



Функционал Облачной АТС (3.0) Дом.ру Бизнес

| Функциональные модули ОАТС (ссылки) | регулярность платежей | НДС | Лайт | Бизнес | Про |
|---|-----------------------|-----|------|--------|-----------------|
| Лицензионный платеж за ОАТС | ежемесячно | нет | 592 | 950 | 2500 |
| Количество включенных сотрудников | | | 3 | 5 | 15 |
| Возможность подключения доп. сотрудников | | | x | v | v |
| Количество дополнительных профилей | | | x | 5 | без ограничений |
| Стоимость дополнительного сотрудника в ЛК | ежемесячно | нет | x | 120 | 130 |
| Ручной перехват и перераспределение вызовов | | | v | v | v |
| История и статистика вызовов | | | v | v | v |
| Возможность приема и отправки факсов (через голосовое меню) | | | x | v | v |
| Настройка расписания (схемы) распределения вызовов | | | v | v | v |
| Голосовая почта | | | v | v | v |
| Возможность записи голосового приветствия | | | v | v | v |
| Возможность создания голосового (до 2х уровней) | | | x | v | v |
| Возможность собирать конференции | | | x | v | v |
| Возможность объединения сотрудников в группы (отделы) | | | x | v | v |
| Количество групп, входящих в абонентскую плату за ОАТС | | | x | 2 | 5 |
| Возможность создания дополнительных групп | ежемесячно | нет | x | x | 100 |
| Подключение номеров стороннего оператора для входящей связи | | | x | v | v |
| Подключение номеров стороннего оператора для исходящей связи | ежемесячно | нет | x | 300 | 300 |
| алгоритмы распределения вызовов в группах | | | | | |
| по очереди | | | x | v | v |
| по нарастающей | | | x | v | v |
| всем сразу | ежемесячно | нет | x | 200 | v |
| равномерный | ежемесячно | нет | x | 200 | 200 |
| запись разговоров | | | | | |
| запись разговоров | ежемесячно | нет | x | 1000 | 1000 |
| инструменты для бизнеса | | | | | |
| Пакет "Эффективные продажи" | ежемесячно | нет | x | 600 | 600 |
| Количество включенных СМС в Пакет "Эффективные продажи" (шт) | | | x | 100 | 100 |
| Расширения Пакета "Эффективные продажи" (пакет 100 СМС), подключаются автоматически | ежемесячно | 20% | x | 200 | 200 |
| Раздел "Статистика" | ежемесячно | нет | x | 500 | 300 |
| Модуль интеграции с CRM системами | ежемесячно | нет | x | 500 | 500 |

Платеж за ОАТС (Лицензионный платеж за ОАТС) — ежемесячный платеж за пользование Облачной АТС: доступ в ЛК, внутренние номера сотрудников, объединение их в группы (на версиях «Бизнес» и «Про»), настройку расписания (рабочее/нерабочее время), установку мелодий вместо гудка и на удержании, историю вызовов, возможность перехватить вызов, перевести вызов, собрать конференцию, подключить многоканальный номер, а также иной предусмотренный версией Облачной АТС функционал.

Количество включенных сотрудников — количество физических пользователей АТС, заведенных в Личном кабинете. Каждому сотруднику можно присвоить свой внутренний номер, после чего он сможет принимать звонки от коллег и клиентов. Фактически – это количество человек, которые будут пользоваться телефонией в компании

Возможность подключения доп. сотрудников — на версии «Лайт» нельзя увеличить количество пользователей ОАТС (больше 3х нельзя, меньше 3х можно). На версии «Бизнес» 5 сотрудников входит в стоимость и еще 5 пользователь Облачной АТС может приобрести за 120 руб./месяц (до 10 включительно) за каждого сотрудника. На версии «Про» можно приобретать профили сотрудников без ограничений по количеству.

Ручной перехват и перераспределение вызовов — базовая функция Облачной АТС, входит в стоимость лицензионного платежа. Сотрудник, заведенный в Личный кабинет, может перехватить любой вызов, пришедший в эту же АТС. Перехватить вызов можно, набрав комбинацию клавиш *63 или *6(короткий номер). Подробнее:

http://wiki.domru.biz/doku.php?id=perehvat_zvonka

История и статистика вызовов — базовая функция Облачной АТС, входит в стоимость лицензионного платежа, доступна на всех версиях продукта. Посмотреть историю вызовов можно в блоке «История», отсортировав все вызовы по направлениям (входящие, исходящие, пропущенные), по инициатору или клиенту. В этом же разделе можно скачать записи разговоров. Подробнее: http://wiki.domru.biz/doku.php?id=history_records

Возможность приема и отправки факсов (через голосовое меню) — базовая функция Облачной АТС, входит в стоимость лицензионного платежа, доступна на версиях продукта «Бизнес» и «Про», поскольку для приема факса нужно выбрать отдельный пункт голосового меню. Подробнее: <http://wiki.domru.biz/fax>

Настройка расписания (схемы) распределения вызовов — базовая функция Облачной АТС, входит в стоимость лицензионного платежа, доступна на всех версиях продукта. Представляет собой возможность выбора разных схем приема звонков в зависимости от времени суток и дня недели. Можно выбрать «Круглосуточный» режим или «По расписанию», задать рабочее время и настроить в зависимости от него схему приема звонков. Расписание звонков, приходящих на конкретный номер, задается в разделе «Номера» Личного кабинета ОАТС. Подробнее: <http://wiki.domru.biz/doku.php?id=numbers>

Голосовая почта (автоответчик компании) — базовая функция Облачной АТС, входит в стоимость лицензионного платежа, доступна на всех версиях продукта. Представляет собой возможность отправки голосовых сообщений позвонившего абонента на электронную почту сотрудников, заведенных в АТС, или любой внешний адрес электронной почты. Настройка производится в разделе «Отделы» Личного кабинета или в настройке схемы для нерабочего времени компании. Подробнее: <http://wiki.domru.biz/voicemail>

Голосовое приветствие — базовая функция Облачной АТС, входит в стоимость лицензионного платежа, доступна на всех версиях продукта. Представляет собой возможность установки в качестве голосового приветствия звукового (аудио) сообщения по усмотрению клиента. **ВАЖНО!** Голосовое приветствие не предполагает возможности программирования кнопок телефона для переадресации вызова на конкретные группы/конкретных сотрудников АТС. За это отвечает Голосовое меню. Голосовое

Дом.ру Бизнес

приветствие — это короткое сообщение, которое клиент слышит вместо первых длинных гудков. Например: «Здравствуйте, вы позвонили в компанию «NN», в течение нескольких секунд вам ответит наш специалист, оставайтесь на линии». Опция настраивается в разделе «Номера».

Голосовое меню (IVR) — базовая функция Облачной АТС, входит в стоимость лицензионного платежа, доступна на версиях «Бизнес» и «Про». Представляет собой возможность включить предварительно записанные голосовые сообщения для маршрутизации вызовов на конкретных сотрудников или конкретные отделы. Маршрутизация вызова обеспечивается нажатием кнопки телефона в тоновом режиме. Для каждой цифры такого донабора задается свой маршрут. Например: «Добрый день, вас приветствует компания «NN». Если вы являетесь нашим клиентом, нажмите 1, если пока еще нет – нажмите 2.»

Дополнительный уровень голосового меню — бесплатная опция Облачной АТС, доступна на версиях «Бизнес» и «Про». Обеспечивает более развернутую структуру голосового меню, когда после нажатия одной кнопки клиенту снова предлагают выбрать маршрут звонка. Например: «Добрый день, вас приветствует компания «NN». Если вы являетесь нашим клиентом, нажмите 1, если пока еще нет – нажмите 2. {!клиент нажимает 1!}. Уважаемый клиент, если вы хотите обратиться в службу технической поддержки, нажмите 1. Если вас интересует подключение новых услуг, нажмите 2. Или оставайтесь на линии, чтобы вам ответил первый освободившийся оператор».

Возможность собирать конференции — базовая функция Облачной АТС, доступна на версиях «Бизнес» и «Про». Позволяет собрать в одном звонке несколько сотрудников, заведенных в АТС. Подробнее: http://wiki.domru.biz/doku.php?id=conference_call

Группы, отделы сотрудников — объединение сотрудников в группы – базовая опция Облачной АТС, доступна для версий «Бизнес» и «Про», входит в стоимость лицензионного платежа. Дает возможность объединить несколько сотрудников в группу приема вызовов, назначить на эту группу внутренний номер, задать правило приема звонков, алгоритм распределения внутри группы. **ВАЖНО!** Для того чтобы входящие звонки вставали в очередь вызовов, в АТС должна быть настроена хотя бы одна группа сотрудников и на нее назначен прием звонков.

Подключение номеров других операторов - возможность подключить внешние номера от других операторов связи с помощью SIP-регистрации по логину и паролю. Каждый внешний номер может использоваться для входящих и исходящих звонков. Оплата за исходящие звонки будет производиться оператору номера. Подробнее: http://wiki.domru.biz/sip_nomera

Алгоритм распределения в группах «По очереди» — базовый функционал Облачной АТС, входит в стоимость лицензионного платежа, доступен на версиях «Бизнес» и «Про». Позволяет настроить прием звонков менеджерами в группе в том порядке, в котором они занесены в группу (настраивается в блоке «Разделы»). Звонки будут приходиться по очереди: сначала на первого сотрудника, затем (через заданный клиентом интервал) — на второго, затем (через тот же интервал) — на третьего. При переводе звонка на следующего сотрудника, у предыдущего **перестает** звонить телефонный аппарат.

Алгоритм распределения в группах «По нарастающей» — базовый функционал Облачной АТС, входит в стоимость лицензионного платежа, доступен на версиях «Бизнес» и «Про». Позволяет настроить прием звонков менеджерами в группе в том порядке, в котором они занесены в группу (настраивается в блоке «Разделы»), и в целом похож на алгоритм «По очереди». Разница состоит в том, что при переводе звонка на следующего сотрудника, у предыдущего **не перестает** звонить телефонный аппарат. То есть сначала звонит телефон у

первого сотрудника, через определенный клиентом интервал у первого и у второго, далее к ним подключится еще и третий, и так далее.

Алгоритм распределения в группах «Всем сразу» — дополнительный функционал Облачной АТС, доступен на версиях «Бизнес» (платно) и «Про» (бесплатно). Позволяет настроить прием звонков менеджерами в группе таким образом, что телефонные аппараты одновременно зазвонят у всех сотрудников, которые не разговаривают в данный момент по телефону.

Алгоритм распределения в группах «Равномерный» — платный функционал Облачной АТС, доступен на версиях «Бизнес» и «Про». Прием звонков в группе будет вестись в соответствии с интеллектуальным распределением Облачной АТС. Она оценит загруженность каждого конкретного сотрудника и переведет звонок тому, кто разговаривал меньше всего или отдыхал больше всех после последнего принятого вызова.

Запись разговоров — платная опция Облачной АТС. Доступна на версиях «Бизнес» и «Про». Обеспечивает запись всех телефонных звонков, прошедших через АТС, и доступ до этих записей. Оплачивается ежемесячно. Запись хранится в течение 12 месяцев с момента совершения вызова. **ВАЖНО!** В случае **отказа от опции** доступ до ранее записанных разговоров будет **утерян**, поскольку выключение опции автоматически выключает и неотъемлемую ее часть – доступ до записей.

Пакет «Эффективные продажи» — платная опция Облачной АТС. Доступна на версиях «Бизнес» и «Про». Включает в себя 4 самостоятельные опции.

1. Call-back из очереди звонков (заказ обратного звонка из очереди). Опция позволяет звонящему абоненту не ждать, пока освободившийся оператор снимет трубку, а заказать обратный звонок, чтобы сам оператор, когда до него дойдет очередь, позвонил этому абоненту. Опция позволяет проявить клиентоориентированность и не отпугнуть звонящего абонента, если он услышал, что в данный момент все операторы заняты. Включается в разделе «Отделы», подразделе «для нетерпеливых клиентов». Включение этой опции автоматически подключает весь пакет «Эффективные продажи».
2. SMS-визитка — опция автоматически отправляет SMS-визитку с данными о компании (текст и дополнительные параметры настраивает сам клиент) после входящего звонка от нового клиента. Включение этой опции автоматически подключает весь пакет «Эффективные продажи». Настраивается в блоке «Еще» - «SMS-визитка».
3. SMS-извинение — автоматическая отправка SMS-извинения за пропущенный вызов на номер телефона, прикрепленный к АТС. Включение этой опции автоматически подключает весь пакет «Эффективные продажи». Настраивается в блоке «Еще» - «SMS-визитка».
4. SMS-уведомление о пропущенном вызове — отправка SMS-сообщения пользователю АТС в момент фиксации Облачной АТС пропущенного звонка в компанию. Возможна замена отправки на сообщение в Telegram или на адрес электронной почты.

ВАЖНО! В стоимость Пакета «Эффективные продажи» включено **100 SMS сообщений**. В случае превышения установленного количества SMS-сообщений, **автоматически** подключается дополнительный **Модуль расширения Пакета «Эффективные продажи»**, содержащий 100 SMS сообщений. Процедура подключения Модуля расширения Пакета «Эффективные продажи» производится **автоматически** столько раз, сколько нужно для обеспечения функционала этой опции — т.е. при каждом превышении предоплаченного количества SMS.

ВАЖНО! Остаток неизрасходованных SMS из Модуля расширения **не переносится на следующий календарный месяц**. С 1 числа следующего месяца пользователю опции Пакет «Эффективные продажи» снова доступно 100 бесплатных SMS-сообщений.

ВАЖНО! Отправка SMS-сообщений осуществляется с буквенного номера АТС_DOMRU.

ВАЖНО! В стоимость Дополнительного модуля Пакета «Эффективные продажи» (200 рублей) входит НДС в размере 20%.

Раздел «Статистика» — платная опция Облачной АТС. Доступна на версиях «Бизнес» и «Про». Обеспечивает графическое отображение статистики по звонкам в компании, а также строит рейтинг сотрудников в зависимости от качества их работы по телефону. Подробнее: <http://wiki.domru.biz/doku.php?id=reports>

Модуль интеграции с CRM системами — платная опция Облачной АТС. Доступна на версиях «Бизнес» и «Про». Обеспечивает интеграцию облачной АТС (телефонии) и сторонних CRM-программ, установленных (и купленных заранее) у пользователя Облачной АТС. Подробнее: <http://wiki.domru.biz/crm>