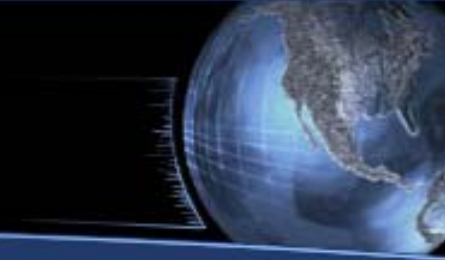


Универсальный Contact-центр Call-o-Call



Дмитрий Хижинский
Forte-IT

О чем это?



- О компании Forte-IT
- В общем о Contact-центрах
- **Call-o-Call**
 - Открытая платформа
 - Варианты построения
 - Описание системы
 - Типовые конфигурации
 - Лицензионная политика
 - Демонстрация системы

О компании Forte-IT



- На рынке с 1994 года
- Весь спектр решений компьютерной телефонии
- Тесное взаимодействие с партнерами – ComТек
- Индивидуальный подход
- Полное сопровождение проектов
- Высококласные специалисты
- Постоянное совершенствование продуктов

Клиенты компании Forte-IT



- **UIVR IntelleScript Pro**
 - **Билайн GSM >80 потоков E1**
 - **Билайн GSM 12 регионов**
 - **МТС 24 потоков E1**
 - **МТС 2 региона**
 - **Персональные коммуникации (Сонет)**
 - **Коммерческие операторы связи**
- **Более 40 корпоративных заказчиков**
- **Call-o-Call – ТД МИР, PR-Агенство, КЕЙ (Питер).**

Для чего нужен Call-центр



- **Качество обслуживания**
- **Быстрота обслуживания**
- **Минимизация затрат**
- **Имидж компании**

Задачи Call-центра



- Эффективная обработка вызовов/запросов
 - IVR = 50-70% звонков
 - Запросы поступающие с различных источников
 - «Правильная» маршрутизация
 - Звонки, e-mail, web, sms - правила
 - CTI интеграция (Screen Pop-Up)
 - Интерактивное ожидание в очереди
 - Интеграция с CRM/ERP системами

Задачи Call-центра




- **Оптимизация и контроль работы операторов**
 - **Графическая статистика реального времени**
 - **Хронологическая и статистическая отчетность**
 - **Запись разговоров/экранов**
 - **Вторжение в разговор**
 - **Интеллектуальность работы (IVR)**

Задачи Call-центра



- **Повышение имиджа компании**
 - Новые технологии
 - Новые возможности (маркетинг...)
 - Реструктуризация бизнес процессов
 - Повышение степени удовлетворенности клиентов

Бизнес задачи



- Продажи
- Поддержка
- Аутсорсинг

Продажи



- Обслуживание каждого звонка или обращение клиента через web-сайт
- Полный контроль над операторами
- Быстрота обслуживания клиентов и минимизация сроков ожидания, в том числе для web и e-mail запросов
- Оценка результатов рекламной акции
- Постоянная доступность компании
- Исходящие рекламные инициативы

Поддержка




- Пиковые нагрузки
- Полный контроль над операторами
- Самообслуживание клиентов
- Круглосуточная поддержка
- Персональное обслуживание клиентов

Аутсорсинг



- Обслуживание каждого поступившего звонка или обращение клиента через web-сайт
- Полный контроль над операторами
- Быстрота обслуживания клиентов и минимизация ожидания, в том числе для web и e-mail запросов
- Отчетность перед заказчиками
- Расширение спектра предоставляемых услуг
- Исходящие рекламные инициативы
- Эффективное использование операторов contact-центра
- Настройка contact-центра под заказчиков

The top of the image features a dark blue background with a white waveform on the left and a globe on the right. The globe shows the Americas. The main part of the image is a solid dark blue background with the text 'Call-o-Call' in a bold, yellow, sans-serif font. A registered trademark symbol (®) is located at the end of the text.

Call-o-Call®

Почему Call-o-Call?

- Открытая коммуникационная платформа Intel
- Интеграция с любыми видами УАТС (сохранение инвестиций!)
- Универсальность обработки запросов
- Мощный и надежный IVR
- Распознавание русской речи
- Интеграция с различными CRM
- Собственный miniCRM
- Гибкая лицензионная политика и привлекательная цена!

Построение Call-o-Call



- **Аппаратное построение**
 - Сервера КТ
 - Телекоммуникационные платы Intel
 - Сервера БД
- **Программное построение**
 - ПО Microsoft Windows & SQL 2000
 - ПО IntelleScript Pro
 - ПО Call-o-Call (BX & MX & VoIP)

Открытая платформа



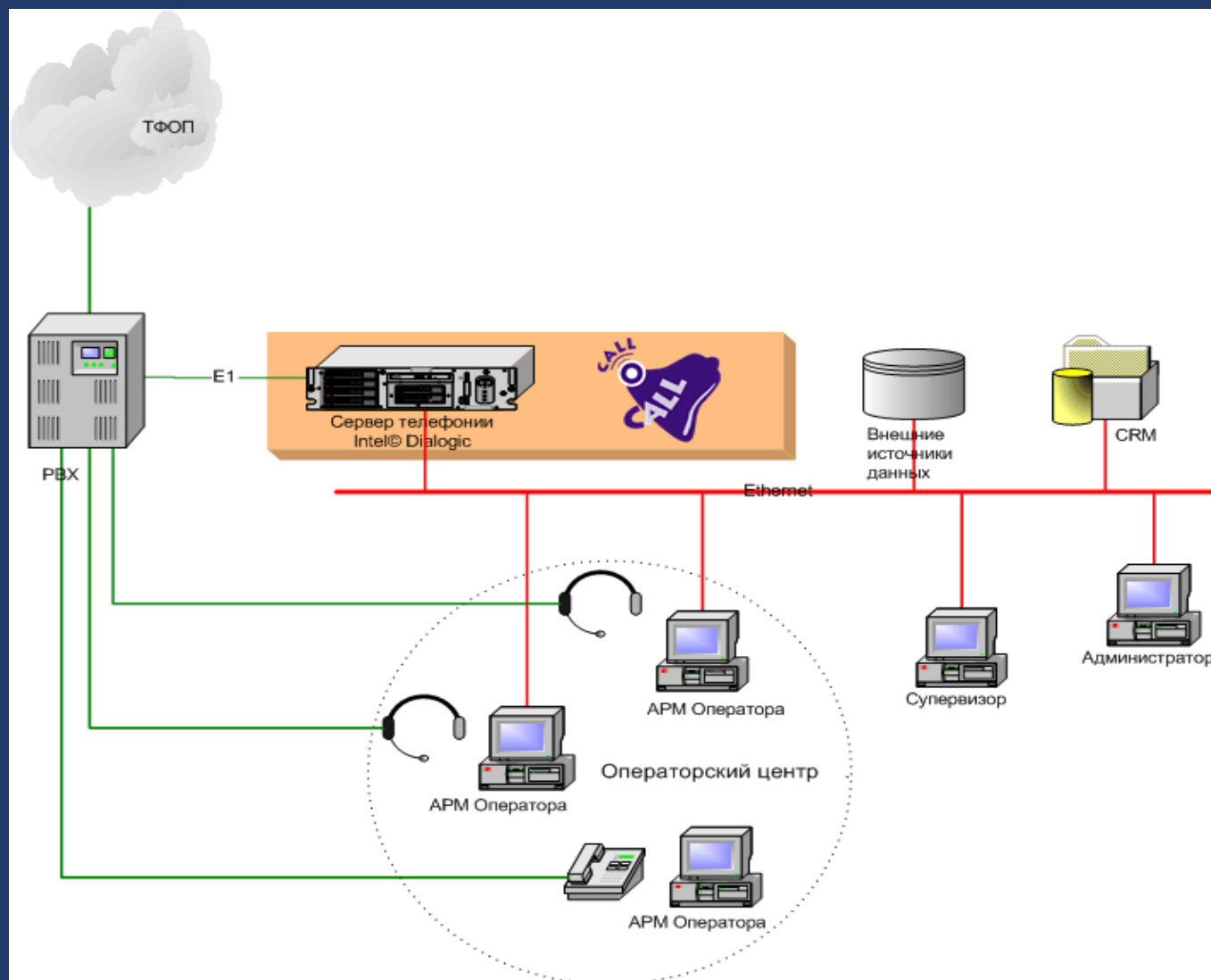
- Телекоммуникационные решения Intel
 - Открытые стандарты
 - Надежность
 - Гибкость
 - E1 PRI, ОКС 7, IP, Analog, DPBX
 - Масштабируемость
 - Тестирование/совместимость

Варианты построения



- **Call-o-Call ВХ**
 - Подключение перед и после УАТС
 - Сохранение существующей инфраструктуры
 - Не нужны цифровые аппараты
 - Интеграция с любой УАТС =
универсальность (Avaya, Nortel, Siemens, NEC, Panasonic, LG, Samsung и т.д.)
 - Не требуется СТІ плат в УАТС

Call-o-Call BX

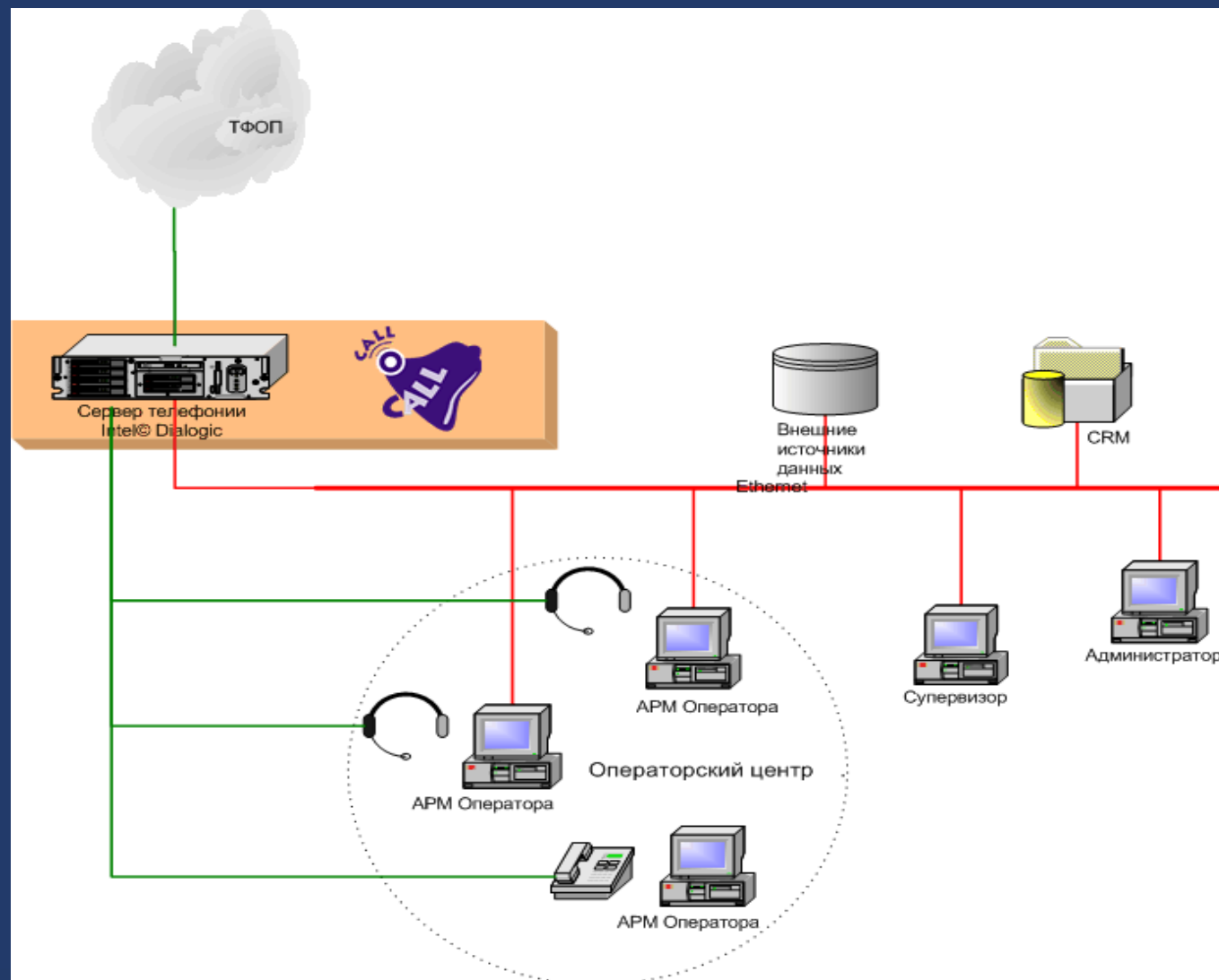


Варианты построения



- **Call-o-Call MX**
 - Прямое подключение в сервер КТ
 - Не требуется УАТС
 - Высокий контроль над действиями операторов
 - Гибкая настройка нумерации
 - Хорошее соотношение
Цена/Функциональность

Call-o-Call MX

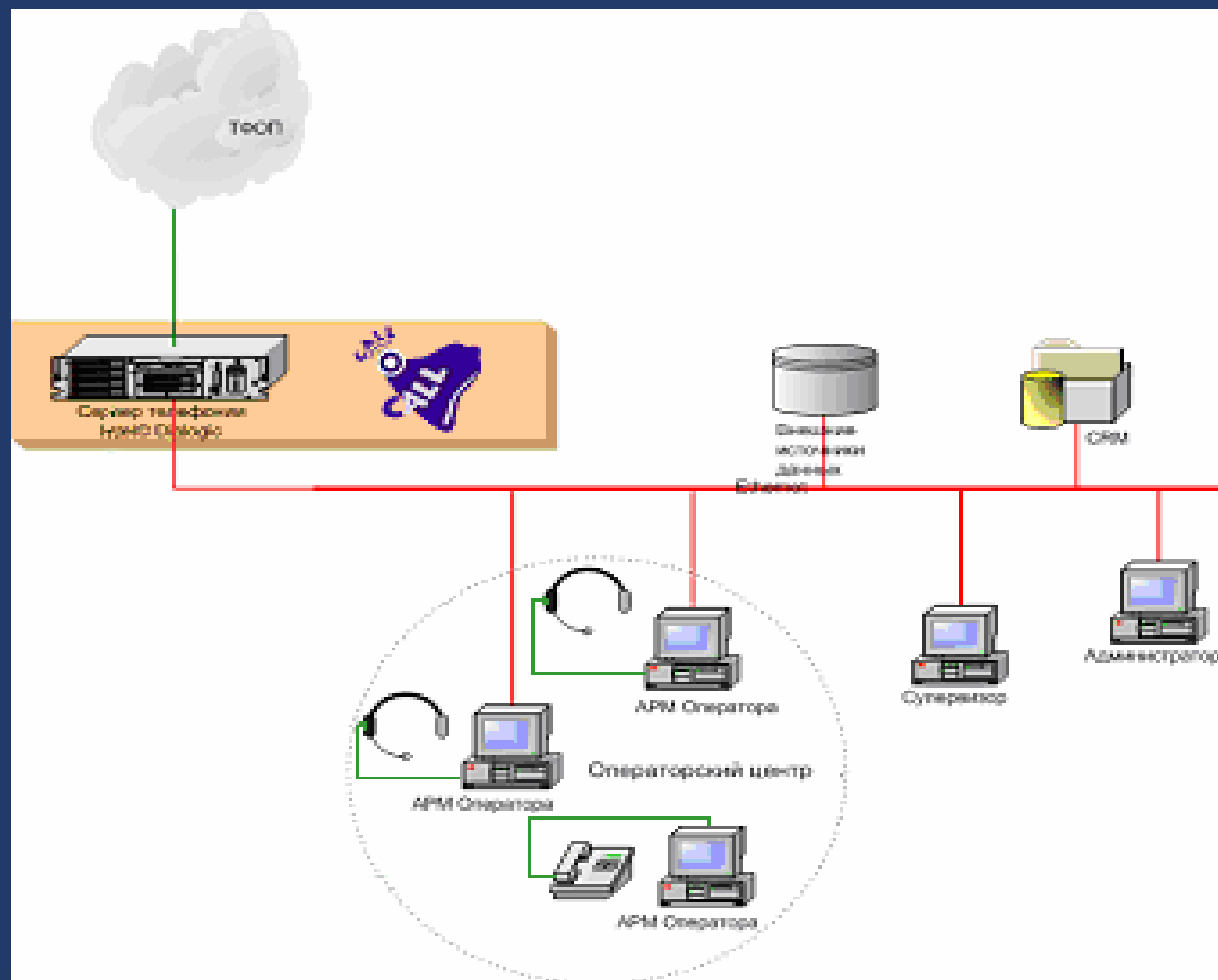


Варианты построения



- **Call-o-Call VoIP**
 - **H.323**
 - **Не требуется УАТС**
 - **Не требуется телефонной инфраструктуры = упрощение**
 - **Обработка входящего IVR из IP**
 - **Распределенные Call-центры**

Call-o-Call VoIP



Комбинированные варианты



Call-o-Call MX

+

Call-o-Call BX

+

Call-o-Call VoIP

=

OK!!!

Серверное ПО Call-o-Call



- **Call-o-Call IVR (IS Pro)**
 - **Сценарии обработки вызовов**
 - **Автоматическое обслуживание**
- **CDS = Call distribution subsystem**
 - **Сервер приложений для агентов и супервизора**
 - **Данные реального времени**
 - **Распределение вызовов**
- **UMM = Universal Message Management**
 - **Обработка Web и e-mail запросов**
- **База данных**
 - **Оперативная**
 - **Архивная**

УССУ IntelleScript Pro



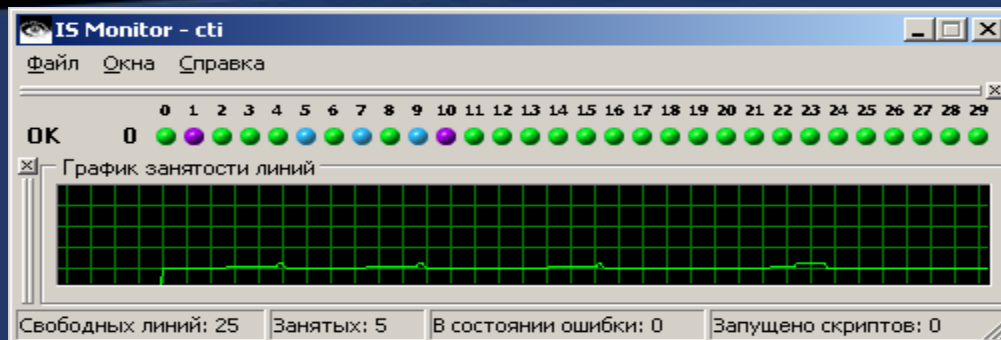
- IntelleScript Pro – основа Call-o-Call
- Гибкость Call-o-Call IVR = IntelleScript Pro
- Простой язык обработки вызовов
- Мониторинг
- Администрирование
- Интегрированная среда разработки
- Русское распознавание речи (CSP)
– Словари от 50 до 5000 слов

УССУ IntelleScript Pro



- **Внешние интерфейсы**
 - DLL/COM/DCOM
 - ODBC/OLE DB
 - HTTP/XML/CORBA
 - SMPP
- **Масштабирование/Надежность**
- **Разработан для операторов связи**
- **Интеллектуальная маршрутизация**
- **Поддержка факсов**
- **Поддержка конференций**

УССУ IntelleScript Pro



Состояние системы

System alarms

Включить фильтр

ID	Тип	Устройство	Модуль	Время возникновения	Доп. информация
----	-----	------------	--------	---------------------	-----------------

Скролировать список при добавлении алармов

Исполняемые скрипты

Id	Поток	Линия	Сервер	Запущен	Имя скрипта
----	-------	-------	--------	---------	-------------

Скролировать список при добавлении скриптов

Общее состояние системы

The diagram shows a 'Dialogic' card connected to a 'TelServ' server, which is connected to a central vertical bar, which in turn is connected to an 'Engine' component.

УССУ IntelleScript Pro

The screenshot displays the IS Admin application window. The left pane shows a hierarchical tree view of the system structure. The right pane shows a table of scripts with columns for 'Номер' (Number), 'Скрипт' (Script), and 'Примечание к номеру' (Note to number). The 'Номера' folder is selected in the tree view, and the table lists various scripts such as 'CallCenter\Forte-IT\IncomingCall', 'EasyConnect\EasyConnect', and '501Test'.

Номер	Скрипт	Примечание к номеру	Примечание к ск
B6100	CallCenter\Forte-IT\IncomingCall		
B6103	CallCenter\Mir\IncomingCall		
B6104	CallCenter\ComptekDemo\IncomingCall		
B6105	EasyConnect\EasyConnect		
B6110	VoiceMail\InPhone		
B6111	VoiceMail\ReadPhone		
B6123	CallCenter\Forte-IT\IncomingCall		
B6150	TestDevice\Runner		
B6152	AlarmGen		
B6160	CallCenter\Listen		
B6170	VM_New\VM_Main		
B6180	CallCenterTest\Forte-IT\IncomingCall		
B6181	MCommTest		
B6190	501Test		

УССУ IntelleScript Pro

IS WAV File Manager

Адрес: Desktop

- root
 - 0550
 - rus
 - welkam.wav
 - YouInput.wav
 - AutoDial
 - CallCenter
 - Speaker1
 - VoiceMail
 - Rus
 - VPOST
 - Messages
 - System
 - Welcomes
 - default.wav
 - wel_b18_11-11-2003_13-46-34_sc9438_.wav
 - wel_b18_12-11-2003_16-03-49_sc10350_.wav
 - wel_b18_13-11-2003_13-22-27_sc10944_.wav
 - wel_b18_13-11-2003_13-25-46_sc10951_.wav
 - wel_b18_13-11-2003_13-30-41_sc10954_.wav
 - wel_b18_14-11-2003_17-11-15_sc11990_.wav
 - wel_b18_14-11-2003_17-17-00_sc11993_.wav
 - wel_b18_14-11-2003_17-21-58_sc12002_.wav

My Computer
My Network Places
Recycle Bin
Internet Explorer

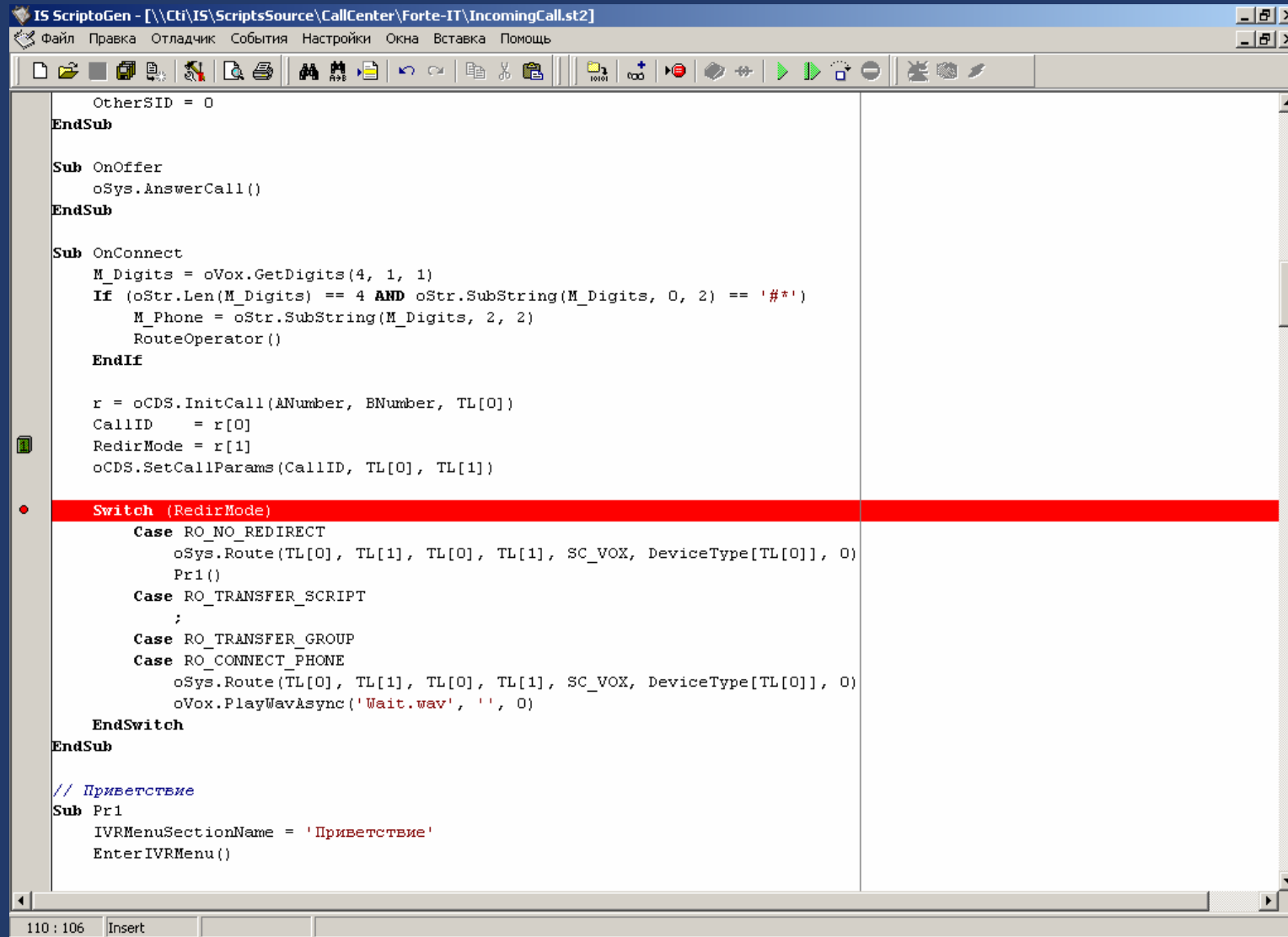
Размер: Время изменения: Формат: Байт/с:
Длительность: Кол-во каналов: Частота: Разрядность:

Текст:

Комментарий:

Файл	Время/Дата	Статус
------	------------	--------

УССУ IntelleScript Pro



```
IS ScriptoGen - [\\Cti\IS\ScriptsSource\CallCenter\Forte-IT\IncomingCall.st2]
Файл  Правка  Отладчик  События  Настройки  Окна  Вставка  Помощь

OtherSID = 0
EndSub

Sub OnOffer
oSys.AnswerCall()
EndSub

Sub OnConnect
M_Digits = oVox.GetDigits(4, 1, 1)
If (oStr.Len(M_Digits) == 4 AND oStr.SubString(M_Digits, 0, 2) == '#*')
M_Phone = oStr.SubString(M_Digits, 2, 2)
RouteOperator()
EndIf

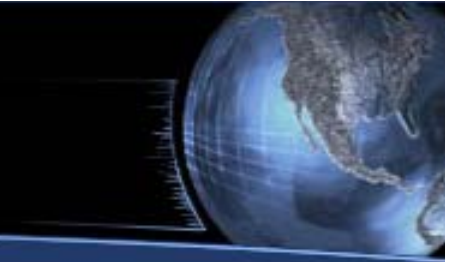
r = oCDS.InitCall(&Number, BNumber, TL[0])
CallID = r[0]
RedirMode = r[1]
oCDS.SetCallParams(CallID, TL[0], TL[1])

Switch (RedirMode)
Case RO_NO_REDIRECT
oSys.Route(TL[0], TL[1], TL[0], TL[1], SC_VOX, DeviceType[TL[0]], 0)
Pr1()
Case RO_TRANSFER_SCRIPT
;
Case RO_TRANSFER_GROUP
Case RO_CONNECT_PHONE
oSys.Route(TL[0], TL[1], TL[0], TL[1], SC_VOX, DeviceType[TL[0]], 0)
oVox.PlayWav&sync('Wait.wav', '', 0)
EndSwitch
EndSub

// Приветствие
Sub Pr1
IVRMenuSectionName = 'Приветствие'
EnterIVRMenu()
EndSub

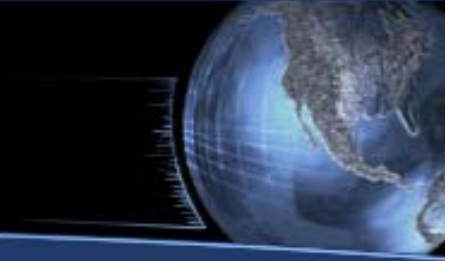
110:106  Insert
```

CDS



- **Распределение вызовов**
 - случайный
 - циклический
 - последовательный
 - наиболее свободный
 - наименее занятый
 - по навыкам
- **Приоритеты вызовов**
- **Прогнозирование времени ожидания в очереди**

УММ



- **Обработка запросов**
 - Web
 - e-mail
 - sms
 - icq
- **Парсинг запросов**
- **Механизмы авто-обработки запросов**
- **Техническая преобразование информации**

Клиентское ПО Call-o-Call

A small graphic in the top right corner of the slide, featuring a blue and white globe of the Earth next to a white signal or waveform icon.

- **Клиентские компоненты**
 - АРМ Оператора
 - АРМ Администратора
 - АРМ Супервизора
 - АРМ Отчетности
 - АРМ Аудиоконтроля

АРМ Оператора



- **Логин/логат на любое рабочее место**
- **Уход на перерыв с указанием причины**
- **Визуальное управление вызовами**
- **Получение полной информации о вызове**
- **Очереди/активные звонки**
- **Отслеживание состояния других операторов**
- **Универсальность (ВХ, МХ, VoIP)**

АРМ Оператора



- **Классические функции**
 - Прием вызовов
 - Исходящие вызовы
 - Переключение между вызовами
 - Соединение вызовов
 - Mute
- Автопостановка на перерыв после звонка / при не ответа на звонок
- Задания на обратный дозвон (callback)
- Конференции (прослушивание, 2-way, Coach/pupil)

АРМ Оператора



- Иерархические анкеты
- Интеграция с CRM
 - COM/DCOM
 - Win Exec
 - Mediation soft
- ActiveX для интеграции в CRM
- Механизм плагинов
- Интегрированная голосовая почта
- Работа с факсами

АРМ Оператора

Оператор 2.5 - Dima

Адресная книга | Задания | Объявления | Вызовы | Очередь | Быстрый набор

Группа	Абонент	Услуга	Приоритет	Дополнительно	Длительность разговора	Общая длительность
		6100	1			

Свободен

Сотрудники

Активные

Имя	Тел.	Статус
Андрей	37	Занят
Васильева А.	33	Свободен
Дима	17	Свободен
Махова Н.	22	Занят
Наташа	14	Свободен
Саша Ю.	15	Свободен
Тихонова Н.	32	Свободен
Якубова Э.	40	Свободен

АРМ Оператора



Звонок - 17

Иконки: [STOP], [Call], [Call], [Call], [Call], [Call], [Call], [Call], [Call], [Call], [Call]

Информация о звонке

Абонент	17	Начало	12.02.2004 14:02:51
Услуга	89035929402	Тема	outgoing
Регион			

Информация о разговоре

Тема: outgoing

Клиент: [Поиск]

Дополнительная информация

Добавить [Запустить] [Перезвонить] [Анкету]

Перевод вызова

Имя: Резервные секретари

Секретари

Обзвон

Бытовая техника

Для тестов

Обзвон (телефония)

Общая

На оператора

На группу

На инфомену

На номер

OK

Отмена

Обзвон из Forte IT

Отвеченные вопросы

Источник информации

Профиль деятельности ко...

Предлагаемое ПО

Вопрос №2

Профиль деятельности компании

Варианты ответов

- Производство
- Промышленность
- Строительство
- Транспортная
- Торговая
- Юридические услуги
- Банк
- Инвестиционная / финансовая
- Страховая
- Аудиторская

<< Назад Вперед >> Готово Отмена

АРМ Администратора

A decorative graphic in the top right corner featuring a blue and white globe with a signal waveform overlaying it.

- Работа с операторами
- Работа с группами (резервными группами)
- Работа с навыками (skills)
- Установка рабочих параметров
- Ведение справочников
- Настройка маршрутизации вызовов и запросов
- Черные/белые списки

АРМ Администратора



- Исходящий обзвон
 - Ручной
 - Автоматический с помощью операторов
 - Оператор-клиент
 - Клиент-оператор
 - Одновременно
 - Автоматический без помощи операторов (IVR)

АРМ Администратора



- **Переадресация**
 - **Этап поступления вызова**
 - А-номер (АОН)
 - Б-номер (куда звонят)
 - **Этап постановки в очередь**
 - Статусы операторов группы
 - Кол-во звонков в очереди
 - Кол-во звонков на одного оператора
 - Расчетное время ожидания в очереди
 - Время ожидания самого давнего вызова
 - **Этап звонка оператору**
 - **Не удачный звонок оператору**

АРМ Администратора

Администрирование БД центра обработки звонков

Файл Действия Помощь Игры

Сотрудники Группы Навыки Клиенты Переадресация Списки рассылки Маршрутизация Анкеты Запрет исходящих звонков Обзвонка

Короткое имя	Полное имя	Логический номер	Принудительная запись	Постановка на паузу	Принудительный дозвон	Макс. число занятых линий	Должность
Administrator	Admin						Администратор
Алексей	Политов Алексей	45	Нет	Нет	Да	Не ограничено	Оператор, Адми
Алексей П.	Алексей Подшивалов	46	Нет	Нет	Нет	Не ограничено	Оператор, Адми
Алёна	Бех Елена	10	Нет	Да	Да	Не ограничено	Оператор
Андрей	Андрей Чесноков	37	Да	Нет	Да	Не ограничено	Оператор, Адми
Васильева А.	Васильева Анна	33	Нет	Нет	Да	Не ограничено	Оператор
Васоник	Никифоров Василий	78	Нет	Нет	Да	Не ограничено	Оператор, Адми
Владимир	Ватагин Владимир	41	Нет	Нет	Нет	Не ограничено	Оператор
Воинов С.	Воинов Сергей	43	Нет	Нет	Да	Не ограничено	Оператор, Адми
Володик	Крупенин Владимир	12	Нет	Нет	Нет	Не ограничено	Оператор, Адми
Воропаева М.	Воропаева Мария	26	Да	Нет	Да	Не ограничено	Оператор
Дима	Хижинский Дмитрий	17	Нет	Нет	Да	Не ограничено	Оператор, Адми
Диман	Краснокутский Дима	42	Нет	Нет	Да	Не ограничено	Оператор
Куканова У.Н.	Куканова Ульяна Никола...	31	Да	Нет	Да	Не ограничено	Оператор
Курьер	Курьерская машина	34	Нет	Нет	Да	Не ограничено	Оператор
Махова Н.	Махова Наталья Алексеевна	22	Да	Нет	Да	Не ограничено	Оператор
Москаленко Е.	Москаленко Екатерина	25	Нет	Нет	Да	Не ограничено	Оператор
Наташа	Заклязменная Наталья	14	Нет	Да	Да	Не ограничено	Оператор
Паша	Лучкин Павел	24	Нет	Да	Да	Не ограничено	Оператор
Рузанкина О.Г.	Рузанкина Ольга Григорье...	20	Нет	Нет	Да	Не ограничено	Оператор
Савёлов В.	Савёлов Виталий	11	Нет	Нет	Да	Не ограничено	Оператор
Сафонова О.	Сафонова Ольга	19	Нет	Да	Да	Не ограничено	Оператор
Саша М.	Мароко Александр Юрьевич	44	Нет	Нет	Да	Не ограничено	Оператор, Адми
Саша П.	Пантюхов Александр	16	Да	Нет	Нет	Не ограничено	Оператор, Адми
Саша Ю.	Юсипов Александр	15	Нет	Нет	Да	Не ограничено	Оператор, Адми
Сергей	Чув Сергей	50	Да	Да	Да	Не ограничено	Оператор
Серега	Кочугов Сергей	27	Нет	Нет	Да	Не ограничено	Оператор
Тестовый никто	Тестовый никто						
Тихонова Н.	Тихонова Настя	32	Да	Нет	Да	Не ограничено	Оператор
Якубова Э.	Якубова Эльвира	40	Да	Нет	Да	Не ограничено	Оператор

Полное имя: Admin
 Короткое имя: Administrator
 Логин: Admin
 Логический номер:
 Состояние:
 Принудительная запись:
 Постановка на паузу:
 Принудительный дозвон:
 Макс. число занятых линий:
 Должность: Администратор

Навык	Величина

14:04:40

АРМ Администратора

Информация о задании на дозвон

Наименование:

Тип дозвона:

Макс. число попыток:

Скрипт:

Число одновременных звонков:

Время между попытками (с):

Процент успешности дозвона:

Группа для обзвонки:

Список телефонов:

Интервалы:

Дата начала	Дата завершения	Время начала	Врем	Добавить
25.10.2003 0:25:00	31.10.2003 13:25:00	00:25	13:25	<input type="button" value="Добавить"/>

Информация о группе

Название:

Максимальная длина очереди:

Примечание:

Код группы:

Алгоритм выбора оператора:

- Случайный
- Циклический
- Последовательный
- Наиболее свободный
- Наименее занятый
- С максимальной суммой навыков
- С минимальной суммой навыков

Ставить на паузу после окончания разговора

АРМ Администратора

Информация об анкете

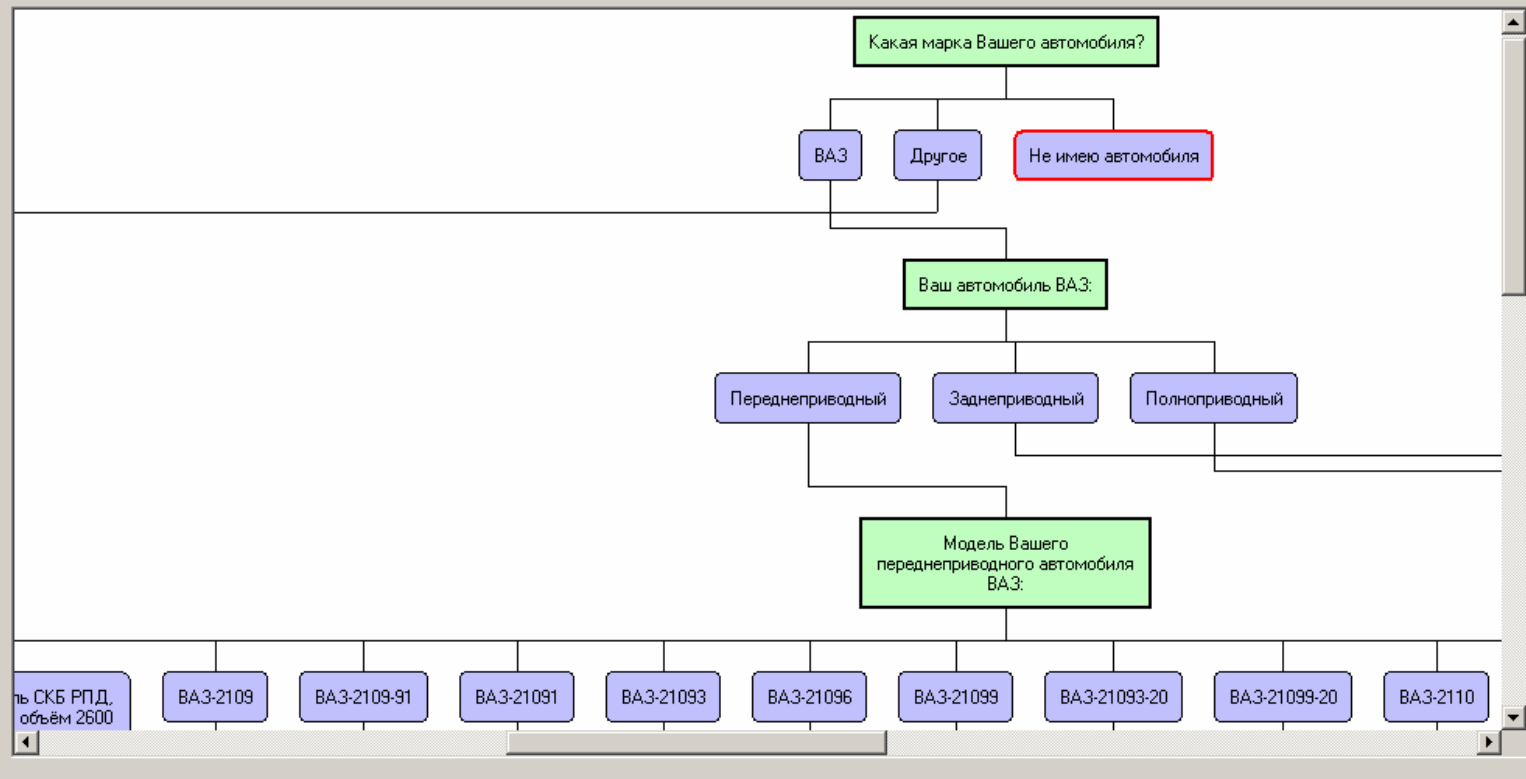
Название: ета 2 (про автомобили, сложная, чтобы всё сломать)

Примечание: С длинным предлинным примечанием во многих частях... Итак, часть первая..., часть вторая..., часть третья... Всё снова С длинным предлинным примечанием во многих ч

Код: TEST_2

Состояние: Выключена

Дерево вопросов:



Предварительный просмотр

OK

Отмена

АРМ Супервизора



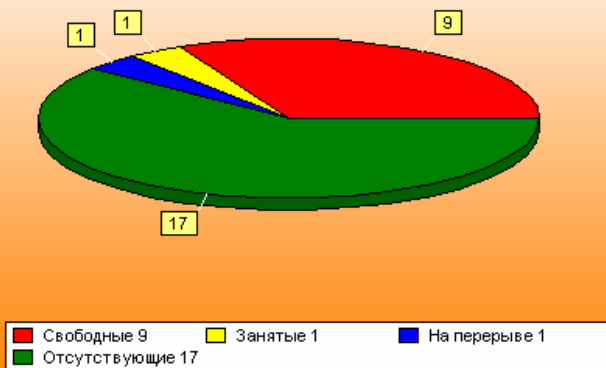
- **Онлайн графическая информация (более 40 параметров)**
- **Пороговые алармы**
- **Настраиваемость интерфейса**
 - Группы отчетов, шаблоны, ...
- **Наглядность представления информации**
- **Оперативное управление операторами**
- **Чат с операторами**
- **Доска объявлений**
- **Управление только своими операторами**

АРМ Супервизора

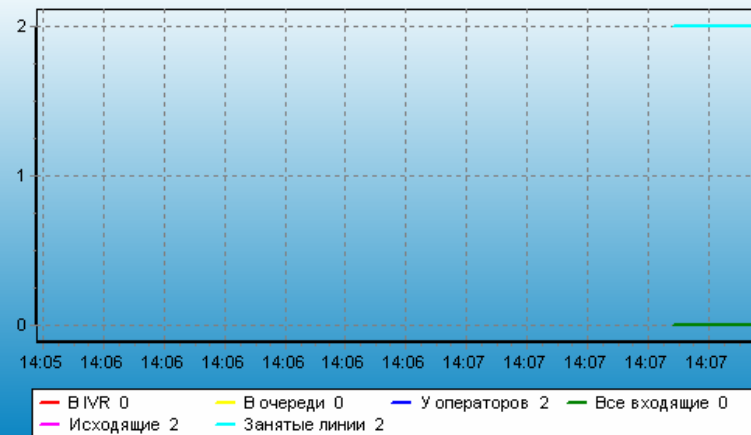
АРМ Супервизора

Файл Настройки Общение Окна Помощь

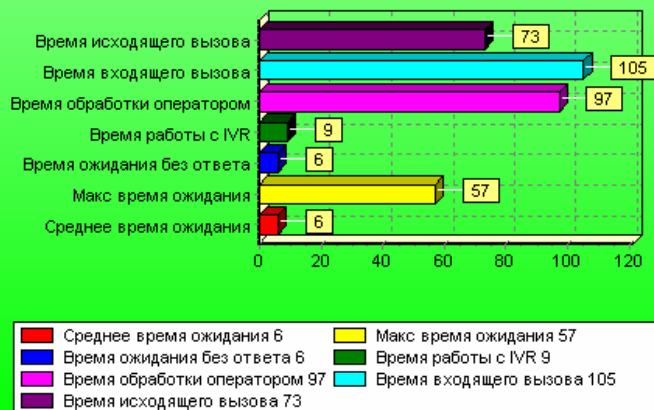
Состояния операторов



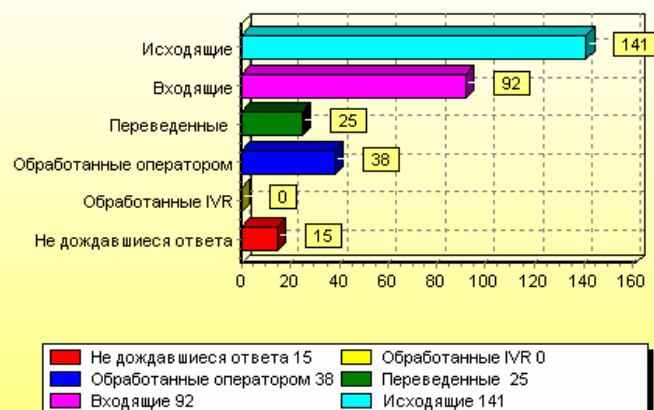
Состояния вызовов



Временные характеристики



Суммарные характеристики



АРМ Отчетности



- Более 40 предустановленных видов
- Различные типы отчетов
 - Временные характеристики
 - Занятость операторов
 - История работы операторов
 - Информация о звонках
 - Посещаемость IVR
- Группировка по группам и операторам
- Визуальный конструктор отчетов (SQL + программирование)
- Экспорт в Excel

АРМ Отчетности

The screenshot displays a software interface for call center reporting. The window title is 'Статистика'. On the left is a vertical toolbar with icons and labels for various actions: 'Показать' (Show), 'Конструктор' (Builder), 'Добавить Отчёт' (Add Report), 'Создать группу' (Create Group), 'Переименовать' (Rename), 'Удалить' (Delete), 'Обновить' (Refresh), 'Опции' (Options), and 'Выход' (Exit). The main area is titled 'Отчёты' (Reports) and contains a hierarchical tree view of report categories and sub-items.

- Отчёты
 - Временные характеристики Call центра
 - Временные характеристики Call-центра за день
 - Временные характеристики Call-центра за месяц
 - Временные характеристики Call-центра за неделю
 - Временные характеристики Call-центра общие
 - Время ожидания в очереди за последний час
 - Временные характеристики Call центра по группам
 - Временные характеристики Call-центра по группам
 - Временные характеристики Call-центра по группам за день
 - Временные характеристики Call-центра по группам за неделю
 - Время обработки звонков операторами по группам
 - Среднее время ожидания за месяц по группам
 - Занятость операторов
 - Дневная занятость операторов
 - Занятость оператора за месяц
 - Занятость операторов
 - История работы операторов
 - Недельная занятость операторов
 - Информация о звонках
 - Звонки клиентов
 - Информация о звонках
 - Посещаемость IVR
 - Количественные и временные характеристики по операторам
 - Количественные и временные характеристики по операторам
 - Количественные характеристики Call центра
 - Количественные характеристики за интервал времени общие
 - Количество обрабатываемых операторами звонков за последний день
 - Количество обрабатываемых операторами звонков за последний месяц
 - Количество обрабатываемых операторами звонков за последний час
 - Количество обрабатываемых операторами звонков за последнюю неделю
 - Количественные характеристики Call центра по группам
 - Длина очереди и занятость операторов

АРМ Отчетности

Preview

92%

Количественные и временные характеристики по операторам new

За период с 11.02.04 00:00 по 11.02.04 23:59
Шаг: 1 единицы: часы

Дата - время	Количество обработанных звонков(входящих)	Количество не ответвленных звонков	Количество обработанных звонков из своих групп	Количество обработанных звонков из чужих групп	Среднее время реакции оператора	Максимальное время реакции	Количество обработанных звонков	Средняя продолжительность обработки	Средняя продолжительность обработки	Макс. продолжительность обработки	Макс. продолжительность обработки
00:00 - 01:00											
01:00 - 02:00											
02:00 - 03:00											
03:00 - 04:00											
04:00 - 05:00											
05:00 - 06:00											
06:00 - 07:00											
07:00 - 08:00											
08:00 - 09:00											
09:00 - 10:00											
10:00 - 11:00											
11:00 - 12:00											
12:00 - 13:00											
13:00 - 14:00											
14:00 - 15:00	9		9		00:00:03						
15:00 - 16:00	9		9		00:00:02						
16:00 - 17:00	8		8		00:00:05						
17:00 - 18:00											
18:00 - 19:00											
19:00 - 20:00											
20:00 - 21:00											
21:00 - 22:00											
22:00 - 23:00											

Бех Елена
Пришел : 11.02.2004 13:53:23 ушел : 11.02.2004 17:01:08

Object inspector

Page1 Page1: TtfPage

BottomMargin 0
ColumnGap 0
Columns 0
Height 756
LeftMargin 0
OnBeforePrint (OnBeh...
Orientation poLanc
PrintToPrevPe False
RightMargin 0
Size A4
StretchToPrint False

Количественные и временные характеристики по операторам new

За период с 11.02.04 00:00 по 11.02.04 23:59
Шаг: 1 единицы: часы

Дата - время	Количество не ответвленных звонков(входящих)	Количество обработанных звонков из своих групп	Количество обработанных звонков из чужих групп	Среднее время реакции оператора	Максимальное время реакции	Количество обработанных звонков	Средняя продолжительность обработки	Средняя продолжительность обработки	Макс. продолжительность обработки
00:00 - 01:00									
01:00 - 02:00									
02:00 - 03:00									
03:00 - 04:00									
04:00 - 05:00									
05:00 - 06:00									
06:00 - 07:00									
07:00 - 08:00									
08:00 - 09:00									
09:00 - 10:00									
10:00 - 11:00									
11:00 - 12:00									
12:00 - 13:00									
13:00 - 14:00									
14:00 - 15:00	9	9		00:00:03	00:00:05		00:00:18		00:01:21
15:00 - 16:00	9	9		00:00:02	00:00:06	1	00:00:41	00:00:14	00:02:03

Бех Елена
Пришел : 11.02.2004 13:53:23 ушел : 11.02.2004 17:01:08 всего : 03:07:45

Page 1/4

456:77

АРМ Аудиоконтроля



- Контроль над всеми звонками Contact-центра
 - в IVR
 - в обработке оператором
- Аудит прохождения звонка
- Перехват вызова
- Запись разговоров и экранов оператора (повсеместная, выборочная)
- Поиск/фильтрация разговоров
- Автоматическая архивация

АРМ Аудиоконтроля

Менеджер записанных файлов

Файл Вид Помощь

№ звонка	№ попытки	Оператор	Имя файла	Начало звонка	Длительность
81904	1	Андрей	Records\81904_0_48.wav	27.11.2003 12:49:00	0:02:20
82305	1	Андрей	Records\82305_0_48.wav	28.11.2003 11:06:43	0:00:18
82498	1	Андрей	Records\82498_0_48.wav	28.11.2003 14:45:17	0:00:42
82500	1	Андрей	Records\82500_0_48.wav	28.11.2003 14:47:28	0:00:36
82562	1	Андрей	Records\82562_0_48.wav	28.11.2003 15:32:01	0:00:06
82568	1	Андрей	Records\82568_0_48.wav	28.11.2003 15:34:35	0:02:57
82611	1	Андрей	Records\82611_0_48.wav	28.11.2003 16:29:02	0:00:47
82627	1	Андрей	Records\82627_0_48.wav	28.11.2003 17:18:25	0:03:48
82632	1	Андрей	Records\82632_0_48.wav	28.11.2003 17:25:36	0:00:01
82715	1	Андрей	Records\82715_0_48.wav	01.12.2003 10:08:40	0:01:27
82862	1	Андрей	Records\82862_0_48.wav	01.12.2003 12:30:35	0:01:25
82868	1	Андрей	Records\82868_0_48.wav	01.12.2003 12:30:35	0:01:25
82870	1	Андрей	Records\82870_0_48.wav	01.12.2003 12:30:35	0:01:25
83131	1	Андрей	Records\83131_0_48.wav	01.12.2003 12:30:35	0:01:25
83139	1	Андрей	Records\83139_0_48.wav	01.12.2003 12:30:35	0:01:25

По оператору

По длительности с по

По дате с по

Всего файлов: 7475

← Ноябрь 2003 г. →

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

Сегодня: 12.02.2004

Информация о звонке "70058"

Тип звонка: Исходящий звонок

А-номер: 26

В-номер: 89169442372

Группа:

Оператор: Воропаева Мария

Примечание:

Общая длительность: 33

Время в IVR:

Время в очереди:

Время общения с оператором: 3

Начало звонка: 03.11.2003 12:06:45

OK

Типовые конфигурации



- 1 E1 + 5 операторов
 - 1 сервер КТ + БД
 - МХ: D/600JCT-1E1 + MSI/80SC
 - ВХ: D/600JCT-1E1
 - VoIP: DM/IP301-E1
 - ПО: Call-o-Call 1E1/5oper

Типовые конфигурации



- 2 E1 + 20 операторов
 - 2 сервера: КТ и БД
 - МХ: D/600JCT-2E1 + MSI/240SC
 - ВХ: DM/V600-4E1
 - VoIP: DM/IP601-E1
 - ПО: Call-o-Call 2E1/20oper

Типовые конфигурации



- 8 E1 + 120 операторов
 - 4 сервера:
 - КТ
 - БД оперативная
 - БД архивная
 - IS Engine
 - МХ: DM/V1200-4E1 + MSI/240SC x 3
 - ВХ: DM/V1200-4E1 + DM/N1200-4E1
 - VoIP: DM/IP601-E1 x 2
 - ПО: Call-o-Call 3E1/60oper

Лицензионная политика



- Низкая цена (1E1/15oper ~ 24 т.\$)
- Расширяемость
 - Минимальный стартовый пакет с полной функциональностью
 - Расширение функций
- Российская разработка
 - Поддержка 24x7 в Москве
 - Возможность доработки
- Мы подстраиваемся под Вас!

Типы лицензий



- Кол-во таймслотов (E1, VoIP)
- Кол-во рабочих мест операторов
- Кол-во супервизоров
- Кол-во администраторов
- Опция конференций
- Опция факсов
- Кол-во ресурсов распознавания
- Обучение
 - Супервизоры/операторы
 - Администратор
 - Программист Call-o-Call IVR

Вопросы?

Спасибо за внимание!

Дмитрий Хижинский

Руководитель департамента

Компьютерной телефонии

ООО «Форте-АйТи»

<http://ct.forte-it.ru>

dima@forte-it.ru

+7-095-783-0220