

- 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

## Функциональные возможности

### Роли участников

- Оператор
- Супервизор

### Функциональность ролей

#### Возможности оператора:

- Возможность принимать/отклонять входящие вызовы через web-браузер
- Просмотр истории разговоров и статистики через APM
- 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

## Схема применения



## Информация для заказа

Наименование	Описание
<b>Абонентские лицензии</b>	
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 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

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.