Контроль пропущенных

Руководство пользователя

Автоматические звонки на все пропущенные вызовы. Проверка звонков на случай, если с абонентом уже связались. Отбор звонков определенной очереди.

Оглавление

Настройка модуля 2

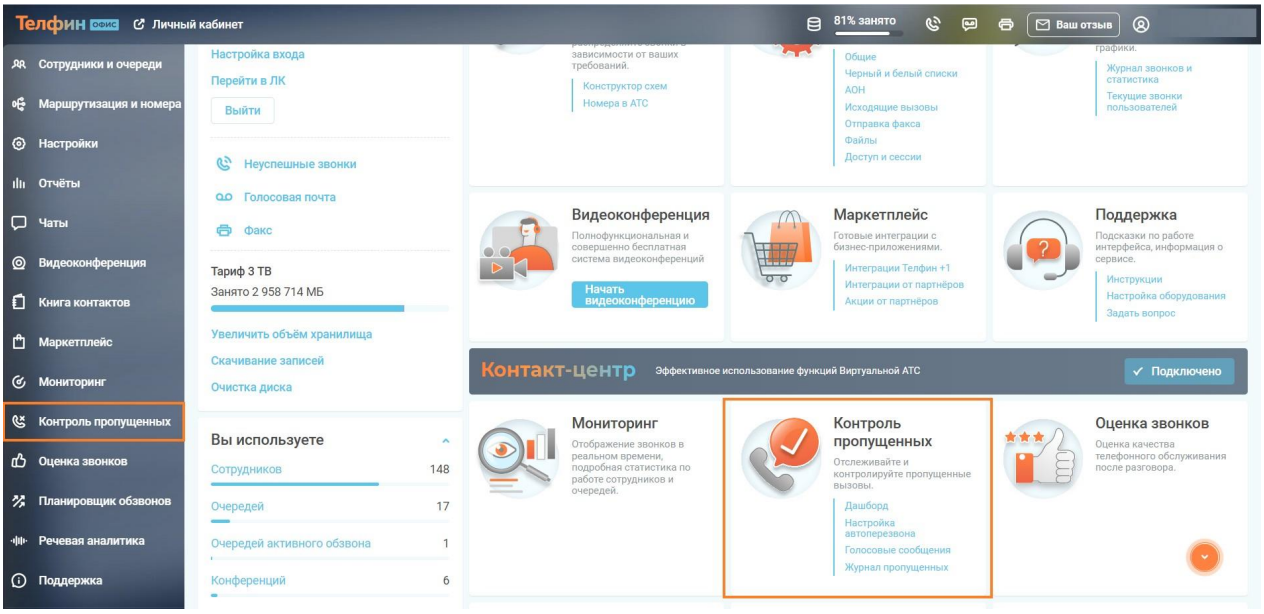
Создание автоперезвона 3

Голосовые сообщения 6

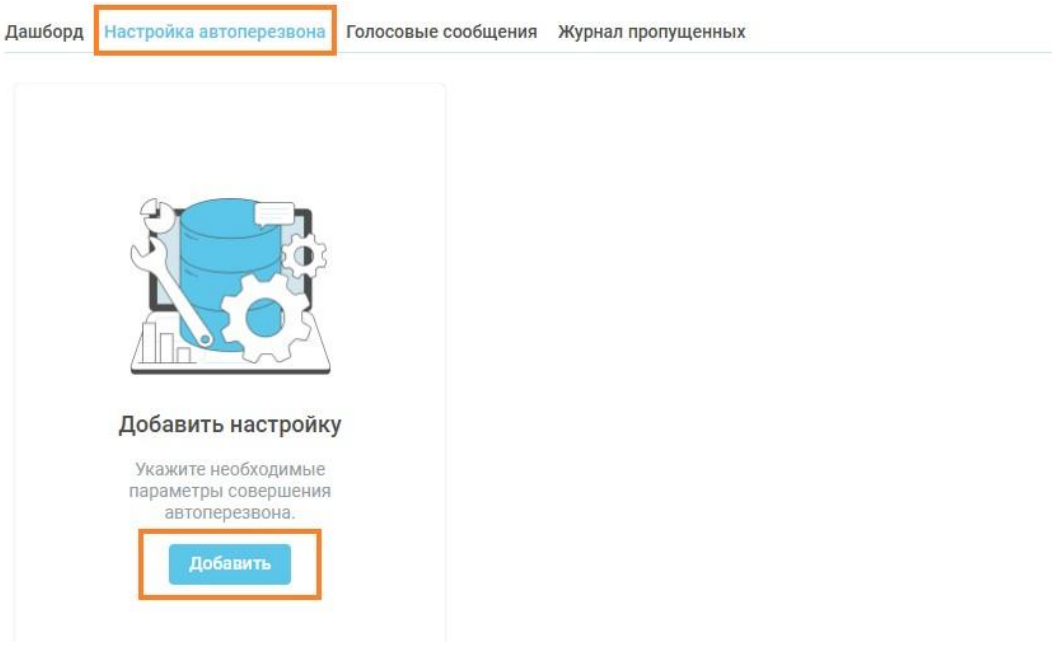
Журнал пропущенных 7

Настройка модуля

1. Зайдите в интерфейс вашей виртуальной АТС «Телфин.Офис» и в главном или боковом меню выберите модуль «Контроль пропущенных».

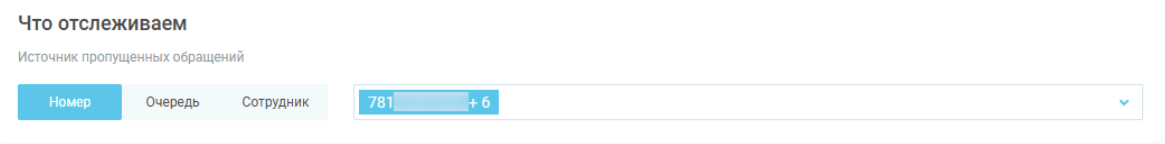


2. Перейдите на вкладку «Настройка автоперезвона» и нажмите на кнопку «Добавить»:



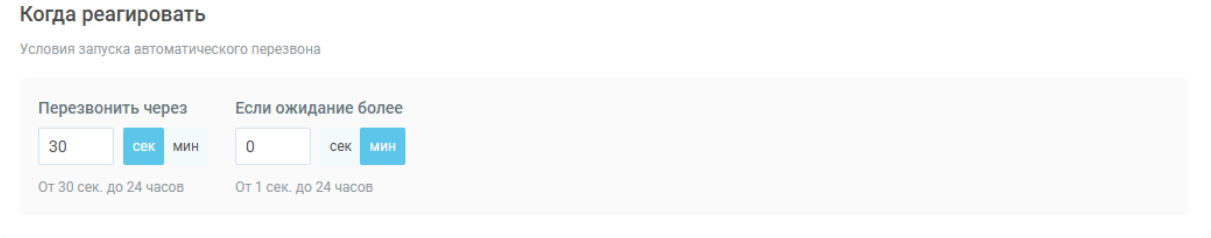
Создание автоперезвона

1. Выберите источник, по которому необходимо отслеживать пропущенные:
   - на внешнем номере;
   - на очереди;



   - на добавочном номере сотрудника.

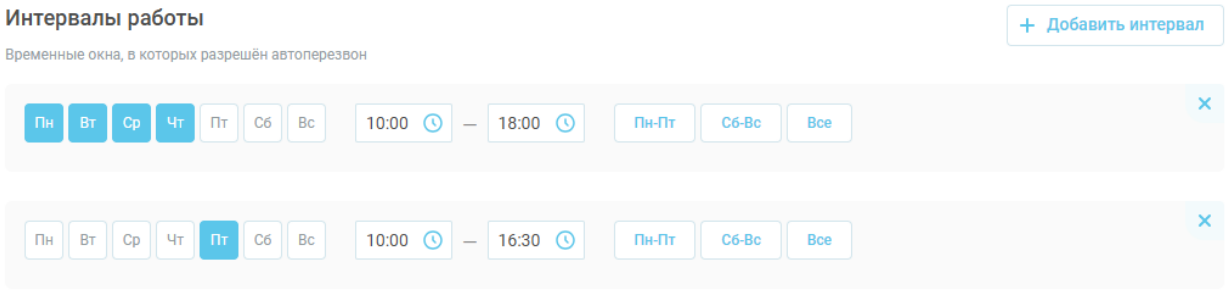
2. Укажите условия запуска автоперезвона:
   - через какое время выполнить перезвон по пропущенному вызову;



   - вызовы с каким временем ожидания учитывать.

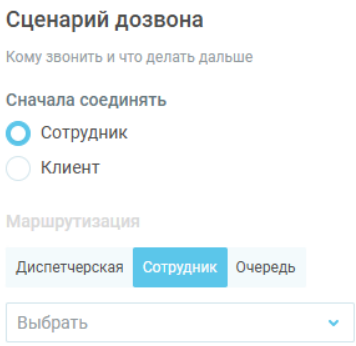
3. Настройте интервал работы автоперезвона.
   Укажите дни и часы, в которые будет срабатывать данный модуль.
   По кнопке «Добавить интервал» возможно добавить несколько таких интервалов.

   Например, необходимо, чтобы автоперезвон срабатывал с понедельника по четверг с 10:00 до 18:00, а в пятницу - с 10:00 до 16:30.



   Если вы не указываете время, правило будет работать «Круглосуточно».
   Если вы указали время, и вам нужна работа правила в режиме «Круглосуточно» - удалите указанное время (оставьте поле пустым).

4. Выберите сценарий дозвона:
   - кому изначально будет поступать вызов: сотруднику или клиенту;
   - на кого будет направляться вызов: диспетчерская, сотрудник (сотрудников) или очередь.

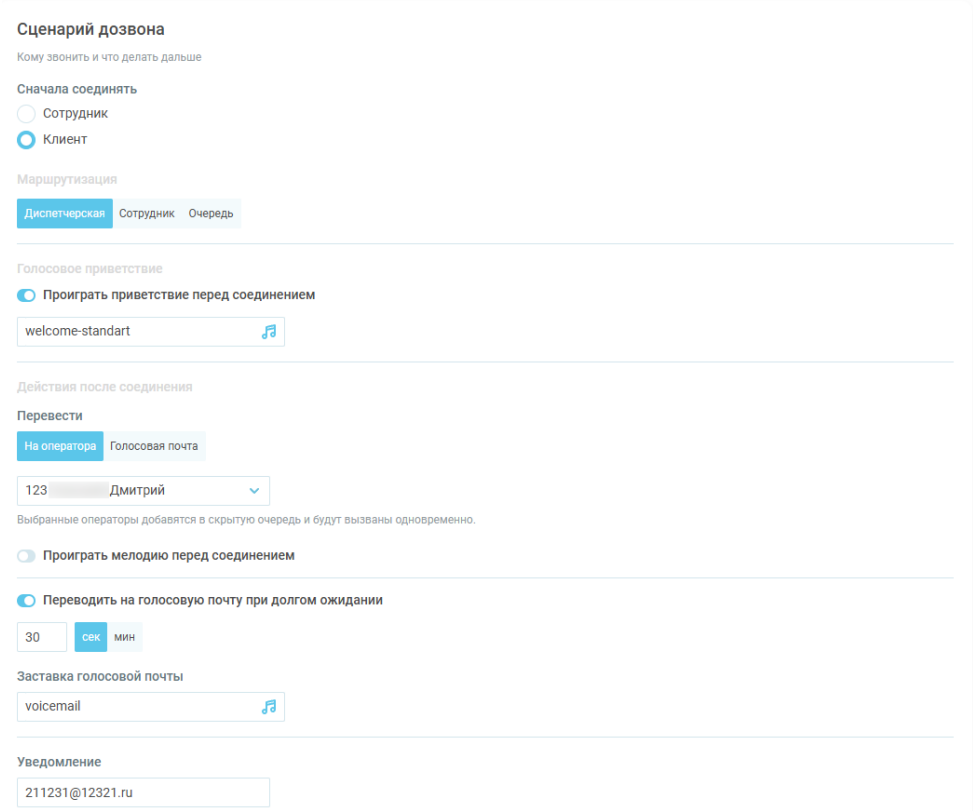


Настройки диспетчерской:

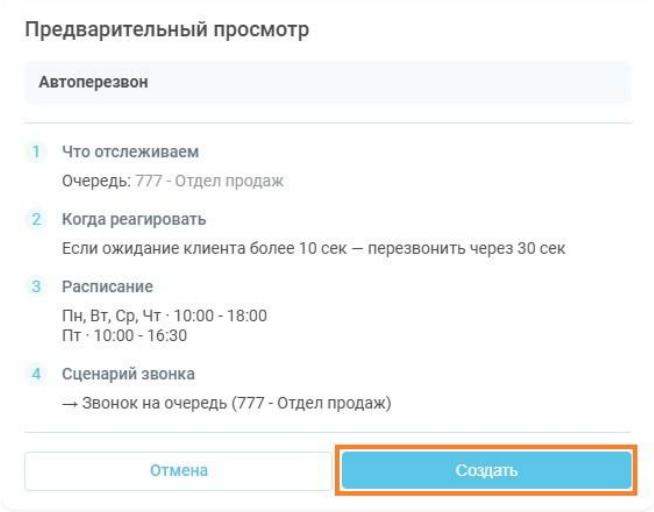
Данный сценарий подразумевает расширенную настройку маршрутизации вызова, при которой возможно настроить:

- проигрывание голосового приветствия клиенту перед соединением;
- на кого будет направлен вызов: на сотрудника (сотрудников) или голосовую почту;
- проигрывание мелодии во время дозвона;
- перевод на голосовую почту, если при перезвоне ожидание составляет больше указанного времени.

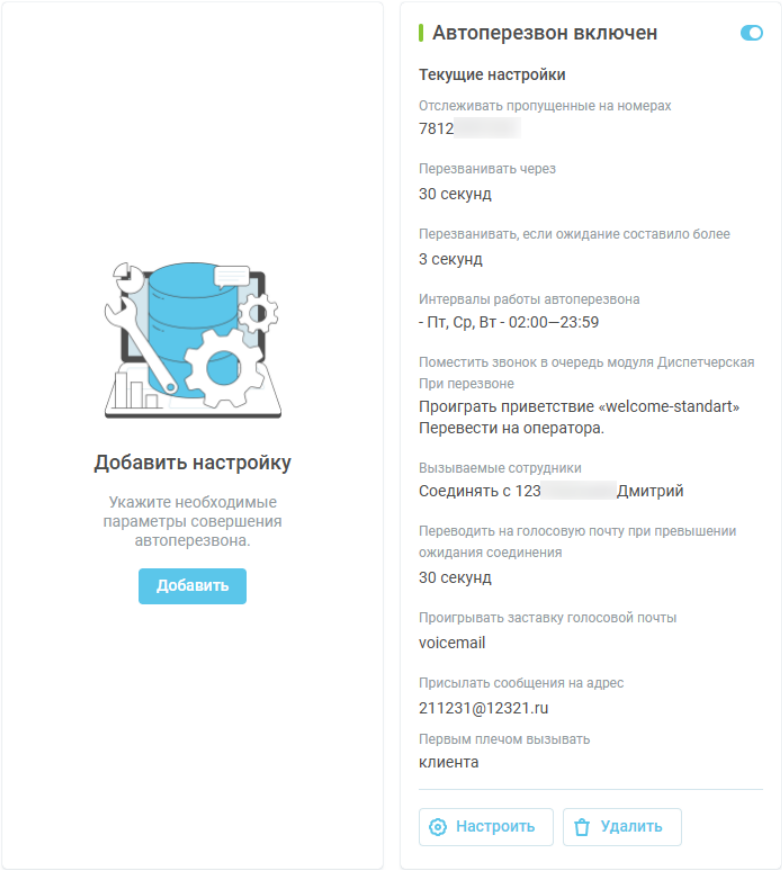
Опция «Диспетчерская» доступна только для одного правила.



5. После выставления всех настроек, а также во время настройки автоперезвона вы можете проверить выставленные параметры справа, в окне предварительного просмотра. После этого необходимо нажать на кнопку «Создать».



Созданные модули будут отображаться во вкладке «Настройка автоперезвона». В данном разделе вы сможете добавлять, настраивать, включать/выключать и удалять автоперезвоны.



Голосовые сообщения

В данной вкладке отображаются оставленные голосовые сообщения при перезвонах клиентам.

Сообщения можно отфильтровать по периоду: сегодня, вчера, неделя, месяц или произвольный период. Также можно найти сообщения по конкретному номеру, указав номер целиком или его фрагмент.

Каждое сообщение можно прослушать и скачать.

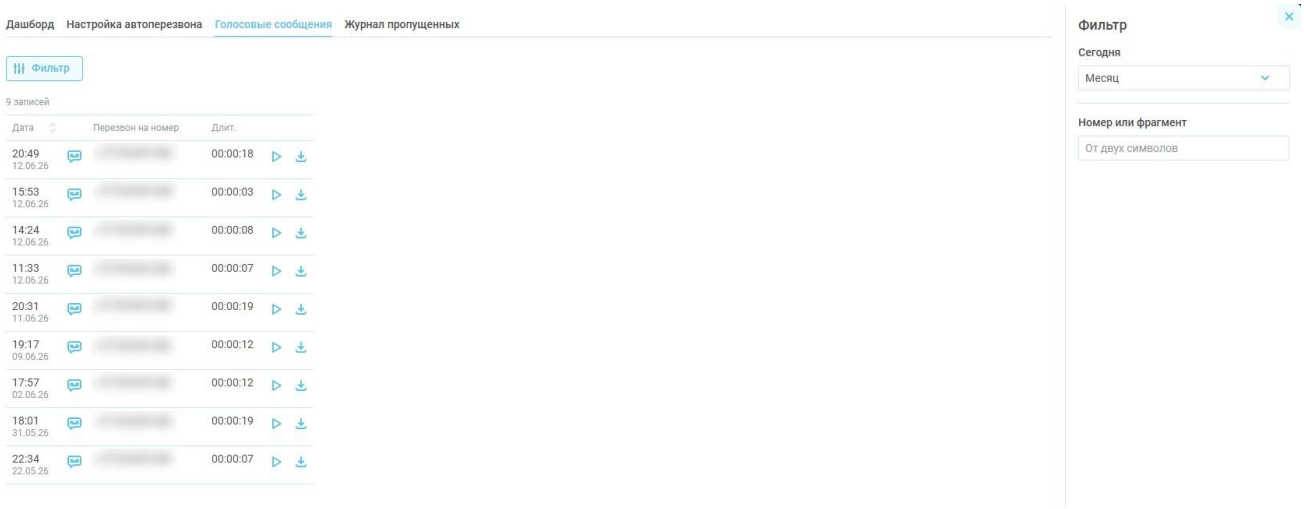
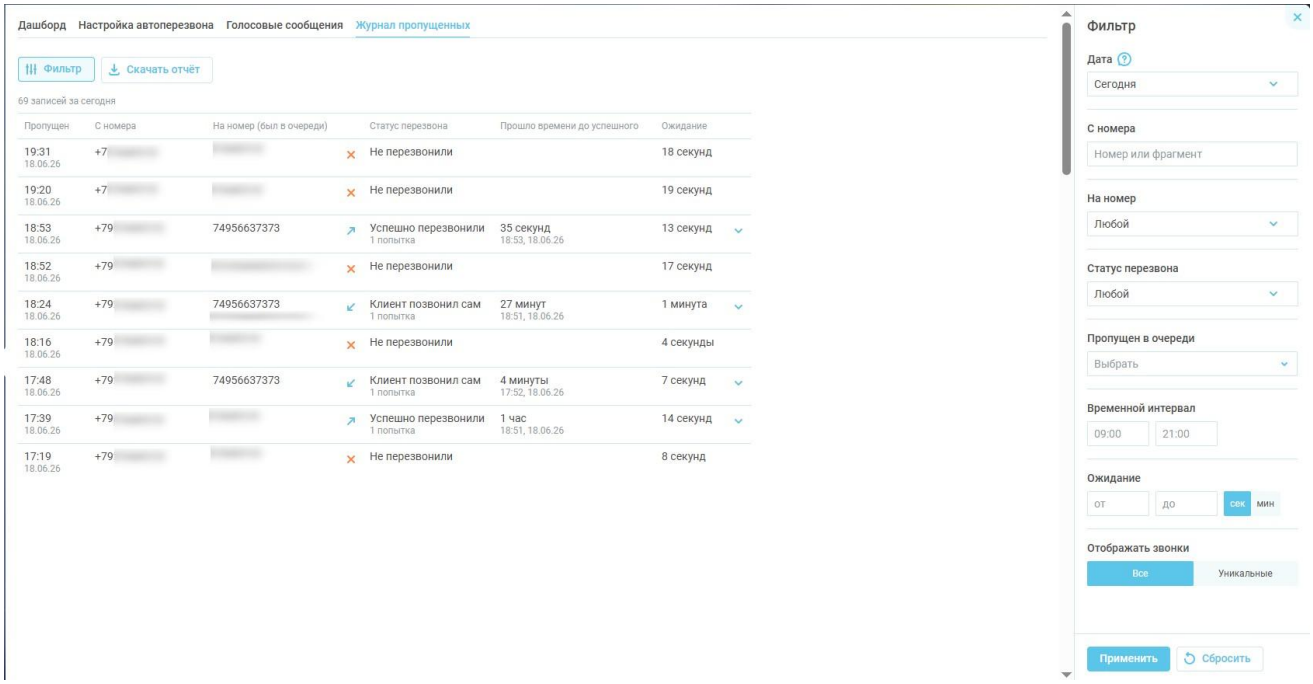


Рис. 10

Журнал пропущенных

На вкладке «Журнал пропущенных» доступна статистика по перезвонам.



В статистике отображается:

- время пропущенного вызова;
- с какого номера был пропущен звонок;
- на какой номер вызов совершался;
- статус самого перезвона;

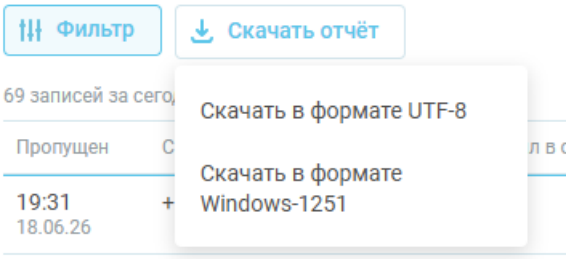
- время успешного перезвона;
- длительность ожидания.

Статус перезвона:

- **Не перезвонили** — если перезвона по пропущенному не было, или сотрудник не ответил на вызов;
- **Неуспешный вызов —** если попытка перезвона клиенту была неуспешной;
- **Успешно перезвонили** — если на пропущенный вызов был успешно осуществлен перезвон;
- **Клиент позвонил сам** — если клиент перезвонил сам спустя время и дозвонился;
- **Звонят сейчас** — если перезвон осуществляется в текущее время.

При нажатии на строку с вызовом можно посмотреть информацию о том, когда был выполнен перезвон или когда клиент перезвонил и кто из сотрудников общался с клиентом.

Данную статистику можно отфильтровать, используя параметры справа. Полученный отчет можно скачать по кнопке в двух форматах.



По любым техническим вопросам обращайтесь в службу поддержки «Телфин». Наши специалисты всегда готовы помочь в разрешении ваших задач. Возникшие вопросы могут быть отправлены через форму вопрос-ответ в интерфейсе виртуальной АТС «Телфин.Офис», по электронной почте или заданы по телефону.

E-mail: support@telphin.ru

Телефон: (812) 336-42-42, доб. 2