



Программная коммуникационная
платформа для создания call-центров



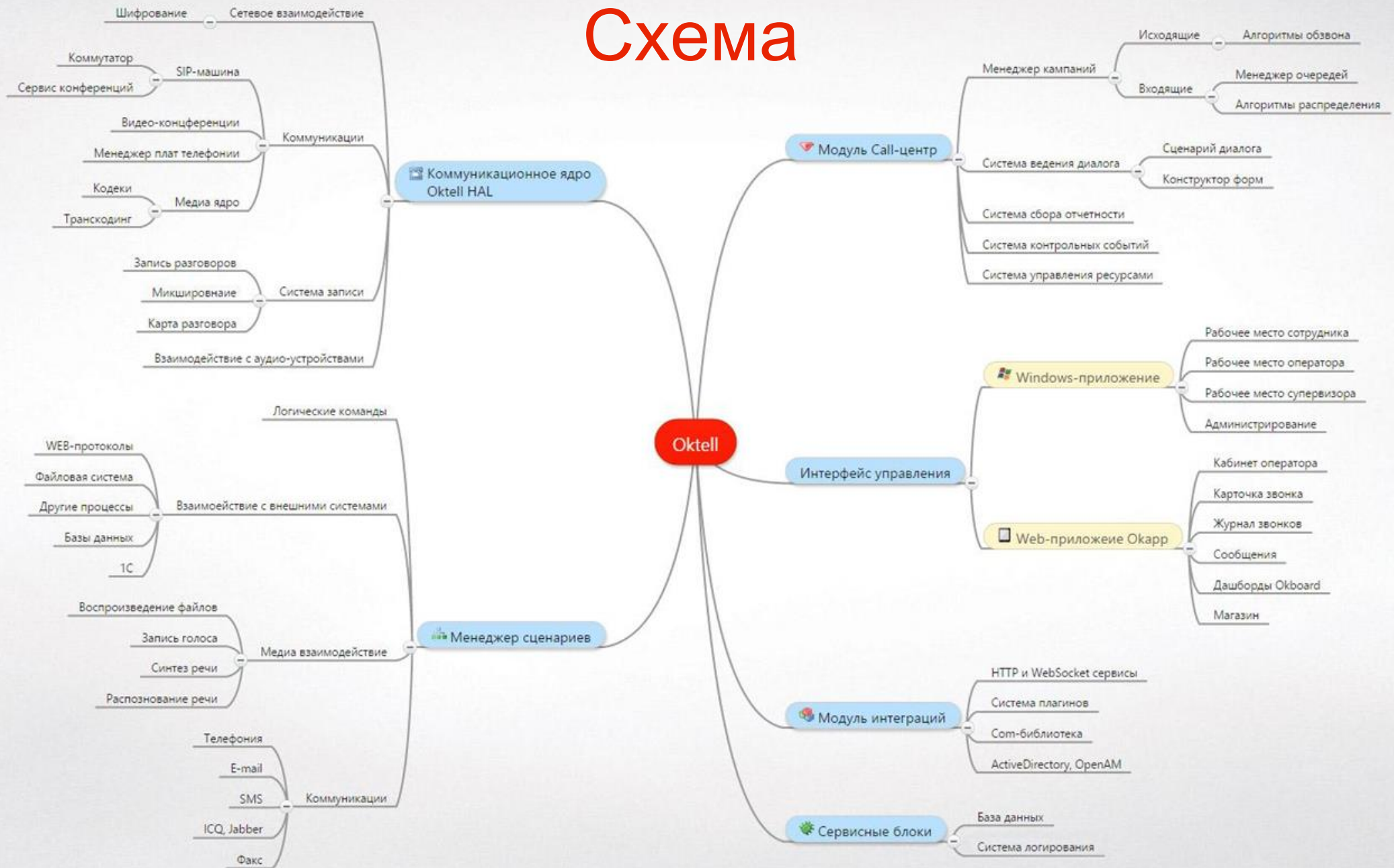
Всё в одном

Вся система call-центра может быть собрана на одном компьютере или виртуальном сервере.



Oktell подходит для call-центров до 600 операторов в смену.

Схема



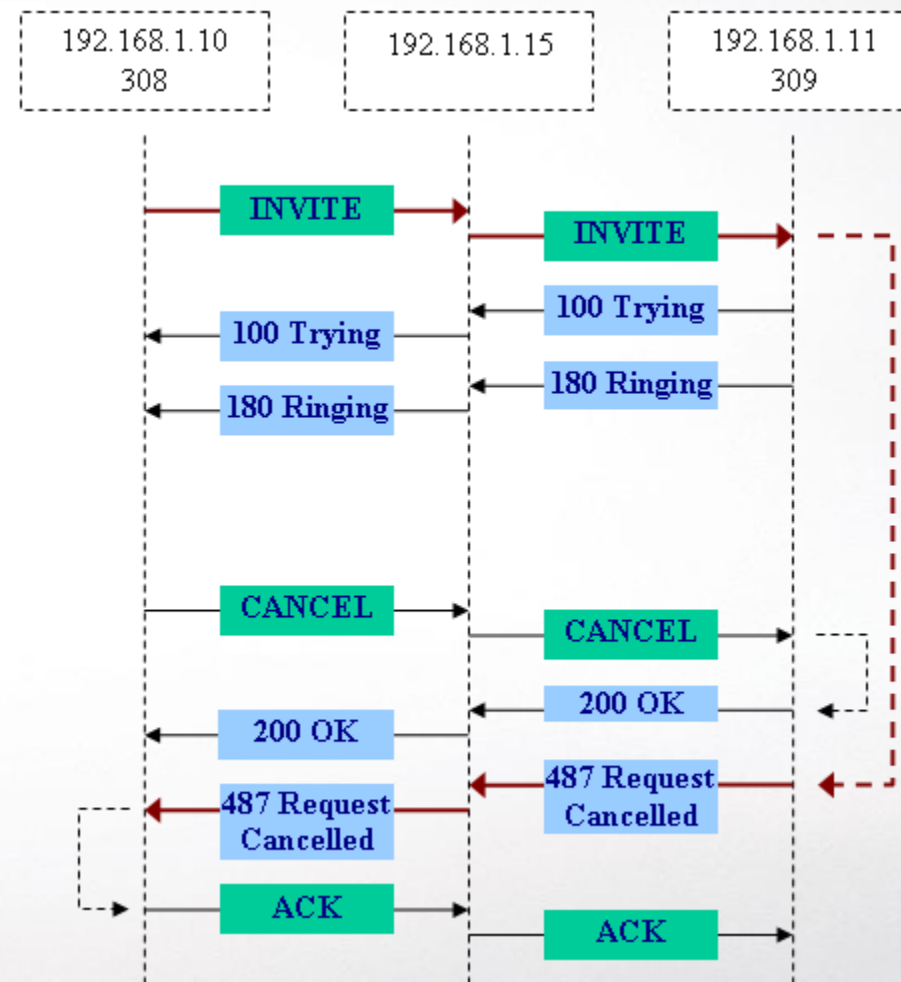
SIP-машина

Совместимость

Система управляет голосовыми каналами связи и сигнализацией по SIP-протоколу. Oktell совместим с большинством IP-телефонов и шлюзов, работающих по протоколу SIP. Аналоговые линии, поток E1 и GSM линии соединяются с Oktell через внешние шлюзы.

Поддержка

Система использует собственное ядро для управления вызовами. В случае возникновения проблем с подключением нестандартных SIP-устройств, наши разработчики могут оперативно адаптировать его код.



Дополнительные каналы связи

Объединение различных каналов связи с помощью Oktell дает бизнесу дополнительные конкурентные преимущества.



Электронная почта

Прием и отправка электронных писем по протоколам POP3, IMAP, SMTP. Шифрования, передачи файлов.



SMS

Прием и отправка SMS-сообщений производится через службы провайдера с помощью web-запросов.



Мессенджеры

Oktell работает с ICQ, Jabber и другими web-мессенджерами, используя их API.

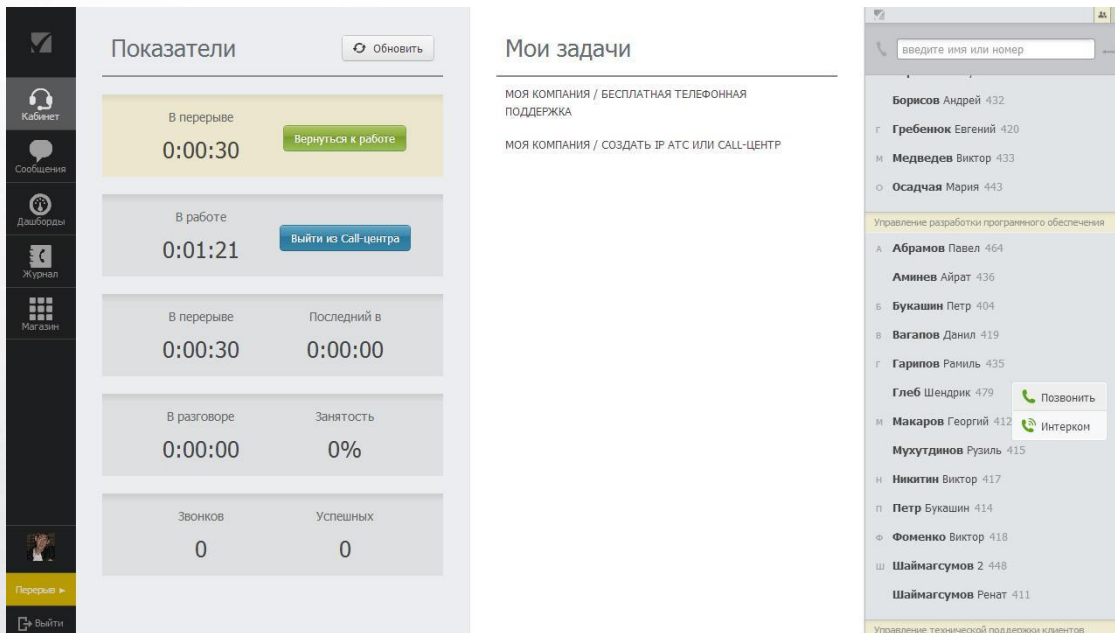


WEB

Взаимодействие с вашим сайтом, CRM-системой и другими WEB-ресурсами.

Пользовательский интерфейс

Web-приложение Oktell для сотрудников работает вместе с IP-телефоном и расширяет его возможности. Работа в браузере позволяет быть на связи с любого устройства в любом месте.



- Управление звонками
- Создание конференций
- Номерной план со статусами
- Встроенный чат и обмен файлами
- История звонков, записи разговора
- Карточки разговора
- Встроенный софтфон

Алгоритмы — основа кастомизации. IVR

Графический редактор

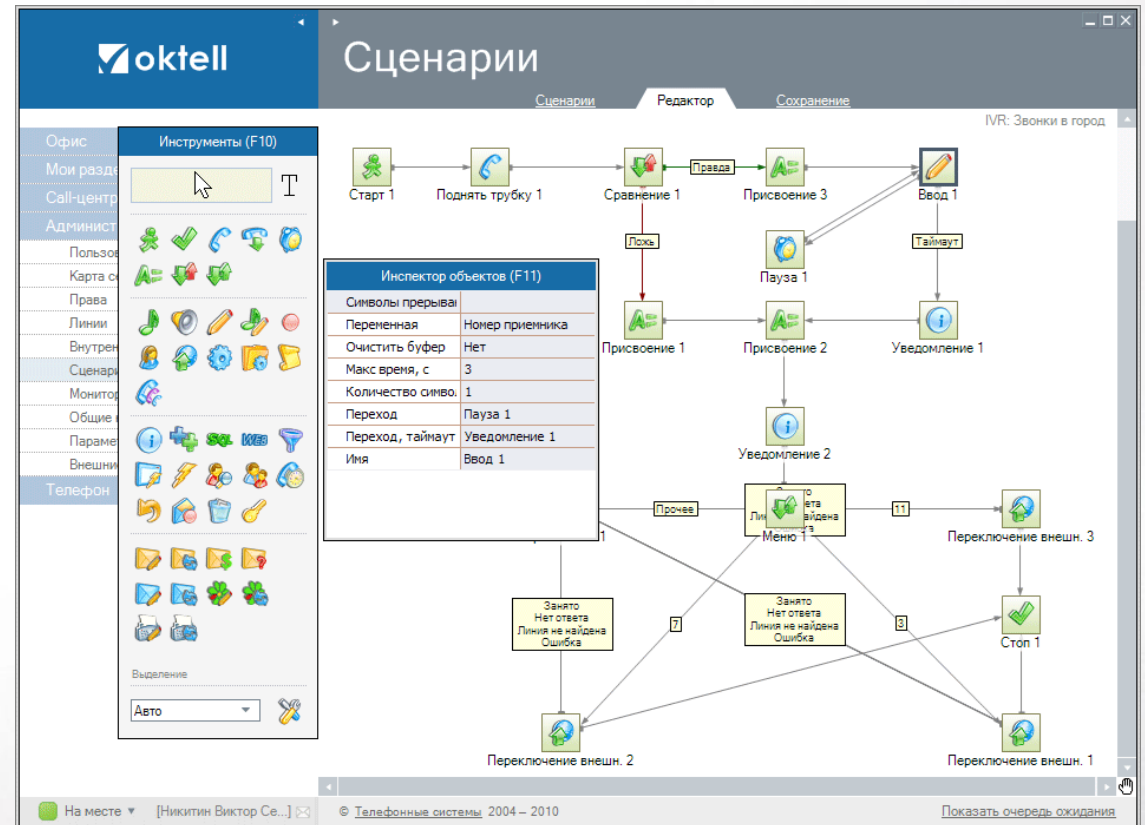
Сценарии IVR состоят из компонентов. Создаются пользователями в графическом редакторе.

Воспроизведение и запись голоса

Компоненты сценария позволяют воспроизводить предустановленные или сгенерированные сообщения. А также записывать сообщения от абонента.

Маршрутизация

Звонки маршрутизируются на основе информации из различных баз данных, DTMF-команд, голосового управления, текущей занятости операторов и прочее.



Диалоговые сценарии

Оператор обрабатывает звонки по заранее настроенным сценариям ведения диалога, которые состоят из последовательности форм, всплывающих на его экране. По завершении разговора вся информация сохраняется в БД.

The screenshot shows a web form titled "Новый клиент" (New client) with a yellow header bar containing "Свернуть" (Collapse) and "Развернуть" (Expand) buttons. The form is divided into two main sections: "Информация о клиенте" (Client information) and "Взыскание" (Debt collection). The "Информация о клиенте" section contains fields for ФИО (Last name, first name, patronymic: "Фамилия Имя Отчество"), Дата рождения (Date of birth: "18.03.1978"), Работодатель (Employer: "Oktell"), Номер УДВ (UDV number), Должность (Position: "IT-инженер"), ИИН (IIN: "2659856685"), and Тип кредита (Credit type: "Автокредит"). The "Взыскание" section contains fields for Номер договора (Contract number: "56484153"), Начисленные штрафы (Accrued fines: "0"), Просроченный долг (Overdue debt: "0"), Долг с блокировкой штрафов (Debt with fine block: "0"), Долг с платежей по графику (Debt with payments by schedule: "0"), Ежемесячный платеж (Monthly payment: "0"), Просрочено дней (Overdue days: "0"), and Общая сумма кредита (Total credit amount: "0").

- Настройка очередности следования форм
- Графический конструктор форм
- Отображение в формах данных из БД
- Перевод форм между операторами во время звонка
- Сохранение данных в БД и во внешние системы
- Статистика по результатам заполнения форм

Служебные сценарии

Служебные сценарии предназначены для сбора и обработки информации. Запускаются по расписанию, событиям в телефонии или других системах.

Пример событий:

- Завершение звонка
- Контрольное событие в системе
- Запрос с сайта
- Входящее email-сообщение
- Авторизация пользователя
- Смена статуса оператора
- Запрос помощи супервизора

Пример действий:

- Отправка уведомлений, email, sms
- Запуск процессов в CRM-системах
- Подготовка отчетов, расчет данных
- Коммутирование, сбор конференций
- Сбор и анализ данных с сайтов
- Управление ресурсами
- Сохранение данных в БД

Хранение данных

Oktell использует собственную базу данных для сбора статистики и настроек. Хранение call-листов может быть в собственной или сторонней базе данных.



Результаты обзвона

Результаты и процесс работы операторов по совершенным звонкам записываются в специальную таблицу для аналитики.



Клиентская база

Данные о входящих звонках формируют клиентскую базу, которая может храниться в собственной БД или CRM-системе.



Конструктор отчетов

Oktell собирает показатели работы операторов и обслуживания вызовов. Эти данные можно отфильтровать, и посмотреть в разных разрезах.



Интеграция с CRM

Создание списков обзвона возможно на основе выборки клиентов из CRM. Результаты обзвона сохраняются в неё же.

Система задач

Клиенты обращаются в компании по разным темам. Эти темы в Oktell называются задачами. Каждая задача имеет свой состав операторов, очередь, параметры качества обслуживания, сценарии и отчеты.



Многозадачность

Oktell может одновременно обслуживать множество исходящих и входящих задач. Это удобно когда в компании службой call-центра пользуется несколько отделов или есть требование разделить процессы.



Балансировка нагрузки

Когда параллельные задачи используют одних и тех же операторов или каналы связи, Oktell делит нагрузку согласно приоритету задач и параметрам качества. Супервизор корректирует нагрузку.

Исходящие кампании

Обзвон абонентов по единому сценарию.

Ключевые возможности

- Несколько кампаний одновременно
- Работа по списку абонентов из сторонней БД
- Алгоритмы обзвона списков абонентов
- Разные методики автоматического обзвона
- Операторские группы по skill-тегам
- Диалоговые сценарии и формы
- Альтернативные каналы связи



Методы исходящего обзвона



Ручной набор

Оператор выбирает клиента из call-листа и запускает набор номера кликом мыши. Или набирает произвольный номер.



Автоматический

Система сама выбирает абонента из call-листа и совершает набор номера. Оператор может быть зарезервирован или уведомлен перед началом звонка.



Прогрессивный

Для каждого оператора Oktell звонит до нескольких абонентов одновременно. Тем самым увеличивая эффективность.



Предиктивный

Oktell на основе средних показателей предугадывает время освобождения оператора и начинает вызов следующего абонента до завершения текущего звонка.

Входящие кампании

Обработка однотипных звонков от клиентов.

Ключевые возможности

- Меню IVR, системы автообслуживания
- Информация об абоненте из сторонних БД
- Приоритеты звонков, классы обслуживания
- Системы лояльности, оффлайн очереди
- Алгоритмы распределения вызовов
- Закрепление клиентов за операторами
- Диалоговые сценарии и формы



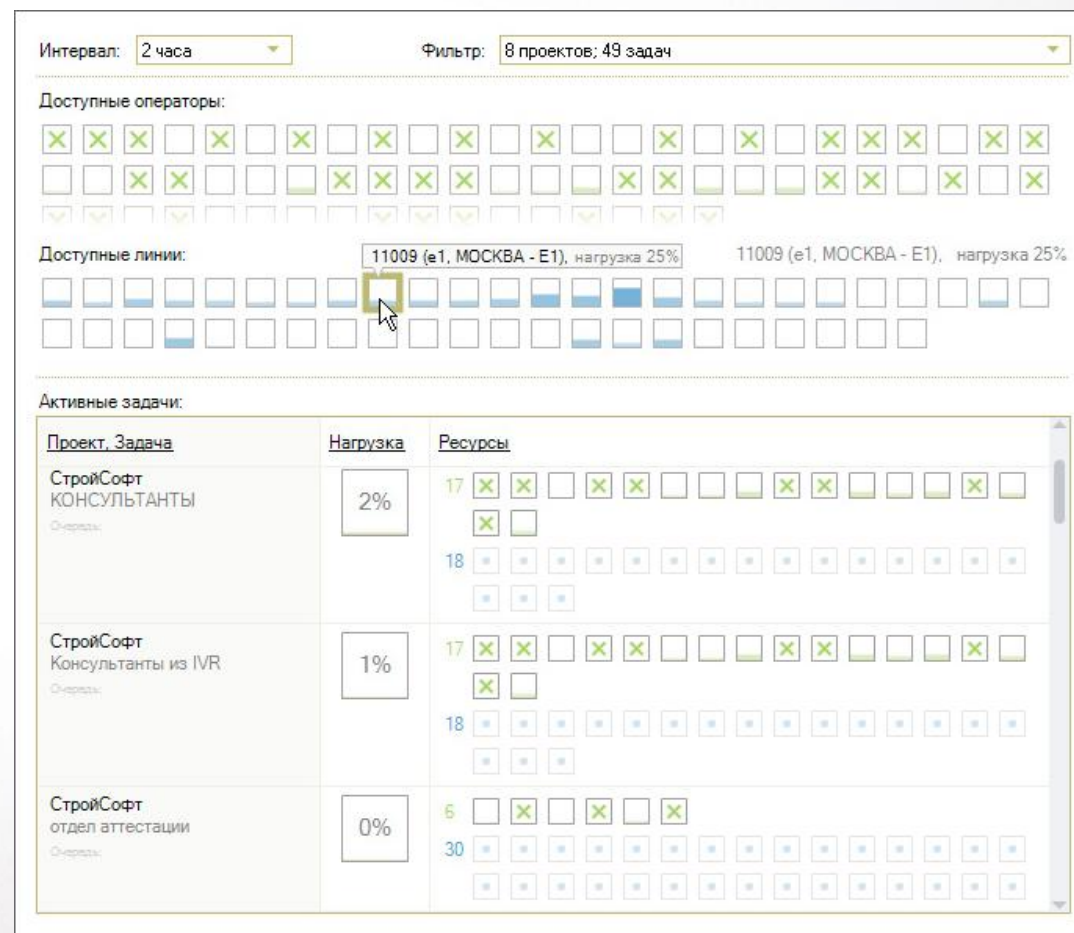
Управление ресурсами

Контроль нагрузки

Супервизор в режиме реального времени контролирует загруженность операторов и каналов связи, видит статусы операторов, распределяет сотрудников по задачам. Запускает и приостанавливает кампании, учитывая нагрузку и % завершенности.

Контроль очереди

Супервизор видит количество человек и среднее время ожидания в очереди по каждой задаче. Если очередь превысила допустимое значение, супервизору будет направлено уведомление.



Запись разговоров

Поиск и прослушивание

Сотрудник, обладающий соответствующими правами, может найти и прослушать нужный разговор по оператору, по времени или по меткам.

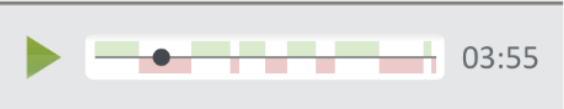
Карта разговора

Для каждой записи сервер вычисляет карту владения разговором. Графическая карта помогает понять характер разговора и упрощает навигацию внутри записи при прослушивании.


Правила записи

Система позволяет многокритериально настраивать общие правила записи телефонных разговоров, а также создавать исключения из этих правил в ветвях сценария маршрутизации.

22 июля, 10:34 ×

 03:55

Виктория Блохина 431 57%

8 (495) 981-45-44 

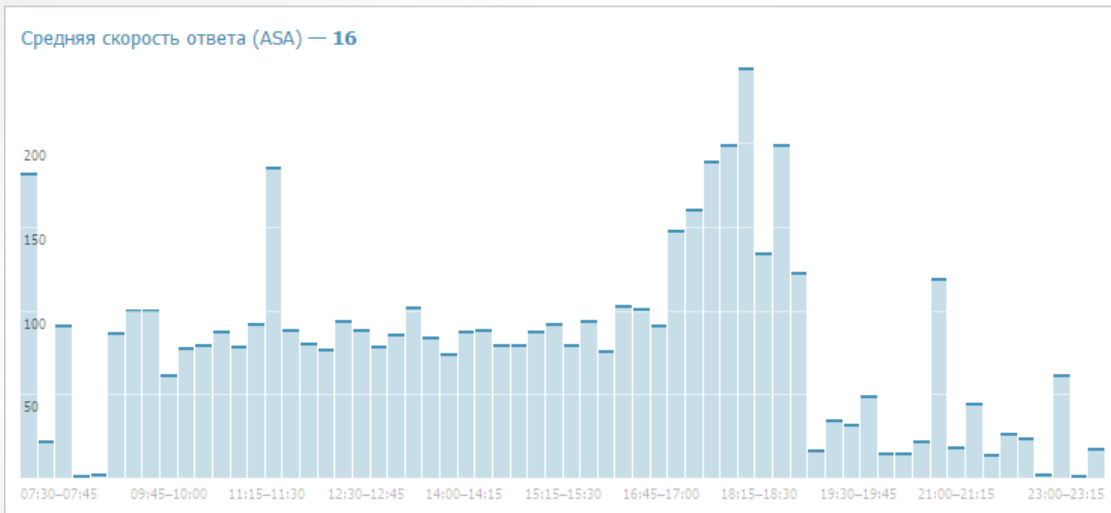
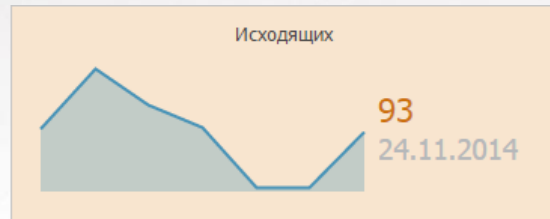
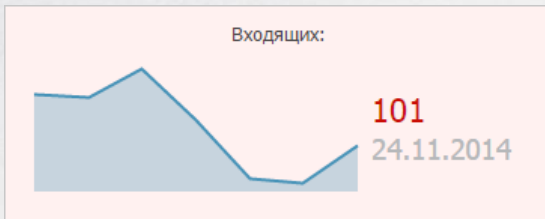
Метки

Новый × Заказ с сайта ×

+ [Добавить](#)

Заметка Автосохранение

Заинтересован предложением.
Ждет компреда.



Звонки по задачам

117 за 28 февраля

Февраль 2014

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	1	2

Отчетность

Oktell собирает хронологическую и оперативную статистику.

Пользователям доступны как встроенная отчетность, так и продвинутый модуль анализа статистики Okboard.

Примеры показателей

- занятость и рабочее время операторов
- очередь ожидания по кампаниям, времени
- уровень обслуживания
- обслуженные и потерянные вызовы
- средняя скорость ответа

Контрольные события

В случае наступления определенных событий (позитивных или негативных) Oktell оповестит руководителей об этом всеми доступными каналами связи.



Предустановленные события

Система содержит 14 наиболее распространенных контрольных событий, которые предупредят супервизора о необходимости корректировки работы call-центра.



Произвольные точки контроля

Через SQL-запрос можно определить любое контрольное событие, при наступлении которого система сценарий или отправит уведомления ответственным сотрудникам.



Уведомление по каналам связи

Информация о контрольном событии может быть отправлена по SMS, e-mail, ICQ, либо путем автоматического оповещения через звонок на телефонный номер.

Администрирование

Oktell предоставляет удобный интерфейс для настройки базовых параметров работы и объектов системы.



Телефония

- Регистрация на провайдерах телефонии
- Подключение SIP-телефонов
- Создание номерного плана



Пользователи

- Создание отделов и пользователей
- Создание ролей и прав доступа
- Назначение прав контроля подчиненных

Интеграция



Базы данных

Oktell работает с базами данных сторонних приложений через SQL-запросы или прямой линковкой.



WEB API

Через HTTP и WebSocket запросы система взаимодействует с WEB-приложениями, обеспечивая информационный обмен.



AMI Adapter

Служба для интеграции Oktell и внешних программ, работающих по протоколу AMI с сервером Asterisk.



Javascript-библиотека

Oktell.js позволяет интегрировать телефонию в любые web-приложениями: CRM-системы, Helpdesk-сервисы, корпоративными служб.



COM-библиотека

Встраиваемый COM-объект позволяет вынести функции клиентского места в интерфейс интегрируемых windows-приложений.



Плагины

Подключение в интерфейс Oktell модули, добавляющих специально разработанные под заказчика режимы работы.

Синтез и распознавание речи

Простые коммуникационные задачи решаются без участия людей.

При звонке в компанию клиент произносит тему своего обращения или вопрос.

Система понимает голосовую команду, производит переключение или задает дополнительный вопрос. Основано на речевом сервисе Yandex SpeechKit Cloud.



Стоимость

Сервис включен в базовый функционал Oktell.

Лицензия Yandex стоит 5\$ за каждую 1000 запросов.