

Call—центр Oktell (contact—центр)

Страна производства: Россия
Производитель: Oktell
VoIP протокол: SIP
Поддержка факса: Да (Т.30)
Встроенный факс: Есть
Работа с ОС: Windows
Максимум абонентов: 1000
Запись разговоров: Да
IVR-сценарии: Есть
Стоимость = 48200,00 руб.

Описание

Call-центр Oktell — это инструмент вашего конкурентного преимущества! Построение технологичной автоматизированной системы телефонного обслуживания клиентов достигается за счет интеграции с бизнес-процессами и основными прикладными системами телекоммуникационной инфраструктуры компании. Эффективная работа с массовыми входящими и исходящими вызовами, обработка sms, e-mail, icq сообщений и web — запросов, возможность ведения статистики и централизованной записи телефонных разговоров.

Основными функциональными преимуществами программного продукта Oktell является наличие графической системы IVR, возможности ведения централизованной записи телефонных разговоров, а также построения служебных сценариев, позволяющих создавать различные алгоритмы обработки сообщений, взаимодействовать с базами данных, программными приложениями и пользователями.

Приложение отличается понятным интерфейсом, позволяющим быстро адаптировать параметры программы и другие настройки к индивидуальным требованиям пользователя, а также возможностью обрабатывать дополнительные каналы коммуникации (e-mail, web, sms и icq). Благодаря модулю интеграции Oktell может использоваться не только как автономное решение для автоматизации телефонного обслуживания и расширения телекоммуникационной сети компании, но и совместно с другими программными продуктами.

Алгоритмы обслуживания

Call-Center — специально организованное подразделение компании, решающее множество коммуникативных задач, среди которых:

- одновременный прием десятков и даже сотен входящих вызовов;
- их обработка и распределение;
- оперативное реагирование на запросы абонентов;
- предоставление абонентам необходимой информации в полном объеме;
- проведение исходящих кампаний, опросов, информирований, телефонных продаж.

Call-Center не всегда участвует в принятии решений, его главная задача — ускорить и автоматизировать информационный обмен. Эффективность работы центра зависит, в первую очередь, от алгоритмов обслуживания, которым следуют операторы. Если деятельность компании связана с большим количеством входящих вызовов и предусматривает алгоритмы реагирования для большинства из них, или же операторам приходится совершать типовые звонки, колл-центр в значительной степени унифицирует бизнес-процессы, автоматизирует коммуникации с целевой аудиторией.

Структура Call-центра

Call-Center, помимо текущих, часто решает достаточно сложные задачи. Например, при обслуживании центром клиентов оператора мобильной связи или банка часто требуются консультации

квалифицированных специалистов. В таком случае Call-Center может приобретать разветвленную вертикальную структуру. Операторы, как первое звено, принимают и совершают вызовы, решая наиболее простые задачи. Операторами руководит супервайзер, который обеспечивает бесперебойное функционирование центра, отслеживает своевременное выполнение всего объема работы.

Верхнее звено — это менеджер, он отвечает за постановку задач. Если Call-Center корпоративный, то есть входит в структуру отдельной компании, менеджер выполняет управленческие функции. Если аутсорсинговый, то есть ориентированный на нужды сторонних заказчиков, — в его задачи также входит работа с клиентами. Автоматизация центра — задача технического администратора. Именно он отвечает за создание и интеграцию всех алгоритмов, по которым работает Call-Center, проводит внедрение различных средств автоматизации.

Oktell — система автоматизации колл-центра

Для того чтобы колл-центр эффективно справлялся с большим объемом работы, можно либо содержать широкий штат операторов, либо использовать средства его автоматизации. Последний путь более рационален, так как, чем выше число сотрудников, тем больше затрат несет компания на оплату их рабочего времени, содержание рабочих мест.

Сегодня одной из самых совершенных систем автоматизации колл-центра выступает коммуникативная платформа Oktell. Она позволяет значительно снизить нагрузку на оператора и многократно повышает результативность работы колл-центра при решении любых задач.

Возможности системы

Коммуникативная платформа Oktell берет на себя выполнение практически всех типовых процессов, которые могут быть представлены в форме алгоритмов; обеспечивает поддержку деятельности разных звеньев колл-центра, в первую очередь, — оператора. За счет интерактивной системы голосового взаимодействия, IVR (Interactive Voice Response System), автоматически проводится первичная обработка вызовов. Следуя инструкциям голосового меню IVR, позвонивший в компанию абонент может без помощи оператора получить всю необходимую информацию или соединиться с нужным ему специалистом. Также система Oktell обеспечивает удержание вызовов, рациональное распределение их очередности.

Компьютерно-телефонная интеграция

Оператор колл-центра, организованного на основе платформы Oktell, получает дополнительный интерактивный инструмент — диалоговые формы. Практически — это возможность интеграции Колл-центра с ERP, то есть любыми внешними базами данных, интернетом и внутренними информационными сетями компании. Заполняя диалоговые формы в процессе обработки вызова, оператор может получать из единой базы данных ту или иную информацию, что позволяет ему самостоятельно решать широкий список консультативных задач. Одновременно происходит оформление входящего вызова в отдельную анкету, их каталогизация, формирование клиентской базы. Использование диалоговых форм обеспечивает работу CRM-систем и позволяет организовать эффективный телемаркетинг, вести управление не только коммуникациями, но и продажами. Такая компьютерно-телефонная интеграция превращает оператора в универсального агента по коммуникациям и многократно повышает возможности любого колл-центра.

Правила расчета стоимости лицензий

Серверная программная платформа Oktell

Позволяет запускать службу на сервере и запускать приложение с интерфейсом администратора. Ед. измерения — запускаемое серверное приложение или служба. Стоимость — 6 500 рублей. Включает в себя стоимость аппаратных и (или) программных средств защиты.

Общее количество пользователей

Позволяет запускать клиентское приложение на рабочих станциях и использовать режимы «Администрирование» и «Офис», а также подключаемые внешние модули. Лицензия предназначена для офисных сотрудников, не являющихся операторами call-центра. Стоимость: при покупке от 1 (первого) до 30 (тридцатого) пользователя — 800 рублей; с 31 (тридцать первого) до 100 (сотого) пользователя — 600 рублей. С 101 (сто первого) пользователя и более — 400 рублей.

Количество внешних голосовых каналов

Позволяет использовать голосовые каналы интерфейсов E1, FXO, SIP, обрабатываемые логикой работы системы как внешние каналы для подключения сервера к операторам связи и внешним шлюзам. Стоимость — при покупке 1 (первого) до 30 (тридцатого) канала — 1 000 рублей; с 31 (тридцать первого) до 60 (шестидесятого) канала — 700 рублей; с 61 (шестьдесят первого) канала и каждого следующего — 500 рублей.

Количество внутренних голосовых каналов

Позволяет использовать голосовые каналы интерфейсов FXS, SIP, обрабатываемые логикой работы системы как внутренние каналы для к серверу абонентских устройств и внутренних шлюзов. Количество каналов может быть больше или равно количеству пользователей. Стоимость — 200 рублей.

Модуль call-центр

Разрешает использовать рабочие места с правом входа в call-центр. При покупке модуля обязательно покупка как минимум одного рабочего места с правом работы в режиме call-центр. В одной серверной программной платформе может быть открыто не более одного модуля. Стоимость — 35 000 рублей.

Количество пользователей с правом работы в режиме call-центр

Позволяет пользователям осуществлять вход и использовать функции, предусмотренные режимом call-центр. Разрешается только при открытом модуле call-центр и соответствующем количестве разрешений пользователя. Стоимость: при покупке от 1 (первого) до 20 (двадцатого) пользователя — 15 000 рублей; с 21 (двадцать первого) и более — 10 000 рублей.

Минимальные требования

- Windows 2000, XP, 2003 Server или Vista
- 1 GHz Processor
- 512 MB оперативной памяти
- 200 MB свободного места на диске

Документация

Для ознакомления с возможностями и принципами работы call-центра Oktell вы можете скачать документацию.

Файлы и документация

IP АТС Oktell (ознакомительная версия)

Язык: русский

 [Скачать](#) (184500 кб)

Техническое описание Язык: русский

 [Скачать](#) (в формате PDF*, 16000 кб)

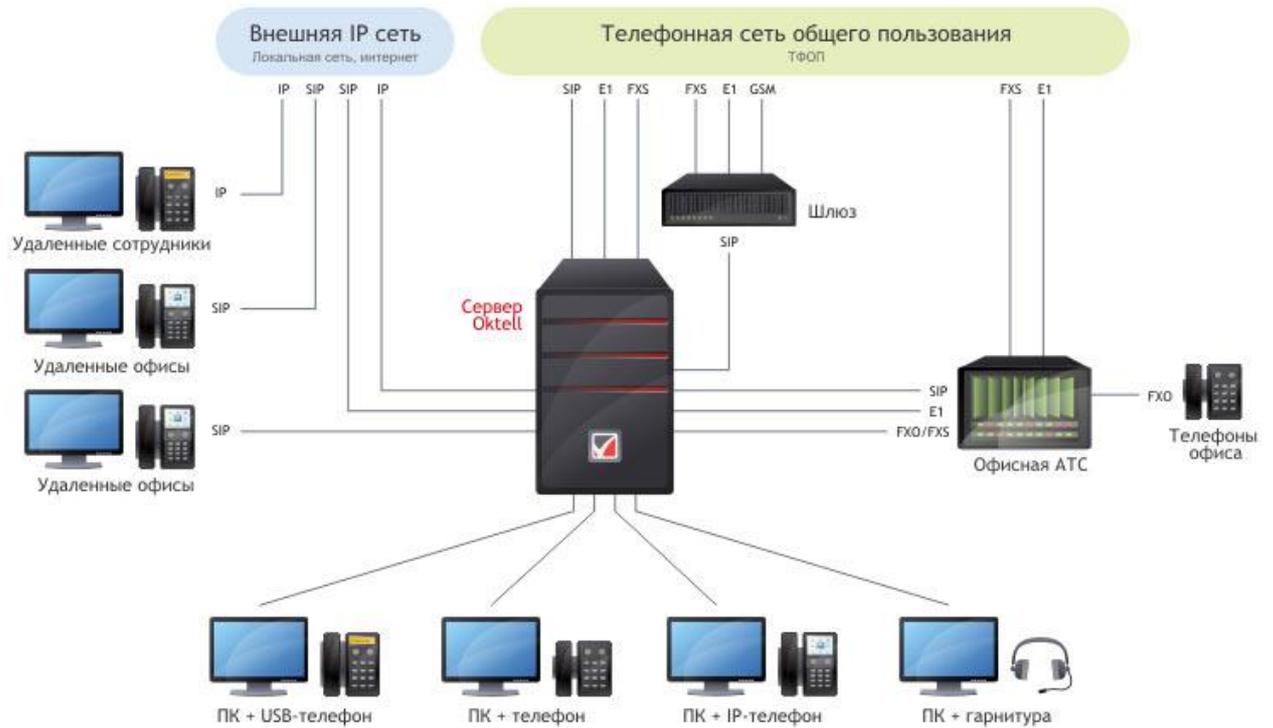
Руководство Язык: русский

 [Скачать](#) (в формате CHM*, 8100 кб)

Документация по интеграции Язык: русский

 [Скачать](#) (в формате CHM*, 1200 кб)

Телефонно-компьютерная инфраструктура на базе Oktell



Ядром системы является сервер Oktell, выполняемый на базе компьютера или серверной станции соответствующей конфигурации. При построении масштабных систем возможно разделение процессов на несколько серверов — сервер коммутаций, сервер логики и сервер баз данных. При работе сервера коммутаций с телефонными каналами аналоговых интерфейсов и интерфейсов цифровых потоков E1, в PCI слоты сервера устанавливаются платы компьютерно-телефонной интеграции (платы СТИ). При использовании IP каналов связи, голосовой трафик передается через сетевую карту. Прямое и обратное преобразование звукового потока в IP трафик производится программно. В некоторых случаях в сервер могут быть установлены IP платы, обеспечивающие аппаратное преобразование. Возможно одновременное использование аналоговых, E1 и IP каналов. Сервер является коммутационным оборудованием, управляемым программной надстройкой.

Рабочее место оператора организуется на базе рабочей станции, подключаемой к серверу через сетевое оборудование. Программное обеспечение, установленное на клиентской рабочей станции взаимодействует с серверной частью. Передача голосового трафика на рабочее место оператора производится по телефонным линиям аналоговых интерфейсов или по локальной сети по технологии IP. В случае использования в качестве абонентских устройств IP гарнитур, телефонов, или других аудиоустройств, подключаемых к компьютеру, в клиентском программном обеспечении задействуется код прямого и обратного преобразования IP в звуковой поток.

Сравнительные характеристики продуктов семейства Oktell

Функциональные возможности	Call-центр Oktell	IP ATC Oktell	Автоматическая справочная служба (IVR)	Актуализация баз данных	Oktell Telesale
Распределение звонков по операторам	✓				
Управление очередями	✓	✓			
Маршрутизация вызова	✓	✓			
Построение алгоритмов автоматического обслуживания	✓	✓	✓	✓	
Построение алгоритмов диалога	✓				✓

операторов с абонентом

Построение служебных алгоритмов	✓	✓	✓	✓	✓
Система исходящих звонков	✓			✓	✓
Система контроля параметров и управления работой	✓				✓
Статистика	✓	✓	✓	✓	✓
Централизованная запись телефонных разговоров	✓	✓			✓
Функции работы со звонком	✓	✓			✓