

Варианты сценариев обработки вызовов (переадресации).

1.

1. ДЕНЬ НЕДЕЛИ	Рабочее время №1	Рабочее время №2	Нерабочее время №3
понедельник	9:00 – 19:00	19:00 – 22:00	22:00 – 9:00
	Сценарий №1	Сценарий №2	Сценарий №3
вторник	9:00 – 19:00	19:00 – 22:00	22:00 – 9:00
	Сценарий №1	Сценарий №2	Сценарий №3
среда	9:00 – 19:00	19:00 – 22:00	22:00 – 9:00
	Сценарий №1	Сценарий №2	Сценарий №3
четверг	9:00 – 19:00	19:00 – 22:00	22:00 – 9:00
	Сценарий №1	Сценарий №2	Сценарий №3
пятница	9:00 – 19:00	19:00 – 22:00	22:00 – 9:00
	Сценарий №1	Сценарий №2	Сценарий №3
суббота	09:00 – 22:00	22:00 – 09:00	
	Сценарий №2	Сценарий №3	
воскресенье	09:00 – 22:00	22:00 – 09:00	
	Сценарий №2	Сценарий №3	
Праздничные и официальные выходные дни	09:00 – 22:00	22:00 – 09:00	
	Сценарий №2	Сценарий №3	

Виртуальный многоканальный номер, предоставляемый оператором (ГГГ-ГГ-ГГ)

Список телефонов и присвоенные им внутренние номера для перевода звонка:

- 8 (812)ГГГ-ГГ-ГГ – внутренний номер «1»
- 8 (812)ГГГ-ГГ-ГГ – внутренний номер «2»
- 8 (812)ГГГ-ГГ-ГГ – внутренний номер «3»
- 8 (911)МММ-ММ-ММ – внутренний номер «4»
- 8 (911)МММ-ММ-ММ – внутренний номер «5» (Директор)

Г - городской (стационарный) номер.

М - мобильный номер.

Сценарий № 1

а) Рабочее время с 09:00 до 19:00 по будним дням:

«Здравствуйте. Вас приветствует компания «Рубикон». Для отправки факса в тоновом режиме нажмите цифру «1», или дождитесь ответа специалиста. Спасибо».

1. С 09:00 до 19:00 по будним дням клиент нажал «1»:

Происходит прозвон 1-го телефона (8 (812)ГГГ-ГГ-ГГ – внутренний номер «1») по 3 раз по 15 секунд. В случае занятости линии, система сообщает:

«К сожалению, в настоящий момент факс занят, дождитесь, пожалуйста, сигнала».

Затем система повторяет прозвон номера по 1 кругу. В случае занятости линий возвращается к сообщению.

Цикл повторяется до тех пор, пока абонент «А» не совершит какое-либо действие или не произойдет соединение с абонентом «С».

2. В случае если абонент ничего не нажимает, происходит обзвон 4-х телефонов (**8 (812)ГГГ-ГГ-ГГ – внутренний номер «2»**, **8 (812)ГГГ-ГГ-ГГ – внутренний номер «3»**, **8(812)ГГГ-ГГ-ГГ - внутренний номер «1»**, **8 (911)МММ-ММ-ММ – внутренний номер «4»**) по 1 разу на каждый номер по 15 секунд, начиная всегда с первого. В случае занятости всех линий, система сообщает:

«К сожалению, все телефоны в настоящий момент заняты, оставайтесь, пожалуйста, на линии, вам ответит первый освободившийся специалист».

Затем система повторяет прозвон номеров по 1 кругу. В случае занятости линий возвращается к сообщению.

Цикл повторяется до тех пор, пока абонент «А» не совершит какое-либо действие или не произойдет соединение с абонентом «С».

Сценарий № 2

а) Рабочее время с 19:00 до 22:00 по будним дням, по выходным, праздничным и официальным выходным дням:

«Здравствуйте, Вас приветствует компания «Рубикон». Мы работаем по будним дням с 09 до 22 часов. Для отправки факса в тоновом режиме нажмите цифру «1», или дождитесь ответа специалиста. Спасибо».

1. С 19:00 до 22:00 по будним дням, по выходным, праздничным и официальным выходным дням

Клиент нажал 1 происходит обзвон 1го телефона **8 (812)ГГГ-ГГ-ГГ – внутренний номер «1»** по 3 раза по 15 сек.

В случае занятости линии, система сообщает:

«К сожалению, все телефоны в настоящий момент заняты, оставайтесь, пожалуйста, на линии, вам ответит первый освободившийся специалист».

2. Клиент дожидается ответа специалиста происходит обзвон 1го телефона (**8 (911)МММ-ММ-ММ – внутренний номер «4»**) по 3 круга по 15 сек.

Затем система повторяет прозвон номера по 1 кругу. В случае занятости линий возвращается к сообщению.

Цикл повторяется до тех пор, пока абонент «А» не совершит какое-либо действие или не произойдет соединение с абонентом «С».

Сценарий № 3

Нерабочее время с 22:00 до 09:00 по будним дням, по выходным, праздничным и официальным выходным дням:

«Здравствуйте, Вас приветствует компания «Рубикон». Мы работаем по будним дням с 09 до 19 часов. Если Вы хотите отправить нам факс, то Вы можете это сделать после звукового сигнала. Спасибо».

Система переводит звонок на факс (**8 (812)ГГГ-ГГ-ГГ – внутренний номер «1»**) по 3 раз по 15 секунд. В случае занятости линии, система сообщает:

«К сожалению, в настоящий момент факс занят, дождитесь, пожалуйста, сигнала».

Затем система повторяет прозвон номера по 1 кругу. В случае занятости линий возвращается к сообщению.

Цикл повторяется до тех пор, пока абонент «А» не совершит какое-либо действие или не произойдет соединение с абонентом «С».

2.

ДЕНЬ НЕДЕЛИ	ВРЕМЯ №1	ВРЕМЯ №2
Понедельник	10:00-19:00	19:00:10:00
	Сценарий №1	Сценарий №2
Вторник	10:00-19:00	19:00:10:00
	Сценарий №1	Сценарий №2
Среда	10:00-19:00	19:00:10:00
	Сценарий №1	Сценарий №2
Четверг	10:00-19:00	19:00:10:00
	Сценарий №1	Сценарий №2
Пятница	10:00-19:00	19:00:10:00
	Сценарий №1	Сценарий №2
Суббота	00:00-00:00	00:00-00:00
	Сценарий №2	Сценарий №2
Воскресенье	00:00-00:00	00:00-00:00
	Сценарий №2	Сценарий №2
Праздничные и официальные выходные дни	00:00-00:00	00:00-00:00
	Сценарий №2	Сценарий №2

Виртуальный многоканальный номер, предоставляемый оператором (ГГГ-ГГ-ГГ)

Список телефонов и присвоенные им внутренние номера для перевода звонка:

- 8 (812)ГГГ-ГГ-ГГ** - внутренний номер «1»
- 8 (960)МММ-ММ-ММ** - внутренний номер «2»
- 8 (921)МММ-ММ-ММ** - внутренний номер «3»
- 8 (960) МММ-ММ-ММ** - внутренний номер «4»
- 8 (812)ГГГ-ГГ-ГГ** - внутренний номер «5»

Г - городской (стационарный) номер.

М - мобильный номер.

Сценарий № 1

а) Рабочее время с 10:00 до 19:00:

«Здравствуйте! Вы позвонили в отдел продаж компании «Поиск», Вам ответит первый освободившийся менеджер. Если вы хотите отправить факс, нажмите цифру 1 в тональном режиме».

- Если клиент ничего не нажимает, то:

Происходит обзвон телефонов:

- 8 (812)ГГГ-ГГ-ГГ** (внутренний номер 1)
- 8 (960)МММ-ММ-ММ** (внутренний номер 2)
- 8 (921)МММ-ММ-ММ** (внутренний номер 3)
- 8 (960) МММ-ММ-ММ** (внутренний номер 4)
- 8 (812)ГГГ-ГГ-ГГ** (внутренний номер 5)

по 20 секунд, 2 круга обзвона.

В случае неудачного обзвона система сообщает:
«К сожалению, в настоящее время все операторы заняты, для того, чтобы отправить факс, нажмите 1 в тональном режиме
Факсы отправляются на почту: poisk@yandex.ru

Сценарий № 2

а) Нерабочее время с 19:00 до 10:00, суббота, воскресенье:
«Здравствуйтесь! Вы позвонили в отдел продаж компании «Поиск». Мы работаем по будним дням с 10:00 до 19:00. Если Вы хотите отправить факс нажмите цифру 1 в тональном режиме, если вы хотите оставить нам голосовое сообщение, нажмите цифру 2, Голосовые сообщения и факсы отправляются на почту: moda-1@yandex.ru

На примере данных сценариев видно насколько гибким может быть алгоритм переадресации входящего вызова.