

oktell Studio

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





oktell Studio

Платформа ОКТЕLL Studio
позволяет управлять
сервисами, задачами
и коммутациями,
автоматизировать работу
контакт-центров

S Bridge

Продукт в линейке OKTELL
Studio

Программный продукт,
обеспечивающий вопросы
безопасности,
распределенности,
масштабируемости
и отказоустойчивости



Безопасность коммуникаций от внешних угроз

OS Bridge контролирует пограничные сессии и обеспечивает безопасность периметра внутренней сети

Реализует единые процессы обслуживания, что позволяет унифицировать и оптимизировать коммуникации



Интеграционные возможности

OS Bridge интегрирует сторонние сервисы, службы и приложения в фоновом режиме, расширяет функционал текущих служб

- информирование CRM системы о звонках
- подключение визуальных интерфейсов и клиентских приложений
- Click-to-call – возможность совершить звонок из CRM системы
- обратный звонок – заявка на обратную связь
- умный секретарь - персонализация
- интеграция с AD/LDAP

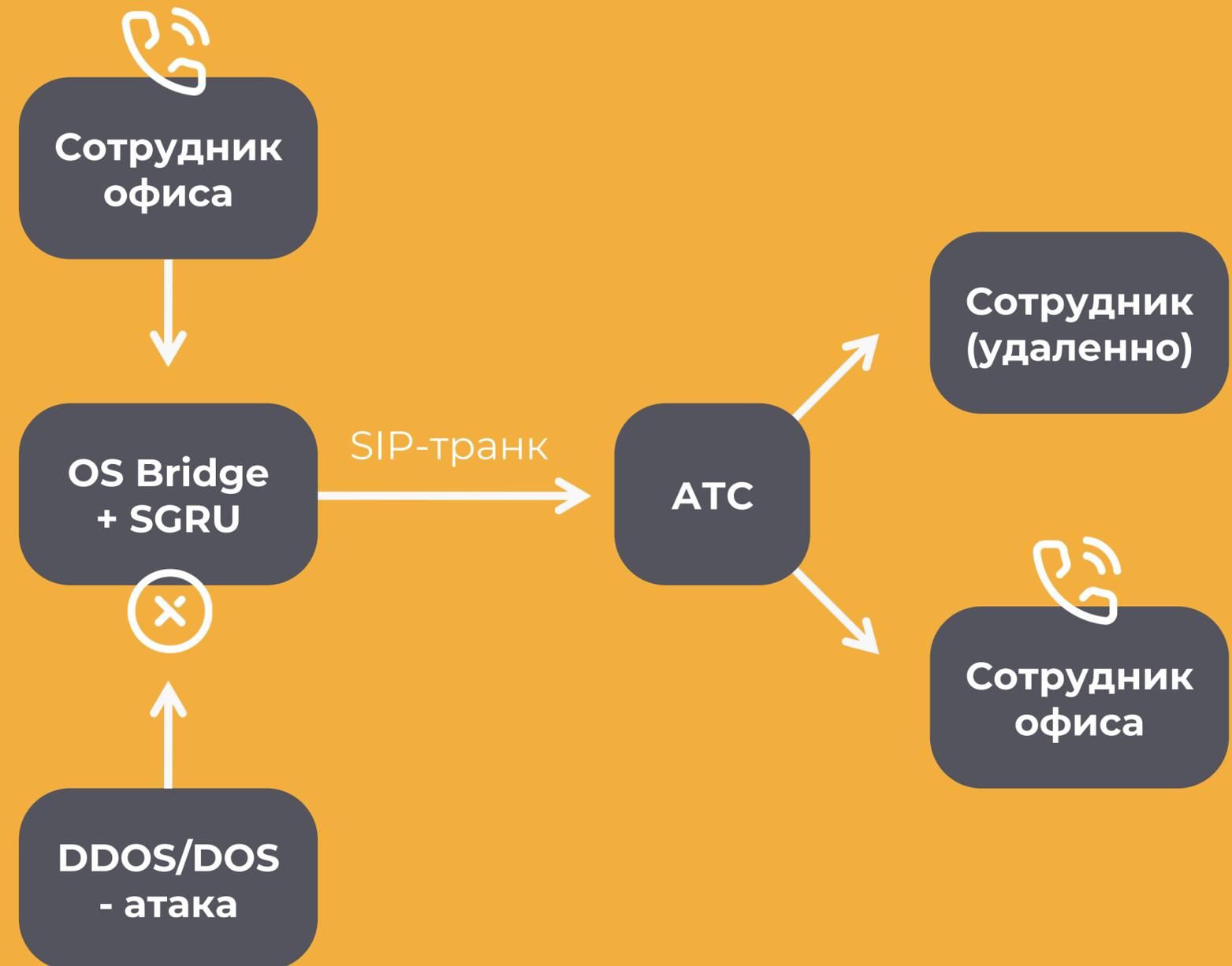


Преимущества:

- фиксация всех коммутаций внутри CRM системы
- бесшовная интеграция в текущую коммутационную структуру
- безопасное подключение удаленных сотрудников
- увеличение конверсии в продажи на 30% за счет наличия центральной точки сбора всей информации
- логирование всех контактов с клиентом
- обогащение (дополнение) портрета клиента контекстными данными за счет фиксации всех голосовых коммутаций и их записями
- улучшение качества обслуживания и повышение лояльности клиентов (retention) не менее чем на 20%
- индивидуальное обслуживание клиента на основании потребностей и истории всех коммуникаций
- автосекретарь – система отвечает на звонок, идентифицирует клиента, поднимает его историю, находит текущие активности и реагирует на запрос

Офис

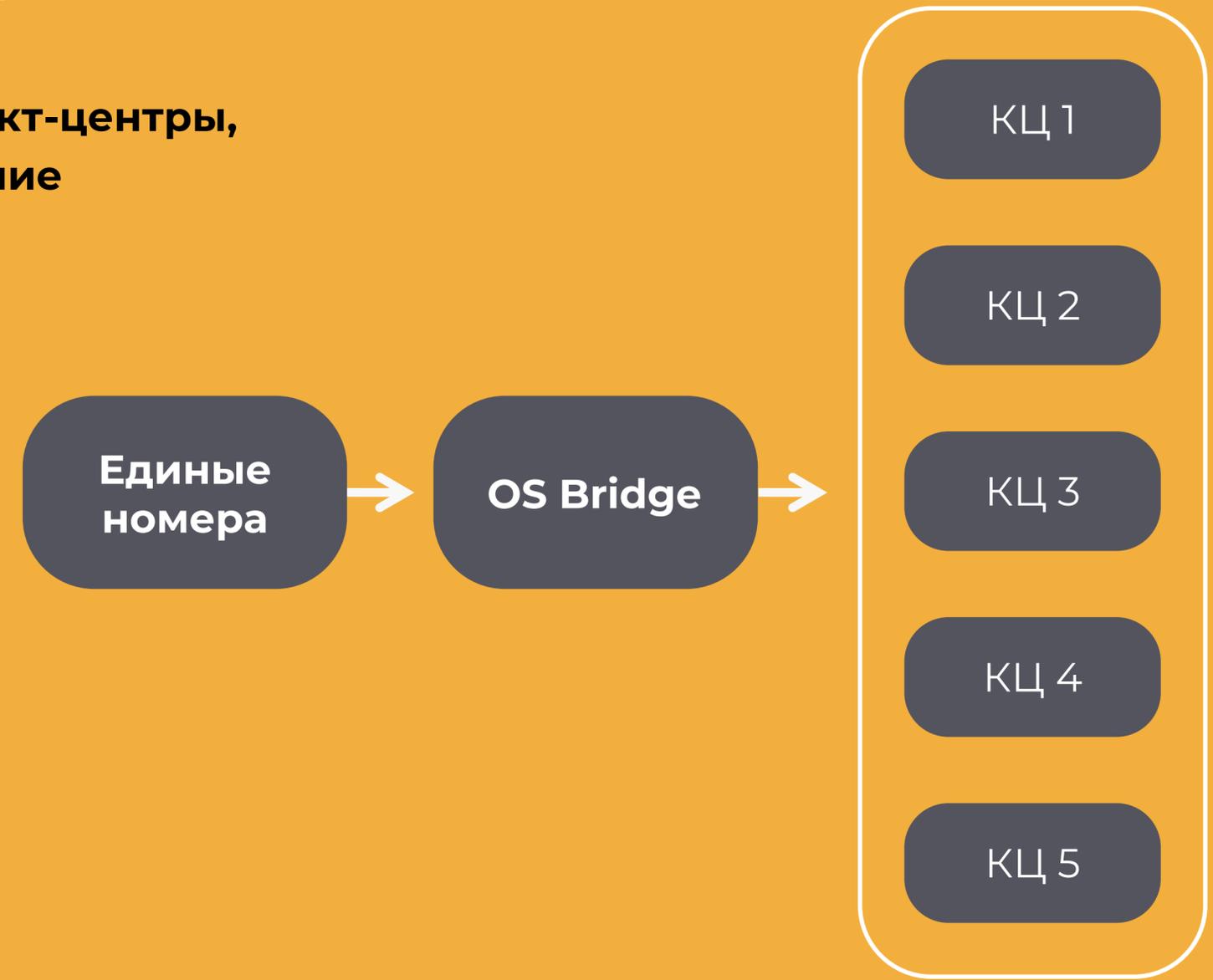
- обеспечивает безопасное подключение удаленных сотрудников
- выполняет защиту всех коммуникаций за счет реализованных функций SBC
- реализует возможность подключения и настройки разрешенных устройств
- задает кодовое ограничение звонка с определенными параметрами



Объединение контакт-центров

OS Bridge объединяет внутренние и внешние контакт-центры, что делает возможным централизованное управление коммуникациями из единой точки

- единое приветствие
- единая очередь
- распределение обращений с учетом загруженности контакт-центра
- отслеживание SLA
- бесшовное переключение коммутации на доступный контакт-центр при разрыве связи





Отслеживание SLA

Централизованное отслеживание показателя качества обслуживания клиентов



Стандартизация голосового обслуживания

Единый стандарт голосового приветствия и обслуживания для очередей ожидания объединенных контакт-центров



Распределение обращений

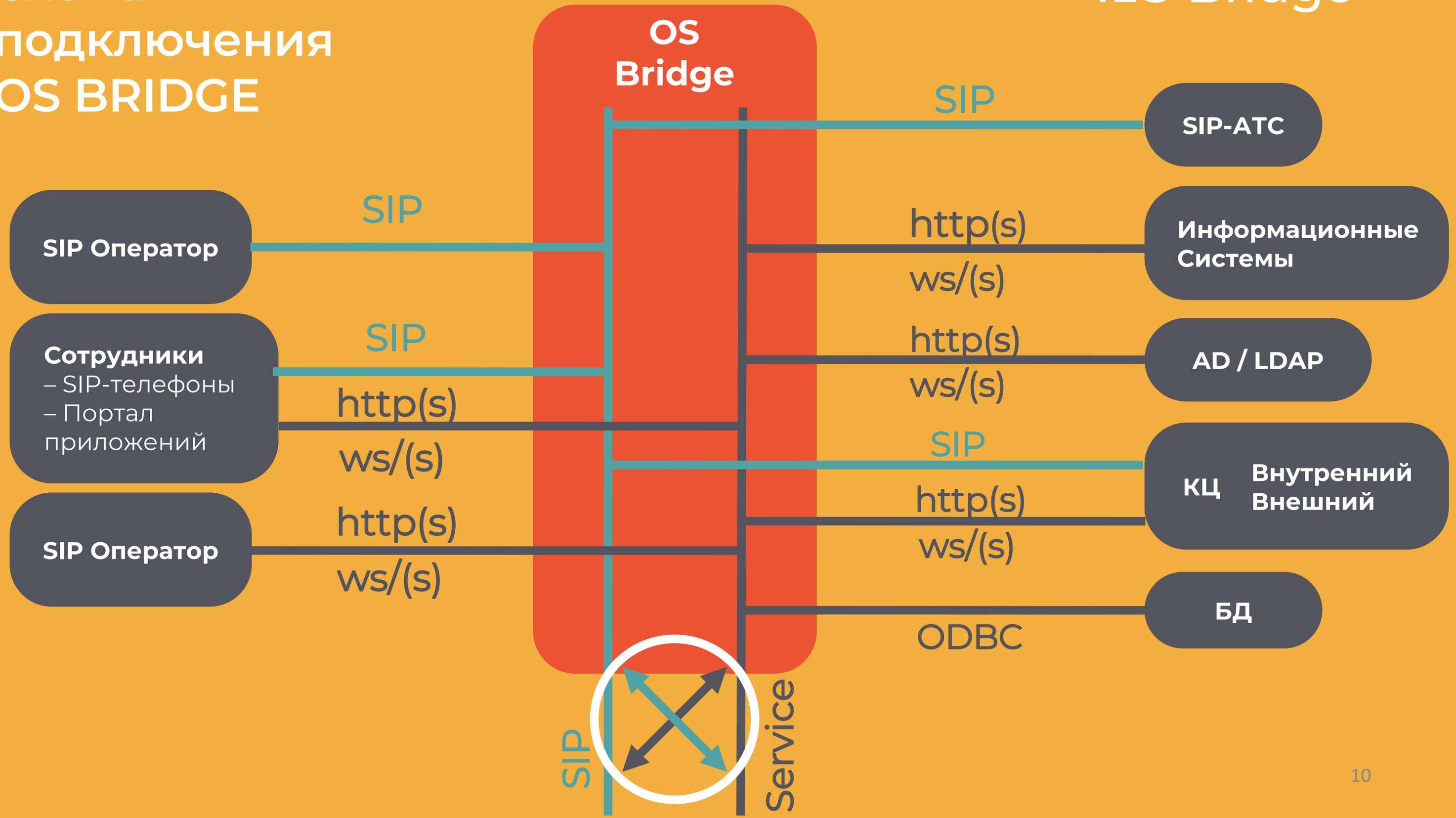
- Мониторинг доступности контакт-центров
- Создание актуальной карты доступности
- Автоматизированное распределение нагрузки



Утилизация ресурсов

Эффективная утилизация предоставленных ресурсов каждого из контакт-центров

Схема подключения OS BRIDGE



Боли:

- потеря обращений при пиковых нагрузках
- децентрализованность распределенных контакт-центров
- разрозненность статистических данных
- отсутствие единой коммутационной среды (единого номерного плана)
- сложность в поддержке разнобрендовых коммуникационных систем

Решение

- ведение контроля аварийных ситуаций
- сбор статистики показателей работы системы
- обеспечение безопасности передачи данных
- защита от DOS/DDOS атак
- организация рабочих мест для безопасной удаленной работы вне офиса
- оперативный перевод отдела, офиса или всей организации на дистанционную работу с сохранением всей структуры взаимодействия, без дополнительного оборудования
- централизованное и/или распределенное управление (единые правила для всей сети)
- интеллектуальное перераспределение звонков по свободным сотрудникам при пиковых нагрузках контакт-центра

Спасибо
за внимание!



Контакты



+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)