



## Список возможностей и стоимость Коммуникационной платформы РанТел

Тип учетной записи	Упрощенная	Базовая	Контакт-центр
Стоимость, руб.	В зависимости от страны использования		

### Обработка входящих звонков

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

### Обработка исходящих звонков

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

### Маршрутизация и голосовое приветствие

Обработка входящих вызовов согласно расписанию для каждого внешнего номера или группы номеров	✓	✓	✓
Одноуровневое голосовое меню	✓	✓	✓
Многоуровневое голосовое меню	-	✓	✓
Возможность создавать неограниченное количество схем обработки вызовов (настройка по конкретным дням недели, периоду, произвольным датам, по времени суток, по неответу, занято или всегда)	-	✓	✓
Настройка ограничений для исходящих вызовов	✓	✓	✓
Возможность донабора номера сотрудника из IVR	✓	✓	✓



Возможность загружать неограниченное количество собственных мелодий и голосовых сообщений для приветствия	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 указанный контактный номер	V	V	V
Голосовая почта Сотрудника	V	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
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	✓	✓	✓
Вход/выход агентов из очереди из интерфейса	-	✓	✓
<b>Алгоритмы распределения звонков в очереди</b>			
Звонить всем сотрудникам одновременно	✓	✓	✓
По кругу, запоминая последнего сотрудника	✓	✓	✓
По списку сотрудников	-	✓	✓
Случайный выбор сотрудников	-	✓	✓
Сотруднику с наибольшим простоем	-	-	✓
Сотруднику с наименьшим временем разговора	-	-	✓
Сотруднику с наименьшим количеством звонков	-	-	✓
По порядку с учетом позиции	-	-	✓
По списку, не переставая звонить предыдущему сотруднику	-	-	✓

### Запись разговоров

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

### Голосовая почта

Голосовая почта: персональная	✓	✓	✓
Голосовая почта: Компании	✓	✓	✓
Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете	✓	✓	✓
Автоматическая отправка файла на указанный E-mail	✓	✓	✓



### Прием факсов

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	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
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,	V	V	V



принятые, неприятые)			
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, прослуфлировать или присоединиться к беседе - сфлдер	-	V	V
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	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	V
Анонс позиции в очереди	-	V	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
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
<b>Различные отчеты работы операторов call-центра</b>			
Двойная группировка - Отчет позволяет сформировать аналитику по истории вызовов в 2х плоскостях. Отчет полезен для подведения коротких итогов по работе операторов и обработке входящих вызовов.	-	-	V
Анализ входящих вызовов - отчет, позволяющий сформировать аналитику по работе оператора, с учетом статусов его работы, количестве вызовов.	-	-	V
KPI оператора - Отчет позволяет сформировать аналитику по работе оператора, с учетом статусов его работы, количестве вызовов.	-	-	V
Регистрация абонентов - Отчет позволяет просмотреть регистрационные события абонентов АТС.	-	-	V
Статусы агентов колл-центра - Отчет позволяет получить хронологию изменения статусов пользователей в колл-	-	-	V



центре.			
<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
RetailCRM	V	V	V
YCLIENTS	V	V	V
Roistat	-	V	V
Интеграция с SMS-агрегатором	-	V	V
Дополнительное хранилище Mail.RU	-	V	V
Дополнительное хранилище Яндекс.Диск	-	V	V
Открытое API (Пользовательская интеграция)	-	V	V
bpm'online	-	-	V
speech2sale	-	-	V
Яндекс.Коннект	-	-	V
Text To Speech	-	-	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