

- Разделение прав агентов call-центра на супервизоров и операторов
- Русскоязычный web-интерфейс
- Сбор и выгрузка большого объема статистической информации
- Ведение истории и запись разговоров
- Распределение вызовов на основе умений операторов



Call-центр — дополнительный лицензированный компонент системы ECSS-10, включающий в себя:

- Очереди — описывают алгоритм выбора свободного агента call-центра для обслуживания входящих обращений и параметры ожидания, такие как: максимальное количество попыток, максимальная длительность распределения, максимальное время ожидания, длина очереди и т. д.
- Операторов — пользователей автоматизированного рабочего места (АРМ), занимающихся обработкой вызовов с очередями. Роль оператора предоставляет дополнительные функции по сравнению с обычным телефонным номером
- Супервизоров — пользователей автоматизированного рабочего места (АРМ), занимающихся контролем обработки вызовов в очередях, наблюдением и управлением текущей работой call-центра

Удобный web-интерфейс

- Обработка вызовов напрямую из web-интерфейса
- Организация конференций совместно с другими операторами
- Просмотр истории вызовов и прослушивание записи разговоров
- Наглядная статистика работы операторов за определенный промежуток времени
- Прием факсов от клиентов
- Возможность отправки статистики на почту

Стратегии распределения вызовов

Базовая очередь¹:

- Random (Случайный) — оператор выбирается случайно
- Multicall (Массовый обзвон) — одновременно выбираются все доступные операторы
- Serial (Серийный) — устанавливается соединение с операторами в порядке, в котором они добавлены в очередь
- Progressive (Нарастающий) — последовательно производятся попытки соединения с операторами, но, в отличие от стратегии Serial, соединение с предыдущим оператором не прекращается при начале соединения с новым участником

- Cycled (Циклический) — последовательно производятся попытки соединения с операторами. После достижения последнего оператора окно переходит к первому оператору и так далее циклично

Расширенная очередь:

- MIA (Most Idle Agent) — выбирается оператор, с момента последней попытки распределения на которого прошло больше всего времени
- LOA (Least Occupied Agent) — выбирается оператор, который за определенный интервал времени меньше других обслуживал вызовы
- Skill-based распределение — выбирается оператор, который наиболее соответствует уровню профессиональных навыков
- Выбор оператора по принципу повторного обращения (предпочтительный оператор) — программа распределения вызовов запоминает, какой оператор был выбран в прошлый раз для обслуживания вызова с номера А, и будет считать этого оператора предпочтительным для обслуживания вызова, пытаясь выполнить распределение на него
- Manual — ручной режим распределения вызовов из расширенной очереди. При указании стратегии распределения Manual автоматическая программа распределения вызовов не будет выполняться. Этим будет заниматься супервизор

Интеграция с Redmine и Confluence

Веб-клиент рабочего места оператора поддерживает интеграцию с системами Redmine и Confluence. В случае настроенной интеграции веб-клиент будет отображать страницу Redmine или Confluence в специальной области и автоматически выполнять логин в одну из этих систем.

¹Доступна в стандартной лицензии ECSS-10.

Функциональные возможности

Роли участников

- Оператор
- Супервизор

Функциональность ролей

Возможности оператора:

- Прием/отклонение входящих вызовов через web-браузер
- Просмотр истории разговоров и статистики через APM
- Поддержка статусов, созданных через расширенный web-конфигуратор
- Поддержка статусов «доступен», «отошел», «заблокирован»
- Запись вызовов
- Перехват звонков
- Создание конференций с другими операторами

Возможности супервизора:

- Поддержка всех функций роли «Оператор»
- Подключение к вызову, обслуживаемому оператором, в режиме консультирования, прослушивания или конференции
- Назначение статусов операторам

- Блокировка выбранного оператора
- Перераспределение операторов между очередями
- Сбор и анализ статистики Call-центра
- Создание отчетов с динамическими или статическими периодами для отправки на почту

Функциональность Feature-кодов

- Выполнение входа в Call-центр в роли оператора
- Выполнение выхода оператора
- Завершение постобработки вызовов
- Переход в состояние «отошел»
- Переход в состояние «доступен»
- Подключение к выбранному оператору в режиме супервайзинга
- Звонок оператору через его идентификатор
- Выполнение супервайзинга в одном из режимов:
 - Прослушивание
 - Консультация
 - Конференция
- Установка режима супервайзинга по умолчанию

Схема применения



Информация для заказа

Наименование	Описание
Абонентские лицензии	
ECSS-CCS-O-1-L	Расширение лицензии ECSS-SC-1X-L: лицензия ECSS-CCS-O-1-L ПО ECSS-10 Softswitch на одного активного оператора Call-центра без поддержки функции супервизора
ECSS-CCS-O-5-L	Расширение лицензии ECSS-SC-1X-L: лицензия ECSS-CCS-O-5-L ПО ECSS-10 Softswitch на пять активных операторов Call-центра без поддержки функции супервизора
KCC-CSS-S-1-L	Расширение лицензии ECSS-SC-1X-L: лицензия KCC-CSS-S-1-L ПО ECSS-10 Softswitch на одного активного оператора Call-центра с поддержкой функции супервизора
KCC-CSS-S-2-L	Расширение лицензии ECSS-SC-1X-L: лицензия KCC-CSS-S-2-L ПО ECSS-10 Softswitch на два активных оператора Call-центра с поддержкой функции супервизора

Сделать заказ

О компании ELTEX



+7 (383) 274 10 01
+7 (383) 274 48 48



eltex@eltex-co.ru



www.eltex-co.ru

Предприятие «ЭЛТЕКС» — ведущий российский разработчик и производитель коммуникационного оборудования с 30-летней историей. Комплексность решений и возможность их бесшовной интеграции в инфраструктуру Заказчика — приоритетное направление развития компании.