

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.

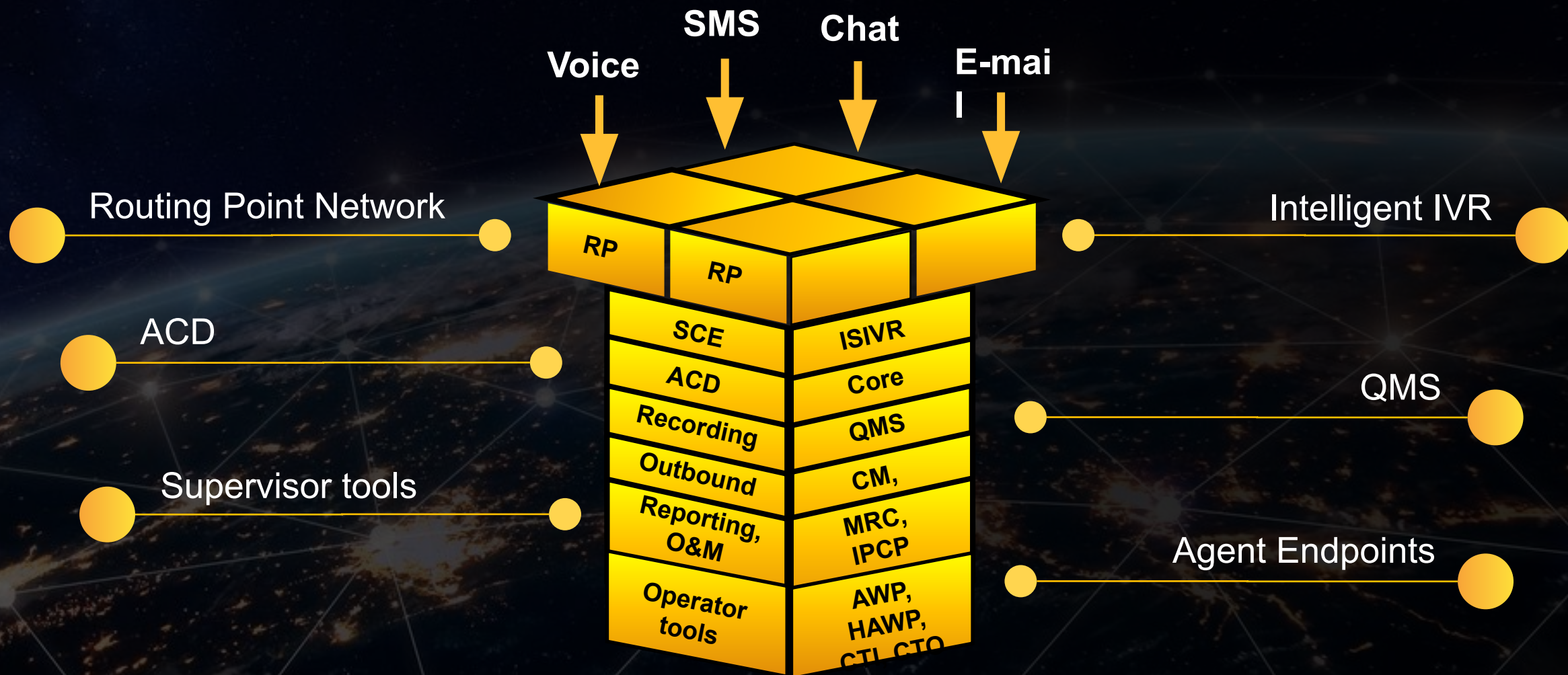
Routing Point обеспечивает первичное автоматизированное интерактивное обслуживание вызовов, а также дальнейшую их маршрутизацию в рамках Interaction Platform Network под управлением ACD.

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

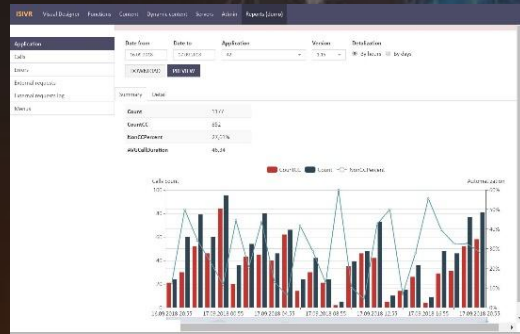
К примеру, в ВК у RP более 39 точек интеграции с внешними системами.

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.

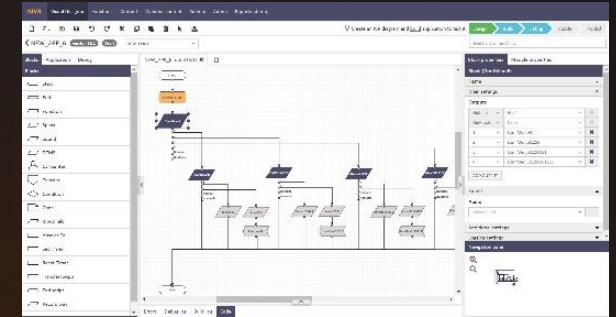
Для построения сценариев используется удобная графическая среда ISIVR. В нее включен набор инструментов, который обеспечивает полный жизненный цикл создания интеллектуальных голосовых сервисов.

№	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 родительского 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

Sound ID	Blocks	Description	Tags	Editor	File Size	File Name	File Type
92W_APP_9_001_Sound01_001		92W_APP_9_001_Sound01_001			21.892.28.42	92W_APP_9_001_Sound01_001	Audio
92W_APP_9_001_Sound02_001		92W_APP_9_001_Sound02_001			21.892.28.42	92W_APP_9_001_Sound02_001	Audio
92W_APP_9_001_Sound03_001		92W_APP_9_001_Sound03_001			21.892.28.42	92W_APP_9_001_Sound03_001	Audio
92W_APP_9_001_Sound04_001		92W_APP_9_001_Sound04_001			21.892.28.42	92W_APP_9_001_Sound04_001	Audio
92W_APP_9_001_Sound05_001		92W_APP_9_001_Sound05_001			21.892.28.42	92W_APP_9_001_Sound05_001	Audio

Content Management

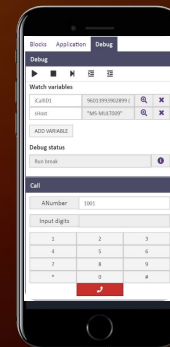
ISIVR



The screenshot shows a development environment with a central code editor displaying XML or JSON code. There are toolbars and panels on the left and right sides of the editor.

Development

Testing



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

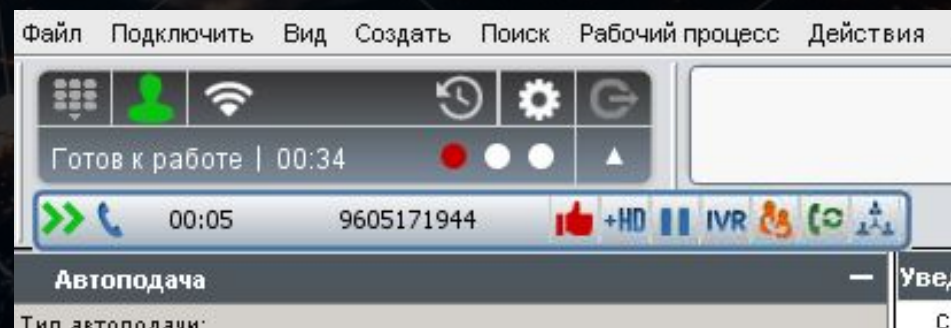
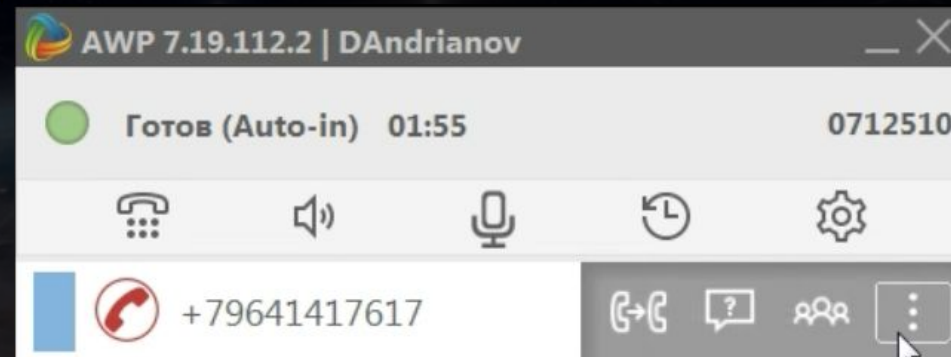
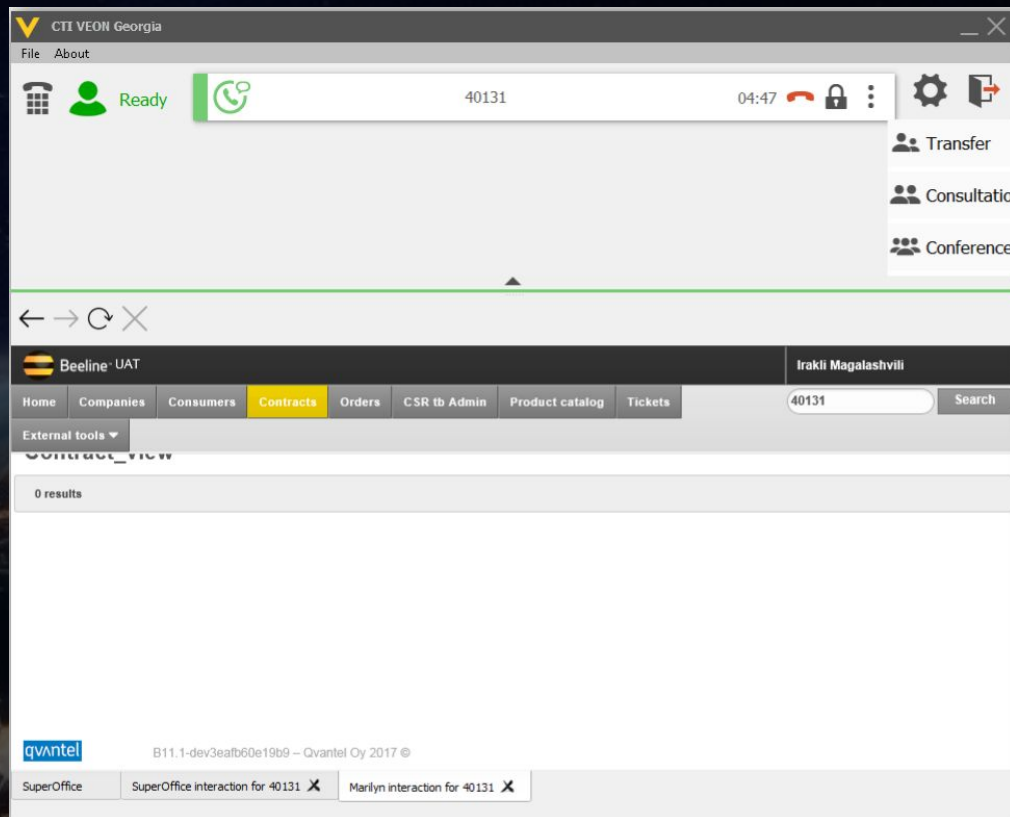
Дополнительная функциональность
Персональная очередь,
авторазлогин, прерывания

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 СТИ окружения и ПО рабочего места агента



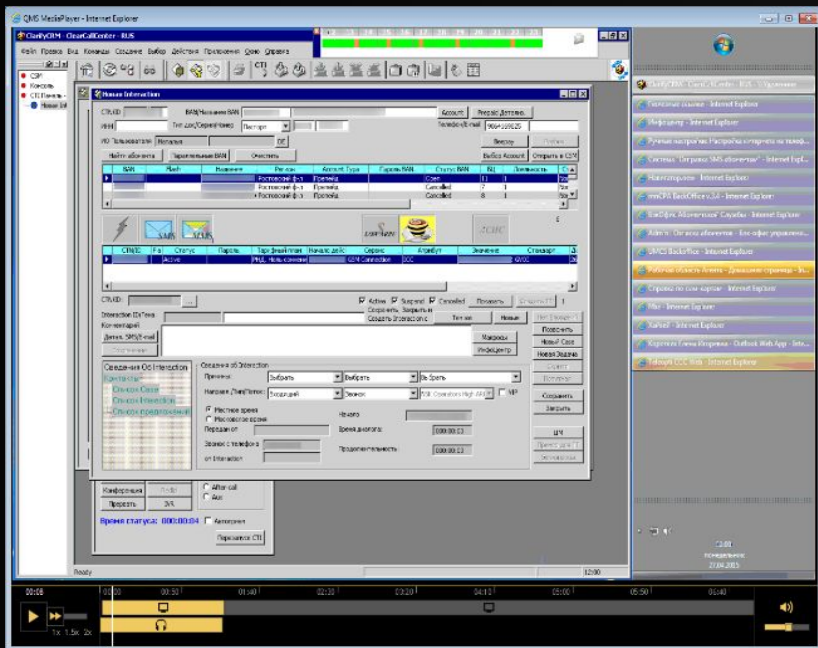
Агентское ПО: СТО

[100] статистика оператора Баева Ирина																
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
Total	03:09:41	01:11	01:32	00:00	01:00:47	27:36	02:00	27:36	31:11	00:00	00:00	31:11	89	17	17	51
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 %				
Total	89	15	21	02:01	02:08	27 %	46 %	100 %	100 %	28	45 %	1 %				



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!

