

# Телефония

Последнее изменение 11/02/2022 4:01 pm MSK

С помощью телефонии вы можете собирать подробную статистику по всем обращениям в клинику по телефону — понимать, работает ли реклама, и какая реклама именно приводит больше клиентов, какие вопросы больше всего интересуют ваших действующих и потенциальных пациентов, насколько качественно администраторы консультируют позвонивших («Зачем и как оценивать эффективность рекламы?»).

## Условия, которые должны быть выполнены со стороны телефонии

- Для построения в IDENT всех отчетов, использующих телефонию, на стороне поставщика телефонии должно быть реализовано **хранилище информации о совершенных вызовах, а также возможность их получения за любой выбранный период.**
- Для показа информации о пациенте в процессе разговора — **возможность получения списка текущих (в процессе дозвона или разговора) вызовов.**
- Чтобы сотрудники клиники могли прослушать разговоры — **хранение записей разговоров и предоставление на них публичных ссылок** при получении информации о завершенных вызовах.
- Для поддержки динамического коллтрекинга — **получение информации о UTM-метках и http-referrer у всех вызовов.**

## Реализация со стороны IDENT

**Получение текущих вызовов осуществляется напрямую с сервера телефонии.** Для этого администратору клиники необходимо нажать на кнопку с изображением телефонной трубки в главном меню.

The screenshot displays the IDENT software interface. At the top, there's a navigation bar with a checkmark, back/forward arrows, and the text 'Запись на прием - IDENT'. The user is identified as 'Мартикова Г. А. Администратор'. There are search and filter icons. Below this is a filter section with dropdowns for 'Профессия' (set to 'Врач'), 'С', 'До', and 'Мин'. A calendar shows the date '04.06.2019 - Вторник'. A table below the calendar shows three chairs: 'Кресло #1' (occupied by 'Сысоева В.'), 'Кресло #2' (occupied by '< Нет врача >'), and 'Кресло #3' (occupied by 'Виноградова И. Б.'). A modal window titled 'Добавление комментария к разговору' is open, showing a call log for '15:16:49' from '+7 (971) 677-16-70' to 'IDENT 1-я линия'. The patient is 'Сдобина Олеся Олеговна'. The call type is 'Пациент. Хочет записаться'. The topic is '< Не выбрано >'. The patient's treatment sum is '119 090,00 р.' and they have '15 (71%)' completed consultations. The last consultation was with 'Рудзит Ю. Ф.' 2 months and 7 days ago. Below the modal is a patient list on the left and a call log table on the right. The patient list includes 'Абдуризаева Татьяна', 'Савин Никита Владимирович', 'Иванков Тимофей Николаевич', 'Хохлов Жанна Владимировна', and 'Власов Максим'. The call log table shows times from 15:30 to 20:30 and lists patients like 'Абдуризаева Татьяна (30 лет)', 'Савин Н. В.', and 'Иванков Т. Н.'.

## Фильтрация входящих вызовов

Интеграция с телефонией UIS позволяет настроить фильтрацию входящих

вызовов для параллельной обработки звонков несколькими сотрудниками.

Фильтрация входящих вызовов осуществляется по SIP-линиям и применяется только для окна «Добавление комментария к разговору», которое открывается при нажатии на кнопку «Входящие звонки». При настроенной фильтрации сотрудник будет видеть в этом окне только те звонки, которые поступают на закрепленную за ним или за его компьютером SIP-линию. Основные и добавочные номера не влияют на фильтрацию. Связь вызовов с SIP-линиями (какой вызов на какую линию поступит) реализуется с помощью правил адресации вызовов, которые настраиваются в личном кабинете UIS. От настроек в IDENT не зависит какие звонки будет получать пользователь. В IDENT нужно настроить только, информацию о каких звонках сотрудник увидит при нажатии на «Входящий вызов».

В «Истории обращений» даже при настроенной фильтрации видно всю историю взаимодействия с пациентом. Если с пациентом общались разные администраторы, они смогут получить информацию о других разговорах с этим пациентом.

Инструкция по настройке фильтрации входящих звонков — в [статье «Настройка инициализации и фильтрации вызовов»](#).

### Инициализация вызовов

Чтобы позвонить пациенту, не нужно набирать номер телефона вручную — при определенных настройках достаточно кликнуть по нему в IDENT.

**Если вы не работаете с телефонией UIS,** настроить исходящие вызовы из программы возможно только для софтфона (приложения для звонков). После включения исходящих вызовов в IDENT вашему системному администратору необходимо настроить софтфон на перехват схемы callto.

**Если у вас настроена интеграция с телефонией UIS,** звонить по клику возможно не только через приложение для звонков, но и при использовании физического телефона. При интеграции с UIS дополнительные настройки не понадобятся, достаточно включить инициализацию вызовов в IDENT.

При настройке инициализации вызовов для физического телефона вызов, как при использовании функции обратного вызова (callback), сначала идет от АТС к абоненту, который звонит, то есть в клинику, а потом к вызываемому абоненту — пациенту. Оператор не может сначала взять трубку, а потом нажать кнопку вызова — это особенность IP-телефонии во всем мире. Настроить очередность вызовов так, чтобы пациент ответил и ждал, когда трубку поднимет администратор, теоретически можно. Но так как это противоречит принципам хорошего клиентского сервиса, в IDENT такой возможности нет.

Инструкция по настройке инициализации вызовов — в [статье «Настройка инициализации и фильтрации вызовов»](#).

Отчеты, использующие информацию о вызовах, работают несколько сложнее («История обращений» в «CRM» и «Конверсия администраторов» и «Рекламные каналы и источники» в «Отчеты» → «Маркетинг»). Если мы всегда будем

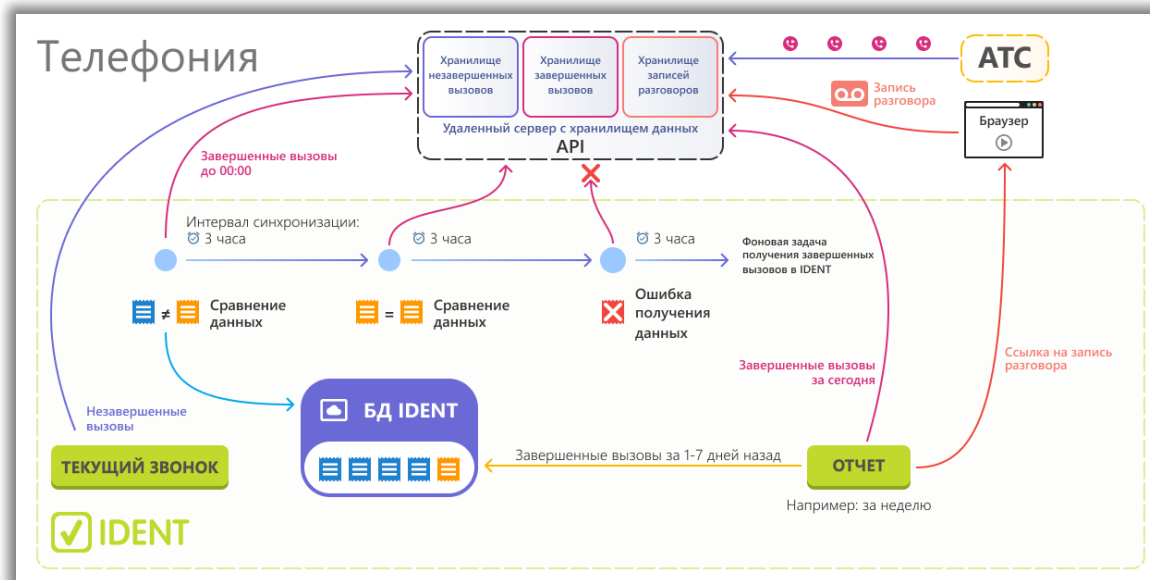
запрашивать данные о вызовах с серверов телефонии, то любой отчет (даже за месяц), использующий их, может загружаться около минуты, а за несколько лет намного дольше. Поэтому **все данные, которые с течением времени не могут измениться, мы кэшируем в базе данных IDENT с помощью регулярной фоновой задачи.** И при построении отчета только данные за сегодня (после 00:00 часов текущего дня) загружаются с сервера телефонии (чтобы исключить задержку и не пытаться получать незавершенные вызовы), а все остальные (до 00:00 часов текущего дня) — всего за несколько секунд из базы данных IDENT.

Все состоявшиеся разговоры можно прослушать. **Записи разговоров хранятся в виде файлов на сервере телефонии.** Ссылка на файл записи приходит в IDENT вместе с информацией о завершённом вызове. Сам файл не приходит. Когда сотрудник клиники нажимает на кнопку для прослушивания разговора в отчете «История обращений», эту ссылку программа отдает браузеру, и уже браузер «идет» в хранилище файлов и открывает нужный.

**Автоматическая задача, благодаря которой информация появляется в базе данных IDENT, запускается с определенным интервалом** — по умолчанию это 3 часа. Каждый новый день первая задача — загрузить данные за вчера на сервер. Далее каждые 3 часа задача повторяется для исключения ситуации, когда из-за ошибки сохраняются не все данные. Интервал стоит уменьшать только в том случае, если у вас не очень хорошее соединение с интернетом.

#### Подробности фоновой задачи

Фоновая задача загружает данные за период, который начинается с 00:00 часов даты последнего загруженного звонка до 00:00 часов текущего дня.



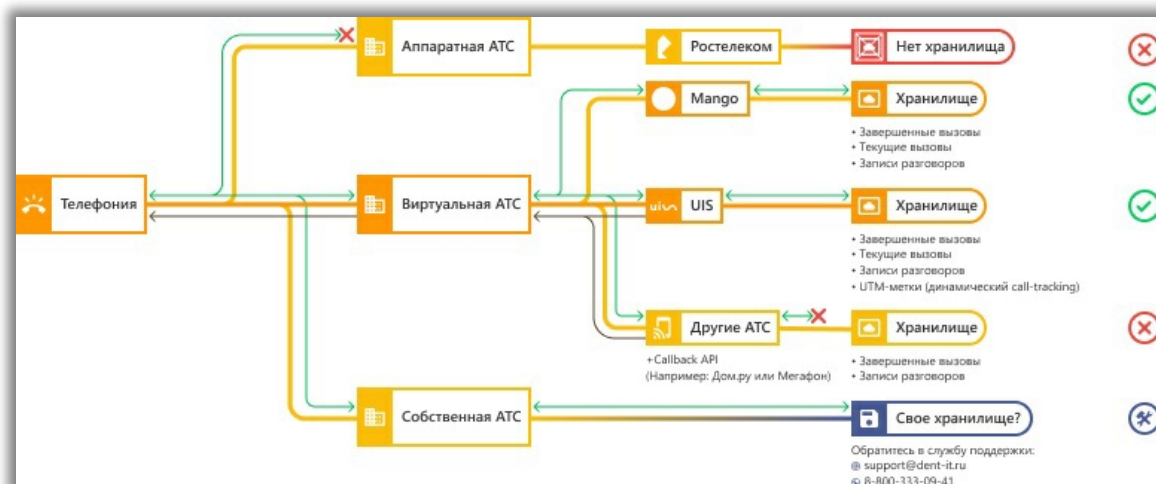
#### **С кем мы работаем. С кем не можем работать**

Аппаратная АТС не предоставляет требуемых возможностей, поэтому интеграция с ней невозможна. Большинство виртуальных АТС предоставляют необходимую информацию лишь частично — обычно только список завершенных вызовов. Так вы не сможете ни прослушать записи разговоров, ни узнавать, кто звонит.

**Всем нашим требованиям отвечает компания UIS.** Если у вас другая телефония, читайте [о том, как перейти на UIS](#). Также возможна интеграция с телефонией Mango (подробности можно узнать в техподдержке IDENT).

Если ваш поставщик телефонии не отвечает условиям, которые необходимо соблюсти, но вы хотите реализовать их своими силами, смотрите [технические требования к возможным вариантам реализации API с вашей стороны](#).

### Как настроить интеграцию с телефонией



## Полезные ссылки

- Об организации работы с телефонией в клинике читайте в [статье «Телефония в стоматологии»](#).
- О работе администратора с телефонией в IDENT читайте в [статье «Входящие и исходящие звонки»](#).
- [Инструкция по настройке интеграций с внешними сервисами](#).
- [Инструкция «Настройка инициализации и фильтрации вызовов»](#).