

Contact-центр

О компании

Нас знают

Компания Forte-IT работает на рынке систем компьютерной телефонии с 1994 года и на сегодняшний день является одной из ведущих российских компаний-разработчиков в данной отрасли, успешно конкурирующей как с российскими, так и с зарубежными решениями.

В качестве аппаратной платформы используется платы Dialogic® (общепризнанного лидера и разработчика промышленных стандартов в компьютерной телефонии).

Наша компания создает и делает доступными новейшие технологии компьютерной телефонии и систем интеллектуальной связи.

Наша Политика

складывается из соблюдения следующих фундаментальных принципов работы:

- Индивидуальный подход к каждому Заказчику (специалисты Forte-IT всегда анализируют проблематику и техническое задание заказчика и предлагают оптимальное техническое решение).

- Полное сопровождение проекта. поэтапный ввод в эксплуатацию, консультации специалистов по настройке и работе с системами, гарантийное и послегарантийное обслуживание посредством круглосуточной Горячей Линии 8-800-5550525 и WEB-системы Help Desk позволяют Forte-IT максимально полно удовлетворить потребности пользователя продукта. В стоимость поставки входит годовая гарантий-

Наши решения

- Универсальная среда создания услуг IntelleScript:

Платформа компьютерной телефонии – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для интеллектуальной обработки потока звонков. Основное применение системы – это создание информационно-справочных служб, сервисов электронной коммерции, развлекательных сервисов, сервисов голосования, интерактивных голосовых меню и других голосовых сервисов. Является распределенной системой и позволяет одновременно обрабатывать несколько голосовых приложений с разными сценариями.

- IVR (Interactive Voice Response) платформа:

Система голосового ответа, реализована на базе IntelleScript и предназначена для создания голосовых меню. Меню могут создаваться с помощью встроенного языка скриптов IntelleScript. Так же поддерживается стандарт Voice XML.

- Contact-центр Call-o-Call® со встроенным IVR:

Создан на платформе IntelleScript, легко встраивается в существующую телефонную инфраструктуру предприятия. Может быть реализован как на базе традиционной телефонии, так и с использованием технологии Voice Over IP.

ная поддержка. Затем клиент может выбрать один из видов договора сервисного обслуживания, в зависимости от запросов, например, удаленный мониторинг 365 дней в году, круглосуточно (24x7).

■ Поддержка партнерских отношений с системными интеграторами и компаниями-поставщиками оборудования связи. Мы предлагаем два вида партнерских отношений: реселлерское – наш партнер приводит к нам покупателя и получает свои комиссионные, и дилерское – партнер покупает у нас комплект оборудования и на нем демонстрирует работу системы потенциальному покупателю, затем либо устанавливает и настраивает оборудование у заказчика самостоятельно, либо прибегает к услугам нашей фирмы. Такое плодотворное сотрудничество способствует сокращению расстояния между нашими продуктами и конечным потребителем. В своем стремлении к расширению числа партнеров мы рады предложить свою дистрибьюторскую программу для указанной категории компаний. Наше сотрудничество всегда бывает успешным для обеих сторон и в конечном итоге для Заказчика!

■ Специалисты Forte-IT успешно сотрудничают с ведущими сертификационными лабораториями, где проходят сертификацию все технические разработки компании. Особенно хотелось бы отметить проект по сертификации IntellectScript Pro как узла интеллектуальной сети с поддержкой протоколов INAP, MAP, IS.41D, CAMEL, а также проект по сертификации Контакт-центра Call-o-Call®.

■ Регулярные публикации в крупных компьютерных изданиях и профессиональных журналах для операторов связи, проведение тематических семинаров для вертикальных рынков, участие в различных выставках систем связи и компьютерной телефонии с демонстрацией собственных разработок на базе последних технологических новинок лишней раз доказывает высокий уровень компетентности и техническую грамотность разработчиков компании.

Нас выбирают

- **Сеть магазинов «МИР»**
- **Компьютер – Центр «КЕЙ» (Санкт-Петербург)**
- **Сеть магазинов компьютеров «НеОТорг»**
- **Страховая компания «Согласие» (Москва)**
- **Страховая компания «ЖАСО» (Москва)**
- **Сеть ресторанов «РосИнтерРесторанс Холдинг»**
- **Консалтинговая Группа «Что Делать Консалт» (Санкт-Петербург)**
- **Оператор междугородней и международной связи «Транстелеком»**
- **Творческий информационно-издательский центр (Москва)**
- **Аутсорсинговый центр «Север-Связь» (Архангельск)**
- **Аутсорсинговый центр «Луконас-Лизинг» (Москва)**
- **Аутсорсинговый центр «Sonnette» (Москва)**
- **Аутсорсинговый центр «ДИАС 516-516» (Владивосток)**
- **Аутсорсинговый центр «Zvonkoff» (Украина)**
- **КБ «Соцгорбанк» (Москва)**
- **КБ «Запсибкомбанк» (Москва)**
- **Независимое Агентство Долговых Обязательств (Москва)**
- **Ижевские сетевые технологии (Ижевск)**
- **PR-Premier» Mix-Marketing Communications Group (Москва)**
- **Контент Мобайл (Москва)**
- **Гарс Телеком (Москва)**
- **Оператор сотовой связи «SKY LINK»**
- **Оператор сотовой связи «БИЛАЙН GSM» (более 80 регионов)**
- **Контент и сервис-провайдер «Информ-Мобил» (Россия и СНГ)**
- **Финансовые компании**
- **Торговые компании**
- **Корпоративные заказчики**

**Контакт центр Call-o-Call® имеет сертификат соответствия
Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации
(регистрационный номер ОС-1-Ц-0010).**

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ В ОБЛАСТИ СВЯЗИ

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

Регистрационный номер: ОС-1-Ц-0010
Срок действия: с 27 марта 2006 г. до 27 марта 2009 г.

НАСТОЯЩИМ СЕРТИФИКАТОМ ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ
АНО "ЦЭС "Ифокон", 125375, г. Москва, ул. Тверская, д. 7
(полномочное наименование органа по сертификации, адрес места нахождения)

УДОСТОВЕРЯЕТ, ЧТО **Центр обслуживания вызовов Call-o-Call® (Версия ПО 2.0),**
(наименование средства связи, версии ПО (или варианта), технические условия №)
технические условия № 4604021.049 501-2.0 ТУ

ПРОИЗВОДИМЫЙ **ООО "Форте-АйТи", г. Москва, 125993, Мнусская пл., д. 7,**
(наименование изготовителя средства связи/адрес места нахождения)
офис 312

НА ПРЕДПРИЯТИИ (ЗАВОДЕ) **ООО "Форте-АйТи", г. Москва, 125993,**
Мнусская пл., д. 7, офис 312
(наименование предприятия (завода) — изготовителя средства связи/адрес места нахождения)

СООТВЕТСТВУЕТ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ **"Общие технические**
требования к аппаратно-программному комплексу оборудования цифрового
многофункционального центра приема и обслуживания вызовов, поступающих на
экстренные, справочно-информационные и заказные службы и на бюро ремонта", утв.
Госкомсвязи России 22.12.1997г.; РД 45.046-99 "Аппаратура связи, реализующая
функции передачи речевой информации по сетям передачи данных с протоколом IP.
Технические требования"; РД 45.217-2001 "Технические спецификации ОКС 7".

УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ: **на сети связи общего пользования в качестве**
(условия применения средства связи)
многофункционального центра приема и обслуживания вызовов для организации
экстренных, справочно-информационных и заказных служб, с реализацией функций
ЦСИО (30B+D), ОКС №7 (MTP, ISUP-R), функций передачи речевой информации по
сетям передачи данных с протоколом IP (с поддержкой протокола H.323), с
подключением к сети связи общего пользования по цифровым (2048 кбит/с)
соединительным линиям.

ДЕРЖАТЕЛЕМ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ ЯВЛЯЕТСЯ **ООО "Форте-АйТи",**
г. Москва, 125993, Мнусская пл., д. 7, офис 312
(наименование держателя сертификата соответствия/адрес места нахождения)

Руководитель
органа по сертификации





К.В.Чесноков

002463

Универсальный contact-центр Call-o-Call®

Что такое Contact-центр?

Contact-центр – это эффективный инструмент контроля работы операторов, оптимизирующий процесс обработки телефонных вызовов и запросов с web-сайтов, электронной почты e-mail, позволяющий укрепить ваш имидж и сэкономить массу времени и денег!

Качество обслуживания, привлечение и удержание клиентов, минимизация и оптимизация затрат, имидж компании — все эти вопросы волнуют руководителей современных компаний, в том или ином виде обслуживающей клиентов.

В условиях жесткой конкуренции качество обслуживания заказчиков становится все более важным. Качество и быстрота обслуживания формируют представление о способности компании четко и быстро вести дела с заказчиками и партнерами. Каждый пропущенный запрос — это приобретение Ваших конкурентов, а каждый плохо обслуженный запрос — это еще и удар по Вашему имиджу!

Contact-центр позволяет эффективно организовать обслуживание, тем самым минимизировать потери запросов, повысить качество обслуживания и укрепить Ваш имидж в глазах клиентов и партнеров. Важным аспектом за внедрение Contact-центра является полный учет и контроль работы персонала, а также оптимизация их работы, что приводит к сокращению расходов компании.

Международный опыт показывает, что сотни тысяч компании установили решения Contact-центров. Традиционно первыми отраслями, где происходит массовое внедрение новых технологий, являются:

■ операторы связи,

- страховые компании,
- крупные торговые фирмы,
- банки,
- туристические компании.

Запросы клиентов, принимаемые Contact-центром, обрабатываются быстрее, дешевле и качественнее. Клиенты чувствуют себя менее «изолированными» от компании, чьи продукты или услуги они потребляют. Возросшая доступность компании делает ее более привлекательной в глазах существующих и потенциальных клиентов. Благодаря Contact-центру внутренний информационный обмен на предприятии становится намного эффективнее, что приводит к значительной экономии времени операторов и людей, общающихся через Contact-центр.

Основные задачи, решаемые Contact-центром

■ Эффективная обработка вызовов:

- Использование подсистемы интерактивного голосового ответа (IVR) позволяет автоматизировать обслуживание звонка в 50-70% случаев, что может сильно разгрузить операторов и специалистов компании для более интеллектуальной работы. Например, автоматическая выдача информации о проезде к офисам или информирование о балансе абонента могут быть очень полезны.

- Интеллектуальная маршрутизация. Анализ информации, полученной по каналам связи в стадии предварительной обработки звонка, позволяет направить вызов наиболее подходящему для его обработки специалисту, что экономит время ожидания клиента в очереди, исключает многочисленные переключения вызова и минимизирует время на его обслуживание. Например, абонент вводит свой ПИН-код, и на основании этой информации его сразу соединяют с персональным менеджером.

- Screen PopUp. Получение полной информации о вызове на экран рабочего места оператора одновременно со звонком позволяет значительно сократить время обработки вызова, что дает возможность оператору обслужить больше вызовов. Например, оператор получает номер звонящего клиента, автоматически сопровождаемый историей взаиморасчетов из бухгалтерской программы.

- Интерактивное информирование звонящих о времени ожидания в очереди позволяет удерживать больше вызовов, в то время когда все операторы заняты. По статистике, клиенты ожидают в 2 раза дольше, если получают такую информацию. Например, абонент может сам оценить предполагаемое время ожидания, и, если оно слишком велико для него, оставить свой номер телефона для последующего контакта с оператором.

- Наличие разнообразной статистической информации, доступной в режиме реального времени, позволяет проводить оперативное управление обслуживанием вызовов, гибко перераспределяя поток звонков на различные группы, а грамотная настройка Contact-центра — и вовсе избежать вмешательств при возникновении разовых нагрузок. Например, с помощью резервных групп можно сбалансировать загрузку операторов при появлении аврального трафика, тем самым гарантировать качество обслуживания вызовов.

- Интеграция с CRM-системами и корпоративными базами данных позволяет полностью персонализировать обслуживание вызова, получить о звонящем клиенте полную информацию еще до поступления вызова. Например, оператор получает состояние страхового счета звонящего клиента и отвечает на вопрос о его состоянии в несколько раз быстрее!

- Обработка вызовов или запросов с различных источников, таких как телефон, web-сайт, e-mail, позволяет предложить всесторонний сервис клиенту Contact-центра, предоставить свободу выбора средства обращения. Например, клиент, находясь в зарубежной поездке, хочет узнать состояние своего счета. При использовании Contact-центра ему не надо тратить на международный разговор, ему достаточно выйти в Интернет и получить всю информацию у оператора в текстовом чате.

- Наличие развернутой информации при обращении клиента в Contact-центр по web или e-mail позволяет формализовать подход к обработке запроса, перенаправив его наиболее квалифицированному оператору. Например, клиент заполняет форму на web-сайте, в которой указывает оборудование Intel, Contact-центр анализирует принятый запрос и направляет его менеджеру соответствующего отдела.

■ Оптимизация и контроль работы операторов:

- Графическая статистика позволяет супервизору отслеживать недопустимые действия операторов в режиме реального времени. Например, оператор задержался на перерыве, не отвечает на вызов и запросы, слишком долго обслуживает вызов.

- Наличие статистических срезов работы центра за выбранные промежутки времени позволяет комплексно проанализировать и спрогнозировать качество обслуживания и внести соответствующие коррективы.

- Возможность включения записи разговора оператором позволяет проще решать конфликтные ситуации, а возможность постоянной записи разговоров и экранов операторов — выявить случаи некачественного обслуживания со стороны операторов.

- Наличие возможности супервизора вклиниваться в разговор «оператор-клиент» в различных режимах, позволяет производить незамет-

ное обучение неопытных операторов и выявлять ошибки их работы.

- Развернутая статистика по каждому оператору решает вопросы учета рабочего времени и соответствующей корректировки денежных выплат операторам.

- Грамотная организация рабочих мест операторов и минимизация выполняемых рутинных операций повышает их удовлетворенность от работы и увеличивает количество обслуживаемых вызовов.

■ **Формирование имиджа компании:**

- Использование новых технологий повышает уровень Вашей компании в глазах клиентов и партнеров, привлекает новых инвесторов.

- Центр обработки вызовов позволяет снизить себестоимость обслуживания вызовов.

- Появляются новые возможности проведения маркетинговых исследований и опросов, недоступные ранее.

- Часто при внедрении Contact-центра многие бизнес-процессы компании пересматриваются, что позволяет повысить конкурентное преимущество и высвободить дополнительные ресурсы.

- Повышается степень удовлетворенности клиентов за счет более качественного обслуживания.

Классификация бизнес-задач Contact-центра

■ **Продажи:**

Для отдела продаж характерны ряд проблем, решение которых позволит Вашей компании быть на уровне и обладать конкурентным преимуществом.

- Обслуживание каждого поступившего звонка или обращение клиента через web-сайт — правильно настроенный IVR, гибкая маршрутизация, автоматизированная обработка запросов, обратные звонки (call-back), шаблоны ответов — вот те средства, которые помогут всегда оставаться на связи!

- Полный контроль над операторами — возможность записи разговоров, web, e-mail запросов и экранов рабочих мест операторов позволяет выявлять и устранять причины всех «уходов» Ваших клиентов к конкурентам и улучшить результат, а онлайн-обучение операторов позволит быстро вывести новых сотрудников на должный уровень квалификации.

- Быстрота обслуживания клиентов и минимизация сроков ожидания, в том числе для web и e-mail запросов — срок жизни запросов и их контроль, гибкое распределение вызовов, автоматизация выдачи часто запрашиваемой информации поднимут скорость обслуживания клиентов, а интеграция с CRM-системами и внешними базами данных позволит персонифицировать обслуживание.

- Оценка результатов рекламной акции — разработанные многоуровневые анкеты помогут оценить любой результат, в том числе и рекламной компании, возможность проводить опросы любой сложности среди клиентов, в ручном или автоматическом режиме.

- Постоянная доступность компании — возможность обработки не только традиционных телефонных вызовов, но и web и e-mail запросов позволит расширить географию продаж и повысить доступность Ваших продуктов, а возможность организации автоинформирования клиентов как в голосовом, так и факс-режиме позволят сделать любой Contact-центр круглосуточным!

- Исходящие рекламные инициативы — возможность массовых исходящих рассылок и телефонных компаний позволит привлечь новых и удержать старых клиентов, а анкеты помогут оценить их результат.

■ **Поддержка:**

Для отдела поддержки клиентов характерны ряд проблем, решение которых позволит Вашей компании не потерять клиентов и поддерживать уровень их обслуживания на должной высоте.

- Пиковые нагрузки при возникновении аварийных ситуаций — использование подсистемы интерактивного голосового ответа (IVR) позволит быстро скорректировать сценарий обработки звонков, включив в него информационное сообщение о наличии проблем и предполагаемом сроке их решения. Это освободит Ваших операторов от части звонков и позволит справиться со сверхнагрузками.

- Полный контроль над операторами — полная запись разговоров, web, e-mail запросов и экранов операторов позволяет решить все конфликтные ситуации с Вашими клиентами и проанализировать причину их возникновения, а онлайн-обучение операторов позволит быстро вывести новых сотрудников на должный уровень квалификации.

- Самообслуживание клиентов — использование IVR позволит создать соответствующие сценарии самообслуживания клиентов, разгрузив операторов и освободив их для решения проблем.

- Круглосуточная поддержка — использование средств перенаправления вызовов и запросов клиентов на внешние телефонные номера и e-mail позволит сделать ваш Contact-центр круглосуточным, даже не организовав ночную смену.

- Персональное обслуживание клиентов — с помощью средств интеграции с CRM-системами и внешними базами данных, Contact-центр может предложить закрепление клиентов за собственным оператором и полностью персонализировать обработку запросов.

■ Outsourcing:

Для компаний, продающих услуги своего Contact-центра, характерны ряд проблем, схожих с проблемами отделов продаж и поддержки.

- Обслуживание каждого поступившего звонка

или обращение клиента через web-сайт — правильно настроенный IVR, гибкая маршрутизация, автообработка запросов, обратные звонки (call-back), шаблоны ответов – вот те средства, которые помогут всегда оставаться на связи!

- Полный контроль над операторами — полная запись разговоров, web, e-mail запросов и экранов операторов позволяет выявить все нарушения в работе операторов и предоставить Вашим Заказчикам возможность разбора конфликтных ситуаций общения с клиентами, а онлайн-обучение операторов позволит быстро вывести новых сотрудников на должный уровень квалификации.

- Быстрота обслуживания клиентов и минимизация ожидания, в том числе для web и e-mail запросов – срок жизни запросов и их контроль, гибкое распределение вызовов, автоматизация выдачи часто запрашиваемой информации поднимут скорость обслуживания клиентов, а интеграция с CRM-системами и внешними базами данных позволит персонализировать обслуживание.

- Отчетность перед заказчиками — разветвленные многоуровневые анкеты помогут оценить любой результат, в том числе рекламной компании и работу службы поддержки клиентов. Заказчики услуг будут довольны детализацией и актуальностью информации, а значит вернуться к вам еще не один раз!

- Расширение спектра предоставляемых услуг — возможность обработки не только традиционных телефонных вызовов, но и web и e-mail запросов позволит расширить список предлагаемых Вами услуг.

- Исходящие рекламные инициативы – возможность массовых исходящих рассылок и телефонных компаний наверняка оценят Ваши Заказчики, а анкеты помогут оценить их результат.

- Эффективное использование операторов Contact-центра — настройка гибкой маршрутизации запросов и вызовов на основании знаний операторов и полученной информации позволит создать оптимальную нагрузку Contact-центра.

- Настройка Contact-центра под заказчиков — возможность организации различных веток обслуживания вызовов и запросов в зависимости от поступающей информации позволит организовать несколько логических Contact-центров под каждого Вашего Заказчика, а использование мощного IVR — создать специфические интерактивные меню.

Отличительные особенности Call-o-Call

■ Надежная открытая коммуникационная платформа Intel позволяет предложить полностью универсальное решение для различных протоколов связи, различных типов оборудования и требуемой степени надежности.

■ Независимость от используемого типа телефонной станции (АТС). Contact-центр Call-o-Call® может интегрироваться с любыми типами УАТС, сохраняя Ваши инвестиции в оборудование связи, или выступать в качестве цифровой телефонной станции с различными интерфейсами (Е1, FXS, IP), полностью интегрированной с компьютерными сетями.

■ Универсальность обработки вызовов и запросов позволяет повысить доступность Вашей компании и воспользоваться новыми возможностями общения с клиентами.

■ Наличие мощного IVR позволяет не только упрощать работу операторов, но и предоставлять услуги, не требующие обработки человеком. Множество внешних интерфейсов подсистемы IVR позволяет полностью проинтегрироваться в информационные системы Вашей компании, связать абонента с любыми базами данных, автоматизировать обработку запросов в торговую систему и back-офис.

■ Поддержка русскоязычного распознавания речи позволяет реализовывать сценарии автоматического обслуживания, при которых клиент общается с системой не тональным набором, а голосом, т.е. наиболее естественным для телефонного общения образом. Это радикально повышает степень удовлетворенности

клиента и эффективность его обслуживания.

■ Различные средства интеграции с CRM-системами позволяют сохранить вложения и не заботиться о проблемах переноса данных из Ваших корпоративных баз данных, а также повысить степень удовлетворенности клиентов за счет полной интеграции.

■ Гибкая лицензионная политика и привлекательная цена решения.

Система представляет собой многофункциональный программно-аппаратный комплекс для организации Contact-центра: автоматического приема и обработки большого количества телефонных вызовов, обработки e-mail и web запросов. Основной задачей системы является оптимизация и повышение эффективности взаимодействия компании со своими клиентами и партнерами.

Архитектура построения Call-o-Call

Contact-центр Call-o-Call® построен на открытых решениях, а именно:

Аппаратные компоненты:

- Сервера компьютерной телефонии
- Сервера баз данных
- Телекоммуникационные платы Dialogic®

Программные компоненты:

- ПО Microsoft Windows 2003 Server
- ПО Microsoft SQL Server 2000
- ПО Универсальной Среды Создания Услуг IntelScript Pro (IS Pro)
- ПО Call-o-Call®

Существуют три варианта построения Call-o-Call®:

- Call-o-Call BX
- Call-o-Call MX
- Call-o-Call VoIP

Ниже рассматриваются все три варианта построения и приводятся рекомендации по выбору наиболее подходящего для Вас решения.

Call-o-Call BX

Данный вариант построения Contact-центра рассчитан на использование существующей телефонной инфраструктуры. Комплекс подключается к УАТС с помощью потоков E1. При этом возможны два варианта подключения — «за» УАТС и «перед» УАТС.

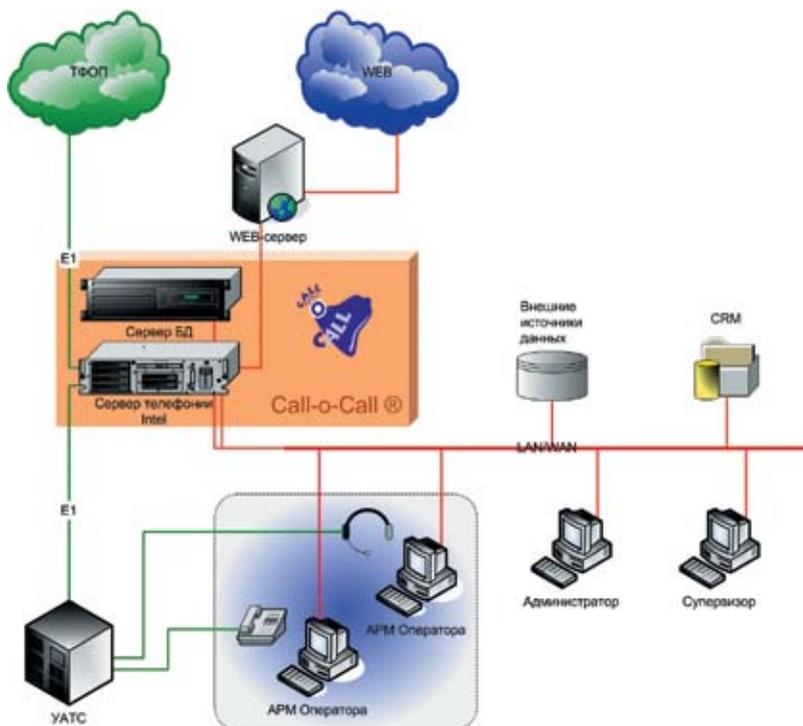
В этом случае со стороны УАТС требуется двойное количество потоков E1. То есть если Вы хотите, чтобы одновременно обрабатывалось 30 входящих вызовов, то на УАТС Вам понадобится 2 потока E1.

При таком подключении двойной емкости по-

токов E1 на УАТС не требуется. В то же время благодаря встроенной в Call-o-Call программно-аппаратной опции watchdog, даже при потенциальном аварийном отказе (как аппаратном, так и программном) системы, потоки E1 немедленно автоматически подключаются напрямую в УАТС, и потери телефонной связи не происходит. Поэтому данный вариант подключения более предпочтителен, чем «за» УАТС.

Операторы Call-o-Call BX подключаются к УАТС. Тип агентских аппаратов — любой поддерживаемый УАТС, как аналоговые, так и цифровые.

Все управление телефонными вызовами, как входящими, так и исходящими, происходит в программе АРМ Оператора на компьютере оператора. Существует возможность использования гарнитур.



Плюсы данной схемы работы:

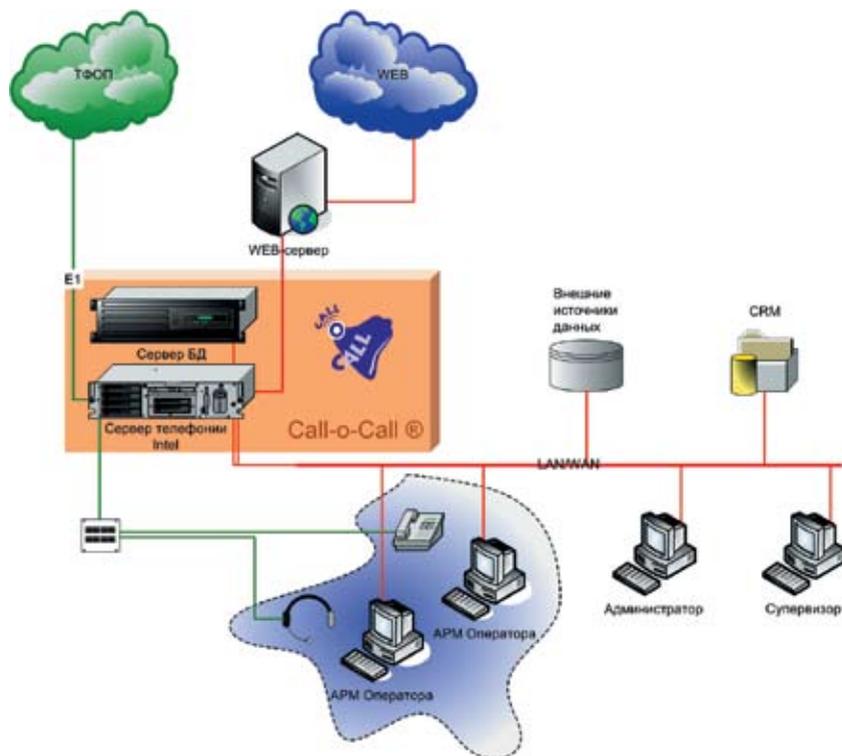
- Полное сохранение существующей телефонной инфраструктуры (и, соответственно, уже вложенных инвестиций). В случае подключения «перед» УАТС никакого аппаратного изменения УАТС не требуется, а в случае подключения «за» УАТС необходимо установить (или выделить уже существующие) на УАТС соответствующее количество портов E1.
- Поддерживаются любые типы и модели УАТС, в том числе Avaya Definity, Nortel Meridian, Siemens Hicom, NEC, Panasonic, LG, Samsung и т.д.
- Так как интеграция с телефонной станцией происходит на уровне потоков E1, не требуется закупка дополнительных дорогостоящих плат СТИ для УАТС и соответствующего программирования.

Call-o-Call MX

Данный вариант построения Contact-центра рассчитан на отсутствие телефонной инфраструктуры. В этом случае Call-o-Call MX выполняет все функции как Contact-центра, так и самой УАТС. Кроме того, этот вариант можно использовать в случае, когда у Вас уже есть УАТС, но Вы хотите создать выделенный Contact-центр, чтобы звонки на агентов Contact-центра не смешивались с внутренними звонками в УАТС.

Комплекс подключается к городской АТС (или к УАТС) с помощью потоков E1.

Операторы Call-o-Call MX подключаются напрямую в сервер компьютерной телефонии через специальную коммутационную панель. Тип агентских аппаратов — аналоговые (FXS). Все управление телефонными вызовами, как входя-



щими, так и исходящими, происходит в программе APM Оператора на компьютере оператора.

Использование недорогих аналоговых телефонов (или гарнитур) в качестве агентских аппаратов заметно снижает стоимость внедрения и владения системой. В то же время компьютерный интерфейс дает заведомо большие возможности для управления звонком и обменом информацией, чем любой дорогостоящий цифровой телефон. Существует возможность использования гарнитур, при этом в одном из режимов работы линия оператора постоянно находится в поднятом состоянии, что дает возможность оператору не поднимать трубку телефона (адаптера гарнитуры), а отвечать на вызов полностью с компьютера.

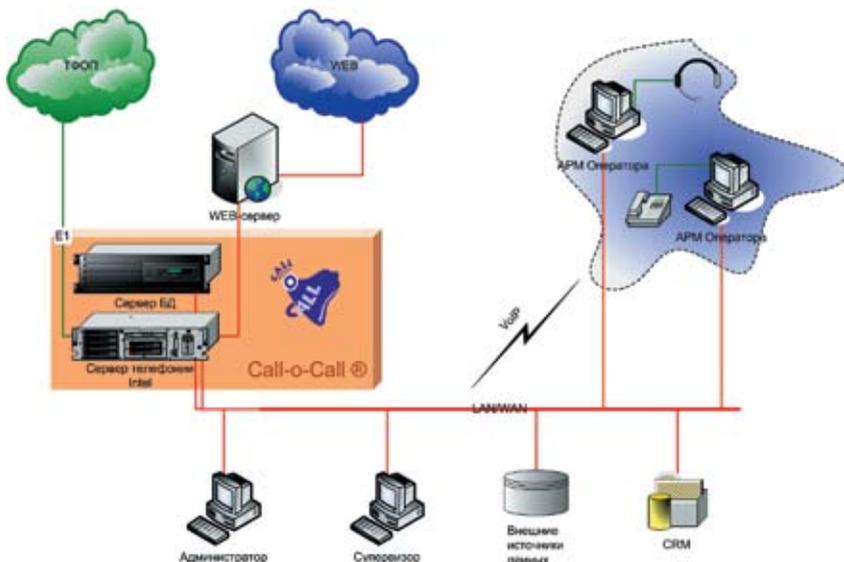
Плюсы данной схемы работы:

- Не требуется УАТС.

- Максимально выгодное соотношение цена/функциональность.
- Полностью интеллектуальный контроль над телефоном оператора, все действия выполняются с компьютера оператора. Вы можете гибко ограничить операторов в совершении исходящих звонков, например, только на телефоны из Вашей корпоративной адресной книги.
- Гибкая настройка нумерации телефонов операторов. При интеграции с существующей УАТС Вы можете использовать единое номерное поле с абонентами УАТС.

Call-o-Call VoIP

Данный вариант построения Contact-центра не зависит от наличия телефонной инфраструктуры. Комплекс подключается к городской АТС (или к УАТС) с помощью потоков E1. Операторы Call-o-Call VoIP подключаются к сети передачи данных, например: локальная сеть, Intranet, Internet. Тип агентских аппаратов — интегрированный



через VATC (как в варианте ВХ), а остальные агенты (например, территориально удаленные) — по IP-сети (LAN, Intranet, Internet) через программный IP Softphone, при этом все они будут агентами одного Contact-центра вне зависимости от технологии телефонного подключения.

Описание работы Call-o-Call

При подготовке комплекса к работе администратор осуществляет полную настройку системы и рабочих мест операторов, устанавливает алгоритмы маршрутизации и распределения вызовов. Он же формирует сценарии автоматической обработки звонка, записывает и организует каталог звуковых файлов для обеспечения работы системы Call-o-Call IVR. Подробнее возможности администрирования описаны в одноименном разделе.

Функционирование Contact-центра строится по следующей общей схеме:

1. Прием входящего вызова/запроса
2. Идентификация клиента
3. Определение цели звонка/запроса клиента
4. Автоматическое обслуживание клиента
5. Маршрутизация звонка/запроса на наиболее подходящего оператора (при необходимости, если задача клиента не решилась на этапе 4)
6. Общение оператора с клиентом/обработка запроса

Идентификация звонящего производится в автоматическом режиме системой Call-o-Call IVR на основе анализа А-номера (АОН) или другой полученной информации в запросе. На уровне IVR определяется характер проблемы клиента и по возможности предоставляется решение.

Call-o-Call IVR

Автоматическая обработка поступивших звонков и интерактивное взаимодействие с клиентом.

Contact-центр Call-o-Call включает в себя интерактивную информационно-справочную систему Call-o-Call IVR (Interactive Voice Response), построенную на базе Универсальной Среды Создания Услуг IntelleScript Pro.

Call-o-Call IVR предназначен для автоматизации выдачи часто запрашиваемой информации и снижения нагрузки на операторов Contact-центра. Кроме того, Call-o-Call IVR позволяет строить законченные решения самообслуживания клиентов.

Как только в Contact-центр поступает вызов, он передается на обработку системе Call-o-Call IVR. Система предлагает пользователю получить информацию в интерактивном режиме, позволяя ему самостоятельно ориентироваться в информационных рубриках, выбирать и прослушивать нужные ему разделы.

За счет интеграции системы с корпоративной базой данных у пользователя есть возможность получать в автоматическом режиме не только справочную информацию, но и персонализированные данные, например, остаток денежных средств на счету.

Наличие средств доступа к удаленным информационным системам через Internet, таких как XML, CORBA и SOAP позволяет интегрироваться с корпоративными web-серверами и интернет-базами данных.

Организация системы Call-o-Call IVR в виде открытых к редактированию сценариев обработки телефонных вызовов, написанных на внутреннем языке и исполняемых в среде IntelleScript Pro, позволяет легко производить любые изменения в алгоритме работы системы: заменять информационные сообщения, удалять/добавлять ин-

формационные рубрики, самостоятельно формировать алгоритмы взаимодействия клиента с системой, строить новые услуги для абонентов.

Система Call-o-Call IVR может состоять из группы сценариев с описанием различных алгоритмов обработки звонков, каждый из которых запускается в зависимости от следующих параметров:

- кто звонит (А-номер);
- куда звонит (В-номер).

При приеме звонков осуществляется первый этап маршрутизации входящих вызовов. Обработка поступившего звонка начинается с проигрывания приветствия и меню, причем структура меню в каждом сценарии может быть разной, а может вообще отсутствовать. Пользователь системы выбирает интересующий его пункт меню нажатием соответствующей клавиши на телефонном аппарате или произноса речевую команду (в случае использования распознавания речи). Нажатие клавиши «0» приведет к выходу из режима интерактивного общения и постановке в очередь на обработку операторами Contact-центра. Если на телефоне звонящего отсутствует режим тонового набора (и не используется распознавание речи), после определенного периода ожидания ввода вызов так же будет передан на обработку оператору.

При выборе пользователем пунктов меню информирования система осуществляет запрос к

корпоративной базе данных, получает значения запрашиваемых параметров. Далее из заранее подготовленных звуковых файлов формируется фраза, соответствующая полученным данным, и система озвучивает их. Корпоративная база данных, к которой обращается система Call-o-Call IVR, может быть любой, доступной по ODBC.

Поддержка факсов в Call-o-Call IVR дает возможность организовать службы fax-on-demand и другие интерактивные сервисы, основанные на приеме и отправке факс-сообщений. Реализация Call-o-Call IVR на открытом языке IntelScript Pro позволяет полностью модифицировать сценарии обслуживания вызовов под задачи конкретного Contact-центра. Все действия абонентов в IVR могут протоколироваться для дальнейшего анализа и оптимизации сценариев.

Call-o-Call IVR легко масштабируется до работы с десятками потоков E1 и сотнями тысяч вызовов, имеет устойчивое ядро, развитые средства администрирования и мониторинга.

Модуль CDS Интеллектуальная маршрутизация звонков

Перенаправление звонка на оператора происходит в соответствии с описанными выше пара-



метрами приема звонка, а также по результатам работы системы Call-o-Call IVR. Если пользователь, находясь в определенном тематическом разделе при работе с системой Call-o-Call IVR, например, «Техническая Поддержка» или «Служба контроля платежей», запросил связь с оператором, Contact-центр Call-o-Call обеспечит связь с оператором именно той службы, в информационном пространстве которой находился звонящий.

При этом сами операторы могут выбираться по различным правилам:

- циклически
- случайным образом
- последовательный
- наименее занятый
- наиболее свободный
- по наибольшему или наименьшему уровню знаний

Во время ожидания в очереди абоненту сообщается предполагаемое время ожидания ответа оператора, и в случае, если оно окажется для него неприемлемым, предлагается отставить свой номер телефона для последующего обратного звонка.

Наличие приоритетов вызовов позволяет создавать группы VIP клиентов и обслуживать вызовы с платных номеров (800) быстрее остальных.

Также модуль интеллектуальной маршрутизации звонков заведует перераспределением вызовов на резервные группы, обеспечивает системные и личные переадресации звонков.

Все правила и настройки, присущие обслуживанию вызовов, применяются и для обработки запросов с web-сайтов и e-mail.

Модуль CDS выполняет роль сервера приложений для рабочих мест операторов и суперви-

зоров, выдает различную статистическую информацию реального времени и буферизирует обмен между базой данных Call-o-Call и остальными компонентами.

Модуль UMM

Интеллектуальная маршрутизация web и e-mail запросов

Модуль UMM (Universal Message Management) выполняет роль обработки и формализации запросов, поступающих с web-сайтов, электронной почты e-mail, Icq, Sms и Wap-сайтов.

Процесс обработки запросов разбит на несколько этапов:

- прием и техническая конвертация данных;
- приведение запроса к внутреннему унифицированному виду;
- поиск ключевых данных;
- передача запроса в CDS для дальнейшей обработки.

Модуль UMM выполняет в некотором виде роль Call-o-Call IVR – подготавливая дополнительную информацию о запросе для CDS.

Выбор группы для обработки запроса осуществляется на основании анализа полученной информации в запросе. Анализируются следующие данные:

- дата/время поступления запроса;
- тема;
- от кого поступил запрос;
- кому предназначен запрос;
- приоритет;
- наличие или отсутствие вложений.

UMM поддерживает механизмы автообработки как входящих, так и исходящих запросов.

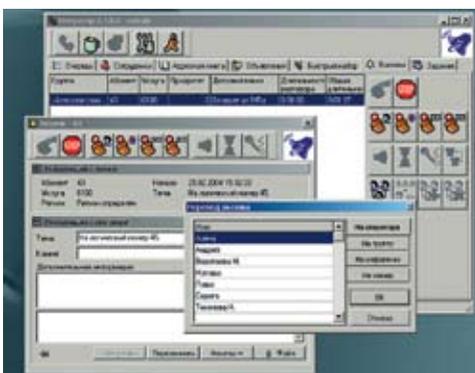
В случае комплектации Contact-центра модулем

CRM запросы автоматически ассоциируются с клиентами.

АРМ Оператора

Рабочее место Оператора

Автоматизированное рабочее место (АРМ) оператора — это визуальное приложение управления вызовами и получения дополнительной информации о звонках и запросах.



Все управление звонками (принять вызов, сделать исходящий вызов, переадресовать, поставить на удержание и т.д.) оператор выполняет со своего компьютера. Рабочее место оператора определяется выбранной архитектурой Contact-центра. В общем случае оно должно быть оборудовано компьютером, телефоном и/или гарнитурой. В случае подключения по схеме Call-o-Call VoIP мультимедийная гарнитура подключается непосредственно к компьютеру оператора, подключенному к IP-сети.

В начале работы оператор регистрируется, что позволяет системе фиксировать время его работы, учитывать количество обработанных звонков и т.д. Регистрироваться можно с любого рабочего места, при этом логический номер оператора в Call-o-Call приписывается физической теле-

фонной линии того рабочего места, с которого происходит регистрация. Это позволяет операторам не зависеть от наличия своего личного выделенного рабочего места.

В процессе работы оператор может устанавливать режим паузы с указанием причины прерыва, которая в дальнейшем используется для анализа его работы.

При поступлении звонка или запроса на мониторе компьютера оператора отображается вся имеющаяся в базе данных информация о звонящем клиенте (в случае его идентификации). Среди отображаемой информации может быть:

- номер/имя звонящего абонента;
- номер (услуга), на который звонит данный клиент;
- интересующая его тематика;
- история выбора клиентом пунктов меню IVR;
- текущий баланс клиента (взаиморасчеты), история последних запросов и т.п., получаемые из БД;
- любая информация, доступная в БД и/или CRM по данному клиенту.

Обработка запросов с web-сайтов и e-mail осуществляется двумя способами — в ручном или автоматическом режиме. АРМ Оператора отображает информацию об очереди запросов, и в ручном режиме оператор самостоятельно выбирает запрос для обработки, а в автоматическом распределение запроса происходит без участия оператора. Во время обработки запроса оператор находится в специальном занятом состоянии, и другие звонки и запросы ему не направляются.

Ответом на запрос может служить исходящий вызов, ответ по электронной почте или факсу. Оператору предлагается ряд шаблонов ответов для быстрого обслуживания запросов. Шаблоны выбираются на основании настроенных администратором правил, с помощью анализа полученной в запросе информации.

Полнота отображаемой информации на компьютере оператора и удобство работы с ней является существенным фактором в качестве работы Contact-центра.

Оператор может осуществлять следующие действия:

- работать с телефонными звонками, поступающими как с городских телефонов, так и от других операторов;
- иметь возможность самому совершать звонки на других операторов, городские телефоны или АТС;
- переводить вызовы на других операторов, городские телефоны и телефоны АТС;
- отслеживать состояние очереди звонков и заданий, контролировать текущие вызовы;
- создавать конференции с другими операторами и специалистами;
- отсылать заранее заданные факс-сообщения;
- работать с интегрированной системой голосовой почты;
- совершать звонки абонентам из таблицы номеров тех, кто не дождался ответа, с возможностью автоматического набора номера;
- заполнять иерархические анкеты, возникающие вместе со звонком, для проведения маркетинговых опросов/исследований;
- оператор может установить режим паузы-постобработки для исключения передачи ему вызовов и запросов в течение некоторого времени, нужного для обработки текущего вызова или заказа;
- оператор может самостоятельно включить запись текущего разговора;
- общаться с супервизором посредством встроенного чата и просматривать объявления Contact-центра.

Существует два режима работы операторского места: «классический» режим, предназначенный для массовой обработки вызовов, и «менеджерский» режим, удобный менеджерам, не принимающим основной поток звонков.

Менеджерский режим позволяет проанализировать всю информацию о звонке еще до его поступления и принять или перенаправить вызов.

APM Оператора позволяет интегрироваться с различными CRM-системами и внешними информационными системами.

Операторское место, поставляемое в составе Call-o-Call, имеет следующие средства интеграции:

- вызов COM/DCOM объектов по приходу вызова, с передачей всей полученной информации о звонке;
- запуск внешнего приложения;
- запуск внешнего «mediation» приложения.

Благодаря наличию ActiveX варианта APM Оператора существует возможность полностью интегрировать функции операторского места во внешнюю CRM-систему. ActiveX вариант требует программирования со стороны Заказчика, но дает полную гибкость в визуальном оформлении рабочего места, в соответствии со своими требованиями.

Рабочее место оператора поддерживает технологию плагинов, что позволяет Заказчику Contact-центра самостоятельно дополнять его функциональность.

Все действия операторов (начало и конец работы, длительность разговоров, количество обработанных/отвергнутых звонков) заносятся в базу данных и доступны для просмотра в виде отчетов из программы APM Отчетности и APM Контроля.

Для контроля качества обслуживания возможно ведение записи телефонных переговоров. Запись может включаться супервизором по отдельно взятому или по всем операторам. Кроме того, сам оператор

может включить запись своих разговоров в любое время, в том числе в процессе разговора.

АРМ Администратора

Возможности администрирования

Администратор имеет возможность гибко настраивать и полностью контролировать все участки работы комплекса, в том числе работу каждого оператора.

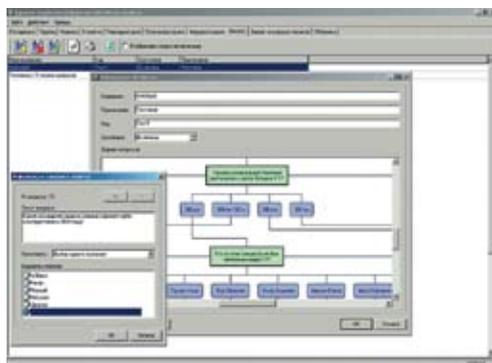
Администрирование Contact-центра начинается с настройки основных параметров: создания операторов, групп, резервных групп, задания навыков, заполнения справочников, настройки режимов переадресации, конструирования анкет, задания правил анализа поступающих запросов.

В процессе работы администратор может контролировать множество параметров Contact-центра, редактировать рабочие параметры, обновлять справочники и адресные книги.

К функциям администратора относятся:

- установка параметров общесистемных настроек;
- администрирование операторской базы данных;
- создание, удаление и редактирование данных об операторах, расписания работы;
- создание, удаление и редактирование групп операторов;
- формирование навыков операторов и групп;
- ведение глобальной адресной книги;
- настройка условий системной переадресации на всех этапах обработки вызовов;
- создание списков рассылки объявлений;
- настройка маршрутизации вызовов;
- создание и ведение опросов/анкет;
- настройка черных/белых списков;
- создание и ведение заданий на исходящий обзвон;
- создание, удаление и редактирование правил обработки web и e-mail запросов;

- настройка шаблонов ответов на запросы;
- контроль за целостностью данных;
- подготовка и загрузка в систему сценариев обслуживания вызовов;
- запись информационных сообщений (приветствий, системных сообщений и др.) и соответствующая их подготовка к использованию в системе;
- осуществление мониторинга работы каждой телефонной линии и системы в целом в режиме реального времени;
- мониторинг статистики обслуженных/отвергнутых звонков.



Возможность online-мониторинга состояния линий и загруженности системы, а также автоматическое формирование детальных отчетов о работе системы позволяет администратору производить многофакторный анализ ее работы, своевременно выявлять все узкие места и производить коррекцию, исключая тем самым потенциальные ситуации сбоя.

Администратор комплекса может быстро создавать новые сценарии обслуживания вызовов, формировать голосовые базы данных сообщений, задавать соответствия В-номеров услугам Contact-центра.

Резервные группы позволяют администратору задать алгоритмы работы Contact-центра в режимах переполнения очередей в основные группы.

Администратор создает задачи автоматизированного обзвона клиентов, задает типы и параметры исходящих кампаний, загружает списки телефонов. Исходящий обзвон клиентов может осуществляться как в автоматическом, так и полуавтоматическом режиме (с привлечением оператора при необходимости). Существует возможность ограничения исходящих звонков операторов с помощью черных и белых списков.

Различные режимы переадресации позволяют администратору гибко настроить работу Contact-центра, предусмотреть возможные режимы работы при перегрузках, критических действиях со стороны операторов, различных переполнениях и перегрузках.

Переадресация возможна на следующих этапах:

■ по приходу звонка в систему, по следующим условиям:

- А-номер
- В-номер

■ по постановке звонка в очередь, при выполнении одного из следующих условий:

- операторы заняты
- операторы на перерыве
- нет активных операторов
- число звонков/запросов в очереди больше заданного
- число звонков/запросов на одного оператора больше заданного
- расчетное время ожидания в очереди больше заданного
- время ожидания самого давнего звонка больше заданного
- по инициированию звонка оператору, по следующим условиям:

- А-номер
- В-номер
- клиент

■ по неудаче звонка оператору

Администратор имеет возможность работать с правилами обработки запросов поступающих от УММ модуля. Настраивается соответствие ключевых слов и анализа информации запроса — группам операторов, на которых происходит распределение запроса.

Администратор настраивает режим автоматического обновления новых версий рабочих мест операторов.

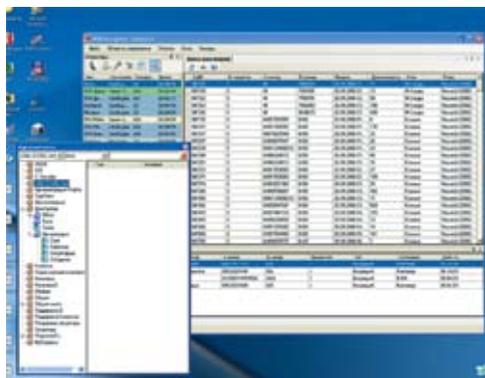
Приятный интерфейс администрирования позволяет администратору легко управлять мощным Contact-центром Call-o-Call, а ряд логических игр, встроенных в АРМ, позволяет достойно провести свободные минуты!

АРМ Контроля

Контроль и оперативное управление работой Contact-центра

Супервизор Contact-центра получает полный контроль над работой Call-o-Call в режиме реального времени. Информация, представленная в виде различных отчетов и статистических данных, позволяет супервизору анализировать производительность и проводить оптимизацию работы системы. Полностью настраиваемый графический интерфейс позволяет формировать удобное рабочее место, отвечающее реалиям конкретного Contact-центра.

Контроль текущего состояния Контакт-центра осуществляет Супервизор с помощью визуального приложения АРМ Контроля. Супервизор может просматривать все звонки системы, находящиеся как в процессе обработки операторами, так и в интерактивном голосовом меню (IVR).



Супервизору доступны графические отчеты, отражающие текущее состояние операторов и вызовов, а также статистические отчеты, отражающие количественные характеристики групп, операторов, историю звонков.



Аудит прохождения вызовов позволяет выявить проблемы правильной настройки Контакт-центра и проверить действия клиентов при работе с IVR.

Существует возможность вторжения в работу операторов путем создания конференций. Конференции бывают различных типов:

- Только прослушивание — супервизор незаметно для оператора прослушивает их разговор в режиме реального времени.

- 2way — супервизор, оператор и абонент беседуют вместе, т.е. все друг друга слышат.

- Coach/pupil — супервизор, подключаясь к разговору, дает советы оператору по общению с клиентом, при этом клиент не слышит супервизора. Этот режим наиболее полезен для обучения новых операторов и разрешения конфликтных ситуаций.

Супервизор может принудительно устанавливать тот или иной статус оператору, гибко контролировать нештатные ситуации, связанные с операторами. (Например, ушел с рабочего места и не установил режим паузы.)

Если оператор не ответил на направленный ему вызов в течение определенного времени, Контакт-центр автоматически выставит режим паузы этому оператору и покажет соответствующее предупреждение супервизору.

В случае если супервизор понимает, что оператор некомпетентен в разговоре с клиентом, он может перехватить вызов на себя, тем самым продолжить разговор с клиентом и предотвратить конфликтную ситуацию.

АРМ Контроля позволяет записывать разговоры операторов с клиентами, причем запись может производиться как повсеместно, так и выборочно на основании задаваемых параметров.

Все разговоры помещаются в базу данных, сохраняется аудиофайл и вся дополнительная информация о звонке или запросе.

Далее записанные разговоры и запросы можно искать по различным параметрам, таким как: дата и время разговора, его продолжительность, имя оператора обслужившего вызов, А и В-номера и т.д.

Фильтрация записанных разговоров позволяет быстро найти нужный разговор и прослушать его.

Наличие функции автоматической архивации записанной информации позволяет экономить дисковое пространство и в то же время не потерять ни одного важного разговора. Гибкая настройка архивации полностью автоматизирует этот процесс и не требует вмешательства супервизора.

APM Отчетности

Программа APM Отчетности позволяет строить отчеты и анализировать работу Contact-центра на основе оперативных и статистических данных.

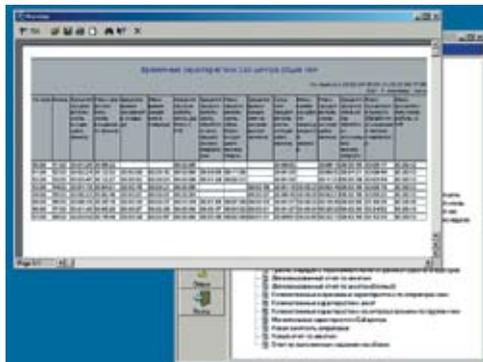
Модуль отчетности позволяет формировать более 50 отчетов о работе комплекса. Гибкость формирования отчетов позволяет выявлять узкие места Contact-центра, проводить хронологические срезы. Количество отчетов постоянно увеличивается, предлагая новые возможности анализа данных.

Дизайнер отчетов позволяет создать собственные отчеты, специфические для конкретного центра обработки вызовов.

В числе основных отчетов Contact-центра имеются: Временные характеристики:

- средняя продолжительность вызова
- максимальная продолжительность вызова
- среднее время ожидания в очереди
- максимальное время ожидания в очереди
- средняя продолжительность работы в IVR
- средняя продолжительность обработки вызова оператором
- максимальная продолжительность обработки вызова оператором
- среднее время ожидания не дождавшихся вызовов

- средняя продолжительность исходящих вызовов
- временные характеристики с разбиением вызовов по группам операторов



Занятость операторов:

- имя оператора
- свободен
- занят
- на перерыве
- отсутствует
- всего

История работы операторов (например, в 8:00 пришёл на работу, в 8:15 ушел на совещание...):

- имя оператора
- новый статус оператора
- дата и время изменения статуса
- комментарий оператора

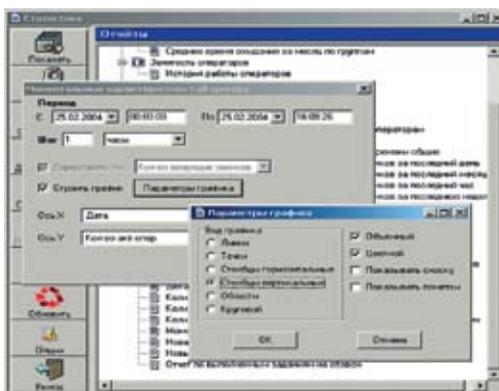
Информация о вызовах:

- A-номер
- B-номер
- тип вызова (входящий, исходящий)
- группа операторов
- имя оператора, обработавшего вызов
- комментарии оператора
- время общения с IVR
- время ожидания в очереди

- время общения с оператором
- общая длительность вызова

Информация о запросах:

- от кого
- кому
- тип запроса (входящий, исходящий)
- группа операторов
- имя оператора, обработавшего запрос
- комментарии оператора
- время ожидания в очереди
- время обработки оператором
- общая длительность обработки запроса



Звонки клиентов:

- информация о клиенте
- группа операторов
- имя оператора, обработавшего вызов
- комментарии оператора
- общая длительность вызова
- время общения с IVR
- время ожидания в очереди
- время общения с оператором

Посещаемость IVR:

- число посещений пункта меню IVR
- средняя длительность посещения

Длина очереди и занятость операторов, отдельно по группам:

- среднее количество вызовов в очереди
- максимальное количество вызовов в очереди
- среднее количество свободных операторов
- максимальное количество свободных операторов
- среднее количество занятых операторов
- максимальное количество занятых операторов
- среднее количество операторов на перерыве
- максимальное количество операторов на перерыве
- среднее количество отсутствующих операторов
- максимальное количество отсутствующих операторов

Количественные и временные характеристики по операторам:

- количество обработанных вызовов
- количество необработанных вызовов
- среднее время реакции оператора
- максимальное время реакции оператора

Количественные характеристики работы Contact-центра:

- количество вызовов, обработанных IVR
- количество вызовов, обработанных операторами
- количество вызовов, не дождавшихся ответа операторов
- количество переводов вызовов
- общее количество входящих вызовов
- общее количество исходящих вызовов

Количественные характеристики работы Contact-центра с разбиением по группам.

В вышеуказанных отчетах для количественных и временных характеристик учитываются не только звонки, но и запросы с web-сайтов и e-mail.

Все отчеты, формируемые в APM Отчетности, могут быть экспортированы в ряд общедоступных форматов, в том числе и в Microsoft Excel.

Хранение данных

Вся работа Contact-центра осуществляется через базу данных. Архитектурные элементы системы описываются таблицами и связями между ними, логика выполнения действий описывается хранимыми процедурами сервера, обмен данными между модулями системы происходит через сохранение данных в таблицах. Это позволяет создать высоконадежную и быстродействующую систему с богатыми возможностями по тонкой настройке под конкретного клиента. Логически база данных разделена на три части:

- **Операционная база** — ядро системы, содержащее алгоритмы управления маршрутизацией вызовов, логики работы операторов, работы с вызовами, и онлайн-овые таблицы, описывающие прохождение вызовов. Это часть системы, отвечающая за качество обслуживания вызовов, поэтому к ней предъявляются наиболее жесткие требования по быстродействию и времени отклика.

- **Предметная база данных** — как правило внешняя CRM-система, управляющая бизнес-процессами по работе с клиентами. Она несет в себе функциональность, которую Contact-центр должен обеспечивать по общению с клиентами.

- **Статистическая база** — где хранятся записи об истории всех событий Contact-центра, прохождении звонков, действиях операторов, общении с клиентами, различные статистические параметры. По этим данным отображается оперативная

статистика реального времени и строятся совокупные отчеты.

Лицензионная политика

Contact-центр Call-o-Call лицензируется по следующим характеристикам:

- количество портов E1 (таймслотов в них)
- количество операторов
- количество супервизоров (1 уже включен в базовый комплект)
- количество администраторов (1 уже включен в базовый комплект)
- опция поддержки конференций
- опция поддержки факсов
- количество ресурсов распознавания русской речи
- услуги обучения:
 - супервизоры/операторы
 - администратор
 - программист Call-o-Call IVR

Заключение

Система Call-o-Call® является действительно универсальным Contact-центром, имеющим уникальную функциональность и отвечающим самым современным требованиям и технологиям телекоммуникаций. В качестве аппаратной части используется оборудование Intel® Dialogic®, отличающееся высокой производительностью и надежностью. Прикладное программное обеспечение разработано российской компанией «Форте-АйТи». Помимо традиционно высокого качества программирования, характерного для российского ПО, это означает круглосуточную техническую поддержку на русском языке, возможность доработки системы по индивидуальному запросу Заказчика, обучающие курсы, выезд специалистов на место. И наконец, соотношение цена/качество Call-o-Call® является уникальным для российского рынка!