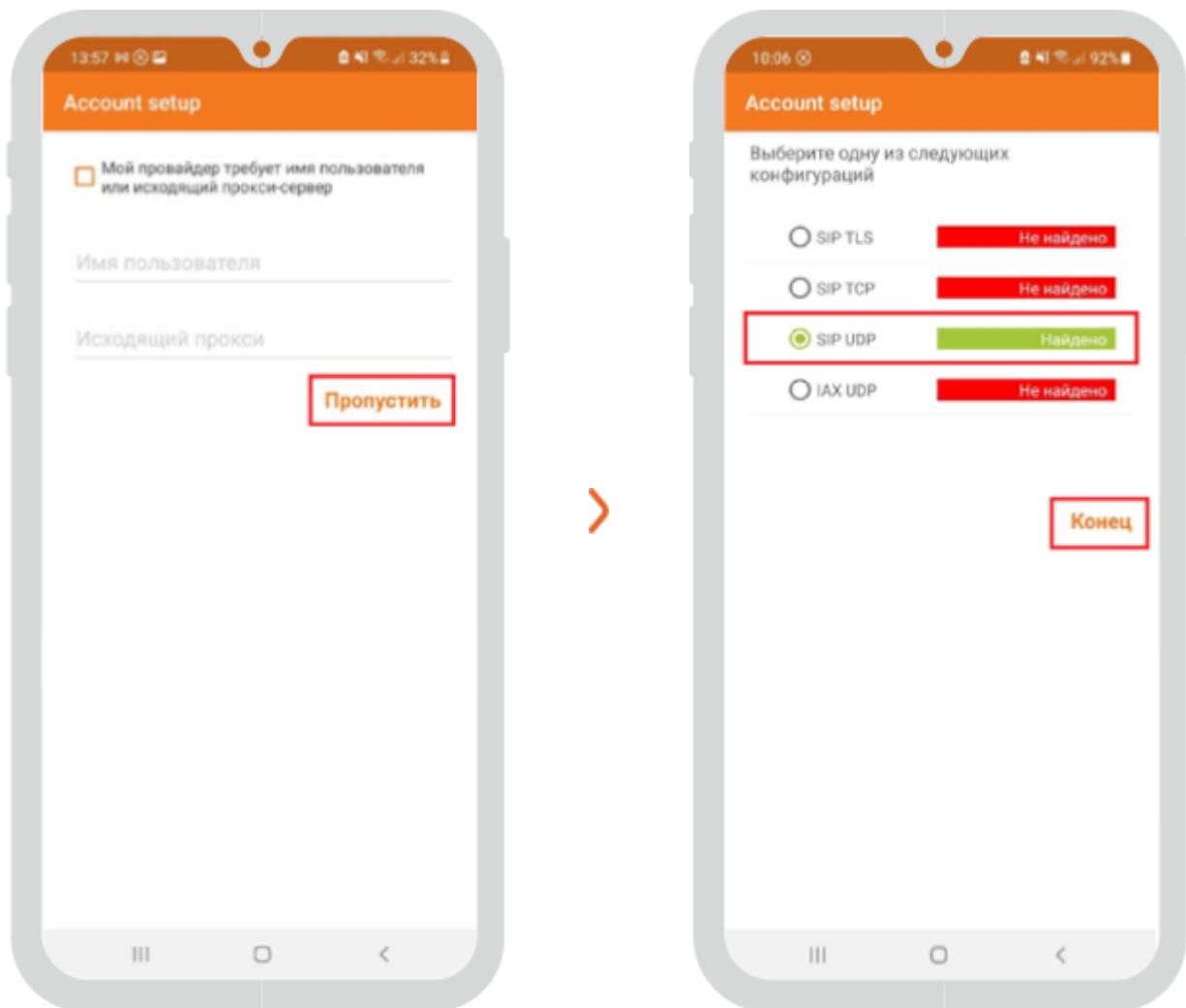
Переадресацию можно будет настроить в будущем. По умолчанию — без переадресации (т.е. звонки будут приходить на sip-устройство и дожидаться ответа).

Обязательно выбираем номер для исходящих и устанавливаем необходимые разрешения для исходящих звонков с данного внутреннего номера. Сохраняем настройки.

Если это начальная настройка внутреннего номера — необходимо в режиме редактирования создать устройство для приема звонков и выбрать sip-телефон/софтфон.

Zoiper

Пропускаем настройку прокси. Нажимаем “Пропустить”.
В качестве транспортного протокола для sip выбираем “IP UDP”.
Нажимаем “Конец”.

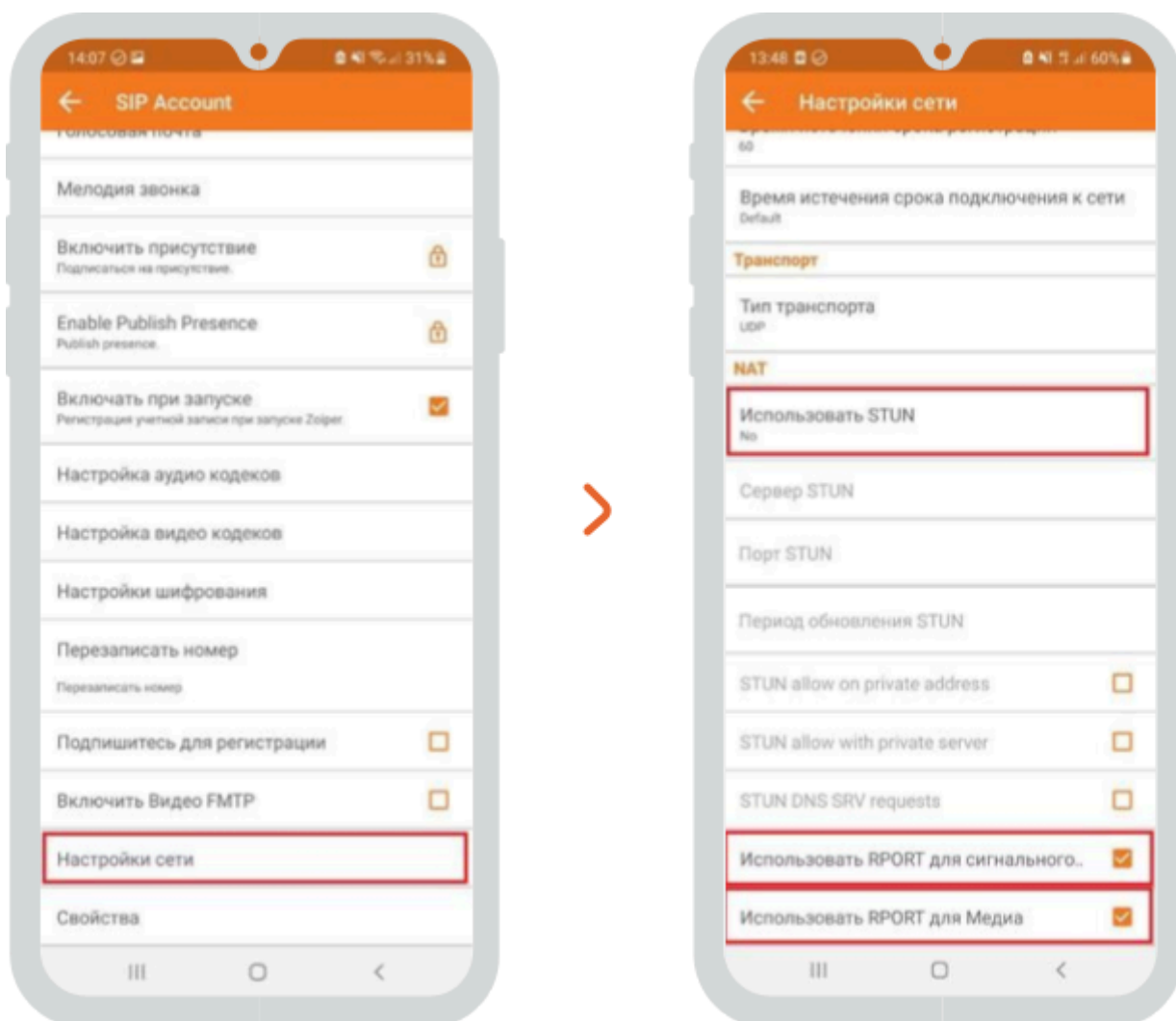


Аккаунт создан и появился в списке.
Для дополнительных настроек
нажимаем на учетную запись.

Выбираем “Настройки сети”.

В поле “Использовать STUN” выбираем значение “No”.

Выбираем “Использовать RPORT для сигнального трафика” и “Использовать RPORT для Медиа”.



ВАЖНО! Для корректной работы на смартфоне приложению должен быть разрешен доступ к микрофону и звонкам.

6. Рекомендация по освоению

Для продуктивной работы с ПО каждому Пользователю следует по желанию ознакомиться с настоящей документацией (инструкциями), размещенной на официальном сайте Правообладателя. После ознакомления с документацией Пользователь может успешно пользоваться ПО.

Обращаем внимание, что большинству Пользователей ПО нет необходимости изучать данные инструкции в полном объеме, поскольку ПО является достаточно понятным и интуитивным.

При возникновении каких-либо вопросов или ошибок Пользователи могут воспользоваться технической поддержкой.

Техническая поддержка Пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам эксплуатации Программного обеспечения по электронным каналам связи (электронной почте), по телефону или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки ПО Пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту по адресу: info@lc-service.com или позвонить по номеру +7 (812) 612-29-81. Поддержка осуществляется круглосуточно.