

oktell Studio

представляет собой
линейку продуктов
и ролевых приложений,
используемых для
построения архитектуры
контакт-центра





oktell Studio

Платформа предлагает решения для различных отраслей, которые учитывают потребности контакт-центров, позволяют измерять и контролировать все каналы коммуникации

The logo for MS Router features a stylized 'M' icon on the left, composed of a grey upper-left triangle, a red lower-left triangle, and a white diagonal line. To the right of the icon, the letters 'S Router' are displayed in a teal, sans-serif font.

MS Router



MS Router

Программный продукт
в линейке OKTELL STUDIO:

Интеллектуальная
коммуникационная АТС

Классика в одном пакете

- создание и использование гибких IVR-сценариев
- маршрутизация входящих/исходящих звонков по заданным параметрам (время, данные из CRM, регион и т. д.)
- запись разговоров
- использование Дополнительных Видов Обслуживания (ДВО)
- интеграция с внешними информационными системами
- использование стационарных телефонов и софтофонов с поддержкой SIP
- условный и безусловный перевод звонка
- гибкие настройки переадресации
- статистика и аналитика
- голосовая почта
- создание групповых номеров

Классика +

Функция

- Сtereo-запись по разным каналам
- Склейка записей разговоров с разными сотрудниками в рамках одного обслуживания
- Выгрузка записей в S3 или хранение записей на собственных ресурсах
- Генерация ссылки на запись
- Запись голоса в IVR



Применение

- Раздельный анализ разговора сотрудника с клиентом
- Скорость и удобство работы с записями разговоров
- Хранение записей с высоким уровнем надежности и доступности
- Удобство передачи, хранения и распространения записей
- Использование в автообслуживании и автоинформировании



Пишем и храним по правилам

Продукт позволяет многокритериально настраивать общие правила для записи и хранения телефонных разговоров, а также создавать исключения из этих правил для разных групп абонентов.



Открытый защищенный доступ

Хранение возможно в платформе или вашем S3. Доступ к статистике реализуется через стоковое ролевое приложение, через интеграцию в свое ролевое приложение и/или внешнюю систему

Основные

Приоритет
1000

Записывать

Правило хранения
test_audio_save

Фильтрация

Направление вызова ?
* (любое направление)

Маска номера источника
*

Маска номера назначения
*

Домена ?

Расписание

Расписание

Любое время

Любое время

Рабочие часы

Вне рабочие часы

Ручной ввод

Групповые номера

**Объединение в групповой номер
внутренних и внешних номеров**

**Параллельный вызов сотруднику на
внутренний и мобильный номера, а
также перевод вызова между ними**

**Объединение множества разных
номеров клиента в один
виртуальный номер**

**Объединение в групповой входящий
номер операторов за STUDIO,
сотрудников на другой АТС и
сотрудников "в полях" (мобильный, FMC)**

**Использование для calltracking
с динамическими группами из
внешних ИС и публичных сервисов**

Классика ++

✓ S Router

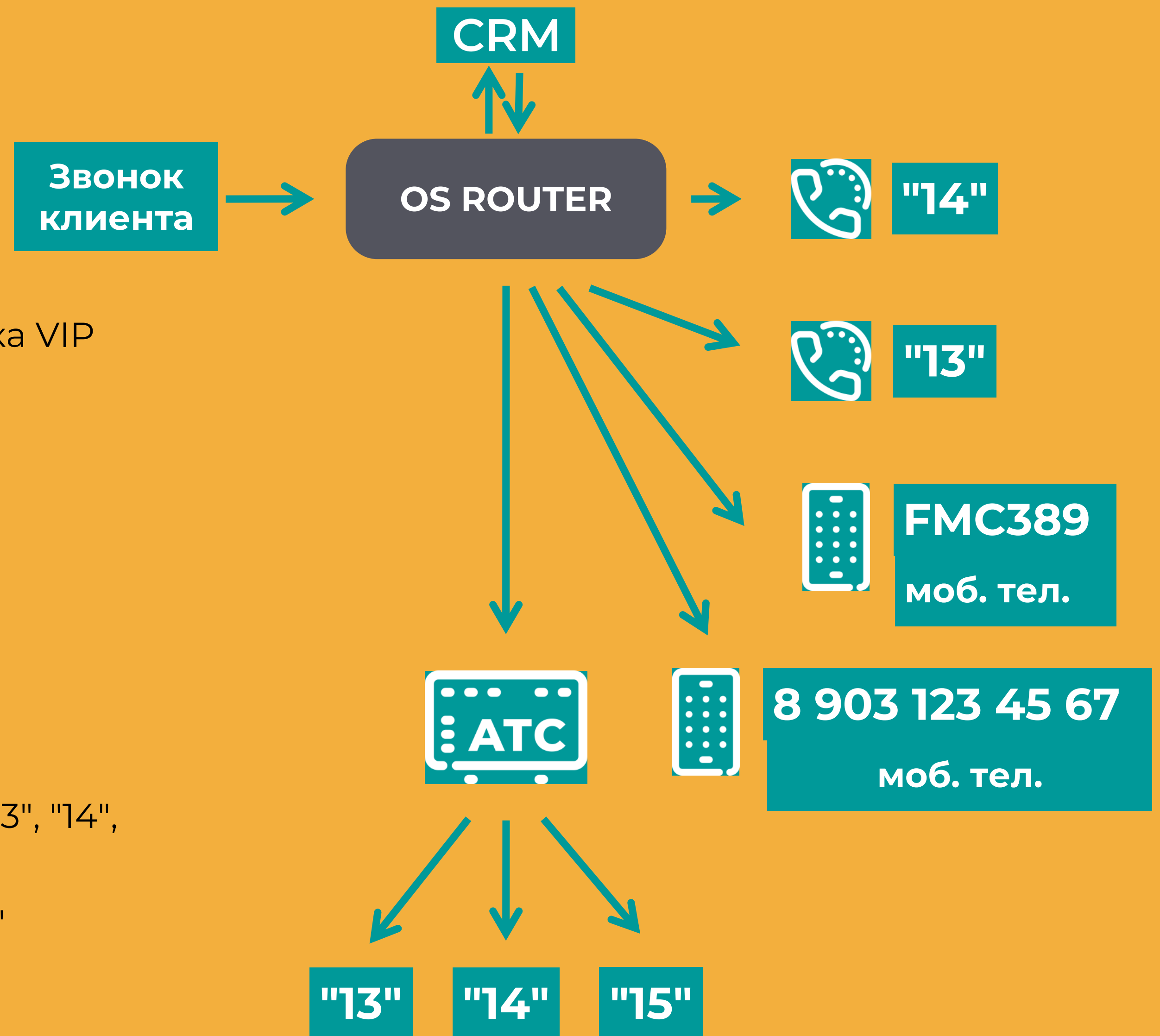
Групповые номера

Кейс 1

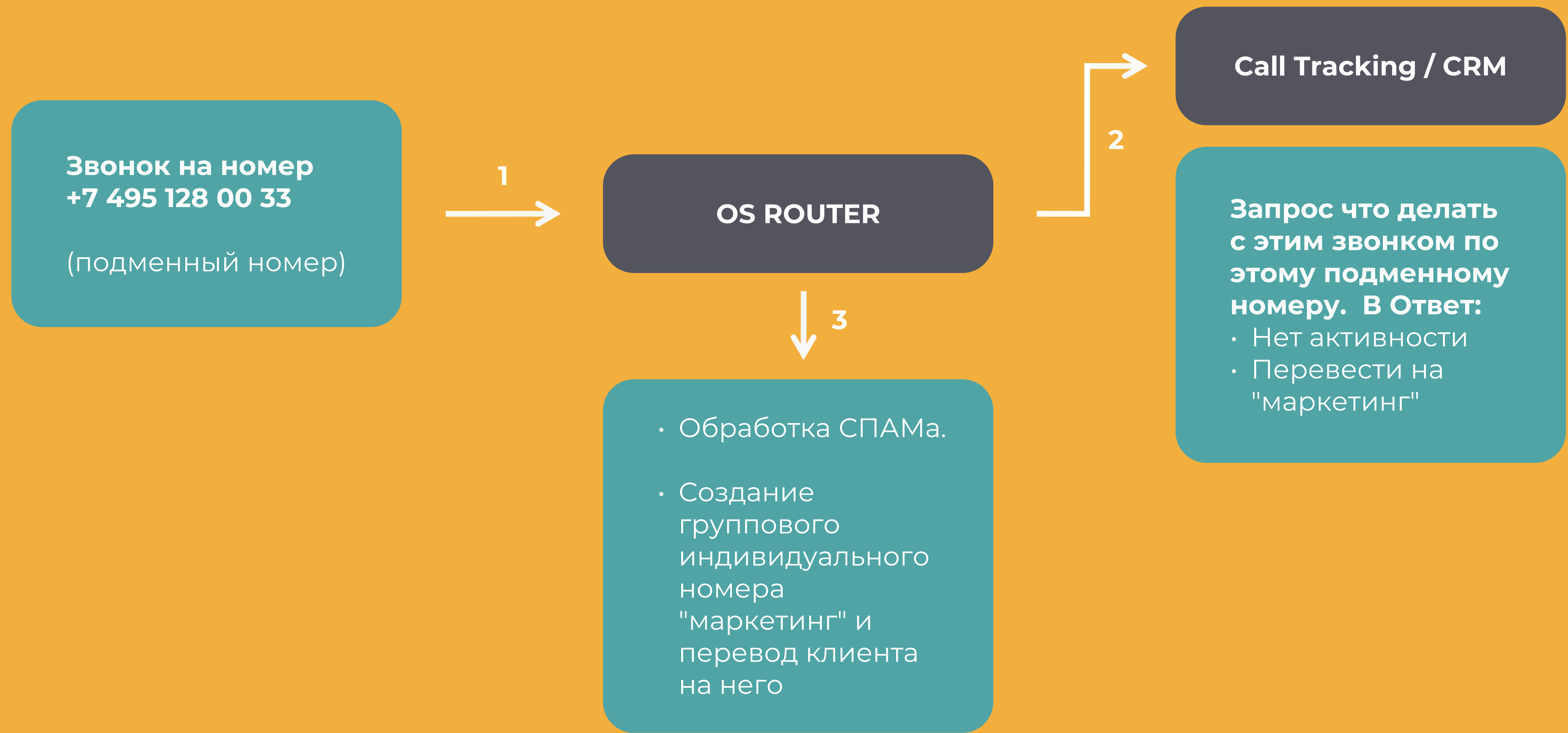
- Запуск IVR приветствия
- Из CRM получаем ответственного менеджера
- Проверяем его статус и/или дозваниваемся пока VIP клиент еще в IVR-приветствии
- Соединяем клиента и менеджера
- Параллельно звонку накапливаем контекст и интегрируем поведение с CRM

Кейс 2

- Запуск IVR приветствия
- Из CRM получаем статус "Новый клиент"
- Создаем групповой номер "А", куда включаем "13", "14", FMC389, АТС "13"
- Переключение абонента в групповой номер "А"
- Параллельно звонку накапливаем контекст и интегрируем поведение с CRM



Групповые номера для Call Tracking



Классика +++



Код Абонентских Функций (КАФ)

Классические функции.

Перевод, перехват звонка (прямой и по группе), конференц-связь, парковка, голосовая почта

Интеллектуальные функции.

IVR, очереди ожидания, вторжение, интерком

Альтернативные функции.

Правила и алгоритмы работы с парковкой и голосовой почтой можно менять на "свои"

Проектные функции.

Можно создать свои ДВО через алгоритмы IVR, компоненты «обработки звонков»

- переключить/забрать на свой сотовый
- собрать конференцию (участники на портале)
- отправить клиента на оценку обслуживания
- получить последний разговор на e-mail

Префиксы всех КАФ настраиваются в домене.

Номера КАФ маршрутизируются по общим правилам

Очереди обслуживания

Очередь определяет

- IVR приветствия
- IVR ожидания
- IVR прекоммутации
- Поствызывную обработку
- Причины перерывов

Алгоритмы поиска Оператора

- По приоритету (скиллу)
- Случайно
- По SLA

Алгоритмы поиска Очереди

- SPQ
- WFQ
- SPQ+WFQ

Очередь может быть без операторов

Единые правила для обслуживания внешних и внутренних клиентов (Service Desk, Help Desk, переводы от сотрудников)

Единая очередь для входящих и исходящих обращений, интеграция с внешними CallList / CRM

Единая статистика всех циклов обработки: время приветствия, ожидания, разговора, поствызывной обработки

Классика IV+



Очереди обслуживания



Уже больше чем Классика

 S Router

Катастрофоустойчивость,
мультидоменность, распределенность

Выгрузка записей в S3 или хранение
записей на собственных ресурсах

Разворачивание из template за 8 секунд
и переезд доменов на другой сайт
за считанные минуты

Если все перегрузилось, то все
восстановится в том же состоянии
за пару минут

Единое администрирование с любой
разрешенной точки, логирование всех
успешных изменений

Ролевые приложения, включая
свою аутентификацию

Внешняя подписка на сообщения
по звонкам и событиям

Самодиагностика и интеграция
с NMS (например Zabbix)

Варианты поставки



Продукты семейства OKTELL STUDIO поставляются в ONSITE и CLOUD версиях



Onsite

Скачивание дистрибутива, установка
на серверах заказчика



Cloud

Доступ осуществляется через браузер

Если все упало, то мы
тут ни при чем

Но можем "пнуть"
кофеварку, чтобы кофе
был горячим



Спасибо
за внимание!



Контакты

S Router



+7 (495) 229-49-89

Евгений Кадин, доб. 471



mail@oktell.ru



<https://oktell.ru/>



[instagram.com/oktellia/](https://www.instagram.com/oktellia/)



[facebook.com/oktell](https://www.facebook.com/oktell)