

Автоматическая фильтрация звонков - Руководство администратора (v.0.9.6)

1. Общее описание

Модуль автоматической фильтрации предназначен для блокирования нежелательных входящих звонков в Корпоративную телефонную сеть или Центр Обработки Вызовов, построенных на базе IP-АТС Asterisk.

Администратору предоставляется возможность создать набор правил, при срабатывании которых, номер абонента автоматически заносится в «черный» список и его последующие звонки в течение определенного времени будут блокироваться.

Правила могут быть настроены как отдельно для каждого внешнего (городского) номера компании, так и для всей IP-АТС в целом.

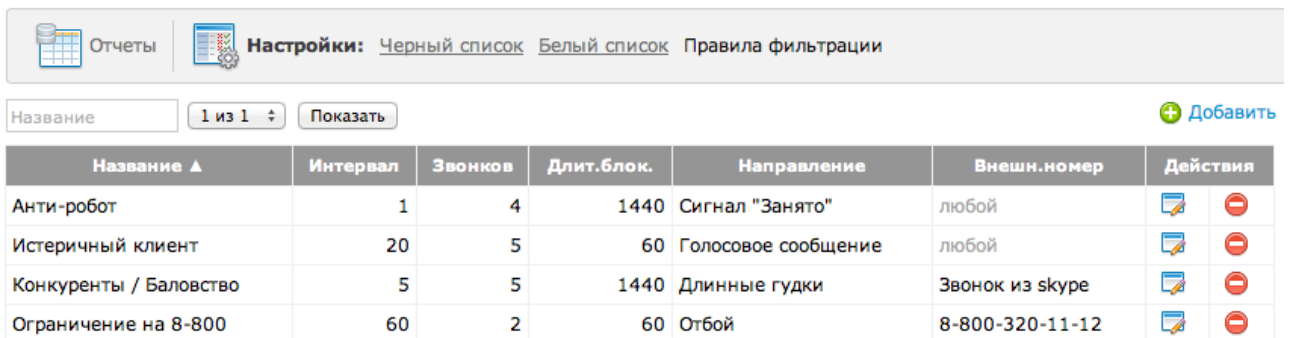
Пример правила: «Если клиент в течение 3-х минут 5 раз дозвонился на номер заказа такси, нужно заблокировать его на следующий час. При попытке дозвона проигрывать сообщение Перезвоните позже».

В системе также предусмотрена возможность «ручного» добавления номеров в список через административный веб-интерфейс или непосредственно с телефонного аппарата в процессе разговора.

2. Настройки

2.1. Настройка правил фильтрации

Перейдите в меню «Настройки: Правила» и нажмите кнопку «Добавить»:



Название ▲	Интервал	Звонков	Длит.блок.	Направление	Внешн.номер	Действия
Анти-робот	1	4	1440	Сигнал "Занято"	любой	
Истеричный клиент	20	5	60	Голосовое сообщение	любой	
Конкуренты / Баловство	5	5	1440	Длинные гудки	Звонок из skype	
Ограничение на 8-800	60	2	60	Отбой	8-800-320-11-12	

В окне создания правила введите необходимые параметры:

- **Название** - название правила;
- **Интервал** - интервал в минутах, в течение которого повторные звонки абонента будут учитываться;
- **Кол-во звонков** - количество звонков, после которых сработает правило блокировки;
- **Длительность блокировки** - период, в течение которого абонент будет заблокирован и не сможет дозвониться (сутки = 1440 мин., неделя = 10080 мин., месяц = 302400 мин. и т.д.);

Изменить

Название:

Интервал (мин):

Кол-во звонков:

Длительность блокировки (мин):

Направление:

Внешний номер:

[← Назад](#)

- **Направление** - сигнал, который будет передаваться заблокированному абоненту:
 - **Отбой** - моментальный сброс звонка и освобождение телефонной линии;
 - **Сигнал «Занято»** - короткие гудки в течение 5 сек., затем освобождение линии;
 - **Длинные гудки** - имитация дозвона длительностью до 60 сек.;
 - **Голосовое сообщение** - сообщение «Извините, ваш номер в черном списке. Попробуйте перезвонить позже».
- **Внешний номер** - ваш номер телефона, для которого будет применяться правило (если не указан, правило применяется для всех номеров);

2.2. Управление «Черным» списком

В «Черном» списке вы можете вручную добавлять или удалять номера абонентов (АОН) для блокировки.

Отчеты
 Настройки: [Черный список](#) [Белый список](#) [Правила фильтрации](#)

1 из 1
Показать
 Добавить

АОН	Дата блокировки ▼	Правило	Комментарий	Действия
9658865795	18.12.12 16:06:13	Анти-робот		
8126445101	06.12.12 14:46:13	Добавлен пользователем	Оператор ЦОВ 743	
8126110311	05.12.12 13:52:54	Добавлен пользователем	Закупки ПК	
8127777995	23.11.12 17:22:25	Добавлен пользователем	Оператор ЦОВ 714	
00023642	23.11.12 10:52:02	Добавлен пользователем	Оператор ЦОВ 719	
4957108695	22.11.12 16:20:54	Добавлен пользователем	Рассылка факсов	

Для добавления АОН нажмите «добавить», введите номер и комментарий, поясняющий причину блокировки:

Добавить

АОН:

Комментарий:

[← Назад](#)

Вы можете использовать символ * для указания целого диапазона номеров. Например, АОН вида 812***** запретит входящие звонки со всех городских телефонов Санкт-Петербурга.

Система производит сравнение по последним 10-ти цифрам, т.е. номера записанные в форматах +78124485378, 88124485378, 8124485378 - будут обрабатываться одинаково.

2.3. Добавление в «Черный» список в процессе разговора

Для операторов Call-центра и офисных абонентов предусмотрена возможность добавления АОН в список блокировки непосредственно в ходе разговора. Для этого необходимо перевести звонок на специальный внутренний номер (например, «666» - номер настраивается при установке ПО).

После перевода, в зависимости от настроек, звонок будет сброшен или поставлен в «бесконечное удержание» до момента, пока абонент сам не положит трубку. АОН клиента будет отображаться в интерфейсе «Черного» списка с указанием даты блокировки и внутреннего номера сотрудника, который ее совершил.

2.4. Управление «Белым» списком

В «Белом» списке содержатся номера абонентов, которые будут игнорироваться правилами. Такие абоненты смогут дозваниваться любое количество раз в любой интервал времени.

Отчеты

Настройки: [Черный список](#) [Белый список](#) [Правила фильтрации](#)

1 из 1
Показать
+ Добавить

АОН	Комментарий	Действия
8123128416	ИТ-отдел	
8126774656	2ГИС - СПб	
92165222**	Курьеры	
9219388311	Генеральный директор	

3. Отчетность

3.1. Отчет «Звонки»

Отчет содержит информацию по всем входящим звонкам с указанием номеров абонентов и их статусов.

Отчеты: Звонки		Настройки					
18.12.2012 05:00	19.12.2012 23:59	АОН	Все статусы	Все правила	1 из 1	Показать	Экспорт
#	Дата ▲	Внешн.номер	АОН	Статус	Правило	Удален из списка	
1	18.12.12 05:10:36	(812) 448-53-78	9219388310	Вызов запрещен	Анти-робот	нет	
2	18.12.12 10:16:22	(495) 721-84-69	4952283016	Вызов разрешен	нет	нет	
3	18.12.12 10:52:42	(812) 448-53-78	9618031394	Вызов разрешен	нет	нет	
4	18.12.12 12:21:27	(812) 448-53-78	8124016245	Вызов разрешен	нет	нет	
5	18.12.12 14:08:42	8-800-320-11-12	9216522209	Белый список	нет	нет	
6	18.12.12 14:50:26	(495) 721-84-69	4952283016	Вызов разрешен	нет	нет	
7	18.12.12 16:04:53	(495) 721-84-69	4952283016	Вызов разрешен	нет	нет	
8	18.12.12 18:30:13	8-800-320-11-12	9112172212	Вызов разрешен	нет	нет	
9	18.12.12 18:30:27	8-800-320-11-12	9112172212	Добавлен в список	Ограничение на 8-800	18.12.12 19:30:01	
10	18.12.12 18:30:42	8-800-320-11-12	9112172212	Вызов запрещен	Ограничение на 8-800	18.12.12 19:30:01	
11	18.12.12 18:31:18	8-800-320-11-12	9112172212	Вызов запрещен	Ограничение на 8-800	18.12.12 19:30:01	

Фильтры:

- **Интервал дат** - дата и время поступления звонка;
- **АОН** - номер абонента;
- **Статус** - статус звонка («вызов разрешен», «добавлен в список» - разговор состоялся, но следующий вызов будет заблокирован, «вызов запрещен»);
- **Правило** - правило, по которому произошла блокировка;

Поля:

- **Дата** - дата и время поступления звонка;
- **Внешн.номер** - внешний (городской) номер телефона, на который поступил звонок;
- **АОН** - номер абонента;
- **Статус** - статус звонка («вызов разрешен», «добавлен в список» - разговор состоялся, но следующий вызов будет заблокирован, «вызов запрещен»);
- **Правило** - правило, по которому произошла блокировка;
- **Удален из списка** - дата и время удаления из «черного» списка, в соответствии с параметром «длительность блокировки» по правилу;

3.2. Отчет «Номера»

Отчет содержит информацию о распределении звонков по внешним (городским) номерам компании.

Фильтры:

- **Интервал дат** - период, за который отображается статистика;
- **Правило** - правило, по которому произошла блокировка или добавление в «черный» список;

Отчеты: Звонки Номера Настройки

01.12.2012 00:00 31.12.2012 23:50 Все правила Показать Экспорт

Внешн.номер ▲	Звонков	Вызов разрешен		Вызов запрещен		Добавлен в список		Белый список	
		кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
(495) 721-84-69	31	29	94%	2	6%	0	0%	0	0%
(812) 448-53-78	77	66	86%	8	10%	0	0%	3	4%
8-800-320-11-12	23	10	43%	10	43%	2	9%	1	4%
Звонок из skype	3	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Прямая линия поддержки	3	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Всего:	137	111	81%	20	15%	2	1%	4	3%

Поля:

- **Внешн.номер** - внешние (городские) номера телефонов, на которые поступали звонки за отчетный период;
- **Звонков** - суммарное количество звонков;
- Перечисление статусов звонков в количественном и процентном соотношении;