

# Тестове завдання для «Ringostat» Technical Support Specialist Надія Просятнікова

## 1. Реєстрація в особистому кабінеті Ringostat з ім'ям "Тестова Вакансія Support" та назвою вебсайту, що містить tznrgst.

Profile settings | Ringostat

app.ringostat.com/users/settings

Ringostat

Referral program Profile settings Log Out

### Personal settings

Personal information

Name \*  
Тестова

Last name \*  
Вакансія

Middle name or patronymic  
Support

Job Title \*  
Job

Salutation  
Mr.

Phone number \*  
+380950734318

Email: qatest123456789@ukr.net

Other settings

Time zone  
(UTC+02:00) Europe/Kiev

Language  
English

Information about data privacy

In accordance with our privacy policy you can request:

- download of personal data shared by email [gdp@ringostat.com](mailto:gdp@ringostat.com),
- removal of personal data by email [gdp@ringostat.com](mailto:gdp@ringostat.com),
- restriction of personal data processing by email [gdp@ringostat.com](mailto:gdp@ringostat.com).

99,989% Calls processed in the last 7 days : 1,493,527.00 Calls processed in the last 30 days : 5,935,792.00

Projects | Ringostat

app.ringostat.com/project/projects

Ringostat

Referral program Profile settings Log Out

### Projects

+ New project

All projects Active Not extended Archived New Trial period

Search Search

New tznrgstNADIIA28.com Manage connected products Transaction history

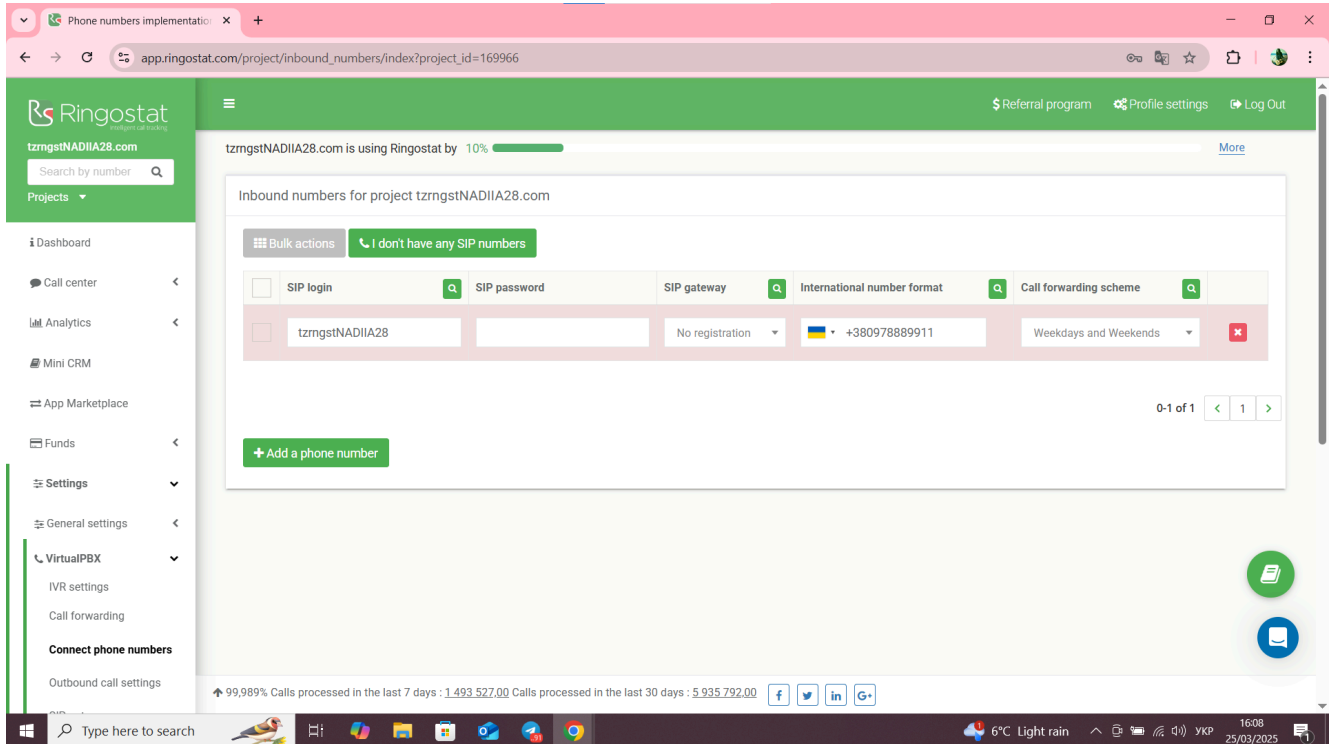
Balance 5,00 USD Refill balance

1 - 1 of 1

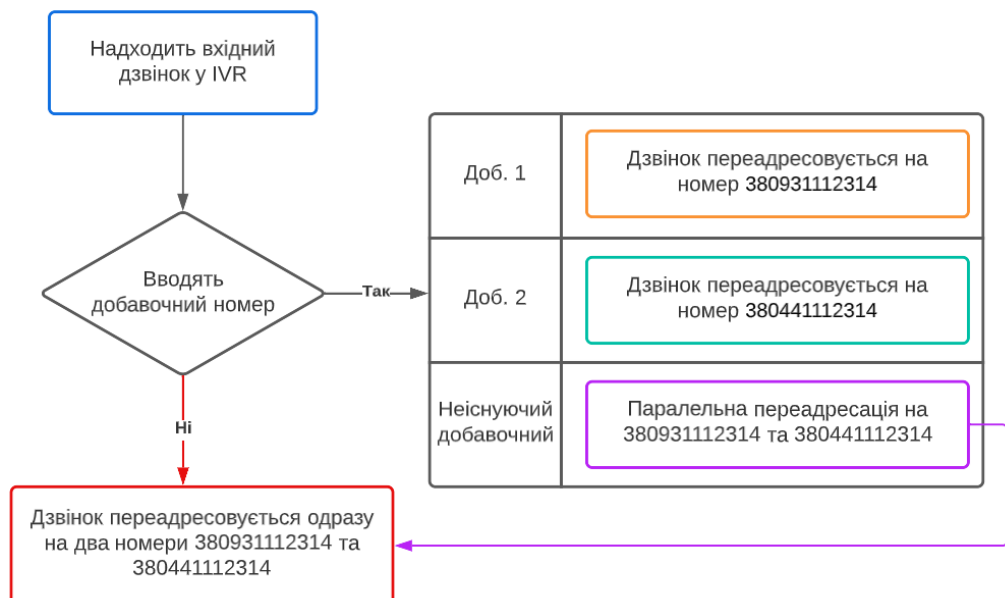
99,989% Calls processed in the last 7 days : 1,493,527.00 Calls processed in the last 30 days : 5,935,792.00

## 2. Налаштування проєкту.

### 2.1. Додавання номеру з налаштуваннями “Логін” = назва створеного домену, “Номер” = +380978889911, “Шлюз” = No registration



### 2.2. Налаштування у тестовому проєкті голосового меню (IVR) згідно схеми:



The image displays two screenshots of the Ringostat web application interface, specifically the IVR settings section for the project 'tznrgstNADIIA28.com'.

**Top Screenshot: IVR settings overview**

- Header:** Shows the project name 'tznrgstNADIIA28.com' and its usage: 'tznrgstNADIIA28.com is using Ringostat by 10%'. A button 'Activate Business Phone to forward calls to IVR Voice Menu' is visible.
- Left Sidebar:** Contains navigation links: Dashboard, Call center, Analytics, Mini CRM, App Marketplace, Funds, Settings (expanded), General settings, VirtualPBX (expanded), IVR settings (selected), Call forwarding, Connect phone numbers, Outbound call settings, SIP gateways, SIP accounts, and Webhook forwarding.
- Main Content Area:** Displays 'IVR settings: tznrgstNADIIA28.com'. It shows a table with one entry: 'Test IVR'. Below the table is a '+ Add IVR scheme' button.
- Footer:** Shows call processing statistics: '99,989% Calls processed in the last 7 days : 1.493.527,00' and 'Calls processed in the last 30 days : 5.935.792,00'. Social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and Google+ are also present.

**Bottom Screenshot: Settings for IVR scheme**

- Header:** Shows the project name 'tznrgstNADIIA28.com' and a 'HELP' button.
- Left Sidebar:** Similar to the top screenshot, with 'IVR settings' selected.
- Main Content Area:** Displays 'Settings for IVR scheme: tznrgstNADIIA28.com'. It includes fields for 'IVR scheme name\*' (Test IVR), a 'Configure audio' button, and checkboxes for 'Call forwarding scheme for invalid extension number' (checked), 'Use Webhook for redirection' (unchecked), and 'Use internal table for redirection' (checked). Below these are 'Call forwarding table settings', 'Time for inputting extension number (in seconds)\*' (10), 'Number of digits in extension\*' (1), and 'Amount of extension retries\*' (No retries). A 'Back' button is at the bottom.
- Footer:** Similar to the top screenshot, showing call processing statistics and social media icons.

Ця схема переадресації допоможе зберегти дзвінок клієнта, який з тієї чи іншої причини не встиг ввести додатковий номер, або помилився при введенні додаткового номеру.

IVR settings | Ringostat

app.ringostat.com/project/addnumber/insidetable?project\_id=169966&add\_number\_id=22536

Ringostat

tzrngstNADIIA28.com

Search by number

Projects

Dashboard

Call center

Analytics

Mini CRM

App Marketplace

Funds

Settings

General settings

VirtualPBX

IVR settings

Call forwarding

Connect phone numbers

Outbound call settings

tzrngstNADIIA28.com is using Ringostat by 10%

Configure call routing for IVR scheme of project tzrngstNADIIA28.com

Phone extension number	Forwarding destination	Timeout in seconds	Description	
1	Local/380931112314@billing	30	Add.1	
2	Local/380441112314@billing	30	Add.2	

Back

Add call forwarding scheme

99,989% Calls processed in the last 7 days : 1,493,527.00

Calls processed in the last 30 days : 5,935,792.00

Call forwarding schemes | Ringostat

app.ringostat.com/project/schemes/index?project\_id=169966

Ringostat

tzrngstNADIIA28.com

Search by number

Projects

Dashboard

Call center

Analytics

Mini CRM

App Marketplace

Funds

Settings

General settings

VirtualPBX

IVR settings

Call forwarding

Connect phone numbers

Outbound call settings

SIP gateways

SIP accounts

Webhook forwarding

Activate Business Phone to use call forwarding schemes

Call forwarding schemes for project tzrngstNADIIA28.com

Create new call forwarding scheme

Create reserved forwarding scheme

Parallel forwarding scheme

Mo Tu We Th Fr Sa Su

Mo Tu We Th Fr Sa Su 00:00 - 23:59

30 sec

380931112314

380441112314

Weekdays and Weekends

Mo Tu We Th Fr Sa Su

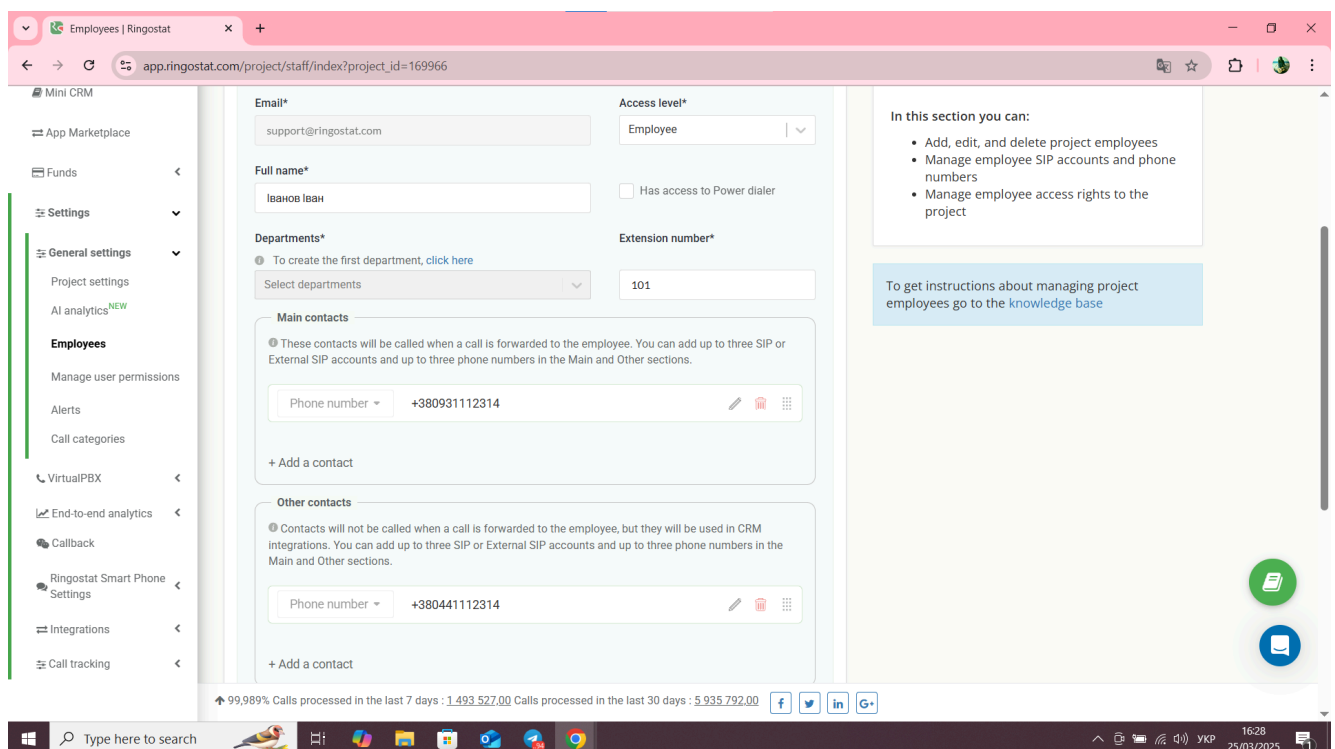
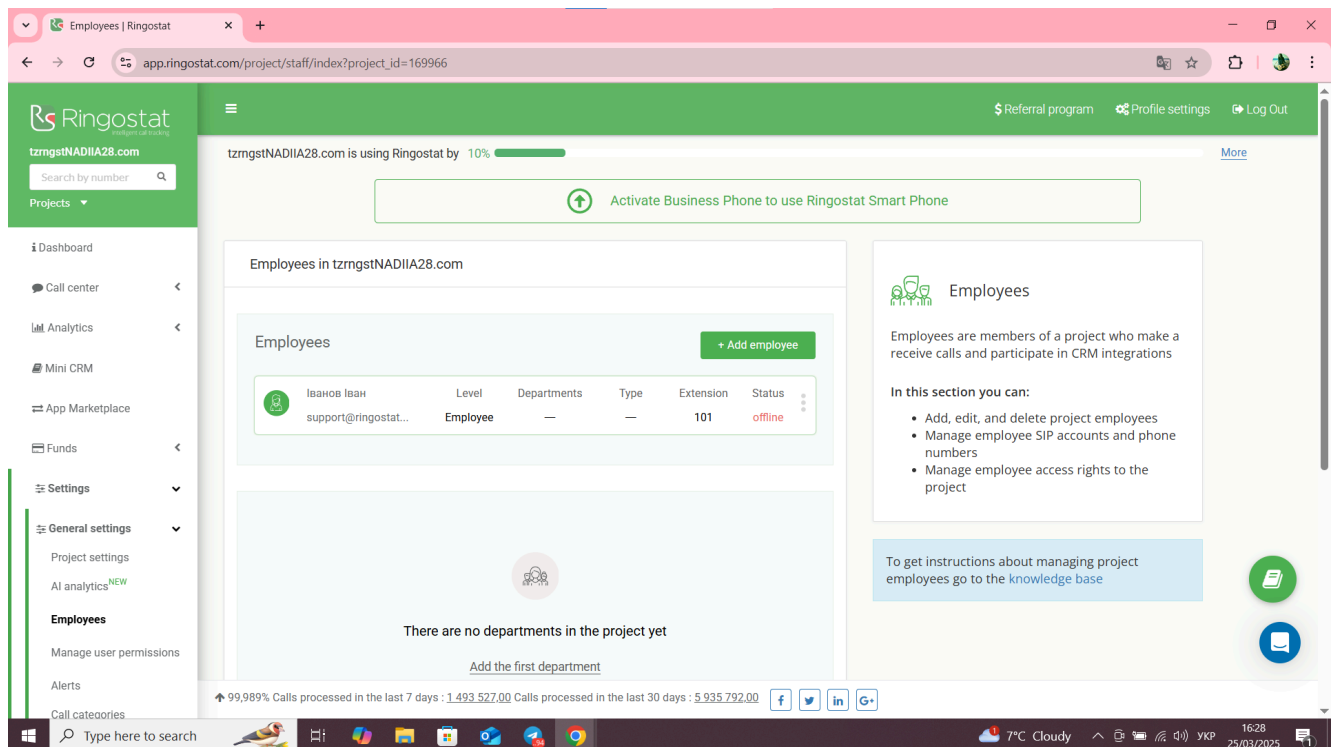
0-2 of 2

99,989% Calls processed in the last 7 days : 1,493,527.00

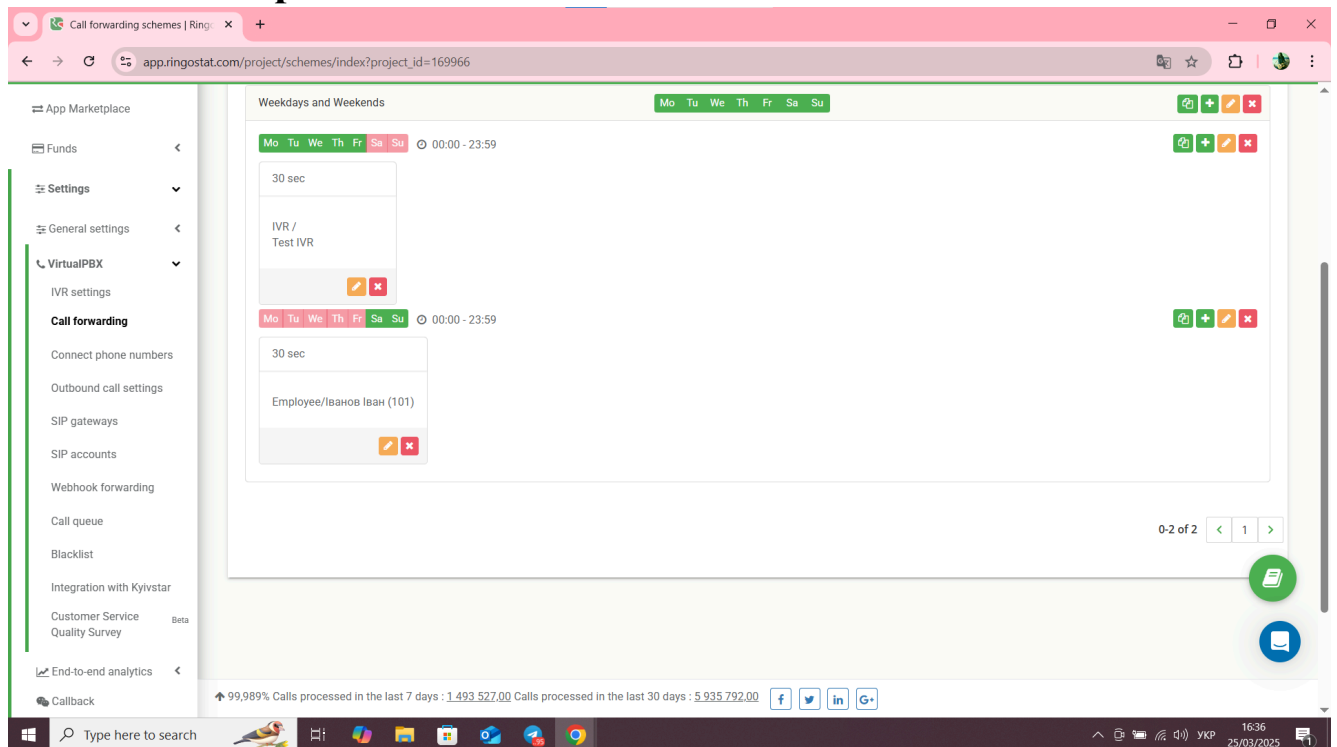
Calls processed in the last 30 days : 5,935,792.00

## 2.3. Створення у проєкті співробітника з такими даними:

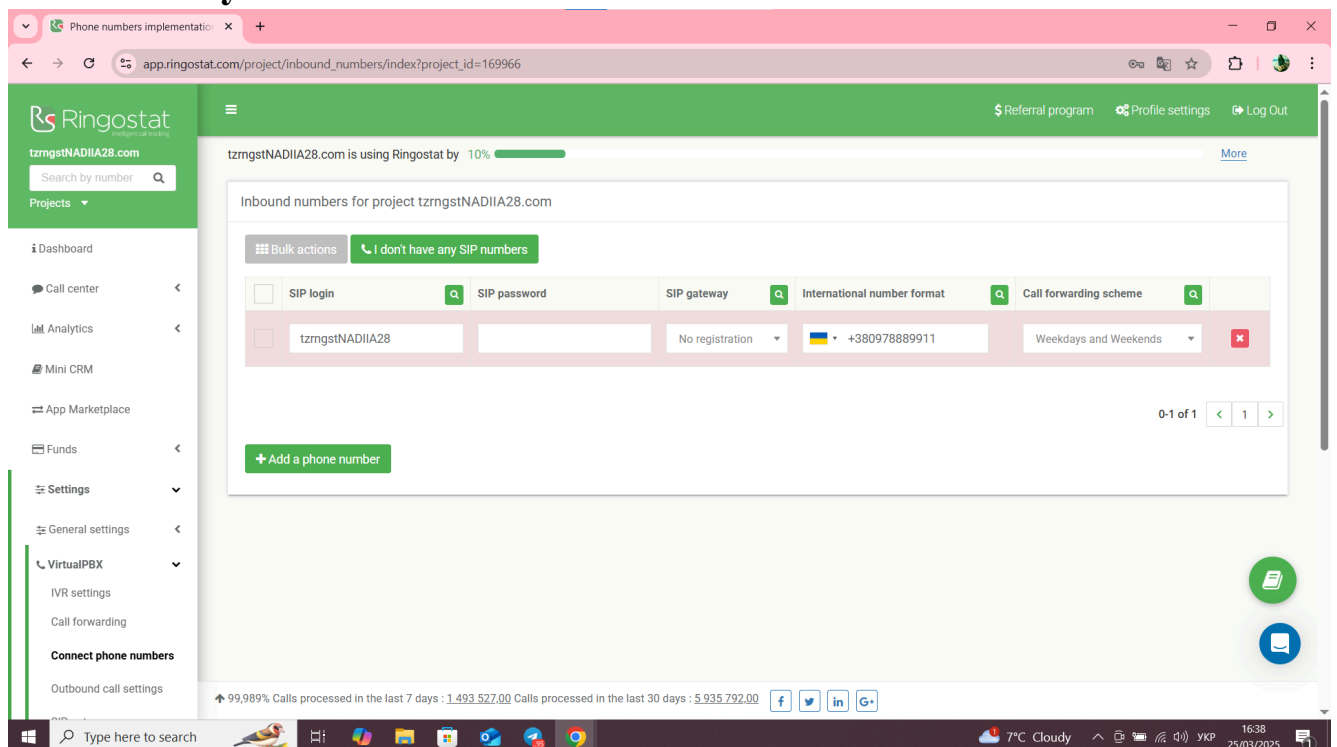
- Email — support@ringostat.com;
- ПП — Іванов Іван;
- Рівень доступу — співробітник;
- Додатковий номер — 101;
- Основний контакт — 380931112314;
- Додатковий контакт — 380441112314.



## 2.4. Створення схеми переадресації, в якій IVR працює тільки у будні дні, а у вихідні переадресація на створеного раніше співробітника.



## 2.5. Прив'язка створеної схеми до номеру, який додано в пункті 2.1.



**3. Спілкування з клієнтом. Написати відповідь на лист клієнта, не використовуючи чат GPT:**

*"Здрастуйте! В мене проблема з голосовим меню. Постійно грає музика після привітання і нікуди не йде дзвінок. Де вимкнути цю музику взагалі, щоб були просто гудки? Мені не потрібна музика, у нас серйозна компанія! І де поставити, щоб під час натискання на цифру нуль дзвінок ішов безпосередньо до директора? Прошу показати мені точні кроки налаштування, я зроблю сам."*

**“Вітаю! Мене звати Надія, і я допоможу Вам вирішити Вашу проблему з голосовим меню.**

**Для того, щоб вимкнути фонову музику після привітання виконайте наступні дії:**

1. Відкрийте Ваш проєкт Рінгостат.
2. У навігаційному меню проєкту (зліва) оберіть *"Віртуальна АТС"* -> *"Переадресація"*.
3. Клікніть на назву схеми переадресації, яку використовуєте для цього номеру, щоб розгорнути перелік гілок переадресації.
4. У правому куті клікніть на жовту кнопку *"Редагувати гілку"*.
5. У модальному вікні *"Редагування гілки переадресації"* приберіть галочку в чекбоксі *"Програвати фоновий звук"*.
6. Повторіть кроки 5-6 для всіх гілок переадресації.

**Для того, щоб під час натискання на цифру нуль дзвінок ішов безпосередньо до директора виконайте наступні дії:**

1. У навігаційному меню проєкту (зліва) оберіть *"Віртуальна АТС"* -> *"Голосове меню (IVR)"*.
2. Клікніть на жовту кнопку *"Редагувати"* біля назви схеми голосового меню, яку використовуєте для цієї переадресації (або створіть нову схему голосового меню, якщо її немає).
3. На сторінці *"Налаштування схеми голосового меню для проєкту..."* переконайтеся, що стоїть галочка біля радіокнопки *"Використати внутрішню таблицю для перенаправлення"*
4. Клікніть на зелену кнопку *"Налаштування таблиці переадресації"*
5. На сторінці *"Налаштування переадресації для схеми голосового меню проєкта..."* клікніть на зелену кнопку *"Додати переадресацію"*
6. У модальному вікні *"Додавання переадресації"* у полі *"Додатковий номер"* поставте цифру *"0"*, у полі *"Таймаут в секундах"* вкажіть час, протягом якого дзвінок надходитиме на вказаний напрямок, у полі *"Опис"* напишіть *"Директор"*.

7. Далі в полі *“Напрямок переадресації”* Ви можете обрати *“Співробітник”*, і тоді в полі *“Співробітник”* вибрати ім'я директора з випадального списку. Якщо імені директора немає у випадальному списку поля *“Співробітник”*, в полі *“Напрямок переадресації”* оберіть *“Номер телефону”*, а в полі *“Номер”* введіть номер телефону директора.
8. Клікніть на кнопку *“Зберегти”* внизу модального вікна.
9. Клікніть на кнопку *“Повернутись”* на сторінці *“Налаштування переадресації для схеми голосового меню проєкту...”*.
10. Клікніть на кнопку *“Зберегти”* внизу сторінки *“Налаштування схеми голосового меню для проєкту...”*.

**Також рекомендую Вам налаштувати *“Схему переадресації на випадок невдалого введення додаткового номеру”* на сторінці *“Налаштування схеми голосового меню для проєкту...”*. Це допоможе зберегти дзвінок клієнта, якщо з тієї чи іншої причини він не встиг ввести додатковий номер, або помилився при введенні додаткового номеру.**

**Щоб впевнитись, що після натискання на цифру нуль виклик буде перенаправлений безпосередньо до директора виконайте наступні дії:**

1. У навігаційному меню проєкту (зліва) оберіть *“Віртуальна АТС”* -> *“Переадресація”*.
2. Клікніть на назву схеми переадресації, яку використовуєте для цього номеру, щоб розгорнути перелік гілок переадресації.
3. Клікніть на жовту кнопку *“Редагувати”* у блоці зліва.
4. Переконайтеся, що на сторінці *“Редагування блоку переадресації для проєкту...”* у полі *“Напрямок переадресації”* обрано *“IVR”*, а у полі *“IVR схема”* обрано схему, яку Ви редагували/створювали у Голосовому меню (IVR).
5. У навігаційному меню проєкту (зліва) оберіть *“Віртуальна АТС”* -> *“Підключення номерів”*.
6. Переконайтеся, що на сторінці *“Вхідні номери для проєкту...”* для вхідних номерів проєкту у полі *“Схема переадресації”* обрано схему переадресації до якої Ви вже підключили IVR-схему.

**Рада бути корисною для Вас! Дякую за звернення та очікую на зворотній зв'язок! Напишіть, чи вийшло налаштувати все згідно Ваших вимог?”**