

IP-ATC Zeon 2.4

сервер коммуникаций

IP-ATC Zeon 2.4

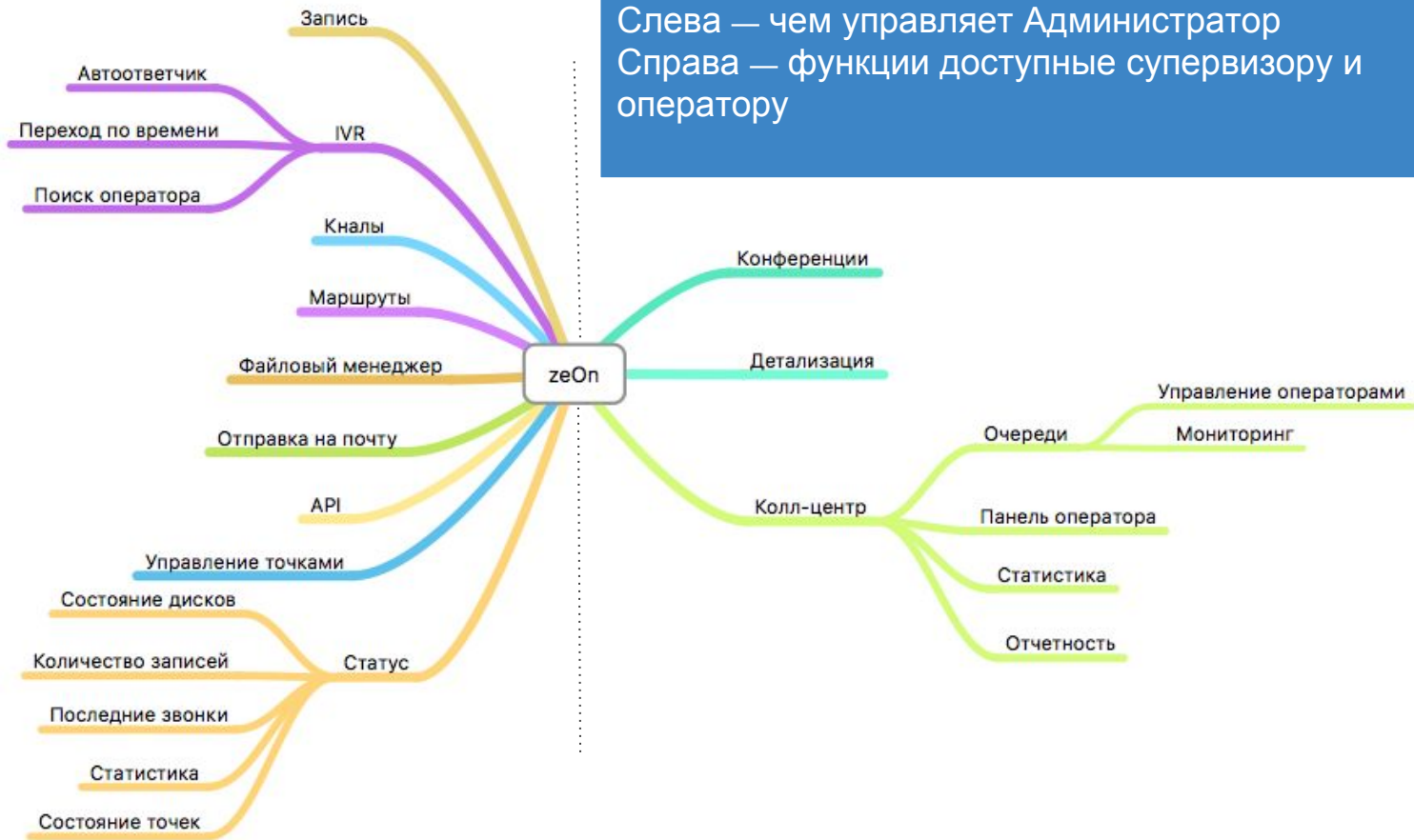
Если нужно быстро запустить колл-центр для продаж — IP-ATC Zeon подходит для этого лучше всего. Быстрое внедрение, развертывание телефонии в одном или нескольких офисах. Интеграция с amoCRM, klientics, bitrix24 и другими. Качественная техническая поддержка

Все преимущества ищите на сайте iptelefon.su

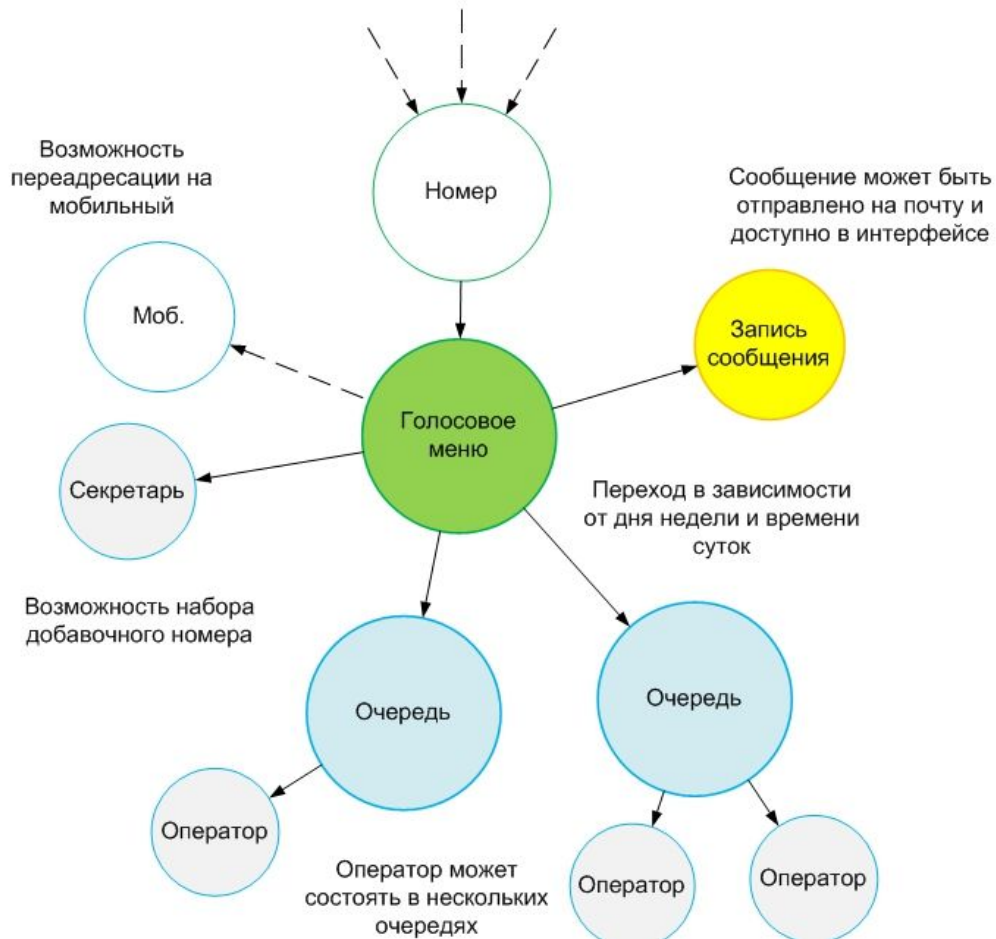
Возможности АТС

- Голосовое меню (IVR)
 - Переадресация
 - Перехват звонков
 - Внутренние номера
 - Очередь звонков
 - Запись разговоров
 - Статистика
 - Организация групп
 - Автоотправка записей на email
 - Статусы операторов
 - Маршрутизация звонков по префиксам
 - Автоответчик
 - Конференц-комнаты
 - Парковка вызовов
 - Сервисные коды
 - Работа с каналами
 - Перекодирование записей в mp3
 - Шифрование (TLS, SRTP, SIPS)
 - Многопользовательская среда
 - Файловый менеджер
 - Черные / белые списки
 - Следуй за мной
 - Музыка вместо гудка
 - Прямой вызов (определение звонившего оператора)
 - Звонок по щелчку (click2call)
 - Веб-чат
- ... и другое

Слева — чем управляет Администратор
Справа — функции доступные супервизору и оператору



Колл-центр в картинках



Оператор может
изменять свой
статус

Оператор, может изменять свой статус (На паузе / В работе), чтобы уйти на обед, или заняться исходящими звонками. Система не будет направлять на него звонки

Панель оператора

Супервизор

Супервизор - это сотрудник, который управляет колл-центром. А точнее, управляет делегированными ему очередями. Он видит состояние всех сотрудников - кто долго пьет кофе, кто работает. Он может подключиться к разговору сотрудника из доверенных ему очередей. Ну и конечно ему доступна вся статистика

Панель супервизора. Где супервизор может добавлять или убирать операторов из очереди и контролировать процесс работы КЦ

Панель супервизора

ЗВОНКИ

День

Неделя

Месяц

Год

Количество

Минуты



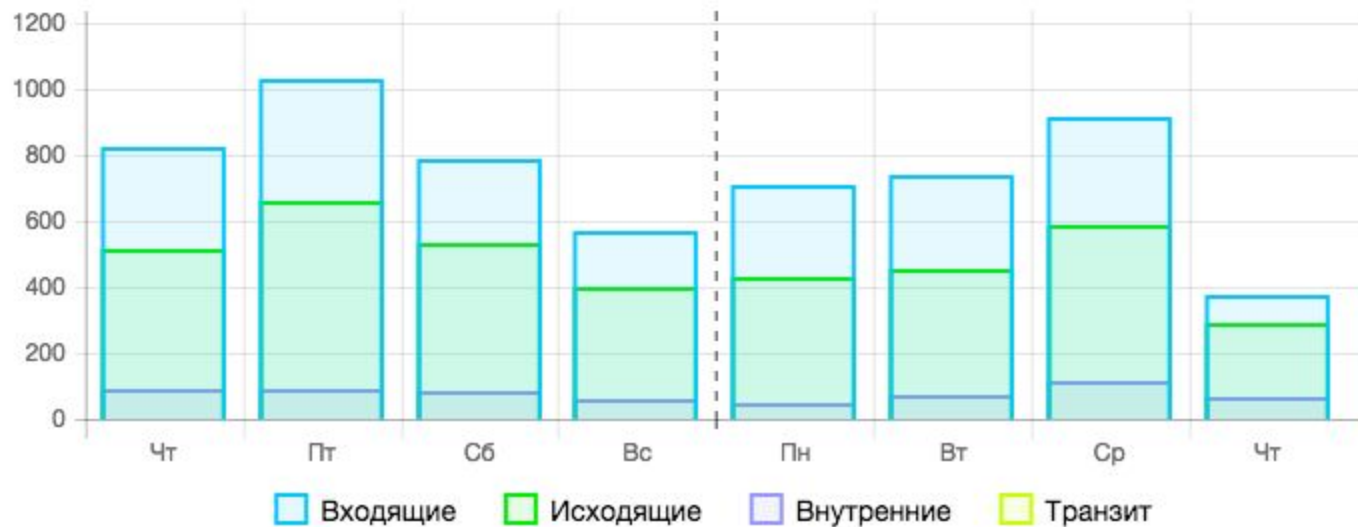
Входящие

Исходящие

Внутренние

Транзит

Сервисные














7

☰

В работе Мой номер: 100 Штейнлихт Олег ?

Фильтр

 Иванова Мария Бухгалтер 6004	 Штейнлихт Олег Администратор 100
 Опря Борис Дизайнер 201	 Горшнев Максим Техподдержка 202
 system	 Овсиенко Наталья Секретарь
 Атаев Тимур Менеджер	 Иванов Иван Технический консультант
 Константинов Конст Техподдержка	 Гавриков Андрей
 Ушаков Илья	

Овсиенко Наталья
Секретарь

Олег Штейнлихт
2017-08-01 20:39:12
надо их разворачивать
а то скачивать, чтобы посмотреть это как-то не современно
я имел ввиду из буфера

Наталья Овсиенко
2017-08-01 20:40:25
неа, не вставляется, по крайней мере у меня

Олег Штейнлихт
2017-08-01 20:41:09

Enter — отправка

Отправить

Используйте внутренний чат, для быстрого обмена информацией. В отличии от других мессенджеров, в вашем персональном чате будут только сотрудники компании. Это позволит ограничить сотрудников от сторонних разговоров

2017-02-06

2017-02-06



Фильтр

– Не выбрано –

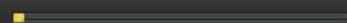
– Не выбрано –



	Дата	Источник	Назначение	Доб.	Длительность	Код ответа	Тип	Канал
	2017-02-06 20:32:09	204	203		0	NO ANSWER	LOCAL	null
	2017-02-06 18:46:44	84957852929	204		0	NO ANSWER	IN	iptelefon-0001034
	2017-02-06 17:34:00						LOCAL	null
	2017-02-06 17:33:00						LOCAL	null
	2017-02-06 17:32:25	202	200		0	NO ANSWER	LOCAL	null
	2017-02-06 13:53:37	84957852929	204		61	ANSWERED	IN	iptelefon-0001034
	2017-02-06 11:52:55	202	200		0		LOCAL	null
	2017-02-06 11:52:11	202	204		0		LOCAL	null

Прослушивайте записи прямо в детализации

06-02-2017--13-53-37.wav



Отчеты

Для эффективной работы КЦ необходимо постоянно отслеживать работу сотрудников. Если один из сотрудников начал плохо работать, он может потянуть за собой и других. Пресекайте неэффективное поведение на самом раннем этапе.

Наша АТС в этом вам поможет. Мы собрали в одном месте все показатели каждого сотрудника и вывели эти данные в табличной форме



⚙ Система

☎ Телефония

👤 Колл-центр

☎ Отчёты

Агенты

Номера

Звонки

🏠 > Отчёты > По агентам



Агрегировать Только с разговорами

ДАТА	ОПЕРАТОР	ВХОДЯЩИЕ	ИСХОДЯЩИЕ	ВНУТРЕННИЕ	ВСЕГО	ПРОПУЩЕННЫЕ	ПЕРЕАДРЕСАЦИИ	ОТКЛИК	РАЗГОВОР	ACD
2017-07-01	402	36	2	0	38	8	0	0.03	01:31:28	00:02:24
2017-07-01	403	2	53	5	60	0	0	0	01:00:52	00:01:01
2017-07-02	402	24	3	0	27	11	0	0.04	00:35:26	00:01:19
2017-07-02	403	7	35	2	44	2	0	0	00:39:46	00:00:54
2017-07-03	402	17	15	4	36	8	0	0.03	00:56:27	00:01:34
2017-07-03	403	8	49	2	59	16	0	0	00:55:59	00:00:57
2017-07-04	402	37	11	0	48	7	0	0.08	01:24:19	00:01:45
2017-07-04	403	8	31	3	42	10	0	0	00:54:26	00:01:18
2017-07-05	402	17	5	0	22	9	0	0	00:45:36	00:02:04



2017-07-01

2017-07-31



Ведите номера через запятую

 Только с разговорами

ДАТА	НОМЕР	ЗВОНКИ	УНИКАЛЬНЫЕ	ОПЕРАТОРЫ	ПРОПУЩЕННЫЕ	ОТКЛИК	РАЗГОВОР	ACD
2017-07-01	7301013	264	213	11	25	0.03	06:31:09	00:01:38
2017-07-01	9951995	174	118	6	22	0.04	06:04:19	00:02:24
2017-07-01	79032020030	107	18	0	0	0.04	00:24:55	00:00:14
2017-07-02	7301013	182	140	11	10	0.02	04:36:16	00:01:36
2017-07-02	9951995	203	124	6	31	0.03	06:22:58	00:02:14
2017-07-02	79032020030	102	16	0	0	0.03	00:19:58	00:00:12
2017-07-03	7301013	224	150	11	18	0.02	04:38:09	00:01:21
2017-07-03	9951995	282	168	7	31	0.02	10:30:25	00:02:31
2017-07-03	79032020030	74	15	0	0	0.01	00:15:26	00:00:13



root

● В сети

⚙ Система

☎ Телефония

👤 Колл-центр

☎ Отчёты

Агенты

Номера

Звонки

🏠 > Отчёты > Звонки

2017-08-24

2017-08-24



Фильтр

-- Не выбрано --

-- Не выбрано --

	ДАТА	А	Б	НОМЕР	ДОБ.	РАЗГОВОР	ОЖИД.	ПЕРЕАДР.	КОД
	2017-08-24 14:58:30	455	89150032735	4957301013		00:00:01	12		Отвечен
	2017-08-24 14:57:57	4959663848	455	89037927073		00:00:21	0		Отвечен
	2017-08-24 14:57:54	9266569187	84997531677	7301013		00:01:24	0	●	Отвечен
	2017-08-24 14:57:34	444	84959537282	4957301013		00:00:48	7		Отвечен
	2017-08-24 14:57:21	403	84952520832	4959951995		00:01:03	0		Отвечен
	2017-08-24 14:57:18	403	84952520832	4959951995		—	0		Отвечен
	2017-08-24 14:57:17	9653574134	404	9951995					
	2017-08-24 14:57:14	403	84952520832	4959951995					

Файл не выбран



The screenshot shows the 'zeon' web interface. At the top left is the 'zeon' logo. The top navigation bar includes a menu icon, the text 'Система > Файловый менеджер', a 'В работе' status indicator, and a 'Мой номер: 100' dropdown. The user profile 'Штейнлихт Олег' is visible in the top right. A left sidebar contains navigation options: Система, Статус, Настройки, Пользователи, Активные сессии, Файловый менеджер, Музыка при удержании, Списки, Триггеры, Системы, and Офис. The main content area is titled 'Файловый менеджер' and features a search filter 'Фильтр групп' with the value 've'. Below this is a section for 'Сообщения' containing a list of audio files with red 'x' icons for deletion. A second section, 'Музыка-при-удержании', has a 'Фильтр' input and a list of audio files, with a player interface at the bottom right showing a play button, progress bar, and volume control.

Сообщения					
priv-introsaved.gsm	x	vm-received.gsm	x	vm-savemessage.gsm	x
vm-num-i-have.gsm	x	confbridge-leave.gsm	x	vm-msgsaved.gsm	x
vm-tempgreetactive.gsm	x				

Музыка-при-удержании	
191216K-IVR-Calgel02.wav	x
10_sanctuary.wav	x
Nitin-Sawhney-Title-Screen-Heavenly-Swo...	x
macroform-cold_day.wav	x
vm-msgsaved.gsm	x
08_mountain-blue.wav	x

Система позволяет загружать аудио-файлы в любом формате (wav, mp3, gsm). Больше не нужно предварительно конвертировать файл в заданный формат

Сервисные коды

— — —

00	Следуй за мной
03XX	Конференц-комната
06XX	Звонок в очередь
07XX	Подключение к каналу (прослушка)
01XX	Забрать с парковки
02XX	Припарковать
05	Подключение к очереди
09XX	Прослушать музыку при удержании
*8#	Перехват вызова

Сервисные коды: Живой пример

Каждое утро в нашей компании проводится совещание. Мы собираемся в конференц-комнате.

Чтобы создать конференц-комнату — первый сотрудник набирает короткий код 03. И комната создана. Следующий сотрудник тоже набирает 03. И подключается к разговору. Нет никакой магии, все просто набирают 03.

По тому же принципу подключаются к разговору и другие участники.

iptelefon.su

Коммерческий отдел:
8(499) 706-8000

Телефон поддержки:
8(495) 785-2929 доб. 2

Спасибо за просмотр

