

## 1. ОПИСАНИЕ ПРОДУКТА

СМАРТ-АТС - виртуальная автоматическая телефонная станция (далее Система) предназначена для быстрого создания многофункциональной телефонной сети с учетом особенностей и нужд предприятия на основе IP-телефонии.

### 1.1 Минимальный состав аппаратных средств

Требования к аппаратным средствам зависят от многих факторов: количества пользователей (а точнее, количества одновременных соединений), схем маршрутизации, количества и продолжительности записей. Поэтому указанные требования соответствуют общему случаю и требуют уточнения в конкретных условиях.

Минимальные требования (100 одновременных соединений)

1. CPU: Intel Core i3 (от 3 поколения)
2. RAM: 4 GB
3. HDD: 100GB
4. LAN: Fast Ethernet

Рекомендуемые требования (2000 соединений)

1. CPU: Intel Xeon E5-2650 x2
2. RAM: 16 GB
3. HDD: 2TB
4. LAN: Gigabit Ethernet

## 2. ИНТРЕФЕЙС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

### 2.1. Личный кабинет

Вид и содержание интерфейса зависит от актуальной версии. Оно может изменяться и дополняться

#### Компания

В данном разделе содержится основная информация о компании, времени работы, линии за экстренных вызовов по умолчанию, ссылку на инструктивные документы.

#### Телефонная книга

Данный раздел содержит номера внешних абонентов, которые можно добавлять, редактировать, удалять и совершать на них вызов.

#### Управление операторами, внутренние номера

Данный модуль позволяет создать и настроить операторов и внутренние номера для них. На странице раздела доступна таблица со списком всех существующих операторов. Данный раздел будет доступен только если пользователю даны права доступа к разделу. Используя фильтр для поиска можно выбрать пользователей с доступом к сайту или с наличием внутренних номеров.

#### Отправка факсов

Данный модуль предназначен для отправки факсов. Он позволяет отправлять факс сразу на номер, так и во время разговора по заранее присвоенному ему номеру, а также отправлять факс на email.

#### Конференции

Данный подраздел позволяет создавать и настраивать аудио/видео-конференции.

## Группы

Данный подраздел позволяет создавать и настраивать группы пользователей.

## 2.2. Конструктор

### Левое меню

Данное меню вспомогательное, позволяет пользователю ориентироваться в конструкторе между основными элементами. Меню содержит как основные пункты, которые отображаются всегда, так и пункты, которые появляются только после настройки функций.

Основные пункты:

1. Схемы
2. Аудиофайлы
3. Аудиоклассы
4. Списки проверки
5. Очереди
6. Маршрутизаторы
7. Расширения
8. Префиксы
9. Телефонные линии

### Схемы

Данный пункт позволяет пользователю как создать новую исходящую схему, так и просмотреть список с уже имеющимися.

### Аудиофайлы

Данный пункт позволяет пользователю как добавить новый аудиофайл путем загрузки, так и просмотреть список с уже имеющимися.

### Аудиоклассы

Данный пункт позволяет пользователю как создать новый аудиокласс, так и просмотреть список с уже имеющимися.

### Списки проверки

Функция проверки номера на принадлежность списку. Может использоваться для доступа к функциям схемы, например к звонку на внешний номер. Данный пункт позволяет пользователю как создать новый список проверки, так и просмотреть список с уже имеющимися.

### Телефонные линии

Данный пункт позволяет пользователю как создать новую линию и шлюз, так и просмотреть список с уже имеющимися, включая тестовую линию.

### Очереди

Очередь звонков позволяет распределять нагрузку на множество сотрудников (с внутренними и внешними номерами), принимающих вызовы одновременно. Данный пункт позволяет пользователю как создать очереди звонков, так и просмотреть список с уже имеющимися.

### Маршрутизаторы

Функция выбора телефонной линии в зависимости от целевого номера. Если набираемый номер соответствует маске, то его вызов будет осуществляться через выбранную в настройках линию.

### Звонки на группу

Функция формирования групп пользователей-внутренних номеров для одновременного вызова.

### Расширения

Данный пункт позволяет пользователю просмотреть список имеющихся префиксов и отредактировать их.

## Функции конструктора. Звонки

При добавлении нового элемента схемы открывается диалоговое окно с группами функций.

### **Звонок**

Звонок. Используйте, чтобы дозвониться до абонента (например при маршрутизации исходящего вызова). В данной функции необходимо указать время и метод дозвона.

### **Список**

В данной функции необходимо указать список номеров, на которые одновременно должен поступать входящий звонок. После того, как с одного из номеров списка будет получен ответ, звонок на остальные номера прекратится.

### **Очередь**

В данной функции необходимо указать по какой стратегии будет обрабатываться звонок на список: всем одновременно, свободному, активному, в случайном порядке или в порядке очереди.

## **Функции конструктора. Сообщения**

### **Аудио- сообщение**

Данная функция позволяет проигрывать звуковой файл клиенту.

### **Голосовое меню**

Данная функция позволяет клиенту управлять звонком при помощи нажатия клавиши с выбранным пунктом меню.

## **Функции конструктора. Факс, почта**

### **Факс**

Данная функция позволяет принимать факсимильные сообщения на электронную почту.

### **Голосовая почта**

Данная функция позволяет оставлять голосовое сообщение после сигнала, которое отправляется на заданную электронную почту.

## **Функции конструктора. Роутинг**

### **Проверка номера**

Данная функция позволяет распределять звонки в соответствии с заданным шаблоном.

### **Расписание**

Данная функция позволяет распределять звонки в зависимости от времени поступления. С ее помощью можно создать различные сценарии обработки звонка в рабочее и нерабочее время.

## **Функции конструктора. Переходы**

### **Переход на схему**

Данная функция позволяет перенаправлять звонок на другую схему.

### **Переход на элемент схемы**

Данная функция позволяет перенаправлять звонок на другую функцию.

## **Функции конструктора. Сравнения**

### **Условие**

Данная функция позволяет произвести сравнение номера. Только переменная, тип номера и регулярное выражение.

### **Переключатель**

Множественные сравнения по регулярным выражениям. Первое совпадение определяет дальнейшую маршрутизацию.

## **Функции конструктора. Системные**

### **Переменная**

Данная функция объявляет переменную и позволяет менять ее содержимое.

### **Существует ли внутренний абонент**

Данная функция проверяет, существует ли внутренний абонент.

## **2.3. Контроль качества**

Данный раздел предназначен для работы со статистическими данными, записями разговоров, отчетами. То есть раздел ориентирован на руководителей в целях улучшения качества обслуживания клиентов.

Основные пункты:

1. Запись разговоров.
2. Звонки.
3. Очереди.
4. Отзывы клиентов.
5. Рассылки.
6. Отчеты
7. Факсы

### **Запись разговоров**

Данный раздел содержит информацию по всем телефонным разговорам, также их можно прослушать. Скачивание доступно путем нативных функций браузера (клик правой кнопкой мыши/сохранить аудио как).

### **Звонки**

Данный раздел служит для отслеживания звонков в реальном времени.

### **Очереди**

Мгновенный и быстро обновляемый срез по всем используемым очередям вашей компании. Используйте для быстрого анализа состояния сотрудников вашего call-центра и нагрузки входящих звонков.

### **Рассылки**

В данном разделе представлена статистика по рассылкам.

### **Отчеты**

В данном разделе содержатся стандартные отчёты в различных разрезах: по пользователям, по компании, по элементам схема маршрутизации.

### **Отзывы клиентов**

В данном разделе представлены оценки, проставленные звонящим в голосовом меню после завершения разговора с оператором

## **2.4. Система**

Раздел предназначен для технического сотрудника.

В блоке «Внешние телефонные линии» находится информации по регистрации линий.

В блоке «Внутренние абоненты компании» находится информации по регистрации пользователей системы, имеющих внутренние номера.

В блоке «Аудио-локализация» находятся аудио-файлы для озвучивания сервисных сообщений.

## **2.5. Рассылки**

Раздел предназначен для управления различными видами рассылок по группам пользователей или телефонной книге. Возможны следующие типы рассылок: аудиосообщение, смс, email

## **2.6. Интеграция**

В разделе представлены возможности интеграции системы. ПО умолчанию поставляется API АТС, SMTP

## **2.7. Финансы**

Раздел предназначен для получения информации по тарифу, балансу, доступным опциям АТС

## **3. ИНТРЕФЕЙС АДМИНИСТРАТОРА**

Интерфейс предназначен для управления компаниями: создания компании, указания настроек сервера, просмотра логов сервера