

Функционал Облачной АТС (3.0) Дом.ру Бизнес

Функциональные модули ОАТС (ссылки)	регулярность платежей	НДС	Лайт	Бизнес	Про
Лицензионный платеж за ОАТС	ежемесячно	нет	487	850	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
Настройка расписания (схемы) распределения вызовов			v	v	v
Голосовая почта			v	v	v
Возможность записи голосового приветствия			v	v	v
Возможность создания голосового меню (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
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
Дополнительный модуль пакета «Эффективные продажи» (SMS-пакет)	по мере расходования пакета	18%	x	150	150
Раздел "Статистика"	ежемесячно	нет	x	500	300
Модуль интеграции с АМО CRM, Битрикс	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 тут 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 тут 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.

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 тут <http://wiki.domru.biz/doku.php?id=numbers>

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»,

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.

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 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 набора задается свой маршрут. **ВАЖНО!** Для каждого многоканального номера телефона, подключенного в Облачной АТС, **одноуровневое** голосовое меню предоставляется **бесплатно**. 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. Как собирать конференции, написано тут: 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.

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 приходить 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.

Дом.ги Бизнес

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 **утрачен**, 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 **300 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 300 бесплатных SMS-сообщений.

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

Дом.ги Бизнес

ВАЖНО! В стоимость Дополнительного модуля Пакета «Эффективные продажи» (150 рублей) входит НДС в размере 18%

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 написано тут:

<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 об интеграции с

- АМО CRM <http://wiki.domru.biz/doku.php?id=amocrm>
- БИТРИКС 24 <http://wiki.domru.biz/doku.php?id=bitrix24>
- Retail CRM <http://wiki.domru.biz/doku.php?id=retailcrm>