



## Список возможностей и стоимость Коммуникационной платформы РанТел

Тип учетной записи	Упрощенная	Базовая	Контакт-центр
Стоимость	80	100	150

### Обработка входящих звонков

Автоматическое определение номера звонящего (АОН)	V	V	V
Переадресация звонка на голосовую почту	V	V	V
Переадресация звонка на сотрудника	V	V	V
Переадресация звонка на группу сотрудников	V	V	V
Переадресация звонка на любой внешний номер	V	V	V
Черный и белый список	V	V	V

### Обработка исходящих звонков

Настройка номера для компании и сотрудников с которого будут идти вызовы	V	V	V
Правила разрешенных исходящих вызовов для конкретных добавочных	V	V	V

### Маршрутизация и голосовое приветствие

Обработка входящих вызовов согласно расписанию для каждого внешнего номера или группы номеров	V	V	V
Одноуровневое голосовое меню	V	V	V
Многоуровневое голосовое меню	-	V	V
Возможность создавать неограниченное количество схем обработки вызовов (настройка по конкретным дням недели, периоду, произвольным датам, по времени суток, по неответу, занято или всегда)	-	V	V
Возможность загружать неограниченное количество собственных мелодий и голосовых сообщений для	-	V	V



приветствия			
Возможность донабора номера сотрудника из IVR	V	V	V
Настройка ограничений для исходящих вызовов	V	V	V

### Сотрудники

Короткие номера для каждого сотрудника	V	V	V
Возможность совершать внутренние звонки по коротким номерам	V	V	V
Получение вызова на Sip-устройство или программу	V	V	V
Возможность настроить время ожидания ответа сотрудника как агента очереди	-	V	V
Переадресация вызова по условиям всегда, занято или неответ	V	V	V
Настройка действий при недоступности абонента	V	V	V
<b>Алгоритмы переадресации</b>			
Переадресация на указанные контакты одновременно (количество контактных номеров не ограничено)	-	V	V
Переадресация на указанные контакты поочередно (количество контактных номеров не ограничено)	-	V	V
Голосовая почта Компании	V	V	V
Голосовая почта Сотрудника	-	V	V
Перевод вызова на другого сотрудника безусловный	V	V	V
Перевод вызова на другого сотрудника с разговором	V	V	V
Перехват вызовов, поступивших на другой добавочный	V	V	V

### Очереди обзвона

Возможность объединять сотрудников в очереди обзвона (отделы)	V	V	V
Короткий номер очереди	V	V	V



Перевод вызова на очередь (вручную)	V	V	V
Удержание вызовов в очереди	V	V	V
Мелодия при постановке в очередь и во время ожидания	V	V	V
Настройка максимального времени ожидания в очереди	-	V	V
Возможность перевода звонка по истечении времени ожидания на конкретного сотрудника, группу сотрудников, факс или на голосовую почту	V	V	V
Вход/выход агентов из очереди из интерфейса	-	V	V
<b>Алгоритмы распределения звонков в очереди</b>			
Последовательный набор номеров сотрудников.	V	V	V
Одновременный набор номеров сотрудников.	V	V	V
Случайный выбор номера сотрудника.	-	V	V
Последовательный выбор номера сотрудника.	-	V	V
Выбор номера сотрудника по заданным приоритетам	-	-	V
Сотруднику с наименьшим временем разговора	-	-	V
Сотруднику с наибольшим простоем	-	-	V

### Запись разговоров

Возможность записывать все разговоры сотрудника	V	V	V
Загрузка записей разговоров из Личного кабинета	V	V	V
Возможность записывать разговоры агентов очереди (группы)	V	V	V
Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете	V	V	V

### Голосовая почта

Голосовая почта: общая на компанию	V	V	V
Голосовая почта: персональная	V	V	V
Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете	V	V	V



Автоматическая отправка файла на указанный E-mail	V	V	V
---	---	---	---

#### Прием факсов

Факс	-	V	V
Ефакс	V	V	V
Прием факса автоматический	V	V	V
Просмотр полученных факсов через web-интерфейс	V	V	V
Автоматическая отправка файла на E-mail	V	V	V

#### Конференция

Конференция на неограниченное число участников (количество участников равно количеству сотрудников плюс один администратор)	V	V	V
Конференция с входом по PIN и настройкой расписания	-	V	V

#### Статистика

Возможность сохранения и быстрого доступа к настройкам часто используемых отчетов	-	V	V
<b>Общий отчет по входящим звонкам</b>			
Возможность задать период выборки	V	V	V
По каждому номеру и по всем номерам	V	V	V
Количество принятых, непринятых, всего	V	V	V
<b>Отчет по очередям (группам)</b>			
Возможность задать период выборки	V	V	V
Количество звонков поступивших в очередь	-	V	V
Принятых, непринятых	V	V	V
<b>Отчет по сотрудникам</b>			
Фильтр по сотруднику, дате звонков, типу (входящие, исходящие, внутренние) и статусу	V	V	V



<b>Цифровые и графические данные:</b>			
Всего звонков (как агентом очереди, личных)	V	V	V
Исходящие	V	V	V
Входящие (как агентом очереди, личные, всего, принятые, непринятые)	V	V	V
Средняя длительность принятых, исходящих, ожидания принятых, ожидания пропущенных	-	V	V
Общая длительность входящих и исходящих	V	V	V
<b>Журнал звонков</b>			
Список звонков с возможностями разных фильтраций и отборов	V	V	V
по сотруднику	V	V	V
по очереди (группе)	V	V	V
по типу (звонки, факсы, голосовые сообщения)	V	V	V
по направлению (все, входящие, исходящие)	V	V	V
по статусу (успешные, неуспешные)	V	V	V
по дате или периоду	V	V	V
по длительности разговора	V	V	V
по номеру	V	V	V

**Прочее**

Возможность подключения номеров других операторов по SIP	V	V	V
Интеграция с мобильной связью (FMC)	V	V	V

**Дополнительные модули**

Отображение монитора звонков и сотрудников в реальном времени	-	V	V
Подключение к текущему разговору с выбором опции: послушать, просуфлировать или присоединиться к	-	V	V



беседе - суфлер			
Модуль WebCall - предоставляется программный код для виджета звонка с сайта	-	V	V
Автоперезвон - call back	-	V	V
Web-телефон	-	V	V
Модуль "Уведомления на почту" - приходит уведомления на почту о пропущенном вызове с указанием на какую очередь звонили, время и телефон звонящего	-	V	V
Оценка клиентом разговоров в очереди с журналом звонков	-	-	V
IVR статистика - собирает информацию на какой пункт меню поступает сколько звонков; сколько не дожидаются ответа на каком пункте	-	-	V
Обработка пропущенных вызовов - в статистике добавляется атрибут, который показывает перезвонили ли на пропущенный звонок	-	-	V
Повторный звонок - при повторном звонке от клиента АТС произведет поиск (по входящим, исходящим, отвеченным) по одному или нескольким критериям и соединит с нужным оператором;	-	-	V
Сбор статусов пользователей и агентов - собирает информацию по каждому из статуса (в очереди, перерыв, выключен и др.) в разрезе пользователя и агента call-центра	-	-	V
Стиль личного кабинета - возможность брендировать кабинет Клиента	-	-	V
<b>Различные отчеты работы операторов call-центра</b>			
KPI оператора - Отчет позволяет сформировать аналитику по работе оператора, с учетом статусов его работы, количестве вызовов.	-	-	V
Аналитика по очередям - Отчет позволяет сформировать аналитику по выбранным очередям с группировкой по дням и часам за выбранный период.	-	-	V
Двойная группировка - Отчет позволяет сформировать аналитику по истории вызовов в 2х плоскостях. Отчет	-	V	V



полезен для подведения коротких итогов по работе операторов и обработке входящих вызовов.			
Регистрация абонентов - Отчет позволяет просмотреть регистрационные события абонентов АТС.	-	-	V
Статусы агентов колл-центра - Отчет позволяет получить хронологию изменения статусов пользователей в колл-центре.	-	-	V
<b>Автообзвон - обзвон больших объем баз</b>			
информатор - проигрывания файла с необходимой информацией	-	-	V
информатор с маршрутом - после проигрывания файла позволяет соединить с очередью на АТС	-	-	V
обзвон с анкетой - при дозвоне до клиента открывается ранее созданная форма с анкетой (гугл формы/яндекс формы)	-	-	V
обзвон без анкеты - обзвон клиентов и соединением с очередью	-	-	V
актуализация контактов - дозвон до номера и сброс после снятия, в выгрузке уже показан результат	-	-	V

#### Готовые интеграции

Битрикс24	V	V	V
amoCRM	V	V	V
Roistat	-	V	V
bpm'online	-	-	V
speech2sale	-	-	V
Открытое API	-	-	V
Text To Speech	-	-	V
Яндекс.Коннект	-	-	V
Интеграция с SMS-агрегатором	-	V	V
Дополнительное хранилище Mail.RU/ Яндекс.Диск	-	V	V



## Простые звонки

1С 7.7, 8.x	-	V	V
1С:Отель	-	V	V
1С: Учёт аренды и проката	-	V	V
Excel, Outlook, Access	-	V	V
BasePlan	-	V	V
Beauty Expert	-	V	V
Инфо-Предприятие	-	V	V
UNIVERSE-Фитнес	-	V	V
UNIVERSE-Красота	-	V	V
FrontPad	-	V	V
Okdesk	-	V	V
Ramex	-	V	V
Real Estate CRM	-	V	V
retailCRM	-	V	V
CryptoCRM	-	V	V
Simpla CMS	-	V	V
SugarCRM Старт, Профи, Премиум	-	V	V
Sycret	-	V	V
MoiTuristy.ru	-	V	V
Orderino	-	V	V
U-ON Travel	-	V	V
YClients	-	V	V
A&A Клуб	-	V	V
АРК Риелтор 2015 от компании ТИСА	-	V	V
Бизнес.Ру (Класс365)	-	V	V
Robomed	-	V	V





Мегаплан	-	V	V
МоиДокументы-Туризм	-	V	V
МойСклад	-	V	V

#### Роли ЛК абонента

Администратор	V	V	V
Оператор	V	V	V
Возможность создать произвольную роль с доступом к определенным разделам АТС	-	V	V