

# Функции Виртуальной АТС Континент Коннект.

## Обработка входящих звонков.

Континент  
Коннект

Статистика



История



Статистика



Настройки

Отчет по количеству звонков

- **Определение номера звонящего (АОН).**

- **Переадресация звонка на голосовую почту.**

Мы сделали этот отчет для того, чтобы вы контролировали и планировали работу компании от недели к неделе и могли наблюдать недельные тренды в течение года.

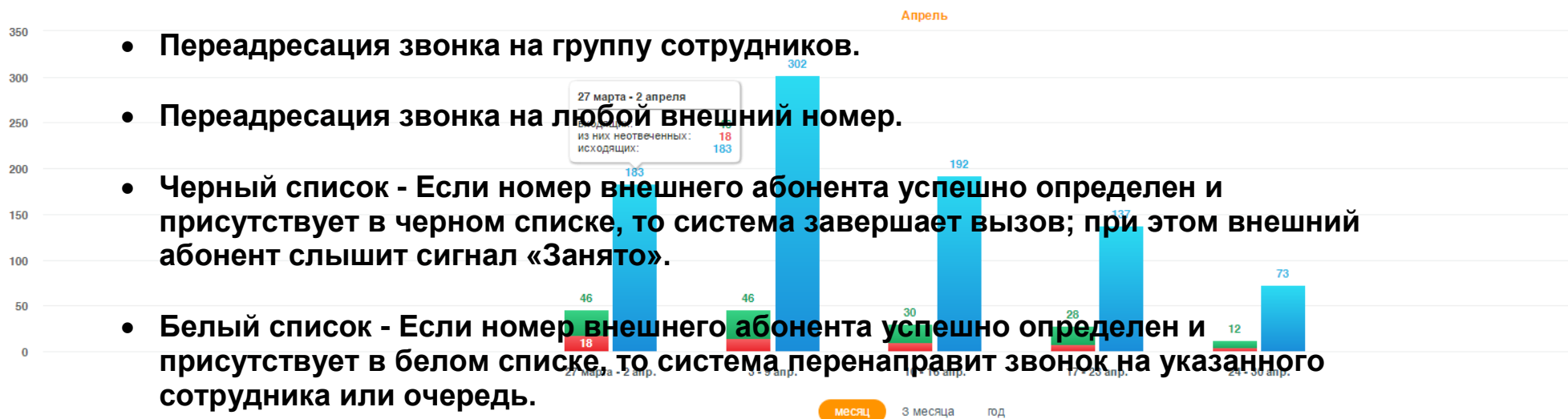
- **Переадресация звонка на сотрудника.**

- **Переадресация звонка на группу сотрудников.**

- **Переадресация звонка на любой внешний номер.**

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

- **Белый список - Если номер внешнего абонента успешно определен и присутствует в белом списке, то система перенаправит звонок на указанного сотрудника или очередь.**



Период	Всего	Входящие	Из них неотвеченные	Исходящие
24 - 30 апреля	85	12	8	73
17 - 23 апреля	165	28	8	137
10 - 16 апреля	229	30	8	192
3 - 9 апреля	302	46	14	302
27 марта - 2 апреля	229	46	18	183

## Маршрутизация и голосовое приветствие.

- **Обработка входящих вызовов согласно расписанию для каждого внешнего номера или группы номеров.**

- **Одноуровневое голосовое меню (цифровой донабор).**

- Многоуровневое голосовое меню.
- Возможность создавать неограниченное количество схем обработки вызовов (настройка по конкретным дням недели, периоду, произвольным датам, по времени суток, по не ответу, занято или всегда).

Отчет по количеству звонков    Отчет по направлению звонков    Рейтинг сотрудников



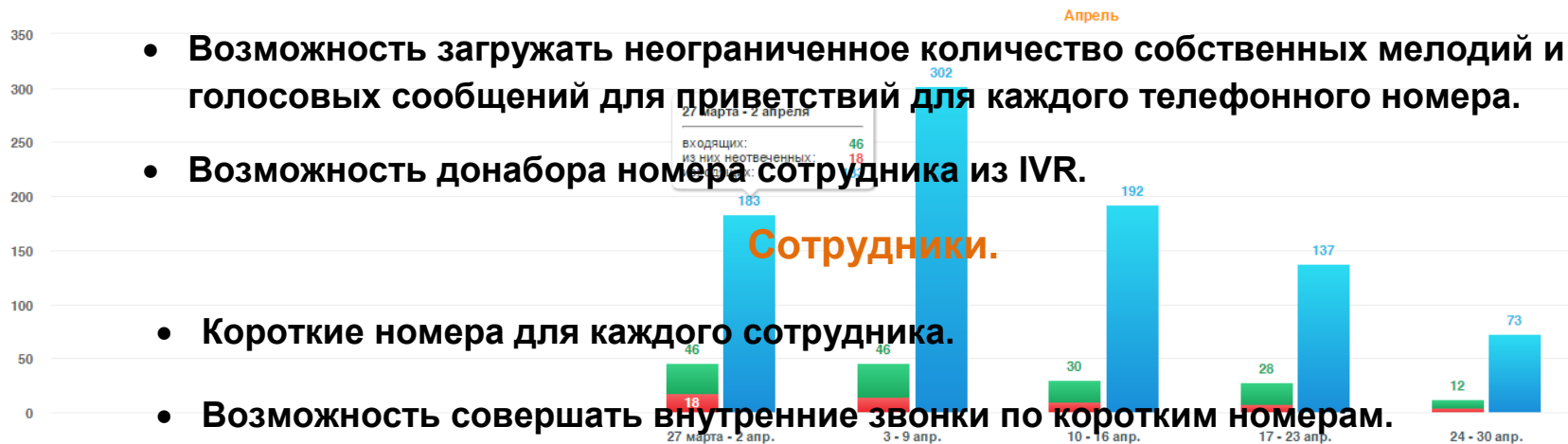
Статистика



Настройки

Сравнить    По дням    **По неделям**    По месяцам

- Возможность добавлять признак звонку, прошедшему через определенное правило обработки звонка и выводить на экран телефона сотрудника.



- Возможность загружать неограниченное количество собственных мелодий и голосовых сообщений для приветствий для каждого телефонного номера.

- Возможность донбора номера сотрудника из IVR.

- Короткие номера для каждого сотрудника.

- Возможность совершать внутренние звонки по коротким номерам.

- Получение вызова на Sip-устройство или программу.

	Всего 1 049	Входящие 162	Из них неотвеченные 54	Исходящие 887
24 - 30 апреля	85	12	4	73
17 - 23 апреля	165	28	8	137
10 - 16 апреля	222	30	10	192
3 - 9 апреля	348	46	18	302
27 марта - 2 апреля	229	46	18	183

- Возможность настроить время ожидания ответа сотрудника как агента очереди и для личных звонков.

- Настройка действий при недоступности абонента.

- Переадресация вызова по условиям всегда, занято или не ответ.

## Алгоритмы переадресации.

Континент  
Коннект

Статистика

- "Переадресация на указанные контакты одновременно (количество контактных номеров не ограничено)".

Отчет по количеству звонков    Отчет по направлению звонков    Рейтинг сотрудников

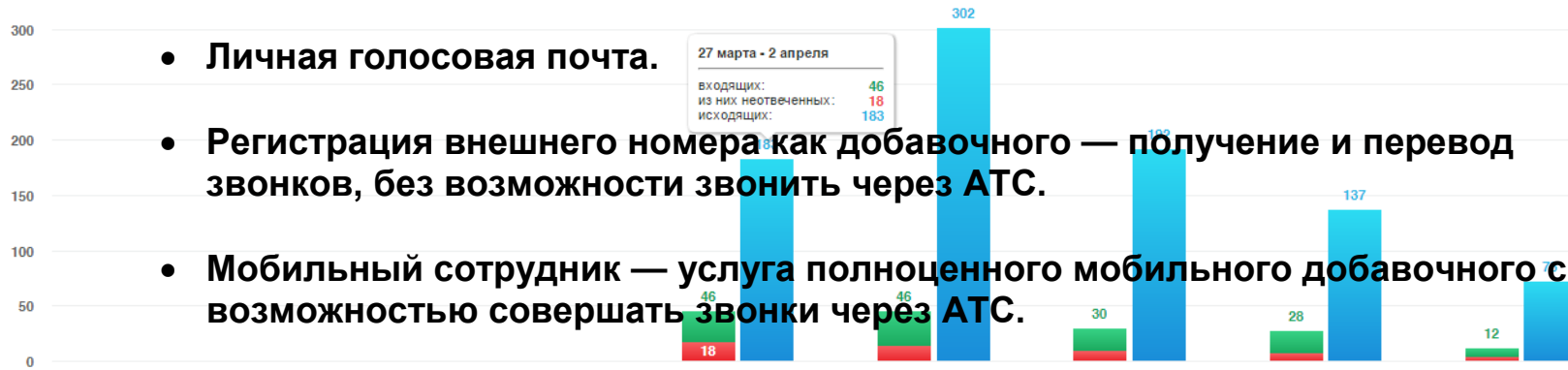
История

Статистика

- "Переадресация на указанные контакты по-очереди (количество контактных номеров не ограничено)".

Мы сделали этот отчет для того, чтобы вы контролировали и планировали работу компании от недели к неделе и могли наблюдать недельные тренды в течение года.

- "Переадресация на указанные контакты каскадно (количество контактных номеров не ограничено)".



- Личная голосовая почта.

- Регистрация внешнего номера как добавочного — получение и перевод звонков, без возможности звонить через АТС.

- Мобильный сотрудник — услуга полноценного мобильного добавочного с возможностью совершать звонки через АТС.

- Перевод вызова на другого сотрудника безусловный.

- Перевод вызова на другого сотрудника с разговором.

Всего 1 049    Входящие 162    Из них неотвеченные 54    Исходящие 887

- Перехват вызовов, поступивших на другой добавочный.

Week	Incoming	Unanswered	Outgoing
24 - 30 апреля	65	12	73
17 - 23 апреля	165	28	137
10 - 16 апреля	222	30	192
3 - 9 апреля	348	46	302
27 марта - 2 апреля	229	46	183

### Очереди (группы) звонков.

- Возможность объединять сотрудников в очереди (группы звонков/отделы).

- Короткий номер очереди.

Настройки

- Перевод вызова на очередь (вручную).

- Удержание вызовов в очереди.



Отчет по количеству звонков    Отчет по направлению звонков    Рейтинг сотрудников

- Мелодия при постановке в очередь и во время ожидания.

- Настройка максимального времени ожидания в очереди.

Мы сделали этот отчет для того, чтобы вы контролировали и планировали работу компании от недели к неделе и могли наблюдать недельные тренды в течение года.

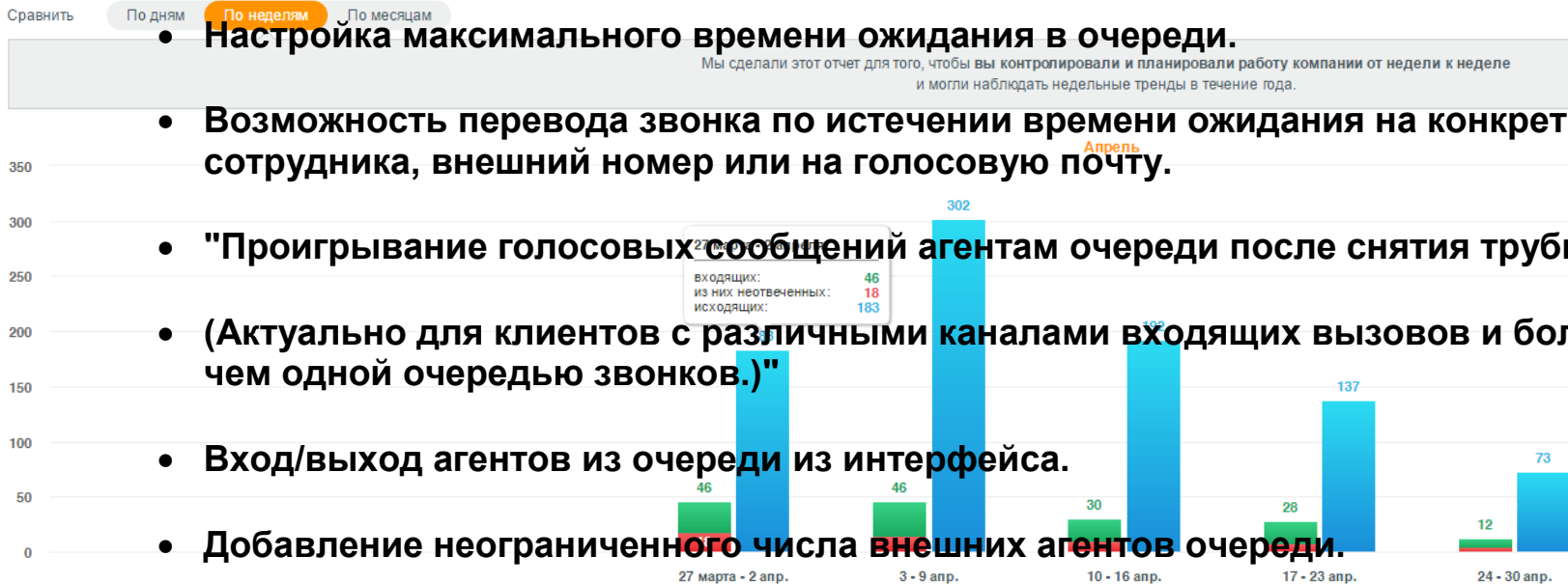
- Возможность перевода звонка по истечении времени ожидания на конкретного сотрудника, внешний номер или на голосовую почту.

- "Проигрывание голосовых сообщений агентам очереди после снятия трубки

- (Актуально для клиентов с различными каналами входящих вызовов и более чем одной очередью звонков.)"

- Вход/выход агентов из очереди из интерфейса.

- Добавление неограниченного числа внешних агентов очереди.



### Алгоритмы распределения звонков в очереди.

- Последовательно - Последовательный набор номеров сотрудников. Позволяет направлять звонки в первую очередь наиболее компетентным по тематике обращения сотрудникам.

- "Одновременно всем - Вызов поступает одновременно всем свободным операторам. Основная задача, которую решает этот принцип распределения вызовов — свести к минимуму время ожидания на линии".



- "Случайным образом - Выбор этого типа распределения звонков позволяет создать равную нагрузку на сотрудников".

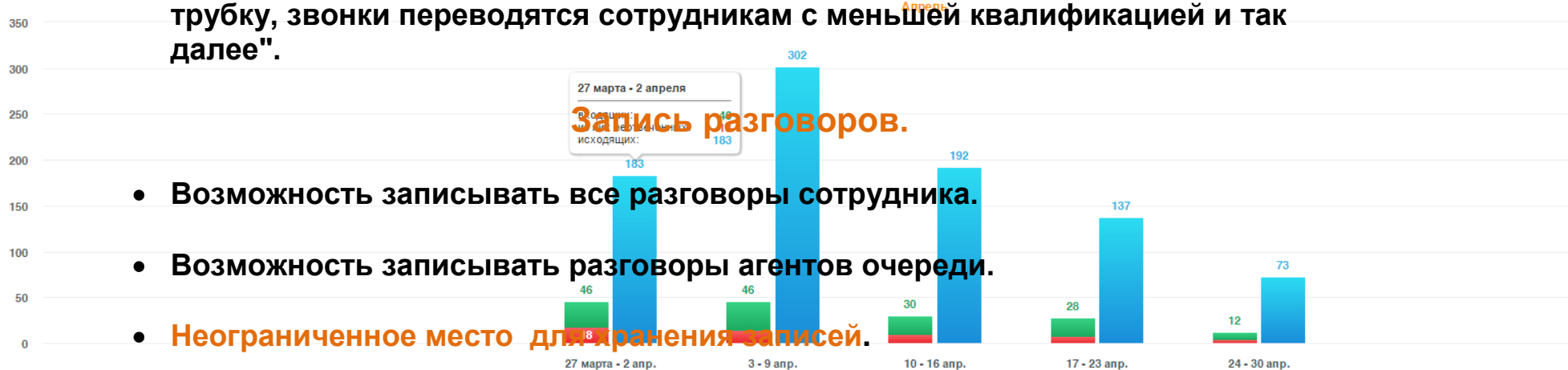
- "Равномерно всем - Входящий звонок направляется на сотрудника, предыдущий разговор которого с клиентом был раньше, чем у других, затем на второго по списку, и так далее по всем остальным сотрудникам".

- "Параллельно по приоритету - С начала одновременно звонят телефоны всех сотрудников, обладающих наивысшей квалификацией. Если никто не поднял трубку, звонки переводятся сотрудникам с меньшей квалификацией и так далее".

Отчет по количеству звонков    Отчет по направлению звонков    Рейтинг сотрудников

Сравнить    По дням    **По неделям**    По месяцам

Мы сделали этот отчет для того, чтобы вы контролировали и планировали работу компании от недели к неделе



- Возможность записывать все разговоры сотрудника.
- Возможность записывать разговоры агентов очереди.
- Неограниченное место для хранения записей.
- Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете.

- Скачивание записей в Личном кабинете.

Период	Всего	Входящие	Из них неотвеченные	Исходящие
24 - 30 апреля	85	12	4	73
17 - 23 апреля	165	28	8	137
10 - 16 апреля	222	30	10	192
3 - 9 апреля	348	46	14	302
27 марта - 2 апреля	229	46	18	183

- Голосовая почта: общая на компанию.

- Голосовая почта: персональная.

Голосовая почта.

- Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете.

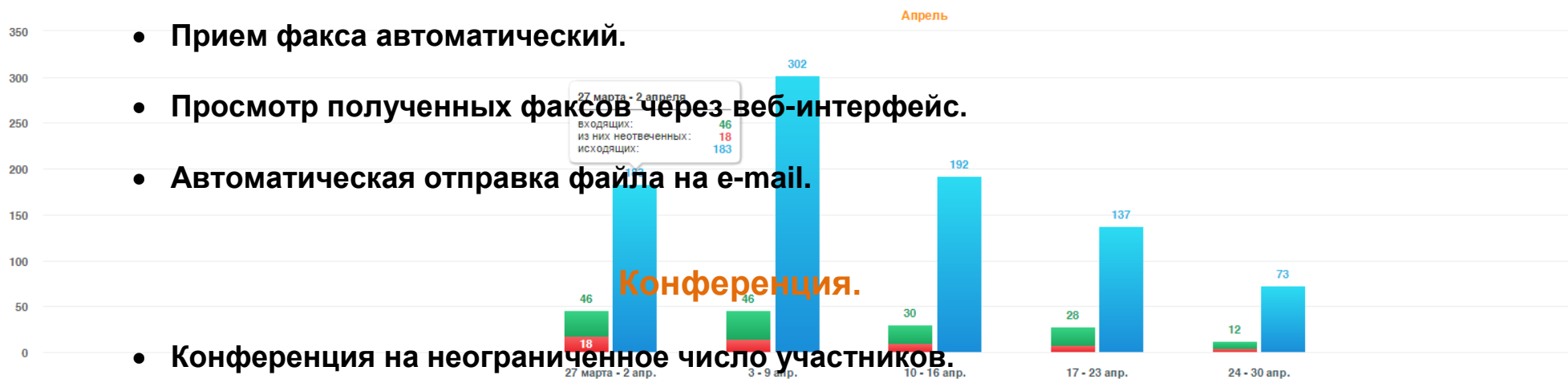
- Автоматическая отправка файла на указанный e-mail.

Отчет по количеству звонков    Отчет по направлению звонков    Рейтинг сотрудников

## Отправка и прием факсов.

Сравнить    По дням    **По неделям**    По месяцам

- Отправка факса через веб-интерфейс.
- Мы сделали этот отчет для того, чтобы вы контролировали и планировали работу компании от недели к неделе и могли наблюдать недельные тренды в течение года.



- Прием факса автоматический.
- Просмотр полученных факсов через веб-интерфейс.
- Автоматическая отправка файла на e-mail.

- Конференция на неограниченное число участников.
- Конференция с входом по PIN и настройкой расписания.

Всего 1 049    Входящие 162    Из них неотвеченные 54    Исходящие 887

Период	Всего	Входящие	Из них неотвеченные	Исходящие
24 - 30 апреля	85	12	8	73
17 - 23 апреля	165	28	8	137
10 - 16 апреля	165	28	8	137
3 - 9 апреля	165	28	8	137
27 марта - 2 апреля	229	46	18	183

## Статистика и мониторинг.

- Возможность сохранения и быстрого доступа к настройкам часто используемых отчетов в раздел «Избранное».

- Общий отчет по входящим звонкам.
- Возможность задать период выборки.

- По каждому номеру и по всем номерам.

- Количество принятых, непринятых, всего. Распределение по дням.



Отчет по количеству звонков | Отчет по направлению звонков | Рейтинг сотрудников

- Отчет по очередям (группам).

- Возможность задать период выборки.

Мы сделали этот отчет для того, чтобы вы контролировали и планировали работу компании от недели к неделе и могли наблюдать недельные тренды в течение года.

- -Количество звонков поступивших в очередь. Принятых, непринятых.

- -Распределение по дням

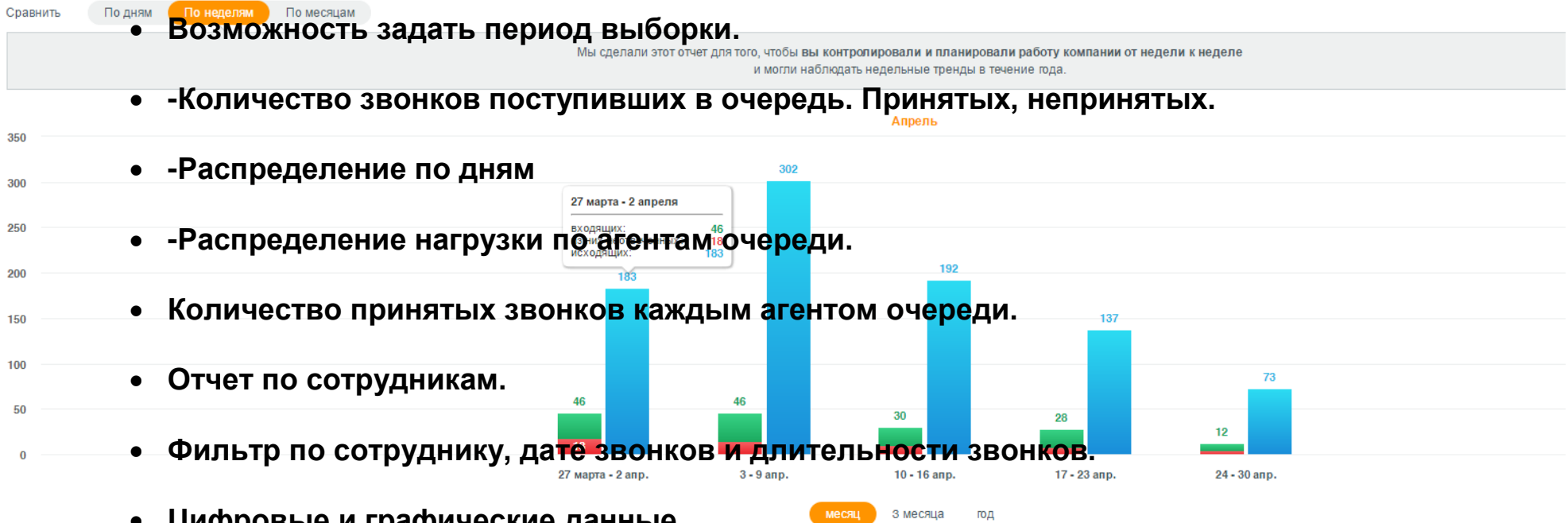
- -Распределение нагрузки по агентам очереди.

- Количество принятых звонков каждым агентом очереди.

- Отчет по сотрудникам.

- Фильтр по сотруднику, дате звонков и длительности звонков.

- Цифровые и графические данные.



- Всего звонков (как агентом очереди, личных)

- Исходящие.

- Входящие (как агентом очереди, личные, всего, принятые, непринятые).

Период	Всего 1 049	Входящие 162	Из них неотвеченные 54	Исходящие 887
24 - 30 апреля	85	12	4	73
17 - 23 апреля	165	28	8	137
10 - 16 апреля	222	30	10	192
3 - 9 апреля	348	46	14	302
27 марта - 2 апреля	229	46	18	183

- Цифровые данные.



- Средняя длительность принятых, исходящих, ожидания принятых, ожидания пропущенных.



История



Статистика

• **Общая длительность входящих и исходящих.**

Отчет по количеству звонков    Отчет по направлению звонков    Рейтинг сотрудников

• **Журнал звонков.**

Сравнить    По дням    **По неделям**    По месяцам

• **Список звонков с возможностями разных фильтров и отборов.**

- - по сотруднику
- - по очереди
- - по типу (звонки, факсы, голосовые сообщения)
- - по направлению (все, входящие, исходящие)
- - по статусу (успешные, неуспешные)
- - по дате или периоду
- - по длительности разговора
- - по номеру.

Возможность подключения номеров других операторов по sip  
Открытое API.



**Готовые интеграции.**

Период	Всего 1 049	Входящие 162	Из них неотвеченные 64	Исходящие 887
24 - 30 апреля		12	4	73
17 - 23 апреля		28	8	137
10 - 16 апреля		30	10	192
3 - 9 апреля		46	14	302
27 марта - 2 апреля		46	18	183

- 1С 7.7, 8.x
- Excel, Outlook, Access
- amoCRM
- BasePlan
- Beauty Expert
- FrontPad
- MoiTuristy.ru
- Orderino



Настройки



- Ramex
- Real Estate CRM
- Retail CRM
- Simpla CMS

- SugarCRM Старт, Профи, Премиум
- U-ON Travel

- Битрикс24
- Бизнес.Ру (Класс365)
- Мегаплан
- МоиДокументы-Туризм
- МойСклад

Отчет по количеству звонков | Отчет по направлению звонков | Рейтинг сотрудников

Сравнить

По дням

По неделям

По месяцам

Мы сделали этот отчет для того, чтобы вы контролировали и планировали работу компании от недели к неделе и могли наблюдать недельные тренды в течение года.

Апрель



	☎ Всего 1 049	↘ Входящие 162	↘ Из них неотвеченные 64	↗ Исходящие 887
24 - 30 апреля	85	12	4	73
17 - 23 апреля	165	28	8	137
10 - 16 апреля	222	30	10	192
3 - 9 апреля	348	46	14	302
27 марта - 2 апреля	229	46	18	183



История



Статистика



Сотрудники



Отделы



Номера



Ещё

## Основные настройки



### Исходящие номера

Если у вас несколько номеров, вы можете выбрать основной номер компании, настроить персональные номера сотрудникам и региональные исходящие номера.



### Мелодии

Эти мелодии позвонивший вам клиент будет слышать вместо гудков при дозвоне или при удержании на линии.



### Автоответчик и факс компании

Выбранные сотрудники смогут принимать сообщения факса и автоответчика на свой e-mail.



### Расписание работы компании

По этому времени будут работать маршруты приема звонков, записываться история и статистика звонков.



### Запись разговоров

Это удобный сервис для контроля продаж и повышения качества обслуживания клиентов по телефону.



### Консоль секретаря (BLF)

Позволит увидеть заняты или свободны телефоны сотрудников компании.

## Телефония

### > Черный список

Если вы не хотите принимать звонки с некоторых номеров, внесите их в «Черный список», и эти абоненты не смогут до вас дозвониться.

### > Ограничение звонков

Позволит определить права сотрудников на использование междугородней и международной связи.

## Сервис для отдела продаж

### > Уведомление о пропущенных звонках

Сотрудники смогут получать уведомления о пропущенных звонках на e-mail, указанный в профиле, или в мессенджер Telegram.

## Номера других операторов

### > SIP-регистрации

Вы можете подключать номера и связь в режиме SIP-регистрации по логину и паролю

### > Переадресация номера на SIP-адрес


Вы можете установить у оператора связи переадресацию с телефонного номера на SIP URI в этой АТС



Настройки


Вы и ваши сотрудники сможете:

1. При входящем звонке видеть карточку клиента и историю сотрудничества с ним.
2. Просматривать историю сотрудничества по контактам за любой период.
3. Настраивать перевод звонка на ответственного за клиента менеджера и многое другое.




Это простая и понятная система учета потенциальных клиентов и сделок, которая поможет контролировать и увеличивать ваши продажи.

Подключить




ПланФикс - это платформа для создания системы управления предприятием

Подключить




retailCRM - это специализированная CRM-система для интернет-торговли

Подключить




Roostat собирает данные из CRM системы, рекламных площадок и вашего сайта. Из этих данных он формирует отчеты по ключевым бизнес показателям

Подключить




YCLIENTS - высококонверсионный виджет онлайн-записи для сайта и социальных сетей, а также мощная и интуитивно понятная платформа автоматизации компаний сферы услуг.

Подключить




Это полный комплект инструментов для организации работы компании, который помогает руководителям контролировать исполнение задач, а подчиненным - не допускать нарушений.

Подключить




Эффективный инструмент для управления бизнесом сферы услуг.

Подключить



Простая система сквозной аналитики с коллтрекинг, обратным звонком, eCRM, чатом и воронками продаж по всем рекламным каналам.

Подключить



Интеграция с вашей CRM

Вы можете подключить нашу Облачную АТС к любой вашей собственной CRM или базе данных с помощью API.

Подключить



История



Сотрудники



Отделы



Номера



Ещё



Статистика

&lt; Назад

## Интеграция с CRM



Это простая и понятная система учета потенциальных клиентов и сделок для отдела продаж, которая поможет контролировать и увеличивать ваши продажи.

Ваш адрес в amoCRM [new5a67365402b07.amocrm.ru](https://new5a67365402b07.amocrm.ru)

[Настройка пользователей amoCRM](#)

## Настройки интеграции с amoCRM



Интеграция работает на всех телефонных номерах компании.



Всегда подключено



При входящем звонке всплывает карточка клиента с его именем.



Всегда подключено



При входящем звонке имя клиента отображается на экране IP-телефона или коммуникатора.



Всегда подключено



Входящий звонок клиента записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать его запись.



Всегда подключено



Исходящий звонок клиента записывается в карточку клиента. После окончания разговора вы можете прослушать его запись.



Всегда подключено



Кликом по номеру клиента в amoCRM совершается исходящий звонок клиенту.



Всегда подключено



Звонки от клиентов будут перенаправляться на ответственных менеджеров, указанных в amoCRM.



[Настроить](#)



Настройки



История



Статистика



Настройки

Отчет по количеству звонков Отчет по направлению звонков Рейтинг сотрудников

Сравнить  По дням  По неделям  По месяцам

Мы сделали этот отчет для того, чтобы вы контролировали и планировали работу компании от недели к неделе и могли наблюдать недельные тренды в течение года.



	☎ Всего 1 049	↘ Входящие 162	↘ Из них неотвеченные 64	↗ Исходящие 887
24 - 30 апреля	85	12	4	73
17 - 23 апреля	165	28	8	137
10 - 16 апреля	222	30	10	192
3 - 9 апреля	348	46	14	302
27 марта - 2 апреля	229	46	18	183



История



Статистика



Настройки

[Отчет по количеству звонков](#) [Отчет по направлению звонков](#) [Рейтинг сотрудников](#)Отчет за: [февраль](#), [март](#), [апрель](#)

Направление	Февраль 2017	Март 2017	Апрель 2017 (текущий)
Всего исходящих	0 мин / 0 звонков	1 476 мин / 662 звонков	1 617 мин / 704 звонков
Мобильные, Россия		726 мин / 340	788 мин / 343
Москва и Московская обл., Россия		611 мин / 266	700 мин / 318
Курганская обл., Россия			11 мин / 2
Тюменская обл., ХМАО (Югра) и ЯНАО, Россия		30 мин / 18	8 мин / 13
Свердловская обл., Россия		4 мин / 4	7 мин / 3
Санкт-Петербург и Ленинградская обл., Россия		9 мин / 1	1 мин / 2
Магаданская обл., Россия			1 мин / 1
Новосибирская обл., Россия		22 мин / 4	0 мин / 1
Нижегородская обл., Россия		2 мин / 1	
Пермский край, Россия		5 мин / 2	
Приморский край, Россия		0 мин / 1	
Сахалинская обл., Россия		0 мин / 1	
Челябинская обл., Россия		9 мин / 3	
8-800, бесплатный вызов, Россия		52 мин / 13	96 мин / 20
Вьетнам, Азия			0 мин / 1
Фарерские Острова, Европа		0 мин / 1	
Иран, Азия		0 мин / 5	
Спутниковые и прочие направления		0 мин / 2	



История



Статистика

Отчет по количеству звонков    Отчет по направлению звонков    **Рейтинг сотрудников**

Мы сделали этот отчет для того, чтобы вы могли оценить, кто из сотрудников больше и эффективнее работает на телефоне.  
В рейтинге учитываются входящие звонки, на которые сотрудники ответили, и исходящие, по которым дозвонились.

Рейтинг за текущую неделю

все   
  входящие   
  исходящие   
  по количеству   
  по длительности

Имя сотрудника	Всего успешных звонков	Входящих успешных	Исходящих успешных	Звонков в день	Звонков в час (8 ч)	Загрузка сотрудника	Средняя длительность
Все сотрудники	66	8	58	22	3		
Средний сотрудник	7	12%	88%	2	<1	1%	02:24
1 Юля	29	17%	83%	10	1	3%	01:43
2 Денис	16	0%	100%	5	1	4%	03:13
-----							
3 Света	6	0%	100%	2	<1	1%	03:25
4 Игорь	4	0%	100%	1	<1	1%	04:48
5 Мария	4	50%	50%	1	<1	<1%	01:06
6 (Admin) Юрий	3	0%	100%	1	<1	1%	03:19
7 Иван	2	50%	50%	1	<1	<1%	00:56
8 Юлия	2	0%	100%	1	<1	<1%	01:33
9 Стас	1	0%	100%	<1	<1	<1%	01:15
10 Руслан	0	0%	0%	0	0	0%	—

выше среднего  
ниже среднего



Настройки



История



Сотрудники



Отделы



Номера



Ещё











Статистика


< Назад

Телефонный номер: +7 (495) [REDACTED]


## Выберите маршрут приема звонков:

По расписанию компании  Круглосуточно

 Клиент Входящий звонок ↓  Отдел	 Клиент Входящий звонок ↓  Сотрудник-секретарь	 Клиент Входящий звонок ↓  Меню самообслуживания	 Клиент Входящий звонок ↓  Факс
---	---	---	---

 Включить приветствие

Стандартное приветствие | [Файл с компьютера](#)

 Ваше приветствие (Приветствие Ирина.mp3)  
[Изменить](#)

 Отдел



Настройки





< Назад | Изменение данных отдела

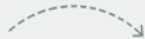
Название отдела \*

Внутренний номер \*

Распределение звонков внутри отдела:  Всем сразу  Равномерно  По очереди  По нарастающей

*Телефоны будут звонить у всех сотрудников отдела сразу*

*Переместите сотрудников своей компании в отделы одним кликом!*



Сотрудники компании	Сотрудники отдела
(Admin) Юрий >	Денис <a href="#">Выключить прием звонков</a> <span style="color: red;">✘</span>
Игорь >	Юля <a href="#">Выключить прием звонков</a> <span style="color: red;">✘</span>
Юлия >	Настя <a href="#">Выключить прием звонков</a> <span style="color: red;">✘</span>
Мария >	Иван <a href="#">Выключить прием звонков</a> <span style="color: red;">✘</span>
Руслан >	
Стас >	
Света >	
Тимур >	



Если никто из сотрудников не отвечает в течение

30 сек ▼