

ID 20190609/007.1215.6

like|followers|subscriptions

# Профессиональные бизнес Решения

для контакт-центров и операторов связи

TelSoft

 **Билайн®**  
Бизнес

# О компании

ООО «Телсофт» работает на российском рынке с 2002 года и является одним из ведущих разработчиков специального программного обеспечения для центров обслуживания вызовов (ЦОВ), интеллектуальных платформ и других систем массового дистанционного обслуживания.

В портфолио компании — большой список проектов и бизнес решений, реализованных группе компаний VEON.

Самые масштабные из них:

ПО Контактного центра IPN, TAS, NewTelephony ISVIR, QMS, CC Dashboard, IVRStat, CTI, Multichannel, Interactive Digital Response.

Еще один известный продукт компании — «КП ССТУ».

Это распределенная коммутационная платформа, охватывающая огромное число государственных органов Российской Федерации. Платформу используют для информационного обмена между госорганами, а также для проведения таких масштабных массовых мероприятий как Единый день по работе с обращениями граждан.

**TelSoft**

Все решения являются  
**собственной**

разработкой  
компании ООО «Телсофт». Комплекс основного ПО, входящего в состав Платформы IPN платформы разрабатывался с 2003 по 2018 годы, а также продолжает активно развиваться в настоящее время.



# Решения для контакт-центров

## Routing Point

Сеть универсальных маршрутизирующих узлов

## ISIVR

Среда создания сценариев, управления контентом и приложениями

## Historical & RT Reporting

Инструменты real-time мониторинга и исторической отчетности

# IPN

Interaction Platform Network

## Агентское ПО

CTI и SIP softphone (AWP), интеграции с CRM-системами

## ACD

Единая система управления распределением вызовов промышленного уровня

## Quality Management System

Система записи аудио и экрана

для контроля качества работы



# Routing Point

Routing Point — программно-аппаратный комплекс, это входная точка для всех вызовов, поступающих в систему.

Routing Point обеспечивает первичное автоматизированное интерактивное обслуживание вызовов, а также дальнейшую их маршрутизацию в рамках Interaction Platform Network под управлением ACD.

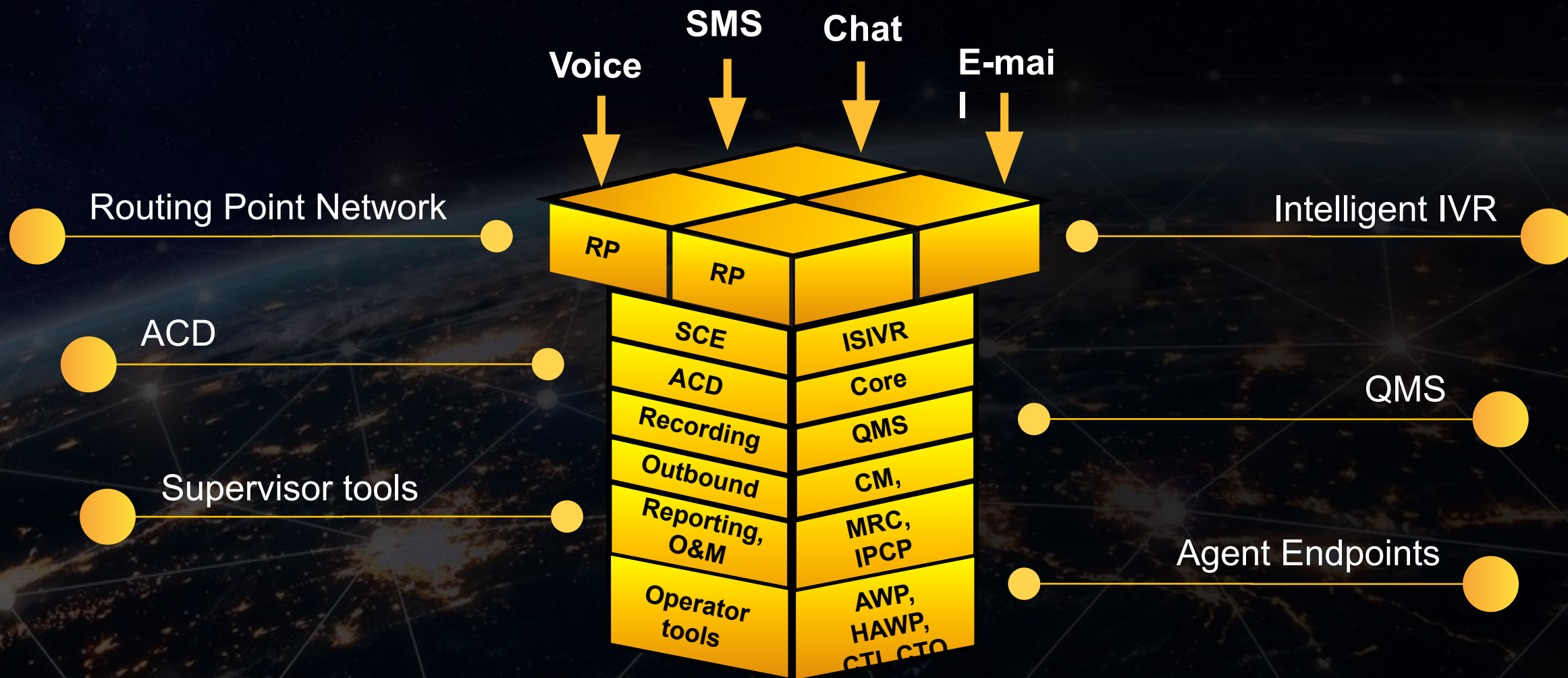
Каждый RP не зависим друг от друга, что позволяет гибко масштабировать систему, обеспечивая высокую отказоустойчивость.

RP имеет свой собственный скриптовый язык разработки IS3 с низким порогом вхождения, что позволяет оперативно создавать различные сервисы.

Примеры:

- Agent Greeting
- IVR in Queue
- Call Back
- Post Call – постобработка
- Gray list segmentation
- IDR

# IPN



# Routing Point

Поддерживает интеграции с различными внешними системами, в том числе и с системами распознавания речи

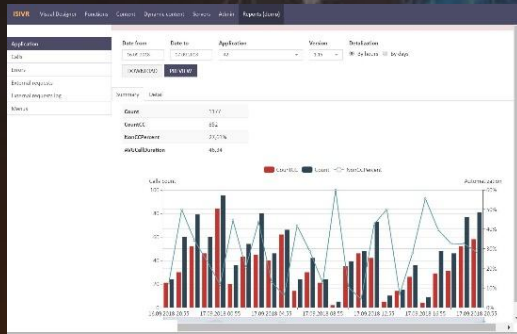
К примеру, в ВК у RP более 39 точек интеграции с внешними системами.

В процессе обслуживания RP может использовать широкий набор атрибутов: геолокацию, домашний регион, ARPU, рейтинг абонента, количество аварий в текущем сегменте, баланс, открытые заявки, признаки роуминга и многое другое. Это позволяет строить гибкие сценарии для автоматизации обслуживания клиентов.

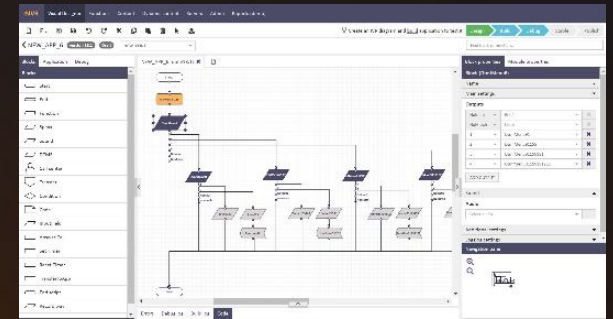
Для построения сценариев используется удобная графическая среда ISIVR. В нее включен набор инструментов, который обеспечивает полный жизненный цикл создания интеллектуальных голосовых сервисов.

№	Provider	Service description
1	GlassFish	Получение баланса, ТП, списка соков
2	GlassFish	Заказ на получение пароля от личного кабинета
3	GlassFish	Остаток трафика в пакете, включенном в ТП или отдельной услуге
4	GlassFish	Проверка наличия пароля на номере
5	GlassFish	Блокировка\разблокировка телефона
6	GlassFish	Получение родитеского номера
7	GlassFish	Ограничения на номере
8	GlassFish	Получение интеракций на номере
9	GlassFish	Дата списания и абонентская плата для ТП все Месяц
10	GlassFish	Дата последнего платежа
11	GlassFish	Проверка на блокировку номера
12	GlassFish	Агентский признак
13	GlassFish	Кейсы абонента
14	GlassFish	Проверка кейса
15	GlassFish	Показывает список детей родителя
16	GlassFish	DPC publish information about new or changed rate plan into GF (MQ Series (JMS)). Subscribed applications get information from GF
17	GlassFish	Информация по продуктам (для озвучивания абонентам стоимости услуг/размера абон платы и т.д).
18	GlassFish	Получить информацию о событиях (смена ТП, подключение услуги) последние N(15) мин. В UIVR уходит что произошло и параметры: время события, тип операции, название ТП/услуги и т.д.
19	ICR	Информация о событиях (смена ТП, подключение услуги). В GF уходит что произошло и параметры: время события, тип операции, название ТП/услуги и т.д. за последние 15 мин.
20	USSS	Передаем номер абонента и би-номер.

# Подсистема ISIVR



Reporting



Design

The screenshot displays the Content Management interface with a table listing various content items. The table has columns for Sound ID, Blocks, Description, Tags, Editor, Edit Date, and Edit Mode.

Sound ID	Blocks	Description	Tags	Editor	Edit Date	Edit Mode
92W_APP_6_voic_sound04_sound		Меню меню отступы		...	21.09.2014	...
92W_APP_6_voic_sound12_sound		Кликеры ММТМ ММТМ Свойства		...	21.09.2014	...
92W_APP_6_voic_sound13_sound	Уведомление, sound13	ММТМ ММТМ Свойства		...	21.09.2014	...
92W_APP_6_voic_sound14_sound	sound14, sound1401	Игры, игры, игры		...	21.09.2014	...
92W_APP_6_voic_sound15_sound	Sound15, Sound1501	Действия, действия		...	21.09.2014	...

Content Management

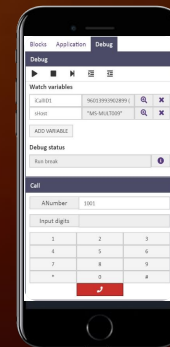
# ISIVR



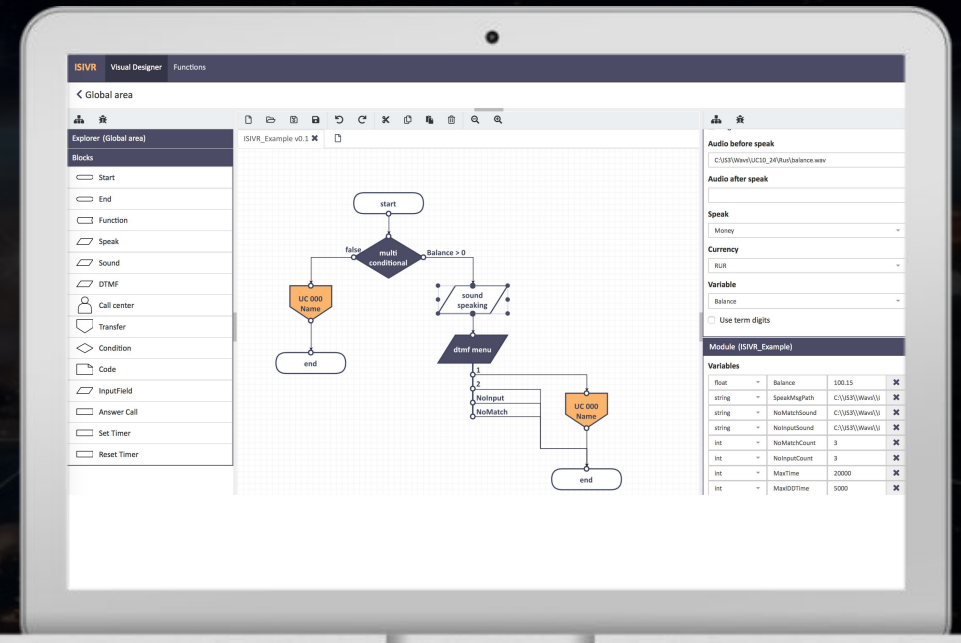
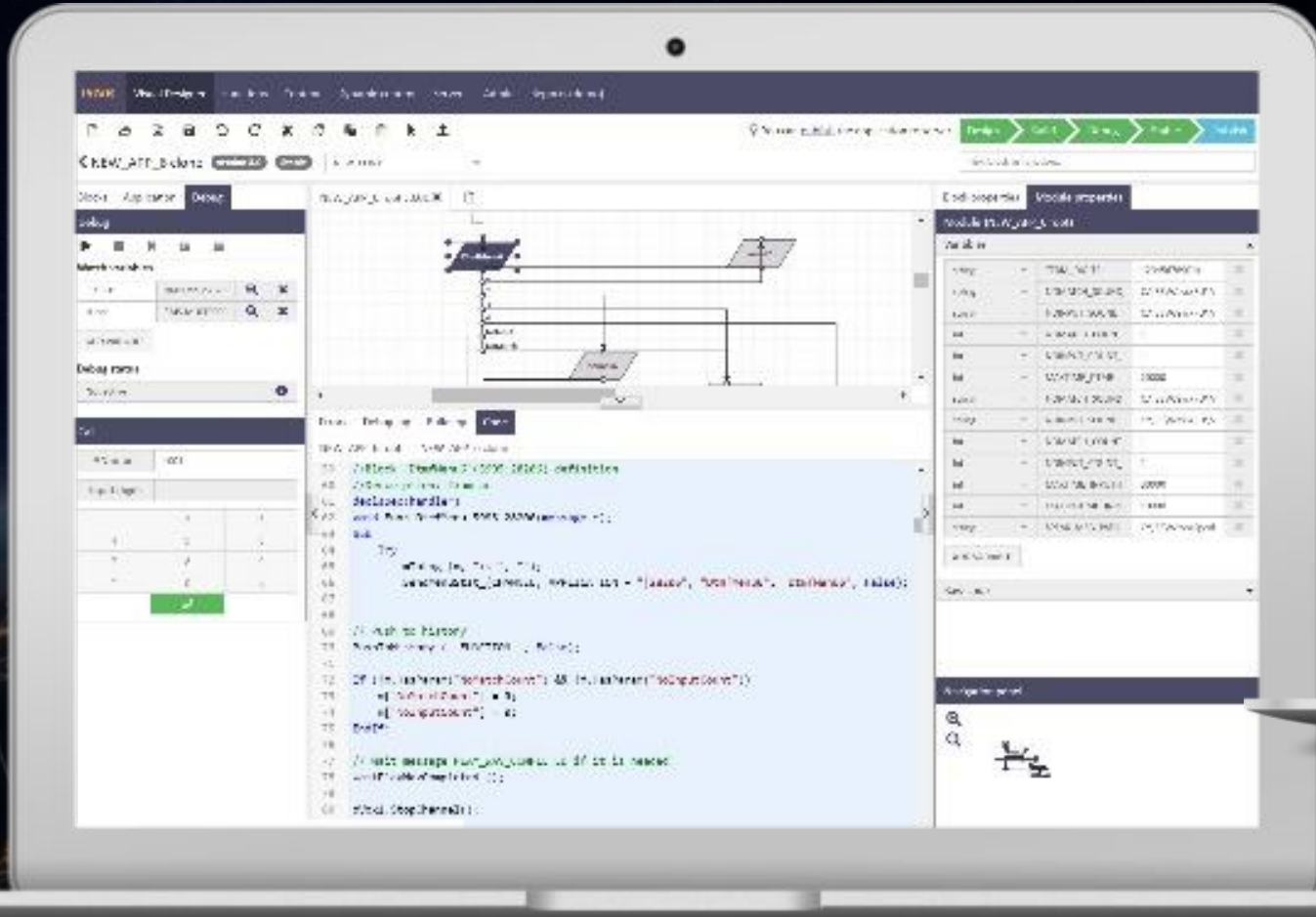
Testing

The screenshot shows the Development module with a code editor displaying XML or configuration code used for defining IVR flows and content.

Development



# Подсистема ISIVR





# ACD — Automatic Call Distributor

ACD промышленного класса позволяет работать как единая ACD в штатном состоянии. В случае потери связности между сегментами сети каждая ACD может работать автономно



**Высокая надежность**  
Доступность 99,9%

**Высокая производительность**  
Скорость распределения вызовов  
—  
300 вызовов в секунду

**Единый механизм**  
Распределения голосовых  
и мультимедийных контактов

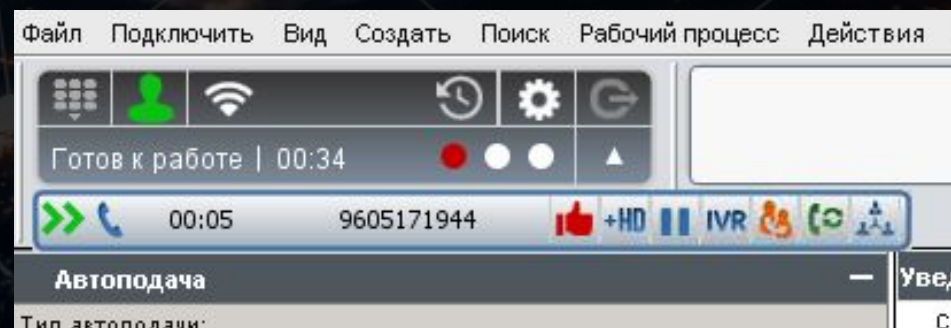
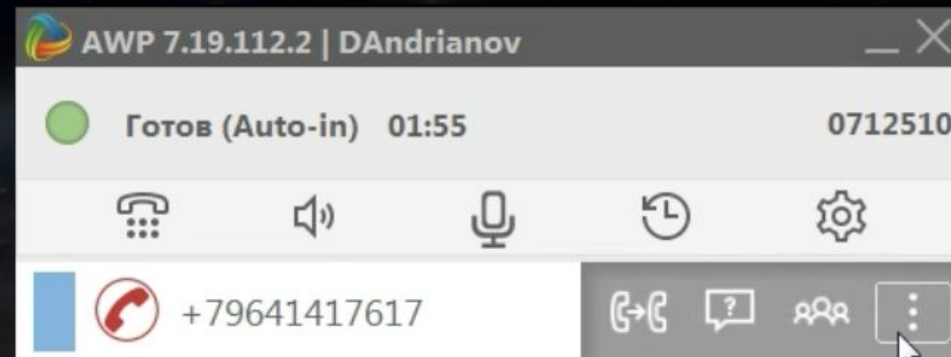
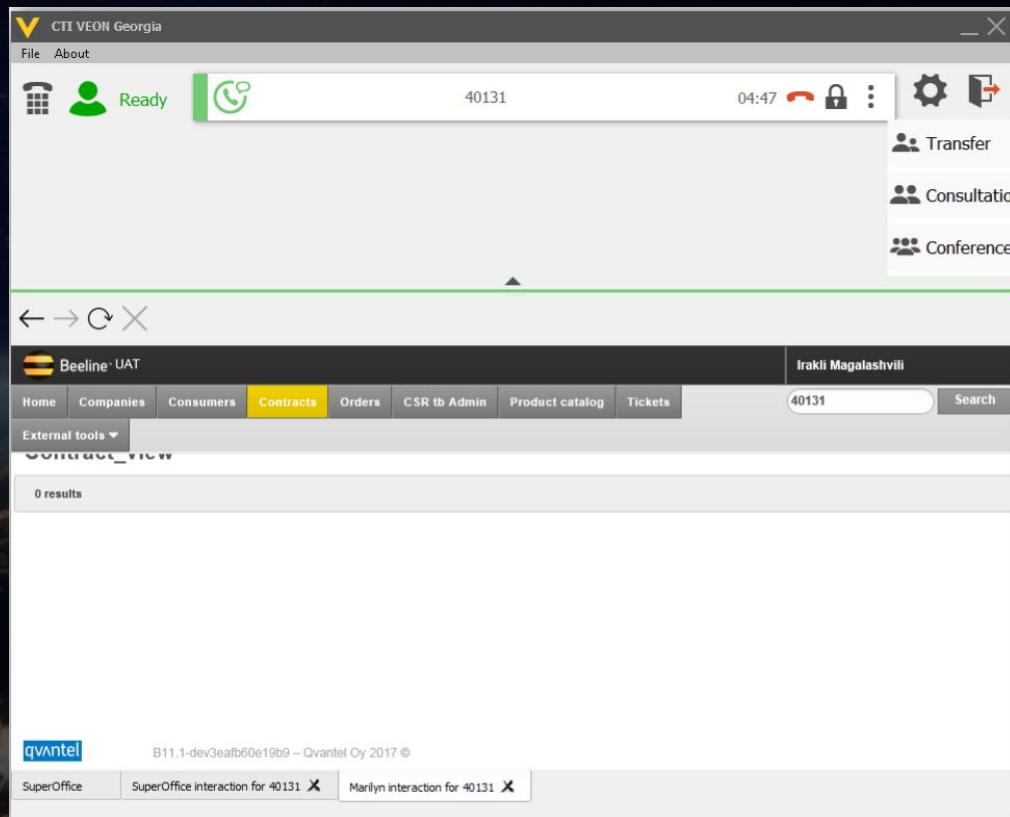
**Дополнительная функциональность**  
Персональная очередь,  
авторазлогин, прерывания

# ACD базовая функциональность

Алгоритмы выбора агентов	Алгоритмы выбора контактов	Управление состоянием агентов
Наиболее свободный агент	Наибольшая потребность	Изменение состояния при не ответе агента
Наименее занятый агент	Уровень навыка	Прерывание агентов
Выбор агента по уровню навыка	Желаемый уровень обслуживания	Приоритеты прерываний агентов
Резервирование агента	Отмена выбора контактов	Приоритеты прерываний режимов работы
Коэффициент типа контакта	Расчетное время ожидания	Авторазлогинивание агентов

# Агентское ПО и интеграции с CRM

Примеры CTI окружения и ПО рабочего места агента



# Агентское ПО: СТО

[100] статистика оператора <b>Баева Ирина</b>																
Интервал	Время в разговоре	RingTime	Acw/Other/Ring Time	Avail Time	Aux Time	Aux Dinner	Aux Time 0	Aux Time 3	Aux Time 5	Aux Time 6	Aux Time 7	Aux Time Other	Принято звонков	Кол-во переключений в опросник	Кол-во заполненных анкет	Кол-во 4 и 5
09:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0
10:00	48:32	00:27	00:27	00:00	07:55	00:00	01:33	00:00	06:22	00:00	00:00	06:22	24	7	7	21
11:00	55:14	00:23	00:24	00:00	04:22	00:12	00:04	00:12	04:06	00:00	00:00	04:06	27	5	5	15
12:00	20:37	00:06	00:06	00:00	28:06	16:13	00:02	16:13	11:51	00:00	00:00	11:51	9	1	1	3
13:00	54:45	00:12	00:32	00:00	04:43	00:00	00:13	00:00	04:30	00:00	00:00	04:30	24	1	1	3
14:00	10:33	00:03	00:03	00:00	15:41	11:11	00:08	11:11	04:22	00:00	00:00	04:22	5	3	3	9
<b>Total</b>	<b>03:09:41</b>	<b>01:11</b>	<b>01:32</b>	<b>00:00</b>	<b>01:00:47</b>	<b>27:36</b>	<b>02:00</b>	<b>27:36</b>	<b>31:11</b>	<b>00:00</b>	<b>00:00</b>	<b>31:11</b>	<b>89</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>51</b>
Сплит	Звонки	Прод. пред. час	Прод. смена	Диалог пред. час	Диалог смена	% переводов пред. час	% переводов смена	ICS пред. час	ICS смена	Скорость пред. час	AUX	ACW				
LOW	32	5	7	02:28	02:08	0	0	0	0	10	45 %	0 %				
HIGH	31	0	0	01:15	01:55	0	0	0	0	0	0 %	0 %				
MIDDLE	26	0	0	01:58	02:24	0	0	0	0	0	0 %	3 %				
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>02:01</b>	<b>02:08</b>	<b>27 %</b>	<b>46 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>28</b>	<b>45 %</b>	<b>1 %</b>				



# Инструменты супервизора СС Dashboard



	ТП2		B2C_120		SALES	FMC	YOUNG	HIGH
АВТ ДЕНЬ	39		45		20	158	81	161
ТЕКУЩЕЕ	0		0		0	5	69	78
ОЧЕРЕДЬ	0		0		0	36	2	3
АВАИЛ	0				АВАИЛ FMC	0	АВАИЛ FTTB	0
ДФ	ИО	10% MIN	AUX 9	AUX 4	ДФ FMC	0	ДФ FTTB	0
	0	5	2	1				
	TECH_30	TECH_60	FIN_30	FIN_60	WS_30	PERS_30		
АВТ ДЕНЬ	36	100	132	230	19	22		
ТЕКУЩЕЕ	0	0	0	0	0	0		
ОЧЕРЕДЬ	0	0	0	0	0	0		
ЧАТЫ В2В	АВТ 1	100	АВТ 2	16				

# Инструменты супервизора СС Dashboard

Название отчёта Multimedia online | Аббревиатура Multimedia | Время обновления 60 | Игнорировать ошибки | Графики | Настроить источники статистики

Название отчёта	Multimedia online	Аббревиатура	Multimedia	Время обновления	60	Игнорировать ошибки	Графики	Настроить источники статистики
1	=SUM(C:D)							
2	CHAT online mob							
3	AWT1 = IF(B62<0;0) = IF(C62<0;0) = IF(D62<0;0) = IF(E62<0							
4	AWT2 = IF(B63<0;0) = IF(C63<0;0) = IF(D63<0;0) = IF(E63<0							
5	Контакты в очереди =SUM(C:D) =MM_RT("N")=MM_RT("N")							
6	Контакты в обработке =SUM(C:D) =MM_RT("ON")=MM_RT("ON")							
7	Дост. агента, без ответа =SUM(C:D) =MM_RT("ON")=MM_RT("ON")							
8	Всего контактов в MC =SUM(C:D) =MM_RT("TO")=MM_RT("TO")							
9								
10								
11	Последние 15 минут							
12	AWT1 =MM_HIST_B=MM_HIST_E=MM_HIST_I=MM_HIST							
13	AWT2 =MM_HIST_B=MM_HIST_E=MM_HIST_I=MM_HIST							
14	Поступило к агентам =SUM(C:D) =MM_HIST_B=MM_HIST_E=MM_HIST							
15	Отвечено агентами =SUM(C:D) =MM_HIST_B=MM_HIST_E=MM_HIST							
16								
17	Потеряно =SUM(C:D) =MM_HIST_B=MM_HIST_E=MM_HIST							
18	=MM_HIST_B=MM_HIST_E=MM_HIST_I=MM_HIST							
19	% LCR = 1-(DR-4)/I = 1-(DR-4)/I = 1-(DR-4)/I = 1-(DR-4)							
20	Поступило к роботу =SUM(C:D) =MM_BOT_B=MM_BOT_E=MM_BOT_I							
21	Ушло от работа =SUM(C:D) =MM_BOT_B=MM_BOT_E=MM_BOT_I							
22								
23	Автоматизировано =SUM(C:D) =IF(DR-3)=IF(DR-3)=IF(DR-3)							
24	= (DR-4)-DR = (DR-4)-DR = (DR-4)-DR = (DR-4)-DR							
25	% AR работа = IF((DR-5)) = IF((DR-5)) = IF((DR-5)) = IF((DR-5))							
26	С начала суток							
27	AWT1 =MM_HIST_B=MM_HIST_E=MM_HIST_I=MM_HIST							
28								
29								
30	AWT2 =MM_HIST_B=MM_HIST_E=MM_HIST_I=MM_HIST							
31	Поступило к агентам =SUM(C:D) =MM_HIST_B=MM_HIST_E=MM_HIST							
32	Отвечено агентами =SUM(C:D) =MM_HIST_B=MM_HIST_E=MM_HIST							
33	Потеряно =SUM(C:D) =MM_HIST_B=MM_HIST_E=MM_HIST							
34	=MM_HIST_B=MM_HIST_E=MM_HIST_I=MM_HIST							
35	% LCR = 1-(DR-3)/I = 1-(DR-3)/I = 1-(DR-3)/I = 1-(DR-3)							
36	Поступило к роботу =SUM(C:D) =MM_BOT_B=MM_BOT_E=MM_BOT_I							
37	Ушло от работа =SUM(C:D) =MM_BOT_B=MM_BOT_E=MM_BOT_I							
38								
39	Автоматизировано =SUM(C:D) =IF(DR-3)=IF(DR-3)=IF(DR-3)							
40								
41	% AR работа = IF((DR-5)) = IF((DR-5)) = IF((DR-5)) = IF((DR-5))							
42								

Последняя загрузка 100.274 секунды. Время обновления: 30 | До обновления 29 секунд | Обновить

MOBILE	AWT_цель	AWT_сутки	AWT_текущее	АНТ
KEY CLASSIFICATION	30	0	0	249
Technical	30	0	0	0
WS	30	0	0	0
Postpaid b2c	60	0	0	173
Young	30	0	0	251
High	80	28811	0	211
Middle	120	0	0	207

Конвергенция	AWT_цель	AWT_сутки	AWT_текущее	АНТ
Продажи	30	0	0	0
Обслуживание FTTB	120	0	0	0
Обслуживание Mobile	120	0	0	0

FTTB	AWT_цель	AWT_сутки	AWT_текущее	АНТ
HIGH	120	0	0	0
MIDDLE	120	0	0	0

Multimedia Chat mobile	AWT_цель	AWT_сутки	AWT_текущее	АНТ
CHAT mobile AWT1	30	109	17	
CHAT mobile AWT2	30	87	1	

Multimedia E-mail	AWT_цель	AWT_сутки	AWT_текущее	АНТ
E-mail Mobile	68400	2	0	
Всего сессий в группе, EO	4	0	0	

CHAT-bot	Поступило	К агенту	% AR
Личный кабинет	0	0	0,00%

Тех. поддержка FIX b2b	AWT_цель	AWT_сутки	AWT_текущее	АНТ
Financial	30	0	0	0
WS	30	0	0	0

Фин. поддержка FIX b2b	AWT_цель	AWT_сутки	AWT_текущее	АНТ
Financial	60	0	0	0
Service	30	0	0	0

Серв. поддержка FIX b2b	AWT_цель	AWT_сутки	AWT_текущее	АНТ
Service	30	0	0	0

ETB	AWT_цель	AWT_сутки	AWT_текущее	АНТ
Mobile	30	0	0	0
FIX	30	0	0	0

Поддержка FIX b2c	AWT_цель	AWT_сутки	AWT_текущее	АНТ
Интерактив	120	45	0	122

BackOffice	AWT_цель	AWT_сутки	%SL	АНТ
Линия Сопреания	20	2	30,00%	0
Линия Обслуживания	20	0	0%	0
Линия поддержки дисков	20	0	0%	0
Линия Сопреания офисов	20	0	0%	0
Линия Сопреания FMC	20	0	0%	0

Привлеченные ресурсы	Mobile	IWR in Q_monitoring
Координаторы	0	07.06.21 % AR
Multimedia	0	High 3,15%
ГКК	0	Low 11,51%
ОСО	0	Low 0,00%
Всего	0	DS 0,00%

Привлеченные ресурсы	FTTB
Руководители	0
Multimedia	0
ГКК, Коор, ОТП	0





# Инструменты супервизора

## Management & Reporting Center (MRC)

ALL Mobile B2C + Postpaid

Отчёт

НиНо B2C

И	ID аге...	Имя ...	Внутре...	Состояние	Время	Навык1	Навык2	Навык3	Навык4	Навык5
	mribr...	Ибра...	0713968	AUTO	00:04:27	336_KZN_Оре...	337_KZN_B...			
	isham...	Шам...	0713935	AUX6	01:12:13	336_KZN_Оре...	337_KZN_B...	408_Mob...		
	yudka...	Карм...	0722511	ACD_in	00:05:44	84_Mob_B2C...	408_Mob_T...	91_Mob_B...	12_Mo...	
	sdma...	Мам...	0714557	ACD_in	00:00:52	84_Mob_B2C...	408_Mob_T...	91_Mob_B...	12_Mo...	
	vismai...	Исм...	0714941	ACD_in	00:05:20	84_Mob_B2C...	408_Mob_T...	91_Mob_B...	12_Mo...	
	mtara...	Тара...	0714093	ACD_in	00:01:19	84_Mob_B2C...	408_Mob_T...	91_Mob_B...	12_Mo...	
	lmary...	Мар...	0714089	AUX1	00:11:40	84_Mob_B2C...	408_Mob_T...	91_Mob_B...	12_Mo...	

Пермь B2C

И	ID аг...	Им...	Внутре...	Состояние	Время	Навык1	Навык2	Навык3	Навык4	Навык5
	shig...	Ига...	0732075	ACD_in	00:04:58	406_Mob_Uzb...				
	map...	Ан...	0714903	ACD_in	00:06:19	84_Mob_B2C...	408_Mob_T...	91_Mob_B2...	12_Mo...	
	dma...	Сув...	0733328	ACD_in	00:07:05	84_Mob_B2C...	408_Mob_T...	91_Mob_B2...	12_Mo...	
	vesy...	Ес...	0733298	ACD_in	00:05:27	84_Mob_B2C...	408_Mob_T...	91_Mob_B2...	12_Mo...	
	mk...	Ко...	0733294	AUX2	00:46:17	84_Mob_B2C...	408_Mob_T...	91_Mob_B2...	12_Mo...	
	alog...	Лог...	0733110	ACD_in	00:01:12	84_Mob_B2C...	408_Mob_T...	91_Mob_B2...	12_Mo...	
	asan...	Ант...	0733075	ACD_in	00:02:26	84_Mob_B2C...	408_Mob_T...	91_Mob_B2...	12_Mo...	

Ростов B2C

И	ID ...	Имя...	Внутре...	Состояние	Время	Навык1	Навык2	Навык3	Навык4	Навык5
	sv...	Дав...	0533285	AUX8_in	00:00:35					
	vz...	Зен...	0723070	AUX1	00:06:14	191_Mob_Sup...	84_Mob_B2...	408_Mob...	91_Mob_B2...	12_Mob_LOW2
	d...	Мух...	0722954	AUX1	00:03:53	191_Mob_Sup...	84_Mob_B2...	408_Mob...	91_Mob_B2...	12_Mob_LOW2
	ez...	Жив...	0722952	AUX6	01:22:37	191_Mob_Sup...	84_Mob_B2...	408_Mob...	91_Mob_B2...	12_Mob_LOW2
	av...	Сет...	0722808	OFF	00:01:14	191_Mob_Sup...	84_Mob_B2...	408_Mob...	91_Mob_B2...	12_Mob_LOW2
	in...	Кар...	0722802	ACD_in	00:03:05	191_Mob_Sup...	84_Mob_B2...	408_Mob...	91_Mob_B2...	12_Mob_LOW2
	ira...	Пол...	0722754	AUX6	01:29:21	191_Mob_Sup...	84_Mob_B2...	408_Mob...	91_Mob_B2...	12_Mob_LOW2
	yu...	Мол...	0722458	ACD_in	00:06:09	191_Mob_Sup...	84_Mob_B2...	408_Mob...	91_Mob_B2...	12_Mob_LOW2
	ua...	Аби...	0722321	ACD_in	00:01:07	191_Mob_Sup...	84_Mob_B2...	408_Mob...	91_Mob_B2...	12_Mob_LOW2

По агентам (набор)

Отчет

Набор awd N/No

Накопительные 2021-06-07 00:00:00

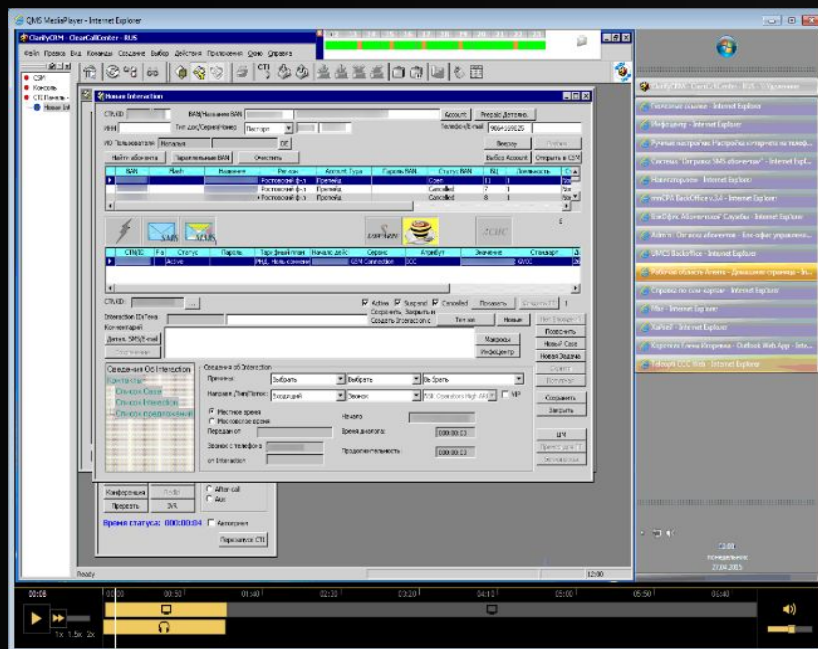
Состоя...	Время	ID агента	Вн. но...	Рабочее место	Акт. нав...	Направле...	Номер1	Акт. нав...	Направле...	Номер2
AUX3	00:00:53	oktyachina	0714391	SHRNN-A00521210						
AUX3	00:11:48	irybasov	0714390	MS-CC-PHONE-004						
AUX8	00:05:18	bsadekov	0713641	MS-CC-VDI4-2085						
AUX8	00:04:51	evkomilov	0713611	MS-CC-PHONE-116						
AUX9	00:53:45	skibardin	0713502	SHRNN-A00521313						
AUX6	01:46:39	ovязov	0713444	SHRNN-A00521201						
AUX6	01:54:43	vsledneva	0713031	SHRNN-A00521207						
AUTO	00:00:57	mniefimova	0714478	SHRDR-A00502123						

ID агента	Вр. в сис...	Поступ...	Прин...	Потер...	Вр. диа...	Вр. в А...	Вр. в А...	Вр. в А...	Вр. в А...	Вр. в А...	Вр. в А...	Вр. в А...	Вр. в А...	Вр. в А...	Вр. в А...	Вр. в А...	Вр. в А...	Вр. в А...	Вр. в А...		
bsadekov	06:48:48	21	21	0	02:24:26	00:00:00	00:45:25	00:00:00	02:02:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:36:26	00:00:00
evkomilov	04:49:37	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:29:35	00:00:00	02:16:33	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	02:03:28	00:00:00
irybasov	06:52:22	15	15	0	01:58:40	00:00:00	00:26:48	00:00:00	03:13:58	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:12:11	00:00:00
mniefimova	02:49:00	3	2	1	00:10:30	00:00:07	00:22:03	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:02:34	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
oktyachina	05:48:02	14	14	0	02:08:50	00:00:00	00:31:55	00:00:00	02:02:45	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:03:51	00:00:00
ovязov	04:02:09	22	22	0	01:56:00	00:00:04	00:21:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:02:29	00:00:00	01:40:06	00:01:20	00:00:00	00:00:00	00:00:00
skibardin	04:50:27	2	2	0	00:02:37	00:00:00	00:04:39	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:50:03
vsledneva	04:19:00	26	26	0	02:11:41	00:00:00	00:15:48	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:50:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

MRC Панель Руководителя Группы

# Система записи и контроля качества QMS

В платформу встроена продвинутая система контроля качества, которая позволяет выстроить эффективные процесс работы в контакт-центрах любого уровня.



Media	Scoring Total score	Call type	Direction	GUID	StartDT	Duration	EndDT	AVAYA AgentID	Agent IDs	Abonent IDs	Call Route(s)	
IPN		IN		2175941	07.06.2021 09:59	05:14	07.06.2021 10:05	47745	Prepaid	Ставропольский Ф-я	0722286	Москва, Калуга, Тверь

## Система включает себя следующий набор инструментов

- 1 Модули записи разговоров в стерео формате
- 2 Модули записи экрана
- 3 Гибкая систему оценки качества обслуживания на базе конструктора бланков оценки операторов
- 4 Систему и планирования и автоматического распределения работ между сотрудниками группы контроля качества
- 5 Встроенную систему отчетности
- 6 Возможность работы поверх существующих систем записи (Stealh, Nice)



TelSoft



Билайн®  
Бизнес

Спасибо за  
внимание!

