– **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 очередей. 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

– Управление вызовами 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[1]**:**

– 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.

[1] *Доступна 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 АРМ
– Поддержка статусов, созданных через расширенный web-конфигуратор
– Поддержка статусов «доступен», «отошел», «заблокирован»
– Запись вызовов
– Перехват звонков
– Создание конференций с другими операторами

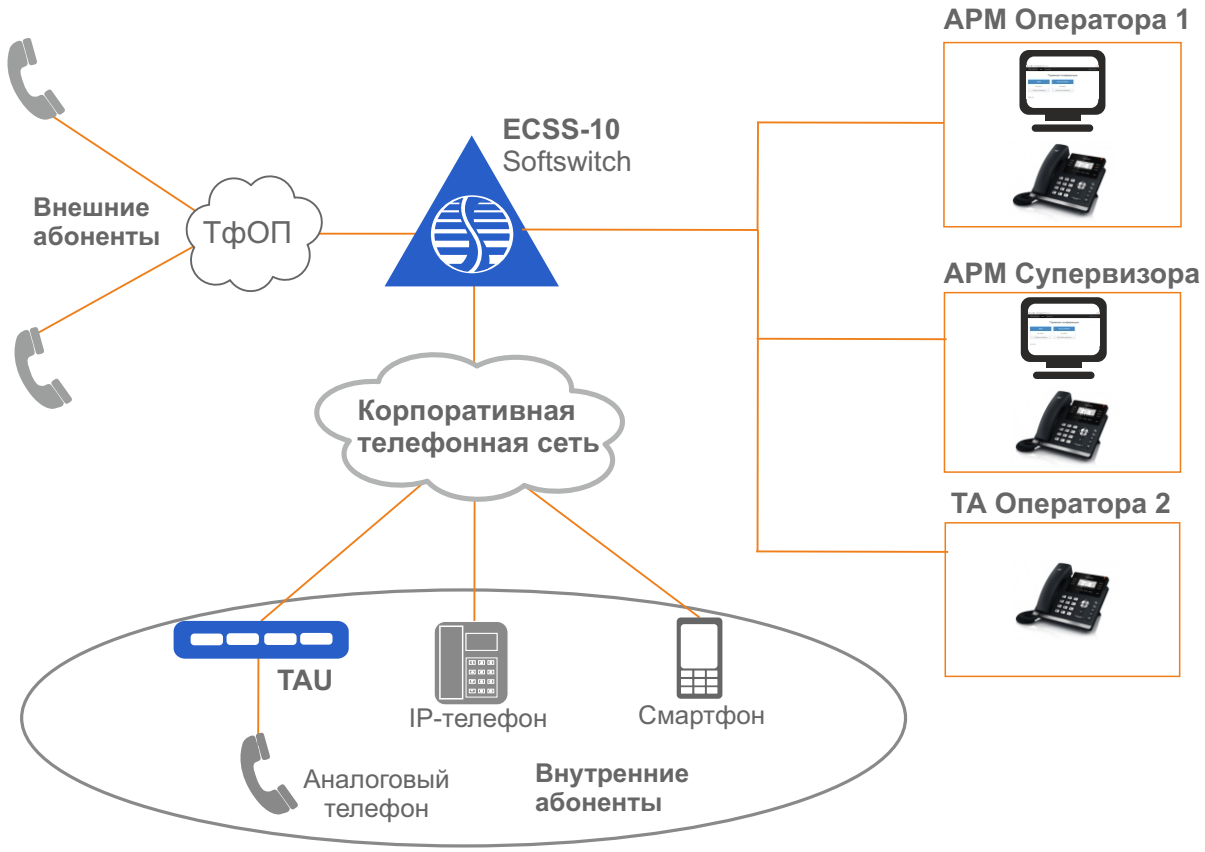
Возможности супервизора:

– 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-CSS-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