

Телфин

облачная телефония для бизнеса

виртуальные номера

обратный звонок

софтфон

виртуальная АТС

интеграция АТС и CRM

Список возможностей АТС Телфин.Офис

Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
--------------	---------------------------	-----------------------------	------------------------------

Кол-во сотрудников в базовой версии	3	4	14	24
Подключение дополнительных сотрудников (пакетами по 5 добавочных)	-	100 руб. за добавочный в месяц	90 руб. за добавочный в месяц	200 руб. за добавочный в месяц

Обработка входящих звонков

Определение номера звонящего (АОН)	V	V	V	V
Переадресация звонка на голосовую почту	V	V	V	V
Переадресация звонка на сотрудника	V	V	V	V
Переадресация звонка на группу сотрудников	-	V	V	V
Переадресация звонка на любой внешний номер	V	V	V	V
Передача АОН звонящего или АТС при переадресации вызовов на внешние номера	V	V	V	V
Черный список <i>Если номер внешнего абонента успешно определен и присутствует в черном списке, то система завершает вызов; при этом внешний абонент слышит сигнал «Занято».</i>	-	V	V	V

	Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
Белый список <i>Если номер внешнего абонента успешно определен и присутствует в белом списке, то система перенаправит звонок на указанного сотрудника или очередь.</i>	-	V	V	V
Оповещение о пропущенных вызовах на электронную почту	-	V	V	V

Обработка исходящих звонков

Настройка АОН для компании и сотрудников	-	V	V	V
Правила разрешенных исходящих вызовов для конкретных добавочных	-	V	V	V

Маршрутизация и голосовое приветствие

Обработка входящих вызовов согласно расписанию для каждого внешнего номера или группы номеров	V	V	V	V
Одноуровневое голосовое меню (цифровой донабор)	V	V	V	V
Многоуровневое голосовое меню	-	V	V	V

Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
--------------	---------------------------	-----------------------------	------------------------------

Возможность создавать неограниченное количество схем обработки вызовов (настройка по конкретным дням недели, периоду, произвольным датам, по времени суток, по неответу, занято или всегда)	-	V	V	V
Возможность добавлять признак звонку прошедшему через определенное правило обработки звонка и выводить на экран телефона сотрудника	-	V	V	V
Возможность загружать неограниченное количество собственных мелодий и голосовых сообщений для приветствия	-	V	V	V
Возможность донабора номера сотрудника из IVR	V	V	V	V
Настройка ограничений для исходящих вызовов	-	V	V	V

Сотрудники

Короткие номера для каждого сотрудника	V	V	V	V
Возможность совершать внутренние звонки по коротким номерам	V	V	V	V

	Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
Получение вызова на Sip-устройство или программу	V	V	V	V
Возможность настроить время ожидания ответа сотрудника как агента очереди и для личных звонков	V	V	V	V
Настройка действий при недоступности абонента	V	V	V	V
Переадресация вызова по условиям всегда, занято или неответ	V	V	V	V
Алгоритмы переадресации				
<i>Переадресация на указанные контакты одновременно (количество контактных номеров не ограничено)</i>	V	V	V	V
<i>Переадресация на указанные контакты по-очереди (количество контактных номеров не ограничено)</i>	-	V	V	V
<i>Переадресация на указанные контакты каскадно (количество контактных номеров не ограничено)</i>	-	V	V	V
Личная голосовая почта	-	V	V	V
Регистрация внешнего номера как добавочного — получение и перевод звонков, без возможности звонить через АТС	-	V	V	V

	Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
<i>Мобильный сотрудник — услуга полноценного мобильного добавочного с возможностью совершать звонки через АТС</i>	-	V	V	V
Перевод вызова на другого сотрудника безусловный	V	V	V	V
Перевод вызова на другого сотрудника с разговором	V	V	V	V
Перехват вызовов, поступивших на другой добавочный	V	V	V	V

Очереди обзвона

Возможность объединять сотрудников в очереди обзвона (отделы)	-	V	V	V
Короткий номер очереди	-	V	V	V
Перевод вызова на очередь (вручную)	-	V	V	V
Удержание вызовов в очереди	-	V	V	V
Мелодия при постановке в очередь и во время ожидания	-	V	V	V
Настройка максимального времени ожидания в очереди	-	V	V	V

	Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
Возможность перевода звонка по истечении времени ожидания на конкретного сотрудника, внешний номер или на голосовую почту	-	V	V	V
Проигрывание голосовых сообщений агентам очереди после снятия трубки <i>Актуально для клиентов с различными каналами входящих вызовов и более чем одной очередью звонков.)</i>	-	V	V	V
Вход/выход агентов из очереди из интерфейса	-	V	V	V
Добавление неограниченного числа внешних агентов очереди	-	V	V	V
Алгоритмы распределения звонков в очереди				
Последовательно Последовательный набор номеров сотрудников. <i>Позволяет направлять звонки в первую очередь наиболее компетентным по тематике обращения сотрудникам.</i>	-	V	V	V

Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
--------------	---------------------------	-----------------------------	------------------------------

<p>Одновременно всем Вызов поступает одновременно всем свободным операторам. Основная задача, которую решает этот принцип распределения вызовов — свести к минимуму время ожидания на линии.</p>	-	V	V	V
<p>Случайным образом Выбор этого типа распределения звонков позволяет создать равную нагрузку на сотрудников.</p>	-	V	V	V
<p>Равномерно всем Входящий звонок направляется на сотрудника, предыдущий разговор которого с клиентом был раньше, чем у других, затем на второго по списку, и так далее по всем остальным сотрудникам.</p>	-	V	V	V
<p>Параллельно по приоритету Сначала одновременно звонят телефоны всех сотрудников, обладающих наивысшей квалификацией. Если никто не поднял трубку, звонки переводятся сотрудникам с меньшей квалификацией и так далее.</p>	-	V	V	V

Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
--------------	---------------------------	-----------------------------	------------------------------

Запись разговоров

Возможность записывать все разговоры сотрудника	V	V	V	V
Возможность записывать разговоры агентов очереди (в интерфейсе нет, настраивается сотрудниками Телфин)	V	V	V	V
100 мб для хранения записей	V	V	V	V
Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете	-	V	V	V
Скачивание записей в Личной кабинете	-	V	V	V
Облачное хранилище 50Гб/100Гб	-	330/450 руб в мес	330/450 руб в мес	V
Запись разговоров в текст	-	-	-	V (по запросу)

Группы сотрудников

Объединение сотрудников в группы с одним или несколькими администраторами	-	-	V	V
Подключение к текущему разговору для Администратора	-	-	V	V

	Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
Личный каби- Админстратора с журналом звонков группы и доступом к настройкам членов группы	-	-	V	V

Голосовая почта

Голосовая почта: общая на компанию	V	V	V	V
Голосовая почта: персональная	-	V	V	V
Прослушивание записей онлайн в Личном каби-е	-	V	V	V
Автоматическая отправка файла на указанный e-mail	-	V	V	V

Отправка и прием факсов

Факс	V	V	V	V
Отправка факса через веб-интерфейс	V	V	V	V
Прием факса автоматический	V	V	V	V
Просмотр полученных факсов через веб-интерфейс	V	V	V	V
Автоматическая отправка файла на e-mail	V	V	V	V

Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
--------------	---------------------------	-----------------------------	------------------------------

Конференция

Конференция на неограниченное число участников	-	V	V	V
Конференция с входом по PIN и настройкой расписания	-	-	-	V

Статистика

Возможность сохранения и быстрого доступа к настройкам частоиспользуемых отчетов в раздел Избранное	-	V	V	V
Общий отчет по входящим звонкам				
Возможность задать период выборки	-	V	V	V
По каждому номеру и по всем номерам	-	V	V	V
Количество принятых, непринятых, всего	-	V	V	V
Распределение по дням	-	V	V	V
Отчет по очередям (группам)				
Возможность задать период выборки	-	V	V	V
-Количество звонков поступивших в очередь	-	V	V	V
Принятых, непринятых	-	V	V	V

	Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
--	---------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

Распределение по дням	-	V	V	V
-Распределение нагрузки по агентам очереди	-	V	V	V
Количество принятых звонков каждым агентом очереди	-	V	V	V
Среднее	-	V	V	V
Отчет по сотрудникам				
Фильтр по сотруднику, дате звонков и длительности звонков	-	V	V	V
<i>Цифровые и графические данные:</i>	-			
Всего звонков (как агентом очереди, личных)	-	V	V	V
Исходящие	-	V	V	V
Входящие (как агентом очереди, личные, всего, принятые, непринятые)	-	V	V	V
<i>Цифровые данные</i>	-			
Средняя длительность принятых, исходящих, ожидания принятых, ожидания пропущенных	-	V	V	V
Общая длительность входящих и исходящих	-	V	V	V
Журнал звонков				
Список звонков	V	V	V	V

Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
--------------	---------------------------	-----------------------------	------------------------------

с возможностями разных фильтраций и отборов	-			
по сотруднику	-	V	V	V
по очереди	-	V	V	V
по типу (звонки, факсы, голосовые сообщения)	-	V	V	V
по направлению (все, входящие, исходящие)	-	V	V	V
по статусу (успешные, неуспешные)	-	V	V	V
по дате или периоду	-	V	V	V
по длительности разговора	-	V	V	V
по номеру	-	V	V	V

Книга контактов (Подключаемый модуль)	-	Три пользователя — 500 руб/мес., последующие расширения — 125 руб/мес за пользователя	Три пользователя — 500 руб/мес., последующие расширения — 125 руб/мес за пользователя	Три пользователя — 500 руб/мес., последующие расширения — 125 руб/мес за пользователя
Создание и хранение контактов (ФИО, компания, дата следующего контакта)	-	V	V	V
Всплывающая карточка при входящем звонке	-	V	V	V

	Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
Мониторинг (подключаемый модуль)	-	-	250 рублей в месяц за добавочный***	V
Отображение звонков в реальном времени, подробная статистика по работе сотрудников и очередей.	-	-	V	V
Подключение к текущему разговору с выбором опции: послушать, просуфлировать или присоединиться к беседе.	-	-	V	
Оценка разговоров (подключаемый модуль)	-	-	Подключение 0 рублей/ 990 рублей в месяц	Включена в стоимость
Оценка клиентом разговоров в очереди по трехбалльной и пятибалльной шкале	-	-	V	V
Графики и журнал звонков с оценками	-	-	V	V
Автоперезвон (подключаемый модуль)	-	-	Подключение 0 рублей/ 1000 рублей в месяц	Включена в стоимость
Настройка правил перезвона на пропущенные вызовы	-	-	V	V
Перезвон с возможностью оставить голосовое сообщение	-	-	V	V

	Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
--	---------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

Расширение для браузера	V	V	V	V
Программный телефон для Windows	V	V	V	V
Программный телефон для Android	V	V	V	V
Программный телефон для iOS	V	V	V	V

Возможность подключения номеров других операторов по sip	V	V	V	V
Открытое API	-	V	V	V

Готовые интеграции

	-	Подключение 0 рублей/80 рублей в месяц за добавочный*	Подключение 0 рублей/60 рублей в месяц за добавочный**	V
Retail CRM	-	V	V	V
Битрикс24	-	V	V	V
amoCRM	-	V	V	V
bpm'online	-	V	V	V

Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
--------------	---------------------------	-----------------------------	------------------------------

Простые звонки

		Подключение 590 рублей/100 рублей в месяц за добавочный*	Подключение 590 рублей/75 рублей в месяц за добавочный**	Подключение 590 рублей/75 рублей в месяц за добавочный**
1С 7.7, 8.x	-	V	V	V
		Подключение 590 рублей/70 рублей в месяц за добавочный*	Подключение 590 рублей/55 рублей в месяц за добавочный**	Подключение 590 рублей/55 рублей в месяц за добавочный**
Excel, Outlook, Access	-	V	V	V
		Подключение 590 рублей/80 рублей в месяц за добавочный*	Подключение 590 рублей/60 рублей в месяц за добавочный**	Подключение 590 рублей/60 рублей в месяц за добавочный**
BasePlan	-	V	V	V
Beauty Expert	-	V	V	V
FrontPad	-	V	V	V
MoiTuristy.ru	-	V	V	V
Orderino	-	V	V	V
Ramex	-	V	V	V
Real Estate CRM	-	V	V	V

	Бизнес-номер	Стандарт (790 руб/мес)	Стандарт+ (1650 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
Simpla CMS	-	V	V	V
SugarCRM Старт, Профи, Премиум	-	V	V	V
U-ON Travel	-	V	V	V
Бизнес.Ру (Класс365)	-	V	V	V
Мегаплан	-	V	V	V
МоиДокументы-Туризм	-	V	V	V
МойСклад	-	V	V	V

В ЛК абонента Телфин

SMS, e-mail оповещения о критическом остатке на счете	V	V	V	V
Детализация расходов	V	V	V	V
Настройка подключенных номеров в качестве АОН для исходящих вызовов в зависимости от региона звонка	V	V	V	V

Разработка индивидуального проекта	-	-	-	V
Интеграция с существующей инфраструктурой клиента	-	-	-	V

*Пакетами на 5 сотрудников

**Пакетами на 10 сотрудников

*** Базовый пакет 3 сотрудника 1000 рублей, каждый дополнительный сотрудник 250 рублей

Телфин