

Современная телефония:

**Повышение качества обслуживания и
оптимизация коммуникаций с пациентами
с помощью автоматизированных сервисов
IP телефонии**

**Иван Павлов
Руководители проектов Телфин**

Телфин :

- 18 лет на рынке
- топ 10 народного рейтинга. VoIP обзор
- топ 5 поставщиков SaaS в РФ. CNews
- Топ 2 на рынке виртуальных АТС в РФ
Discovery Research Group

Хотите увеличить
продажи?

**НЕ ТЕРЯЙТЕ
КЛИЕНТОВ!**

Телфин **ОФИС**

Виртуальная АТС



amoCRM.

CRM-система

**Не успеваем всем отвечать —
люди не дозваниваются**



Не успеваем всем отвечать — люди не дозваниваются

Симптомы

Пропущенные звонки.

Последствия

**Упущенный клиент
и как следствие — прибыль.**

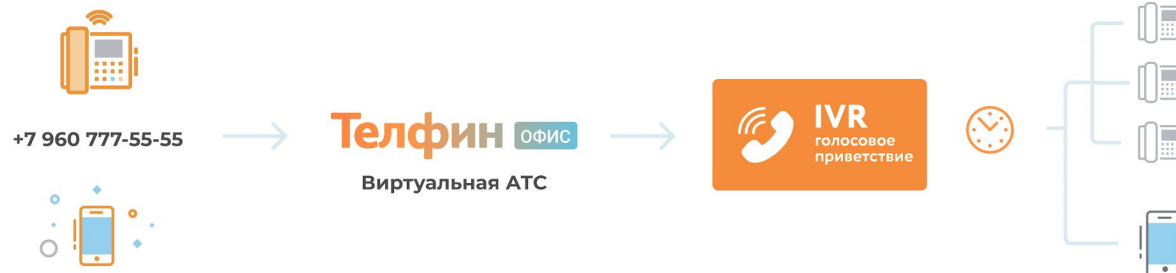


**Скажи НЕТ
пропущенным
звонкам!**



Решение

- **Использовать многоканальный номер**
- **Настроить IVR и очередь звонков в АТС**
- **Подключить удаленных сотрудников**



Решение

- Установить перевод на мобильный (FMC)
- Установить информирование о позиции в очереди
- Переводить звонок на удаленный КЦ или сотрудника



Что получаем?

- **Приняты звонки от всех клиентов.**
- **Снижаем стоимость привлечения клиента в компанию.**
- **Увеличиваем продажи и прибыль компании.**
- **Возможность включения в схему удалённых сотрудников.**

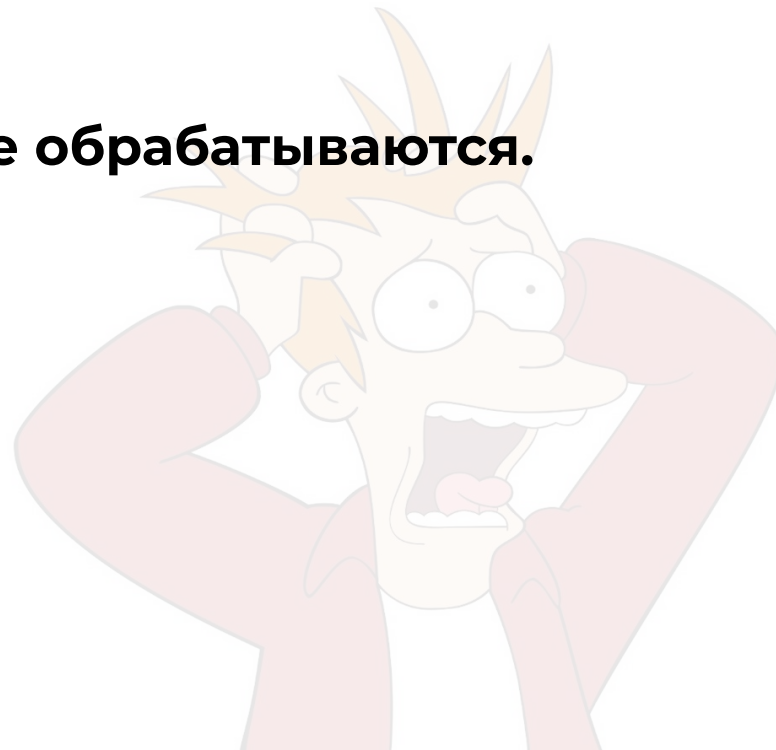
**Звоним не по всем пропущенным или
звоним когда уже слишком поздно**



Звоним не по всем пропущенным или звоним когда уже слишком поздно

Симптомы

Пропущенные вызовы не обрабатываются.



Звоним не по всем пропущенным или звоним когда уже слишком поздно

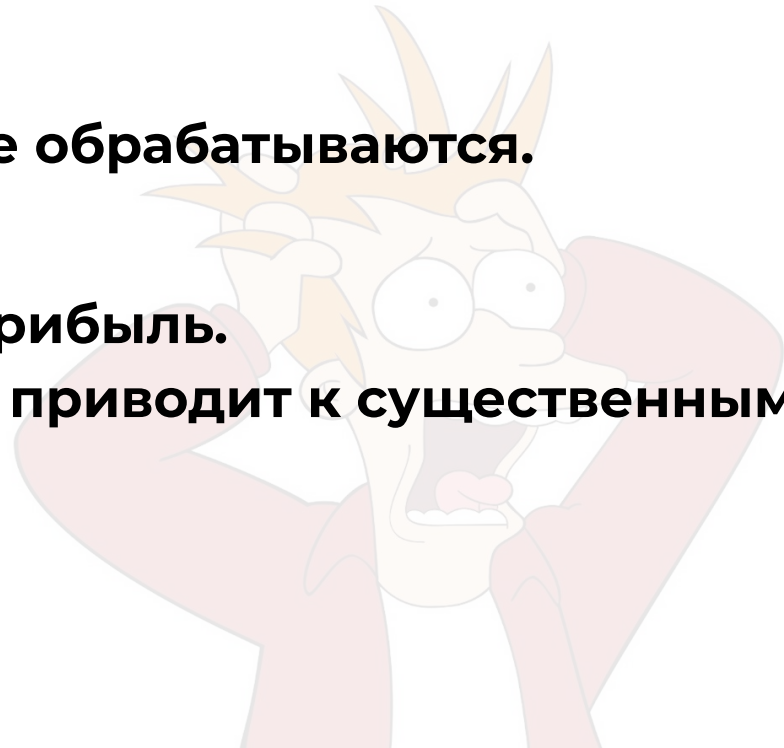
Симптомы

Пропущенные вызовы не обрабатываются.

Последствия

Упущенные клиенты и прибыль.

В некоторых случаях это приводит к существенным штрафам.



Решение

Настроить автоматический перезвон на пропущенные звонки.

Контроль пропущенных

[Дашборд](#) [Голосовые сообщения](#) [Журнал пропущенных](#) [Настройка автоперезвона](#)

Обработка пропущенных

Настроить

Текущие настройки

Отслеживать пропущенные на номерах
+7 900 900-90-90, +7 333 333-22-44

Перезванивать через
30 секунд

При перезвоне
Проиграть приветствие «Стандартная» и перевести на оператора

Вызываемые сотрудники
103 Кулаков Максим, 102 Демидов Иван

Проигрывать мелодию вместо гудков
Стандартная

Переводить на голосовую почту при превышении ожидания соединения
30 секунд

Заставка голосовой почты
Стандартная

Присылать сообщения на адрес
mail@mail.com

Решение

Настроить автоматический перезвон на пропущенные звонки.

Контроль пропущенных

[Дашборд](#) [Голосовые сообщения](#) [Журнал пропущенных](#) [Настройка автоперезвона](#)

Обработка пропущенных Настроить

Перезванивать через
30 секунд

103 Кулаков Максим, 102 Демидов Иван

Проигрывать мелодию вместо гудков
Стандартная

Переводить на голосовую почту при превышении ожидания соединения
30 секунд

Заставка голосовой почты
Стандартная

Присылать сообщения на адрес
mail@mail.com

Что получаем?

Телфин

- **Полный контроль за пропущенными звонками**
- **Своевременную обработку пропущенных звонков**
- **Исключаем возможность ошибки**

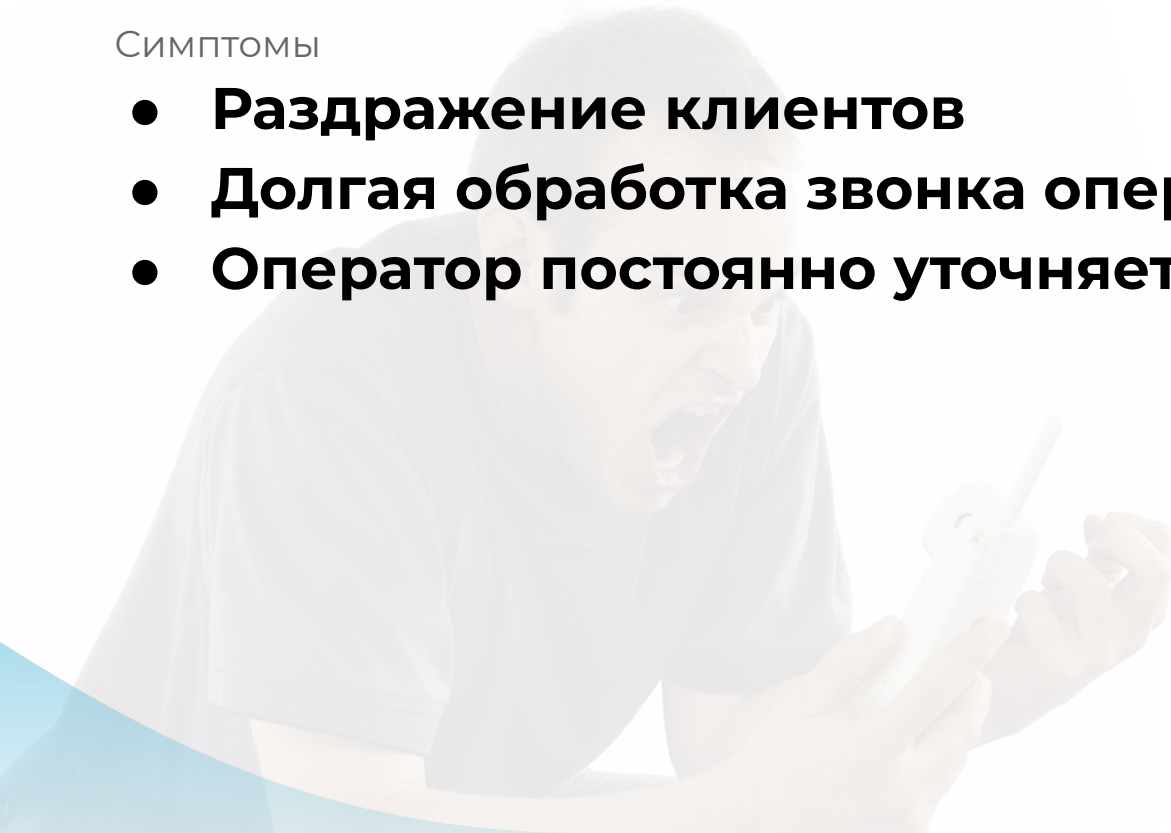
Долгий поиск клиента



Долгий поиск заказа

Симптомы

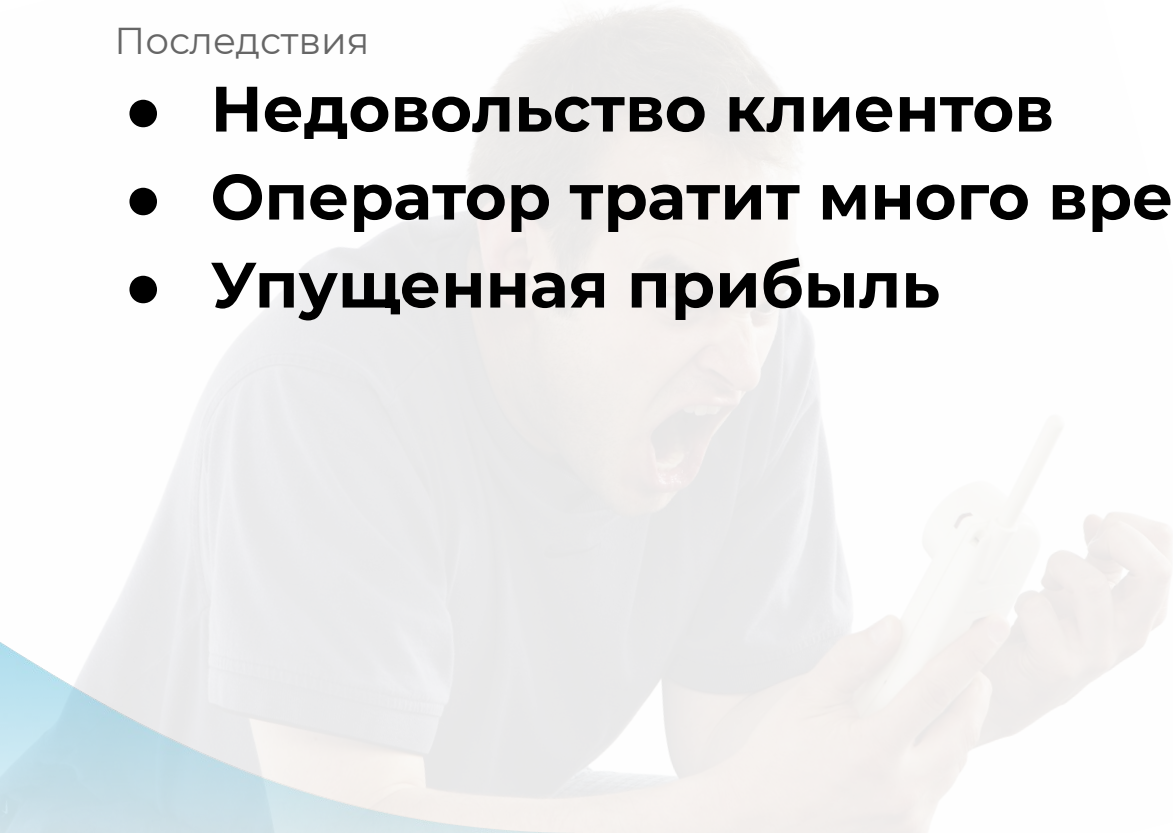
- **Раздражение клиентов**
- **Долгая обработка звонка оператором**
- **Оператор постоянно уточняет информацию.**



Долгий поиск заказа

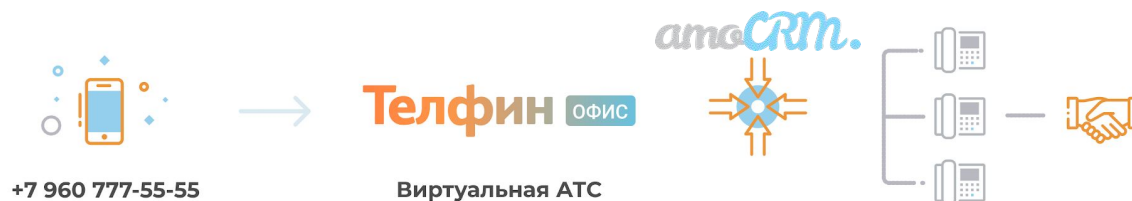
Последствия

- **Недовольство клиентов**
- **Оператор тратит много времени**
- **Упущенная прибыль**



Решение

Использование интеграции телефонии с клиентской базой.



Решение

Телфин.Офис и amoCRM



+7 960 777-55-55



Телфин **ОФИС**

Виртуальная АТС



Входящий **amoCRM.**
Иван Петрович (Северсталь)
+7 960 777-55-55

amoCRM

Возможности

Уведомления на рабочем столе.

Телфин **Вход** Личный кабинет 32% занято NPI02235 Z 6/70 000.21 P

Отчёты
Общий Номер Очередь Сотрудник Текущие вызовы

Сегодня Фильтр Скачать отчёт Переслать

743 записи за вчера с учётом фильтра

Дата	С номера	На номер	Сотрудник	Статус		
14.31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самойлов Ильи	Успешно. Завершил вызываемый.		
14.31 13.03.18	7 900 900-90-90 Новый клиент	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самойлов Ильи	Звонящий не дозвонился.	00:01:46	00:01:46
14.31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самойлов Ильи	Успешно. Завершил вызываемый.	00:01:46	00:01:46
14.31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самойлов Ильи	Звонящий не дозвонился.	00:01:46	00:01:46
14.31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	001 Горшков Георгий	IVR Голосовое приветствие	Принял 001	00:01:46	00:01:46
14.37:28 13.03.18	001 Абрамов Сергей	888 Горшков Георгий	IVR Голосовое приветствие	Успешно	00:01:46	00:01:46
14.37:43 13.03.18	888 Абрамов Сергей	001 Горшков Георгий	IVR Голосовое приветствие	Принял 001	00:01:46	00:01:46
14.38:24 13.03.18	001 Абрамов Сергей	231 Горшков Георгий	231 Щербакин Александр	Принял 231	00:01:46	00:01:46
14.31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самойлов Ильи	Успешно. Завершил звонящий.	00:01:46	00:01:46
14.31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самойлов Ильи	Успешно. Завершил вызываемый.	00:01:46	00:01:46



Входящий с линии:78123098635
Федор Павлович (ООО Полус групп)
+79607775577



Что получаем?

- Лояльность клиента
- Увеличение производительности работы менеджера
- Рост продаж и прибыли



Невозможность контроля работы сотрудников и их обучения



Невозможность контроля работы сотрудников и их обучения

Симптомы

Менеджеры работают спустя рукава.

Последствия

Низкий уровень обслуживания и квалификации сотрудников.

Решение

Запись и прослушивание звонков.

Отчёты

Общий **Номер** **Очередь** **Сотрудник** Текущие вызовы

Сегодня



Фильтр



Скачать отчёт



Переслать

743 записи за вчера с учётом фильтра

Дата	С номера	На номер	Сотрудник	Статус	Ожидание	Длит.	
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самохвалов Илья	Успешно. Завершил вызываемый	00:01:46	00:01:46	
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Новый клиент	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самохвалов Илья	Звонящий не дозвонился.	00:01:46	00:01:46	
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самохвалов Илья	Успешно. Завершил вызываемый.	00:01:46	00:01:46	
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самохвалов Илья	Звонящий не дозвонился.	00:01:46	00:01:46	
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	001 Горшков Георгий	IVR Голосовое приветствие	Принял 001	00:01:46	00:01:46	
14:37:28 13.03.18	001 Абрамов Сергей	888 Горшков Георгий	IVR Голосовое приветствие	Успешно	00:01:46	00:01:46	
14:37:43 13.03.18	888 Абрамов Сергей	001 Горшков Георгий	IVR Голосовое приветствие	Принял 001	00:01:46	00:01:46	
14:38:24 13.03.18	001 Абрамов Сергей	231 Горшков Георгий	231 Ширинкин Александр	Принял 231	00:01:46	00:01:46	

Решение

Запись и прослушивание звонков.


Отчёты

Общий Номер Очередь Сотрудник Текущие вызовы

Сегодня ▼ 📊 Фильтр 📄 Скачать отчёт ✉ Переслать

743 записи за вчера с учётом фильтра

Дата	С номера	На номер	Сотрудник	Статус	Ожидание	Длит.
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самохвалов Илья	Успешно. Завершил вызываемый	00:01:46	00:01:46
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Новый клиент	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самохвалов Илья	Звонящий не дозвонился.	00:01:46	00:01:46
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самохвалов Илья	Успешно. Завершил вызываемый	00:01:46	00:01:46
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	010241 73422058515 Горшков Георгий	103 Самохвалов Илья	Звонящий не дозвонился.	00:01:46	00:01:46
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей	001 Горшков Георгий	IVR Голосовое приветствие	Принял 001		
14:37:28 13.03.18	001 Абрамов Сергей	888 Горшков Георгий	IVR Голосовое приветствие	Успешно		
14:37:43 13.03.18	888 Абрамов Сергей	001 Горшков Георгий	IVR Голосовое приветствие	Принял 001	00:01:46	00:01:46
14:38:24 13.03.18	001 Абрамов Сергей	231 Горшков Георгий	231 Ширинкин Александр	Принял 231	00:01:46	00:01:46



0:16/0:44

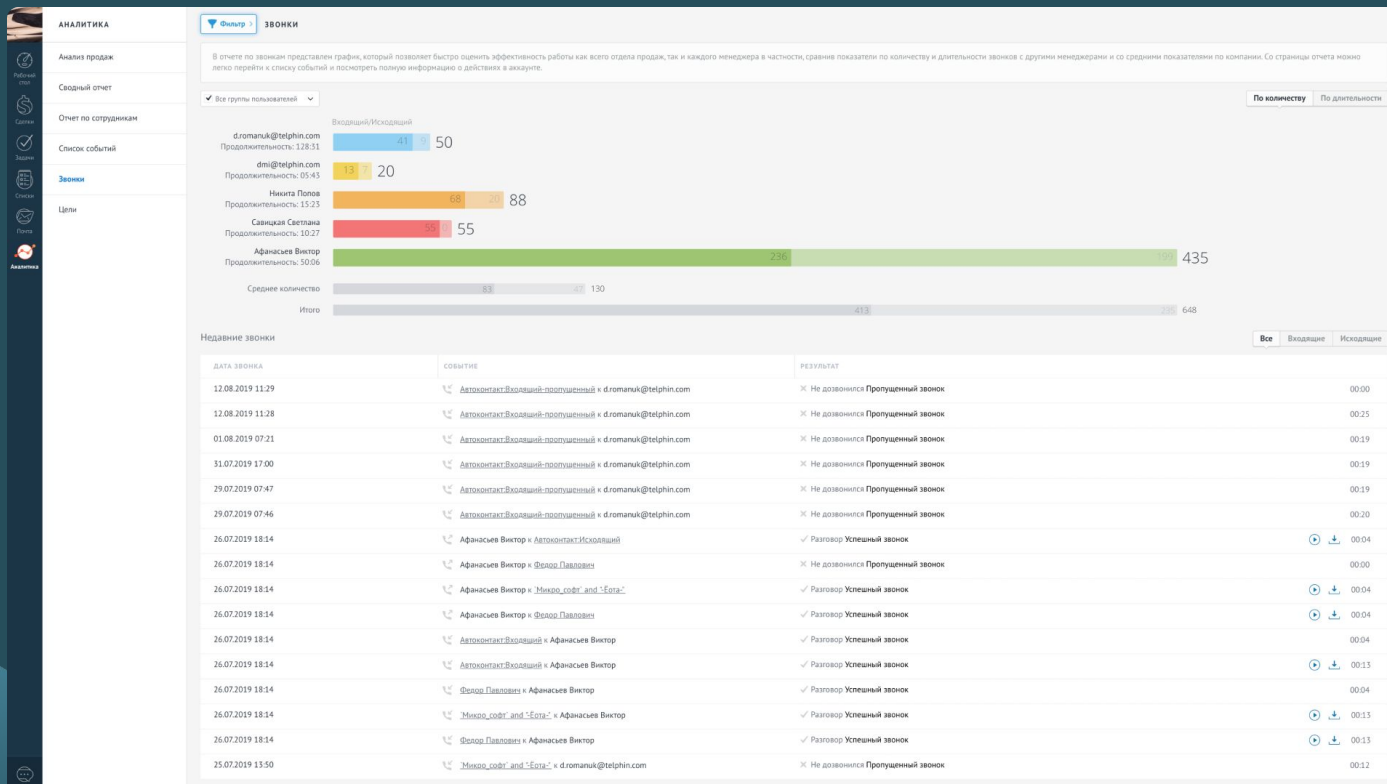
▶

🔊

x1

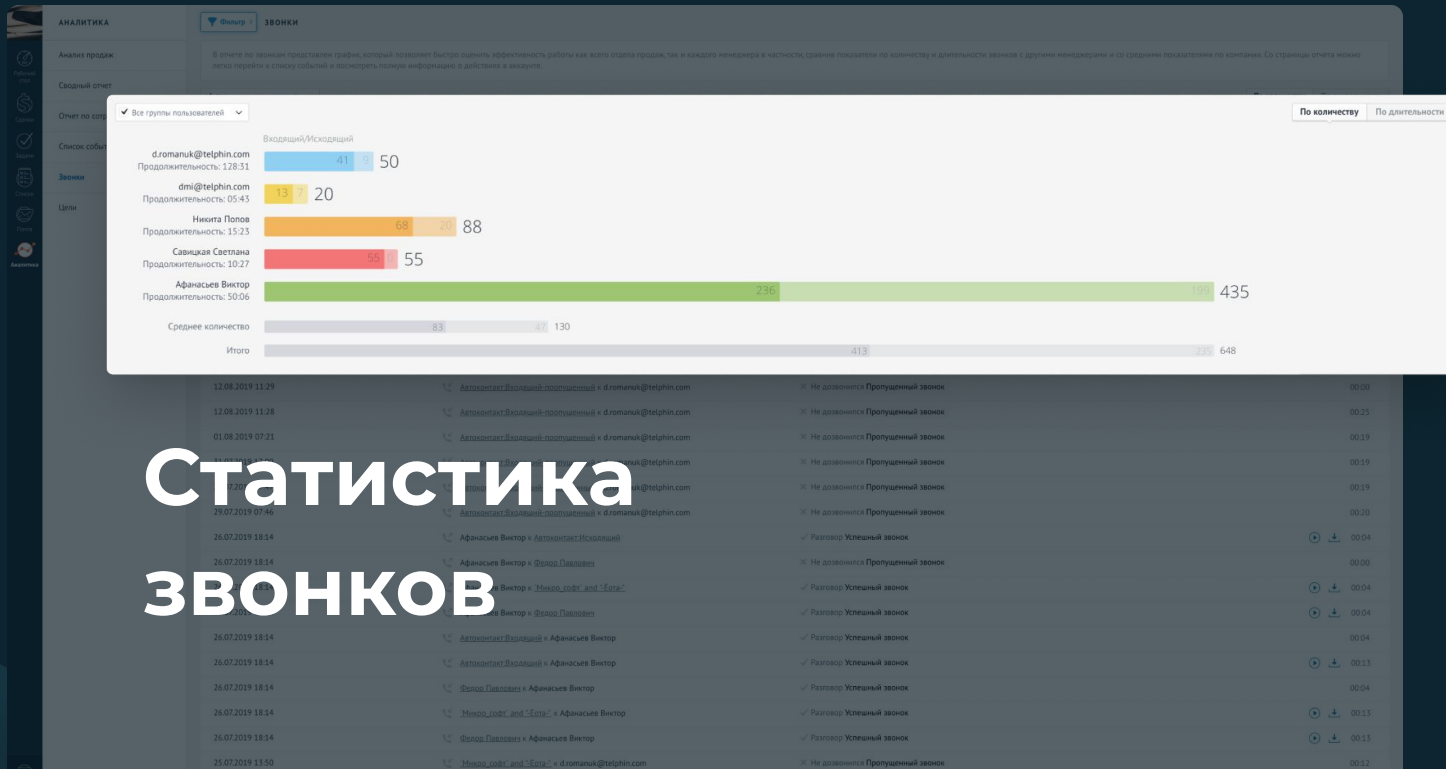
Решение

Интеграция с CRM.



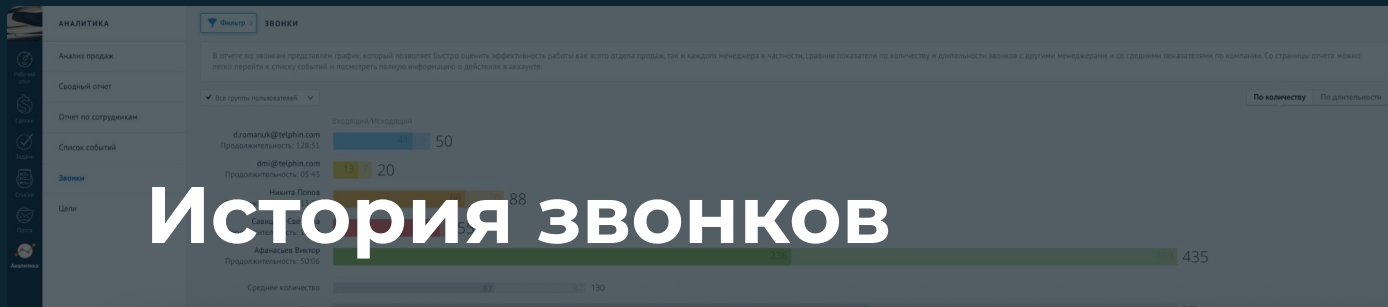
Возможности

Интеграция с CRM.



Возможности

Интеграция с CRM.



История звонков

Недавние звонки

Все Входящие Исходящие

ДАТА ЗВОНКА	СОБЫТИЕ	РЕЗУЛЬТАТ
12.08.2019 11:29	Автозвонки > Входящий - пропущенный к d.romanuk@telphin.com	✗ Не дозвонился Пропущенный звонок 00:00
12.08.2019 11:28	Автозвонки > Входящий - пропущенный к d.romanuk@telphin.com	✗ Не дозвонился Пропущенный звонок 00:25
01.08.2019 07:21	Автозвонки > Входящий - пропущенный к d.romanuk@telphin.com	✗ Не дозвонился Пропущенный звонок 00:19
31.07.2019 17:00	Автозвонки > Входящий - пропущенный к d.romanuk@telphin.com	✗ Не дозвонился Пропущенный звонок 00:19
29.07.2019 07:47	Автозвонки > Входящий - пропущенный к d.romanuk@telphin.com	✗ Не дозвонился Пропущенный звонок 00:19
29.07.2019 07:46	Автозвонки > Входящий - пропущенный к d.romanuk@telphin.com	✗ Не дозвонился Пропущенный звонок 00:20
26.07.2019 18:14	Афанасьев Виктор к Автозвонки > Исходящий	✓ Разговор Успешный звонок 00:04
26.07.2019 18:14	Афанасьев Виктор к Федор Павлович	✗ Не дозвонился Пропущенный звонок 00:00
26.07.2019 18:14	Афанасьев Виктор к "Микро_собр" and "Бота"	✓ Разговор Успешный звонок 00:04
26.07.2019 18:14	Афанасьев Виктор к Федор Павлович	✓ Разговор Успешный звонок 00:04
26.07.2019 18:14	Автозвонки > Входящий к Афанасьев Виктор	✓ Разговор Успешный звонок 00:04
26.07.2019 18:14	Автозвонки > Входящий к Афанасьев Виктор	✓ Разговор Успешный звонок 00:13
26.07.2019 18:14	Федор Павлович к Афанасьев Виктор	✓ Разговор Успешный звонок 00:04
26.07.2019 18:14	"Микро_собр" and "Бота" к Афанасьев Виктор	✓ Разговор Успешный звонок 00:13
26.07.2019 18:14	Федор Павлович к Афанасьев Виктор	✓ Разговор Успешный звонок 00:13

Решение

Запись звонков в CRM.

Федор Павлович

#1801921 [Активировать](#)

Основное Сделка

Отв-ный	Савицкая Светлана
Раб. тел.	+7 960 777-55-77
Email раб.	---
Должность	Главный инженер
Скуре	---
Регион	---

контакты

ООО Полос групп ...

Раб. тел.	+7 812 545-55-45
-----------	------------------

еще

Рабочий стол
Сделки
Задачи
Списки
Почта
Аналитика

01.07.2019 16:28 Никита Попов Новый этап: Телфин повторные **Закрыто и не р...** из входящий Входящий +7960777557

05.07.2019 12:26 Никита Попов Сделка создана: Входящий +79607775577

05.07.2019 12:26 Входящий звонок от: +79607775577 кому: Афанасьев Виктор
Входящий звонок 00:13 [Прослушать](#) [Скачать](#)
 Разговор состоялся: Успешный звонок

08.07.2019 19:03 Никита Попов Новый этап: Телфин повторные **Закрыто и не р...** из Успешно реализовано Входящий +7960777557

08.07.2019 19:03 Никита Попов Новый этап: Телфин повторные **Закрыто и не р...** из входящий Входящий +7960777557

08.07.2019 19:03 Никита Попов Новый этап: Телфин повторные **Закрыто и не р...** из Успешно реализовано Исходящий +7960777557

08.07.2019 19:03 Никита Попов Сделка создана: Входящий +79607775577

08.07.2019 19:03 Входящий звонок от: +79607775577 кому: Афанасьев Виктор
Входящий звонок 00:13 [Прослушать](#) [Скачать](#)
 Разговор состоялся: Успешный звонок

08.07.2019 19:03 Входящий звонок от: +79607775577 кому: Савицкая Светлана
Входящий звонок 00:14 [Прослушать](#) [Скачать](#)
 Не дозвонился: Пропущенный звонок

08.07.2019 19:03 Входящий звонок от: +79607775577 кому: Афанасьев Виктор
Входящий звонок 00:04 [Прослушать](#) [Скачать](#)
 Разговор состоялся: Успешный звонок

08.07.2019 19:03 Исходящий звонок от: Афанасьев Виктор кому: +79607775577
Исходящий звонок 00:04 [Прослушать](#) [Скачать](#)
 Разговор состоялся: Успешный звонок

08.07.2019 19:03 Исходящий звонок от: Афанасьев Виктор кому: +79607775577
Исходящий звонок 00:00 [Прослушать](#) [Скачать](#)
 Не дозвонился: Пропущенный звонок

26.07.2019

26.07.2019 18:14 Никита Попов Новый этап: Телфин повторные **Закрыто и не р...** из входящий Входящий +7960777557

26.07.2019 18:14 Никита Попов Сделка создана: Входящий +79607775577

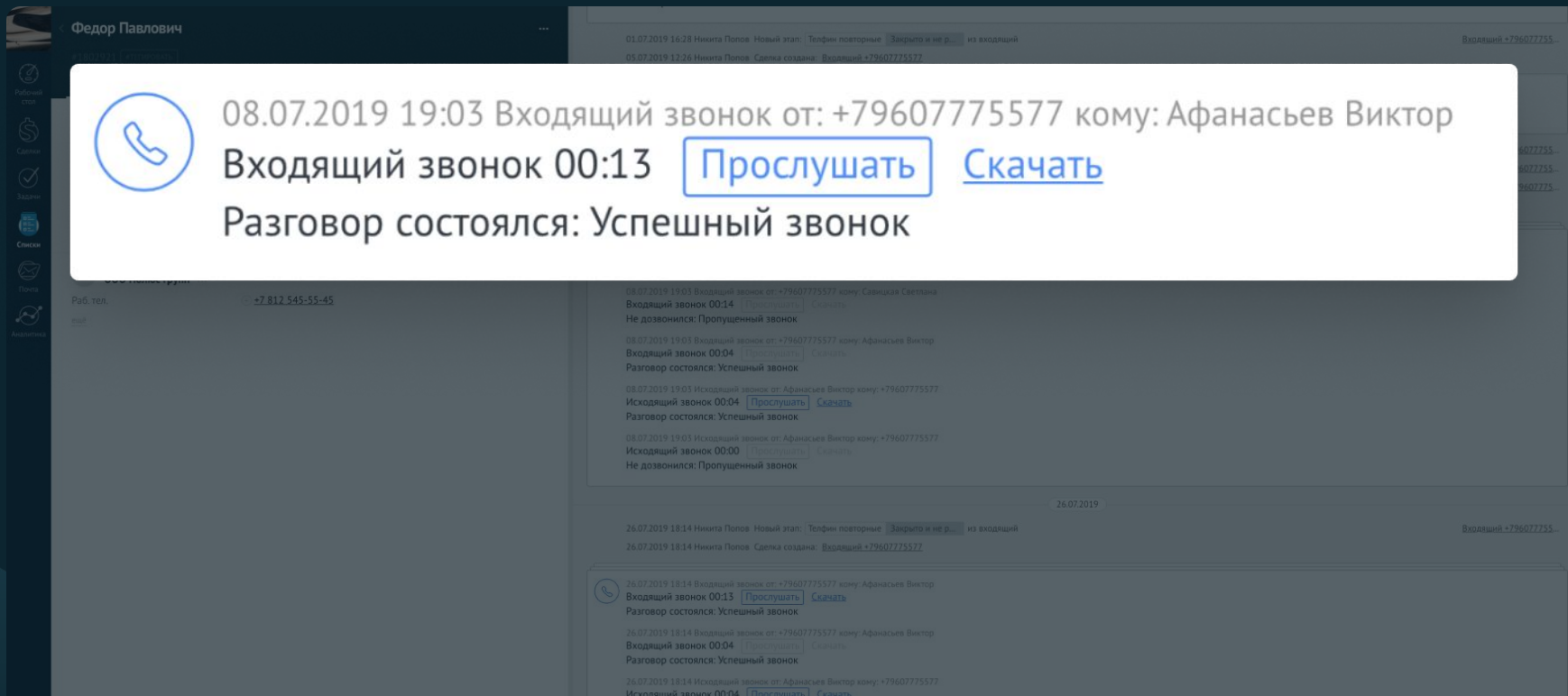
26.07.2019 18:14 Входящий звонок от: +79607775577 кому: Афанасьев Виктор
Входящий звонок 00:13 [Прослушать](#) [Скачать](#)
 Разговор состоялся: Успешный звонок

26.07.2019 18:14 Входящий звонок от: +79607775577 кому: Афанасьев Виктор
Входящий звонок 00:04 [Прослушать](#) [Скачать](#)
 Разговор состоялся: Успешный звонок

26.07.2019 18:14 Исходящий звонок от: Афанасьев Виктор кому: +79607775577
Исходящий звонок 00:04 [Прослушать](#) [Скачать](#)

Решение

Запись звонков в CRM.



Федор Павлович

01.07.2019 16:28 Никита Попов Новый этап: Телефон повторно [Закрыто и не р...](#) из входящий Входящий +7960775577

05.07.2019 15:26 Никита Попов Сделка создана: Входящий +7960775577

08.07.2019 19:03 Входящий звонок от: +79607775577 кому: Афанасьев Виктор
Входящий звонок 00:13 [Прослушать](#) [Скачать](#)
Разговор состоялся: Успешный звонок

08.07.2019 19:05 Входящий звонок от: +79607775577 кому: Светлана Савкина
Входящий звонок 00:14 [Прослушать](#) [Скачать](#)
Не дозвонился: Пропущенный звонок

08.07.2019 19:05 Входящий звонок от: +79607775577 кому: Афанасьев Виктор
Входящий звонок 00:04 [Прослушать](#) [Скачать](#)
Разговор состоялся: Успешный звонок

08.07.2019 19:05 Исходящий звонок от: Афанасьев Виктор кому: +79607775577
Исходящий звонок 00:04 [Прослушать](#) [Скачать](#)
Разговор состоялся: Успешный звонок

08.07.2019 19:05 Исходящий звонок от: Афанасьев Виктор кому: +79607775577
Исходящий звонок 00:00 [Прослушать](#) [Скачать](#)
Не дозвонился: Пропущенный звонок

26.07.2019

26.07.2019 18:14 Никита Попов Новый этап: Телефон повторно [Закрыто и не р...](#) из входящий Входящий +7960775577

26.07.2019 18:14 Никита Попов Сделка создана: Входящий +7960775577

26.07.2019 18:14 Входящий звонок от: +79607775577 кому: Афанасьев Виктор
Входящий звонок 00:13 [Прослушать](#) [Скачать](#)
Разговор состоялся: Успешный звонок

26.07.2019 18:14 Входящий звонок от: +79607775577 кому: Афанасьев Виктор
Входящий звонок 00:04 [Прослушать](#) [Скачать](#)
Разговор состоялся: Успешный звонок

26.07.2019 18:14 Исходящий звонок от: Афанасьев Виктор кому: +79607775577
Исходящий звонок 00:04 [Прослушать](#) [Скачать](#)

Решение

Использовать подключение к разговору.



Решение

Использовать подключение к разговору.

Суфлёр

Слышит только сотрудник.



Решение

Использовать подключение к разговору.

Суфлёр

Слышит только сотрудник.

Пассивно

Не слышит никто.



Решение

Использовать подключение к разговору.

Суфлёр

Слышит только сотрудник.

Пассивно

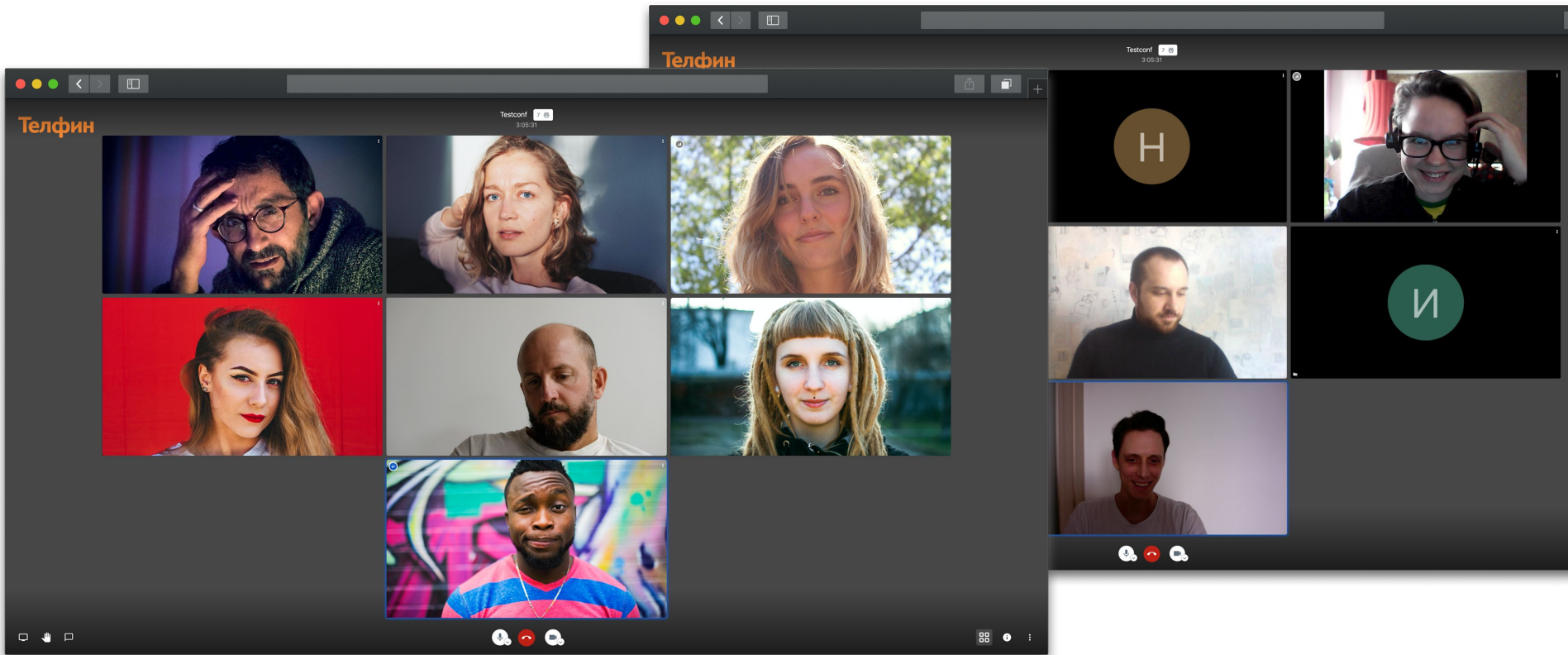
Не слышит никто.

Конференция

Слышат все.



Видеоконференции



<https://video.telphin.ru/>

Что получаем?

- Простота обучения новых менеджеров
- Рост квалификации сотрудников
- Улучшение качества работы с клиентами
- Возможность контроля удалённых сотрудников

Хотите увеличить продажи?

- Не пропускайте звонки
- Знайте, кто вам звонит и по какому вопросу
- Контролируйте и обучайте сотрудников
- Максимально быстро перезванивайте по пропущенным.
- Используйте возможность организации удалённых рабочих мест.

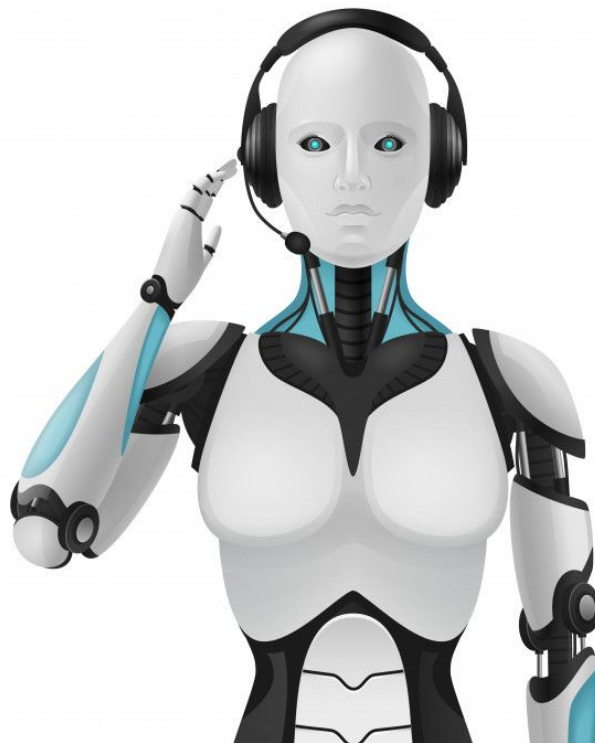
Телфин.Барышня

В октябре 2012 года компания Телфин первой в России запустила облачный сервис распознавания и синтеза человеческой речи - Телфин.Барышня.



В 2020 году Телфин вернулся с Барышней 2.0

Голосовой IVR робот.

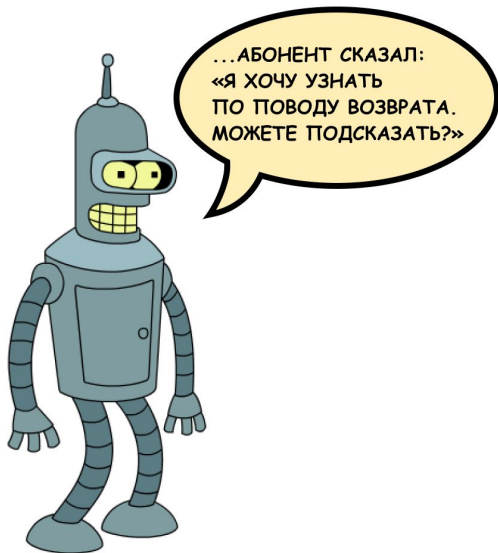


Как работает голосовой робот?

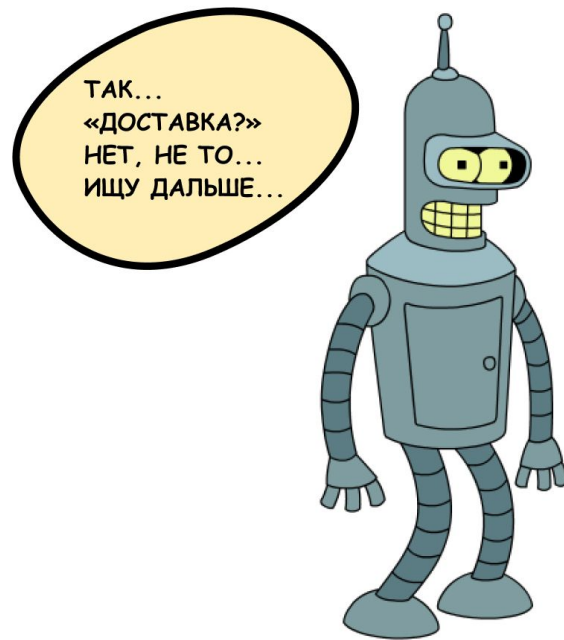
1. Транскрибирование голоса во время звонка
2. Работа с полученным текстом на основе БД
3. Формирование ответа в виде текста
4. Синтез этого текста во время звонка.

И всё это происходит за считанные мгновения, на лету!

Транскрибирование



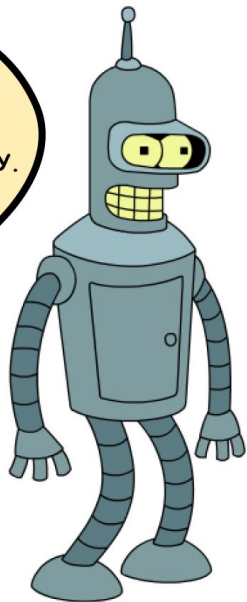
Транскрибирование



Голос робота

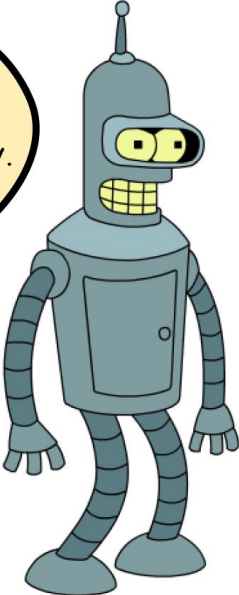
Синтез речи

...ТАК, НАДО
ВЫБРАТЬ
ПОДХОДЯЩУЮ ФРАЗУ.
О...НАШЕЛ...ВСЕ,
ГОВОРЮ...

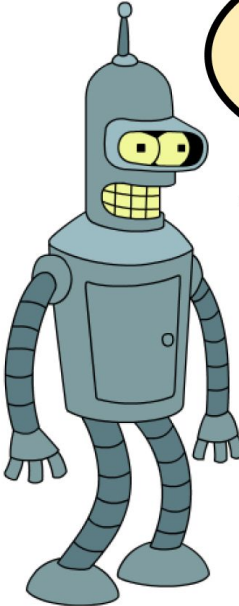


Голос робота

Синтез речи



...ТАК, НАДО
ВЫБРАТЬ
ПОДХОДЯЩУЮ ФРАЗУ.
О...НАШЕЛ...ВСЕ,
ГОВОРЮ...



«ЧТО ВЫ КОНКРЕТНО
ХОТИТЕ УЗНАТЬ
ПО ПОВОДУ ВОЗВРАТА?»»

Телфин

ОФИС

Иван Павлов

Руководитель проектов
Департамента продаж Телфин

8 (495) 663-73-73, доб. 116

sales@telphin.ru

telphin.ru

Отчёты

[Общий](#) [Номер](#) [Очередь](#) [Сотруд](#)

Сегодня

743 записи за вчера с учётом фильтра

Дата	С номера
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Новый клиент
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей

Контроль пропущенных

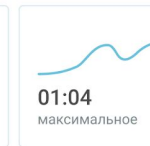
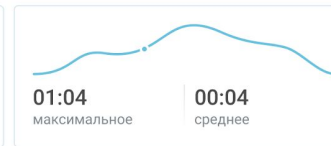
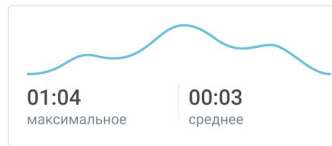
[Дашборд](#) [Голосовые сообщения](#) [Журнал пропущенных](#) [Настройка автоперезвона](#)

Время ожидания ответа диспетчера

Сегодня

За неделю 31 марта – 7 апреля

За месяц 31 марта –



Диск

[Изменить объем](#)

[Очистить](#)

Тариф 100 МБ – бесплатно

Занято 32 % – 32 МБ



20 МБ

Записи звонков – 32

20 МБ

Голосовая почта – 14

9 МБ

Факсы – 320

68 МБ

Свободно

Телфин

ОФИС

Иван Павлов

Руководитель проектов
Департамента продаж Телфин

8 (495) 663-73-73, доб. 116

sales@telphin.ru

telphin.ru

Отчёты

[Общий](#) [Номер](#) [Очередь](#) [Сотруд](#)

Сегодня

743 записи за вчера с учётом фильтра

Дата	С номера
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Новый клиент
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей
14:31 13.03.18	7 900 900-90-90 Абрамов Сергей

Контроль пропущенных

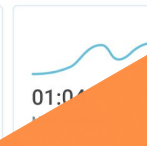
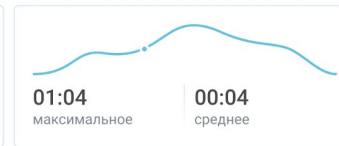
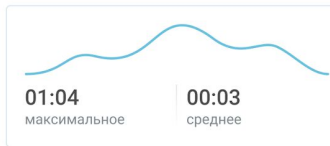
[Дашборд](#) [Голосовые сообщения](#) [Журнал пропущенных](#) [Настройка автоперезвона](#)

Время ожидания ответа диспетчера

Сегодня

За неделю 31 марта – 7 апреля

За месяц 31 марта –



Диск

[Изменить объем](#)

[Очистить](#)

Тариф 100 МБ – бесплатно

Занято 32% – 32 МБ

20 МБ

Записи звонков – 20

9 МБ

Факсы – 320

68 МБ

Свободно

Бесплатный тестовый месяц

Кейс 1

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на доработку голосового общения абонента с IVR и разработку интерфейса взаимодействия с БД

Логика работы

Примечание: данный функционал выполняется для каждого входящего вызова, поступившего в структуру IVR.

При выборе пункта меню "Сделать заказ" (донабором или голосом) действует следующая логика:

1. Получение от абонента артикула товара;
2. Проверка распознанного текста по таблице артикулов:
 - a. артикул найден – уточняем количество;
 - b. артикул не найден – переспрашиваем (пример: "Не понял, повторите номер артикула товара еще раз."). В случае ошибки N кол-во раз - переводить на живого человека.
3. Спрашиваем желаемое количество товара. Если распознанное значение – число, уточняем – вы хотите заказать X шт.? (где X распознанное количество):
 - a. при получении положительного ответа – предложить добавить другой товар в текущий заказ (возврат к пункту №1);
 - i. Если получаем отрицательный ответ (по заказу след. единицы товара) - проигрывание текста прощания.
 - b. при получении отрицательного ответа – возврат к пункту №2.

Кейс 1

Отправка итогового заказа происходит на почту. Отправляемые данные:

1. Артикул товара;
2. Количество (в шт.);
3. Номер, с которого звонят;
4. На какой номер пришел звонок;
5. Время звонка;
6. Статус заказа:
 - a. принят успешно – в случае распознавания всех продиктованных абонентом артикулов;
 - b. переведен на оператора – в случае, если один из артикулов не был распознан.

Интерфейс

Примечание: доступен только для данного клиента по ссылке в личном кабинете teleo.telphin.ru.

Представляет собой форму загрузки файла формата .xlsx.

Данные помещаются в базу данных. Данные из нового файла заменяют в полном объеме данные в базе данных.

- a.

Кейс 2

Техническое задание

Разработать скрипт на языке PHP, реализующий функционал обработчика CallInteractive ВАС Телфин.Офис согласно спецификации <https://ringme-confluence.atlassian.net/wiki/spaces/RAL/pages/23003184/Call+Interactive>

Логика:

- 1) определить номер звонящего в параметре CallerIDNum
- 2) Определить имя клиента и количество заказов. Сделать выборку заказов с этим номером в таблице shop_orders, получить поле Person и количество заказов.

Определяем имя по следующими итерациями:

- Если Person - строка без пробелов, то считаем, что имя найдено
- Если Person - непустая строка, запрашиваем распознавание имени через сервис dadata. При точном распознавании считаем, что имя найдено
- Если имя не найдено на предыдущих шагах, то по номеру телефона смотрим поле Name в таблице users
- Если Name - непустая строка с пробелами запрашиваем распознавание имени через сервис dadata.

3) Если имя определено, то вернуть команду синтеза речи с текстом ""Здравствуйте %NAME%"" , а также установить имя звонящего в строку вида "%NAME% X(Y)" X - количество заказов в статусе ВЫПОЛНЕН, а Y общее кол-во заказов в shop_orders

4) Если имя не определено, установить имя звонящего в строку вида "UNKNOWN USER". Также если <https://dadata.ru> не отвечает таймаут "3" сек. (если что этот параметр можно поменять) или имя распознано с ошибками или недостоверно, в таком случае вернуть команду синтеза речи "%TEXT%"

Кейс 2

Выборка Имени осуществляется запросом в БД

```
select right(o.Phone,10), o.Person, count(*) as cnt from shop_orders o where right(o.Phone,10)='CallerIDNum' group by 1;  
либо  
select right(o.Phone,10), o.Name from users o where right(o.Phone,10)='CallerIDNum' group by 1;
```

Метод определения имени в dadata:

<https://dadata.ru/api/clean/name/>

Разработать скрипт на языке PHP, реализующий функционал обработчика CallInteractive ВАТС Телфин.Офис согласно спецификации

<https://ringme-confluence.atlassian.net/wiki/spaces/RAL/pages/23003184/Call+Interactive>

Логика:

- 1) определить номер звонящего в параметре CallerIDNum
- 2) сделать выборку заказов в бд mysql и получить статус крайнего заказа
- 3) если статус заказа не равен «выполнен» (В базе), вернуть команду синтеза речи с текстом «ваш крайний заказ находится в статусе %status_name%», иначе «у вас нет новых заказов».
- 4) далее перевести на уже настроенную схему приветствия с нашей обычной логикой

Выборка заказов осуществляется запросом в БД

```
select s.Name from shop_orders o, shop_orders_status s where o.`Status`=s.ID and right(o.Phone,10)='CallerIDNum' order by o.ID desc limit  
1;
```


Кейс 3

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Логика:

1. Принятие к обработке пропущенных звонков в очереди;
2. Проверка наличия отправленных СМС в момент звонка:
 1. если отсутствуют - определяем на какой номер поступил звонок. В зависимости от номера производим отправку смс с текстом, закрепленным за номером.
 2. если есть - проверяем разницу во времени между последней смс и звонком:
 1. больше 1 дня - определяем на какой номер поступил звонок. В зависимости от номера производим отправку смс с текстом, закрепленным за номером;
 2. меньше 1 дня - отправку не производим.

Примечания:

1. Связка “очередь - мобильный номер - текст” для отправки смс - прописаны в коде;
2. Изменения в схеме маршрутизации могут привести к неправильной работе скрипта;
3. Рабочее время принятия звонков в очереди регулируется в схеме маршрутизации установкой временного интервала.

Почему Телфин?

Качество

Резервирование

Сервис

Отсутствие скрытых платежей

Бесплатная тех.поддержка одного уровня

Реакция клиента на предыдущий
слайд =)

Телфин



Безопасность - реальное отличие!

Безопасность - ограничение по IP

Защищенность

Журнал действий в ЛК

Настройка прав доступа

Что есть уже сейчас?

- Фрод-мониторинг 24/7
- Безопасный доступ в Личный кабинет клиента Телфин и АТС
- Ограничение направлений исходящих звонков
- Ограничение доступа к АТС по географии IP-адреса
- Ограничение доступа SIP оборудования/программ к добавочным АТС с неавторизованных IP-адресов

Фрод-мониторинг

Многоуровневая, самообучающаяся система **фрод-контроля Телфин** определяет подозрительную активность на линиях клиентов и минимизирует потери денег из-за несанкционированных звонков.

Включение **«Автоматической блокировки линий при подозрительных звонках»** блокирует совершение исходящих вызовов мониторингом компании Телфин при подозрении на несанкционированное использование оборудования или программного обеспечения.

Автоматическая блокировка линий при подозрительных звонках в ЛК

УСЛУГИ

[Подключенные линии](#)[Заказать услуги](#)[Заказ соединения](#)[Софтфон](#)[Автоблокировка](#)[Видеоконференция](#)

АВТОБЛОКИРОВКА

Автоматическая блокировка линий при подозрительных звонках

Включение/отключение возможности автоматической блокировки линий системой мониторинга компании Телфин при подозрении на несанкционированное использование Вашего оборудования или программного обеспечения (блокировка при совершении 3 попыток вызова на разные номера из списка фродоопасных направлений менее чем за один час)

[Включить](#)

Если Вы не совершаете международные вызовы, в целях безопасности рекомендуем установить блокировку на международные исходящие звонки в разделе УСЛУГИ -> [Подключенные линии](#).
Подробнее о безопасности на нашем сайте в разделе Абонентам -> [Поддержка](#).

Безопасный доступ в Личный кабинет и АТС

Ограничения входа в Личный кабинет клиента Телфин и веб-интерфейс АТС по конкретному IP-адресу.

Если попытка авторизация придет не с указанной подсети или ip-адреса, то человек увидит сообщение "Ошибка авторизации ip".

**Защищает доступ к настройкам переадресаций и данным о
вашей компании от мошенников**

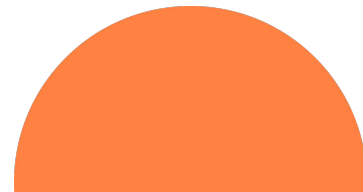


Ограничения направлений для исходящих звонков

В интерфейс Виртуальной АТС возможность настройки Правил для исходящих вызовов сотрудников компании.

Доступны два типа настройки на выбор: Запретить любые исходящие вызовы или Запретить международные вызовы. В выбранном варианте можно настроить исключения для одного или списка добавочных.

Снижает риск потерь от звонков мошенников на дорогостоящие направления



Ограничения направлений для исходящих звонков

НАСТРОЙКИ АТС

Общие настройки Автоответчик Черный и белый списки Настройка оповещений **Правила исходящих вызовов** АОН

Правила совершения исходящих вызовов с добавочных номеров

Запрет международных и междугородних исходящих вызовов [Выключить](#) **Работает** [Настройка исключений](#)

Запрет всех исходящих вызовов на все международные направления(как через +, так и через 810), включая Казахстан(через +77 и 87), а также на все номера РФ(через +7 и 8)

Разрешить вызовы:

все международные направления(как через +, так и через 810), включая Казахстан(через +77 и 87), а также на все номера РФ(через +7 и 8)	<input type="checkbox"/>
все международные направления(как через +, так и через 810), включая Казахстан(через +77 и 87), а также на все городские(ABC(📞)) номера РФ(через +7 и 8);	<input type="checkbox"/>
все международные направления(как через +, так и через 810), включая Казахстан(через +77 и 87)	<input type="checkbox"/>
Казахстан(через +77 и 87), а также на все номера РФ(через +7 и 8)	<input type="checkbox"/>
все номера РФ(через +7 и 8)	<input type="checkbox"/>
только на городские(ABC(📞)) номера РФ(через +7 и 8)	<input type="checkbox"/>
только на мобильные(DEF(📞)) номера РФ(через +7 и 8)	<input type="checkbox"/>

GEO-IP для доступа к АТС

Ограничение на вход в веб-интерфейс АТС в зависимости от страны нахождения как для отдельных добавочных, так и для всей АТС - запросом в ТП



Защищает доступ к АТС, статистике, записям и логинам добавочных от мошенников, которые находятся в неавторизованных странах

Авторизованные IP-адреса для оборудования

Ограничение возможности авторизации оборудования/программ и совершения звонков только с подтвержденных IP-адресов- запросом на ТП



Защищает компанию от подключения и звонков мошенников с похищенными логинами-паролями.