**Типовые настройки Виртуальной АТС.**

1. **Простая переадресация**

**Задача.**

Выделенный входящий номер: 4994003558

Рабочее время:

График работы: **пн-пт 09:00-19:00**

Основное действие: **Переадресация**

Номера для переадресации: **89261111111,89262222222,89263333333**

Внутренние номера: **110,111,112**

Метод распределения вызовов: **последовательный с первого**

Время ожидания ответа на номерах: **30 секунд**

Действие при неудачной переадресации (нет ответа или занято): **проиграть голосовое сообщение1**.

Нерабочее время:

 График работы: **остальное время**

 Основное действие: **проиграть голосовое сообщение2.**

**Решение.**

Начальное дерево элементов уже содержит домашнюю группу ВАТС и одного пользователя с правами администратора:



В домашней группе необходимо создать две дочерние группы для рабочего и нерабочего времени, для чего выделяем данную группу и нажимаем вверху экрана ссылку «Добавить группу»:



В группе «Рабочее время» нужно создать трех пользователей. Выделяем нужную группу и нажимаем вверху экрана ссылку «Добавить нового пользователя»:



Для каждого пользователя необходимо заполнить внутренний номер и «Контакты пользователя» на примере Пользователя 2:



Стоит заметить, что мы создали по пользователю для каждого из номеров только с той целью, чтобы выделить им внутренние номера. Если же нет необходимости в использовании внутренних номеров, то можно просто в одном пользователе в «Контактах пользователя» прописать все 3 номера для переадресации.

Теперь перейдем в настройки группы «Рабочее время».



Нажимаем на ссылку «Не задан» возле «Файл приветствия» и загружаем предварительно записанный файл (например, «Приветствие») с локального диска, который будет проигрываться, как приветствие в рабочее время:



 Для группы «Нерабочее время» необходимо сделать аналогично, только выбрать нужно файл, соответствующий нерабочему времени.

Далее, устанавливаем «Действие при не ответе» выбираем «Проиграть голосовую фразу» и выбираем загруженную нами фразу для проигрывания при занятости всех сотрудников.



После изменений, основные параметры группы «Рабочее время» должны выглядеть так:

 

Далее, в пункте «Распределение вызовов» изменяем «Метод распределения звонков» на «Последовательный с первого».

Теперь необходимо создать расписание для группы рабочего времени.

В «основных параметрах» нажимаем на график работы (не задан). Во всплывающем окне нажимаем кнопку «Создать новое».



Мы видим подобное окно. Далее, в разделе «Группы дней» нажимаем на кнопку добавить и в появившейся группе дней отмечаем дни, которые должны входить в данный график (для нашего случая, это понедельник-пятница). В разделе «Диапазон рабочего времени» выставляем время начала и окончания.

После этих изменений окно настройки расписания должно выглядеть так:



Закрываем всплывающее окно и переходим в группу «Нерабочее время».

Здесь мы устанавливаем «Действие при не ответе» выбираем «Проиграть голосовую фразу» и выбираем нашу фразу «Нерабочее время». В пункте «Распределение вызовов» изменяем «Метод распределения звонков» на «Нет обзвона».

Для группы «Нерабочее время» график работы задавать необязательно, так как её приоритет ниже, чем приоритет группы «Рабочее время». И, соответственно, в неё вызов попадет только в то время, которое не войдет в график работы группы «Рабочее время». Приоритет групп можно изменить в основных настройках ВАТС ():



Теперь, необходимо на странице «Управление номерами» для номера 4994003558 убедиться, что создано правило обработки входящих вызовов.

Правила маршрутизации должны выглядеть так:

На этом настройка Виртуальной АТС закончена .

Внимание!!! Если в поле «Значение» вместо домашней группы –« Тестовая ВАТС» (самый верхний уровень иерархии) выбрать, например, переход на группу «Рабочее время», то вызов в нерабочее время не перейдет на группу «Нерабочее время».

1. **Переадресация с использованием sip-номеров и голосовой почты.**

Задача.

**Задача.**

Выделенный входящий номер: 4994003558

Рабочее время:

График работы: **пн-пт 09:00-19:00**

Основное действие: **Переадресация**

Номера для переадресации: **89261111111,89262222222,89263333333**

Сип-номера: 3 шт.

Внутренние номера: **110,111,112**

Метод распределения вызовов: **сначала звонят сип-номера, потом городские**

Время ожидания ответа на номерах: **30 секунд**

Действие при неудачной переадресации (нет ответа или занято): **перейти к записи голосовой почты.**

Количество повторов при распределении вызовов: **3.**

Фраза между повторами: **голосовое сообщение3**

Нерабочее время:

 График работы: **остальное время**

 Основное действие: **проиграть голосовое сообщение2.**

**Решение.**

Начальное дерево элементов уже содержит домашнюю группу ВАТС и одного пользователя с правами администратора:



В домашней группе необходимо создать две дочерние группы для рабочего и нерабочего времени, для чего выделяем данную группу и нажимаем вверху экрана ссылку «Добавить группу»:



В группе «Рабочее время» нужно создать трех пользователей. Выделяем нужную группу и нажимаем вверху экрана ссылку «Добавить нового пользователя»:



Для каждого пользователя необходимо заполнить внутренний номер и «Контакты пользователя» на примере Пользователя 2:

Сначала создадим sip-учетное имя. Для этого, в нижней строке «Контактов пользователя» выбираем тип «SIP». Во всплывающем окне вводим логин, пароль и нажимаем «Сохранить».



Далее, вводим федеральный номер этого пользователя.



Теперь перейдем в настройки группы «Рабочее время».



Нажимаем на ссылку «Не задан» возле «Файл приветствия» и загружаем предварительно записанный файл (например, «Приветствие») с локального диска, который будет проигрываться, как приветствие в рабочее время:



 Для группы «Нерабочее время» необходимо сделать аналогично, только выбрать нужно файл, соответствующий нерабочему времени.

Далее, для группы «Рабочее время» необходимо задать настройки приема голосовой почты и факсимильных сообщений. Для этого, зажимаем на ссылку «Включить» в пункте «Голосовая почта, факс». Во всплывающем окне вводим e-mail адрес и выбираем тип отправки уведомления о голосовой почте. После этого, нажимаем кнопку «Включить».



Обратите внимание, что, если для группы «Нерабочее время» не было задано **Действие при не ответе**, автоматически установилось действие «Голосовая почта группы».

Теперь необходимо изменить количество повторов при распределении вызовов. Для этого, в разделе **Распределение вызовов группы** «Рабочее время» устанавливаем нужное количество повторов.

Далее, загружаем фразу, которая будет проигрываться между повторами и устанавливаем его в соответствующем поле в разделе **Распределение вызовов группы** (аналогично тому, как было установлено приветствие в группе).

После этого, в **Распределение вызовов группы** меняем **Метод распределения вызовов** на **Одновременный по пользователям.** Этот метод говорит о том, что будет происходить обзвон обзвон пользователей с учетом приоритетов контактов. То есть, сначала вызов будет распределяться между контактами с приоритетом 1, потом с приоритетом 2 и т.д. В нашем случае, приоритет 1 имеют sip-номера пользователей.

Теперь необходимо создать расписание для группы рабочего времени.

В «основных параметрах» нажимаем на график работы (не задан). Во всплывающем окне нажимаем кнопку «Создать новое».



Мы видим подобное окно. Далее, в разделе «Группы дней» нажимаем на кнопку добавить и в появившейся группе дней отмечаем дни, которые должны входить в данный график (для нашего случая, это понедельник-пятница). В разделе «Диапазон рабочего времени» выставляем время начала и окончания.

После этих изменений окно настройки расписания должно выглядеть так:



Закрываем всплывающее окно и переходим в группу «Нерабочее время».

Здесь мы устанавливаем «Действие при не ответе» выбираем «Проиграть голосовую фразу» и выбираем нашу фразу «Нерабочее время». В пункте «Распределение вызовов» изменяем «Метод распределения звонков» на «Нет обзвона».

Для группы «Нерабочее время» график работы задавать необязательно, так как её приоритет ниже, чем приоритет группы «Рабочее время». И, соответственно, в неё вызов попадет только в то время, которое не войдет в график работы группы «Рабочее время». Приоритет групп можно изменить в основных настройках ВАТС ():



Теперь, необходимо на странице «Управление номерами» для номера 4994003558 убедиться, что создано правило обработки входящих вызовов.

Правила маршрутизации должны выглядеть так:

На этом настройка Виртуальной АТС закончена .

Внимание!!! Если в поле «Значение» вместо домашней группы –« Тестовая ВАТС» (самый верхний уровень иерархии) выбрать, например, переход на группу «Рабочее время», то вызов в нерабочее время не перейдет на группу «Нерабочее время».

1. **Переадресация с использованием IVR-меню и несколькими входящими номерами.**

**Задача.**

Выделенный входящий номер 1: 4994003558

Рабочее время:

График работы: **пн-пт 09:00-19:00**

Основное действие: **IVR-меню**

Приветствие: **Здравствуйте, вы позвонили в компанию «Рога и копыта»**

Текст IVR-меню: **Если вы хотите связаться бухгалтерию, нажмите 1. Если вы хотите с отделом кадров, нажмите 2. Для связи с секретарем нажмите 0 или оставайтесь на линии.**

Номера для переадресации: **89261111111,89262222222,89263333333,89264444444,89265555555**

Внутренние номера: **110,111,112,113,114**

Метод распределения вызовов: **IVR-меню**

Время ожидания ответа на номерах: **30 секунд**

Действие при неудачной переадресации (нет ответа или занято): **переадресация**

Количество повторов при распределении вызовов: **1.**

Бухгалтер-1: внутр.номер-110,моб: 89261111111

Бухгалтер-2: внутр.номер-111,моб: 89262222222

ОК-1: внутр.номер-112,моб: 89263333333

ОК-2: внутр.номер-113,моб: 89264444444

Секретарь: внутр.номер-114,моб: 89265555555

Нерабочее время:

 График работы: **остальное время**

 Основное действие: **проиграть голосовое сообщение2.**

**Решение.**

Начальное дерево элементов уже содержит домашнюю группу ВАТС и одного пользователя с правами администратора:



В домашней группе необходимо создать меню, для чего выделяем данную группу и нажимаем вверху экрана ссылку «Добавить меню»:

Далее, в домашней группе необходимо создать три дочерние группы для нерабочего времени, отделов бухгалтерии и кадров, для чего выделяем данную группу и нажимаем вверху экрана ссылку «Добавить группу»:



В группе «Бухгалтерия» нужно создать двух пользователей. Выделяем нужную группу и нажимаем вверху экрана ссылку «Добавить нового пользователя». Для удобства в основных настройках созданных пользователей переименовываем их:



Также, создаем и переименовываем пользователей в группе «Отдел кадров».

Так как у нас один секретарь, имеющий один номер, для него мы не будем создавать отдельную группу, а просто создадим пользователя в домашней группе и зададим ему имя «Секретарь».

В результате, у нас получится такая структура:



Стоит заметить, что мы создавали отдельные группы для наших отделов, а также, пользователей для каждого номера, чтобы получить более гибконастраиваемую структуру, а также, для выделения внутреннего номера для каждого из внешних номеров.

Для каждого пользователя необходимо заполнить внутренний номер и «Контакты пользователя» на примере Бухгалтера-2:



Теперь перейдем к настройке IVR-меню. Стоит убедиться, что в домашней группе в разделе **Приоритеты**, IVR-меню (новое меню1) стоит первым:



Далее, нажимаем на ссылку Новое меню1. Загружаем и устанавливаем предварительно записанные файлы с приветствием и пунктами меню.



Далее, задаем график работы IVR-меню.

В «основных параметрах» нажимаем на график работы (не задан). Во всплывающем окне нажимаем кнопку «Создать новое».



Мы видим подобное окно. Далее, в разделе «Группы дней» нажимаем на кнопку добавить и в появившейся группе дней отмечаем дни, которые должны входить в данный график (для нашего случая, это понедельник-пятница). В разделе «Диапазон рабочего времени» выставляем время начала и окончания.

После этих изменений окно настройки расписания должно выглядеть так:



Закрываем всплывающее окно. Теперь настраиваем раздел пунктов меню следующим образом: клавиша 1 – группа «Бухгалтерия», клавиша 2 – группа «Отдел кадров», клавиша 3 - пользователь «Секретарь», действие по тайм-ауту (T) – пользователь «Секретарь».



Теперь переходим в группу «Нерабочее время».

Здесь мы устанавливаем «Действие при не ответе» выбираем «Проиграть голосовую фразу» и выбираем нашу фразу «Нерабочее время». В пункте «Распределение вызовов» изменяем «Метод распределения звонков» на «Нет обзвона».

В группах Отдел кадров и Бухгалтерия алгоритм распределения по умолчанию – «Последовательный с первого». При необходимости можно изменить на «Одновременный».

Также, при неудачном ответе, выставляем для этих групп «Переход на пользователя» **Секретарь**:

