

	Бизнес-номер	Стандарт (490 руб/мес)	Стандарт+ (1350 руб/мес)	Корпорация (5500 руб/мес)
Кол-во сотрудников в базовой версии	3	4	14	24
Подключение дополнительных сотрудников (пакетами по 5 добавочных)	нет	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	нет	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>	нет	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>	нет	V	V	V
Оповещение о пропущенных вызовах на электронную почту	нет	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	нет	V	V	V
Возможность создавать неограниченное количество схем обработки вызовов (настройка по конкретным дням недели, периоду, произвольным датам, по времени суток, по неответу, занято или всегда)	нет	V	V	V
Возможность добавлять признак звонку прошедшему через определенное правило обработки звонка и выводить на экран телефона сотрудника	нет	V	V	V
Возможность загружать неограниченное количество собственных мелодий и голосовых сообщений для приветствия	нет	V	V	V
Возможность донабора номера сотрудника из IVR	V	V	V	V
Настройка ограничений для исходящих вызовов	нет	V	V	V
Сотрудники				
Короткие номера для каждого сотрудника	V	V	V	V

Возможность совершать внутренние звонки по коротким номерам	V	V	V	V
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
<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	нет	V	V	V
Регистрация внешнего номера как добавочного — получение и перевод звонков, без возможности звонить через АТС	нет	V	V	V
Мобильный сотрудник — услуга полноценного мобильного добавочного с возможностью совершать звонки через АТС	нет	V	V	V

Перевод вызова на другого сотрудника безусловный	✓	✓	✓	✓
Перевод вызова на другого сотрудника с разговором	✓	✓	✓	✓
Перехват вызовов, поступивших на другой добавочный	✓	✓	✓	✓
Очереди обзвона				
Возможность объединять сотрудников в очереди обзвона (отделы)	нет	✓	✓	✓
Короткий номер очереди	нет	✓	✓	✓
Перевод вызова на очередь (вручную)	нет	✓	✓	✓
Удержание вызовов в очереди	нет	✓	✓	✓
Мелодия при постановке в очередь и во время ожидания	нет	✓	✓	✓
Настройка максимального времени ожидания в очереди	нет	✓	✓	✓
Возможность перевода звонка по истечении времени ожидания на конкретного сотрудника, внешний номер или на голосовую почту	нет	✓	✓	✓
Проигрывание голосовых сообщений агентам очереди после снятия трубки <i>Актуально для клиентов с различными каналами входящих вызовов и более чем одной очередью звонков.)</i>	нет	✓	✓	✓
Вход/выход агентов из очереди из интерфейса	нет	✓	✓	✓

Добавление неограниченного числа внешних агентов очереди	нет	V	V	V
Алгоритмы распределения звонков в очереди				
<p>Последовательно</p> <p><i>Последовательный набор номеров сотрудников. Позволяет направлять звонки в первую очередь наиболее компетентным по тематике обращения сотрудникам.</i></p>	нет	V	V	V
<p>Одновременно всем</p> <p><i>Вызов поступает одновременно всем свободным операторам. Основная задача, которую решает этот принцип распределения вызовов — свести к минимуму время ожидания на линии.</i></p>	нет	V	V	V
<p>Случайным образом</p> <p><i>Выбор этого типа распределения звонков позволяет создать равную нагрузку на сотрудников.</i></p>	нет	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>	нет	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>	нет	✓	✓	✓
Запись разговоров				
Возможность записывать все разговоры сотрудника	✓	✓	✓	✓
Возможность записывать разговоры агентов очереди (в интерфейсе нет, настраивается сотрудниками Телфин)	✓	✓	✓	✓
100 мб для хранения записей	✓	✓	✓	✓
Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете	нет	✓	✓	✓
Скачивание записей в Личной кабинете	нет	✓	✓	✓
Облачное хранилище 50Гб/100Гб	нет	330/450 руб в мес	330/450 руб в мес	✓
Запись разговоров в текст	нет	-	-	✓ (по запросу)
Группы сотрудников				
Объединение сотрудников в группы с одним или несколькими администраторами	нет	-	✓	✓
Подключение к текущему разговору для Администратора	нет	-	✓	✓

Личный кабинет Администратора с журналом звонков группы и доступом к настройкам членов группы	нет	-	V	V
Голосовая почта				
Голосовая почта: общая на компанию	V	V	V	V
Голосовая почта: персональная	нет	V	V	V
Прослушивание записей онлайн в Личном кабинете	нет	V	V	V
Автоматическая отправка файла на указанный e-mail	нет	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
Конференция				
Конференция на неограниченное число участников	нет	V	V	V
Конференция с входом по PIN и настройкой расписания	нет	-	-	V

Статистика				
Возможность сохранения и быстрого доступа к настройкам частоиспользуемых отчетов в раздел Избранное	нет	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		V	V	V
-Распределение нагрузки по агентам очереди		V	V	V
Количество принятых звонков каждым агентом очереди		V	V	V
Среднее		V	V	V
<i>Отчет по сотрудникам</i>				
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
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
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

Книга контактов (Подключаемый модуль)	нет	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)		✓	✓	✓
Всплывающая карточка при входящем звонке		✓	✓	✓
Мониторинг (подключаемый модуль)	нет	нет	250 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, прослуфлировать или присоединиться к беседе.	-	-	✓	✓
Оценка разговоров(подключаемый модуль)	нет	нет	Подключение 0 рублей/ 990 рублей в месяц	Включена в стоимость
Оценка клиентом разговоров в очереди по трехбалльной и пятибалльной шкале	-	-	✓	✓
Графики и журнал звонков с оценками	-	-	✓	✓

Возможность подключения номеров других операторов по sip	V	V	V	V
Открытое API	нет	V	V	V
Готовые интеграции	нет	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
1С 7.7, 8.x	-	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**
Excel, Outlook, Access	-	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**
		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
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



Список возможностей Виртуальной АТС «Телфин.Офис»

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