



Руководство администратора
«SipSpeakCRM»

Версия 1.0



Оглавление

1.	Описание системы	4
1.1.	Общие сведения	4
1.2.	Требования к рабочему месту	4
1.3.	Описание ролей пользователей	4
2.	Авторизация в Системе	5
3.	Интерфейс.....	6
4.	Настройки системы.....	7
4.1.	Пользователи	7
4.1.1.	Создание нового пользователя.....	8
4.2.	Группы пользователей.....	9
4.2.1.	Создание новой группы	10
4.3.	Статусы.....	12
4.3.1.	Создание нового статуса	12
4.3.2.	Деактивация/активация статуса	13
4.4.	Транки	13
4.4.1.	Создание нового транка	14
4.4.2.	Настройка входящей связи	15
5.	Проекты.....	16
5.1.	Создание проекта	17
5.2.	Настройки проекта	17
5.2.1.	Проект	18
5.2.2.	Шаблон карточки клиента.....	21
5.2.3.	Дни недели и время звонка	23
5.2.4.	Очередь.....	24
5.2.5.	Попытки и тип набора	27
5.2.6.	Скрипт оператора	30
5.2.7.	Интеграция систем	31
5.3.	Запуск проекта	32
5.4.	Порядок прозвона базы.....	33
5.5.	Загрузка базы телефонных номеров.....	34
6.	Отчеты	36
6.1.	Контакты	36
6.1.1.	Карточка клиента.....	37
6.2.	Звонки	38
6.3.	Статистика операторов.....	39
7.	Мониторинг	41



8.	Дашборд	42
9.	Черный список	43
10.	Файловый менеджер.....	44
11.	Техническая поддержка.....	45

1. Описание системы

1.1. Общие сведения

«SipSpeakCRM» - CRM-система, созданная для управления автоматическими звонками компании, включает в себя настраиваемую систему автообзвона, с возможностью предективного/прогрессивного набора номеров. С возможностью сбора полной статистики по входящим/исходящим звонкам, мониторинга работы операторов и формирования отчетов по результатам разговора.

1.2. Требования к рабочему месту

К рабочему месту для работы в Системе предъявляются следующие требования:

- ПК с операционной системой MS Windows 7, Apple MacOS 10.5, Linux Ubuntu 18.04 или выше;
- система поддерживает web-браузеры: Microsoft Edge, Google Chrome, Яндекс.Браузер актуальных версий;
- пропускная способность каналов связи: минимальная пропускная способность канала для комфортной работы — не менее 10Мбит/с.

1.3. Описание ролей пользователей

Роли пользователей и их функциональные возможности:

Роль	Функциональные возможности
Админ	<ul style="list-style-type: none"> - управление пользователями; - управление группами; - управление проектами; - общие настройки системы; - статистика по операторам/проектам.
Супервайзер	<p>Назначаемая роль на проект. В рамках проекта доступны:</p> <ul style="list-style-type: none"> - управление пользователями; - управление группами; - управление проектом; - статистика по закрепленным операторам/проектам.
Оператор	<ul style="list-style-type: none"> - прием входящих звонков; - осуществление исходящего обзвона; - выставление статусов; - просмотр собственной статистики.

2. Авторизация в Системе

Откройте в браузере ссылку https://___.sipspeak.ru/

Введите логин и пароль в форме авторизации, нажмите **«Войти»**:

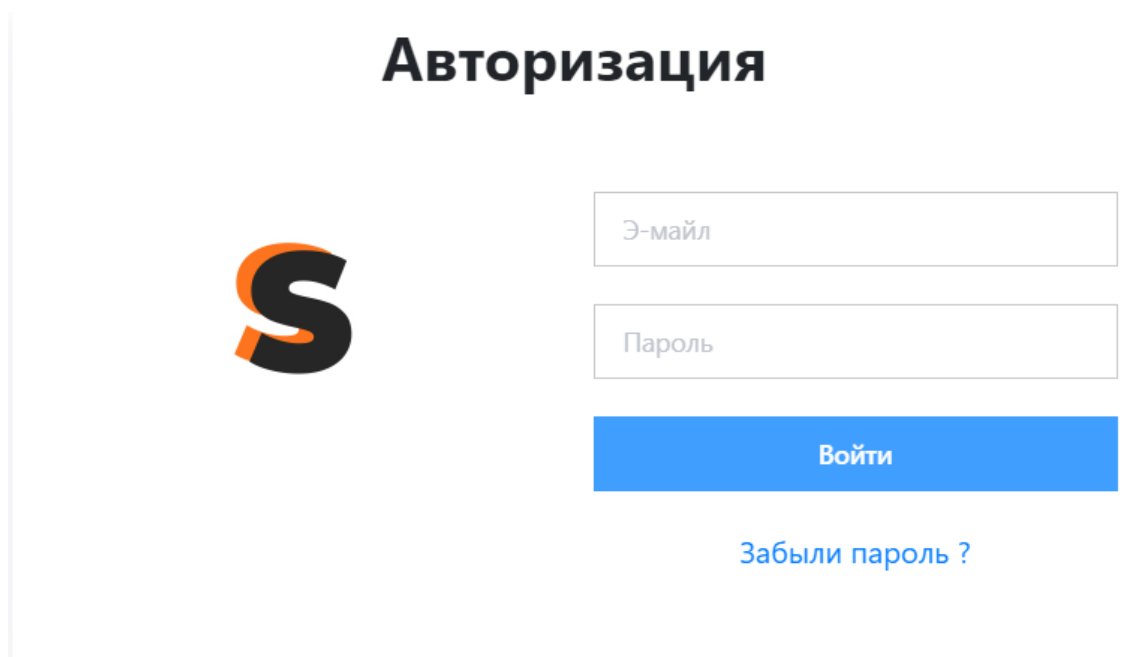


Рис. 1

После успешной авторизации отобразится раздел **«Дашборды»**:

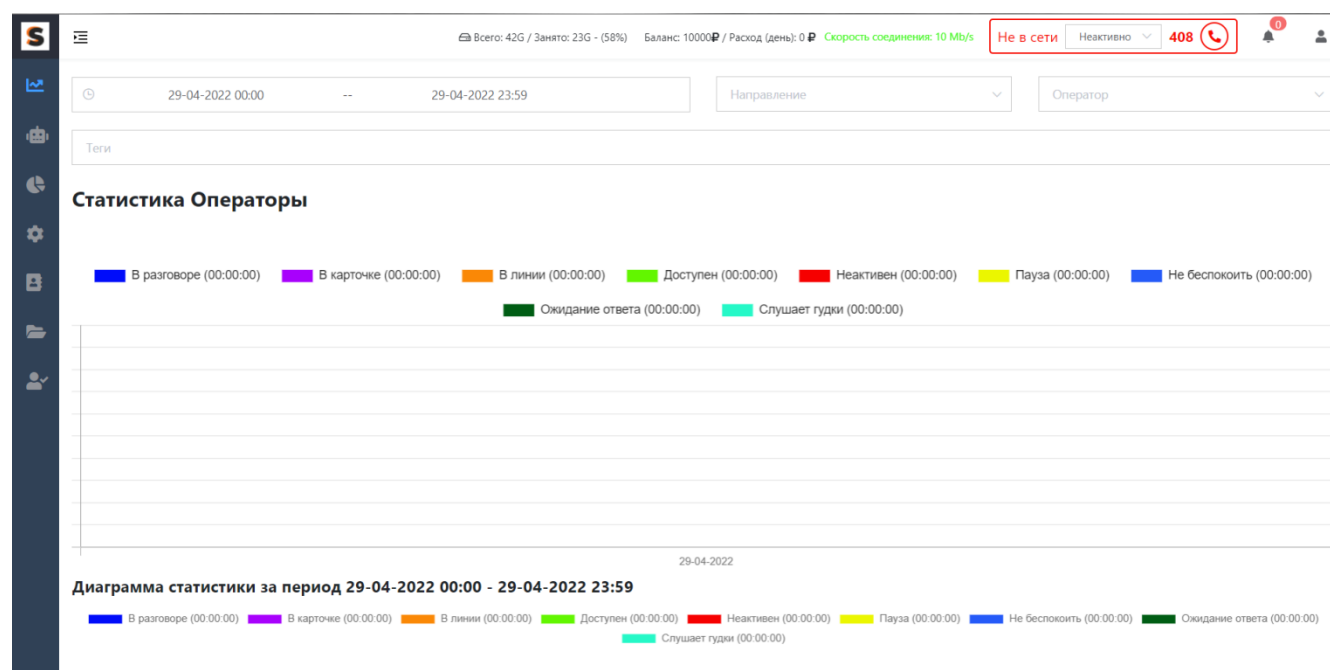


Рис. 2

3. Интерфейс

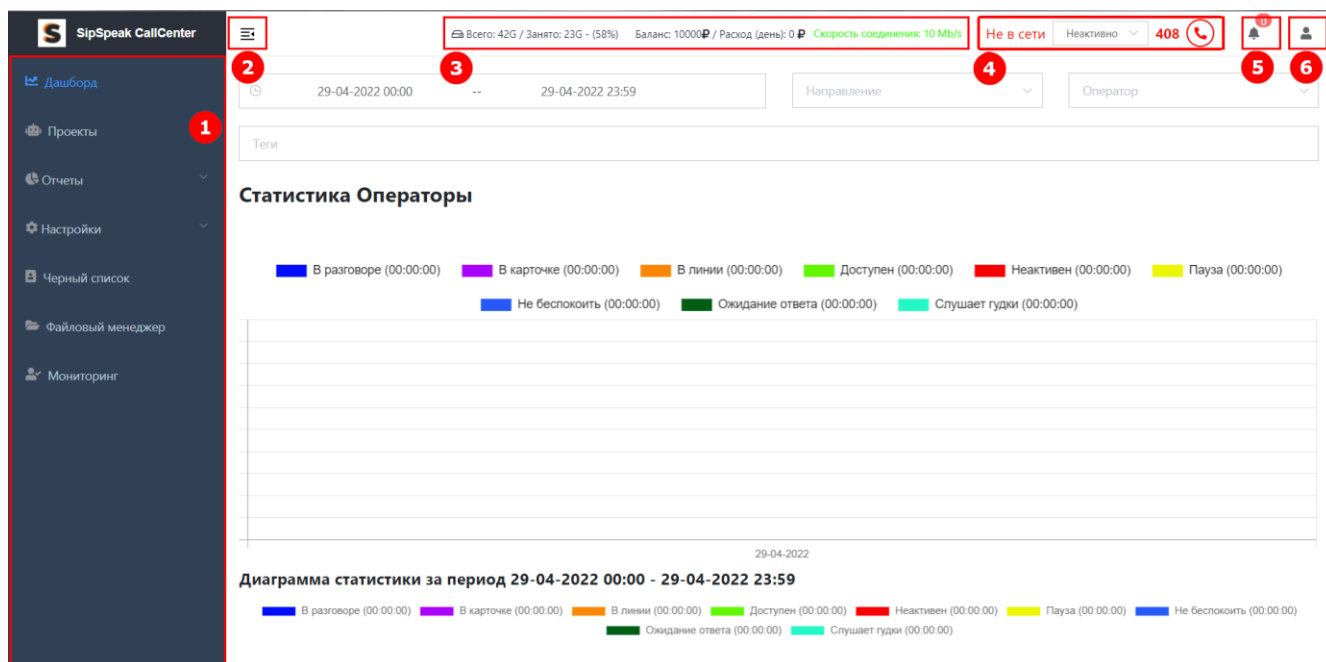
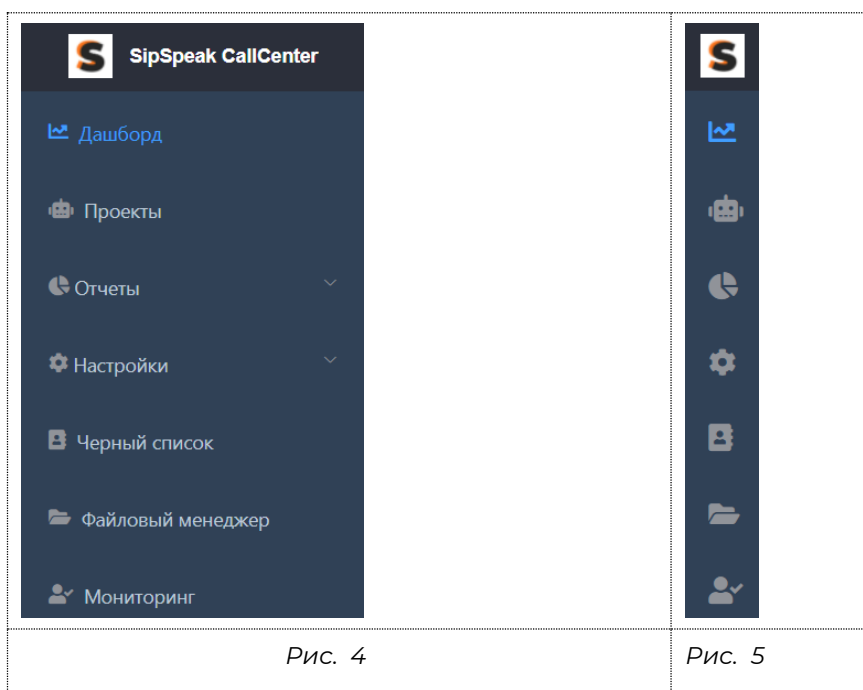


Рис. 3

1. Главное меню
2. Свернуть/развернуть меню:



3. Информация
4. Статус оператора
5. Уведомления
6. Профиль (проверка устройств, выход из системы)



4. Настройки системы

Внимание! Рекомендуем осуществлять настройки последовательно: [Пользователи](#) -> [Группы пользователей](#) -> [Статусы](#) -> [Проекты](#)

4.1. Пользователи

Для настройки пользователей перейдите в меню «Настройки» -> «Пользователи»:

The screenshot shows the 'Пользователи' (Users) section of the SipSpeak CallCenter interface. The sidebar on the left contains navigation links: Дашборд, Проекты, Отчеты, Настройки, Группа пользователей, Пользователи (highlighted), Статусы, Транки, Проверка Совком, Черный список, Файловый менеджер, and Мониторинг. The top status bar displays system metrics: Всего: 42G / Занято: 23G - (58%), Баланс: 10000P / Расход (день): 0 P, Скорость соединения: 10 Мб/с, and a status indicator 'Не в сети' (Offline) with a dropdown menu showing 'Неактивно' (Inactive) and a red '408' error code. The main area features search filters for 'Роль' (Role) and 'Фино' (Phone), a toggle for 'Показать удаленных пользователей' (Show removed users), and a 'Добавить' (Add) button. Below these is a table listing users with columns: Фино, E-mail, Тел. (Phone), Роль, Внутренний номер (Internal number), Транк (Trunk), and actions (edit/delete).

Фино	E-mail	Тел.	Роль	Внутренний номер	Транк	---
TEST	admin3@test.ru	4434	Админ	332	9616164566	
oper	oper@test.ru	432432	Оператор	333	zadarma	
OPER 2	oper2@test.ru	43432432	Оператор	334	zadarma	
oper 3	oper3@test.ru	656ds4546	Оператор	335	zadarma	
Sup	sup@test.ru	654654654	Супервайзер	384	9a	
oper4	opre4@test.ru	1213	Оператор	397	zadarma	
testrebuild	testrebuild@test.ru	112233	Оператор	398	zadarma	

Рис. 6

В верхней части раздела доступен поиск, в центральной представлен список созданных пользователей.

Каждого пользователя можно отредактировать -



или удалить



4.1.1. Создание нового пользователя

Для создания нового пользователя нажмите

Добавить ➕

Выберите **Роль**, укажите **ФИО**, **контактные данные** и **пароль**, далее выберите **Транк**, с которого будет звонить сам оператор при использовании ручного набора.

Нажмите

Сохранить

Роль	<div>Оператор</div>
Фео	<div>Ахматова Анна</div>
E-mail	<div>operator@test.ru</div>
Контактный телефон	<div>4455</div>
Пароль	<div>111222333</div>
Транк	<div>zadarma</div>
<div>Сохранить</div>	

Рис. 7

4.2. Группы пользователей

После создания пользователей их можно объединить в группы.

Для настройки групп перейдите в меню **«Настройки»** -> **«Группы пользователей»**:

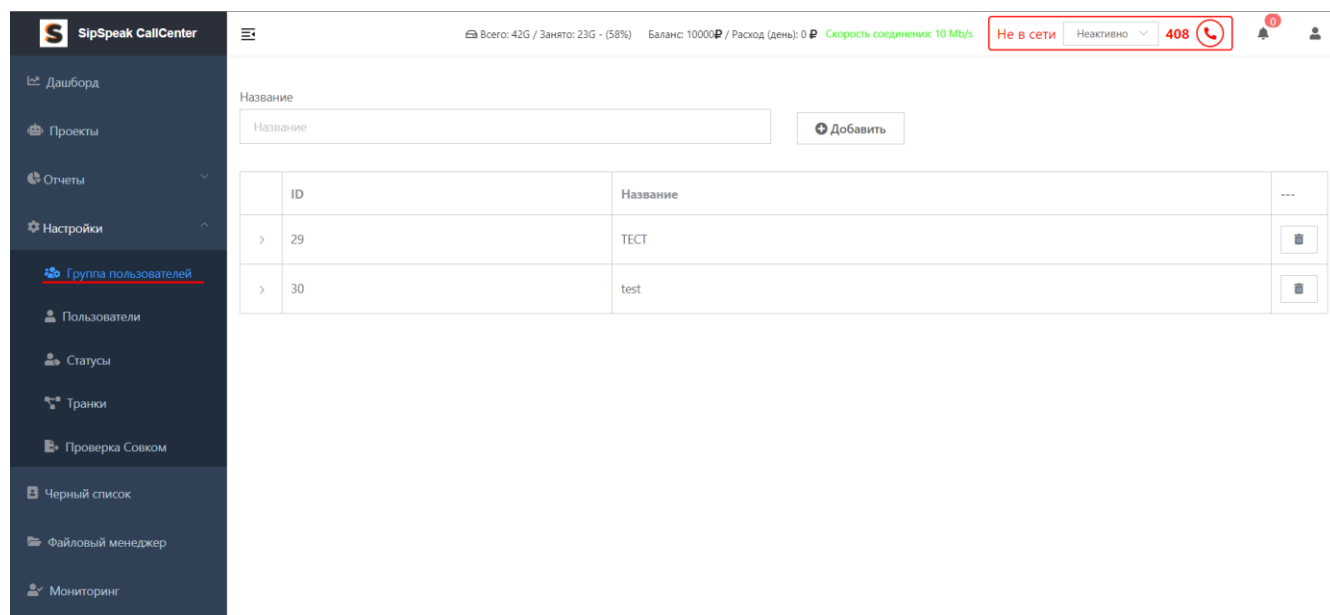


Рис. 8

В верхней части раздела доступно создание новой группы, в центральной представлен список созданных групп.

Каждую группу можно отредактировать, раскрыв ее:

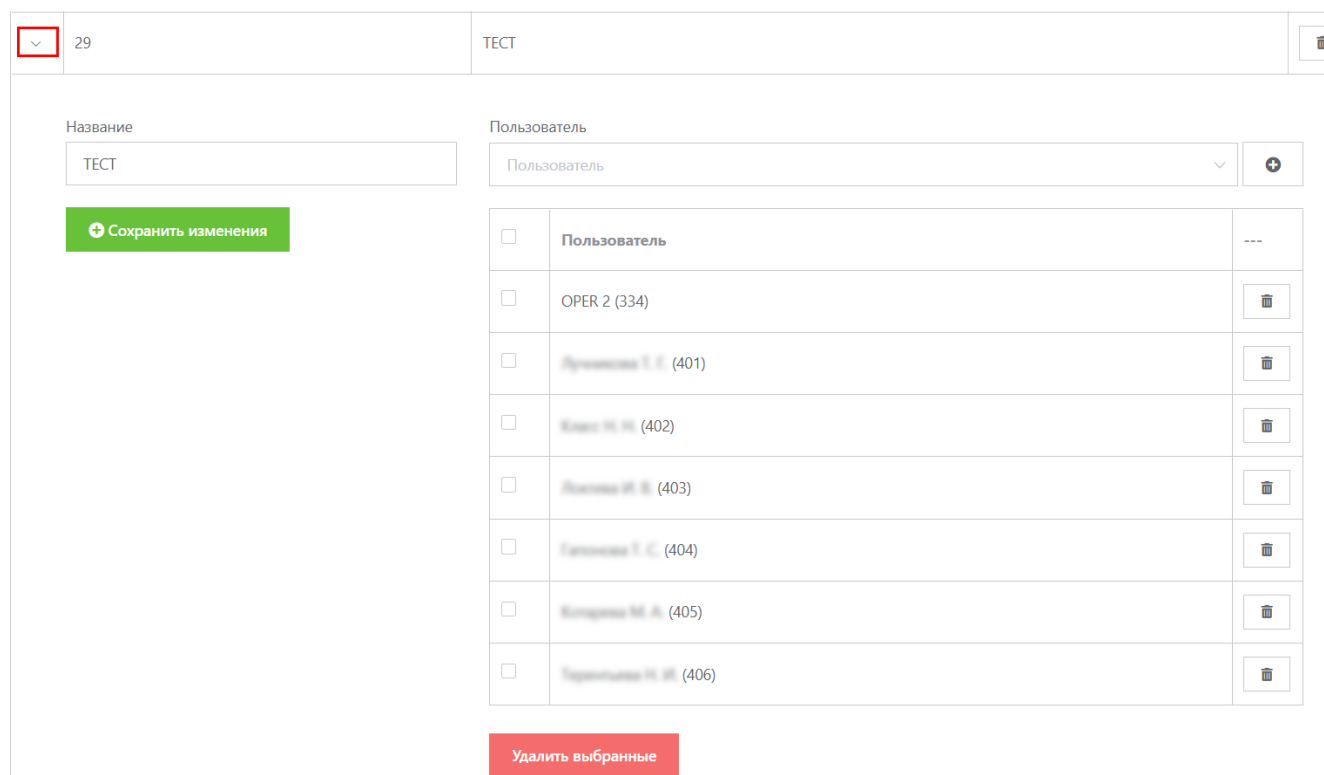



Рис. 9

4.2.1. Создание новой группы


Внимание! Оператор может состоять в нескольких группах.

Для создания новой группы в верхней части раздела введите **Название группы** и нажмите 

Название

 Добавить

Рис. 10

Группа будет отражена в списке созданных, раскройте ее, нажав  :


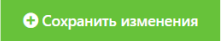

31	Тест 2	
<div>Название <input type="text" value="Тест 2"/></div> <div></div> <div>Пользователь <input type="text" value="Пользователь"/></div> <div><input type="checkbox"/> Пользователь</div> <div>Нет данных</div> <div></div>		

Рис. 11

Выберите пользователей из списка и нажмите  :

oper (333) - Группа: test

OPER 2 (334) - Группа: ТЕСТ

oper 3 (335) - Группа: test

Александр Т. Е. (401) - Группа: ТЕСТ ✓

Клиш Н. Н. (402) - Группа: ТЕСТ

Александр Н. В. (403) - Группа: ТЕСТ ✓

Семинский Т. С. (404) - Группа: ТЕСТ ✓

Семинский Т. С. (404) - Группа: ТЕСТ ✕

Александр Н. В. (403) - Группа: ТЕСТ ✕

Александр Т. Е. (401) - Группа: ТЕСТ ✕




Рис. 12

4.3. Статусы

Для настройки статусов перейдите в меню **«Настройки» -> «Статусы»**.

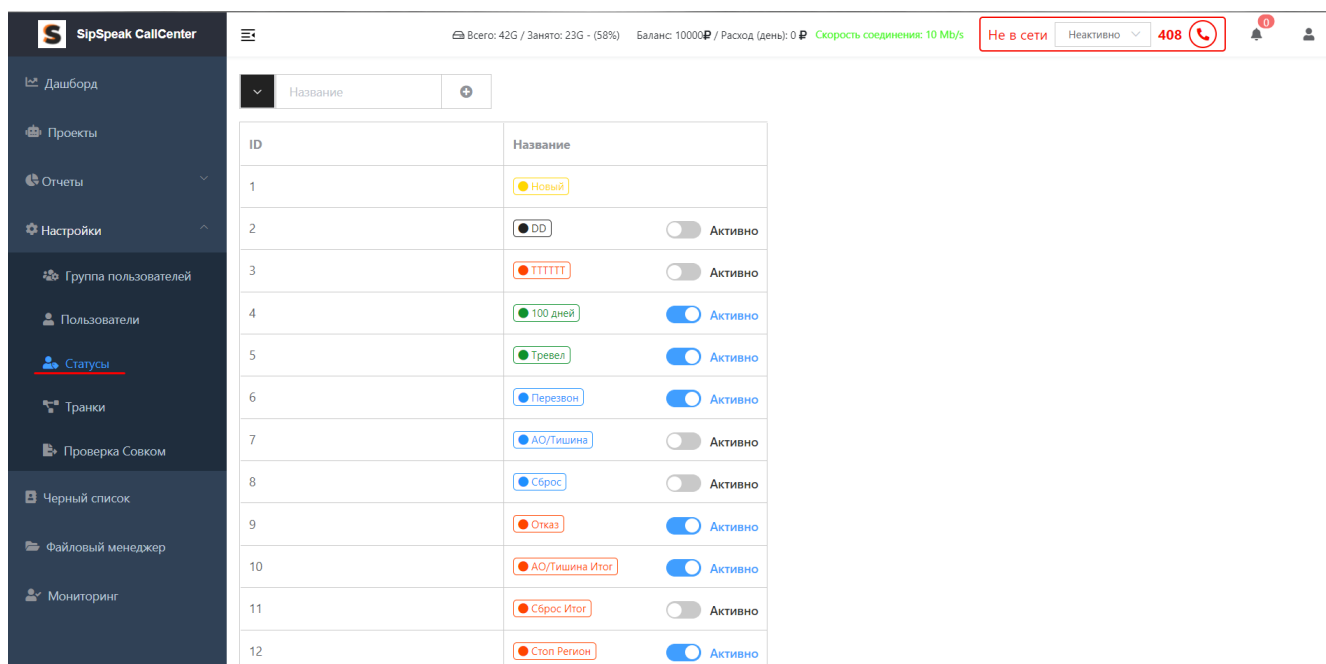




Рис. 14

В верхней части раздела доступно создание нового статуса, в центральной представлен список всех статусов, доступных для настройки проектов.

4.3.1. Создание нового статуса

Для создания нового статуса в верхней части раздела введите **Название статуса**, по кнопке  выберите цвет и нажмите .

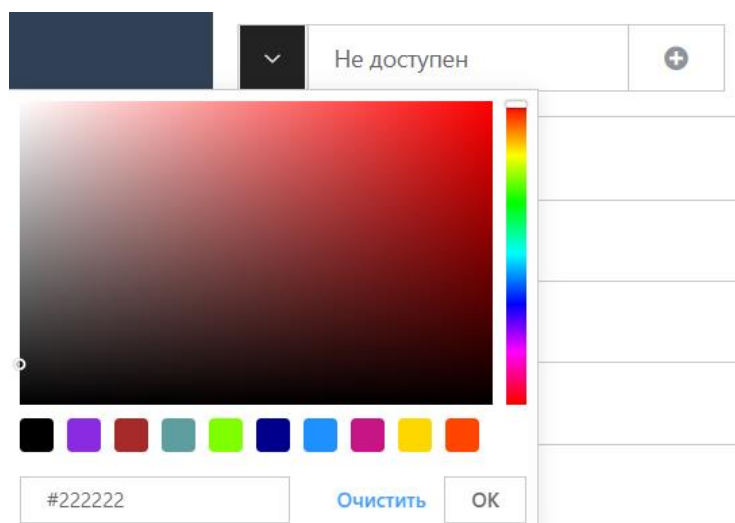



Рис. 15

Статус будет отражен в списке созданных.

4.3.2. Деактивация/активация статуса

Если статус не используется, то его можно деактивировать, используя переключатель  Активно :





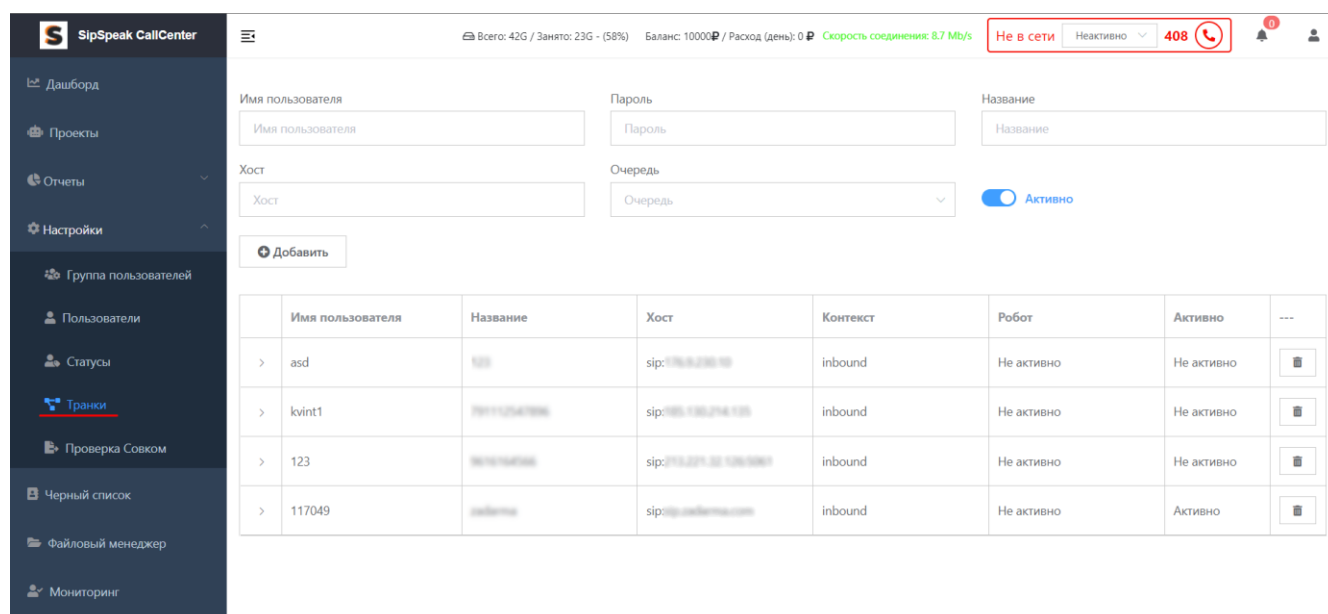
32		 Активно
33		 Активно

Рис. 16

4.4. Транки

Для настройки транков перейдите в меню **«Настройки» -> «Транки»**.

Транк – виртуальный канал связи в SIP-телефонии.







	Имя пользователя	Название	Хост	Контекст	Робот	Активно	---
>	asd	123	sip:192.168.1.100	inbound	Не активно	Не активно	
>	kvint1	1111111111	sip:192.168.1.100	inbound	Не активно	Не активно	
>	123	123456789	sip:192.168.1.100	inbound	Не активно	Не активно	
>	117049	123456789	sip:192.168.1.100	inbound	Не активно	Активно	

Рис. 17

В верхней части раздела доступно создание нового транка, в центральной представлен список всех транков, доступных для настройки проектов.

Каждый транк можно отредактировать, раскрыв его:

<input type="checkbox"/>	asd	123	sip:176.6.230.10	inbound	Не активно	Не активно	
--------------------------	-----	-----	------------------	---------	------------	------------	--

Имя пользователя

Пароль

Название

Хост

Очередь

☐ Активно

Сохранить

Рис. 18

Для активации/деактивации используйте переключатель  **Активно**.

4.4.1.Создание нового транка

Для создания нового транка в верхней части раздела введите **Имя пользователя**, **Пароль**, **Название транка**, **Хост**, выберите **Очередь** и нажмите **Добавить**

Имя пользователя

Пароль

Название

Хост

Очередь

☒ Активно

Добавить

Рис. 19

4.4.2. Настройка входящей связи

В транке реализована возможность настроить входящую связь.

Откройте транк в режиме редактирования и выберите уже созданную **Очередь (проект)**, куда направлять входящие звонки:

<input type="checkbox"/>	117049	zadarma	sip:117049@zadarma.com	inbound	Не активно	Активно	
--------------------------	--------	---------	------------------------	---------	------------	---------	--

Имя пользователя

Пароль

Название

Хост

Очередь

Тестовый проект

☒ Активно

Рис. 20

5. Проекты

Для настройки проекта перейдите в меню «Проекты»:

Создать проект

























id	Дата создания	Название	Группы пользователей	Супервайзер	---
212	24-03-2022 11:11	ТЕСТ НАШ ТРАНК Н Е УДАЛЯТЬ копия к опия		Sup sup@test.ru	     
208	28-02-2022 12:14	ТЕСТ НАШ ТРАНК Н Е УДАЛЯТЬ копия	test	Sup sup@test.ru	     
203	04-02-2022 10:55	тест 4.02.22		Sup sup@test.ru	     

Рис. 21

В верхней части раздела доступно создание нового проекта и фильтры поиска, в центральной представлен список всех проектов.

Для каждого проекта доступны следующие опции:

	Активация/деактивация
	Редактировать проект
	Загрузка базы телефонных номеров
	Конструктор для звонков робота. Подробную информацию можно получить у менеджера или у технической поддержки .
	Копировать проект
	Удалить проект

5.1. Создание проекта

Создать проект

Для создания нового проекта в верхней части раздела нажмите

Укажите **Название**, выберите [Таймаут очереди](#), [Таймаут оператора](#), [Стратегию](#) и

нажмите 

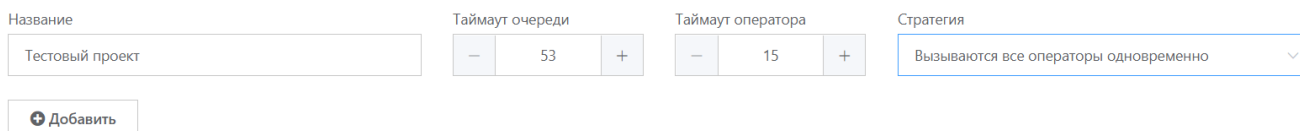


Рис. 22

После сохранения откроются [вкладки настройки](#) для подробной настройки созданного проекта.

5.2. Настройки проекта

Подробная настройка созданного проекта осуществляется во вкладках:

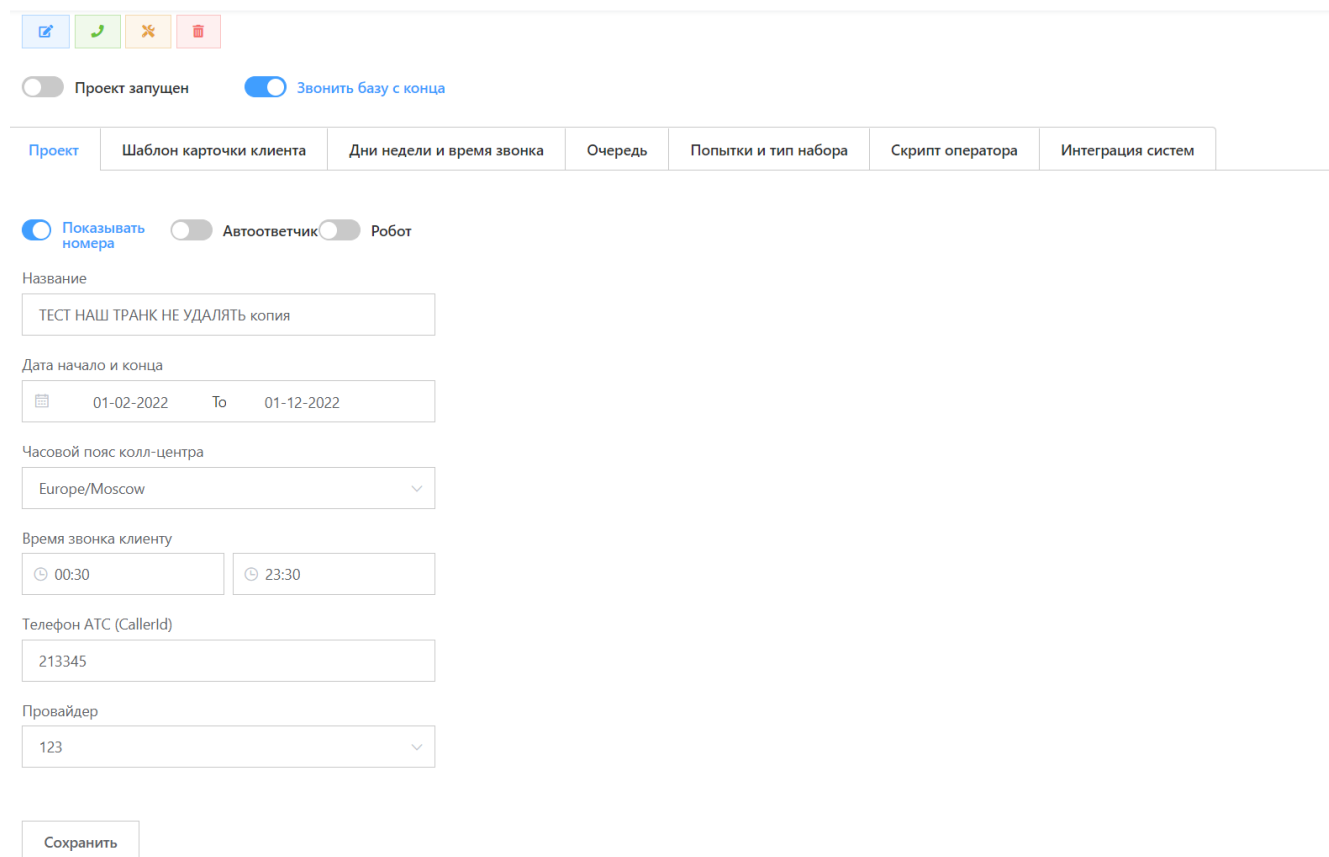



Рис. 23

Для проекта доступны следующие опции:

	Запуск проект
	Редактировать проект
	Загрузка базы телефонных номеров
	Конструктор для звонков робота. Подробную информацию можно получить у менеджера или у технической поддержки .
	Удалить проект

5.2.1. Проект

Вкладка содержит общую информацию о проекте:

Проект	Шаблон карточки клиента	Дни недели и время звонка	Очередь	Попытки и тип набора	Скрипт оператора	Интеграция систем
--------	-------------------------	---------------------------	---------	----------------------	------------------	-------------------

☒ Показывать номера
 ☐ Автоответчик
 ☐ Робот

Название

Дата начало и конца

То




Часовой пояс колл-центра

Время звонка клиенту

Телефон АТС (CallerId)

Провайдер

Рис. 24

 Показывать номера	Возможность отображения у оператора номера телефона абонента.
 Автоответчик	Определение автоответчика. Если система определяет автоответчик при исходящем вызове, то вызов сбрасывается. Если не автоответчик - вызов переводится на оператора.
 Робот	Связь CRM с внешней системой робота обзвона.
Название	Название проекта.
Дата начало и конца	Даты проекта: <div> <div> « < 2022 Апрель </div> <div> Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс </div> <div> 28 29 30 31 1 2 3 </div> <div> 4 5 6 7 8 9 10 </div> <div> 11 12 13 14 15 16 17 </div> <div> 18 19 20 21 22 23 24 </div> <div> 25 26 27 28 29 30 1 </div> <div> 2 3 4 5 6 7 8 </div> </div> <div> <div> 2022 Май > » </div> <div> Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс </div> <div> 25 26 27 28 29 30 1 </div> <div> 2 3 4 5 6 7 8 </div> <div> 9 10 11 12 13 14 15 </div> <div> 16 17 18 19 20 21 22 </div> <div> 23 24 25 26 27 28 29 </div> <div> 30 31 1 2 3 4 5 </div> </div>

Время звонка клиенту	<p>Время звонка клиенту по его часовому поясу. Привязано к региону клиента, по его номеру телефона.</p> <div><div><div>🕒 00:30</div><div>⌛</div></div><div><div>🕒 23:30</div></div></div> <div><div>00:30</div><div>01:00</div><div>01:30</div><div>02:00</div><div>02:30</div></div>
Телефон (CallerID) АТС	<p>Отображаемый номер телефона при исходящем звонке.</p>
Провайдер	<p>Транк исходящей связи.</p>

5.2.2. Шаблон карточки клиента

[Форма карточки клиента](#), которая открывается у оператора для заполнения:

Проект	Шаблон карточки клиента	Дни недели и время звонка	Очередь	Попытки и тип набора	Скрипт оператора	Интеграция систем
--------	-------------------------	---------------------------	---------	----------------------	------------------	-------------------

Позвонить

Местное время: 12:30

Фии

Иванов Иван Иванович

Тел.

79111111111

Тэги

ТЕГ1

E-mail

test@test.com

Дата рождения

01-01-1991

Регион

Оренбургская обл.

Статус робота (неизменяемое)

100 дней

Статус

100 дней

Сохранить

Закрыть

Введите название поля

Название поля

Добавить поле

Сохранить

Сохранить

Рис. 25

Слева представлены фиксированные поля, которая всегда присутствуют в карточке клиента.

В карточку можно добавить дополнительные поля. Их может быть неограниченное количество.

Введите название поля и нажмите

Добавить поле

Введите название поля

Дополнительная информация

Добавить поле

Сохранить

Рис. 26

Добавленные поля будут отражены справа:

Позвонить

Местное время: 12:30

Фео

Иванов Иван Иванович

Тел.

79111111111

Дополнительная информация

Дополнительная информация

E-mail

test@test.com

Тэги

ТЕГ1

Дата рождения

01-01-1991

Регион

Оренбургская обл.

Статус робота (неизменяемое)

100 дней

Статус

100 дней

Сохранить

Закреть

Введите название поля

Название поля

Добавить поле

Сохранить

Сохранить

Рис. 27

5.2.3. Дни недели и время звонка

Настройка расписания автоматического запуска проекта в заданные интервалы

Проект	Шаблон карточки клиента	Дни недели и время звонка	Очередь	Попытки и тип набора	Скрипт оператора	Интеграция систем
--------	-------------------------	---------------------------	---------	----------------------	------------------	-------------------

Пн

Добавить

🕒 00:30

🕒 23:30

🗑

Вт

Добавить

🕒 00:30

🕒 21:00

🗑

Ср

Добавить

🕒 08:00

🕒 21:00

🗑

Чт

Добавить

🕒 00:30

🕒 23:30

🗑

Пт

Добавить

🕒 00:30

🕒 23:30

🗑

Сб

Добавить

🕒 08:00

🕒 21:00

🗑

Вс

Добавить

🕒 08:00

🕒 21:00

🗑

Сохранить

Рис. 28

Для удаления используйте





5.2.4. Очередь

Настройка очереди операторов:

Проект	Шаблон карточки клиента	Дни недели и время звонка	Очередь	Попытки и тип набора	Скрипт оператора	Интеграция систем
<p>Группа пользователей</p> <div>ТЕСТ</div>						
<p>Таймаут очереди</p> <div> <div>—</div> <div>44</div> <div>+</div> </div>						
<p>Таймаут оператора</p> <div> <div>—</div> <div>12</div> <div>+</div> </div>						
<p>Стратегия</p> <div>Вызвать того оператора, который принял меньше все</div>						
<div> <div><input checked="" type="checkbox"/> Автоответ оператора</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> Музыка на ожидании</div> </div>						
<p>Супервайзер</p> <div>Sup sup@test.ru</div>						
<p>Статусы операторов</p> <div> <div>100 дней</div> <div>Тревел</div> <div>Перезвон</div> <div>Отказ</div> <div>АО/Тишина Итог</div> <div>Стоп Регион</div> <div>Дубль</div> <div>АО/Тишина/СБРОС итог</div> <div>Черный список</div> <div>Получил</div> <div>Активировал</div> <div>Обещает получить</div> </div>						
<div><input type="checkbox"/> Задача на оператора</div>						
<div>Сохранить</div>						

Рис. 29

Группа пользователей	<p>Группа пользователей, которые будут работать на данном проекте. Групп может быть несколько. Выбор осуществляется из заранее созданных групп.</p> <p>Группа пользователей</p> <div> <div>ТЕСТ</div> <div>test</div> <div>↑</div> </div> <div> <div>ТЕСТ</div> <div>test</div> <div>Тест 2</div> </div>
Таймаут очереди	Сколько клиент будет ожидать ответа операторов в группе. Если таймаут истекает, то звонок сбрасывается.
Таймаут оператора	Сколько звонок будет ожидать ответа конкретного оператора. Если оператор не отвечает, то звонок

	будет переходить на группу.
Стратегия	<p>Стратегия, по которой вызываются операторы:</p> <p>Стратегия</p> <p>эго оператора, который принял меньше всех звонков ^</p> <div> <p>Вызываются все операторы одновременно</p> <p>По кругу, после того, кто ответил последним</p> <p>Вызвать того оператора, который дольше всех не принимал звонки</p> <p>Вызвать того оператора, который принял меньше всех звонков</p> <p>Вызываются все операторы по списку</p> </div> <p>100 дней Тревел Перезвон Отказ</p>
 Автоответ оператора	Автоматическое поднятие трубки оператором при поступлении звонка
 Музыка на ожидании	Включение/выключение музыки на ожидании у клиента до ответа оператора в группе.
Супервайзер	<p>Закрепление супервайзера за проектом:</p> <p>Супервайзер</p> <p>Sup sup@test.ru ^</p> <div> <p>Sup sup@test.ru</p> <p>ABC abcsup@test.ru</p> </div>
Статусы операторов	<p>Статусы операторов на данном проекте. Выбор осуществляется из заранее созданных статусов.</p> <div> <p>Новый</p> <p>100 дней ✓</p> <p>Тревел ✓</p> <p>Перезвон ✓</p> <p>Отказ</p> <p>АО/Тишина Итог ✓</p> <p>Стоп Регион</p> </div> <p>Статус операторов</p> <div> <p>АО/Тишина Итог ✕</p> <p>Перезвон ✕</p> <p>Тревел ✕</p> <p>100 дней ✕</p> </div>

<div data-bbox="199 212 284 257"><input type="checkbox"/></div> <div data-bbox="295 219 585 257">Задача на оператора</div>	<p data-bbox="651 197 1469 271">Возможность за конкретным оператором закрепить карточку клиента в определенном статусе.</p> <div data-bbox="655 293 719 327"><input checked="" type="checkbox"/></div> <div data-bbox="730 297 946 327">Задача на оператора</div> <div data-bbox="655 338 756 367">Оператор</div> <div data-bbox="655 374 1252 434"><div data-bbox="679 389 782 418">Оператор</div><div data-bbox="1214 394 1230 412">▼</div></div> <div data-bbox="655 461 841 490">Статусы контактов</div> <div data-bbox="655 497 1252 557"><div data-bbox="679 512 865 542">Статусы контактов</div><div data-bbox="1214 517 1230 535">▼</div></div> <div data-bbox="655 589 817 647"><div data-bbox="687 604 790 633">Добавить</div></div>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.2.5. Попытки и тип набора

Настройка попыток и типа автонабора:

Проект	Шаблон карточки клиента	Дни недели и время звонка	Очередь	Попытки и тип набора	Скрипт оператора	Интеграция систем
--------	-------------------------	---------------------------	---------	----------------------	------------------	-------------------

Таймаут набора (сек.)

☐ глобальный таймаут

Максимальное Количество одновременных звонков


Тип автонабора

Максимальное количество попыток

	Интервал (мин)	Попыток
Занято	<input type="text" value="15;60;1440;60"/>	<input type="button" value="−"/> <input type="text" value="5"/> <input type="button" value="+"/>
Нет ответа	<input type="text" value="240;1380;162"/>	<input type="button" value="−"/> <input type="text" value="3"/> <input type="button" value="+"/>
Автоответчик	<input type="text" value="3360;1440;120"/>	<input type="button" value="−"/> <input type="text" value="3"/> <input type="button" value="+"/>
Потерян	<input type="text" value="1;2;4;6"/>	<input type="button" value="−"/> <input type="text" value="4"/> <input type="button" value="+"/>

Рис. 30

Таймаут набора	<p>Общее время дозвона на номер:</p> <p>Таймаут набора (сек.)</p> <div> <input type="button" value="−"/> <input type="text" value="30"/> <input type="button" value="+"/> </div>
<input type="checkbox"/> глобальный таймаут	<p>Длительность звонка. Количество секунд, после которых звонок будет сброшен в любом случае(даже во время разговора с оператором):</p>

	<div> <input checked="" type="checkbox"/> глобальный таймаут </div> <div> глобальный таймаут (сек.) <div> — 40 + </div> </div>
Максимальное количество одновременных звонков	<p>Количество исходящих линий:</p> <p>Максимальное Количество одновременных звонков</p> <div> — 40 + </div> <p>Для типа автонабора «Не ограничено».</p>
Тип автонабора	<div> <div>Тип автонабора</div> <div> Не ограничено  </div> <div> <div>Не ограничено</div> <div>Предиктивный набор</div> <div>Прогрессивный набор</div> </div> </div> <p>Не ограничено - завязан на количестве исходящих линий. Постоянно поддерживается указанное одновременное количество звонков.</p> <p>Прогрессивный набор – количество линий не учитывается. Система набирает звонки по мере освобождения операторов (операторы в статусе «Активно»). Как только оператор свободен система совершает звонок.</p> <p>Предиктивный набор - автоматический расчет звонков по количеству операторов, качеству базы номеров, времени звонка/разговора/набора.</p> <p>Набор осуществляется по рассчитанному алгоритму, чтобы все операторы находились в разговоре.</p>

	<div>Тип автонабора</div> <div>Предиктивный набор</div> <div>Процент предиктивного набора</div> <div><div>−</div><div>3</div><div>+</div></div> <div>Процент предиктивного набора – ручная настройка, если база некачественная.</div> <div>Чем выставленное значение меньше, тем больше звонков система набирает.</div>												
Максимальное количество попыток	<div>Максимальное количество попыток набора номера:</div> <div>Максимальное количество попыток</div> <div><div>−</div><div>5</div><div>+</div></div>												
Занято, Нет ответа, Автоответчик; Потерян	<div>Максимальное количество попыток согласно статусам номеров:</div> <table><tr><td>Занято</td><td><div>Интервал (мин)</div><div>15;60;1440;60</div></td><td><div>Попыток</div><div><div>−</div><div>5</div><div>+</div></div></td></tr><tr><td>Нет ответа</td><td><div>Интервал (мин)</div><div>240;1380;162</div></td><td><div>Попыток</div><div><div>−</div><div>3</div><div>+</div></div></td></tr><tr><td>Автоответчик</td><td><div>Интервал (мин)</div><div>3360;1440;120</div></td><td><div>Попыток</div><div><div>−</div><div>3</div><div>+</div></div></td></tr><tr><td>Потерян</td><td><div>Интервал (мин)</div><div>1;2;4;6</div></td><td><div>Попыток</div><div><div>−</div><div>4</div><div>+</div></div></td></tr></table> <div>Интервал необходимо указывать через ;</div>	Занято	<div>Интервал (мин)</div> <div>15;60;1440;60</div>	<div>Попыток</div> <div><div>−</div><div>5</div><div>+</div></div>	Нет ответа	<div>Интервал (мин)</div> <div>240;1380;162</div>	<div>Попыток</div> <div><div>−</div><div>3</div><div>+</div></div>	Автоответчик	<div>Интервал (мин)</div> <div>3360;1440;120</div>	<div>Попыток</div> <div><div>−</div><div>3</div><div>+</div></div>	Потерян	<div>Интервал (мин)</div> <div>1;2;4;6</div>	<div>Попыток</div> <div><div>−</div><div>4</div><div>+</div></div>
Занято	<div>Интервал (мин)</div> <div>15;60;1440;60</div>	<div>Попыток</div> <div><div>−</div><div>5</div><div>+</div></div>											
Нет ответа	<div>Интервал (мин)</div> <div>240;1380;162</div>	<div>Попыток</div> <div><div>−</div><div>3</div><div>+</div></div>											
Автоответчик	<div>Интервал (мин)</div> <div>3360;1440;120</div>	<div>Попыток</div> <div><div>−</div><div>3</div><div>+</div></div>											
Потерян	<div>Интервал (мин)</div> <div>1;2;4;6</div>	<div>Попыток</div> <div><div>−</div><div>4</div><div>+</div></div>											

5.2.6. Скрипт оператора

Настройка скрипта разговора оператора. Скрипт будет отображаться в карточке клиента.

Проект	Шаблон карточки клиента	Дни недели и время звонка	Очередь	Попытки и тип набора	Скрипт оператора	Интеграция систем
--------	-------------------------	---------------------------	---------	----------------------	------------------	-------------------

↶ ↷ *I_x* Параграф ▾ AI ▾ **B** *I* U ~~S~~ ^{A[°]} ▾ A ▾ A ▾

🔗 🖋 ▾ <> 📎 ▾ “ ” := ▾ x² x₂ Ω ▾ ≡ ▾ ≡ ≡ ≡ ▾ := ▾ ⋮

Скрипт продаж

Приветствие: “Добрый день, это [имя] из [название компании]. Я вас не отвлекаю?”

Предложение выгоды: “Цель моего звонка — помочь [наименование должности клиента или сферы деятельности]...” (не забудьте указать конкретные предложения).

Выявление потребности: “Позвольте уточнить, актуально ли это для вас?”.

Уточняющие вопросы: (подготовьте два-три вопроса).

Указание на болевые точки: “От других [наименование должности клиента или сферы деятельности] мы часто слышим о таких проблемах, как... Актуальны ли они для вас?”.

Информация о компании и продукте: “Как я уже говорил, я из [название компании]. Мы предоставляем следующие услуги:...”.

Заключение сделки/договоренности: “Вы задали несколько хороших вопросов, и я с радостью расскажу вам все подробнее при встрече. Удобно ли вам будет встретиться на 15-20 минут в пятницу?”.

|

Сохранить

Рис. 31

Скрипт можно загрузить в текстовом формате и воспользоваться встроенным редактором:

↶ ↷ *I_x* Выбор стиля ▾ AI ▾ **B** *I* U ~~S~~ ^{A[°]} ▾ A ▾ A ▾

🔗 🖋 ▾ <> 📎 ▾ “ ” := ▾ x² x₂ Ω ▾ ≡ ▾ ≡ ≡ ≡ ▾ := ▾ ⋮

1/2 ▾ 1/2 ▾ 📎 📊 📄 ▾ — ✓ C

Рис. 32

5.2.7. Интеграция систем

Настройки интеграции с Битрикс24.

Проект	Шаблон карточки клиента	Дни недели и время звонка	Очередь	Попытки и тип набора	Скрипт оператора	Интеграция систем
--------	-------------------------	---------------------------	---------	----------------------	------------------	-------------------

Статус CRM (отправка лидов в CRM)

Cratyc CRM

Bitrix SMS E-MAIL

Bitrix хост

sipspeak

Bitrix Название

Bitrix Название

Bitrix Логин

Bitrix Логин

Bitrix Пароль

Bitrix Пароль

Bitrix Источник (source ID)

Bitrix source ID

Bitrix Ответственный (assigned by ID)

bitrix_assigned_by_id


Сохранить

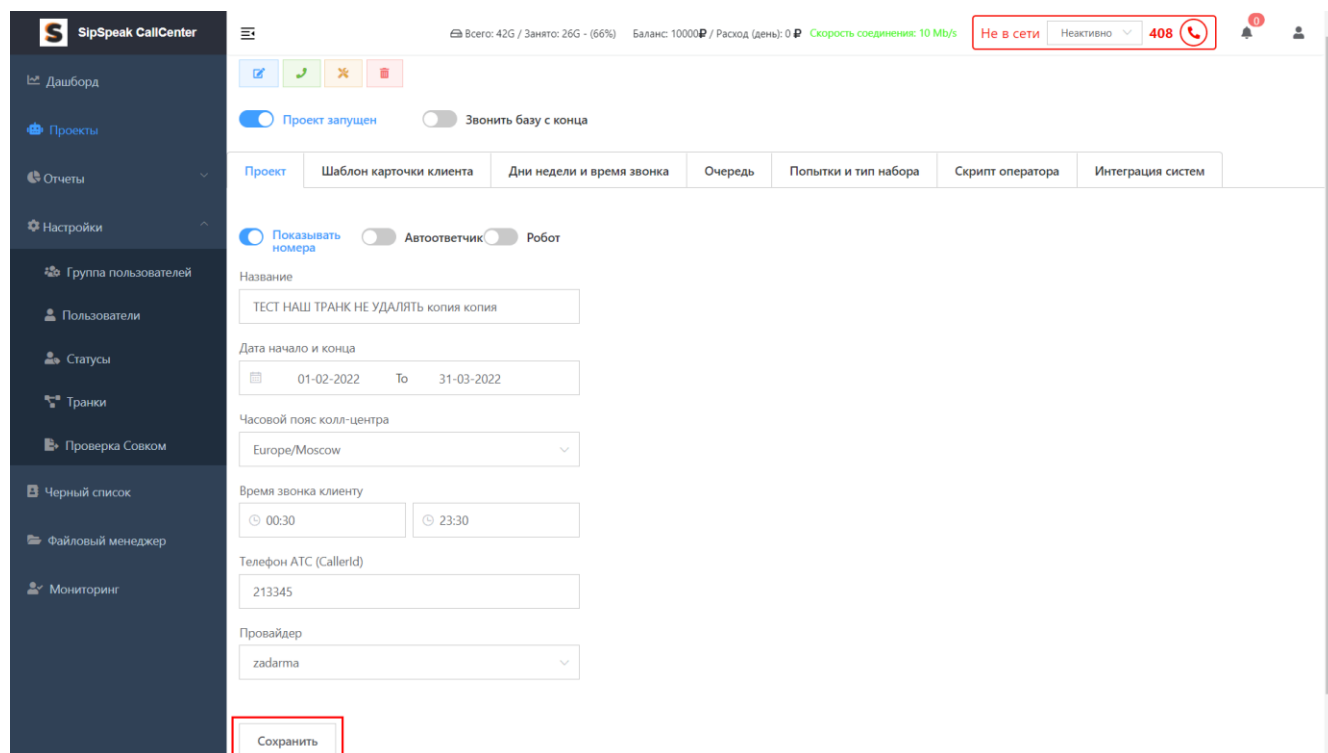
Рис. 33

В Битрикс24 будут передаваться данные, которые заполнил оператор, либо в Битрикс24 будет создаваться новая карточка.

Во вкладках **«SMS»**, **«E-mail»** можно задать шаблон СМС/ электронной почты для отправки напрямую из карточки.

5.3. Запуск проекта

Для запуска проекта используйте переключатель  **Проект запущен**, далее нажмите кнопку **«Сохранить»**:



SipSpeak CallCenter

Всего: 42G / Занято: 26G - (66%) | Баланс: 10000P / Расход (день): 0P | Скорость соединения: 10 Mb/s | Не в сети | Неактивно | 408

Проект запущен | Звонить базу с конца

Проект | Шаблон карточки клиента | Дни недели и время звонка | Очередь | Попытки и тип набора | Скрипт оператора | Интеграция систем

☒ Показывать номера | ☐ Автоответчик | ☐ Робот

Название:

Дата начало и конца: To

Часовой пояс колл-центра:


Время звонка клиенту:

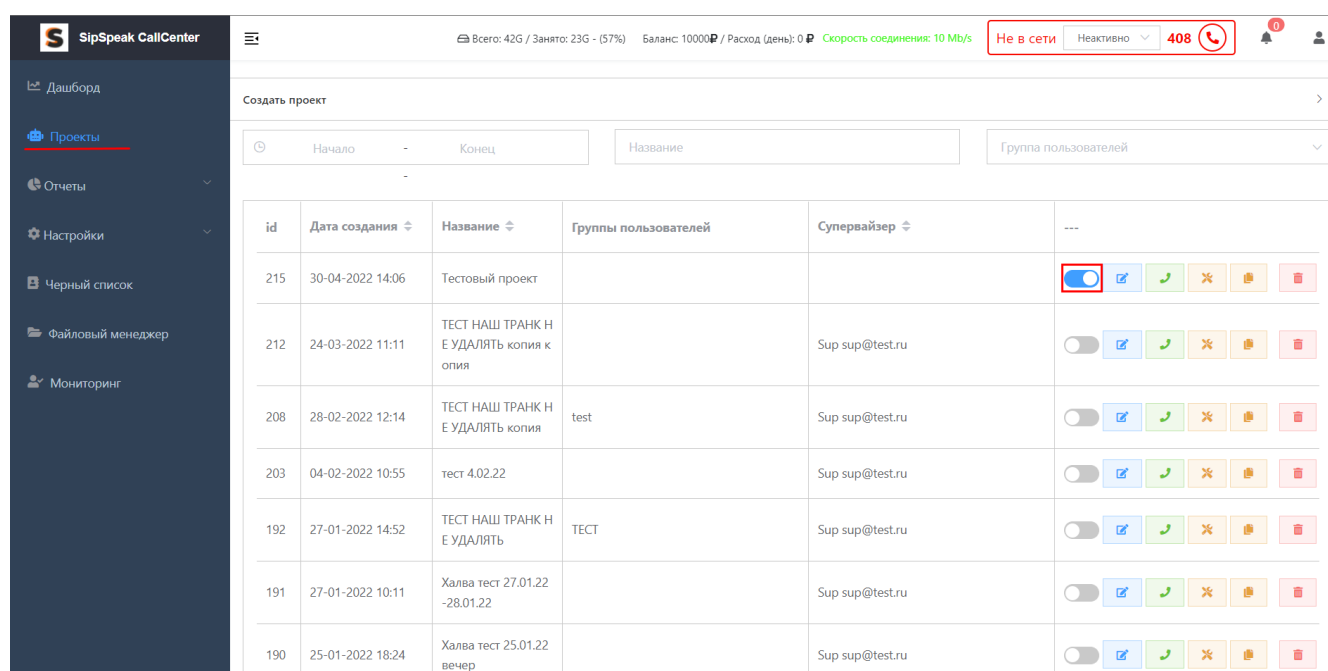
Телефон ATC (CallerId):

Провайдер:

Сохранить

Рис. 34

Проект удобно запускать с главной страницы раздела **«Проекта»** по переключателю .



SipSpeak CallCenter

Всего: 42G / Занято: 23G - (57%) | Баланс: 10000P / Расход (день): 0P | Скорость соединения: 10 Mb/s | Не в сети | Неактивно | 408

Создать проект

Начало - Конеч | Название | Группа пользователей





































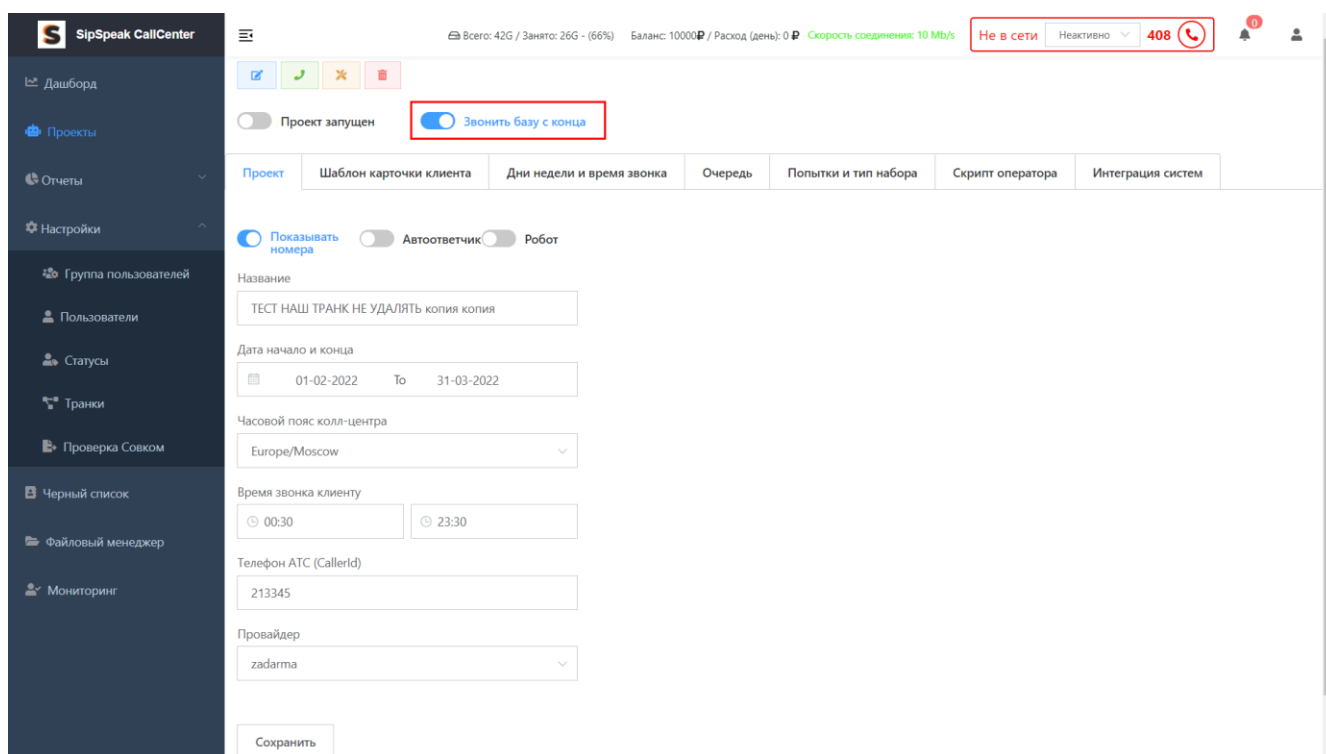
id	Дата создания	Название	Группы пользователей	Супервайзер	---
215	30-04-2022 14:06	Тестовый проект			     
212	24-03-2022 11:11	ТЕСТ НАШ ТРАНК НЕ УДАЛЯТЬ копия копия		Sup sup@test.ru	<input type="checkbox"/>     
208	28-02-2022 12:14	ТЕСТ НАШ ТРАНК НЕ УДАЛЯТЬ копия	test	Sup sup@test.ru	<input type="checkbox"/>     
203	04-02-2022 10:55	тест 4.02.22		Sup sup@test.ru	<input type="checkbox"/>     
192	27-01-2022 14:52	ТЕСТ НАШ ТРАНК НЕ УДАЛЯТЬ	ТЕСТ	Sup sup@test.ru	<input type="checkbox"/>     
191	27-01-2022 10:11	Халва тест 27.01.22 -28.01.22		Sup sup@test.ru	<input type="checkbox"/>     
190	25-01-2022 18:24	Халва тест 25.01.22 вечер		Sup sup@test.ru	<input type="checkbox"/>     

Рис. 35

5.4. Порядок прозвона базы

Система может прозванивать базу с ранее загруженных файлов или с новых загруженных файлов.

Для запуска режима используйте переключатель  Звонить базу с конца



The screenshot displays the SipSpeak CallCenter administration interface. On the left is a dark sidebar with navigation links: Дашборд, Проекты, Отчеты, Настройки, Группа пользователей, Пользователи, Статусы, Транки, Проверка Совком, Черный список, Файловый менеджер, and Мониторинг. The main area shows system status at the top: 'Всего: 42G / Занято: 26G - (66%)', 'Баланс: 10000P / Расход (день): 0P', and 'Скорость соединения: 10 Мб/с'. A red box highlights the 'Звонить базу с конца' toggle switch, which is currently turned on. Below this are tabs for 'Проект', 'Шаблон карточки клиента', 'Дни недели и время звонка', 'Очередь', 'Попытки и тип набора', 'Скрипт оператора', and 'Интеграция систем'. Further down are settings for 'Показывать номера', 'Автоответчик', and 'Робот'. The 'Название' field contains 'ТЕСТ НАШ ТРАНК НЕ УДАЛЯТЬ копия копия'. The 'Дата начало и конца' range is from '01-02-2022' to '31-03-2022'. The 'Часовой пояс колл-центра' is set to 'Europe/Moscow'. The 'Время звонка клиенту' is set from '00:30' to '23:30'. The 'Телефон ATC (CallerId)' is '213345' and the 'Провайдер' is 'zadarma'. A 'Сохранить' button is at the bottom.

Рис. 36

5.5. Загрузка базы телефонных номеров

Для перехода к загрузке базы нажмите



Рис. 37

Рис. 38

База загружается в формате Excel (.xlsx) по кнопке

Нажмите, чтобы загрузить

В файле содержится несколько полей:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	phone	email	full_name	birth_date	position	city	address	description	
2									
3									

Рис. 39

При загрузке можно соотнести поля карточки и поля файла:

Тел.	E-mail	ФИО	Дата рожд.	Игнорировать
phone	email	full_name	birth_date	position
7911123456		Петров		

Рис. 40


Для удобства просмотра статистики базу можно тегировать:

Тег 1

Новый тег

+

Рис. 41

Базу можно проверить на дубли  **Проверка на дубли номеров в проекте** – определить и автоматически удалить дубли из базы.

После загрузки и в процессе работы будет отражаться статистика звонков по базе по следующим статусам:

Контакты
Все: 0
Прозвонили: 0
Не отвечают: 0
Занято: 0
Ошибка: 0
Новые: 0

Рис. 42

Отдельно можно скачать списки номеров из уже загруженной базы:

Скачать неотвеченные контакты CSV


Скачать непрозвоненные контакты CSV

Скачать неотвеченные контакты XLSX

Скачать непрозвоненные контакты XLSX

Рис. 43

Убрать номера из базы, отфильтровав их по черному списку

Удалить номера (черный список) 

6. Отчеты

6.1. Контакты

После загрузки базы номера телефонов попадают в раздел **«Контакты»**:

Скриншот интерфейса раздела «Контакты» в SipSpeak CallCenter. В верхней части расположены фильтры: поле для ввода номера телефона, переключатель «Сортировать по дате обновления», поля для выбора даты начала и конца, выпадающий список «Статус», поле для ввода имени оператора, выпадающий список «Группы пользователей» и поле для ввода комментария. Ниже находятся кнопки «Поиск», «Скачать CSV», «Скачать XLSX» и «Удалить». В таблице отображены контакты с колонками: «Тел.», «Фино», «Регион», «Часовой пояс», «Провайдер», «Статус», «Теги», «Статус работы», «Комментарии», «Кол-во задач», «Оператор», «Дата создания», «Дата обновления», «Проект». В таблице приведены три примера записей.

Тел.	Фино	Регион	Часовой пояс	Провайдер	Статус	Теги	Статус работы	Комментарии	Кол-во задач	Оператор	Дата создания	Дата обновления	Проект
79228711345		Оренбургская обл.	+05:00	ПАО «МегаФон»	Новый				0	Нет оператора	20-04-2022 18:18		ТЕСТ НАШ ТРАНК НЕ УДАЛЯТЬ копию
79171959395		Астраханская обл.	+04:00	ПАО «Мобильные ТелеСистемы»	Новый				0	Нет оператора	20-04-2022 18:18		ТЕСТ НАШ ТРАНК НЕ УДАЛЯТЬ копию
79135068681		Красноярский край	+07:00	ПАО «Мобильные ТелеСистемы»	Новый				0	Нет оператора	20-04-2022 18:18		ТЕСТ НАШ ТРАНК НЕ УДАЛЯТЬ копию

Рис. 44

К данным дополнительно добавляются автоматически определяемые системой столбцы **«Регион»**, **«Часовой пояс»**, **«Провайдер»**.

В верхней части раздела доступно сортировка, фильтрация и выгрузка данных по выбранным критериям:

Детальный вид фильтров. Включает переключатель «Сортировать по дате обновления», поля для выбора даты начала и конца, выпадающий список «Статус» (выбран «Новый»), поле для ввода имени оператора, выпадающий список «Группы пользователей» и поле для ввода комментария. Внизу расположены кнопки «Поиск», «Скачать CSV», «Скачать XLSX» и «Удалить».

Рис. 45

Столбцы для отображения можно убрать или добавить:

- ☒ Все
☒ Тел. ☒ E-mail ☒ Должность ☒ дата рождения ☒ Адрес ☒ Описание ☒ Статус робота ☒ Комментарии ☒ Кол-во задач ☒ Фιο
☒ Город ☒ Регион ☒ Часовой пояс ☒ Провайдер ☒ Статус ☒ Теги ☒ Оператор ☒ Дата созд. ☒ Дата обнов.

Рис. 46

6.1.1. Карточка клиента

Карточку клиента, которую оператор заполняет в процессе разговора, можно посмотреть, раскрыв строку с информацией о номере:

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	79228711345		Оренбургская обл.	+05:00	ПАО "МегаФон"	Новый				0	Нет оператора	20-04-2022 18:18	ТЕСТ НАШ ТРАНК НЕ УДАЛЯТЬ копию	
--------------------------	-------------------------------------	-------------	--	-------------------	--------	---------------	-------	--	--	--	---	---------------	------------------	---------------------------------	--

Позвонить

Местное время: 19:46

Фιο

Фιο

Тел.

79228711345

Должность

Должность

E-mail

E-mail

Город

Город

Дата рождения

ДД-ММ-ГГГГ

Адрес

Адрес

Регион

Оренбургская обл.

Описание

Описание

Статус

Новый

Операторы

Оператор

Сохранить

Отправить заявку

Главная

Скрипт разговора

E-mail

SMS

Задачи

Совершать звонок автоматически

Текст

Дата оповещение

Добавить

Комментарии

Текст комментария

Добавить

Показать все звонки по номеру

Показать звонки

Рис. 47

6.2. Звонки

Статистика по результатам обзвона базы:

Количество: 110151

Проект	id	Дата	Направление	Тип	Тел. (контакт)	Откуда	Куда	Длит.	Биллинг	Дозвон	Ожид.	Разг.	Статус клиента	Статус опер
ТЕСТ НАШ ТРА НК НЕ УДАЛЯТ ь копия	122631	21-04-20 22 12:47	Исходящий	Робот	79033105992	213345	79033105992	21	19	2	19	0	Клиент ответил	Оператор н
ТЕСТ НАШ ТРА НК НЕ УДАЛЯТ ь копия	122630	21-04-20 22 12:47	Исходящий	Робот	79030397722	213345	79030397722	21	19	2	19	0	Клиент ответил	Оператор н
ТЕСТ НАШ ТРА НК НЕ УДАЛЯТ ь копия	122629	21-04-20 22 12:47	Исходящий	Робот	79103905529	213345	79103905529	14	12	2	9	3	Клиент ответил	Оператор о

Рис. 48

В верхней части раздела доступны сортировка, фильтрация и выгрузка данных по выбранным критериям:

Рис. 49

Столбцы для отображения можно убрать или добавить:

- ☒ Все
☒ Дата ☒ Направление ☒ Тип ☒ Тел. (контакт) ☒ Откуда ☒ Куда ☒ Длит. ☒ Бил. ☒ Дозв. ☒ Ожид. ☒ Разг. ☒ Статус ☒ Статус оператора ☒ Контакт ☒ Оператор
☒ Регион ☒ Часовой пояс ☒ Результат звонка ☒ Теги ☒ Статус Робота ☒ Комментарии ☒ Цена

Рис. 50

Запись разговора можно прослушать или скачать:

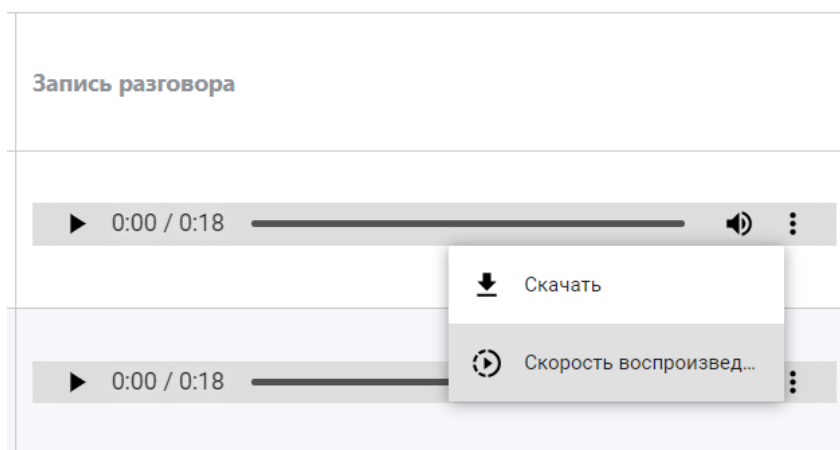


Рис. 51

6.3. Статистика операторов

Для статистики доступны следующие статусы рабочего времени:

В линии	Все рабочее время оператора (включая, разговор, ожидание звонка, «не беспокоить», доступен).
Доступен	Время, когда оператора в статусе "Активно". Ожидает распределения на него звонка.
Пауза	Оператор не может принимать звонки.
Не беспокоить	Оператор не может принимать звонки, но может совершать исходящие вызовы.
В карточке	Время заполнения операторов карточки клиента. Поствызывная обработка.
В разговоре	Время диалога с клиентом.
Не активен	время статуса "Не в сети". в течение рабочего дня.
Ожидание ответа	ожидание клиента в очереди пока оператор берет трубку. При входящем звонке. Пока оператор не нажмет "Ответить".
Слушает гудки	ожидание ответа клиента во время исходящего звонка.



В разделе представлена статистика по всем операторам – общее время доступности, время нахождения в [статусах](#).

Фино	Тел.	Группа	В линии	Доступен	Пауза	Не беспокоить	В карточке	В разговоре	Неактивен	Ожидание ответа	Слушает гудки
oper (333)	432432	test	30:09:30	26:35:39	00:21:42	02:24:43	03:14:09	00:21:54	00:15:11	00:27:28	00:19:46
OPER 2 (334)	43432432	ТЕСТ	00:57:06	00:54:07	00:01:50	00:00:00	00:00:19	00:00:40	00:00:29	00:02:19	00:00:00
ABC (407)	777		00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:01:51	00:00:00	00:00:00

Рис. 52

Столбцы для отображения можно убрать или добавить:

- ☐ Все
- ☒ Дата ☒ ФИО ☒ Тел. ☒ Название группы ☒ В линии ☒ Доступен ☒ Пауза ☒ Не беспокоить ☒ В карточке ☒ В разговоре
- ☒ Неактивен ☒ Ожидание ответа ☒ Слушает гудки

Рис. 53

В верхней части раздела доступны сортировка, фильтрация данных по выбранным критериям.

Рис. 54

Историю статусов можно скачать в форматах **csv** или **xlsx**.

Рис. 55

7. Мониторинг

В реальном режиме показана работа операторов:

The screenshot displays the SipSpeak CallCenter monitoring interface. The left sidebar contains navigation links: Дашборд, Проекты, Отчеты, Настройки, Черный список, and Файловый менеджер. The main area shows a list of operators with their status and call history. The top status bar indicates: В сети: 2170 / Занято: 530 (26%), Баланс: 110500P / Расход (дтм): 0P, Скорость соединения: 10 Mbit/s, Не в сети: Неизвестно, 589.

Стратегия: По кругу, после того, кто ответил последним
Абоненты: В сети: 27 | Не в сети: 27

№	Имя	Статус	Время
1)	Александр А.	В разговоре	04:53
2)	Александр А.	В разговоре	04:07
3)	Александр А.	В разговоре	01:43
4)	Александр А.	Свободен	
5)	Александр А.	В разговоре	00:00
6)	Александр А.	В разговоре	01:36
7)	Александр А.	В разговоре	02:17
8)	Александр А.	В разговоре	02:20
9)	Александр А.	В разговоре	00:16
10)	Александр А.	В разговоре	02:24
11)	Александр А.	В разговоре	02:27
12)	Александр А.	В разговоре	02:29
13)	Александр А.	В разговоре	09:38
14)	Александр А.	В разговоре	02:28
15)	Александр А.	В разговоре	09:45
16)	Александр А.	В разговоре	03:24
17)	Александр А.	В разговоре	07:59
18)	Александр А.	Свободен	
19)	Александр А.	В разговоре	00:29
20)	Александр А.	В разговоре	02:18
21)	Александр А.	В разговоре	09:57
22)	Александр А.	Свободен	
23)	Александр А.	В разговоре	01:56
24)	Александр А.	В разговоре	00:30
25)	Александр А.	В разговоре	01:17
26)	Александр А.	В разговоре	00:16
27)	Александр А.	В разговоре	00:04

Звонки в очереди
795 (00:00)

Рис. 56

8. Дашборд

Статистика представлена в виде диаграмм и графиков:

- Статистика Операторы;
- Статистика Контакты;
- Статистика Звонков (время);
- Статистика Звонков (кол-во).

Внимание! Администратор видит данные по всем операторам. Оператор на дашборде видит только свои данные.



Рис. 57

В верхней части раздела доступна фильтрация и выбор периода предоставления данных.

Рис. 58

9. Черный список

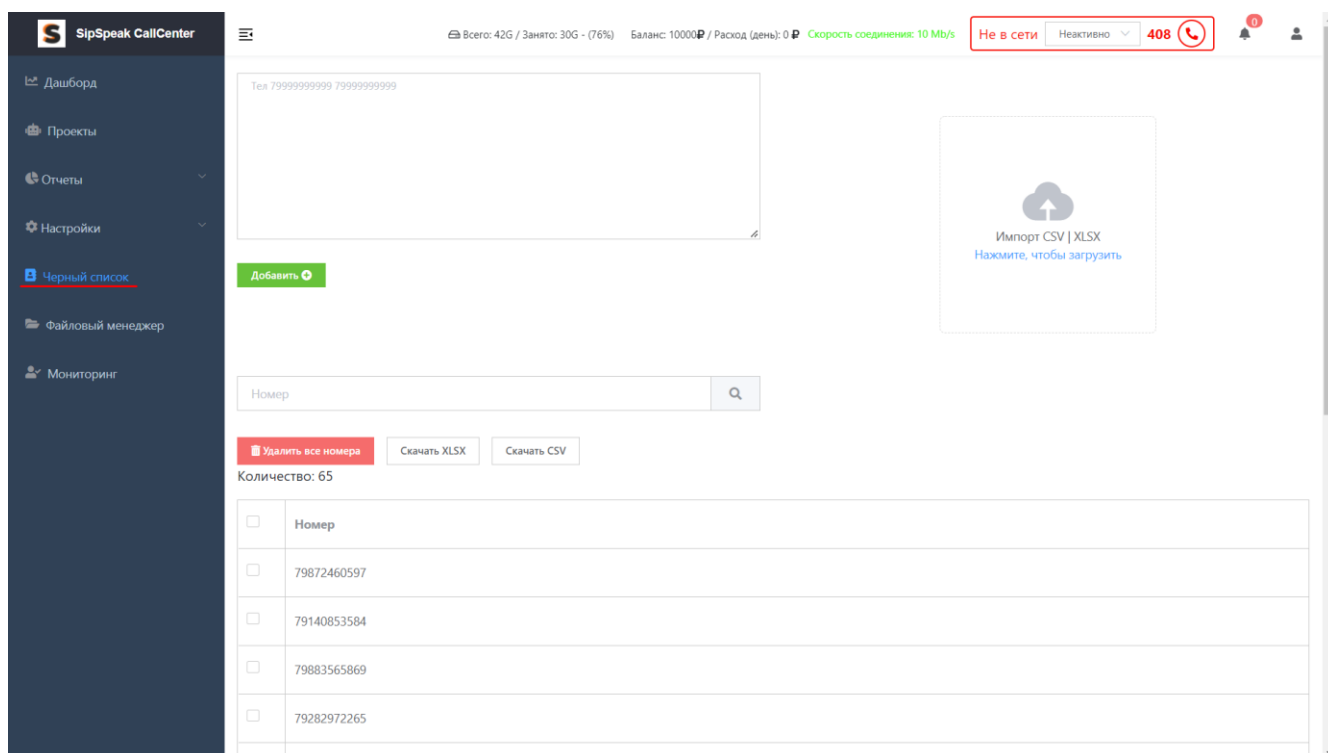


Рис. 59

В разделе можно добавить номера вручную или загрузить список:

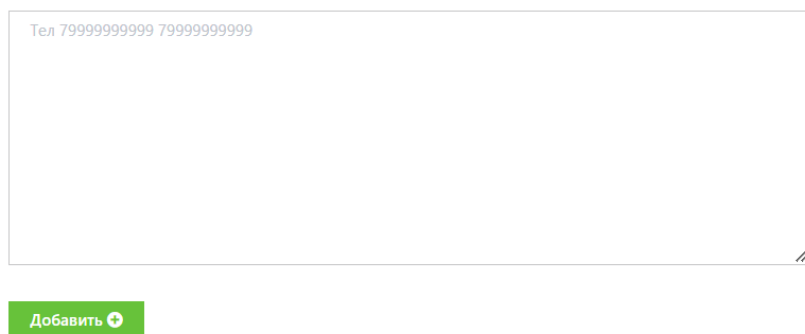


Рис. 60

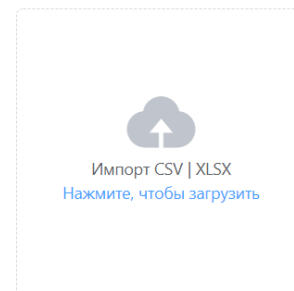


Рис. 61

Воспользоваться поиском, удалить номера из списка, выгрузить список номеров. номеров, по которым не нужно осуществлять обзвон:

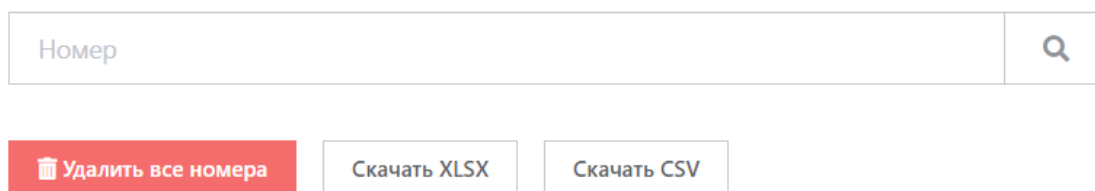


Рис. 62

10.Файловый менеджер





Файловый менеджер предназначен для обмена данными между всеми сотрудниками, независимо от роли:



Рис. 63



В менеджере можно создавать иерархическую структуру папок.

Доступные функции:

	Загрузка файла
<input type="text" value="Папка 2"/> +	Создание папки
	Редактировать название
	Удалить
	Скачать

11. Техническая поддержка

Для получения технической поддержки при возникновении вопросов по работе в Системе Вы можете:

- позвонить на горячую линию:
 - Москва **8 (499) 348-19-88**
 - Санкт-Петербург **8 (812) 409-91-18**
 - Воронеж **8 (473) 200-65-71**
- воспользоваться чатом:
 -  <https://t.me/Asterpy>,
 -  **SipSpeak**
- написать обращение по электронной почте contact@sipspeak.ru.