Комплексные решения для построения сетей

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

Call-центр представляет собой компонент системы ECSS-10, включающий в себя:
– Очереди, занимающиеся распределением входящих вызовов на указанные телефонные номера и операторов
– Операторов — пользователей, занимающихся обработкой вызовов с очередей. Роль оператора даёт дополнительные преимущества по сравнению с обычным телефонным номером
– Супервизоров — пользователей автоматизированного рабочего места (АРМ) супервизора. С помощью этого компонента можно наблюдать и управлять за 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 очередь*:
– Random (Случайный) — случайный выбор оператора
– Multicall (Массовый обзвон) — очередь распределяет вызов на всех операторов из числа доступных одновременно
– Serial (Серийный) — устанавливает 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) — очередь выбирает оператора, с момента последней попытки распределения на которого прошло больше всего времени
– LOA (Least Occupied Agent) — очередь выбирает оператора, который за определенный интервал времени менее других обслуживал вызовы, распределенные очередью
– Skill-based распределение — очередь применяет процедуру распределения не ко всем свободным операторам, а к тем из них, кто наиболее соответствует по уровню умения
– Выбор оператора по принципу повторного обращения (предпочтительный оператор) — очередь 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
– Ручной (Manual) режим распределения вызовов из расширенной очереди — при указании стратегии распределения Manual, очередь не будет самостоятельно распределять вызовы. Этим должен будет заниматься супервизор

Feature-коды для управление оператором с телефонного аппарата

Feature-коды — специальные телефонные номера, звонок на которые выполняет специальную команду на платформе ECSS-10. Они используются для управления оператором без использования АРМ оператора. Несмотря на то, что АРМ оператора является основным средством управления, самые необходимые оператору функции доступны с помощью feature-кодов.

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.

** Доступна в стандартной лицензии ECSS-10*

Комплексные решения для построения сетей

Схема применения



Функциональные возможности

Роли участников

– Оператор
– Супервизор

Функциональность ролей

Возможности оператора:

– Возможность принимать/отклонять входящие вызовы через веб-браузер
– Просмотр истории разговоров и статистики через АРМ
– Поддержка статусов, которые созданы через расширенный web-конфигуратор
– Поддержка статусов «доступен», «отошел», «заблокирован»
– Запись вызовов
– Перехват звонков
– Создание конференций с другими операторами

Возможности супервизора:

– Поддержка тех же функций, что есть у роли «Оператор»
– Подключение к вызову, обслуживаемому оператором, в режиме консультирования, прослушивания или конференции
– Возможность назначать статусы операторам
– Блокировка указанного 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 указанному оператору в режиме супервайзинга
– Звонок оператору через его идентификатор
– Выполнение супервайзинга в одном из режимов:
  - Прослушивание
  - Консультация
  - Конференция
– Установка режима супервайзинга по-умолчанию

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 лицензииECSS-SC-1X-L: лицензия KCC-OL-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

+7 (383) 274 10 01
+7 (383) 274 48 48
eltex@eltex-co.ru
www.eltex-co.ru

О компании ЭЛТЕКС

Предприятие «ЭЛТЕКС» — ведущий российский разработчик и производитель коммуникационного оборудования с более чем 25-летней историей. Комплексность решений и возможность их бесшовной интеграции в инфраструктуру Заказчика — приоритетное направление развития компании.