

## Преимущества интернет-телефонии на базе АТС ЗСХ:

- Возможность объединять в одну телефонную сеть удаленные офисы с любой географией
- Возможность подключения телефонных линий для разных городов
- Единый номер для всех офисов. Раз и навсегда
- Экономия на звонках: межгород, местная связь
- Организация Call-центров; возможность удаленного расположения операторов
- Для каждого номера простое и удобное управление звонками через компьютер
- Широкие возможности по контролю и учету звонков, статистика стоимости
- Запись разговоров, прослушивание текущих разговоров, суфлирование
- Гибкая настройка автосекретарей и систем голосового меню, сценарии обслуживания звонков
- Видеоконференции и бесплатные звонки через веб-браузеры
- Интеграция с 1С и другими CRM-системами
- Возможность шифрования разговоров для предотвращения прослушивания, защита от взлома

### Возможность объединять в одну сеть удаленные офисы с любой географией

Подключение к IP-АТС происходит через интернет, поэтому внутренние абоненты могут подключаться из любых мест, где есть всемирная сеть. Таким образом, география телефонов практически ничем не ограничена. Вы можете звонить по внутренним номерам АТС, а также делать перевод звонков на другие номера как в различные офисы вашего города, так и в другие города.

Очередь входящих звонков может обслуживаться не только менеджерами одного офиса, а целой сетью офисов. Т.е. внешний звонок, в зависимости от того, кто свободен, может быть передан в любой из различных офисов. Таким образом, можно достичь равномерной загрузки всех менеджеров вне зависимости от их географии.

### Возможность подключения телефонных линий для разных городов

К IP-АТС можно подключать операторов интернет-телефонии других городов с такой же легкостью, как и операторов вашего города. Технически подключение линии представляет собой ввод небольшого количества параметров через web-интерфейс АТС, что занимает около минуты.

Подключив городскую линию другого региона, вы сможете совершать звонки в такой регион по расценкам местной связи, а также принимать звонки из этого региона без межгорода для ваших клиентов. Также вы можете подключать номера в коде 8-800, делая звонки в вашу фирму более привлекательными для иногородних абонентов.

### Единый номер для всех офисов. Раз и навсегда

IP-телефония позволяет использовать один городской номер для получения всех внешних звонков. Его делают многоканальным для обеспечения приема множественных вызовов. Единый номер удобен для клиентов фирмы: в какой бы офис ты не хотел позвонить, надо знать только один телефон, а соединение с нужным абонентом, где бы он ни находился, обеспечит секретарь фирмы, либо автосекретарь.

В случае же переезда фирмы номер всегда останется за вами, т.к. IP-телефония не привязана к географии.

### Экономия на звонках: межгород, местная связь

Экономия на звонках через интернет-телефонию складывается из нескольких факторов.

Во-первых, звонки по внутренней связи, даже в другие города, ничего не стоят.

Во-вторых, расценки на междугородные звонки через IP-телефонию ниже, чем расценки фиксированной связи. При этом для ряда междугородных направлений можно найти отдельных операторов связи, которые именно на выбранном направлении обеспечат минимальную стоимость. В свою очередь, к АТС ЗСХ можно подключать любое количество операторов связи без каких-либо дополнительных затрат.

В-третьих, можно экономить на местных звонках. Как за счет более низких тарифов, так и за счет комбинированного использования линий с безлимитной тарификацией и линий с посекудной тарификацией.

В-четвертых, есть операторы IP-телефонии, которые обеспечивают единую стоимость, порядка 1,37 руб./мин., при звонках на мобильные телефоны в любые регионы России.

### **Организация Call-центров; возможность удаленного расположения операторов**

АТС ЗСХ позволяет с легкостью организовывать call-центры. Звонок, адресованный в такой центр, даже при занятости всех операторов, не обрывается, а встает в очередь. Позвонивший получает предложение немного подождать, и пока вызов не будет обслужен, слышит музыку. При освободившемся операторе АТС соединит с ним абонента. Если же абонент не стал дожидаться ответа, то АТС запомнит его позицию в очереди, и когда она подойдет, перезвонит покинувшему очередь и соединит с освободившимся оператором. Таким образом, количество потерянных звонков сводится к минимуму, а значит, у вас есть все шансы не упустить ни одного потенциального клиента.

Кроме организации очереди звонков АТС ЗСХ может обеспечить равномерную загрузку операторов. Если звонок поступает при наличии свободных менеджеров, АТС может выбрать оператора, который меньше всех общался по телефону, либо кто меньше принял звонков, либо кто дольше всех бездействовал. При этом операторы, обслуживающие очередь звонков, могут находиться в разных офисах, даже в разных городах. Таким образом, АТС обеспечивает не только равномерную загрузку операторов, но и гарантирует, что время ожидания звонков в очереди будет минимальным.

АТС ЗСХ предоставляет удобную возможность видеть статистику обслуживания очереди звонков, как в целом по фирме, так и по отдельному оператору. Руководство может в горячем режиме наблюдать состояние очереди, и в случае необходимости можно оперативно подключить новых сотрудников для обслуживания call-центра.

### **Простое и удобное управление звонками через компьютер**

АТС ЗСХ предоставляет каждому внутреннему абоненту простой и удобный личный кабинет управления звонками. Доступ в личный кабинет осуществляется через Windows или MacOS-клиент – отдельная программа ЗСХPhone. В личном кабинете видно статус каждого внутреннего абонента АТС, видно с кем и сколько времени он разговаривает. В личном кабинете с помощью мышки можно осуществлять перевод звонка, парковку вызова, организацию конференции. Абонент может подключить себя к обслуживанию очереди звонков (см. описание call-центра), а также выйти из обслуживания очереди.

В личном кабинете видно историю всех совершенных, принятых, пропущенных звонков, в нем можно прослушать сообщения голосовой почты и запись собственных разговоров. Для удобства совершения звонков присутствует телефонная книга. Она имеет корпоративный раздел (телефонные номера, которые задает администратор, и их видят все внутренние абоненты) и личный раздел.

ЗСХPhone обеспечивает полное управление настольным телефоном. Больше не надо вручную набирать длинные номера: достаточно в любом месте экрана мышкой выделить нужный телефон, нажать горячую клавишу, либо выбрать абонента из телефонной книги или истории звонков – и настольный аппарат наберет нужный вам номер.

Согласно идеологии ЗСХ каждый внутренний абонент может иметь до пяти различных статусов. Для каждого статуса сам абонент в личном кабинете, или администратор в панели управления АТС, могут задать тот или иной тип переадресации звонков. Например, если у абонента статус «вне офиса», АТС все звонки к абоненту будет переводить на мобильный телефон, при статусе «занят» звонки будут переводиться на голосовую почту, а при статусе «отсутствует» – на замещающего коллегу. Разумеется, в каждом конкретном случае логика переадресации может быть иной. Возможна различная логика переадресации вызовов в зависимости от источника вызова (звонит внутренний абонент или внешний), а также в зависимости от времени (рабочее или нерабочее время).

Кроме перечисленных функций личный кабинет обеспечивает чат-общение между внутренними абонентами АТС. Вам не надо звонить сослуживцу по какой-либо мелочи или ждать завершения его разговора. Вы можете написать ему сообщение и дождаться письменного ответа.

Если к компьютеру подключить гарнитуру, то программа ЗСХPhone превратится в многофункциональный софтфон, и вы с ее помощью, помимо описанного выше функционала, сможете принимать и совершать звонки. Существует мобильная версия этой программы, которая превратит ваш смартфон в полнофункциональный аппарат, интегрированный в корпоративную телефонную сеть.

### **Широкие возможности по контролю и учету звонков, статистика стоимости**

АТС ЗСХ имеет специальную панель отчетов. В ней вы можете увидеть статистику звонков, как по всей фирме, так и по определенным отделам или номерам. Статистика может быть по отдельным направлениям: городские звонки, звонки в область, звонки на мобильные телефоны, межгород. Очень удобно, что статистика включает и стоимость разговоров.

Вы можете с легкостью проанализировать, сколько звонков в день совершает тот или иной менеджер, сколько звонков он принимает и сколько у него потерянных вызовов.

С АТС ЗСХ не пропадет ни один звонок. В отчетах с легкостью найдется каждый звонок по номеру вызывающего и/или принимающего абонента, как бы давно не был совершен такой вызов. Если включена опция записи переговоров, то вы сможете прослушать найденный разговор.

Кроме контроля совершенных вызовов можно управлять разрешениями на звонки. Для различных абонентов АТС можно разрешить/запретить звонки на мобильные, межгород (полностью или выборочно), любые внешние звонки.

### **Запись разговоров, прослушивание текущих разговоров, суфлирование**

АТС ЗСХ имеет опцию записи разговоров. Ее можно включить/выключить для каждого отдельного абонента. Абоненты, если это разрешено администратором, могут быстро находить совершенные ими вызовы и прослушивать их запись: как по телефону, так и на компьютере.

Для контроля работы менеджеров можно подключаться к любому текущему разговору и слушать его не в записи, а в горячем режиме, и такое подключение будет незаметным. Возможно суфлирование разговоров – это когда опытный менеджер дает подсказки своему коллеге, при этом клиент их не слышит.

### **Гибкая настройка автосекретарей и систем голосового меню, сценарии обслуживания звонков**

Вы можете существенно снизить нагрузку на секретаря и даже высвободить рабочее место при грамотной настройке автосекретарей. С помощью систем голосового меню позвонивший абонент может сам выбрать, на какого абонента или отдел необходимо перевести его вызов. Система голосовых меню может быть многоуровневой, а также зависеть от рабочего/нерабочего времени и праздничных дней.

Если абонент позвонил, когда фирма не работает, ему не будет предложено выбрать нужного абонента или отдел. В такие часы АТС сообщит режим работы фирмы и/или предложит оставить сообщение на голосовой почте, либо переведет вызов на дежурный отдел. Конкретная логика зависит только от ваших потребностей и фантазии.

АТС ЗСХ позволяет создавать сколь угодно сложные сценарии обработки входящих вызовов. Например, если человек звонит впервые, то вызов обрабатывается по одной ветке, если звонит клиент компании, то по другой ветке. Или другой пример. Абонент звонит в гарантийный сервис, набирает номер квитанции, а система сама находит в базе информацию по заказу и озвучивает ее. И это только примеры, реальный спектр возможностей намного шире.

## **Видеоконференции и бесплатные звонки через веб-браузеры**

ЗСХ позволяет организовывать видеоконференции до 25-ти человек без покупки дополнительной лицензии. К видеоконференции можно подключать любых участников – не обязательно абонентов АТС. Для создания конференции нужно сделать буквально один щелчок мышью, а затем ввести e-mail тех, кого хотите пригласить. Все остальное организует ЗСХ.

В видеоконференции можно сделать общим любое окно программы, либо PDF-документ. Есть встроенный чат, присутствует функция записи конференции.

ЗСХ предлагает еще один веб-сервис – WebRTC. Это бесплатные звонки с веб-браузеров на вашу АТС. Каждому внутреннему абоненту, каждому автосекретарю, каждой очереди звонков можно приписать уникальную веб-ссылку. Эту ссылку вы сообщаете клиенту или партнеру, и набрав ее в веб-браузере он бесплатно напрямую звонит на вашу АТС со своего компьютера или смартфона.

## **Интеграция с 1С и другими CRM-системами**

ЗСХ может быть интегрирована с 1С, Microsoft Outlook (диспетчер контактов), Google contacts и другими CRM-приложениями. При такой интеграции в случае поступления звонка на компьютере менеджера сразу же откроется карточка позвонившего клиента. Если клиента обслуживает другой менеджер, то одним кликом по его имени звонок будет переведен на телефон второго менеджера. Также интеграция позволит совершать исходящие звонки непосредственно из 1С или других CRM-приложений. И это только часть функций при интеграции со сторонними системами.

Грамотная настройка взаимодействия IP-телефонии с CRM-системой увеличит продуктивность и качество обслуживания большого потока входящих звонков. Общаясь с клиентом, оператор всегда будет в курсе истории предыдущих обращений клиента в компанию, а также в курсе индивидуальных данных позвонившего. Человек на другом конце провода будет чувствовать, что он важен, что его помнят и хорошо знают. Все это повысит уровень доверия к компании и поможет выиграть в конкурентной борьбе за клиента.

## **Возможность шифрования разговоров для предотвращения прослушивания, защита от взлома**

АТС ЗСХ позволяет шифровать все речевые потоки, которые осуществляются через нее. Это делает невозможным прослушивание ваших внутренних разговоров.

ЗСХ осуществляет удаленное управление АТС и работу личного кабинета по протоколу https. Использование этого протокола надежно защищает вашу связь.

Дополнительным фактором безопасности является встроенная система антивзлома. АТС быстро вычисляет ip-адреса, с которых идет атака на АТС, а также вычисляет повторяющиеся попытки подбора пароля. Такие адреса попадают в черный список и полностью блокируются, что делает невозможным успех DoS-атак или подбор пароля.