

Инструкция по настройке услуги «Мобильный колл-центр» (МКЦ)

Внимание! При настройке важна последовательность действий!

Для корректной работы услуги в первую очередь необходимо:

1. Настроить время работы МКЦ. Раздел [1. Управление Мобильным колл-центром](#).
2. Добавить операторов. Раздел [2. Абоненты группы - 2.1. Добавление](#)
3. При необходимости настроить собственные автоответчики. Раздел [3. Автоответчики](#)

Подробнее – ниже.

Содержание:

Подключение услуги «Мобильный колл-центр».....	2
Общий вид интерфейса Личного кабинета МКЦ.....	3
1. Управление мобильным колл-центром	4
2. Абоненты группы	6
2.1. Добавление.....	6
2.2 Редактирование настроек.....	8
2.3. Изменение статуса.....	9
2.4. Удаление	9
2.5. Список операторов	10
3. Автоответчики	11
Настройка схемы автоответчиков	11
Загрузка/удаление аудиофайлов.....	13
4. Список ограничений.....	15
5. Статистика	17
Вызовы с номера МКЦ.....	21
Использование услуги с IP-телефонией (SIP).....	21

Подключение услуги «Мобильный колл-центр»

Выберите номер, на который вы хотите подключить услугу «Мобильный колл-центр»:

- ✓ используемый в рекламе, на сайте, в качестве контактного номера для клиентов и пр.

Как это сделать:

- ✓ Самостоятельно.

Администратор Личного кабинета выбирает абонента, заходит в меню Операции с услугами - Услуги абонента, выбирает услугу «Мобильный колл-центр» и подключает ее.

- ✓ Передать заявление на подключение услуги любым удобным способом:
 - отправить на e-mail legal@A1.by или через [сообщество A1 Беларусь в Viber](#);
 - передать в [фирменные центры продаж и обслуживания A1](#);
 - передать в [салоны официальных поверенных](#).

Внимание!

! Нельзя на один и тот же номер одновременно назначать услуги «Мобильный колл-центр» и «Абонент мобильного колл-центра», т.к. абоненту, которому подключается услуга, будет установлена безусловная переадресация на номер +375296000270, с которого затем перенаправляется звонок операторам МКЦ.

! На номер, на который подключается услуга МКЦ, необходимо дополнительно подключить услугу «Администратор Мобильного колл-центра», в случае самостоятельного подключения услуги. Также любому другому абоненту клиента возможно назначить услугу «Администратор Мобильного колл-центра».

! Администратор МКЦ не должен быть абонентом своего же МКЦ. Администратор Личного кабинета, также не должен быть абонентом МКЦ, т.к. он потеряет возможность администрировать МКЦ.



[Управление мобильным колл-центром](#)

[Абоненты группы](#)

[Автоответчики](#)

[Список ограничений](#)

[Статистика](#)

[Выход в ИССА](#)

[Выход](#)

Мобильный колл-центр 375

[Управление мобильным колл-центром](#)

В этом разделе вы можете задать название для мобильного колл-центра, правила распределения входящих вызовов между операторами, время работы мобильного колл-центра

[Абоненты группы](#)

В этом разделе вы можете добавлять и удалять операторов мобильного колл-центра, создавать индивидуальное расписание для операторов, разрешать/запрещать операторам самостоятельно приостанавливать работу в колл-центре

[Автоответчики](#)

В этом разделе вы можете загрузить собственные аудиофайлы, которые будут проигрываться вашим клиентам при звонке на многоканальный номер, настраивать правила проигрывания аудиофайлов в соответствии с расписанием работы группы мобильного колл-центра

[Список ограничений](#)

В этом разделе, при необходимости, вы можете создать список абонентов («черный» или «белый»), при использовании которого абонентам списка будут запрещены или разрешены (в зависимости от типа списка) вызовы на многоканальный номер

[Статистика](#)

В этом разделе вы сможете формировать отчеты и просматривать статистическую информацию, касающуюся работы мобильного колл-центра

[Выход в ИССА](#)

1. Управление Мобильным колл-центром

Управление мобильным колл-центром 375

Управление мобильным колл-центром

[Абоненты группы](#)
[Автоответчики](#)
[Список ограничений](#)
[Статистика](#)
[Выход в ИССА](#)
[Выход](#)

Название группы:

Правила распределения входящих вызовов:
 Случайный (вызовы распределяются случайным образом)
 Сбалансированный (вызовы распределяются равномерно)
 Приоритетный (вызовы распределяются согласно приоритетам, установленным для абонентов группы)

Расписание работы мобильного колл-центра

Выбрать с : по : все

<input type="checkbox"/> Пн	с	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00	по	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00
<input type="checkbox"/> Вт	с	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00	по	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00
<input type="checkbox"/> Ср	с	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00	по	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00
<input type="checkbox"/> Чт	с	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00	по	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00
<input type="checkbox"/> Пт	с	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00	по	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00
<input type="checkbox"/> Сб	с	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00	по	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00
<input type="checkbox"/> Вс	с	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00	по	<input type="text"/> 00	:	<input type="text"/> 00

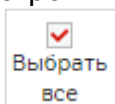
На этой странице можно:

- ✓ Указать название группы;
- ✓ Установить правила распределения входящих звонков:
 - случайный
 - сбалансированный
 - приоритетный

При выборе приоритетного распределения вызовов необходимо установить приоритет ответов операторов в Разделе [2.2 Редактирование настроек](#)

- ✓ Установить расписание работы.

Для быстрой настройки времени можно:



1. Отметить
2. Указать общее время для всех отмеченных дней недели;
3. Нажать кнопку Применить к выбранным дням.

После этого, при необходимости, можно откорректировать расписание для конкретных дней недели.

Внимание!

! Если время работы МКЦ не указано, то услуга работать не будет.

! Если возможность дозвола должна быть активна 24 часа в сутки, то укажите время работы с 00:00 по 23:59 (1 минута, до 24 часов, не теряется, т.к. в системе настраивается время 23:59:59).

! Если у операторов настраивается собственное расписание, оно не может выходить за рамки расписания работы группы МКЦ. Расписание группы приоритетнее расписания абонента.

Примеры настроек:

Управление мобильным колл-центром

Управление мобильным колл-центром 375

[Абоненты группы](#)
[Автоответчики](#)
[Список ограничений](#)
[Статистика](#)
[Выход в ИССА](#)
[Выход](#)

Название группы:

Правила распределения входящих вызовов:
 Случайный (вызовы распределяются случайным образом)
 Сбалансированный (вызовы распределяются равномерно)
 Приоритетный (вызовы распределяются согласно приоритетам, установленным для абонентов группы)

Расписание работы мобильного колл-центра

Выбрать с : по : все

<input checked="" type="checkbox"/>	Пн	с	<input type="text" value="08"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="18"/>	:	<input type="text" value="00"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Вт	с	<input type="text" value="08"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="18"/>	:	<input type="text" value="00"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Ср	с	<input type="text" value="08"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="18"/>	:	<input type="text" value="00"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Чт	с	<input type="text" value="08"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="18"/>	:	<input type="text" value="00"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Пт	с	<input type="text" value="08"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="18"/>	:	<input type="text" value="00"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Сб	с	<input type="text" value="10"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="16"/>	:	<input type="text" value="30"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Вс	с	<input type="text" value="11"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="16"/>	:	<input type="text" value="30"/>

Управление мобильным колл-центром

Управление мобильным колл-центром 375

[Абоненты группы](#)
[Автоответчики](#)
[Список ограничений](#)
[Статистика](#)
[Выход в ИССА](#)
[Выход](#)

Название группы:

Правила распределения входящих вызовов:
 Случайный (вызовы распределяются случайным образом)
 Сбалансированный (вызовы распределяются равномерно)
 Приоритетный (вызовы распределяются согласно приоритетам, установленным для абонентов группы)

Расписание работы мобильного колл-центра

Выбрать с : по : все

<input checked="" type="checkbox"/>	Пн	с	<input type="text" value="10"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="20"/>	:	<input type="text" value="00"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Вт	с	<input type="text" value="10"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="20"/>	:	<input type="text" value="00"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Ср	с	<input type="text" value="10"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="20"/>	:	<input type="text" value="00"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Чт	с	<input type="text" value="10"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="20"/>	:	<input type="text" value="00"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Пт	с	<input type="text" value="10"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="20"/>	:	<input type="text" value="00"/>
<input type="checkbox"/>	Сб	с	<input type="text" value="00"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="00"/>	:	<input type="text" value="00"/>
<input type="checkbox"/>	Вс	с	<input type="text" value="00"/>	:	<input type="text" value="00"/>	по	<input type="text" value="00"/>	:	<input type="text" value="00"/>

2. Абоненты группы

Абоненты мобильного колл-центра 375	
Управление мобильным колл-центром	
Абоненты группы	В этом разделе вы можете добавлять и удалять операторов мобильного колл-центра, создавать индивидуальное расписание для операторов, разрешать/запрещать операторам самостоятельно приостанавливать работу в колл-центре
Добавление	Добавление
Редактирование настроек	Редактирование настроек
Изменение статуса	Изменение статуса
Удаление	Удаление
Список операторов	Список операторов
Автоответчики	
Список ограничений	
Статистика	
Выход в ИССА	
Выход	

Раздел содержит следующие настройки:

1. Добавление операторов
2. Редактирование настроек
3. Изменение статуса операторов
4. Удаление операторов
5. Просмотр списка операторов

2.1. Добавление

Для добавления абонента:

1. Укажите, является ли добавляемый номер абонентом вашей организации;

Добавление абонента	
Управление мобильным колл-центром	
Абоненты группы	Номер абонента принадлежит клиенту-юридическому лицу? <input checked="" type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
Добавление	Назад Далее
Редактирование настроек	
Изменение статуса	
Удаление	
Список операторов	
Автоответчики	
Список ограничений	
Статистика	
Выход в ИССА	
Выход	

2. Введите номер абонента;

Поиск абонента	
Управление мобильным колл-центром	
Абоненты группы	
Добавление	Введите номер телефона для поиска +375 <input type="text"/>
Редактирование настроек	Назад Поиск
Изменение статуса	
Удаление	
Список операторов	
Автоответчики	
Список ограничений	
Статистика	
Выход в ИССА	
Выход	

3. Ознакомьтесь с особенностями;

Добавление абонента	
Управление мобильным колл-центром	
Абоненты группы	Абонент 375 найден и может быть добавлен в состав мобильного колл-центра.
Добавление	При добавлении абонента в группу мобильного колл-центра списывается разовый взнос 3 руб. 00 коп.
Редактирование настроек	Взнос списывается с абонента, чей номер используется в качестве многоканального.
Изменение статуса	Назад Далее
Удаление	
Список операторов	
Автоответчики	
Список ограничений	
Статистика	
Выход в ИССА	
Выход	

4. Нажмите **Далее** в случае согласия с условиями;

5. Если всё указано верно, то отобразится информация о добавлении абонента в группу.

Добавление абонента	
Управление мобильным колл-центром	
Абоненты группы	Номер 375 был добавлен в группу.
Добавление	В меню
Редактирование настроек	
Изменение статуса	
Удаление	
Список операторов	
Автоответчики	
Список ограничений	
Статистика	
Выход в ИССА	
Выход	

Повторите процедуру добавления абонентов для остальных участников группы МКЦ.

Внимание!

! Номер, который оформлен не на вашу организацию получит SMS уведомление о добавлении его в группу: «Подтвердите участие в группе мобильного колл-центра, отправив «да» в ответном сообщении». Абоненту необходимо отправить в ответ SMS на номер 1515 со словом «да» (платно).

! Абонент с услугой МКЦ не должен быть абонентом своего же МКЦ, т.к. абоненту, которому подключается услуга, устанавливается безусловная переадресация на номер +375296000270, с которого затем перенаправляется звонок операторам МКЦ.

В случае если абонент с услугой МКЦ назначил себя и в качестве оператора, необходимо обратиться в колл-центр компании по номеру 150.

! Администратор Личного кабинета, также не должен быть абонентом МКЦ, т.к. он потеряет возможность администрировать МКЦ.

2.2 Редактирование настроек

Для редактирования настроек:

1. Введите номер оператора МКЦ или нажмите кнопку Показать все;
2. Выберите номер из списка;

Управление мобильным колл-центром

Абоненты группы

Добавление

Редактирование настроек

Изменение статуса

Удаление

Список операторов

Автоответчики

Список ограничений

Статистика

Выход в ИССА

Выход

Выбор абонента

Выберите номер абонента из списка

Номер телефона	Статус
<input checked="" type="radio"/> 375	Активен (участвует в обзвоне)
<input type="radio"/> 375	Ожидает активации (не участвует в обзвоне. Абонент подключенный администратором, абонент не прислал SMS с ответом)

Строк на странице 50 Страница 1

[Назад](#) [Далее](#)

На этой странице можно:

- ✓ Установить приоритет обработки звонков оператором (работает, если для группы выбрана схема приоритетного распределения вызовов);
- ✓ Разрешить или запретить оператору самостоятельно временно приостанавливать работу в составе МКЦ (по умолчанию – разрешено);
- ✓ Установить индивидуальное время работы оператора в составе МКЦ (по умолчанию устанавливается время работы всей группы МКЦ).

После выбора всех настроек необходимо нажать Далее.

Управление мобильным колл-центром

Абоненты группы

Добавление

Редактирование настроек

Изменение статуса

Удаление

Список операторов

Автоответчики

Список ограничений

Статистика

Выход в ИССА

Выход

Редактирование настроек

Номер для редактирования 375

Приоритет обработки звонка (при использовании режима маршрутизации PRIORITY) 2

Может самостоятельно приостанавливать участие в группе Да

Выбрать все

Пн с 10 : 00 по 20 : 00

Вт с 10 : 00 по 20 : 00

Ср с 10 : 00 по 20 : 00

Чт с 10 : 00 по 20 : 00

Пт с 10 : 00 по 20 : 00

Сб с 00 : 00 по 00 : 00

Вс с 00 : 00 по 00 : 00

[Применить к выбранным дням](#)

[Назад](#) [Далее](#)

Внимание!

! Первым будет отвечать на звонок оператор с наибольшей цифрой приоритета, например, 9. Последним – оператор с приоритетом 0.

! Чтобы временно приостановить участие в работе МКЦ, оператору необходимо отправить SMS на номер 1515 с цифрой 0 (платно).

Для возобновления работы – на этот же номер отправить цифру 1.

! Если у операторов настраивается собственное расписание, оно не может выходить за рамки расписания работы группы МКЦ. Расписание группы приоритетнее расписания абонента.

2.3. Изменение статуса

У оператора могут быть следующие статусы:

- ✓ **Активный** – участвует в обзвоне.
- ✓ **Не активен** – не участвует в обзвоне. Например, приостановка/пауза.
- ✓ **Ожидает активации** – не участвует в обзвоне. Например, потенциальный оператор не прислал SMS с ответом. **(не доступно для выбора)**
- ✓ **Исключён** – исключен из группы. **(не доступно для выбора)**

Для изменения статуса оператора:

1. Введите номер оператора МКЦ или нажмите кнопку Показать все;
2. Выберите номер из списка;
3. Выберите нужный статус и нажмите Далее.

Изменение статуса

Управление мобильным колл-центром

Абоненты группы

Номер для изменения статуса: 375

Текущий статус номера: Активен (участвует в обзвоне). Вы можете его изменить:

Активный
Активный
Неактивный

Назад Далее

Добавление
Редактирование настроек
Изменение статуса
Удаление
Список операторов

Автоответчики
Список ограничений
Статистика
Выход в ИССА
Выход

2.4. Удаление

Для удаления оператора:

1. Введите номер оператора МКЦ или нажмите кнопку Показать все;
2. Выберите номер из списка;
3. Нажмите Подтвердить.

Удаление

Управление мобильным колл-центром

Абоненты группы

Абонент 375 будет удален из группы.

Отмена Подтвердить

Добавление
Редактирование настроек
Изменение статуса
Удаление
Список операторов

Автоответчики
Список ограничений
Статистика
Выход в ИССА
Выход

2.5. Список операторов

Здесь можно просмотреть список всех участников группы и их статусы. Показаны все операторы группы, в том числе исключенные и не подтвердившие участие в группе.

Управление мобильным колл-центром

Абоненты группы

[Добавление](#)

[Редактирование настроек](#)

[Изменение статуса](#)

[Удаление](#)

[Список операторов](#)

Автоответчики

[Список ограничений](#)

[Статистика](#)

[Выход в ИССА](#)

[Выход](#)

Список операторов

Телефон	Статус
375	Активен (участвует в обзвоне)
375	Ожидает активации (не участвует в обзвоне. Абонент подключенный администратором, абонент не прислал SMS с ответом)

Строк на странице Страница

[В меню](#)

3. Автоответчики

Раздел содержит следующие настройки:

1. Загрузка/удаление аудиофайлов
2. Настройка схемы автоответчиков

Внимание!

! Перед переходом к настройке схемы автоответчиков необходимо загрузить все аудиофайлы, указав понятное Вам название файла. При настройке схемы необходимо будет выбирать загруженный аудиофайл.

Настройка схемы автоответчиков

По умолчанию при подключении услуги установлены следующие автоответчики:

Управление мобильным колл-центром

Абоненты группы

Автоответчики

Загрузка/удаление аудиофайлов

Настройка схемы автоответчиков

Список ограничений

Статистика

Выход в ИССА

Выход

Загрузка/удаление аудиофайлов

Название	Состояние
<input checked="" type="radio"/> Приветствие в рабочее время 1я часть (стандартное)	Загружен
<input type="radio"/> Приветствие в нерабочее время (стандартное)	Загружен
<input type="radio"/> Приветствие в рабочее время 2я часть. Установление соединения (стандартное)	Загружен
<input type="radio"/> Разъединение по таймауту (стандартное)	Загружен
<input type="radio"/> Все операторы отключены (стандартное)	Загружен
<input type="radio"/> SYS_FAILUREPrompt	Загружен
<input type="radio"/> GroupNotActivePrompt	Загружен

Строк на странице Страница

Добавить
Удалить

Событие	Описание события	Мелодия	Текст	Особенности
Приветствие для рабочего времени	Приветственное сообщение	Приветствие в рабочее время 1я часть (стандартное)	Здравствуйте! Вы позвонили в контакт-центр.	Первое сообщение, короткое. ~ 3 сек. Должно быть обязательно!
Попытка установления канала связи с участником группы	Попытка установления канала связи с участником группы	Приветствие в рабочее время 2я часть. Установление соединения (стандартное)	Пожалуйста, дождитесь ответа нашего сотрудника + музыка во время ожидания.	Второе сообщение, длинное (до 5 минут – слова и музыка). Должно быть обязательно! Необходимо для начала переадресации вызова на операторов группы. Переадресация происходит на 6 секунде.
Уведомление об истечении времени ожидания соединения	Истечение времени, отведенного на установку канала связи с участником группы	Разъединение по таймауту (стандартное)	Сейчас мы не можем ответить на ваш звонок. Пожалуйста, перезвоните нам позже.	Проигрывается третьим в приветствии перед рассоединением по таймауту.
Уведомление о занятости всех операторов	Отсутствие доступных операторов	Все операторы отключены (стандартное)	Сейчас мы не можем ответить на ваш звонок. Пожалуйста, перезвоните нам позже.	Срабатывает вторым сообщением, если нет операторов в статусе Активный.
Приветствие для нерабочего времени	Невозможна обработка вызова в связи с ограничениями,	Приветствие в нерабочее время (стандартное)	Здравствуйте! Вы позвонили в контакт-центр.	Срабатывает, если звонок в МКЦ совершается в нерабочее время

Событие	Описание события	Мелодия	Текст	Особенности
	установленными в графике работы группы.		Сейчас мы не можем ответить на ваш звонок. Пожалуйста, перезвоните нам позже.	
Системная ошибка (недоступно для изменения)	Системная ошибка	SYS_FAILUREPrompt	-	В случае возникновения системной ошибки соединение сбрасывается после набора номера.
Абонент, на котором подключена услуга МКЦ по какой-то причине не доступен (недоступно для изменения)	Невозможность обработки вызова, ввиду неактивного статуса группы	GroupNotActivePrompt	Абонент, которому вы звоните, временно недоступен.	

Для настройки доступны:

- ✓ Приветствие для рабочего времени
- ✓ Попытка установления канала связи с участником группы
- ✓ Уведомление об истечении времени ожидания соединения
- ✓ Приветствие для нерабочего времени
- ✓ Уведомление о занятости всех операторов

Внимание!

! При установке собственного приветствия необходимо иметь ввиду следующие особенности:

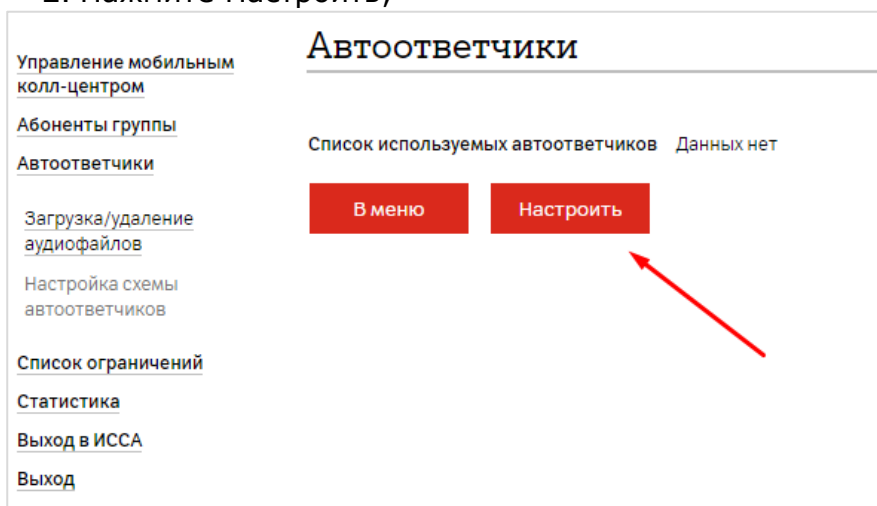
- ✓ Приветствие состоит из 2х файлов, соответствующих событиям:
- ✓ 1 файл «Приветствие для рабочего времени» - у стандартного файла длительность ≈3 сек., но Вы может записать более длительное сообщение (например, Здравствуйте, Вы позвонили в контакт-центр);
- ✓ 2 файл «Попытка установления канала связи с участником группы» - длительность ≈5 мин. Как правило состоит из продолжения приветствия и музыки (например, Пожалуйста, дождитесь ответа нашего сотрудника + музыка);

! Именно начало проигрывания второго файла служит событием для переадресации вызова с платформы на операторов группы. Переадресация происходит на 6 секунде.

! Корректность переадресации не гарантируется в случае использования в приветствии одного файла или при отсутствии приветствия вообще.

Для изменения параметров автоответчиков:

1. Загрузите собственные аудиофайлы (см. [Загрузка/удаление аудиофайлов](#))
2. Нажмите Настроить;



3. Из списка загруженных аудиофайлов выберите нужный файл
 - ✓ В верхнем выпадающем списке выберите событие, которому будет соответствовать выбранный файл;
 - ✓ В таблице установите точку слева от названия аудиофайла.

[Управление мобильным колл-центром](#)

[Абоненты группы](#)

[Автоответчики](#)

[Загрузка/удаление аудиофайлов](#)

[Настройка схемы автоответчиков](#)

[Список ограничений](#)

[Статистика](#)

[Выход в ИССА](#)

[Выход](#)

Настройка автоответчиков

Выберите событие ▼
 Приветствие для рабочего времени

Выберите аудиофайл:

Название	Состояние	Событие
<input type="radio"/> Автоответчик на нерабочее время.mp3	Загружен	
<input checked="" type="radio"/> Приветствие 1 (короткое).mp3	Загружен	
<input type="radio"/> Продолжение приветствия.mp3	Загружен	

Назад
Далее

Загрузка/удаление аудиофайлов

Формат загружаемых аудиофайлов должен соответствовать следующим критериям:

- формат файла — *.mp3 (MPEG-1 Layer 3);
- используемый кодек (File codec) — LAME-codec;
- частота (Sampling Rate) — 44100 Гц;
- каналы (Channels) — mono\stereo;
- скорость передачи данных (Bit Rate) — не ниже 256 кбит/сек;
- уровень громкости — не выше 18 дБ;
- максимальный размер аудиофайла — 5Мб.

Максимальное количество аудиофайлов для каждой группы — 20 штук.

Для загрузки файла:

1. Выберите Добавить;

[Управление мобильным колл-центром](#)

[Абоненты группы](#)

[Автоответчики](#)

[Загрузка/удаление аудиофайлов](#)

[Настройка схемы автоответчиков](#)

[Список ограничений](#)

[Статистика](#)

[Выход в ИССА](#)

[Выход](#)

Загрузка/удаление аудиофайлов

Данных нет

Добавить
Удалить

2. Укажите файл для загрузки;

[Управление мобильным колл-центром](#)

[Абоненты группы](#)

[Автоответчики](#)

Загрузка/удаление аудиофайлов

[Настройка схемы автоответчиков](#)

[Список ограничений](#)

[Статистика](#)

[Выход в ИССА](#)

[Выход](#)

Загрузка аудиофайлов

Формат загружаемых аудиофайлов должен соответствовать следующим критериям:
формат файла - *.mp3 (MPEG-1 Layer 3);
используемый кодек (File codec) - LAME-codec;
частота (Sampling Rate) - 44100 Гц;
каналы (Channels) - mono;
скорость передачи данных (Bit Rate) - не ниже 256 кбит/сек;
уровень громкости - не выше -18 дБ;
максимальный размер аудио-файла - 5Мб.
Максимальное количество аудио-файлов для каждой группы - 20.

Укажите файл для загрузки Приветствие 1 (короткое).mp3

3. Подождите пока загрузится файл

[Управление мобильным колл-центром](#)

[Абоненты группы](#)

[Автоответчики](#)

Загрузка/удаление аудиофайлов

[Настройка схемы автоответчиков](#)

Загрузка аудиофайлов

Загрузка файла завершена.

Для удаления аудиофайла нажмите Удалить.

[Управление мобильным колл-центром](#)

[Абоненты группы](#)

[Автоответчики](#)

Загрузка/удаление аудиофайлов

[Настройка схемы автоответчиков](#)

[Список ограничений](#)

[Статистика](#)

[Выход в ИССА](#)

[Выход](#)

Загрузка/удаление аудиофайлов

Название	Состояние
<input checked="" type="radio"/> Приветствие 1 (короткое).mp3	Загружен

Строк на странице Страница

Внимание!

! Проверить параметры загружаемого аудиофайла можно, используя специальную программу (например, онлайн-программа *mediainfo*).

! Обратите внимание на требования к аудиофайлам. Несоответствие этим требованиям не позволит проигрывать загруженные файлы.

4. Список ограничений

Администратор может добавлять абонентов в черный или белый список.

- ✓ Черный список - данные абоненты не смогут дозваниваться на мультиканальный номер (Например, на номер могут дозваниваться все клиенты, кроме некоторых).
- ✓ Белый список - только данные абоненты смогут дозваниваться на мультиканальный номер (Например, на номер могут дозваниваться только VIP-клиенты).

Внимание!

! Список может быть только один: либо черный, либо белый.

Для добавления абонента в список:

1. Выберите тип списка;

Управление мобильным колл-центром

Абоненты группы

Автоответчики

Список ограничений

Статистика

Выход в ИССА

Выход

Список ограничений

Выберите тип списка

Черный список

Отменить

Далее

2. Введите номер абонента;

Управление мобильным колл-центром

Абоненты группы

Автоответчики

Список ограничений

Статистика

Выход в ИССА

Выход

Черный список

Введите номер телефона +375:

Назад

Далее

3. Нажмите кнопку Далее – номер будет добавлен в список.

Управление мобильным колл-центром

Абоненты группы

Автоответчики

Список ограничений

Статистика

Выход в ИССА

Выход

Черный список

Номер был успешно добавлен в список.

В меню

Для удаления абонента из списка выберите номер для удаления и нажмите Удалить.

Управление мобильным колл-центром

Черный список

Абоненты группы

Автоответчики

Список ограничений

Статистика

Выход в ИССА

Выход

Телефон	
<input checked="" type="radio"/>	375
<input type="radio"/>	375
<input type="radio"/>	375

Строк на странице 50 ▼

[Добавить](#) [Удалить](#) [Отключить список](#)

Управление мобильным колл-центром

Черный список

Абоненты группы

Автоответчики

Список ограничений

Статистика

Выход в ИССА

Выход

Номер 375 был удален из списка.

[В меню](#)

При дозвоне с номера, внесенного в черный список, абонент будет слушать несколько коротких гудков, далее вызов будет прерван. Список ограничений при необходимости может быть отключен и впоследствии включен заново.

Для отключения списка необходимо сначала нажать Отключить список, а затем удалить всех абонентов из списка.

Если номера из списка были удалены, а список остался не отключённым, то:

1. В список нужно добавить любого абонента;
2. Отключить список;
3. Удалить абонента.

5. Статистика

Управление мобильным колл-центром

[Абоненты группы](#)
[Автоответчики](#)
[Список ограничений](#)
Статистика
[Выход в ИССА](#)
[Выход](#)

Статистика

Отчетный период
с по

Выберите отчет:

- Количество вызовов с/на многоканальный номер
- Длительность соединений по участникам группы
- Статусы участников группы
- История добавления/удаления участников группы
- Наиболее продолжительные соединения
- Время ожидания соединения с участниками группы
- История вызовов на многоканальный номер

Сформировать отчет

Для получения статистики необходимо:

1. Указать отчетный период;
2. Поставить точку слева от запрашиваемого отчета;
3. Нажать кнопку Сформировать отчет.

Отчеты формируются в формате PDF.

Количество вызовов с/на многоканальный номер

Пример:

Количество вызовов с/на многоканальный номер

за период
с 01-12-2019 по 20-12-2019

по группе 375

Статус звонка	Количество
Отклонено вх.	1
Принято вх.	11
Потеряно вх.	1
Общее кол-во вх.	13
Отклонено исх.	0
Потеряно исх.	0
Принято исх.	0
Общее кол-во исх.	0

Параметры:

Отклонено вх. – звонящий не дождался ответа и завершил вызов.

Принято вх. – все успешно принятые вызовы.

Потеряно вх. – сюда попадают вызовы, сброшенные системой по таймауту (не ответили в течение 5 минут), а также вызовы абонентов, которые повесили трубку до того, как сработала переадресация.

Общее кол-во вх. – все входящие вызовы.

Отклонено исх. – количество исходящих вызовов, которые совершались с подменой личного номера на номер МКЦ, которые были сброшены вызываемым абонентам.

Потеряно исх. – количество непринятых исходящих вызовов, которые совершались с подменой личного номера на номер МКЦ.

Принято исх. – количество исходящих от операторов группы с подменой номера на номер МКЦ.

Общее кол-во исх. – все исходящие вызовы.

Длительность соединений по участникам группы

Пример:

Длительность соединений по участникам группы			
за период с 01-12-2019 по 20-12-2019			
по группе 375			
Номер абонента	Дата	Длительность входящих соединений	Длительность исходящих соединений
375	2019-12-20	0 : 06 : 21	0 : 07 : 42
Итого за период		0 : 06 : 21	0 : 07 : 42
Итого за период		0 : 06 : 21	0 : 07 : 42

Отображается суммарная длительность звонков каждого оператора за выбранный период с разделением на входящие и исходящие.

Статусы участников группы

Пример:

Статусы участников группы			
за период с 01-12-2019 по 20-12-2019			
по группе 375			
Номер абонента	Дата	Активный статус	Неактивный статус
375	2019-12-20	1 : 08 : 26	0 : 00 : 00
Итого за период		1 : 08 : 26	0 : 00 : 00
375	2019-12-20	0 : 11 : 44	0 : 00 : 00
Итого за период		0 : 11 : 44	0 : 00 : 00
Итого за период		1 : 20 : 10	0 : 00 : 00

Отображается суммарное время, проведенное в Активном/неактивном статусе за выбранный период

История добавления/удаления участников группы

Пример:

История добавления/удаления участников группы

за период
с 01-12-2019 по 20-12-2019

по группе 375

Номер абонента	Дата/время	Статус
375	20-12-2019 13:40:50	Активный
375	20-12-2019 13:41:02	Активный
375	20-12-2019 13:52:46	Удален

Наиболее продолжительные соединения

Пример:

Наиболее продолжительные звонки

за период
с 01-12-2019 по 20-12-2019

по группе 375

Номер абонента	Дата/время	Продолжительность	Направление вызова
375	20-12-2019 14:39:35	0 : 03 : 26	Входящий
375	20-12-2019 14:15:32	0 : 00 : 33	Входящий
375	20-12-2019 14:14:02	0 : 00 : 32	Входящий
375	20-12-2019 14:12:29	0 : 00 : 21	Входящий
375	20-12-2019 13:50:59	0 : 00 : 13	Входящий

Входящие и исходящие соединения указаны в порядке убывания продолжительности.

Время ожидания соединения с участниками группы

Пример:

Время ожидания соединения с участниками группы

за период
с 01-12-2019 по 20-12-2019

по группе 375

Дата/время	Номер абонента	Продолжительность
20-12-2019 13:50:59	375	0 : 00 : 00
20-12-2019 13:52:13	375	0 : 00 : 20
20-12-2019 13:52:16	375	0 : 00 : 01
20-12-2019 13:53:17	375	0 : 00 : 00
20-12-2019 13:54:14	375	0 : 00 : 00
20-12-2019 13:58:14	375	0 : 00 : 00
20-12-2019 14:03:44	375	0 : 00 : 00
20-12-2019 14:08:22	375	0 : 00 : 00
20-12-2019 14:12:14	375	0 : 00 : 10
20-12-2019 14:12:36	375	0 : 00 : 07
20-12-2019 14:14:20	375	0 : 00 : 18
20-12-2019 14:15:41	375	0 : 00 : 09
20-12-2019 14:39:40	375	0 : 00 : 05

Отображается время с момента срабатывания переадресации с номера МКЦ на номер оператора МКЦ по момент ответа оператора на вызов.

История вызовов на многоканальный номер

Пример:

История вызовов на мультиканальный номер					
за период с 19-12-2019 по 20-12-2019					
по группе 375					
Дата и время	Възвывающий абонент (абонент А)	Статус звонка	Длительность звонка (с учетом приветствия)	Длительность соединения	Абонент, ответивший на вызов (абонент В)
20-12-2019 13:49:19	3752913	не отвечен	0 : 00 : 00		
20-12-2019 13:50:55	3752913	отвечен	0 : 00 : 17	0 : 00 : 13	3754478
20-12-2019 13:51:50	3752913	отвечен	0 : 00 : 37	0 : 00 : 11	3754478
20-12-2019 13:53:13	3752913	отвечен	0 : 00 : 17	0 : 00 : 13	3754478
20-12-2019 13:53:46	3752913	отвечен	0 : 00 : 41	0 : 00 : 13	3754478
20-12-2019 13:57:46	3752913	отвечен	0 : 00 : 41	0 : 00 : 13	3754478
20-12-2019 14:03:36	3752913	отвечен	0 : 00 : 21	0 : 00 : 13	3754478
20-12-2019 14:08:14	3752931	отвечен	0 : 00 : 21	0 : 00 : 13	3754478
20-12-2019 14:11:56	3752931	не отвечен	0 : 00 : 18		
20-12-2019 14:12:21	3752931	отвечен	0 : 00 : 36	0 : 00 : 21	3754478
20-12-2019 14:13:54	3752913	отвечен	0 : 00 : 58	0 : 00 : 32	3754478
20-12-2019 14:15:24	3752960	отвечен	0 : 00 : 50	0 : 00 : 33	3754478
20-12-2019 14:39:27	3752968	отвечен	0 : 03 : 39	0 : 03 : 26	3754478
20-12-2019 14:17:58	3754478	отвечен	0 : 04 : 10	0 : 04 : 10	3752913
20-12-2019 14:22:15	3754478	отвечен	0 : 02 : 27	0 : 02 : 27	3752913
20-12-2019 14:24:53	3754478	отвечен	0 : 00 : 16	0 : 00 : 16	3752913
20-12-2019 14:25:25	3754478	не отвечен	0 : 00 : 30	0 : 00 : 30	3752968
20-12-2019 14:38:22	3754478	отвечен	0 : 00 : 49	0 : 00 : 49	3752968

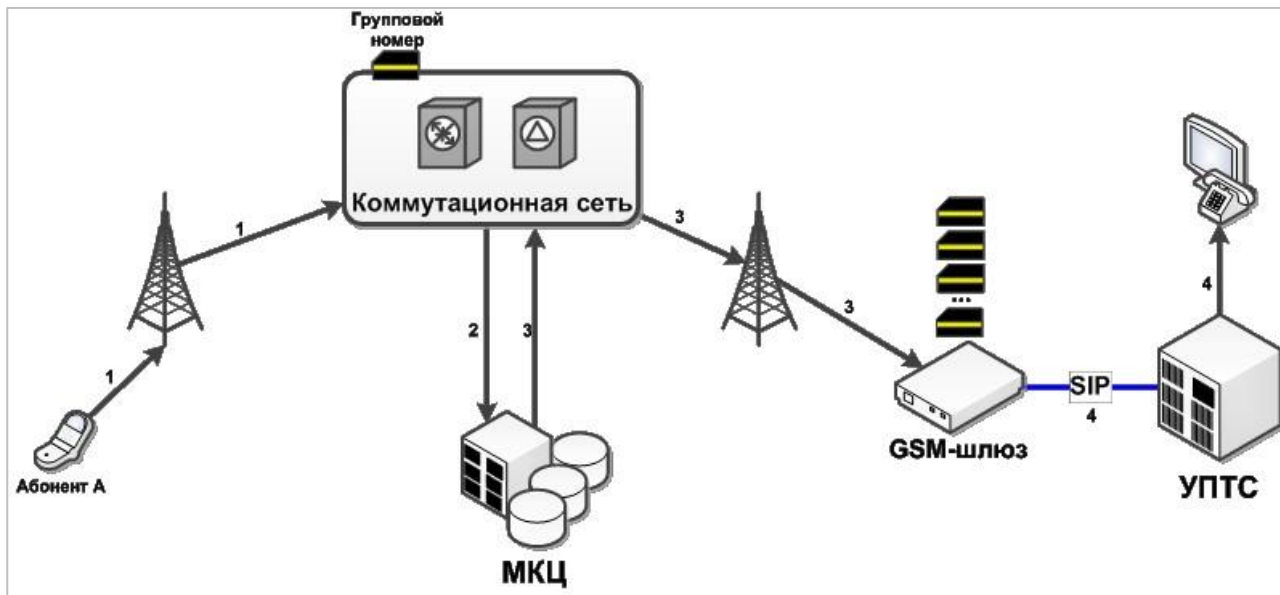
Детализация вызовов на номер МКЦ отображает номер звонящего (вызывающего) абонента, статус звонка (отвечен/не отвечен) и номер ответивший на вызов.

Для каждого входящего звонка указывается вся переадресация, происходившая с платформы. Например, поступил звонок на номер МКЦ, первый оператор, которому поступил звонок, не ответил, потому что был занят, второй не ответил – был занят, третий – ответил.

Вызовы с номера МКЦ

Операторы МКЦ могут совершать со своих мобильных телефонов исходящие звонки клиентам с подстановкой номера МКЦ. Для этого номер вызываемого абонента необходимо набирать в формате **80XX XXX XX XX.

Использование услуги с IP-телефонией (SIP)



Обозначения:

МКЦ – мобильный колл-центр;

УПТС – учрежденческая автоматическая телефонная станция.

SIM-карты операторов группы установлены в GSM-шлюз.

Как это работает:

1. Абонент А делает вызов на номер группы МКЦ.
2. Срабатывает безусловная переадресация на номер +375296000270 и вызов переадресуется на платформу МКЦ.
3. Платформа МКЦ анализирует информацию о группе, на которую был направлен вызов, проверяет расписание группы и каждого из операторов, проверяет настройки фильтрации, после чего определяет свободного оператора и направляет на него вызов.
4. GSM-шлюз проключает вызов на УПТС и далее на учрежденческий ТА. Для соединения между GSM-шлюзом и УПТС может использоваться IP-телефония.