

	Стандарт (490 руб/мес)	Стандарт+ (1350 руб/мес)	Корпорация
Кол-во сотрудников в базовой версии	4	14	45
Подключение дополнительных сотрудников (пакетами по 5 добавочных)	100 руб. за добавочный в месяц	90 руб. за добавочный в месяц	Специальные условия
Обработка входящих звонков			
Определение номера звонящего (АОН)	V	V	V
Переадресация звонка на голосовую почту	V	V	V
Переадресация звонка на сотрудника	V	V	V
Переадресация звонка на группу сотрудников	V	V	V
Переадресация звонка на любой внешний номер	V	V	V
Передача АОН звонящего или АТС при переадресации вызовов на внешние номера	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
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

Маршрутизация и голосовое приветствие			
Обработка входящих вызовов согласно расписанию для каждого внешнего номера или группы номеров	V	V	V
Одноуровневое голосовое меню (цифровой донабор)	V	V	V
Многоуровневое голосовое меню	V	V	V
Возможность создавать неограниченное количество схем обработки вызовов (настройка по конкретным дням недели, периоду, произвольным датам, по времени суток, по ответу, 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 донатора номера сотрудника из IVR	V	V	V
Сотрудники			
Короткие номера для каждого сотрудника	V	V	V
Возможность совершать внутренние звонки по коротким номерам	V	V	V
Получение вызова на Sip-устройство или программу	V	V	V
Возможность настроить время ожидания ответа сотрудника как агента очереди и для личных звонков	V	V	V
Настройка действий при недоступности абонента	V	V	V

Переадресация вызова по условиям всегда, занято или неотвечено	V	V	V
Алгоритмы переадресации			
<i>Переадресация на указанные контакты одновременно (количество контактных номеров не ограничено)</i>	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
Мобильный сотрудник — услуга полноценного мобильного добавочного с возможностью совершать звонки через АТС	V	V	V
Перевод вызова на другого сотрудника безусловный	V	V	V
Перевод вызова на другого сотрудника с разговором	V	V	V
Перехват вызовов, поступивших на другой добавочный	V	V	V
Очереди (группы) обзвона			
Возможность объединять сотрудников в очереди (группы 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
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 <i>Последовательный набор номеров сотрудников. Позволяет направлять звонки в первую очередь наиболее компетентным по тематике обращения сотрудникам.</i>	V	V	V
Одновременно всем <i>Вызов поступает одновременно всем свободным операторам. Основная задача, которую решает этот принцип распределения вызовов — свести к минимуму время ожидания на линии.</i>	V	V	V
Случайным образом <i>Выбор этого типа распределения звонков позволяет создать равную нагрузку на сотрудников.</i>	V	V	V

<p>Равномерно всем</p> <p><i>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.</i></p>	V	V	V
<p>Параллельно по приоритету</p> <p><i>Сначала одновременно звонят телефоны всех сотрудников, обладающих наивысшей квалификацией. Если никто не поднял трубку, звонки переводятся сотрудникам с меньшей квалификацией и так далее.</i></p>	V	V	V
Запись разговоров			
Возможность записывать все разговоры сотрудника	V	V	V
Возможность записывать разговоры агентов очереди (в интерфейсе нет, настраивается сотрудниками Телфин)	V	V	V
100 мб для хранения записей	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	330/450 руб в мес
Голосовая почта			
Голосовая почта: общая на компанию	V	V	V
Голосовая почта: персональная	V	V	V
Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете	V	V	V
Автоматическая отправка файла на указанный e-mail	V	V	V

Отправка и прием факсов			
Факс	V	V	V
Отправка факса через веб-интерфейс	V	V	V
Прием факса автоматический	V	V	V
Просмотр полученных факсов через веб-интерфейс	V	V	V
Автоматическая отправка файла на e-mail	V	V	V
Конференция			
Конференция на неограниченное число участников	V	V	V
Конференция с входом по PIN и настройкой расписания	-	-	V
Статистика и мониторинг			
Возможность сохранения и быстрого доступа к настройкам частоиспользуемых отчетов в раздел Избранное	V	V	V
<i>Общий отчет по входящим звонкам</i>			
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
<i>Отчет по очередям (группам)</i>			
Возможность задать период выборки	V	V	V
-Количество звонков поступивших в очередь	V	V	V
Принятых, непринятых	V	V	V

Распределение по дням	✓	✓	✓
-Распределение нагрузки по агентам очереди	✓	✓	✓
Количество принятых звонков каждым агентом очереди	✓	✓	✓
Среднее	✓	✓	✓
Отчет по сотрудникам			
Фильтр по сотруднику, дате звонков и длительности звонков	✓	✓	✓
<i>Цифровые и графические данные:</i>			
Всего звонков (как агентом очереди, личных)	✓	✓	✓
Исходящие	✓	✓	✓
Входящие (как агентом очереди, личные, всего, принятые, непринятые)	✓	✓	✓
<i>Цифровые данные</i>			
Средняя длительность принятых, исходящих, ожидания принятых, ожидания пропущенных	✓	✓	✓
Общая длительность входящих и исходящих	✓	✓	✓
Журнал звонков			
Список звонков	✓	✓	✓
с возможностями разных фильтров и отборов			
по сотруднику	✓	✓	✓
по очереди	✓	✓	✓
по типу (звонки, факсы, голосовые сообщения)	✓	✓	✓
по направлению (все, входящие, исходящие)	✓	✓	✓
по статусу (успешные, неуспешные)	✓	✓	✓

по дате или периоду	✓	✓	✓
по длительности разговора	✓	✓	✓
по номеру	✓	✓	✓
Возможность подключения номеров других операторов по sip	✓	✓	✓
Открытое API	✓	✓	✓
Готовые интеграции			
	Подключение 0 рублей/80 рублей в месяц за добавочный*	Подключение 0 рублей/60 рублей в месяц за добавочный**	Подключение 0 рублей/60 рублей в месяц за добавочный**
Retail CRM	✓	✓	✓
Битрикс24	✓	✓	✓
	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	✓	✓	✓
	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	✓	✓	✓
	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**

amoCRM	✓	✓	✓
BasePlan	✓	✓	✓
Beauty Expert	✓	✓	✓
FrontPad	✓	✓	✓
MoiTuristy.ru	✓	✓	✓
Orderino	✓	✓	✓
Ramex	✓	✓	✓
Real Estate CRM	✓	✓	✓
Simpla CMS	✓	✓	✓
SugarCRM Старт, Профи, Премиум	✓	✓	✓
U-ON Travel	✓	✓	✓
Бизнес.Ру (Класс365)	✓	✓	✓
Мегаплан	✓	✓	✓
МоиДокументы-Туризм	✓	✓	✓
МойСклад	✓	✓	✓
Мониторинг		Подключение 0 рублей/ 250 рублей в месяц за добавочный***	Подключение 0 рублей/200 рублей в месяц за добавочный
Отображение звонков в реальном времени, подробная статистика по работе сотрудников и очередей.	-	✓	✓
Подключение к текущему разговору с выбором опции: послушать, просуфлировать или присоединиться к беседе.	-	✓	✓



Список возможностей Виртуальной АТС «Телфин.Офис»

В ЛК абонента Телфин			
SMS, e-mail оповещения о критическом остатке на счете	V	V	V
Детализация расходов	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