

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1.1. Услуга является предустановленной (имеются стандартные настройки минимального функционального набора).

1.2. Для управления Услугой Абоненту предоставляется доступ в личный кабинет Услуги, которая размещена на Web-странице в сети Интернет. Абонент обязан обеспечивать сохранность логина и пароля, необходимых для доступа в Личный кабинет. Действия, совершенные в личном кабинете, доступ в который осуществлен с использованием логина и пароля Абонента, признаются действиями, совершенными Абонентом лично или его уполномоченным представителем от имени и в интересах Абонента. При этом Абонент несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, совершенные в личном кабинете Абонента, как за свои собственные, а также за последствия таких действий. Оператор связи вправе без предварительного предупреждения приостановить использование Абонентом личного кабинета в случае расторжения Договора и(или) Соглашения.

1.3. Существует техническая возможность предоставления Услуги при исходных данных, указанных Абонентом при заказе Услуги.

1.4. Если иное не предусмотрено Договором, баланс Лицевого счета на момент активации Услуг должен быть достаточным для оплаты Услуг.

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

2.1. Услуга «Виртуальная АТС».

2.1.1. Функциональность Услуги обеспечивает возможность эффективного обслуживания входящего и исходящего потока вызовов, осуществлять звонки между внутренними абонентами. Получать звонки из телефонной сети общего пользования, сетей подвижной связи Абонент может на все используемые фиксированные телефонные номера, привязанные к Услуге.

2.1.2. Список доступных функций в рамках услуги «Виртуальная АТС».

Функция	Примечание
Централизованная запись разговоров	Каждый вызов будет записан на сервере. Супервизор может прослушать/скачать запись в Личном кабинете Услуги.
Личная статистика пользователя	Супервизор может посмотреть отчет о работе каждого пользователя, включающий количество принятых /отвеченных /пропущенных /совершенных вызовов и среднее время входящих разговоров.
Журнал вызовов	Супервизор имеет доступ к отчету о вызовах всех пользователей
Групповой вызов	Возможность направить вызов на группу пользователей (одновременно или в случайном порядке)
Настраиваемая переадресация вызова	Пользователь может установить переадресацию вызова со своего номера на другого пользователя системы
Перевод вызова	Во время разговора пользователь может вручную переключить вызов на другого пользователя системы
Соединение по добавочному номеру	Абонент получает внутренний номер, который клиенты могут набрать при звонке в офис, чтобы соединиться напрямую с интересующим их сотрудником. При этом не важно, в каком филиале компании находится сотрудник

Определение номера	Пользователь может видеть номер вызывающего его клиента
Определение имени	Возможность сопоставить номера клиентов именам. При входящем вызове пользователь увидит номер и имя вызывающего (при поддержке данной функции оборудованием пользователя)
Сценарии автоматического обслуживания (IVR)	Предоставляется возможность создания многоуровневых сценариев обслуживания абонентов. Это могут быть автоинформаторы, системы распределения вызовов
WEB - телефон	Пользователь может принимать/совершать вызовы непосредственно из Личного кабинета Услуги
Интеграция с порталом Bitrix24	Возможность настроить соединение с порталом Bitrix24 для обработки телефонных звонков в CRM.
Загрузка собственных голосовых приветствий	Загрузка аудио файлов для использования в качестве голосовых приветствий и оповещений.
Подключение нескольких городских номеров	Возможность создать индивидуальный сценарий обработки вызова для каждого городского номера, присвоенного системе
Очередь вызовов	Возможность накапливать и удерживать входящие вызовы при занятости оператора, обслуживающего очередь. При освобождении оператора к нему автоматически направляется вызов из очереди.
Правила по времени	Возможность задать диапазон времени и настроить отдельную маршрутизацию при совпадении и не совпадении с заданным диапазоном (рабочее время).