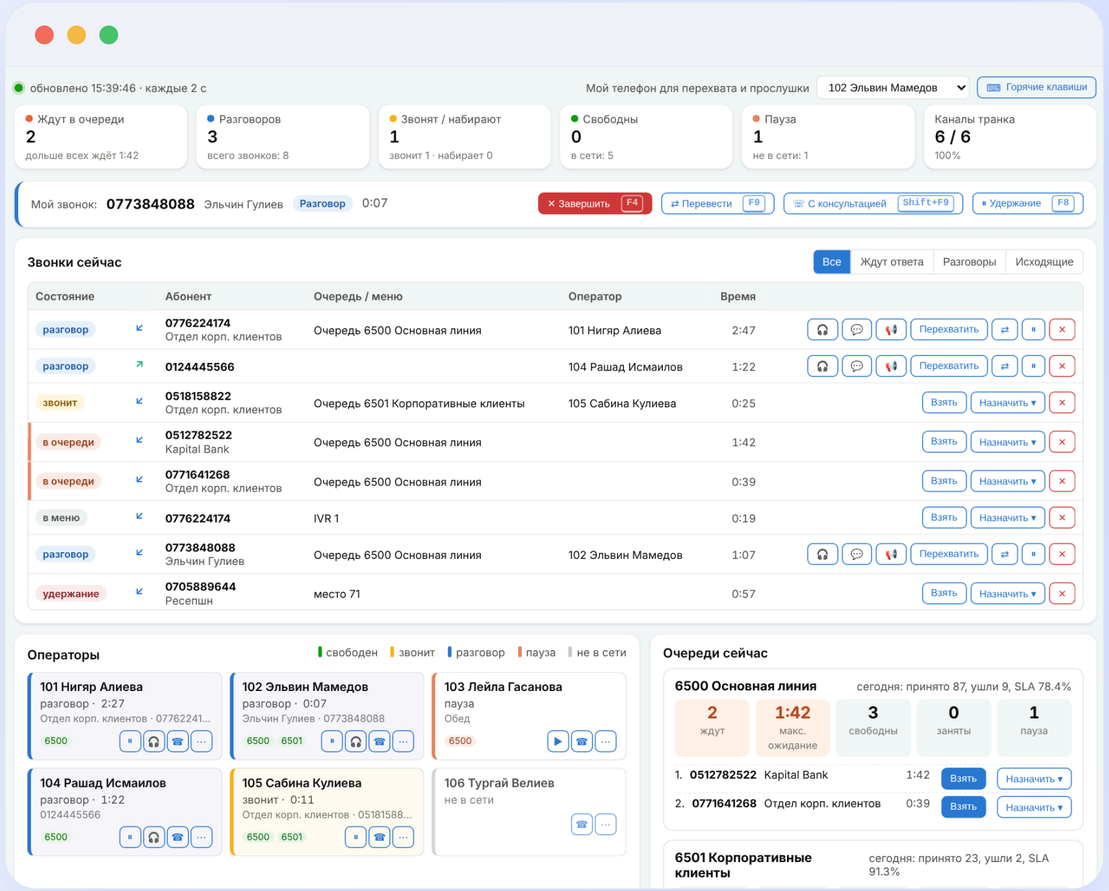
RU EN

МОДУЛЬ ДЛЯ VOICE SERVER 17

Contact Center

Контакт-центр на вашей IPPBX или в облаке: интерфейсы оператора и супервайзера, Dashboard, статистика и CRM в браузере.

Русский Azərbaycan English



RU EN

ЗАДАЧА

Что мешает контакт-центру

Пропущенные теряются

Никто не знает, кому уже перезвонили, а кому нет.

Супервайзер не видит зал

Кто разговаривает и кто ждёт в очереди, приходится угадывать.

История клиента в голове

Другой оператор не знает, о чём договорились вчера.

Отчёты вручную

Очереди, IVR и SLA приходится выгружать и сводить в Excel.

RU EN

Всё это решается на вашей IPPBX или в облаке

На вашем сервере или в Data Center Tier III в Баку. Звонки, очереди и голосовое меню работают как прежде, модуль только добавляет рабочие места и отчёты.

RU EN

СОСТАВ

Что входит в модуль

Операторский интерфейс

Звонки из браузера, карточка клиента, перевод, итог звонка.

Интерфейс супервайзера

Все звонки онлайн: взять, отдать, прослушать, вмешаться.

Статистика

Dashboard, очереди, IVR, SLA, операторы, каналы SIP trunk.

CRM и записи

История абонента, заметки, записи разговоров.

Оператору нужны только браузер и softphone

Встроенная справка на трёх языках

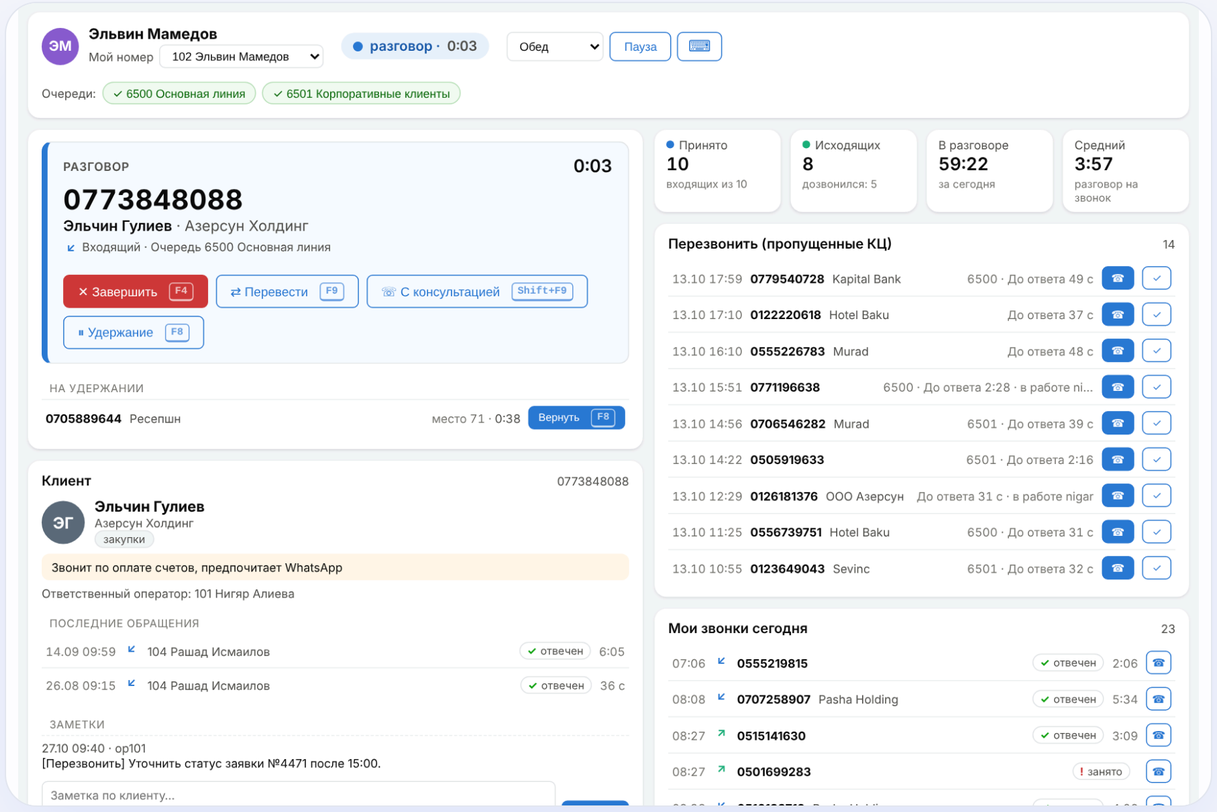
Автообзвон и отчёты в Telegram и на e-mail

RU EN

ИНТЕРФЕЙСЫ

Операторский интерфейс

- **Входящий звонок:** карточка с именем и компанией из CRM.
- **Звонок в один клик** через softphone или через IPPBX.
- **Перевод,** перевод с консультацией, удержание, пауза с причиной.
- **Итог звонка** и комментарий сохраняются у клиента.
- **Горячие клавиши:** F2 — ответить, F4 — положить, F9 — перевести. Меняются под себя, работают с MicroSIP.
- **«Перезвонить»:** пропущенные, которым ещё не перезвонили.

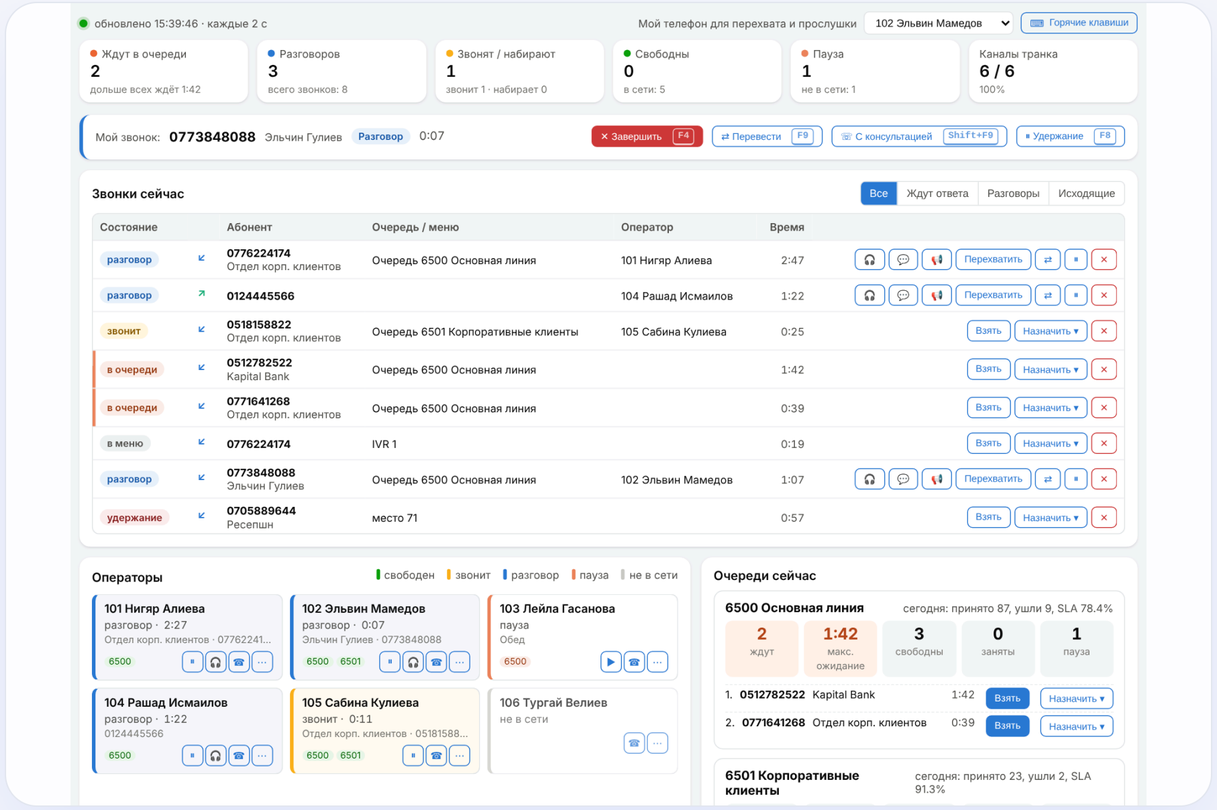


RU EN

ИНТЕРФЕЙСЫ

Интерфейс супервайзера

- **Все звонки онлайн:** меню, очередь, звонит, разговор, удержание.
- **Взять** звонок себе или назначить оператору.
- **Прослушать, подсказать** оператору или вмешаться.
- **Перехватить** разговор на свой телефон и вести его горячими клавишами.
- **Операторы и очереди:** кто свободен, кто на паузе.
- **Журнал действий:** кто, когда и что сделал.



RU EN

АНАЛИТИКА

Dashboard

3 секунды

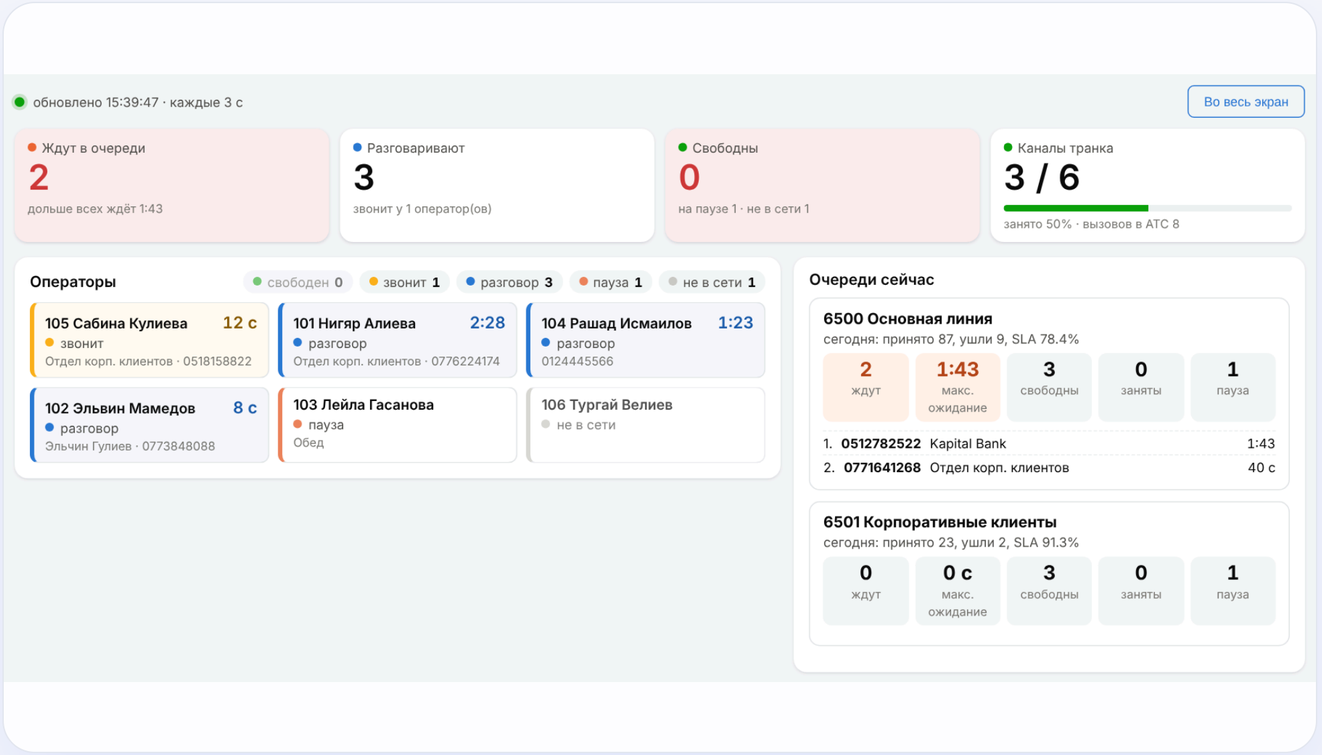
обновление данных в реальном времени

Цвет тревоги

плитка краснеет, если клиент ждёт дольше минуты или нет свободных операторов

Во весь экран

для настенного монитора в зале

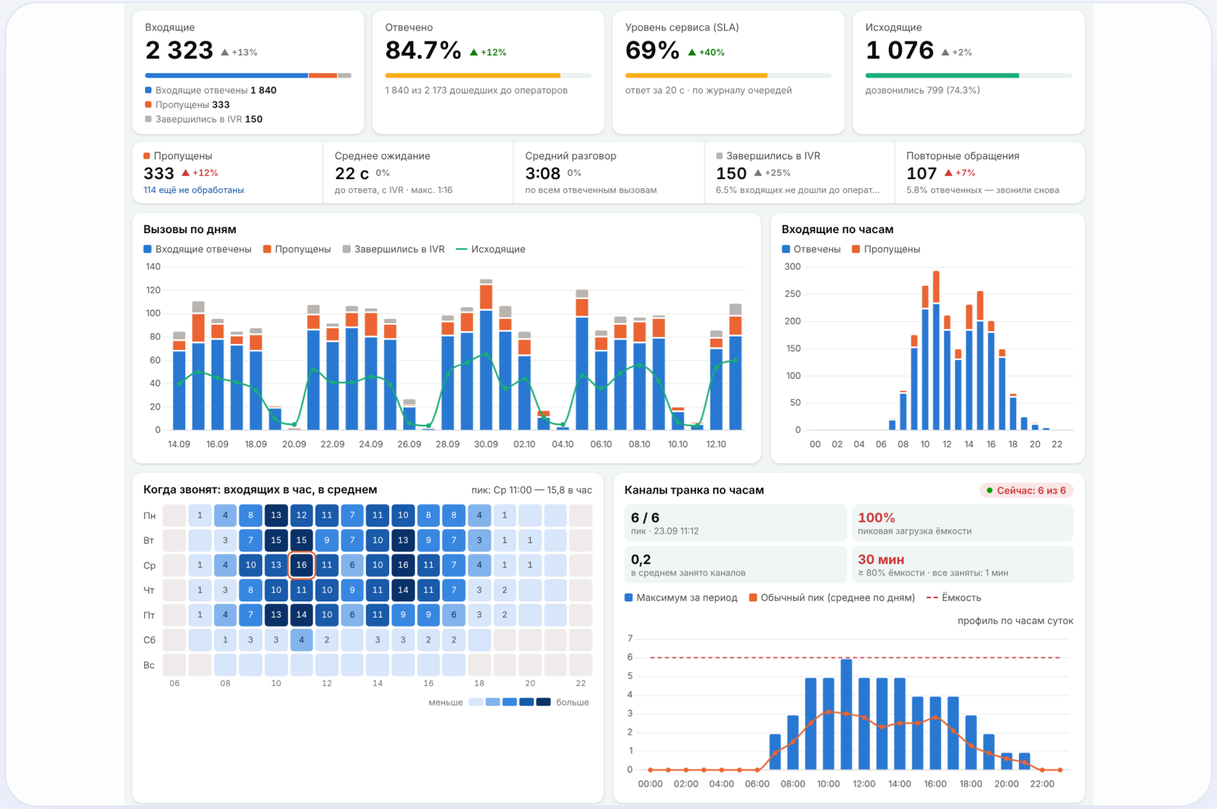


RU EN

АНАЛИТИКА

Главные цифры за период

- **Входящие, отвечено %, SLA, исходящие** с изменением к прошлому периоду.
- **Среднее ожидание** до ответа оператора.
- **SLA:** доля звонков, принятых быстрее порога.
- **Повторные обращения:** вопрос не решён с первого раза.
- **Карта «Когда звонят»:** день недели × час, для графика смен.
- **CSV для Excel** одной кнопкой.



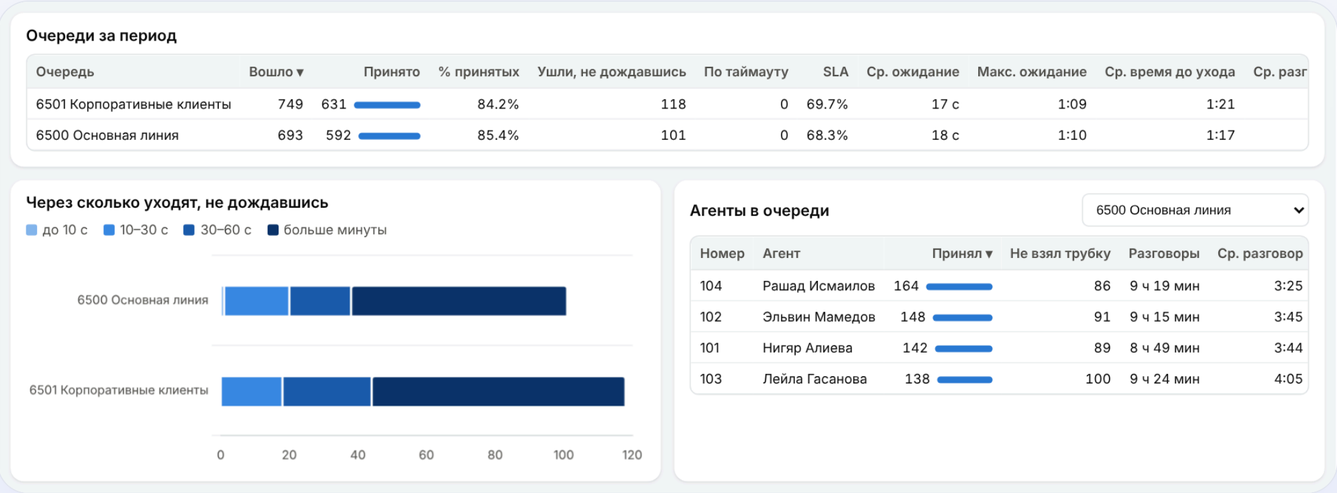
RU EN

АНАЛИТИКА

Очереди и голосовое меню

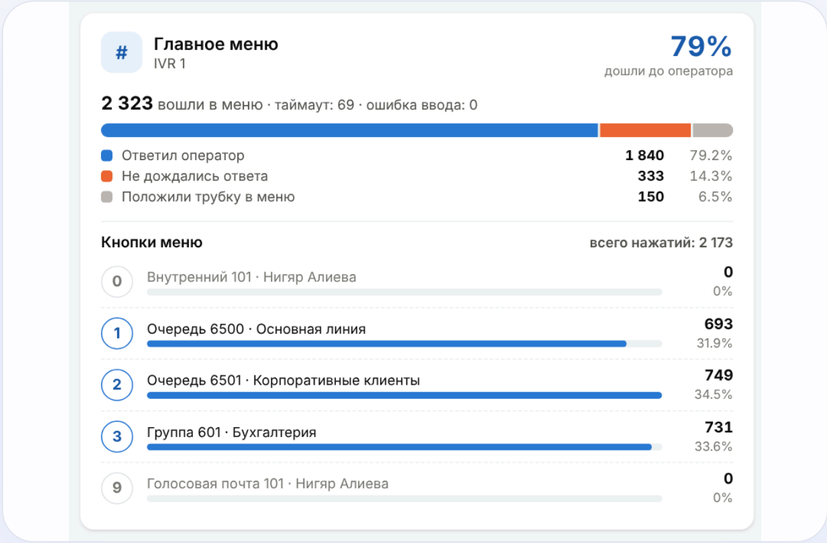
Очереди

Сколько вошло и принято, кто ушёл не дождавшись, кто из операторов не взял трубку.



IVR

Куда ведёт каждая кнопка и как часто её нажимают.



RU EN

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

Ни один пропущенный не теряется

1

Звонок пропущен

Сразу в списке: номер, имя из CRM, очередь.

2

Перезвон виден сам

Отвеченный звонок с номера закрывает его.

3

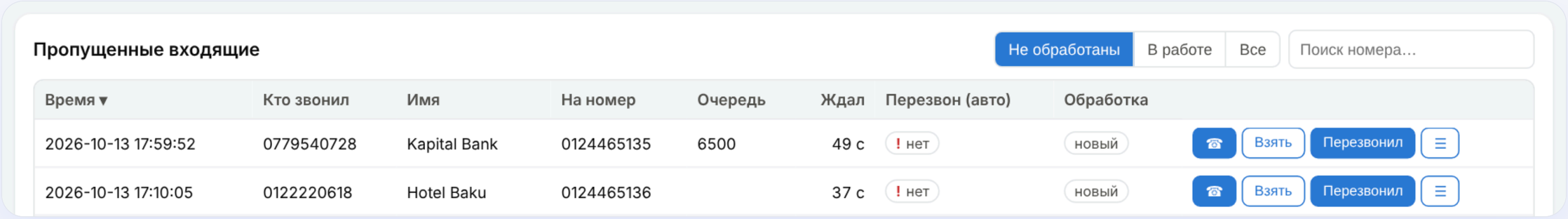
Взять в работу

Чтобы двое не звонили одному клиенту.

4

Перезвонил

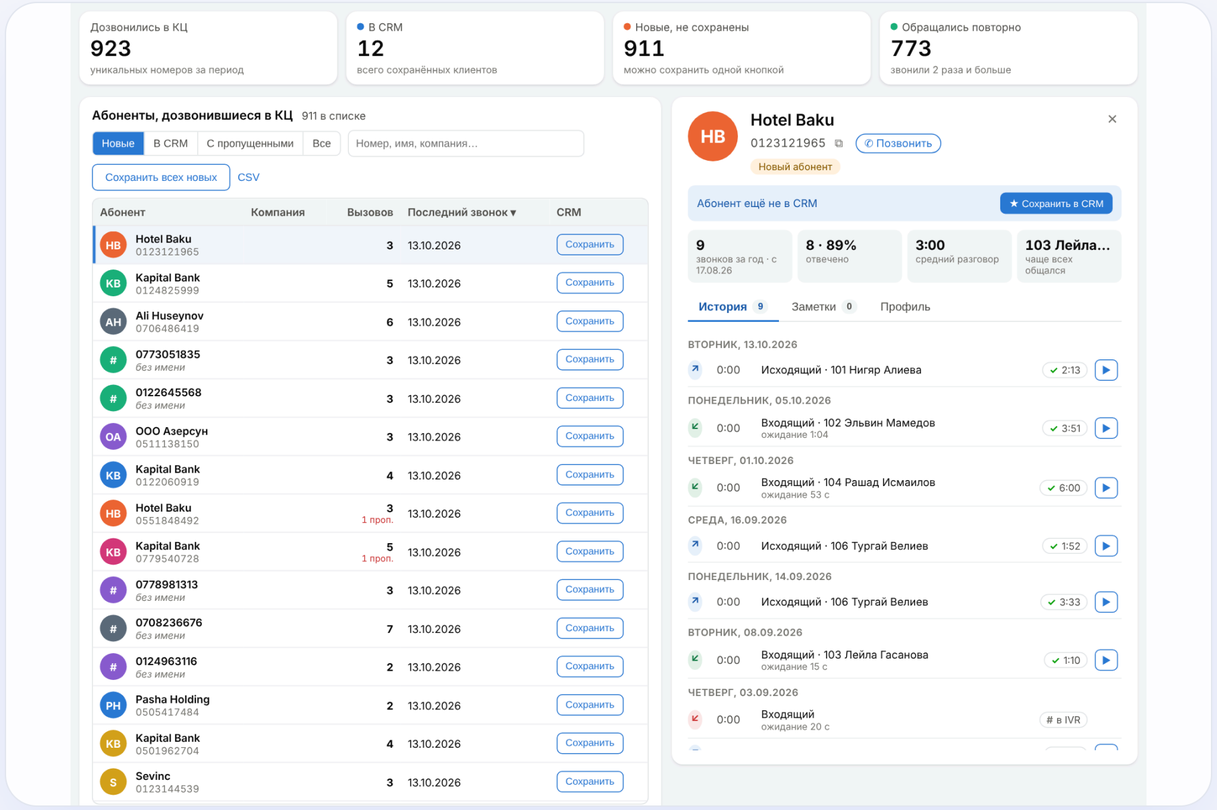
Закрыть одной кнопкой с комментарием.



РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

CRM, которая заполняется сама

- **Каждый, кто дозвонился,** появляется в списке сам.
- **«Сохранить»:** имя берётся из Caller ID.
- **Карточка абонента:** звонки за год, заметки, теги.
- **Пропущенные без перезвона** видны в карточке.
- **Имя клиента на экране** телефона оператора.
- **Записи разговоров:** слушать в браузере или скачать.

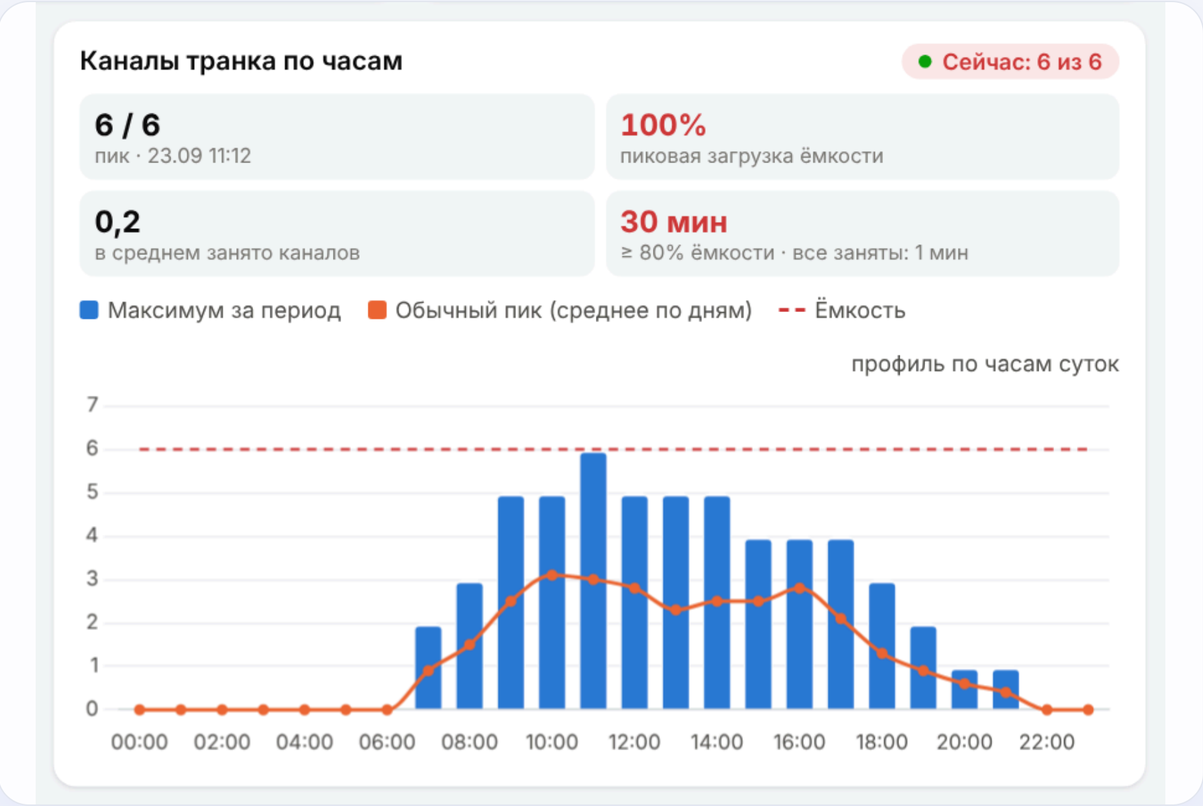


RU EN

АНАЛИТИКА

Хватает ли каналов от SIP провайдера

- **Занятые каналы** по часам и прямо сейчас.
- **Лимит SIP trunk:** если пик в него упирается, клиенты слышат «занято».
- **Минуты выше 80%** и моменты, когда заняты все каналы.
- **Полоса загрузки** в Dashboard: жёлтая от 80%, красная, когда заняты все.

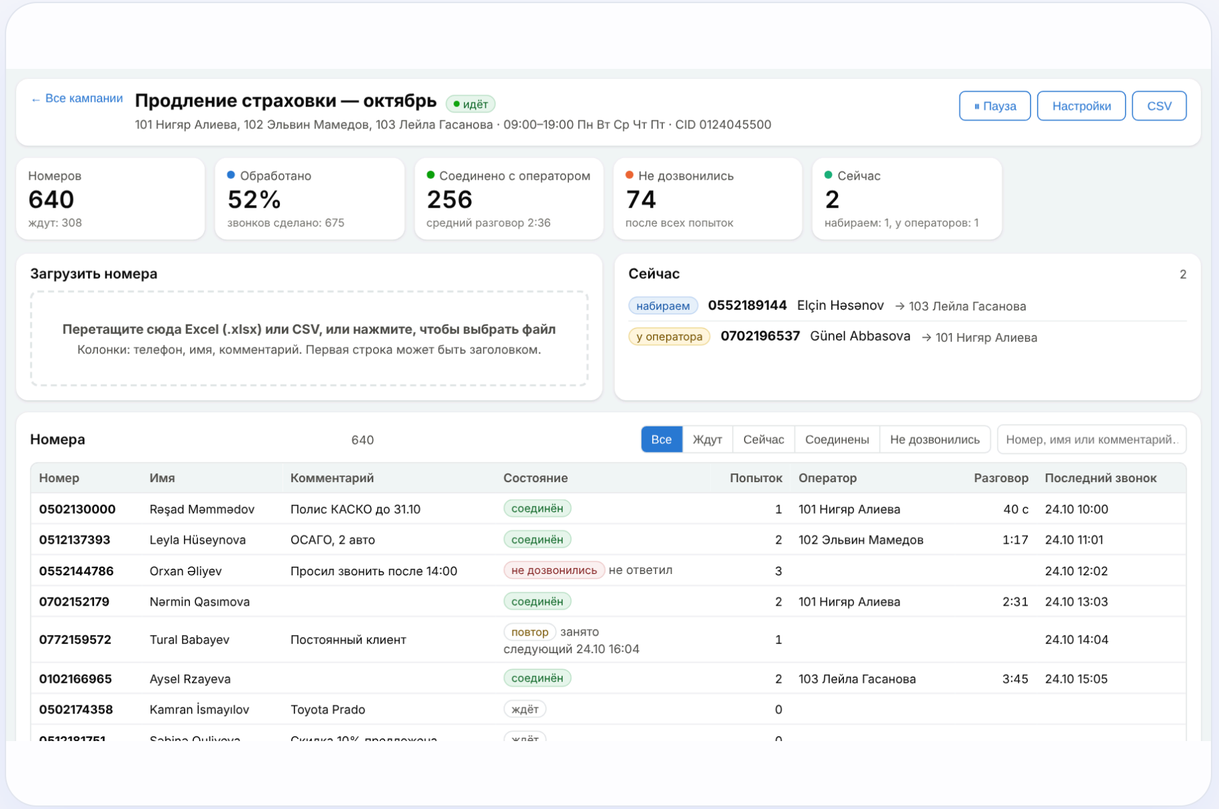


RU EN

ИСХОДЯЩИЕ

Автообзвон по списку из Excel

- **Excel или CSV:** телефон, имя, комментарий.
- **Progressive:** номер набирается, только когда оператор свободен.
- **Своя группа операторов** у каждой кампании.
- **Абонент ответил:** звонок сразу у оператора, с карточкой и скриптом.
- **Время, дни и попытки:** недозвоны набираются снова.
- **Ход кампании онлайн** и результат в CSV.

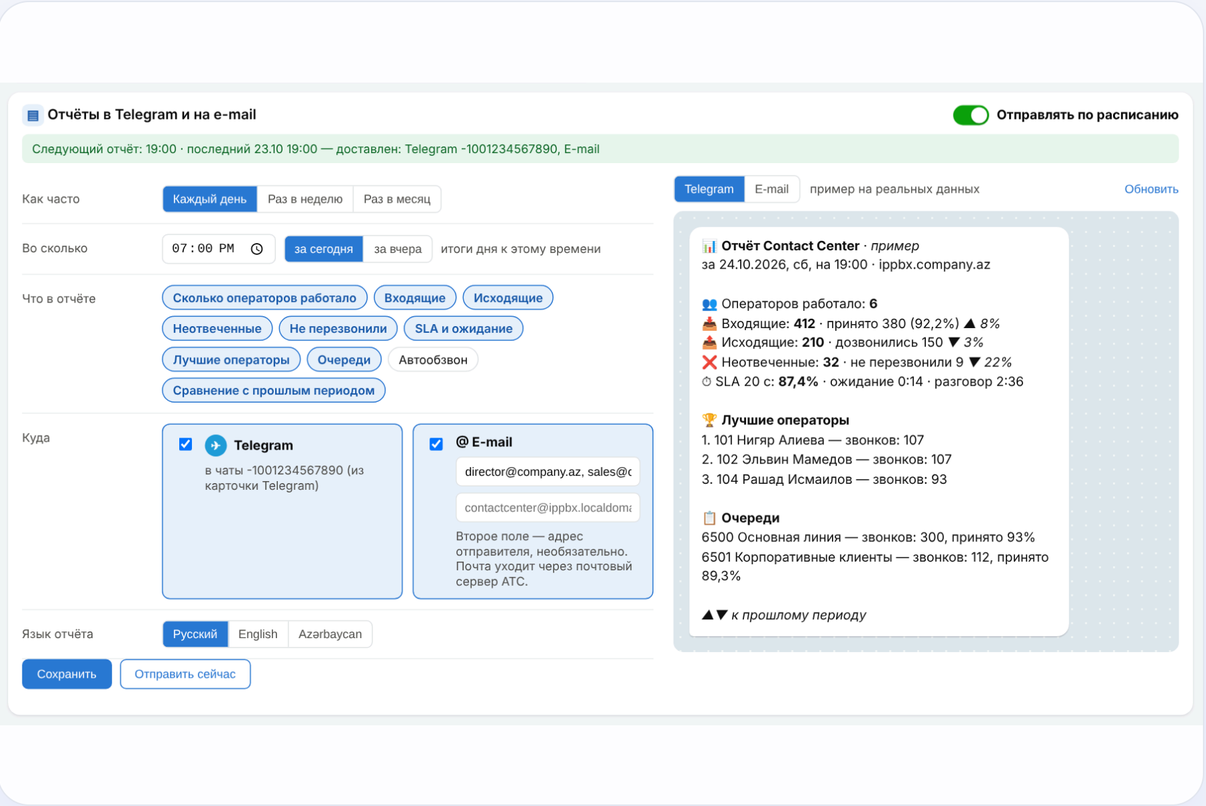


RU EN

АНАЛИТИКА

Отчёты в Telegram и на e-mail

- **По расписанию:** каждый день, раз в неделю или раз в месяц.
- **Главное в одном сообщении:** операторы, входящие, исходящие, неотвеченные.
- **Не перезвонили, SLA,** лучшие операторы и очереди.
- **Сравнение** с прошлым периодом ▲▼.
- **Пример на реальных данных** прямо в настройках.
- **Язык отчёта:** русский, азербайджанский, английский.



RU EN

ДОСТУП

Каждый видит своё

Роль	Что видит	Что может
Администратор	Все разделы и настройки	Роли, лицензия, настройки модуля
Супервайзер	Все звонки, операторов и статистику	Взять, назначить, слушать, вмешаться
Оператор	Свой интерфейс и карточки клиентов	Звонить, пауза, очереди, заметки

Вход по своему логину Voice Server. Права проверяет сервер: оператор не откроет статистику, даже если попробует напрямую.

ВНЕДРЕНИЕ

Как это устроено

На вашей IPPBX или в облаке

- **Удобный Dashboard** Voice Server-а, на вашем сервере или в облаке.
- **Данные** берутся из самой IPPBX в реальном времени.
- **Телефония не меняется:** звонки, очереди, IVR как прежде.
- **Проверка системы** сама показывает, всё ли доступно.

Звонок из браузера: два способа

Softphone на компьютере

Один клик в браузере, softphone сам набирает номер.

Через IPPBX

IPPBX звонит на телефон оператора с автоответом и набирает клиента.

RU EN

CLOUD

Облачный сервер телефонии

Data Center Tier III в Баку

Voice Server и Contact Center работают на облачном сервере. Данные не покидают Азербайджан.

Tier III
Data Center в Баку

99,9%
SLA доступности сервера

< 2 ms
задержка внутри Азербайджана

Daily
Backup каждый день

10 дней
хранится каждый Backup

DDoS
защита от атак на сервер

RU EN

SIP

Подключение номеров к облаку

Операторы связи
SIP-номера и SIP trunk в Азербайджане

Cloud
Voice Server и Contact Center, Data Center Tier III в Баку

Рабочие места
softphone, IP-телефон и браузер операторов

SIP-номера через public internet

Номера операторов связи внутри Азербайджана, выходящие в public internet, регистрируются на облачном сервере по SIP.

SIP trunk peer

Прямой peer с оператором связи по IP-адресам, без регистрации. Для большого числа каналов.

RU EN

НАДЁЖНОСТЬ

Безопасно для вашей IPPBX

Данные в Азербайджане

На вашем сервере или в Data Center Tier III в Баку.

Лицензия офлайн

Ключ проверяется на сервере, без интернета.

Права на сервере

Каждое действие проверяется по роли.

Защищённая лицензия

Ключ подписан и привязан к серверу.

Журнал действий

Видно, кто и что сделал со звонком.

RU EN

ЛИЦЕНЗИЯ

Просто и прозрачно

14 дней

бесплатно, со всеми функциями

По местам

операторы и супервайзеры; админы бесплатно

2 модуля

вместе или по отдельности

1 сервер

ключ вставляется вручную, офлайн

Когда срок заканчивается, модуль ещё 3 дня работает с предупреждением, затем останавливается **только модуль**: звонки и IPPBX работают, данные сохраняются. С новым ключом он сразу запускается.

Лицензия кода: **AGPLv3+**, для сетевых и облачных сервисов (SaaS).

RU EN

ВНЕДРЕНИЕ

Как мы работаем

1

Разбираем задачу

Смотрим, как идут звонки, и договариваемся, что изменить.

2

Ставим и настраиваем

IPPBX, SIP trunk, очереди, IVR и Dashboard.

3

Обучаем

Операторов и супервайзеров, с короткими инструкциями.

4

Сопровождаем

Обновления, доработки и помощь.

RU EN

Попробуйте на своей IPPBX или в облаке

Установим, настроим и покажем вашим операторам.

14 дней

пробный период без оплаты и ограничений

Без риска

телефония не меняется, данные остаются в Азербайджане

Под ключ

установка, настройка ролей и очередей, обучение

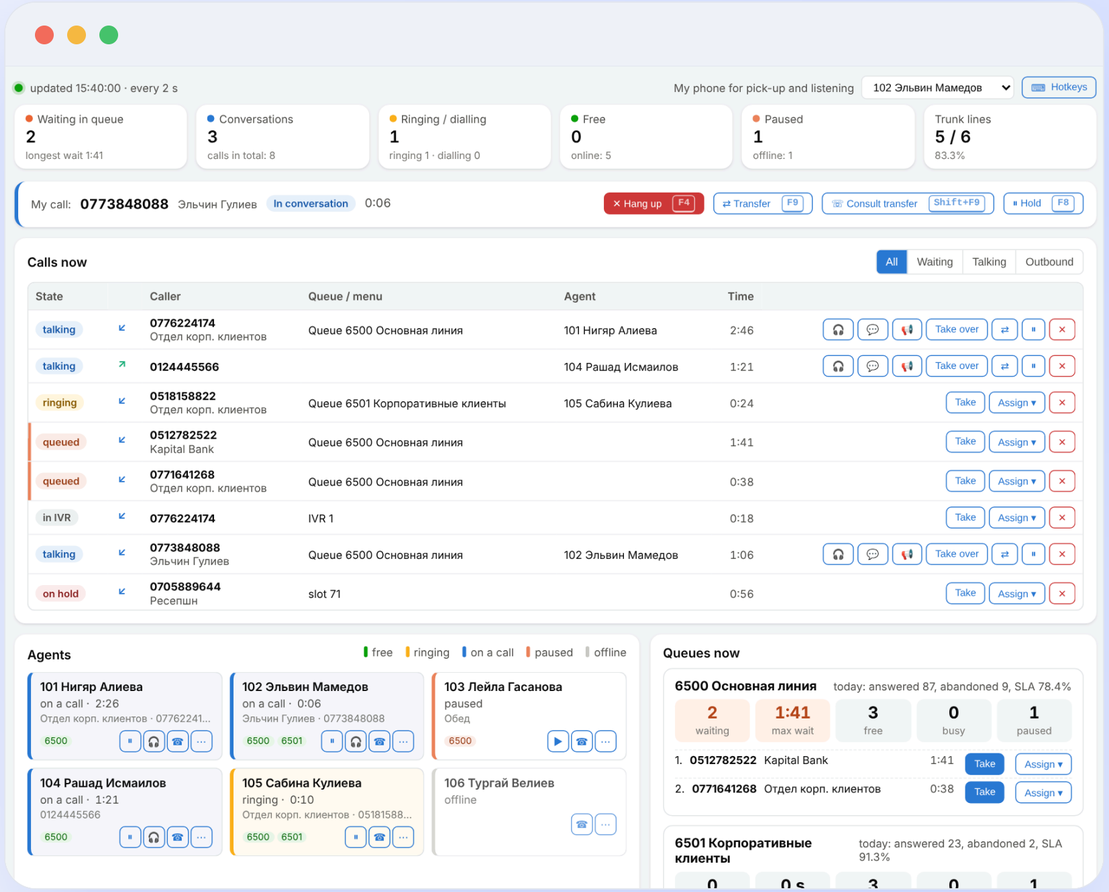
RU EN

MODULE FOR VOICE SERVER 17

Contact Center

A contact center on your IPPBX or in the cloud: agent and supervisor interfaces, Dashboard, statistics and CRM in the browser.

Русский Azərbaycan English



RU EN

THE PROBLEM

What holds a contact center back

Missed calls get lost

Nobody knows who has been called back and who has not.

The supervisor cannot see the floor

Who is talking and who is waiting in the queue is guesswork.

Customer history lives in someone’s head

Another agent does not know what was agreed yesterday.

Reports by hand

Queues, IVR and SLA have to be exported and combined in Excel.

RU EN

All of this is solved on your IPPBX or in the cloud

On your server or in a Tier III Data Center in Baku. Calls, queues and the voice menu work as before; the module only adds workplaces and reports.

RU EN

WHAT'S INSIDE

What the module includes

Agent interface

Calls from the browser, customer card, transfer, call result.

Supervisor interface

All calls live: take, assign, listen, barge in.

Statistics

Dashboard, queues, IVR, SLA, agents, SIP trunk channels.

CRM and recordings

Caller history, notes, call recordings.

An agent needs only a browser and a softphone

Built-in help in three languages

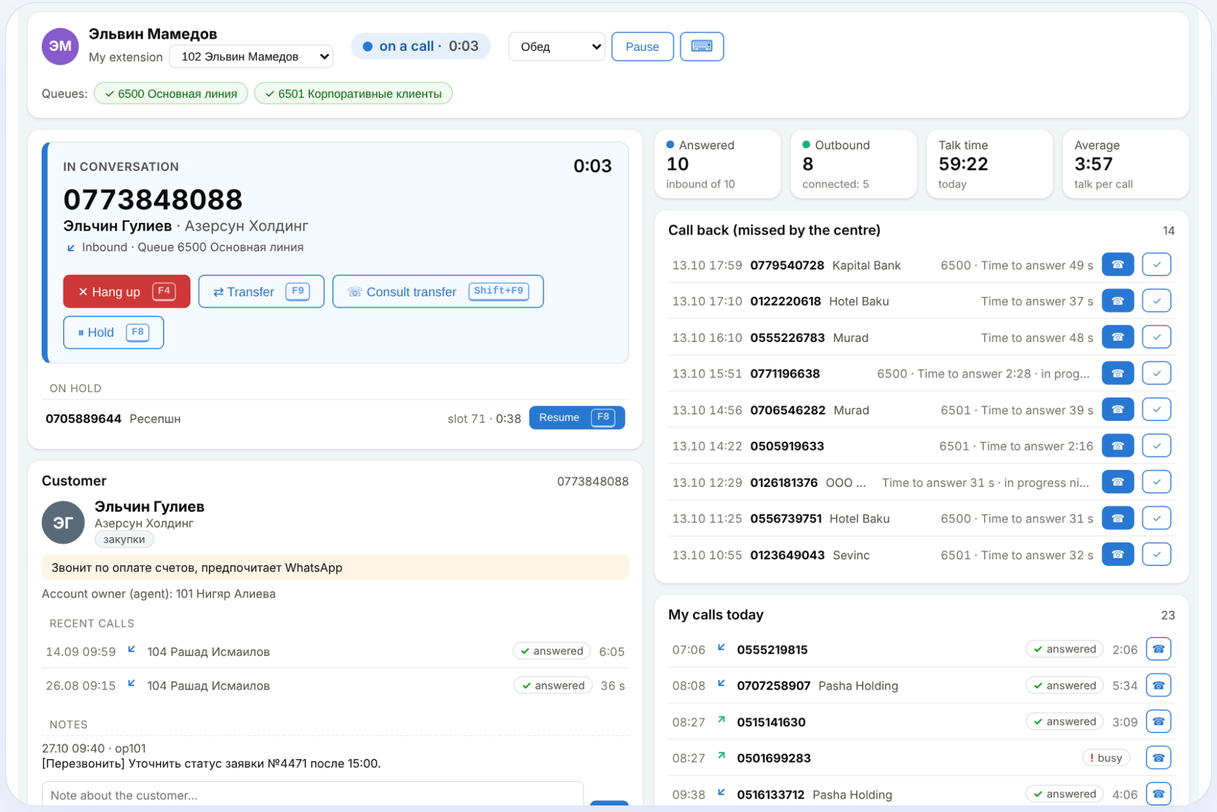
Auto-dialer and reports to Telegram and e-mail

RU EN

INTERFACES

Agent interface

- **Incoming call:** a card with the name and company from the CRM.
- **One-click calls** through the softphone or through the IPPBX.
- **Transfer,** consultative transfer, hold, pause with a reason.
- **Call result** and a comment are saved to the customer.
- **Hotkeys:** F2 — answer, F4 — hang up, F9 — transfer. Customisable, work with MicroSIP.
- **“Call back”:** missed calls not yet returned.

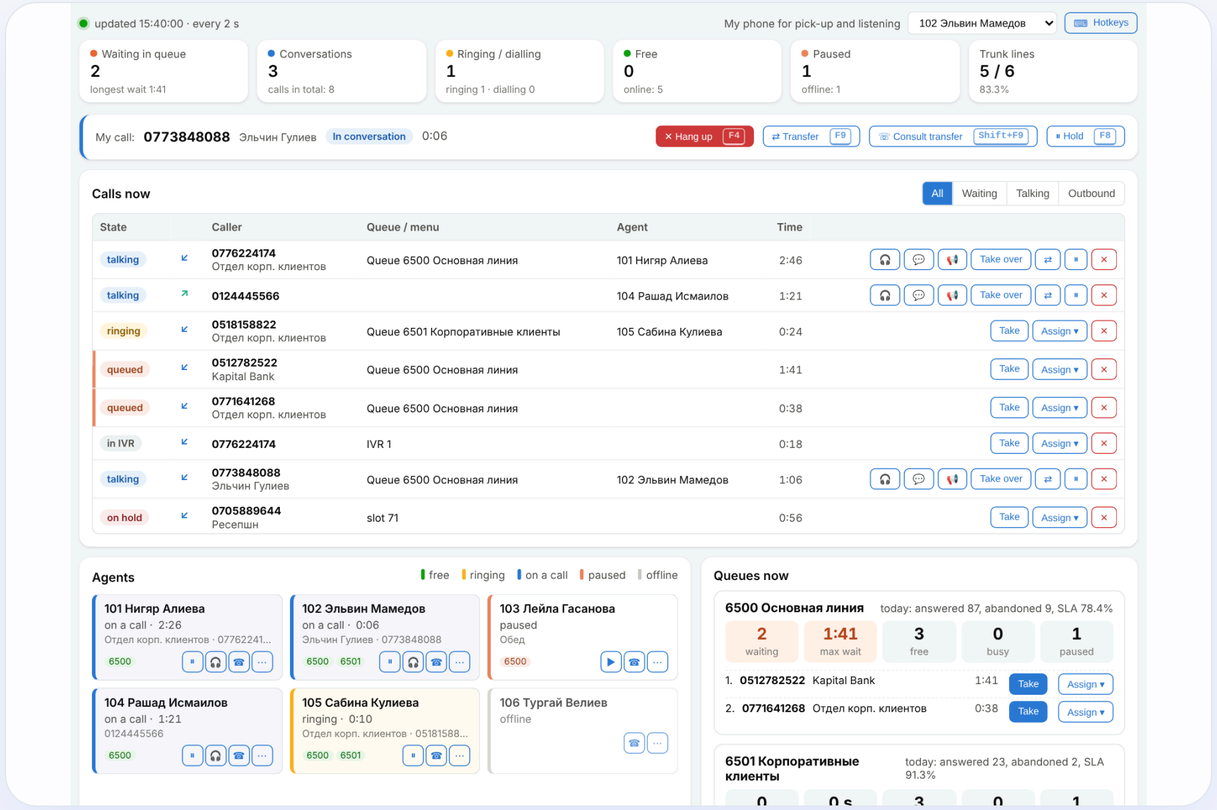


RU EN

INTERFACES

Supervisor interface

- **All calls live:** menu, queue, ringing, talking, on hold.
- **Take** a call yourself or assign it to an agent.
- **Listen, whisper** to the agent or barge in.
- **Take over** a conversation on your own phone and handle it with hotkeys.
- **Agents and queues:** who is free, who is paused.
- **Action log:** who did what and when.



RU EN

ANALYTICS

Dashboard

3 seconds

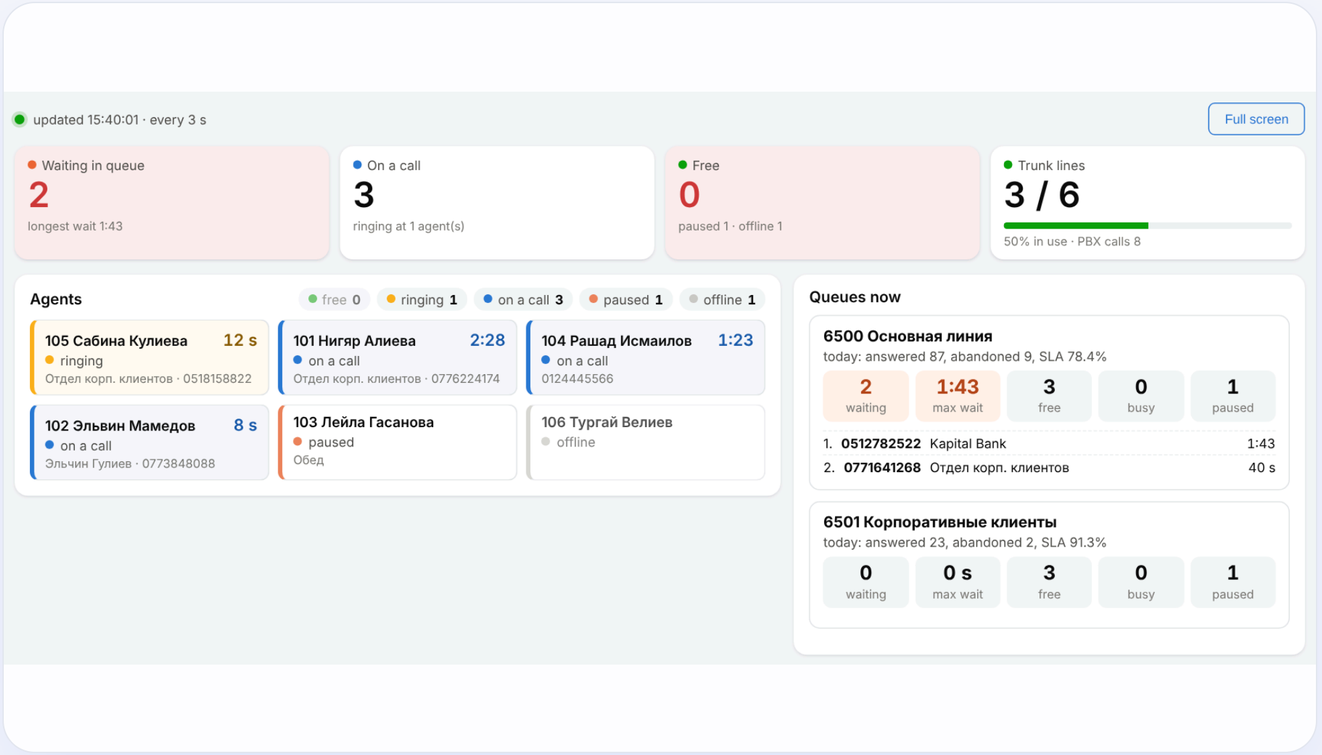
real-time data refresh

Alert colours

a tile turns red when a caller waits over a minute or no agent is free

Full screen

for a wall monitor on the floor

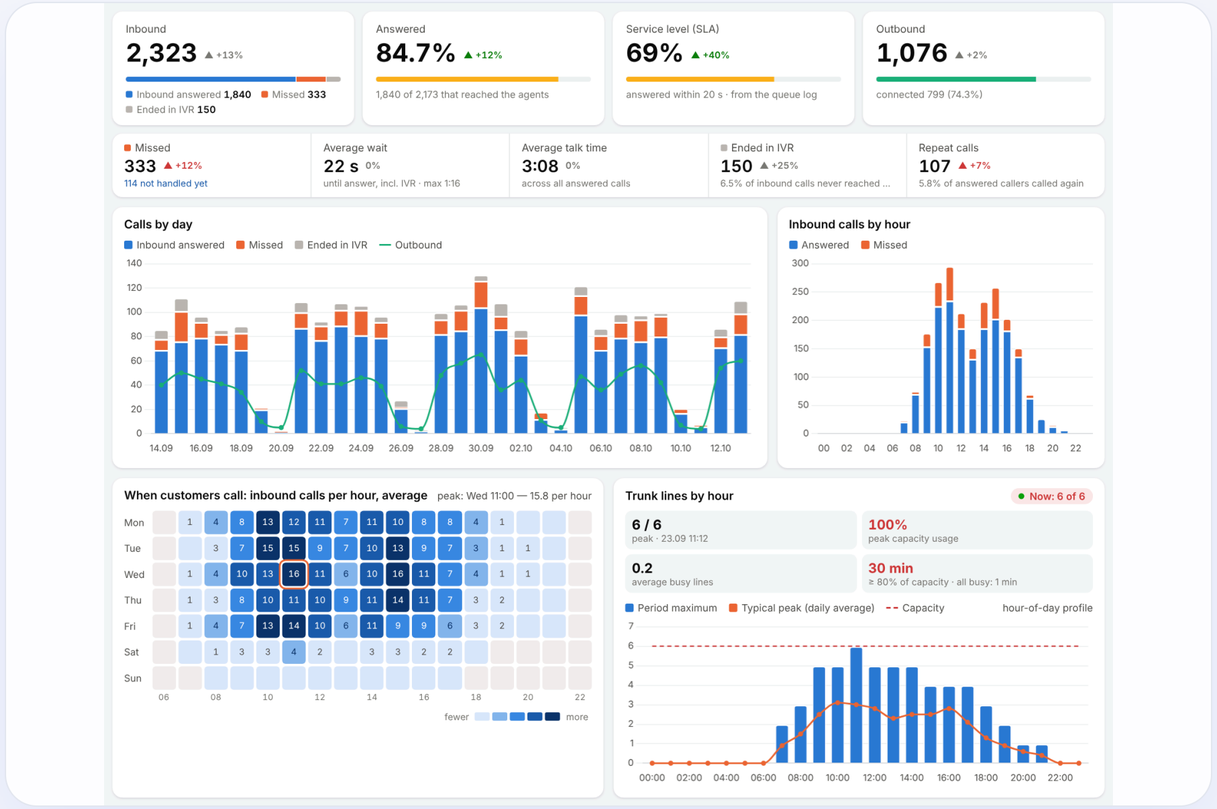


RU EN

ANALYTICS

Key figures for the period

- **Inbound, answer rate, SLA, outbound** with the change against the previous period.
- **Average wait** until an agent answers.
- **SLA:** the share of calls answered faster than the threshold.
- **Repeat calls:** the issue was not solved the first time.
- **“When customers call” map:** weekday × hour, for shift planning.
- **CSV for Excel** in one click.



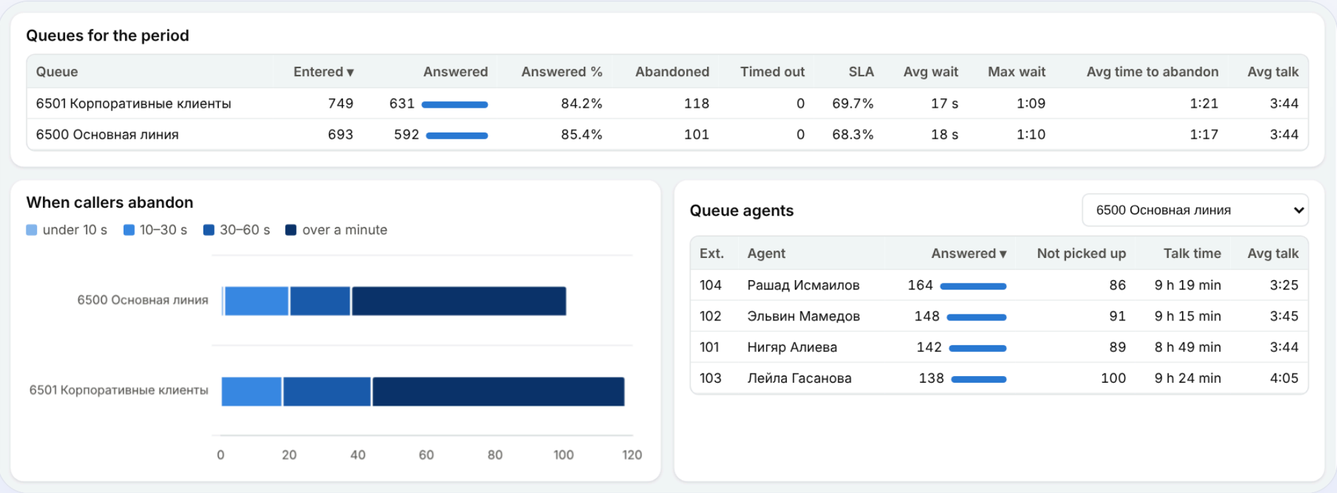
RU EN

ANALYTICS

Queues and the voice menu

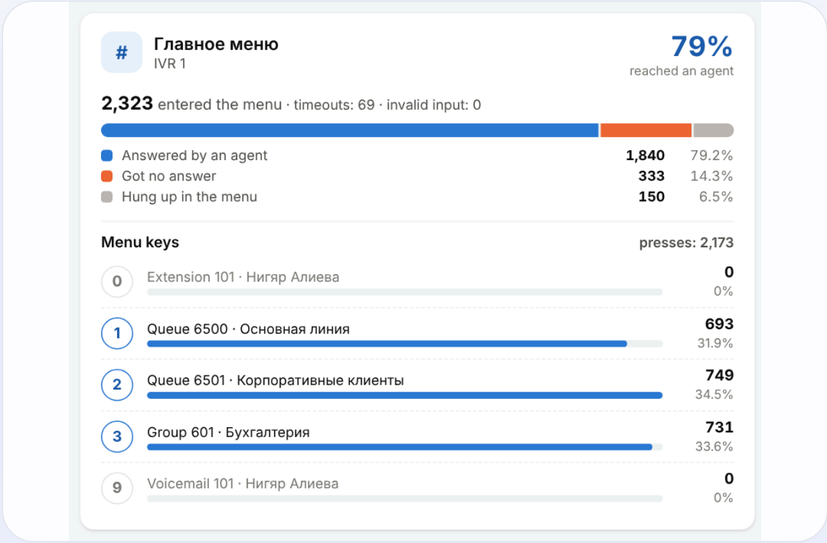
Queues

How many came in and were answered, who hung up while waiting, which agents did not pick up.



IVR

Where each key leads and how often it is pressed.



RU EN

CUSTOMERS

No missed call gets lost

1

A call is missed

It is on the list at once: number, name from the CRM, queue.

2

The call-back shows up by itself

An answered call with that number closes it.

3

Take it on

So two agents do not call the same customer.

4

Called back

Close it with one button and a comment.

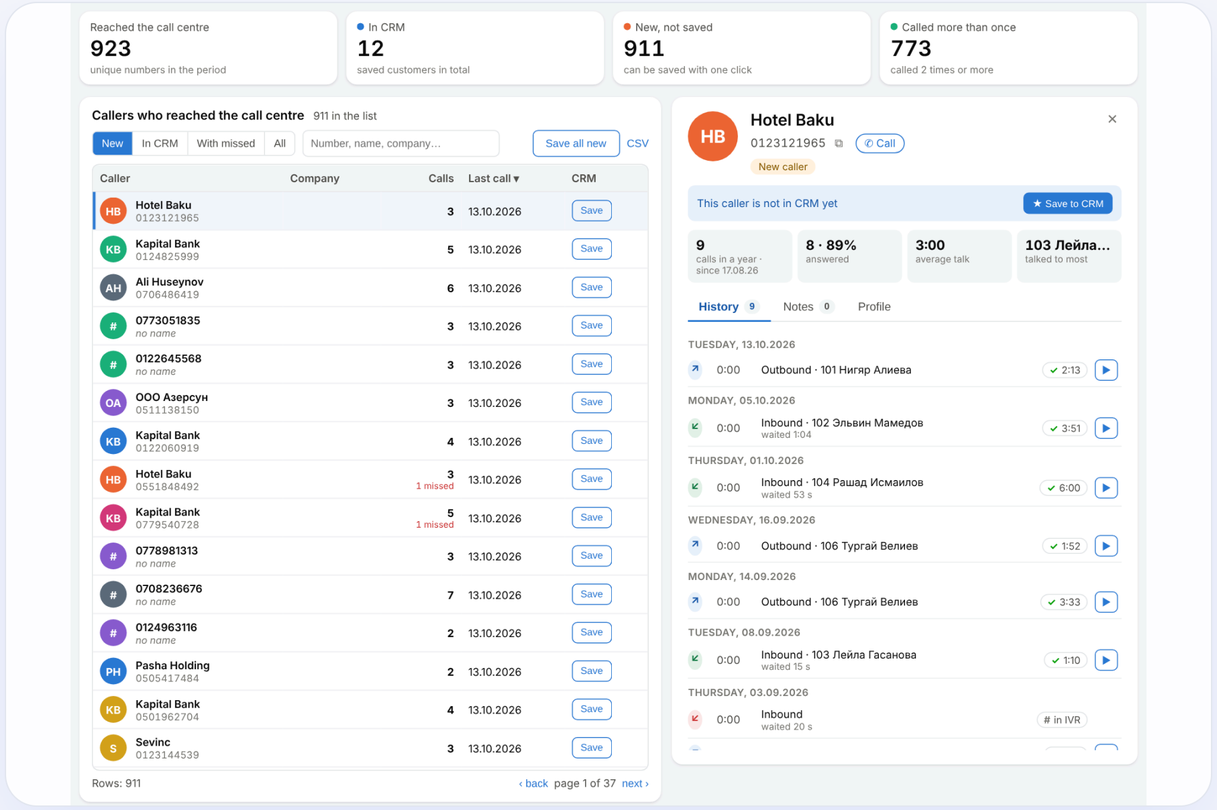


RU EN

CUSTOMERS

A CRM that fills itself

- **Everyone who got through** appears on the list by themselves.
- **“Save”:** the name comes from the Caller ID.
- **Caller card:** a year of calls, notes, tags.
- **Missed calls without a call-back** show in the card.
- **The customer’s name on the screen** of the agent’s phone.
- **Call recordings:** play in the browser or download.

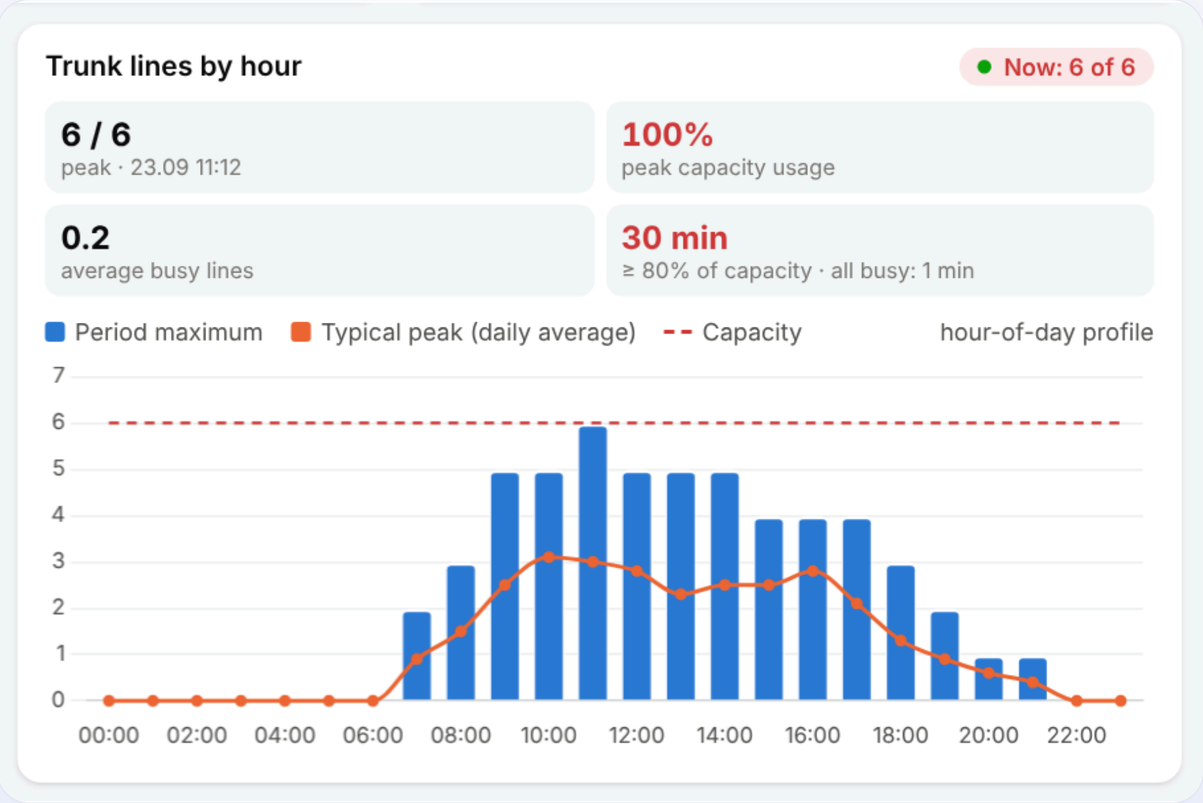


RU EN

ANALYTICS

Are there enough channels from the SIP provider

- **Busy channels** by hour and right now.
- **SIP trunk limit:** when the peak hits it, callers hear “busy”.
- **Minutes above 80%** and moments when every channel is busy.
- **Load bar** on the Dashboard: amber from 80%, red when all are busy.

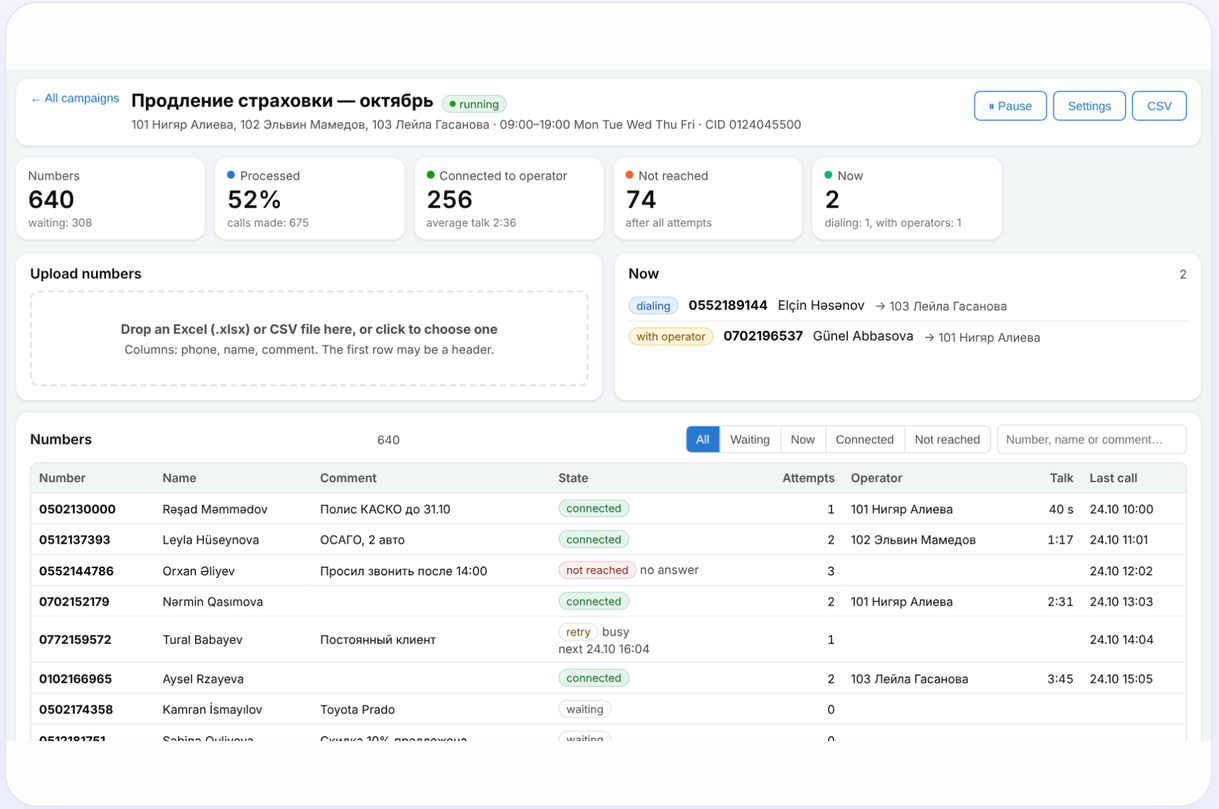


RU EN

OUTBOUND

Auto-dialer from an Excel list

- **Excel or CSV:** phone, name, comment.
- **Progressive:** a number is dialed only when an agent is free.
- **Its own group of agents** for every campaign.
- **The customer answers:** the call goes straight to the agent, with a card and a script.
- **Hours, days and attempts:** numbers not reached are dialed again.
- **Live campaign progress** and the result in CSV.

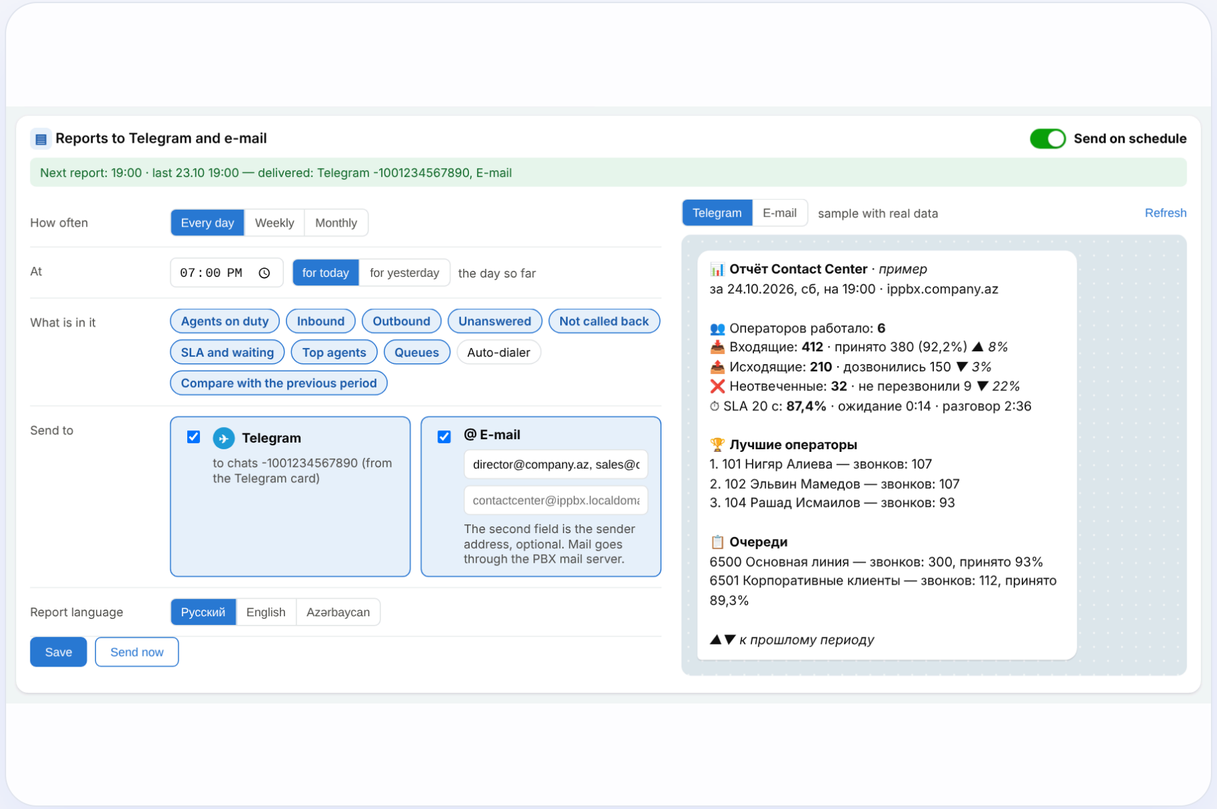


RU EN

ANALYTICS

Reports to Telegram and e-mail

- **On schedule:** every day, weekly or monthly.
- **The essentials in one message:** agents, inbound, outbound, unanswered.
- **Not called back, SLA,** top agents and queues.
- **Comparison** with the previous period ▲▼.
- **A sample with real data** right in the settings.
- **Report language:** Russian, Azerbaijani, English.



RU EN

ACCESS

Everyone sees their own

Role	Sees	Can do
Administrator	All sections and settings	Roles, licence, module settings
Supervisor	All calls, agents and statistics	Take, assign, listen, barge in
Agent	Own interface and customer cards	Call, pause, queues, notes

Sign-in with your own Voice Server login. The server checks the rights: an agent cannot open statistics even by trying directly.

RU EN

DEPLOYMENT

How it works

On your IPPBX or in the cloud

- **A handy Dashboard** for Voice Server, on your server or in the cloud.
- **Data** comes from the IPPBX itself in real time.
- **Telephony stays the same:** calls, queues, IVR as before.
- **System check** shows by itself whether everything is reachable.

Calling from the browser: two ways

Softphone on the computer

One click in the browser and the softphone dials the number.

Through the IPPBX

The IPPBX rings the agent’s phone with auto-answer and dials the customer.

CLOUD

Cloud telephony server

Tier III Data Center in Baku

Voice Server and Contact Center run on a cloud server. The data never leaves Azerbaijan.

Tier III
Data Center in Baku

99.9%
server availability SLA

< 2 ms
latency inside Azerbaijan

Daily
Backup every day

10 days
each Backup is kept

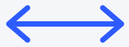
DDoS
protection against attacks on the server

RU EN

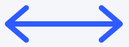
SIP

Connecting numbers to the cloud

Carriers
SIP numbers and SIP trunks in Azerbaijan



Cloud
Voice Server and Contact Center, Tier III Data Center in Baku



Workplaces
agents’ softphone, IP phone and browser



SIP numbers over the public internet

Carrier numbers inside Azerbaijan that reach the public internet register on the cloud server over SIP.



SIP trunk peer

A direct peer with the carrier by IP address, without registration. For a large number of channels.

RU EN

RELIABILITY

Safe for your IPPBX

Data in Azerbaijan

On your server or in a Tier III Data Center in Baku.

Offline licence

The key is checked on the server, without internet.

Rights checked on the server

Every action is checked against the role.

Protected licence

The key is signed and bound to the server.

Action log

You can see who did what with a call.

RU EN

LICENCE

Simple and transparent

14 days
free, with every feature

Per seat
agents and supervisors; admins are free

2 modules
together or separately

1 server
the key is pasted in by hand, offline

When the term ends, the module works 3 more days with a warning, then **only the module** stops: calls and the IPPBX keep working, the data is kept. With a new key it starts at once.

Code licence: **AGPLv3+**, for network and cloud services (SaaS).

RU EN

DEPLOYMENT

How we work

1

We study the task

We look at how calls flow and agree on what to change.

2

We install and configure

IPPBX, SIP trunk, queues, IVR and the Dashboard.

3

We train

Agents and supervisors, with short guides.

4

We support

Updates, improvements and help.

RU EN

Try it on your IPPBX or in the cloud

We install it, set it up and show it to your agents.

14 days

trial period, free and without limits

No risk

telephony does not change, data stays in Azerbaijan

Turnkey

installation, roles and queues set up, training