

**CloudContact** 

# Облачный

## Контакт-центр

### ПОДКЛЮЧЕНИЕ SIP ТЕЛЕФОНА ΟΠΕΡΑΤΟΡΑ

инструкция



ООО «Клауд Контакт» 127521 г. Москва 17-й проезд Марьиной рощи, д.4, корп.1, офис 715





support@cloudcontact.ru

#### ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам, связанным с работой *Облачного контакт центра*, обращайтесь в **службу поддержки** ООО Клауд Контакт по адресу электронной почты: <u>support@cloudcontact.ru</u>

Ш Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании сервиса «Облачный Контакт-центр» расположен на <u>Справочном портале</u>.

Видео-инструкции «Контакт центр за 1 час» по настройке основных компонент и порядку работы сервиса Облачный Контакт центр расположены в специальном <u>разделе</u> на <u>Справочном</u> <u>портале</u> или на специализированном <u>видео-канале</u>.

**1** Данная инструкция описывает работу ПО *Облачного Контакт Центра* версии 5.х

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

#### Содержание

Усл	овные обозначения	.4
Вве	едение	.5
1.	Настройки в приложении Администратора КЦ	.6
2.	Настройки ІР-телефона	.8

#### Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

<u>сайт</u> – ссылки на разделы данной Инструкции и web страницы;

«Облачный Контакт-центр» - название сервиса; названия разделов и понятия, используемые в документации;

Настройки – названия элементов меню (кнопки, пункты, разделы)

Обращаем внимание ... - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

#### Введение

Облачный Контакт Центр обладает гибкими настройками рабочего места оператора / супервизора, позволяющими использовать в полной мере существующую инфраструктуру Заказчика, обеспечивая оптимальную конфигурацию для каждого сотрудника.

Облачный Контакт Центр позволяет использовать 9 способов подключения к сервису.

1. Подробное описание всех вариантов подключения, порядок настройки конкретного варианта подключения описаны в Щ инструкции <u>Подключение к сервису</u>, а также 🞦 в <u>видео-инструкции</u>, размещённых на <u>Справочном портале</u>.

В качестве переговорного устройства для обработки телефонных вызовов чаще всего используется:

- телефонная гарнитура, подключенная к ПК оператора / супервизора;
- аппаратный SIP-телефон.

В данной инструкции описывается настройка и подключение аппаратного SIP-телефона.

#### 1. Настройки в приложении Администратора КЦ

В разделе Каталог / SIP телефоны (1) нажмите кнопку добавить телефон (2).

٢	Конфигурация	Отчеты	Записи обращений							iostedcc.ru	I Настройки I Выход
Q. Morate											Разработка: Bright Pattern
VICKAIB	SIP телефоны >> 3939 >> Свойства										
<ul> <li>Пользователи и Группы</li> </ul>	0		B00F0 3358000 2			Свойства	ARTODIASSUME	Перездресация			_
Пользователи	<u> </u>		всего записеи: 2			своиства	мвторизация	переадресация	1		
Группы Воли	Номер 🔺	AOH									
Навыим	102	2020		Номер:	3939						
Экран Помощи	3939	3939		AOH:	3939						
🗸 Каталог											
Софтфоны				МАС адрес телефона:	Опшионально: использиятся						
SIP телефоны	<b>(</b> ]				автоматической регистрации	4					
Номера доступа					адреса в этом разделе включ	ит					
Исходящий номерной план					автоматическую авторизаци потребует новый пароль для	юи					
Каталог контактов					телефона.						
Специальные номера											
🔻 Параметры для Сценариев				Телефон	3939@demov5.hostedcc.r	u					
Входящий номерной план				регистрируется как:							
Мессенджеры/ Веб чат											
Обр. звонок с сайта											
Email											
Сценарии											
Сценарии постобработки (Workflow)											
Вх.сервисы и Кампании обзвона											
Списки обзвона											
Списки "Не Звонить"											
▶ Задачи											
<ul> <li>управление контактами и запросами</li> <li>Настройки Контакт Центра</li> </ul>											
Встроенные сценарии											
Контроль качества											
• Отчетность											
Пользовательский											
🕶 Безопасность											
Политика безопасности	4										
Ограничения доступа											
Скрытие данных	+ ×					Coxp	ранить От	менить			
	Добавить те	лефон									

Во вкладке Свойства (1) задайте номер телефона и АОН (2).

<u> Номер</u> и АОН задаются одинаковыми.										
۲	Конфигурация	Отчеты Записи обращений					.ho	stedcc.ru   Настройки   Выход		
Q Искать → Пользователи и Группы	SIP телефонь	і >> Новый телефон >> Свой	ства		1 (2000) (200) (2000) (	призвине Перездреган	140	Разработка: Bright Pattern		
Пользователи Группы Роли Навыки Экоач Помощи	Номер • 102 3939	AOH 3939	Номер:	2001		оризация переадрегац	ии 			
укоан Помоций ▼ Каталот Софтфоны 507 телефоны Номера доступа Исходяций номерной план Каталот контактов Совецие им сизове			МАС адрес телефона:	Опционально: испо автоматической рег телефонов. Ввод ил адреса в этом разде автоматическую ав потребует новый па телефона.	льзуется для истрации и изменение МАС ле включит горизацию и роль для					
<ul> <li>Параметры для Сценариев</li> <li>Водящий номерной план</li> <li>Мессенджеры/ Веб чат</li> <li>Обр. звонок с сайта</li> <li>Email</li> </ul>			Телефон регистрируется как:	2001@demov5.hc	istedcc.ru					
<ul> <li>Сценарии</li> <li>Сценарии постобработки (Workflow)</li> <li>Вх.сервисы и Кампании обзвона</li> <li>Списки обзвона</li> <li>Списки "Не Звонить"</li> </ul>										

Во вкладке Авторизация введите имя пользователя (логин) и пароль.

<u>Имя пользователя (логин)</u> - такой же, как номер (задается во вкладке Свойства). Пароль - рекомендуется от 8 до 12 символов, **задаётся самостоятельно**.

Нажмите Сохранить (3) для сохранения настроек нового телефона.



#### 2. Настройки ІР-телефона

Названия настроек IP-телефонов различных моделей могут отличаться, поэтому используемые ниже названия пунктов являются **примерами возможных настроек**.

- SIP registrar address / SIP gateway address / outbound proxy : sip5.hostedcc.ru
- Авторизационный домен / sip server : [название КЦ].hostedcc.ru
- Логин: как в п. Учётная запись пользователя во вкладке Каталог / SIP телефоны / Авторизация приложения Администратора, см. п.1 выше;
- Пароль: как задан по кнопке Установить новый пароль во вкладке Каталог / SIP телефоны / Авторизация приложения Администратора, см. п.1 выше.

<u> ...</u> При возникновении вопросов рекомендуем обратиться к инструкции на конкретную модель IPтелефона. Облачный Контакт-центр в. 5.х | Подключение SIP телефона оператора

Информация о сервисе Облачный Контакт Центр: сайт CloudContact .

© ООО «Клауд Контакт», 2019 - 2024 г. Составление и перевод. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.