

Телефония в стоматологии

Последнее изменение 08/02/2022 11:50 am MSK

Чем крупнее клиника, тем больше сотрудников в течение дня общаются с пациентами по телефону. Часто достаточно одного администратора. Может быть такое, что несколько администраторов в смене обрабатывают звонки. Или же и администратор, и сотрудники call-центра отвечают пациентам и звонят им по задачам.

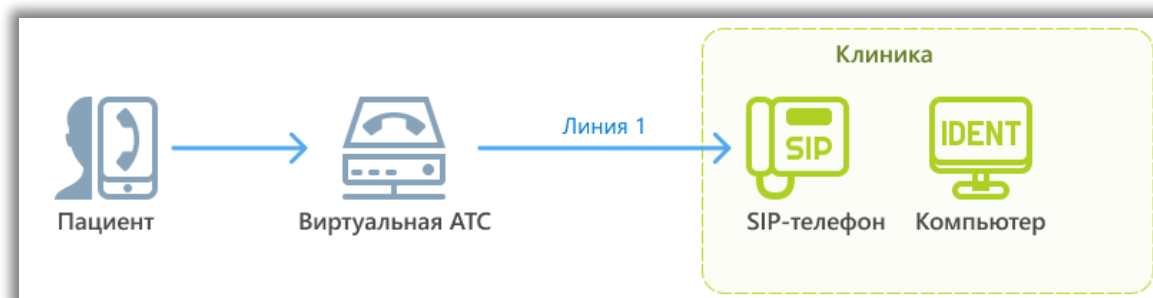
Чтобы понимать термины, которые используются в этой и следующих статьях, прочитайте статью [«Как устроена телефония»](#).

Принимать звонки

Один администратор

Частый вариант работы стоматологии — когда один администратор общается с пациентами по телефону.

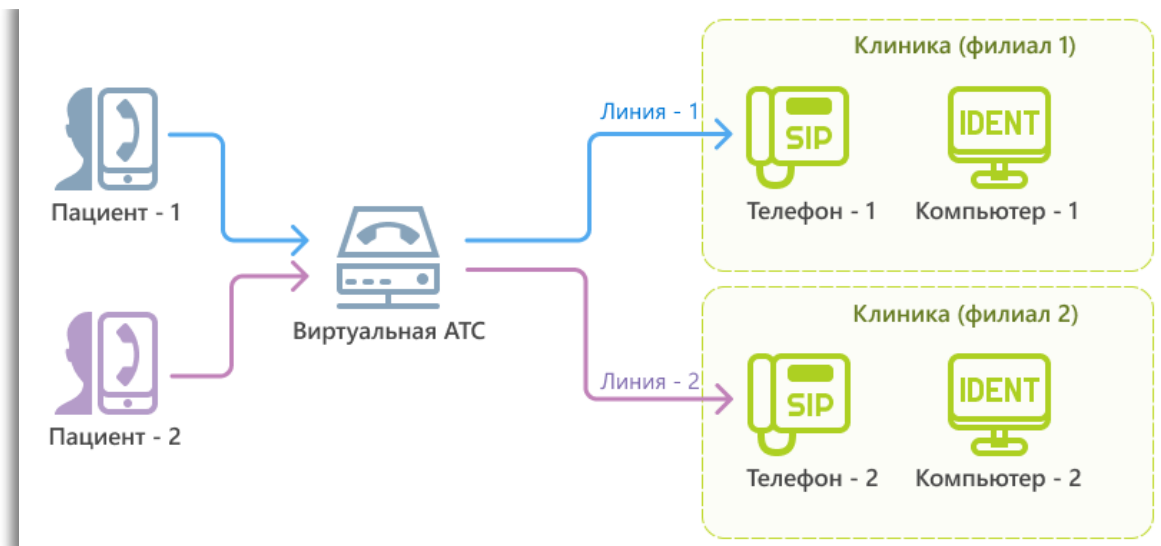
Пациент звонит на номер клиники. На виртуальной АТС звонок перенаправляется на SIP-линию и поступает на SIP-телефон администратора. Администратор отвечает пациенту. Дополнительные настройки не нужны.



Несколько администраторов

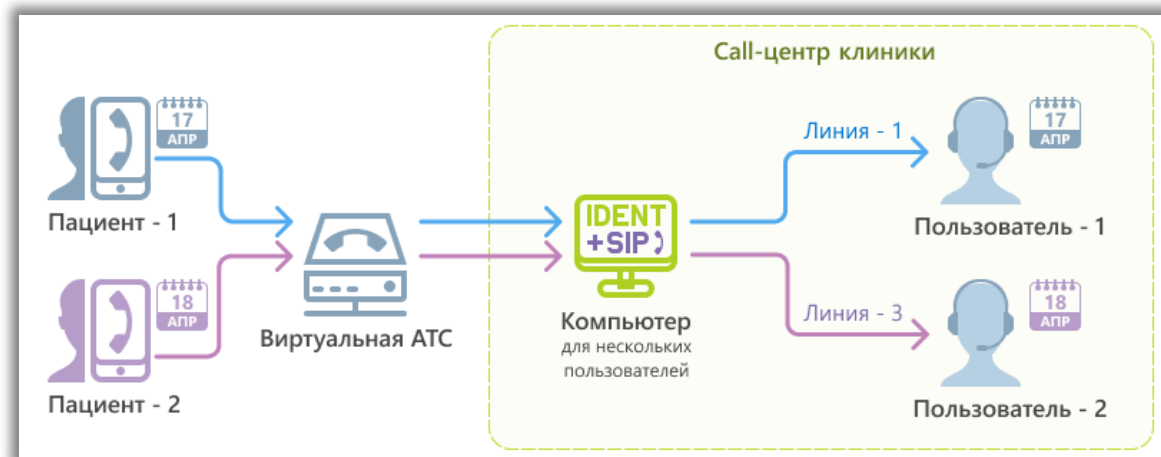
В одной смене с телефонией могут работать два администратора. Например, в разных филиалах с одной базой IDENT.

Чтобы каждый администратор получал только «свои» звонки, ответственный настраивает фильтрацию по компьютерам. В личном кабинете UIS он добавляет линии, именуется их по названиям филиалов, например, «Невский линия 1», и добавляет в IDENT.



Call-центр и администраторы

Иногда в стоматологии с пациентами общаются сотрудники call-центра. Не всегда за оператором закреплено конкретное рабочее место. Поэтому нужно, чтобы он получал «свои» звонки, когда заходит под своим именем на любом компьютере. А управляющему call-центра важно видеть статистику по сотрудникам. Для этого ответственный называет линии именами операторов и настраивает фильтрацию по пользователям.



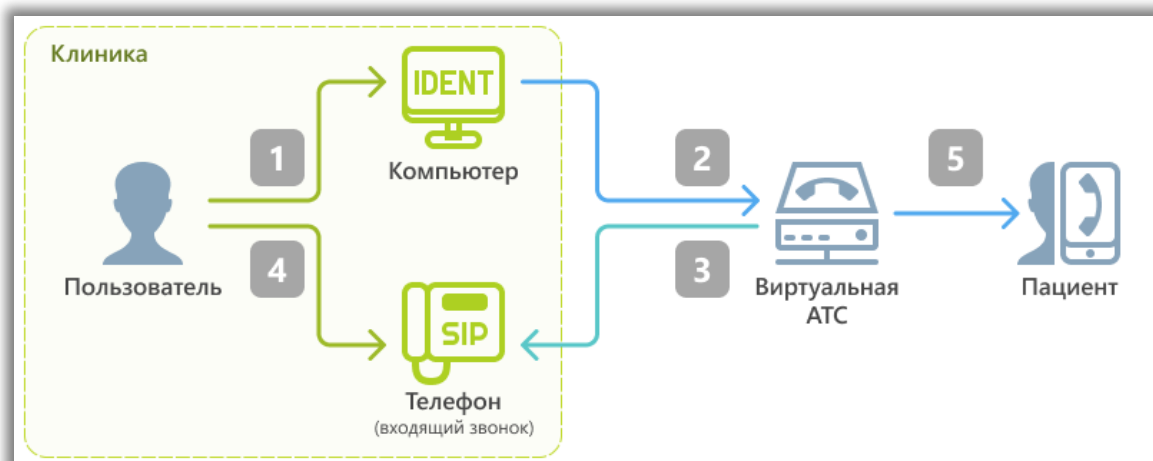
Звонить пациентам

Клиника не только отвечает на обращения клиентов, но и иницирует общение, используя задачи CRM. Звонить по клику по номеру в программе можно и без интеграции IDENT с телефонией. При использовании софтфона инициацию вызовов можно настроить и без интеграции с телефонией — по протоколу callto. С телефонией UIS работать можно не только с софтфоном, но и с SIP-телефоном — по протоколу SIP. В зависимости от того, какой инструмент вы используете, — софтфон или SIP-телефон — вызовы происходят по-разному.

Работать с SIP-телефоном

Если администратор использует SIP-телефон, он нажимает на номер в программе

(1) → компьютер передает информацию на ВАС (2) → вызов поступает на SIP-телефон (3) → администратор берет трубку SIP-телефона (4) → пациент получает звонок (5).



Напрямую с компьютера на SIP-телефон нельзя отправить вызов, поэтому для передачи информации используется схема с обратным звонком через виртуальную АТС. Поставщик телефонии должен поддерживать такую функцию. Пока это возможно только с UIS.

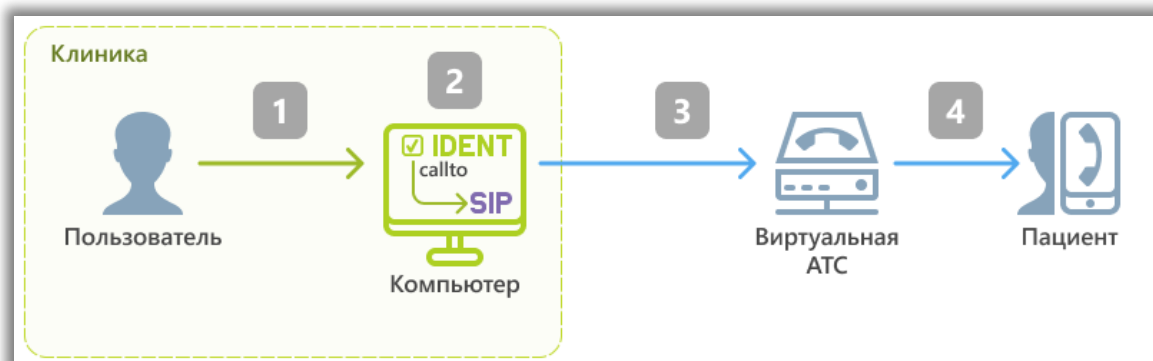
При интеграции с UIS инициация вызовов настраивается сразу в IDENT.

Работать с софтоном

Предыдущая схема с SIP-телефоном через обратный звонок не так удобна, как когда вызов поступает от ВАС сразу пациенту. Работа с софтоном позволяет работать по обоим вариантам.

Звонить из программы через софтофон можно при интеграции с любой телефонией. Если это не UIS, системный администратор настраивает, чтобы ссылки URL со схемой callto открывались софтоном.

Администратор нажимает на номер телефона в IDENT (1) → открывается софтофон (2) → вызов поступает на ВАС (3) → и пациент получает звонок (4).



Полезные ссылки

- О возможностях работы администратора с телефонией в IDENT — в статье [«Входящие и исходящие звонки»](#).

- Как работает интеграция IDENT с телефонией — в статье [«Телефония»](#).
 - Как интегрировать IDENT с внешними сервисами: инструкция.
 - Как настроить инициализацию и фильтрацию вызовов: инструкция.
-