

**8 лет делаем Call-центры**  
Более 150 клиентов в 34 городах 5 стран



# Основной функционал IP АТС и Call-центра **Oktell**

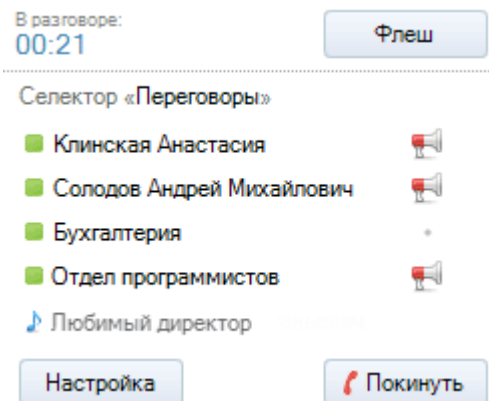
Чем АТС отличается от Call-центров и что Oktell  
умеет такого, чего не умеют конкуренты

**8 лет делаем Call-центры**  
Более 150 клиентов в 34 городах 5 стран



## Рабочее место сотрудника

- Регистрация на любом рабочем месте
- Встроенный чат
- Конференции

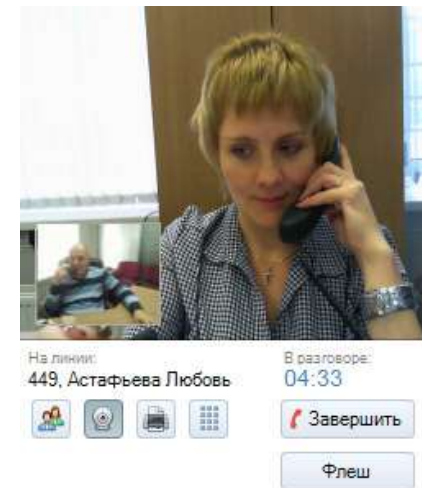


**8 лет делаем Call-центры**  
Более 150 клиентов в 34 городах 5 стран



# Функции работы со звонком

- Видео-звонки
- Переводы звонков (на внешний, внутренний, IVR, оператора, задачу)
- перехват звонков



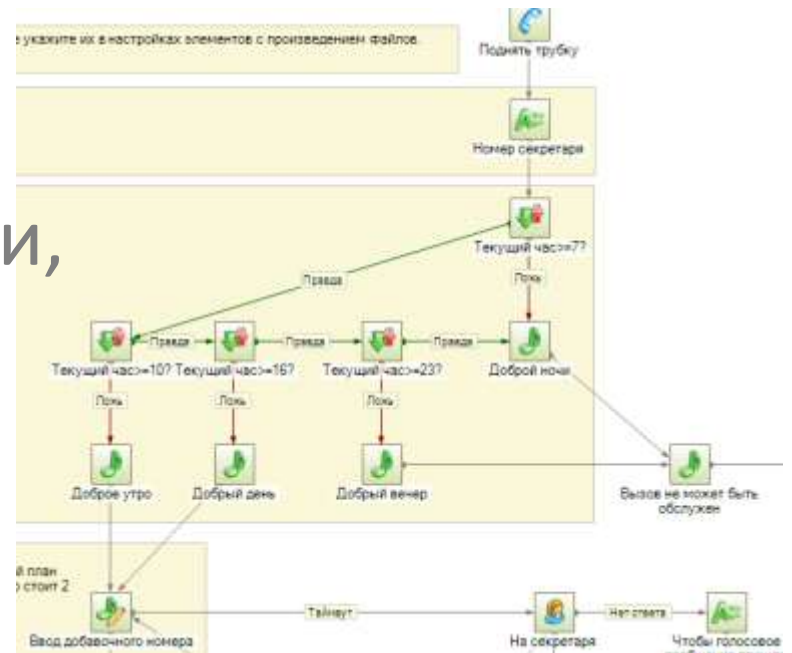
## Маршрутизация вызовов

- По направлениям
- Сценарии маршрутизации входящих
- Сценарий набора номера
- По определившемуся номеру телефона
- Через IVR
- По занятости сотрудников



# IVR

- Графический редактор
- Функции маршрутизации, переключение
- Работа с факсами
- Распознавание речи
- Запись голосовых сообщений
- Взаимодействие с базами данных и CRM-системами

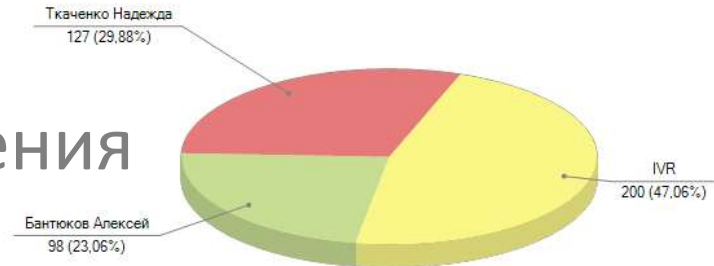


**8 лет делаем Call-центры**  
**Более 150 клиентов в 34 городах 5 стран**



# Статистика

- Предустановленные отчеты
- Запись разговоров
- Сжатие файлов для хранения



## Статистика АТС

Журнал    Диаграммы    Шкала времени

Фильтр:

Дата: 23.10.2012 - 23.10.2012    Внутренний абонент: Все сотрудники и номера

Время: 8:00 - 20:00    Внешний номер:

Тип: Все    С комментарием:

Время в разговоре: 0:00:01     Показывать данные по задачам

Дата	Время	Тип	Абонент А	Абонент Б	В разговоре	Ожидание отв...	Старт	Набрано	С
23.10.2012	18:56:25	FXS→FXO	Бантюков Алек...	0965634598	0:00:09	0:00:14	👤➔		
23.10.2012	18:55:43	FXS→FXO	Бантюков Алек...	0672971706	0:00:18	0:00:07	👤➔		
23.10.2012	18:51:41	FXS→FXO	Бантюков Алек...	0982549488	0:00:33	0:00:09	👤➔		
23.10.2012	18:50:42	FXS→FXO	Бантюков Алек...	0975001866	0:00:45	0:00:07	👤➔		
23.10.2012	18:49:14	FXO→FXS	IVR	0975001866	0:01:02	0:00:00	⚙️		
23.10.2012	18:49:02	FXO→FXS	975001866	IVR	0:00:02	0:00:00	👤➔	380931771677	
23.10.2012	18:48:52	FXS→FXO	Бантюков Алек...	0636537387	0:01:25	0:00:17	👤➔		
23.10.2012	18:47:26	FXS→FXO	Бантюков Алек...	0936511716	0:00:54	0:00:09	👤➔		
23.10.2012	18:46:25	FXS→FXO	Бантюков Алек...	0676560914	0:00:33	0:00:16	👤➔		
23.10.2012	18:43:16	FXO→FXS	0637098049	Бантюков Алек...	0:02:55	0:00:01	👤➔	199	
23.10.2012	18:43:10	FXO→FXS	IVR	0637098049	0:00:06	0:00:00	⚙️		

## Служебные сценарии

- Запуск по расписанию
- Обработка запросов из WEB
- Асинхронный запуск

## Каналы связи

- Традиционная телефония
- IP-телефония
- WEB
- SMS



**8 лет делаем Call-центры**  
Более 150 клиентов в 34 городах 5 стран



# Интеграция

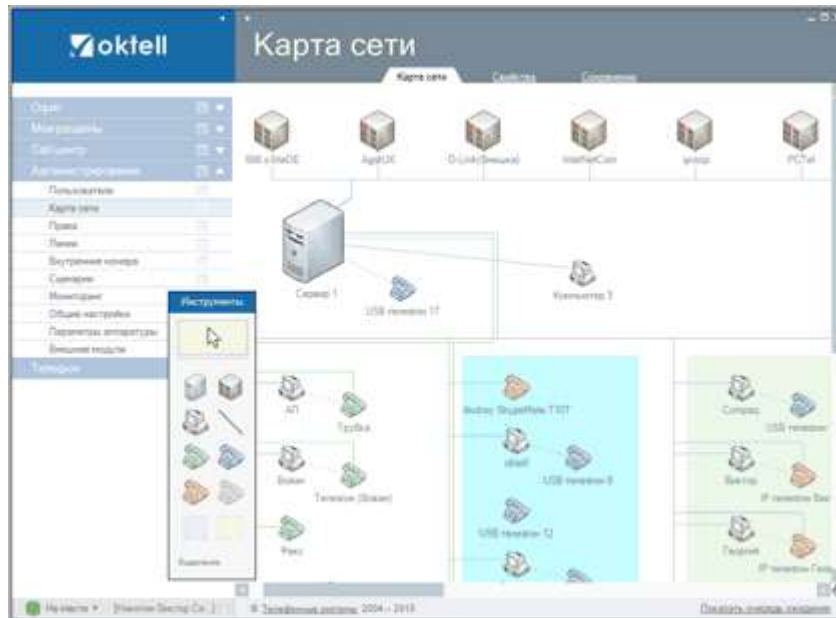
- Интеграция со сторонними БД
- Реализованные проекты с CRM:  
1С, Terrasoft, IrisCRM, FreshCRM
- Внешние модули
- Взаимодействие с WEB



**8 лет делаем Call-центры**  
Более 150 клиентов в 34 городах 5 стран



# Удобные интерфейсы



**8 лет делаем Call-центры**  
Более 150 клиентов в 34 городах 5 стран



# Основной функционал Call-Центра **Oktell**

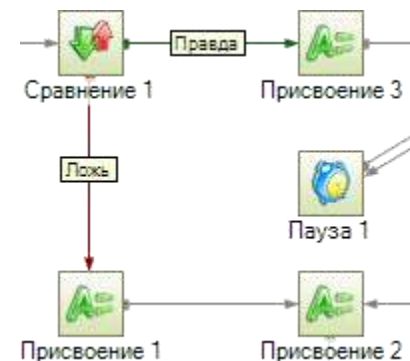
В дополнение к стандартным функциям IP АТС Call-центр Oktell предоставляет широкий выбор возможностей для организации продуктивной и эффективной работы операторов.

**8 лет делаем Call-центры**  
Более 150 клиентов в 34 городах 5 стран



# Входящие кампании

- Голосовые меню IVR
- Очереди ожидания
- Диалоговые формы
- Алгоритмы распределения между операторами
- Закрепление оператора за абонентом
- Формирование базы клиентов



**8 лет делаем Call-центры**  
Более 150 клиентов в 34 городах 5 стран



# Исходящие кампании

- Несколько кампаний одновременно
- Автоматический запуск по графику или событиям
- Алгоритмы обзвона абонентов
- Работа по списку абонентов из сторонней БД или CRM
- Прогрессивный режим обзвона
- Диалоговые формы

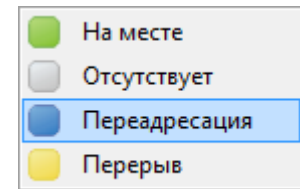


**8 лет делаем Call-центры**  
Более 150 клиентов в 34 городах 5 стран



# Рабочее место оператора

- Информирование о перерывах
- Индивидуальные показатели работы
- Встроенный чат
- Участие в нескольких задачах
- Возможность запроса помощи супервизора
- Информирование о нарушении регламента



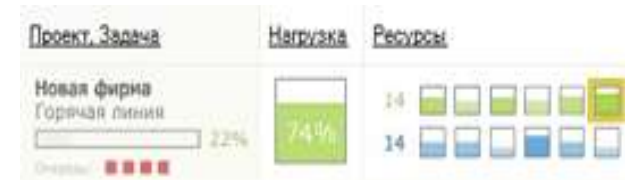
8 лет делаем Call-центры

Более 150 клиентов в 34 городах 5 стран



# Контроль и управление


- Динамическое управление ресурсами
- Контроль очереди
- Контроль нагрузки линий и операторов
- Встроенный редактор индикаторов
- Индикаторы (показатели работы)



8 лет делаем Call-центры  
Боле 150 клиентов в 34 городах 5 стран

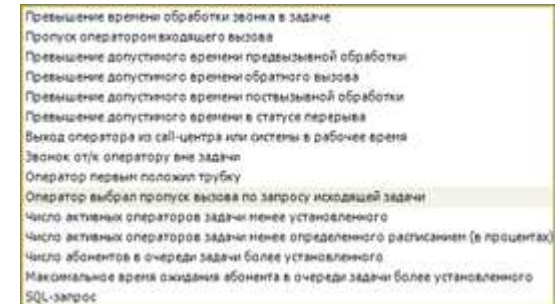


# Статистика

- Предусстановленные отчеты
- Встроенный редактор отчетов
- Обзор и прослушивание звонков
- Экспорт данных 

# Контрольные события

- Предусстановленные события
- Запуск сценария при срабатывании
- Создание произвольных события
- Уведомление по каналам связи



**8 лет делаем Call-центры**  
Более 150 клиентов в 34 городах 5 стран



**Интересно? Да!**

**Звоните 044 379 2800**

**info@oktell.com.ua**