

Содержание.

Документация BATC

Введение	1.1
--------------------------	-----

Начало работы с порталом

Веб-кабинет пользователя	2.1
Главная страница веб-кабинета BATC	2.2

Описание Пунктов Меню

Настройки BATC	3.1
Настройки	3.1.1
История операций	3.1.2
Тарифы	3.1.3
Аудиофайлы	3.1.4
Маршрутизация	3.1.5
Сотрудники	3.2
Профиль пользователя	3.3
Голосовая почта	3.4
Сервисы	3.5
Группы обзвона	3.5.1
Конференции	3.5.2
Голосовое Меню	3.5.3
Виртуальные факсы	3.5.4
Аналитика	3.6
Записи разговоров	3.7

Веб-портал ВАТС

Версия	1.0
Дата выпуска	2019 год.
Подразделение	Центр управления сетью связи

ООО "Связист" оставляет за собой право вносить изменения в содержащуюся в данном документе информацию без предварительного уведомления.

Краткая информация о сервисе "Виртуальная АТС"

Виртуальная АТС – это возможность быстро и с минимальными затратами развернуть телефонную сеть в своей компании, организовать оперативную связь между филиалами и отделениями компании.

Преимущества:

1. Экономно:

- сокращение расходов на связь внутри компании, так как внутренний трафик не тарифицируется;
- экономия на количестве телефонных линий благодаря многоканальным номерам;
- не требуется установка дополнительного оборудования (необходимо только конечное оборудование в виде традиционных телефонов, VoIP-телефонов, VoIP-шлюзов или компьютеров с установленным программным телефоном и гарнитурой).

2. Эффективно:

- возможность предоставления телефонной точки для каждого сотрудника;
- IVR-приветствие (одноуровневое или многоуровневое меню);
- большой набор базовых и дополнительных функций

3. Удобно:

- 5-значный городской номер и короткая внутренняя нумерация.
- нет привязки к конкретному адресу или телефонной розетке, при смене месторасположения офиса или открытии дополнительного отделения компании, Вам не придётся менять номер телефона;
- не требуется самостоятельно устанавливать, настраивать и обслуживать оборудование;
- возможность увеличения количества внешних и внутренних соединений.

Базовые функции Виртуальной АТС:

- Короткая внутренняя нумерация
- Ожидание звонка
- Перевод звонков
- Перехват звонков
- Режим не беспокоить
- Парковка звонков
- Быстрый набор
- Переадресация (безусловная, при не ответе, при занятости)

Дополнительные функции Виртуальной АТС:

- Многоуровневое голосовое меню - IVR
- Многоканальные входящие номера
- Запись разговоров: как входящих, так и исходящих звонков
- Call - центр
- Детализированная статистика
- Черный список
- Виртуальный факс
- Голосовая почта
- Конференцсвязь

Веб-кабинет сотрудника.

По факту заключения договора с оператором связи вам будут предоставлены адрес (например, <https://vats.sv-tel.ru>) и персональные данные (логин, пароль, номер договора) для доступа в личный кабинет ВАТС.

Для того чтобы зайти в веб-кабинет, выполните следующие действия:

1. Откройте веб-браузер.
2. В адресной строке введите <https://vats.sv-tel.ru>
3. В появившемся окне (см. рис. ниже) в поле Логин введите учетное имя сотрудника, предоставленное оператором связи. В поле Пароль укажите пароль от учетной записи сотрудника, предоставленное оператором связи. В поле Название договора введите индивидуальный номер договора, предоставленный оператором связи.

Логин

Пароль

Номер договора

Войти

Главная страница веб-кабинета ВАТС

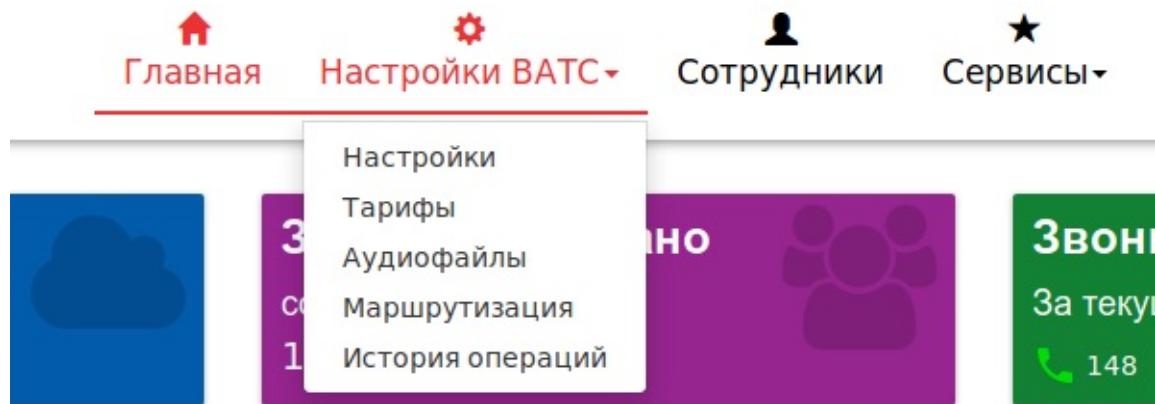
Главную страницу веб-кабинета пользователя "Виртуальной АТС", логически, можно разделить на 3 базовых блока:

1. **Панель навигации** - представляет собой меню, за каждым элементом которого скрывается страница настроек определенного функционала веб-кабинета. В большинстве случаев, доступны следующие разделы:
 - 2. Настройки ВАТС - пункт меню, который содержит основные настройки для всей ВАТС. Доступные страницы меню:
 - **Настройки** - меню глобальных настроек, влияющих на работу всей АТС (более подробная информация представлена в разделе [Общие настройки](#))
 - **Тарифы** - список доступных для подключения тарифов
 - **Аудиофайлы** - добавление файлов-мелодий, которые впоследствии можно будет использовать в некоторых услугах (более подробная информация представлена в разделе "**Аудиофайлы**").
 - **Внешние номера** - настройка внешних (городских) номеров данной ВАТС, предоставляемых оператором связи (более подробная информация представлена в разделе "**Внешние номера**").
 - **Маршрутизация** - настройка обработки входящих и исходящих вызовов с использованием доступных опций (более подробная информация представлена в разделе "**Маршрутизация**").
 - **История операций** - полный список действий, производимых в ВАТС (более подробная информация представлена в разделе "**История операций**")
3. Сотрудники - пункт меню, который включает страницу настроек сотрудников (внутренние номера) и отделов (групп вызова) ВАТС (подробнее см. раздел "**Сотрудники**").
4. Сервисы - пункт меню, который включает страницу со списком доступных для использования сервисов (подробнее см. раздел "**Сервисы**").
5. Аналитика - пункт меню, который включает различные опции для отображением информации по вызовам, совершенным в ВАТС (подробнее см. раздел "**Аналитика**").
6. Записи разговоров - пункт меню, содержащий страницу со списками файлов записанных разговоров с возможностью выполнения действий с ними (прослушивание / удаление). (подробнее см. раздел "**Записи разговоров**").
7. Личный кабинет – пункт меню, содержащий страницу с индивидуальными настройками сотрудника (подробно см. раздел "**Настройка учетной записи**").

8. **Панель "Виджеты"** - элементы интерфейса в виде отдельных блоков, помогающих получить быстрый доступ к подключенным опциям с возможностью их изменения.
9. **BATC** - отображает имя текущей "Виртуальной АТС". Нажмите кнопку с изображением облака вверху панели виджета для перехода на страницу настройки BATC и абонентов.
10. **Зарегистрировано** - отражает количество зарегистрированных в ОАТС сотрудников. Нажмите кнопку с изображением группы людей вверху панели виджета для перехода на страницу "**Сотрудники**".
11. **Звонки в BATC** - отображает статистику по входящим в BATC внешним вызовам (с городских и мобильных номеров). Предоставляются данные по успешным и неуспешным вызовам за текущий день. Нажмите кнопку с изображением графика вверху панели виджета для перехода на страницу "**Аналитика**".
12. **Текущий тариф** - название подключенного тарифа на данной BATC. Нажмите кнопку с изображением вверху панели виджета для перехода в раздел меню Настройки BATC > Тарифы.
13. **Дополнительные услуги** - панель, на которой отображаются подключенные в ОАТС услуги, с возможностью покупки расширений для них. Список доступных услуг:
 14. Пространство под звуковые файлы – элемент панели, отображающий используемый и доступный объем в Мбайт под файлы мелодий (загружаются в разделе Настройки BATC > "**Аудиофайлы**").
 15. Внутренние номера – элемент панели, отображающий количество используемых и доступных для добавления внутренних номеров для сотрудников.
 16. Внешние номера – элемент панели, отображающий количество используемых и доступных внешних (городских) телефонных линий (номеров).
 17. Конференции – элемент панели, отображающий количество используемых и доступных для добавления сервисов «Конференции» (подробно см. раздел меню Сервисы > "**Конференции**").
 18. Участники конференции – элемент панели, отображающий общее количество участников, которые могут участвовать в конференции (подробно см. раздел меню Сервисы > "**Конференции**").
 19. Группы обзвона – элемент панели, отображающий количество используемых и доступных для добавления сервисов «Группа обзвона» (подробно см. раздел меню Сервисы > "**Группа обзвона**").
 20. Голосовое меню – элемент панели, отображающий количество используемых и доступных для добавления сервисов «Голосовое меню» (подробно см. раздел меню Сервисы > "**Голосовое меню**").
 21. Уровни голосовых меню – элемент панели, отображающий количество используемых и доступных для добавления уровней перехода внутри сервиса «Голосовое меню» (подробно см. раздел меню Сервисы > "**Голосовое меню**").
 22. Хранение записей разговоров – элемент панели, отображающий используемый и доступный объем в **минутах** под файлы записанных разговоров.

Элементы меню "Настройки BATC"

В данном разделе производятся общие настройки сервисов для BATC в целом, а также, отделов и сотрудников.



Данный раздел содержит следующие пункты:

- Меню "Настройки" - представляет собой меню, в котором производятся настройки услуг всей BATC;
- Меню "Тарифы" - меню предоставляет возможность выбрать один из предлагаемых оператором связи тарифных пакетов с фиксированным набором услуг. Изначально тариф определяется оператором связи по факту заключения договора. Действующий тариф, как правило, выделяется "желтой рамкой";
- Меню "Аудиофайлы" - в данном разделе меню производится загрузка (и хранение) аудиофайлов, которые могут быть, в последствии, использованы в работе других сервисов BATC;
- Меню "Маршрутизация" - меню, отвечающее, в большей степени, за обработку входящих звонков. Например за перенаправление входящего звонка на "Голосовое меню" или "Группу обзвона";
- Меню "История операций" - раздел меню, в котором содержится полная история всех операций, производимых на веб-интерфейсе BATC. Максимальный срок хранения данных, примерно – 180 дней.

Настройки

Как уже говорилось ранее, раздел "**"Настройки"** - раздел отвечающий за общие настройки сервисов для ВАТС в целом, отделов и сотрудников.

Исходя из этого определения, следует заменить, что, настройки данного раздела, могут выполняться только при наличии привилегий "**"администратора ВАТС/отдела"** (см. раздел "Сотрудники" -> "Добавление учетной записи сотрудника" -> "Роль")

Настройки ВАТС и абонентов

В случае изменения настроек доступных опций в блоке с записью ***Переопределяет индивидуальные настройки сотрудников***, они будут применены ко **всем** созданным отделам и сотрудникам.

- **Выбор маски для внутренних номеров** – параметр, который определяет количество цифр внутреннего номера ВАТС;
- **Выбор внешнего номера** – параметр, определяющий с какого внешнего (городского) номера будут производиться вызовы всех сотрудников ВАТС при вызове в город. Если в ВАТС были созданы учетные записи отделов и сотрудников, можно произвести индивидуальную (перекрывающую общую) настройку для каждого;
- **Запись разговоров** – блок настроек услуги записи разговоров:
 - **Входящие внешние** – при выставлении галки напротив данной опции, будут записываться все входящие внешние вызовы (из города). Разговор записывается только после установления соединения. Записанный разговор будет доступен на странице "**Записи разговоров**";
 - **Исходящие внешние** – при выставлении галки напротив данной опции, будут записываться все исходящие внешние вызовы (в город). Разговор записывается только после установления соединения. Записанный разговор будет доступен на странице "**Записи разговоров**";
 - **Внутренние** - при выставлении галки напротив данной опции, будут записываться все внутренние (между сотрудниками) вызовы (входящие / исходящие). Разговор записывается только после установления соединения. Записанный разговор будет доступен на странице "**Записи разговоров**".
- **Запрет исходящих вызовов** – блок настроек запрета исходящих вызовов (по направлению) на внешние номера. Настраивается после заведения в ВАТС учетных записей сотрудников.
- **Выбор мелодии** – настройки выбора мелодий для вызова из списка загруженных аудиофайлов.

- **Мелодия вызова** («Гудок») – звуковой файл, который проигрывается звонящему сотруднику во время ожидания ответа. Его можно выбрать из списка уже загруженных аудиофайлов или использовать вариант по умолчанию (стандартный файл, поставляемый в комплекте BATC);
- **Мелодия на удержании** – звуковой файл проигрываемый сотруднику, вызов с которым был поставлен на удержание. Его можно выбрать из списка уже загруженных аудиофайлов или использовать вариант по умолчанию (стандартный файл, поставляемый в комплекте BATC).
- **Действие при переполнении записей разговоров** – настройка услуги Запись разговора, которая определяет действие в случае превышения допустимого (согласно выбранному Тарифу) объема записи голосовых файлов:
 - **Не записывать новые файлы** – в случае выбора опции новые голосовые файлы записываться не будут. Для выбора установите флаг напротив записи.
 - **Удалять старые файлы** – в случае выбора данной опции, при записи нового голосового файла удаляется старый файл(ы), размер которого необходим для записи нового.

2) Настройки для отдела

В правой части меню "Настройки" можно произвести настройки созданных отделов и отдельных сотрудников. Для этого следует перейти в соотв. меню:

Настройки BATC и абонентов

На этой странице можно настроить правила записи разговоров, запрет

- ▼ Настройки BATC (20)
 - ▼ Отделы
 - ▼ группа1 (2)
 - user400 (400)
 - user401 (401)
 - ▶ Сотрудники без отдела (18)

- Страница настроек услуг доступных для конкретного отдела:

Настройки BATC и абонентов

- **Выбор внешнего номера** – параметр, определяющий с какого внешнего (городского) номера будут производиться вызовы всех сотрудников отдела при вызове в город. Возможные опции для выбора:
 - *Без изменений* – разрешается выбрать внешний (городской) номер для каждого сотрудника отдела индивидуально;
 - *Номер BATC* – за отделом закрепляется внешний (городской) номер BATC, заданный в глобальных настройках (см. Настройка BATC > Выбор внешнего номера).
- **Запись разговоров** – блок настроек опций для записи разговоров:
 - *Использовать настройки BATC* – в случае выбора опции будут применены глобальные настройки BATC;
 - *Использовать индивидуальные настройки* – возможность выбрать опции записи разговоров для конкретного отдела:
 - **Входящие внешние** – при выставлении галки напротив данной опции, будут записываться все входящие на данный отдел внешние вызовы (из города). Разговор записывается только после установления соединения. Записанный разговор будет доступен на странице "**Записи разговоров**";
 - **Исходящие внешние** – при выставлении галки напротив данной опции, будут записываться все исходящие от данного отдела внешние вызовы (в город). Разговор записывается только после установления соединения. Записанный разговор будет доступен на странице "**Записи разговоров**";
 - **Внутренние** – при выставлении галки напротив данной опции, будут записываться все внутренние вызовы (входящие / исходящие). Разговор записывается только после установления соединения. Записанный разговор будет доступен на странице "**Записи разговоров**".
- **Запрет исходящих вызовов** – блок настроек запрета исходящих вызовов (по направлению) на внешние номера.

3) **Настройка для сотрудника** Страница настроек услуг доступных для конкретного сотрудника.

оров, запрет исходящих вызовов, выбор внешнего номера, как для всей ВАТС так и для каждого абонента отдельно.

Настройки для сотрудника "user301"

Выбор внешнего номера	<input type="button" value="Номер ВАТС"/>
Запись разговоров	<input checked="" type="radio"/> Использовать настройки ВАТС <input type="radio"/> Использовать настройки отдела <input type="radio"/> Использовать индивидуальные настройки
Запрет исходящих вызовов	<input type="checkbox"/> На городские номера <input type="checkbox"/> На мобильные номера <input type="checkbox"/> На междугородние номера <input type="checkbox"/> На международные номера
Выбор мелодий	Мелодия вызова: <input type="button" value="Мелодия по умолчанию"/> Музыка на удержании: <input type="button" value="Мелодия по умолчанию"/>

- **Выбор внешнего номера** – параметр, определяющий с какого внешнего (городского) номера будут производиться вызовы сотрудника ВАТС при вызове в город. Возможные опции для выбора:
 - Номер ВАТС – за сотрудником закрепляется внешний (городской) номер ВАТС, заданный в глобальных настройках;
 - Сотруднику присваивается индивидуальный внешний (городской) номер (из списка доступных внешних (городских) номеров).
- **Запись разговоров** – блок настроек опций для записи разговоров.
 - Использовать настройки ОАТС – в случае выбора опции будут применены глобальные настройки ВАТС;
 - Использовать настройки отдела (при условии, что сотрудник входит в отдел)
 - Использовать индивидуальные настройки – возможность выбрать опции записи разговоров для конкретного сотрудника индивидуально:
 - *Входящие внешние* – при выставлении галки напротив данной опции, будут записываться все входящие на данного сотрудника внешние вызовы (из города). Разговор записывается только после установления соединения. Записанный разговор будет доступен на странице **Записи разговоров**;
 - *Исходящие внешние* – при выставлении галки напротив данной опции, будут записываться все исходящие от данного сотрудника внешние вызовы (в город). Разговор записывается только после установления соединения. Записанный разговор будет доступен на странице **Записи разговоров**;
 - *Внутренние* – при выставлении галки напротив данной опции, будут записываться все внутренние (с участием сотрудника) вызовы (входящие / исходящие). Разговор записывается только после установления соединения. Записанный разговор будет доступен на странице **Записи разговоров**.
- **Запрет исходящих вызовов** – блок настроек запрета исходящих от данного абонента вызовов (по направлению) на внешние номера.
- **Выбор мелодии** – настройки выбора мелодий для вызова из списка загруженных аудиофайлов.
 - *Мелодия вызова* («Гудок») – звуковой файл, который проигрывается звоняющему сотруднику во время ожидания ответа. Его можно выбрать из списка уже загруженных аудиофайлов (см. раздел **Аудиофайлы**) или использовать вариант по умолчанию (стандартный файл «Гудок», поставляемый в комплекте ВАТС);
 - *Мелодия на удержании* – звуковой файл проигрываемый сотруднику, вызов с которым был поставлен

на удержание. Его можно выбрать из списка уже загруженных аудиофайлов (см. раздел **Аудиофайлы**) или использовать вариант по умолчанию (стандартный файл, поставляемый в комплекте BATC).

После внесения изменений, не забывайте их сохранять!

История операций

Раздел меню, в котором содержится полная история всех операций, производимых на веб-интерфейсе BATC. Максимальный срок хранения данных – 180 дней.

История операций

Выберите нужный период, используя панель справа, чтобы отобразить историю операций, совершенных на портале.

Дата	Категория	Исполнитель	Действие	Стоимость
Нет данных				

[<]
[<<]
[>]
[>>]
[>]
10

Запрос

Максимальный период: 30 дней

Начало периода *

Конец периода *

Категория действий

Отправить

Настройка доступна только администраторам BATC.

Если вам необходимо посмотреть действия, производимые в веб-интерфейсе BATC, за какой-то определенный период и в конкретном разделе, необходимо заполнить поля панели **Запрос**, задав параметры выборки данных:

- *Начало периода* – начальная дата для выборки данных;
- *Конец периода* – конечная дата для выборки данных;
- *Категория действий* - возможная категория для выборки данных. Доступные категории:
 - Все действия;
 - Настройки;
 - Расширения;
 - Персонал;
 - Сервисы;
 - Статистика;
 - Невыполнимые запросы.

Работа данного раздела, во многом, похожа на работу раздела "**Аналитика**"

Тарифы

В данном разделе меню предоставляется возможность выбрать, один из предлагаемых оператором связи, тарифный пакет с фиксированным набором услуг. Изначально тариф определяется оператором связи по факту заключения договора.

Действующий тариф выделен в «желтой рамке».

Тарифы

	START	MINI	MIDI	MAKSI
Внутренние номера	2	10	40	150
Внешние номера	1	2	5	20
Группы обзвонов	1	1	1	1
Голосовое меню	1	1	1	1
Уровни голосового меню	1	1	2	∞
Хранение записей разговоров	1	3	3	5
Объем записей разговоров	150 Mb	1500 Mb	1500 Mb	2500 Mb
Пространство под звуковые файлы	5	5	10	20
Подключение к FTP	-	-	-	-
Чёрный список	-	-	+	+
	30.0 ₽	60.0 ₽	90.0 ₽	120.0 ₽
в месяц	в месяц	в месяц	в месяц	в месяц
	Перейти	Перейти	Перейти	Перейти

В случае если вы хотите поменять тарифный план, выполните следующие действия:

- Нажмите кнопку Перейти, расположенную внизу выбранного тарифного пакета.
- В появившемся окне выставьте галку напротив записи «Я подтверждаю» (таким образом, вы даете согласие на условия, связанные с выбором тарифа).
- Нажимаете кнопку Продолжить.
 - Запрос уходит на обработку оператору связи.
 - По факту успешной обработки запроса новый тарифный план будет выделен «желтой рамкой».

Аудиофайлы

В разделе меню Аудиофайлы производится загрузка (и хранение) аудиофайлов, которые могут быть использованы:

1. В настройках ВАТС для персонализации мелодии вызова («Гудок») и мелодии на удержании.
2. В настройках звуковых и голосовых оповещений сервиса Голосовое меню.
3. В настройках мелодий сервиса Группы обзыва.

Настройка доступна только администраторам ВАТС / отделов.

Для добавления необходимого аудиофайла произведите следующие действия:

- Нажмите кнопку Добавить
- В появившемся окне нажмите кнопку «здесь» и выберите из списка нужный файл с расширением .wav.
- После выбора нужного файла, нажмите "Загрузить"

- Проконтролируйте загрузку нужного файла. Если все действия выполнены правильно, то выбранный ранее файл отобразится в графе "Имя".

С аудиофайлами можно выполнить следующие действия:

- прослушать;
- скачать;
- удалить.

Маршрутизация

Используйте раздел меню Маршрутизация для настройки обработки входящих вызовов на внешние (городские) номера ВАТС с использованием таких сервисов как:

- Голосовое меню;
- Переадресация вызовов на внутренние номера и сервисы;
- Группы обзвона.

Настройка доступна только администраторам ВАТС.

Маршрутизация

Маршрутизация позволяет настроить обработку входящих и исходящих звонков. Для каждого внешнего номера можно настроить правила переадресации входящих звонков и время действия этих правил. Вы можете перенаправлять вызовы на внутренние номера или сервисы, такие, как группа обзона, голосовое меню и другие. Правила для исходящих вызовов позволяют задать внешний номер, с которого исходящие звонки покинут вашу ВАТС. Если у вас есть внешние номера в разных городах – создайте правила с кодом каждого города и соответствующим внешним номером, чтобы не платить за междугородние звонки. Добавление шагов возможно, если во всех существующих включено расширение.

Предикс	Номер
Префиксы отсутствуют	<input type="button" value="Добавить"/> <input type="button" value="Сохранить"/>

Для базовой настройки маршрутизации, следует выполнить следующие действия: 1) Нажимаем кнопку Настроить и входим в меню настройки (имеется ввиду, что следует нажать на сам внешний номер, в нашем случае 83145)

83145

Маршрутизация входящего вызова на сотрудника [user202](#)

2) В открывшемся меню, выполняем следующие настройки:

83145

Тип маршрутизации: Сотрудник

Значение: user202 (202)

Время работы: Круглосуточно

- **Тип маршрутизации** – параметр, определяющий маршрут вызова по факту его принятия. Он может быть

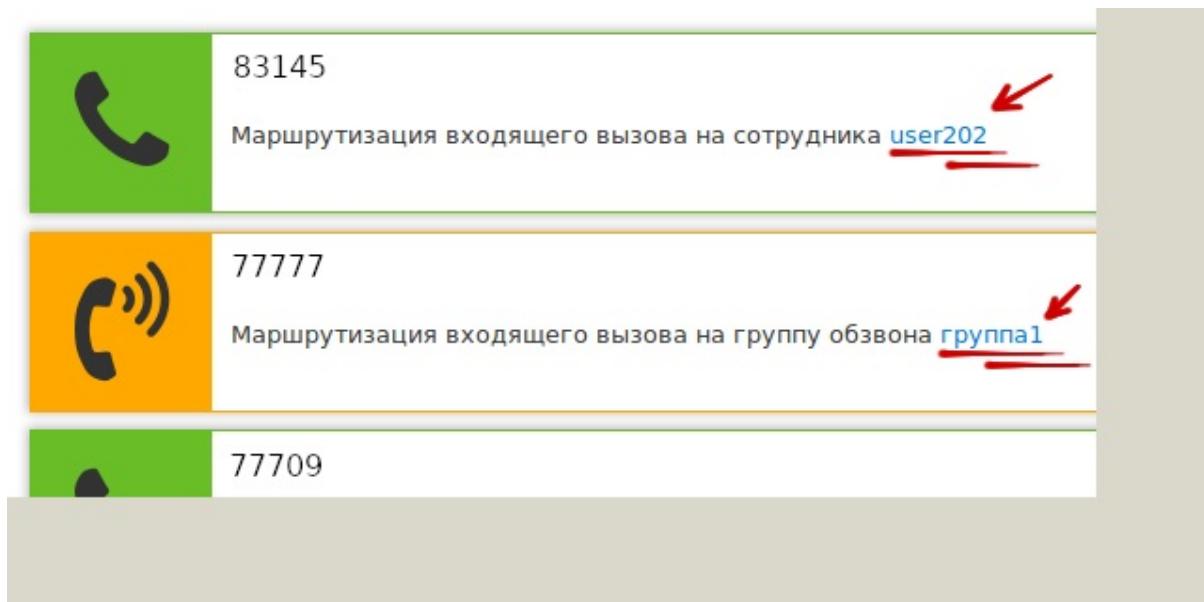
отправлен на сервис или сотрудника ВАТС. Доступные значения параметра:

- Сотрудник – вызов конкретного сотрудника;
- Группа обзвона – вызов конкретного сервиса Группа обзвона;
- Факс – вызов конкретного сервиса Виртуальный факс;
- Конференция – вызов конкретного сервиса Конференция;
- Голосовое меню – вызов сервиса Голосовое меню.

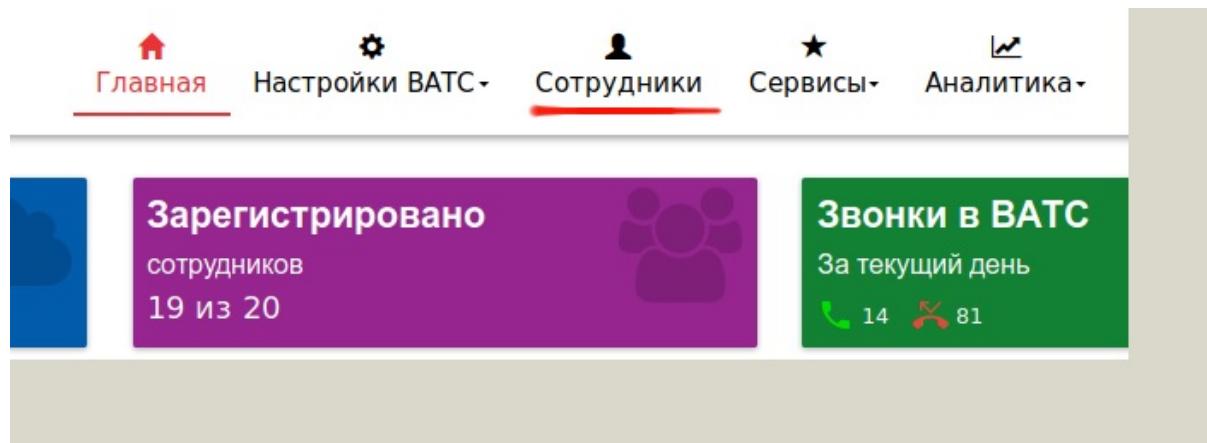
В примере выбран сервис **Сотрудник**

- **Значение** – параметр, в котором представлен список конкретных сотрудников или сервисов, в зависимости от выбранного Типа маршрутизации.
- **Время работы** – параметр, который определяет временной период работы данного шага. Доступные значения параметра:
 - Круглосуточно – в случае выбора данного значения входящие вызовы будут попадать на выбранный сервис 24 часа в сутки.
 - По расписанию – в случае выбора данного значения предоставляется возможность настройки расписания (конкретные дни и часы) на всю неделю или специальный день.

3) Нажимаем кнопку **Сохранить**. В списке напротив номера должен появиться тип настроенной маршрутизации.



Раздел "Сотрудники"



Раздел меню, в котором предоставляется возможность:

- добавление/редактирование/удаление сотрудников;
- добавление/редактирование/удаление отделов сотрудников;
- отображение статуса регистрации терминала сотрудника;
- получение списка сотрудников в формате CSV.

Настройка доступна только администраторам BATC / отделов.

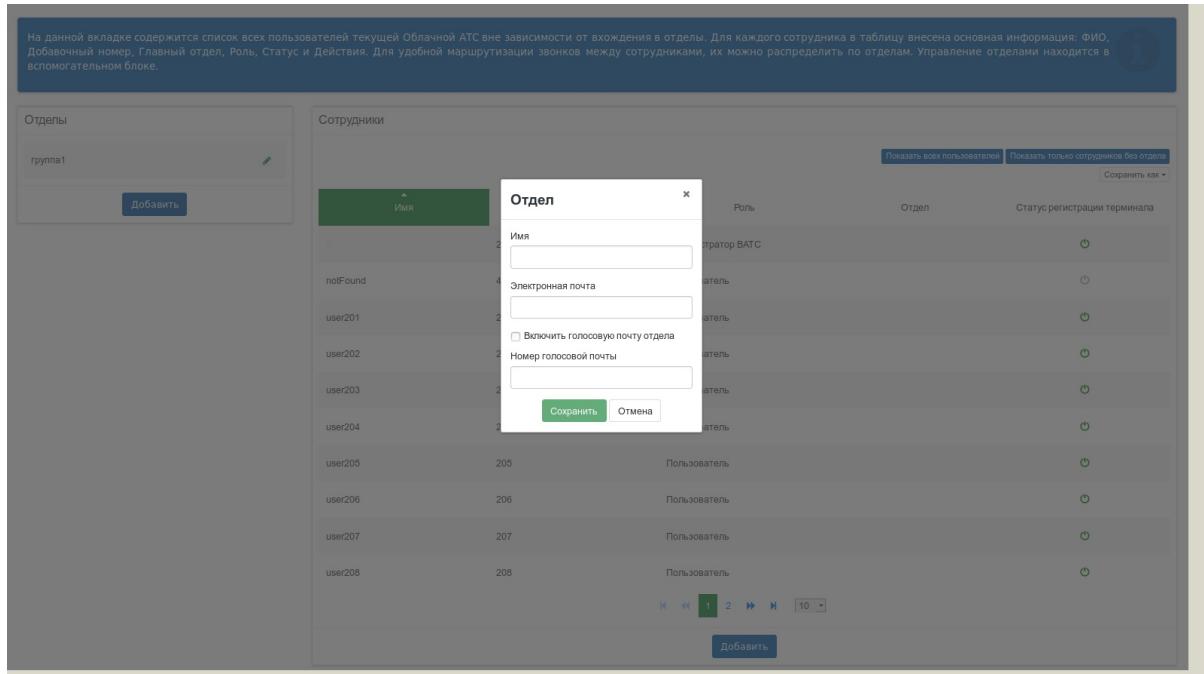
Перейдя в данный пункт меню, у Вас, появляется возможность настройки внутренней нумерации, Вашей, BATC, наряду с возможностью настройки (созданием) логических групп пользователей (отделов).

Ниже представлен типичный вид меню "Сотрудники" у уже функционирующей BATC.

Имя	Внутренний номер	Роль	Отдел	Статус регистрации терминала
200		Администратор BATC		●
notFound	404	Пользователь		○
user201	201	Пользователь		●
user202	202	Пользователь		●
user203	203	Пользователь		●
user204	204	Пользователь		●
user205	205	Пользователь		●
user206	206	Пользователь		●
user207	207	Пользователь		●
user208	208	Пользователь		●

Как видно из иллюстрации, логически, данный раздел можно разделить на 2 половины. В левой части настраиваются (создаются) группы пользователей/отделы (в примере уже создан отдел с именем "группа1"). А так же, присутствует возможность создания дополнительных отделов (групп пользователей).

Для создания отдела, необходимо нажать на клавишу "**Добавить**", расположенную внизу графы "**Отделы**". После чего, следует заполнить поля, в открывшемся меню создания отдела, а затем, нажать кнопку "**Сохранить**".



В правой же части страницы располагается панель настроек "**Сотрудники**".

Сотрудники – панель настроек, которая позволяет создать/редактировать/удалять учетные записи сотрудников и настроить доступные сотруднику сервисы и услуги. Помимо этого, панель содержит дополнительные опции, позволяющие обрабатывать внесенную информацию:

- Сохранить таблицу на CSV – сохранение списка всех созданных сотрудников BATC в CSV-файл;
- Показать всех пользователей – отображение всех созданных сотрудников BATC (с и без отдела);
- Показать только сотрудников без отделов – отображение всех созданных сотрудников BATC без отдела.

Так же, данная панель содержит следующие столбцы:

- **Имя** – имя сотрудника;
- **Внутренний номер** – внутренний номер сотрудника;
- **Роль** – присвоенная сотруднику роль в ОАТС;
- **Отдел** – название отдела, за которым закреплен сотрудник;
- **Статус регистрации терминала** – статус регистрации оборудования, которым пользуется сотрудник (например, телефонный аппарат).

Для настройки учетной записи сотрудника, необходимо выполнить следующие действия: 1) Нажать кнопку "**Добавить**", расположенную внизу панели "Сотрудники", после чего, следует заполнить необходимые поля в открывшемся меню создания учетной записи:

Новый сотрудник

Форма создания нового сотрудника. Видимые поля и сообщения об ошибке:

- Имя:** Введите имя. Допустимы заглавные и строчные буквы, а также пробел. **Это поле обязательно.**
- Адрес электронной почты:** Введите адрес электронной почты. Пример корректного формата: example@test.ru
- Внутренний номер:** Номер не может начинаться с 0 и должен состоять из 3 цифр.
- Имя пользователя:** Введите имя пользователя. Допустимы цифры, заглавные и строчные буквы. Длина 6-30 символов. **Это поле обязательно.**
- Пароль:** Пароль должен содержать цифры, а также строчные и прописные буквы. Длина 8-20 символов.
- Подтверждение пароля:** Пароль должно совпадать с введенным выше.
- Основной отдел:** Отсутствует.
- Дополнительные отделы:** Пустое поле.
- Роль:** Пользователь.
- Пароль терминала:** Пароль должен содержать цифры, а также строчные и прописные буквы. Длина 8-20 символов.

Кнопки: Отмена, Сохранить.

- В поле **Имя** введите имя в необходимом формате, которое будет отображаться в ВАТС, и использован при отображении имени звонящего на экране телефонного аппарата;
- В поле **Адрес электронной почты** введите адрес электронной почты сотрудника, который будет использоваться настроенными сервисами **Голосовая почта** и **Интеграция с CRM** для доставки голосовых сообщений;
- В поле **Внутренний номер** укажите номер телефона, согласно формату ВАТС, который будет использован для регистрации телефонного аппарата и совершения вызова сотрудника. (Это можно сделать вручную или воспользоваться функцией **Случайное число**, которая создает случайное числовое сочетание, являющееся уникальным);
- В поле **Имя пользователя**, следует ввести любое, логически обоснованное значение. Данное значение будет использовано в качестве значения поля "**Имя**" в панели **Сотрудники**, а так же, в качестве **имени пользователя**, для доступа к веб-интерфейсу ВАТС;
- В поле **Пароль** введите произвольный набор цифр в диапазоне от 8 до 20 символов. Он будет использоваться для доступа в веб-кабинет ВАТС;
- В поле **Подтверждение пароля** продублируйте информацию, указанную в поле Пароль;
- Указав информацию в полях **Основной отдел** и **Дополнительные отделы**, вы можете определить сотрудника в несколько отделов, тем самым контролировать деятельность заведенных в системе сотрудников (в случае если ему присвоена Роль администратора отдела).
- В поле **Роль** задается тип доступа к информации и настройкам ВАТС:
 - **Пользователь** – имеет право управлять только своей учетной записью;
 - **Администратор отдела** – имеет права управления (создание/корректировка/удаление) учетными записями сотрудников отдела.
- В поле **Пароль терминала** укажите произвольный набор цифр, букв и символов (не менее 8 символов). Он будет использован для регистрации вашего телефонного устройства. 2) После заполнения всех необходимых полей, следует нажать на кнопку "**Сохранить**". 3) После создания "**Учетной записи сотрудника**" можно приступать к настройкам абонентских сервисов (если требуется):
 - Выберите созданную ранее "**Учетную запись сотрудника**";
 - В открывшемся меню, перейдите к настройке абонентских сервисов;

The screenshot shows the 'User Settings' page for user202 (202). The page has tabs at the top: 'Профиль' (Profile), 'Переадресации' (Redirections), and 'Не беспокоить' (Do Not Disturb). The 'Профиль' tab is selected. The form fields include:

- Имя:** user202
- Внутренний номер:** 202
- Пароль:** (length 8-20)
- Основной отдел:** Отсутствует
- Роль:** Пользователь
- Адрес электронной почты:** (example@test.ru)
- Имя пользователя:** user202
- Подтверждение пароля:**
- Дополнительные отделы:**
- Пароль терминала:** (length 8-20)

Настройки абонентских сервисов:

- Запретить исходящие звонки
- Настройки голосовой почты
- Интеграция с CRM

Удалить **Сохранить**

Настройка сервисов осуществляется **администратором** ВАТС / отдела при помощи переведения переключателя в позицию **ВКЛ** – сервис доступен или **Выкл** – сервис не доступен.

- **Настройки абонентских сервисов** – блок настроек предоставляет возможность управлять входящими и исходящими вызовами как внутри отделов, так и во всей ВАТС (в зависимости от предоставленной Роли).

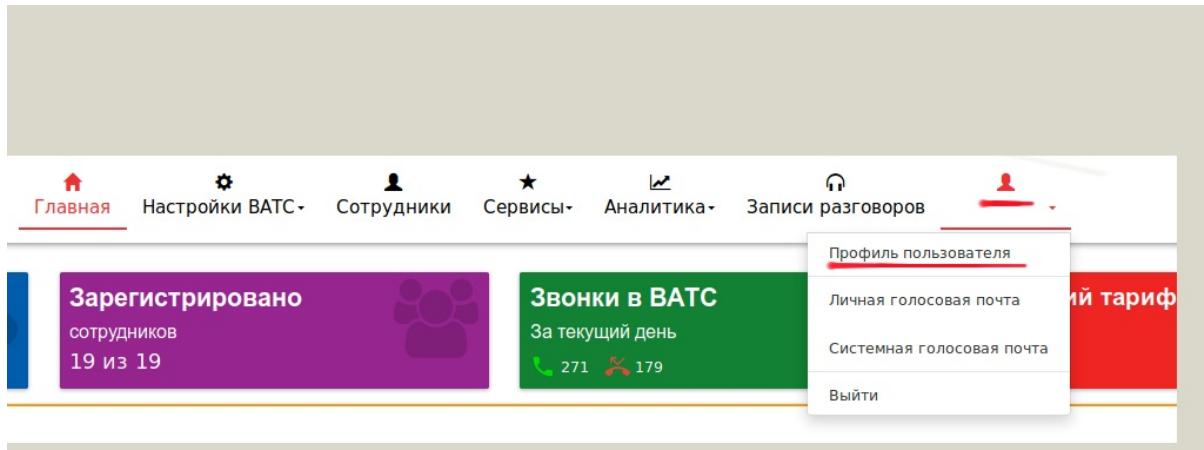
- **АОН** – выбор внешнего номера (номер телефона, который будет отображаться на аппарате вызываемого абонента, при совершении вызова данным пользователем в городе).
- **Перехват вызова** – возможность перехвата вызова внутри отдела при помощи нажатия кнопки или комбинации кнопок на вашем телефонном устройстве (номер для использования сервиса нужно получить у оператора связи).
- **Перевод вызова** – возможность перенаправить вызов на другого сотрудника, используя одну кнопку (Transfer, Refer) или комбинацию кнопок (*#) на телефонном устройстве сотрудника.
- **Ожидающий вызов** – возможность приема вызова по второй линии, если сотрудник уже находится в разговоре.

Ожидающий вызов не работает с настроенной услугой **Переадресации**.

- **Запретить исходящие звонки** – блок настроек предоставляет возможность наложить запреты на исходящие звонки данного сотрудника:
- **На городские номера** – при выставлении переключателя в положении **ВКЛ**, сотрудник не может совершать звонки на городские номера.
- **На мобильные номера** – при выставлении переключателя в положении **ВКЛ**, сотрудник не может совершать звонки на мобильные номера.
- **На междугородные номера** – при выставлении переключателя в положении **ВКЛ**, сотрудник не может совершать звонки на междугородние номера.
- **На международные номера** – при выставлении переключателя в положении **ВКЛ**, сотрудник не может совершать звонки на международные номера.
- **Настройки голосовой почты** – блок настроек пользовательского ящика голосовой почты.
- **Голосовая почта** – включение услуги производится путем выставления переключателя в положение **ВКЛ**.
- **Время перед срабатыванием голосовой почты** – время (в секундах) по истечении которого (если пользователь не ответил на вызов) вызов будет перенаправлен для записи голосового сообщения.
- **Дублирование сообщений на электронную почту** – возможность отправить e-mail сотруднику (указывается в поле **Адрес электронной почты**) с оставленным на ящике голосовым сообщением. Для включения опции переведите переключатель в положение **ВКЛ**.
- **Интеграция с CRM** – блок по использованию услуги Интеграция с CRM.
- **Включить** – отправить запрос на синхронизацию данного сотрудника с ВАТС на CRM-систему. Для включения опции переведите переключатель в положение **ВКЛ**.

Профиль пользователя

Для настройки своей учетной записи следует перейти в меню **Профиль пользователя**, которое находится в разделе **Настройка учетной записи** (см. рисунок ниже).



При переходе в соответствующий пункт меню, откроется окно редактирования свойств **учетной записи пользователя**, которое имеет следующий вид:

The screenshot displays the 'User Profile' configuration page. It includes fields for 'Name' (имя), 'Internal number' (внутренний номер), 'Password' (пароль), 'Main department' (основной отдел), 'Role' (роль), and additional sections for 'Address' (адрес электронной почты), 'User name' (имя пользователя), 'Confirmation' (подтверждение пароля), 'Additional departments' (дополнительные отделы), and 'Terminal password' (пароль терминала). A sidebar on the left lists configuration options like 'Service settings', 'Call blocking', 'Voice mail settings', and 'CRM integration'. At the bottom right are 'Cancel' (Отмена) and 'Save' (Сохранить) buttons.

Данное окно редактирования настроек, как было указано выше, имеет возможность редактирования системных параметров, которые разделены на следующие разделы:

1. **"Профиль"**
2. Основные настройки учетной записи:

- i. **Имя** В поле **Имя** - введите имя в необходимом формате. Оно будет отображаться в веб-кабинете BATC на странице **Профиль пользователя**. Также, указанное имя будет использовано при отображении имени звонящего на экране телефонного аппарата (*при условии, что сам телефонный аппарат поддерживает данную функцию*).
- ii. **Адрес электронной почты** В поле **Адрес электронной почты** введите адрес электронной почты, который будет использоваться настроенным сервисом **Голосовая почта** для доставки голосовых сообщений.

- iii. **Внутренний номер** В поле **Внутренний номер** укажите номер телефона в формате, принятом в вашей организации. Это можно сделать вручную или воспользоваться функцией **Случайное число**, которая создает случайное числовое сочетание, являющееся уникальным (для этого следует нажать кнопку находящуюся с правой стороны от поля).

Внутренний номер

	200	
--	-----	--

Номер не может начинаться с 0 и должен состоять из 3 цифр

- iv. **Пароль / Подтверждение пароля** В поле **Пароль** введите произвольный набор цифр в диапазоне от 8 до 20 символов. Он будет использоваться для доступа в веб-кабинет БАТС. В поле **Подтверждение пароля** продублируйте информацию, указанную в поле **Пароль**.
- v. **Основной отдел / Дополнительный отдел** Указав информацию в полях Основной отдел и Дополнительные отделы, вы можете определить себя в несколько отделов, тем самым контролировать деятельность заведенных в системе сотрудников (в случае если вы имеете права администратора)
- vi. **Роль** Если вы являетесь **администратором** БАТС, вы не можете изменить свою функциональную **Роль**
- vii. **Пароль терминала** В поле Пароль терминала укажите произвольный набор цифр, букв и символов (не менее 8 символов). Он будет использован для регистрации вашего телефонного устройства.

3. Абонентские сервисы

Настройка сервисов осуществляется **администратором** БАТС / отдела при помощи переведения переключателя в позицию **ON** –сервис доступен или **OFF** – сервис не доступен.

Блоки настройки доступных сервисов:

Настройки абонентских сервисов

- **АОН** - выбор внешнего номера (номер телефона, который будет отображаться на аппарате вызываемого абонента, при совершении вызова данным пользователем в "город").
- **Перехват вызова** - возможность перехвата вызова внутри отдела при помощи нажатия кнопки или комбинации кнопок на вашем телефонном устройстве (номер для использования сервиса нужно получить у оператора связи).
- **Перевод вызова** - возможность перенаправить вызов на другой номер (сотрудник БАТС или внешний номер), используя одну кнопку (Transfer, Refer) или комбинацию кнопок (*#) на вашем телефонном устройстве.
- **Ожидающий вызов** - Возможность приема вызова по второй линии, если вы уже находитесь в разговоре. Так же, доводим до, Вашего, сведения, что данная услуга может не работать при установке некоторых видов "условной" переадресации.

Запретить исходящие звонки - блок настроек предоставляет возможность наложить запреты на исходящие звонки данного сотрудника.

- **На городские номера** - при выставлении переключателя в положении **ON**, вы не сможете совершать звонки на городские номера.
- **На мобильные номера** - при выставлении переключателя в положении **ON**, вы не сможете совершать звонки на мобильные номера.
- **На междугородние номера** - при выставлении переключателя в положении **ON**, вы не сможете совершать звонки на междугородние номера.
- **На международные номера** - при выставлении переключателя в положении **ON**, вы не сможете совершать звонки на международные номера.

Настройки голосовой почты - блок настроек пользовательского ящика голосовой почты.

- **Голосовая почта** - включение услуги производится путем выставления переключателя в положение **ON**.
- **Время перед срабатыванием голосовой почты** - время (**в секундах**) по истечении которого (если пользователь не ответил на вызов) вызов будет перенаправлен для записи голосового сообщения.
- **Дублирование сообщений на электронную почту** - возможность отправить e-mail сотруднику (указывается в поле **Адрес электронной почты** см. раздел **Профиль**) с оставленными голосовым сообщениям. Для включения опции переведите переключатель в положение **ON**. **Интеграция с CRM** - блок по использованию услуги **Интеграция с CRM**.

1. **"Переадресации"** - услуга, позволяющая перенаправлять входящий вызов с внутреннего номера сотрудника на другие номера по условию не ответа за заданное время, либо на услугу **"Голосовая почта"**.

Профиль	Переадресации	Не беспокоить
Всегда	Если абонент недоступен	
Выберите действие	Выберите действие	
Если абонент не отвечает 30 сек	Если абонент занят	
Выберите действие	Выберите действие	
<input type="button" value="Отмена"/> <input type="button" value="Сохранить"/>		

2. **"Не беспокоить"** - услуга позволяет установить запрет на входящие вызовы для вашего внутреннего номера, задать расписание действия запрета, настроить список номеров-исключений. Для активизации сервиса нажать кнопку Включить сервис. В этом случае все вызовы, поступающие на внутренний номер, будут отбиваться. Если необходимо добавить исключения для конкретных номеров, нажатием кнопки Добавить телефон в исключения после чего сохраняем внесенные данные.

Голосовая почта



Список файлов с голосовыми сообщениями, оставленными на ваш персональный или системный ящик **Голосовой почты**. На странице можно сохранить список голосовых файлов в виде таблицы CSV-формата, нажав кнопку **Сохранить таблицу как CSV**. С голосовыми файлами можно выполнить следующие действия: прослушивать, скачивать на персональный компьютер и удалять.

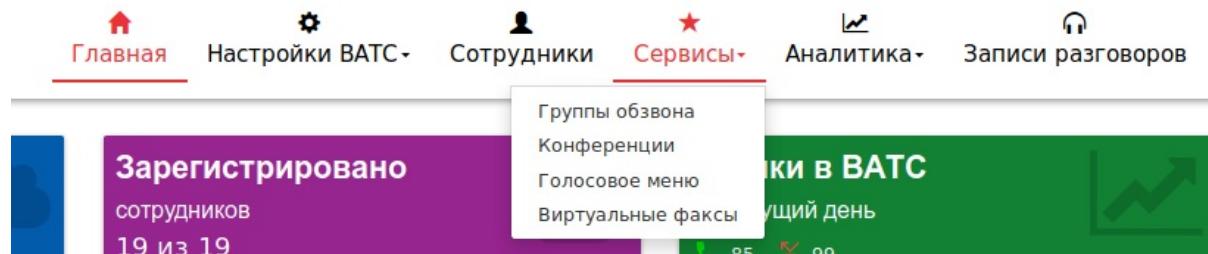
Время	Отправитель	Действия
2017.09.11 16:22:30	2759	  
2017.09.11 16:22:17	3652	  
2017.09.11 16:21:17	2231	  

Назад   1  | 10 | Вид

Список файлов с голосовыми сообщениями, оставленными на ваш персональный или системный ящик **Голосовой почты**. На странице можно сохранить список голосовых файлов в виде таблицы CSV-формата, нажав кнопку **Сохранить таблицу как CSV**. С голосовыми файлами можно выполнить следующие действия: прослушивать, скачивать на персональный компьютер и удалять.

Элементы меню "Настройки ВАТС"

Всплывающее меню данного раздела содержит набор настроек доступных сервисов для ВАТС.

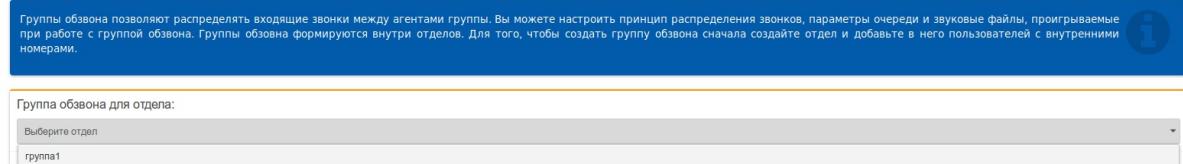


Группы обзвона

Сервис "Группы обзвона" решает задачу распределения потока входящих вызовов на сотрудников ВАТС, объединенных в отдел.

Перейдя в данный пункт меню, открывается диалог выбора "Группы обзвона" (см. рис.)

Группы обзвона



Для того, чтобы перейти к настройке группы, следует выбрать элемент с соответствующим названием из всплывающего списка (на рисунке выше, показано, что в нашем случае, создана всего 1 группа). Далее будет рассмотрен пример типовой настройки "Группы обзвона", на примере уже созданного отдела (в нашем случае группа1):

1. Выбираем отдел (из списка зарегистрированных), который будет принимать входящие вызовы (например, группа1).

Группа обзвона для отдела:

Выберите отдел

группа1

После выбора элемента для настройки (в нашем случае - группа1), откроется окно основных настроек "Группы обзвона"

Группы обзвона

Группы обзвона позволяют распределить входящие звонки между агентами группы. Вы можете настроить принцип распределения звонков, параметры очереди и звуковые файлы, проигрываемые при работе с группой обзона. Группы обзвона формируются внутри отделов. Для того, чтобы создать группу обзона сначала создайте отдел и добавьте в него пользователей с внутренними номерами.

Группа обзона для отдела:	группа1	Агенты группы обзона:
Сотрудники отдела:	user401 (401) user400 (400)	
Алгоритм выбора агента	Звонок всем	Действие при ошибке вызова агента
Агент неактивен, если кол-во неотвеченных вызовов превышает	100000	Ничего не делать
Максимальная длина очереди	5	Максимальное время ответа агента, с
Действие при превышении длины очереди	Перевод вызова на номер 404	Максимальное время ожидания в очереди
Действие при превышении времени ожидания	Не установлено	
Мелодии	Приветствие: Сообщение для агента перед соединением Сообщение перед позицией в очереди Сообщение после позиции в очереди Сообщение перед примерным временем ожидания Сообщение после примерного времени ожидания Сообщать клиенту примерное время ожидания каждые... с. Мелодия во время ожидания В ожидании ответа агента проигрывать клиенту	
	ире_75986.wav 0_5.wav Мелодия по умолчанию Мелодия по умолчанию Мелодия по умолчанию Мелодия по умолчанию 30 voice_25_NR_.wav voice_25_NR_.wav	
	<input type="button" value="Удалить"/> <input type="button" value="Сохранить"/>	

1. Выбираем из списка сотрудников, которые будут в группе и переносим в панель **Агенты группы обзона**.

Агент группы обзона – сотрудник с внутренним номером, который участвует в группе обзона.

2. Выполняем настройки для Группы обзона, связанные с обработкой входящего вызова:

3. **Алгоритм выбора агента** – параметр, который определяет механизм распределения вызовов на агентов. Выберите из выпадающего меню подходящий для вас вариант обработки входящего вызова:

- i. **По времени простоя** – в случае выбора данного значения, входящий вызов будет направляться на сотрудника с самым долгим периодом простоя.
- ii. **По наименьшему количеству ответов** – в случае выбора данного значения, входящий вызов направляется на агента с наименьшим количеством отвеченных вызовов.
- iii. **По наименьшей общей длительности вызова** – в случае выбора данного значения, входящий вызов направляется на свободного агента с наименьшей общей (по всем обработанным) длительности вызовов.
- iv. **Случайный выбор агента** – в случае выбора данного значения, входящий вызов направляется на свободного агента, выбранного сервисом случайным образом.
- v. **По позиции в списке** – в случае выбора данного значения, входящий вызов направляется на первого свободного агента, согласно приоритету (сверху вниз) в списке.
- vi. **Звонок всем** – в случае выбора данного значения, входящий вызов направляется на всех агентов (сотрудников) группы обзона одновременно. Таким образом, то первый поднимет трубку, тот и обработает входящий вызов.
- vii. **Агент неактивен, если кол-во неотвеченных вызовов превышает** – параметр, который отображает количество подряд не отвеченных агентом вызовов, после чего он будет выключен (убран из списка обзона для новых вызовов). Для настройки необходимо выставить числовое значение, после которого ВАТС будет читать агента неактивным.
- viii. **Максимальная длина очереди** – параметр, который указывает максимальное количество вызовов в очереди, ожидающих распределения на агентов. Пока все агенты заняты, все новые вызовы на сервис будут находиться в ожидании. В случае превышения значения, новые вызовы будут направлены на номер из **Действие при превышении длины очереди**.
- ix. **Действие при ошибке вызова агента** – параметр, который определяет действия с агентом, если он по какой-то причине не смог ответить на вызов. Возможные причины: агент отбил входящий вызов; пропал сетевой доступ к телефонному аппарату агента в момент совершения на него вызова.
- x. **Сделать агента неактивным на 30 сек** – агент выключается из списка обзона (на него не

распределяются вызовы) на 30 секунд.

- xii. **Понизить приоритет агента на 30 сек** – приоритет агента в списке распределения понижается (становится последним) на 30 секунд. На агента будут распределяться вызовы, если агенты с большим приоритетом заняты. По истечении 30 секунд агенту будет возвращен его первоначальный приоритет.
- xiii. **Ничего не делать** - Агент остается активен, на него распределяются вызовы, даже если были случаи ошибок.
- xiv. **Максимальное время ответа агента** – параметр, который определяет период времени (в секундах) в течение которого агент должен ответить на вызов, по факту неответа вызов перенаправляется на свободного агента в группе. В поле выставьте числовое значение в секундах.
- xv. **Максимальное время ожидания в очереди** – параметр, который определяет период времени (в секундах) в течение которого вызов будет оставаться в очереди ожидания распределения на агента. В поле выставьте числовое значение в секундах. Если вызов так и не распределили по причине занятости всех агентов, он будет направлен на номер из параметра **Действие при превышении времени ожидания**.
- xvi. **Действия при превышении длины очереди** – параметр, который определяет действие, выполняемое при превышении количества (задано в параметре Максимальная длина очереди) ожидающих распределения входящих вызовов.

Максимальная длина очереди	<input type="text" value="5"/>	Максимальное время ожидания
Действие при превышении длины очереди	<input type="button" value="Перевод вызова"/> на номер <input type="text" value="404"/>	
Действие при превышении времени ожидания	<input type="button" value="Не установлено"/> <input style="background-color: green; color: white; border: 1px solid black; font-weight: bold;" type="button" value="Перевод вызова"/> <input type="button" value="Голосовая почта"/>	
Мелодии		

Возможные варианты:

- *Перевод вызова* – входящий вызов направляется на номер (в примере номер 404)
- *Голосовая почта* – входящий вызов направляется на сервис Голосовая почта для записи сообщения на **системный ящик Голосовой почты BATC.

- **Действия при превышении времени ожидания** – параметр, который определяет действие, выполняемое при превышении времени ожидания распределения (задано в параметре **Максимальное время ожидания в очереди**) входящих вызовов.

Разделы **Действия при превышении длины очереди** и **Действия при превышении времени ожидания** имеют идентичные варианты настройки.

1. Выполнить настройки раздела "Мелодии" **Мелодии** – раздел, в котором предоставляется список мелодий, которые проигрываются на разных этапах обработки входящего вызова на сервис Группа обзыва.

Мелодии	
Приветствие	
Сообщение для агента перед соединением	
Сообщение перед позицией в очереди	Мелодия по умолчанию
Сообщение после позиции в очереди	Мелодия по умолчанию
Сообщение перед примерным временем ожидания	Мелодия по умолчанию
Сообщение после примерного времени ожидания	Мелодия по умолчанию
Сообщать клиенту примерное время ожидания каждые, с.	30 <small>(3)</small>
Мелодия во время ожидания	
В ожидании ответа агента проигрывать клиенту	

[Удалить](#) [Сохранить](#)

Доступные настройки:

- *Приветствие* - мелодия, которая проигрывается звонящему при звонке на номера "Группы обзыва"
- *Сообщение для агента перед соединением* – мелодия, которая проигрывается агенту и сообщают ему о соединении с клиентом (например, Соединяем с клиентом).
- *Сообщение перед позицией в очереди* – мелодия, которая проигрывается входящему вызову перед сообщением его порядкового номера в очереди ожидания. Допустимые значения для выбора: - мелодия по умолчанию; - мелодии со страницы Аудиофайлы.
- *Сообщение после позиции в очереди* – мелодия, которая проигрывается входящему вызову после сообщения его порядкового номера в очереди ожидания. Допустимые значения для выбора: - мелодия по умолчанию; - мелодии со страницы Аудиофайлы.
- *Сообщение перед примерным временем ожидания* – мелодия, которая проигрывается входящему вызову перед сообщением о времени ожидания в очереди. Допустимые значения для выбора: - мелодия по умолчанию; - мелодии со страницы Аудиофайлы.
- *Сообщение после примерного времени ожидания* – мелодия, которая проигрывается входящему вызову после сообщения о времени ожидания в очереди. Допустимые значения для выбора: - мелодия по умолчанию; - мелодии со страницы Аудиофайлы.
- *Мелодия во время ожидания* – мелодия, проигрываемая на входящие вызовы, которые находятся в очереди на распределение.
- В ожидании ответа агента проигрывать клиенту" - мелодия, проигрываемая на входящие вызовы, которые были переданы на соединение с агентом. Допустимые значения для выбора: - мелодия по умолчанию; - мелодии со страницы Аудиофайлы.

Конференции

Сервис **Конференции** позволяет объединить в один разговор трех и более собеседников.

Виртуальные конференции

Конференции позволяют объединить в один разговор несколько абонентов. Вы можете сделать конференции доступными для внешних звонков с помощью маршрутизации входящих вызовов или из голосового меню.

[Добавить](#)

Перейдя в раздел "**Конференции**" меню "**Сервисы**" на панели навигации ВАТС, перед вами откроется страница создания конференций (см. рис. выше). Для создания конференции необходимо нажать на кнопку "**Добавить**", расположенную внизу страницы. После этого, откроется меню создания конференции, которое имеет следующий вид:

Виртуальные конференции

Конференции позволяют объединить в один разговор несколько абонентов. Вы можете сделать конференции доступными для внешних звонков с помощью маршрутизации входящих вызовов или из голосового меню.

Создание новой конференции

Название * <input type="text" value=""/>	Лимит участников * <input type="text" value=""/>
<small>Это поле обязательно</small>	
Внутренний номер * <input type="text" value=""/> i	
<small>Номер не может начинаться с 0 или 9(например не допустимы: 0012 или 91533). Номер длиной три цифры и менее не может начинаться с 1(например не допустимы: 1, 19 или 112). Длина должна соответствовать маске. Задать маску можно в настройках ВАТС.</small>	
<small>Это поле обязательно</small>	
Пин код <input type="text" value="0"/>	
Мелодии: <small>При превышении лимита участников</small>	
<input type="button" value="Добавить"/>	Приветствия <small>Мелодия по умолчанию</small>
Подключение нового участника <small>Мелодия по умолчанию</small>	

[Отмена](#) [Добавить](#)

Схема создания Виртуальной конференции:

1. **Название** – задается название создаваемой конференции.
2. **Внутренний номер** – присваивается внутренний номер при совершении вызова на который будет создаваться конференция.
3. **Лимит участников** – максимальное количество участников конференции.
4. **Пин код** – цифровое значение, который необходимо ввести для присоединения к конференции. Вы не сможете присоединиться к конференции, не зная Пин-кода.
5. **"Меню мелодий"** - позволяет проигрывать различные мелодии, при возникновении соответствия одному из критериев: **превышен лимит участников** (участников больше чем заявлено в настройках конференции), **подключение нового участника**, **приветствие** (позволяет проигрывать музыкальное приветствие).
6. После ввода всех необходимых настроек, для создания конференции необходимо нажать "**Добавить**" внизу страницы.

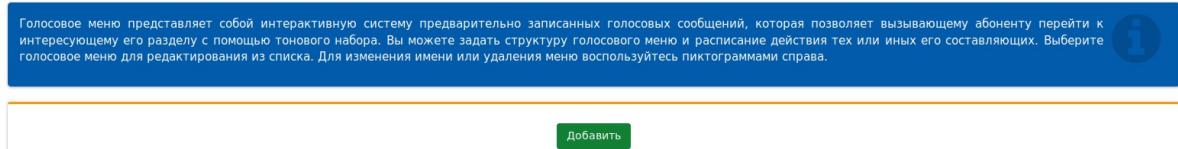
Голосовое меню

Сервис Голосовое меню - ИВР - это записанные фразы, которые подсказывают пользователю, как попасть в нужный отдел. Когда звоните в компанию, вас приветствует автоответчик, называет отделы и номера кнопок, по которым вы переходите к нужному специалисту.

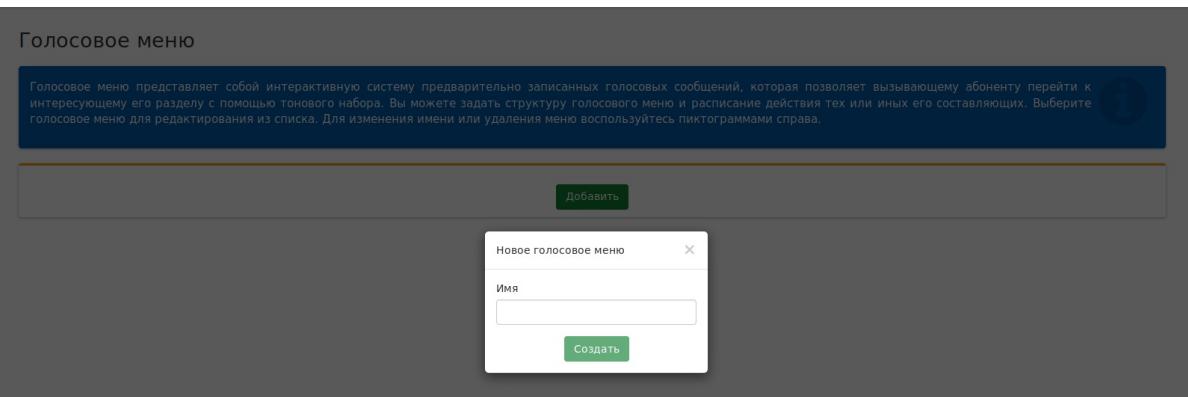
Схема создания записи Голосового меню:

- В центральной панели задач нажимаем кнопку Добавить.

Голосовое меню



- Задаем имя записи (в примере Голосовое меню) и нажимаем кнопку Создать.

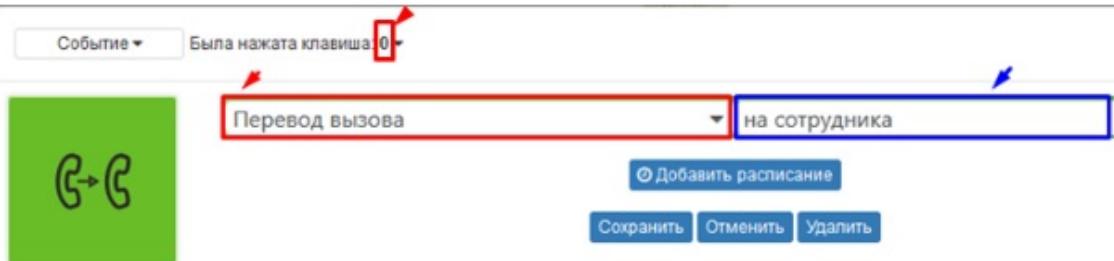


- Открываем созданную запись в режиме редактирования нажав на соответствующую кнопку после того, как она (запись) отобразилась в общем списке. И приступаем к настройке уровней голосового меню:
 - Производим настройку базового уровня. Нажимаем на иконку Голосового меню и заполняем предлагаемые поля:
 - Количество попыток ввода – параметр, который определяет какое количество ошибочных попыток ввода цифр (или символа) дается звонящему на сервис для перехода по интерактивному меню. Необходимо выставить числовое значение (количество раз), после которого последует один из настроенных сценариев (*Событие > По превышению попыток ввода);
 - Таймаут по не вводу – параметр, который определяет время (в секундах) для ввода цифр (или символа) звонящему на сервис для перехода по интерактивному меню. Для настройки необходимо выставить числовое значение в секундах, после которого последует один из сценариев настроенных в разделе (*Событие > Время ожидания ввода истекло);
 - При входе в меню – мелодия, которая информирует звонящего о доступных опциях голосового меню. Для настройки выберите один из голосовых файлов из списка загруженных в разделе Аудиофайлы. Например, файл с записью голоса, который будет информировать вас о том, в какую организацию вы позвонили и помочь сориентироваться в меню набора.
 - При ошибке – мелодия, которая проигрывается в результате ошибки навигации (нажата цифра или символ , за которым не закреплено ни одно действие интерактивного меню) по интерактивному меню. Для настройки выберите один из голосовых файлов из списка

- загруженных в разделе Аудиофайлы*;
- При превышении лимита – мелодия, которая проигрывается после превышения доступных попыток перехода по интерактивному меню в случае ошибок навигации. Для настройки выберите один из голосовых файлов из списка загруженных в разделе Аудиофайлы.
 - Создаем первый уровень голосового меню. Наведите мышку на иконку Голосового меню и нажмите на появившийся знак «+». При этом должен появиться новый уровень для настройки.



- Нажимаем на иконку второго и заполняем поля в появившемся окне



Левое поле – выбирается опция переадресации вызова, в случае нажатия предлагаемой голосовым меню цифры (в примере 0). **Правое поле** – в зависимости от выбранной опции, указывается агент (группа) на которого будет переадресован входящий вызов. Возможные варианты:

- Перевод вызова – на сотрудника (выбрать в списке);
- Факс – выбрать доступный для использования **виртуальный факс**;
- Конференция – выбрать доступную для использования виртуальную конференцию;
- Группа обзвона - выбрать доступную для использования группу обзвона;
- Повтор меню – при нажатии указанной цифры (в примере 0) производится повтор голосового меню;
- Вернуться на уровень выше - при нажатии указанной цифры (в примере 0) производится переход на уровень выше (используется начиная со **второго** уровня).

Настройка параметров раздела Событие В Голосовом меню можно выполнить настройку параметров при совершении события (в случае совершения ошибки или при нажатии клавиши в тоновом режиме).

Существует три возможных варианта:

- **Была нажата клавиша** – стандартный вариант событийности, при котором вызов направляется на выбранный сервис после нажатия указанной цифры (можно изменить на любую другую от 0-9);
- **Время ожидания ввода истекло** – выбор действия в случае превышения времени ожидания (указанного на базовом уровне в поле *Таймаут по не вводу*);
- **По превышению попыток ввода** – выбор действия в случае количественного превышения ошибочных попыток ввода. Случай, когда вводилась цифра или символ *, за которыми не закреплено ни одно действие интерактивного меню (указанного на базовом уровне в поле Количество попыток ввода).

Виртуальные факсы

Сервис Виртуальные факсы позволяют перенаправить полученные факсимильные сообщения на заданные адреса электронной почты.

Схема создания Виртуального факса: 1) Нажмите клавишу "**Добавить виртуальный факс**" в главном окне

Виртуальные факсы

Виртуальные факсы позволяют перенаправлять полученные факсимильные сообщения на заданные адреса электронной почты.

Добавить виртуальный факс

Отправить факс

Введите номер получателя

Выберите файл

Допустимые форматы: TIFF, BMP, JPEG, JPG, PNG, GIF.
Нажмите **ЗДЕСЬ** или перенесите файл в область

Отправить

2) В открывшемся окне, заполните обязательные поля (отмечены специальным символом) и нажмите кнопку "**Сохранить**" внизу формы

Создание нового виртуального факса

Название *

Внутренний номер *

Список адресатов *

Это поле обязательно

Это поле обязательно

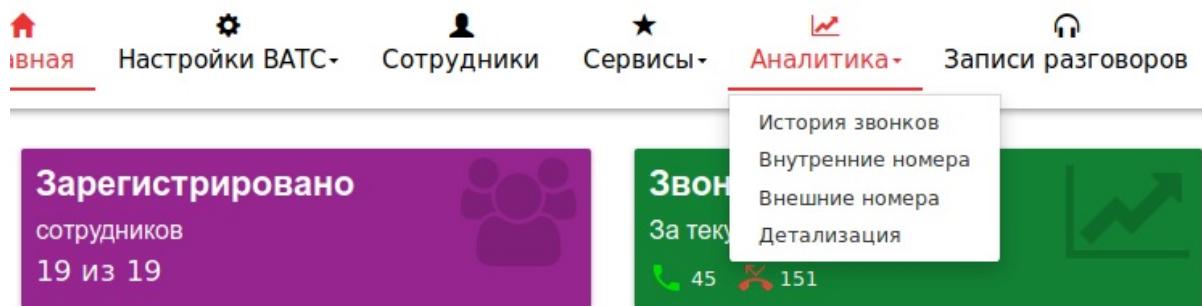
Это поле обязательно

Отмена Сохранить

3) В случае правильного выполнения всех действий, запись о созданном факсе будет фигурировать в общем списке и факс (в данном случае "виртуальный факс") можно будет использовать для выполнения различных задач, например для интеграции его в "Голосовое меню ВАТС"

Раздел "Аналитика"

В разделе Аналитика отображается информация по вызовам, совершенным в BATC. Выплювающее меню содержит, как правило, несколько разделов. Аналитические отчеты будут строится в зависимости от того, по каким номерам требуется статистика.



Как уже говорилось ранее, абоненту доступно несколько вариантов сбора аналитических данных, по количеству совершаемых телефонных звонков в течении работы BATC.

Подменю "История звонков"

Войдя в данное подменю, абонент, видит форму отчета, для формирования которого, требуется ручной ввод данных (в правой части страницы)

Давайте более подробно рассмотрим форму запроса, для формирования отчета.

Запрос

Максимальный период: **30** дней

Начало периода *

Это поле обязательно

Конец периода *

Это поле обязательно

Начало вызывающего номера

Начало вызываемого номера

Статус звонка

Как показано на рисунке выше, в данной форме присутствуют несколько **обязательных** полей, которые отмечены специальным символом (символ " * ", красного цвета).

Запрос

Максимальный период: **30** дней

Начало периода *

Это поле обязательно

Это поле обязательно

Статус звонка

Все звонки

Отправить

Так, например, если выбрать указателем мыши любое из этих полей, то откроется интерактивное меню выбора **даты** начала/конца интересующего, Вас, периода совершения звонков.

Также, Данная форма позволяет задать более детальные условия для поиска требуемой аналитической информации:

- Началозывающего номера
- Начало вызываемого номера
- Статус звонка (по умолчанию выбрана категория ***все звонки***, но, можно отображать только ***успешные*** ил и только ***неуспешные*** (т.е пропущенные, абонент не дождался ответа и т.д.) звонки).

После заполнения необходимой информации для формирования требуемого аналитического запроса, следует нажать на кнопку **Отправить**, расположенную внизу формы.

Подменю "Внутренние номера"

Внутренние номера – раздел, в котором предоставляются статистические данные в виде сводной таблицы по **входящим/исходящим** вызовам на внутренних номерах ВАТС. Нажмите на раздел **Внутренние номера** и перейдите во вкладку с настройками.

Аналитика по вызовам на внутренние номера

Период	Текущий день ▾	Успешные, при длительности от, 0 сек							
Отдел	Все ▾								
		Входящие				Исходящие			
Внутренний номер	Все	Успешные	Неуспешные	Общая длительность	Средняя длительность	Успешные	Неуспешные	Общая длительность	Средняя длительность
200	12	2		00:09:28	00:00:47	6	4	00:03:39	00:03:36
300	44	31		00:33:40	00:00:45	0	0	00:00:00	00:00:00
301	0	0		00:00:00	00:00:00	5	8	00:03:06	00:03:37
400	0	961		00:00:00	00:00:00	0	0	00:00:00	00:00:00
202	3	2		00:19:32	00:06:30	6	0	00:08:47	00:01:27
302	0	0		00:00:00	00:00:00	4	3	00:08:22	00:02:05
401	56	777		00:44:02	00:00:47	0	0	00:00:00	00:00:00
203	3	6		00:04:10	00:01:23	11	1	00:06:18	00:00:34
303	0	0		00:00:00	00:00:00	1	0	00:05:29	00:05:29
304	0	0		00:00:00	00:00:00	5	1	00:03:35	00:00:43
Всего	124	1786		01:55:23	00:11:59	58	24	01:18:42	00:23:10

*Общая и средняя длительность отображается только для успешных вызовов

Вкладка содержит следующие данные и параметры для настройки:

Период – параметр, в котором выбирается временной период для построения отчета.

Аналитика по вызовам на внутренние номера

Период	Текущий день ▾																								
Отдел	<div style="display: flex; align-items: center;"> Внутренний но <input type="button" value="Выбрать"/> Отмена </div> <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%;"> <tr> <td>Все</td> <td>200</td> <td>300</td> <td>301</td> <td>400</td> <td>202</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> <td></td> <td></td> <td>961</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>00:00:00</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>00:00:00</td> <td></td> </tr> </table>	Все	200	300	301	400	202		0			961						00:00:00						00:00:00	
Все	200	300	301	400	202																				
	0			961																					
				00:00:00																					
				00:00:00																					

Текущий день 28.01.2019 28.02.2019

Текущая неделя

Последний месяц

Текущий год

Ручной ввод

Выбрать
Отмена

◀ Февраль 2019 ▶

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Март 2019

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
25	26	27	28	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

Доступные варианты:

- **Текущий день** – показывает статистику текущего дня;
- **Текущая неделя** – показывает статистику текущей недели;
- **Текущий месяц** – показывает статистику текущего месяца;
- **Текущий год** – показывает статистику за текущий год;
- **Ручной ввод** – дает возможность настроить даты выборки в индивидуальном порядке.

Для настройки параметра нажмите на кнопку выпадающего меню рядом с записью указанного периода.

Считать успешными длительность больше, сек – параметр, позволяющий определить какие вызовы считать успешными в зависимости от их продолжительности в секундах. Для настройки параметра нажмите на кнопку выпадающего меню рядом с записью указанного периода.

Возможные варианты для выбора:

- **0** – успешными считаются все вызовы длительностью больше 0 секунд;

- **30** – успешными считаются все вызовы длительностью больше 30 секунд;
- **60** – успешными считаются все вызовы длительностью больше 60 секунд.

Выставив необходимые параметры, вы получите таблицу с данными по всем внутренним вызовам.

Аналитика по вызовам на внутренние номера

Период	Текущий день ▾	Успешные, при длительности от, 0 ▾ сек									
Отдел	Все ▾										
		Входящие					Исходящие				
Внутренний номер	Все ▾	Успешные	Неуспешные	Общая длительность	Средняя длительность	Успешные	Неуспешные	Общая длительность	Средняя длительность		
200	12	2		00:09:28	00:00:47	6	4	00:03:39	00:00:36		
300	44	31		00:33:40	00:00:45	0	0	00:00:00	00:00:00		
301	0	0		00:00:00	00:00:00	5	8	00:03:06	00:00:37		
400	0	961		00:00:00	00:00:00	0	0	00:00:00	00:00:00		
202	3	2		00:19:32	00:06:30	6	0	00:08:47	00:01:27		
302	0	0		00:00:00	00:00:00	4	3	00:08:22	00:02:05		
401	56	777		00:44:02	00:00:47	0	0	00:00:00	00:00:00		
203	3	6		00:04:10	00:01:23	11	1	00:06:18	00:00:34		
303	0	0		00:00:00	00:00:00	1	0	00:05:29	00:05:29		
304	0	0		00:00:00	00:00:00	5	1	00:03:35	00:00:43		
Всего	124	1786		01:55:23	00:11:59	58	24	01:18:42	00:23:10		

*Общая и средняя длительность отображается только для успешных вызовов

Таблица разделена на две части по типу вызовов: **Входящие** – раздел колонок, предоставляющий детализированную аналитику по всем входящим вызовам на внутренние номера за указанный период времени; **Исходящие** – раздел колонок, предоставляющий детализированную аналитику по всем исходящим вызовам на внутренние номера за указанный период времени. Так же, таблица имеет следующие колонки:

- > **Сотрудник** – колонка с внутренним номером сотрудника, участвующего в вызове. Так же, в данной колонке присутствует возможность быстрой фильтрации по отдельным внутренним номерам.
- > **Успешных** – колонка с количеством успешных (длительность больше той, что указана в параметре **Считать успешными длительность больше, сек**) входящих или исходящих вызовов, в которых участвовал сотрудник с указанным в внутренним номером в рамках выбранного промежутка времени.
- > **Неуспешных** - колонка с количеством неуспешных (длительность меньше той, что указана в параметре **Считать успешными длительность больше, сек** или неотвеченный) входящих или исходящих вызовов, в которых участвовал сотрудник с указанным внутренним номером в рамках выбранного промежутка времени.
- > **Общая длительность, сек** – колонка с суммарной продолжительностью успешных вызовов с внутренним номером со трудника.
- > **Средняя длительность, сек** – колонка со средней продолжительностью успешных вызовов с внутренним номером со трудника.

Подменю "Внешние номера"

Аналитика по вызовам на внешние номера



Как видно из рисунка, представленного выше, внешний вид данной вкладки слегка отличается от внешнего вида вкладки **"Внутренние номера"**. Как вы уже успели заметить, внешний вид вкладки слегка изменился, как вместе с тем, слегка поменялся и вид предоставляемой информации. Так же, добавились новые опции для настройки:

- **Внешний номер** – параметр, позволяющий настроить аналитику для определенного внешнего (городского) номера BATC. Доступные варианты:
 - **Все** – значение, которое позволяет получить выборку по вызовам на все внешние (городские) номера BATC.
 - **Конкретный номер** – значение, которое позволяет получить выборку по вызовам на конкретный внешний (городской) номер BATC.

Для настройки параметра нажмите на кнопку выплывающего меню рядом с записью указанного внешнего номера. Выберите желаемый **внешний** номер и аналитическая таблица будет переформирована, с учетом введенных вами данных.

- **Вид** – параметр, который дает возможность выбора типа графика (линейный, гистограмма, комплексный заполненный линейный) и отображение статистики в виде сводной таблицы.
- **Данные** – параметр, который задает формат предоставления аналитических данных. Допустимые значения параметра:
 - **Количество** – при выборе данного значения, данные на графиках (вертикальная ось) и сводной таблице будут учитываться по количеству вызовов.
 - **Длительность** - при выборе данного значения, данные на графиках (вертикальная ось) и сводной таблице будут учитываться по общей продолжительности вызовов.

Подменю "Детализация"

"**Детализация**" – раздел, в котором предоставляются более полные статистические данные в виде сводной таблицы.

Детализация вызовов			
Период	Текущий день ▾	Успешные	Все Да Нет
Внешний номер	Все ▾	Направлени	Все Входящие Исходящие
Дата	Вызывающий	Вызываемый	Длительность
Нет данных.			
	◀◀ 1 ▶▶ ▷	10 ▷	

При переходе в данный подпункт меню "**Аналитика**", будет сформирована сводная таблица, включающая в себя данные по звонкам, произошедшим в указанный промежуток времени.

Как показано на рисунке выше, данная таблица условно разделена на несколько столбцов:

- **Дата** - данное поле содержит в себе дату совершенного звонка (имеет формат, вида **гггг-мм-дд чч-мм-сс**)
- **Вызывающий** - в данном поле указывается телефонный номерзывающего абонента (указывается полный номерзывающего абонента, однако, следует помнить, что междугородние и международные номера указываются без первой цифры **"8"**. Так же, если звонок совершен с внутреннего номера (номера сотрудника), то будет указан этот номер, напр. 302 или 407 (в соотв. с нумерацией, принятой в Вашей, организации)).
- **Вызываемый** - в данном поле указывается телефонный номервызываемого абонента (зачастую указывается внешний (городской) номер, на который поступил вызов (в случае, если имеется ввиду **вх. звонок**)).
- **Длительность** - в данном поле указывается продолжительность звонка (имеет вид: **чч-мм-сс**).

Так же, данный вид сбора аналитических данных, имеет возможность дополнительной фильтрации представляемых данных: так, например, воспользовавшись функциональными кнопками вверху таблицы можно запросить:

- выбор периода совершения звонка (по аналогии с предыдущими пунктами)
 - внешний номер (здесь имеется ввиду, на какой номер поступил звонок)
 - какой вид звонков следует вывести на экран (все, только успешные, только неуспешные)
 - выбор направления звонка (все, только входящие, только исходящие).
-

Раздел "Записи разговоров"

Сервисы **Аналитика** **Записи разговоров**

Записи разговоров - раздел меню, который содержит списки с записями разговоров всех сотрудников, зарегистрированных в ВАТС (у которых включена данная функция (см. соотв. раздел).

Записи разговоров

Записи разговоров сохраняются для всех звонков пользователей, у которых включена данная функция. На этой странице можно настроить правила записи разговоров, как для всей ВАТС так и для каждого абонента отдельно. Возможно настроить запись внешних входящих, внешних исходящих и внутренних звонков.

⊕ Нет записей разговоров

При этом администратор ВАТС видит записи разговоров всех сотрудников, администратор отдела – записи сотрудников, закрепленных за его отделом, а сотрудник с присвоенной ролью «Пользователь» видит только свои записи.

Сохранить таблицу как CSV				
Дата	Длительность	Вызывающий	Вызываемый	Действия
17.10.2017 15:34:00	12	Иван Иванов	2231*0	
00:01			00:12	
17.10.2017 15:33:32	18	Иван Иванов	2231*0	
17.10.2017 15:32:58	24	Андрей Смирнов	2231*0	
17.10.2017 15:25:11	26	Андрей Смирнов	2231*0	

Н 1 10

Снять выделение Удалить выбранные Скачать выбранные

Доступные опции для сортировки данных с записанными разговорами:

- Дата – поле для выбора временного периода обработки данных;
- Длительность – поле, в котором задается необходимая длительность разговора в секундах;
- Вызывающий – выпадающее меню, позволяющее выставить фильтр по конкретным сотрудникам (выбранные из списка), которые совершали исходящие вызовы;
- Вызываемый – выпадающее меню, позволяющее выставить фильтр по конкретным телефонным номерам, на которые осуществлялись вызовы.

Так же доступны некоторые действия, такие как, например: прослушивание записанных разговоров, сохранение и удаление записей, а так же, сохранение списка с информацией о записанных разговорах в формате CSV-файла.

