



infinity  
call-center



**ЦЕНТР  
ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ  
ТЕЛЕФОННЫХ  
ВЫЗОВОВ**

# Факты о компании



**«ИнтелТелеком»** – ведущий российский разработчик систем телефонии класса «call-центр» с **2005** года.

В **2009** и **2011** г. на базе **Infinity** построены **крупнейшие call-центры** среди Российских производителей (по данным CNews Analytics).

**Более 1400 компаний** используют продукты **Infinity** в России, Украине, Белоруссии, Казахстане и других странах СНГ.

# Infinity успешно используют



# Для чего нужен Call-центр?



# Знаете ли Вы, что...



**56%** опрошенных считают, что **хорошая работа клиентского call-центра** является **ключевым фактором**, влияющим на их **лояльность** к фирме



**85 %** потребителей готовы **отказаться** от товаров и услуг из-за **плохой работы клиентской службы**



**89%** покупателей готовы совершить **повторную покупку**, если **проблемы** с товаром или услугой были **оперативно решены службой поддержки**

# Выгоды внедрения Infinity

## Рост прибыли компании

### Дополнительный доход

Повышении эффективности маркетинговых мероприятий

Увеличение числа контактов с потенциальными клиентами

Увеличение количества лояльных клиентов

Удаленный контроль и работа

Автоматизация массового обзвона (телемаркетинг)

### Снижение затрат

Снижение «повторных» обращений и стоимости контакта

Быстрый поиск информации и локализация узких мест

Повышение производительности труда и самодисциплины

Организация сервисов самообслуживания

Снижение расходов на услуги связи

# Что мы предлагаем



# Линейка продуктов



**Infinity TAXI**

отраслевое решение  
для служб такси



**Call-центр Infinity**

комплексное программное  
решение автоматизации  
телефонии



**IP-АТС АГАТ UX**

классические  
«железные» АТС



# Infinity

– это программный продукт, который включает в себя функционал классических устройств:



АТС



VoIP - шлюз



Система записи



Автоинформатор



Автосекретарь



SMS-сервер



И многое  
другое



# Базовые возможности Infinity



Голосовое  
меню



Запись  
разговоров



Голосовая  
почта



Карточки и  
сценарии диалога



Снимки  
экрана



Контрольные  
события



Умная  
маршрутизация



Статусы  
операторов



Суфлирование  
и вторжение



Конструктор  
отчетов



Статистика



Автоинформатор  
и кампании



Очередь



SMS



Интеграция с CRM

# Инструменты оператора



# Работа с вызовами

Базовые инструменты  
рабочего места оператора

Панель программного  
телефона (софтфон) для  
приема и совершения  
вызовов

Панель управления  
вызовами позволяет  
повесить абонента на  
удержание, переключить  
вызов на другого  
сотрудника, организовать  
конференцию

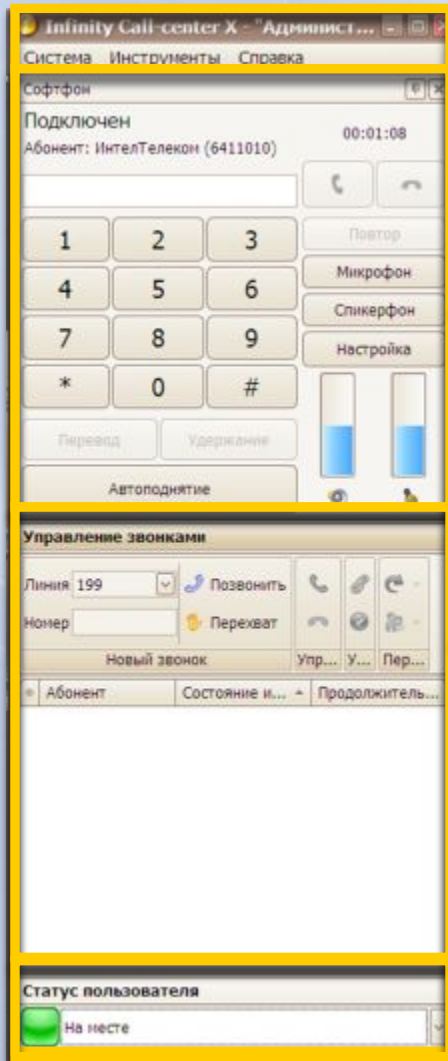
Автоматическое  
отслеживание статуса  
оператора

Call-центр Infinity предоставит каждому сотруднику **удобный интерфейс** по приему и совершению **звонков**.

Отличительной особенностью рабочего места оператора является **возможность самостоятельного комбинирования инструментальных панелей**.

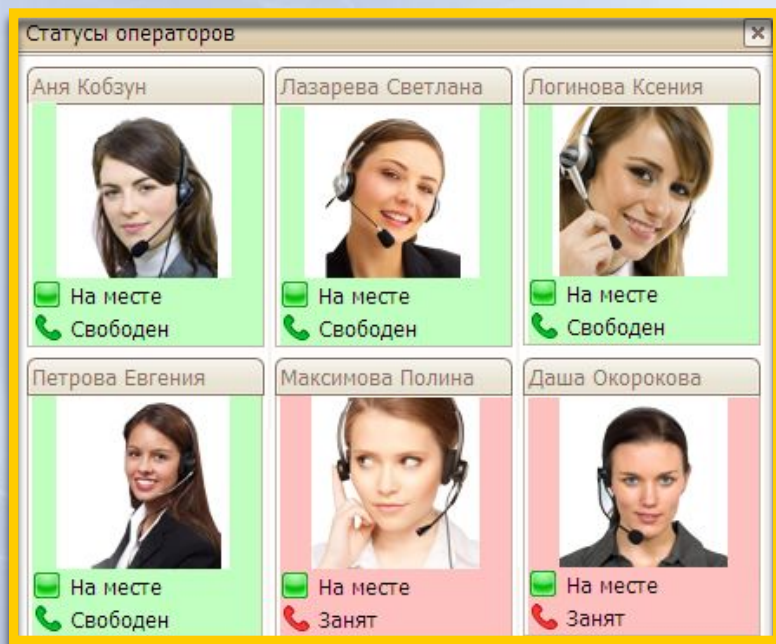
Это позволяет наиболее оптимально распределить рабочую область монитора, **сократить время на обучение** и постепенно осваивать новые возможности.

**Обучение оператора занимает не более 15 минут!**



# Работа с вызовами

Данная панель отображает статус операторов. С помощью одного клика можно совершить звонок или переключить текущего абонента. Звонки не будут переводиться на занятого или отсутствующего сотрудника, тем самым **сокращается количество потерянных вызовов и повышается лояльность клиентов**

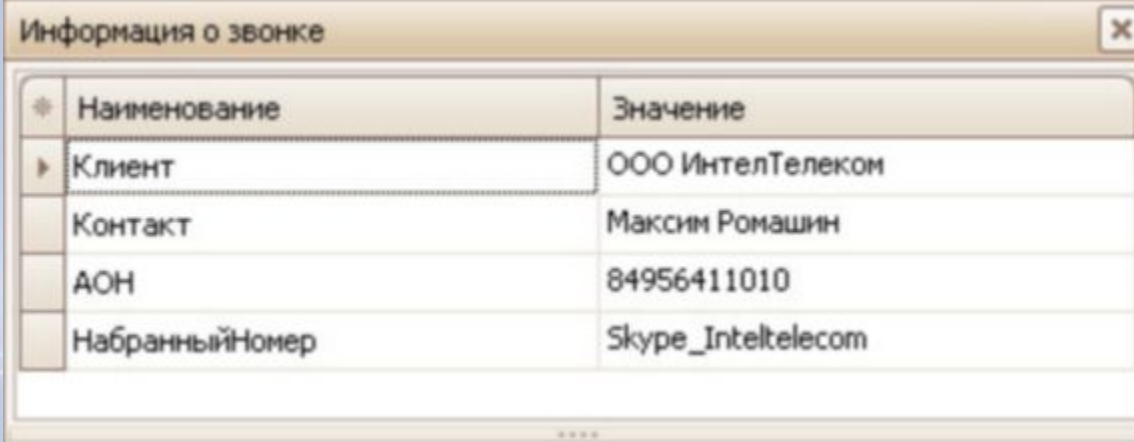


Во время разговора сотрудник подсвечивается красным. Доступные для звонка – зеленым. Отсутствующие – белым. Доступен режим отображения статусов с фотографиями или списком

Пользователь	Номер	Состояние пользователя
Светлана Шурупова	169	Перекур
Андрей Королев	173	Отошел
Альфия Алиева	142	Отошел
Александр Ляховский	171	Обед
Артем Глазунов	165	Не доступен
Тимофей Коноваленко	134	На месте
Алиса Кожевникова	141	На месте
Алена Бруцкая	132	На месте
Владислав Горшков	172	На месте
Сергей Сергеев	161	Встреча
Павел Савченков	170	Блокировка компьютера
Александр Гречко	164	Блокировка компьютера
Евгений Евстифеев	162	Блокировка компьютера

# Работа с вызовами

Инструмент «**Информация о звонке**» отображает данные о поступившем вызове. Это серьезно экономит время оператора на идентификацию позвонившего.



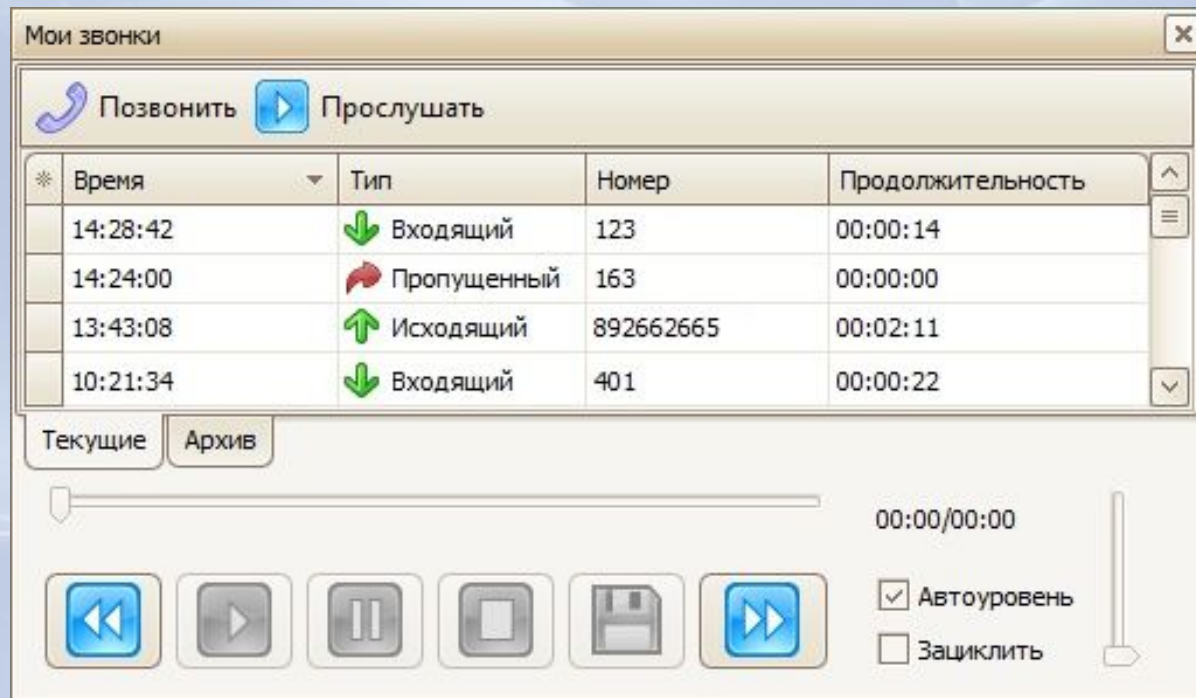
The screenshot shows a window titled "Информация о звонке" (Information about call). It contains a table with two columns: "Наименование" (Name) and "Значение" (Value). The table lists the following information:

Наименование	Значение
Клиент	ООО ИнтелТелеком
Контакт	Максим Ромашин
АОН	84956411010
НабранныйНомер	Skype_Inteltelecom

Структура информации, которая будет выводиться, может быть совершенно произвольной и зависит от настроек, которые произведет администратор.

# Работа с вызовами

Инструмент «Мои звонки» позволяет оператору просмотреть информацию по своим успешным и пропущенным звонкам.



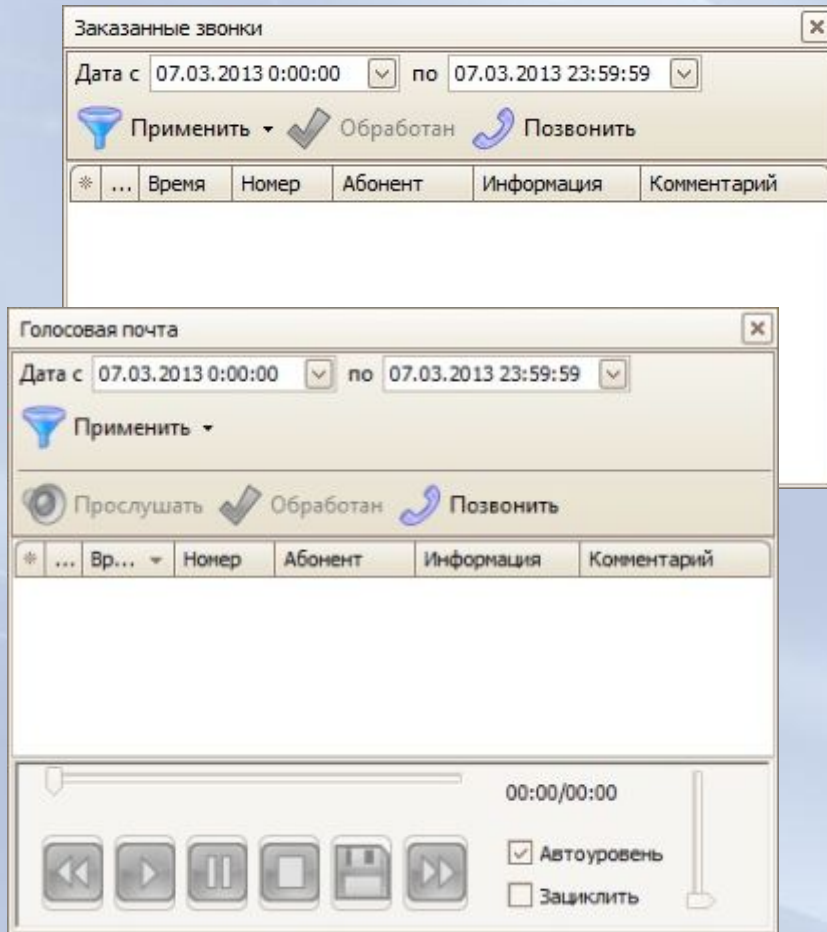
Используя функциональные кнопки оператор может прослушать запись разговора или совершить звонок одним кликом.

# Работа с вызовами

Если все сотрудники компании заняты, либо клиент позвонил в нерабочее время, ему может быть предложено оставить **голосовое сообщение** либо **заявку на обратный звонок**.

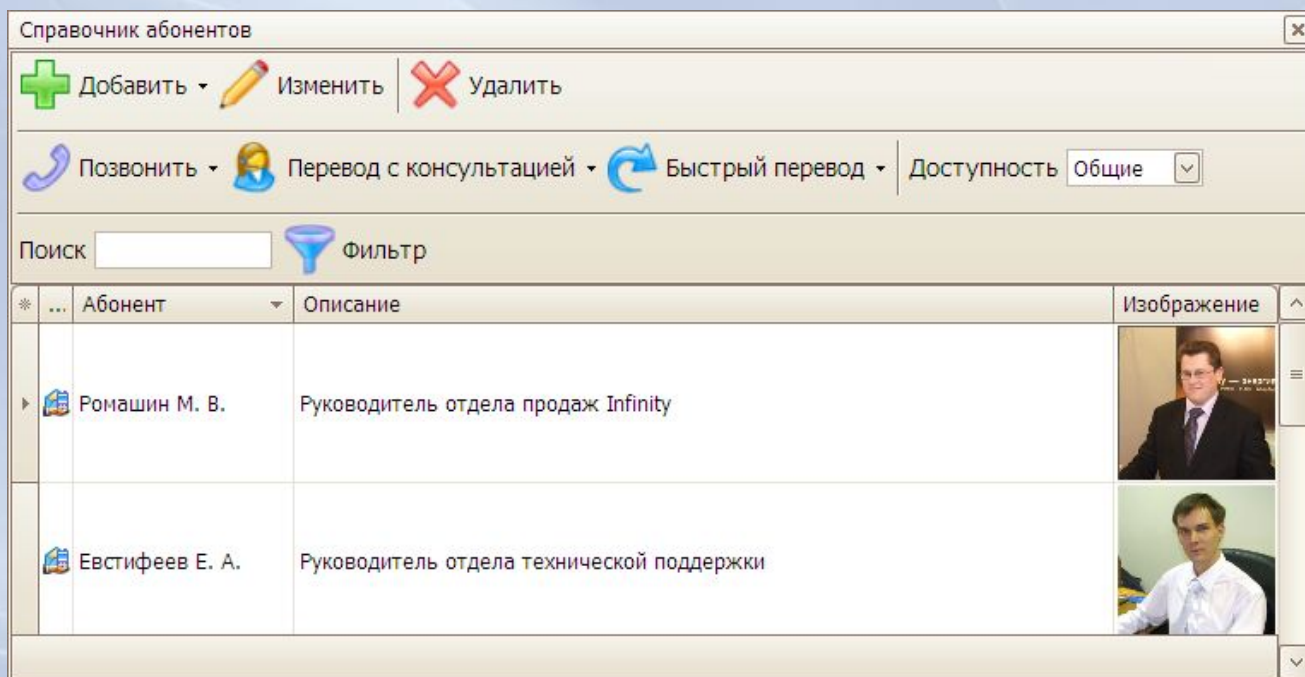
После того, как клиент оставит голосовое сообщение, ответственный сотрудник получит уведомление. Сотрудник может прослушать голосовое сообщение прямо со своего компьютера, либо с телефона.

**Голосовая почта** значительно **повысит** **качество обслуживания клиентов**, **эффективность работы сотрудников**. Компания станет **более доступной**, а клиенты **более лояльными**.





# Работа с вызовами



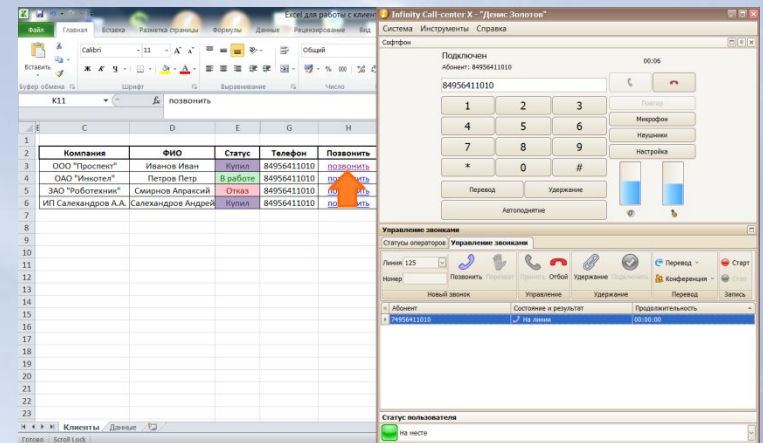
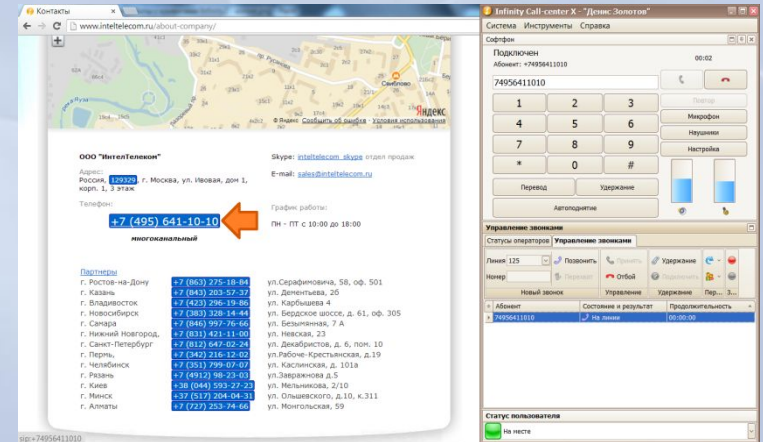
В «Справочник абонентов» можно внести как сотрудников компании так и Ваших важных клиентов, для того чтобы можно в один клик совершить звонок или перевод текущего вызова.

Предусмотрен общий и личный справочник оператора.

# Звонок из браузера и Excel в один клик

Call-центр Infinity поддерживает простой и удобный функционал совершения звонка одним кликом из браузера или приложения Excel. Спектр применения данной возможности широк и будет полезен любому пользователю, сокращая время на набор номера. Особенно оценят эту возможность компании, использующие Excel вместо учетной системы, или работающие в различных webCRM.

Проведем нехитрый подсчет. На набор номера или операцию копирования-вставки в среднем уходит 5 секунд. Умножив их на количество звонков в день (например 100), рабочих дней в месяце и количество операторов (например 10) **получаем более 30 сэкономленных часов**, которые Ваши сотрудники смогут потратить более эффективно!



# Звонок из браузера и Excel в один клик

Call-центр Infinity поддерживает простой и удобный функционал совершения звонка одним кликом из браузера или приложения Excel. Спектр применения данной возможности широк и будет полезен любому пользователю, сокращая время на набор номера. Особенно оценят эту возможность компании, использующие Excel вместо учетной системы, или работающие в различных webCRM.

**+7 (495) 641-10-10** ПН - ПТ с 10:00 до 18:00

Проведем нехитрый подсчет. На набор номера или операцию копирования-вставки в среднем уходит 5 секунд. Умножив их на количество звонков в день (например 100), рабочих дней в месяце и количество операторов (например 10), получаем **более 30 эконом. часов**, которые Ваши сотрудники смогут потратить более эффективно!

г. Ростов-на-Дону	<b>+7 (863) 275-18-84</b>	ул.Серафимовича, 58, оф. 501
г. Иванов	<b>+7 (843) 203-57-37</b>	ул. Деметрива, 2б
г. Владивосток	<b>+7 (423) 230-19-66</b>	ул. Карбышева, 4
г. Новосибирск	<b>+7 (383) 328-14-44</b>	ул. Бердское шоссе, д. 61, оф. 305
г. Самара	<b>+7 (425) 230-19-66</b>	ул. Вымынная, 7
г. Нижний Новгород	<b>+7 (831) 421-11-00</b>	ул. Невская, 23
г. Нижний Новгород	<b>+7 (831) 421-11-00</b>	ул. Невская, 23
г. Пермь	<b>+7 (342) 216-12-02</b>	ул. Рабоче-Крестьянская, д.19
г. Челябинск	<b>+7 (351) 799-07-07</b>	ул. Каслинская, д. 101а
г. Рязань	<b>+7 (4912) 98-23-05</b>	ул. Забражная д.1
г. Киев	<b>+38 (044) 593-27-23</b>	ул. Мельникова, 2/10
г. Минск	<b>+37 (010) 253-27-23</b>	ул. Маламыча, 2/10
г. Алматы	<b>+7 (727) 253-74-66</b>	ул. Монгольская, 59

The screenshot displays the 'Infinity Call-center X' software interface. It features a central window with a map and contact information for 'ООО "ИнтелТелеком"'. Below the map is a list of regional phone numbers. To the right, there are control panels for 'Подключен' (Connected) and 'Статус оператора' (Operator status). At the bottom, there is a 'На месте' (On site) button.

sip:+74956411010



# Звонок из браузера и Excel в один клик

The image displays a software interface for a call center, titled "Infinity Call-center X - 'Денис Золотов'". The interface is split into two main sections: a Microsoft Excel spreadsheet on the left and a call control panel on the right.

**Excel Spreadsheet:**

Компания	ФИО	Статус	Телефон	Позвонить
ООО "Проспект"	Иванов Иван	Купил	84956411010	позвонить
ОАО "Инкотел"	Петров Петр	В работе	84956411010	позвонить
ЗАО "Роботехник"	Смирнов Апраксий	Отказ	84956411010	позвонить
ИП Салехандров А.А.	Салехандров Андрей	Купил	84956411010	позвонить

**Call Control Panel:**

The panel is titled "Инструменты" and includes a "Софтфон" (Softphone) section. It shows the user is "Подключен" (Connected) with a duration of 00:06. The active number is 84956411010. A numeric keypad is visible, along with buttons for "Повтор" (Repeat), "Микрофон" (Microphone), "Наушники" (Headphones), and "Настройка" (Settings). There are also volume sliders and buttons for "Перевод" (Transfer) and "Удержание" (Hold).

The "Управление звонками" (Call Management) section includes a "Статусы операторов" (Operator Status) dropdown set to "125" and a "Управление звонками" (Call Management) dropdown. It features icons for "Позвонить" (Call), "Перехват" (Intercept), "Принять" (Accept), "Отбой" (Reject), "Удержание" (Hold), "Подключить" (Connect), "Перевод" (Transfer), "Конференция" (Conference), "Старт" (Start), and "Запись" (Recording).

The "Статус пользователя" (User Status) section shows the user is "На месте" (Available).

At the bottom of the call control panel, there is a table showing call logs:

Абонент	Состояние и результат	Продолжительность
74956411010	На линии	00:00:00

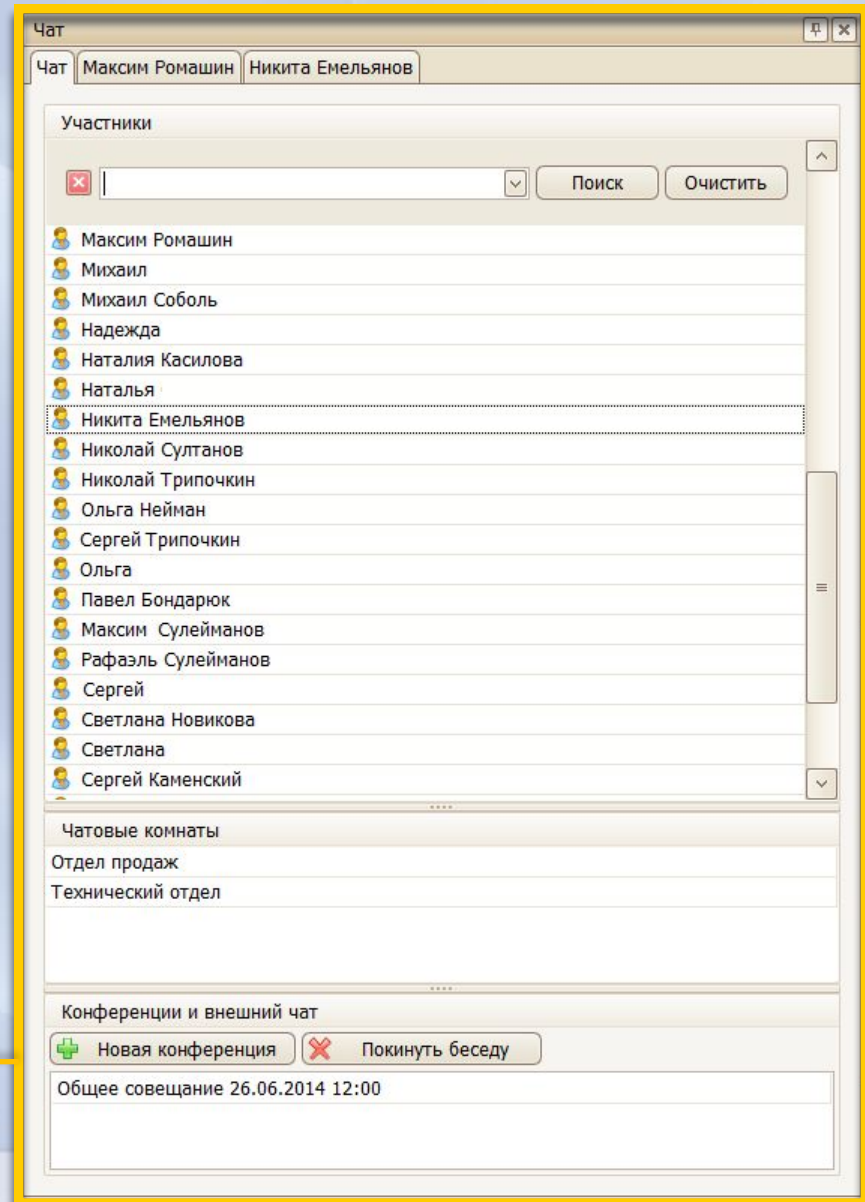
# Чат между операторами

В call-центре Infinity реализована возможность обмена текстовыми сообщениями между операторами посредством встроенного чата.

Данный функционал очень удобен, когда необходимо довести информацию до сотрудника во время разговора или в период его отсутствия на рабочем месте.

Доступна возможность как отправки индивидуальных сообщений, так и организации полноценных чат-конференций.

**Общее окно чата**



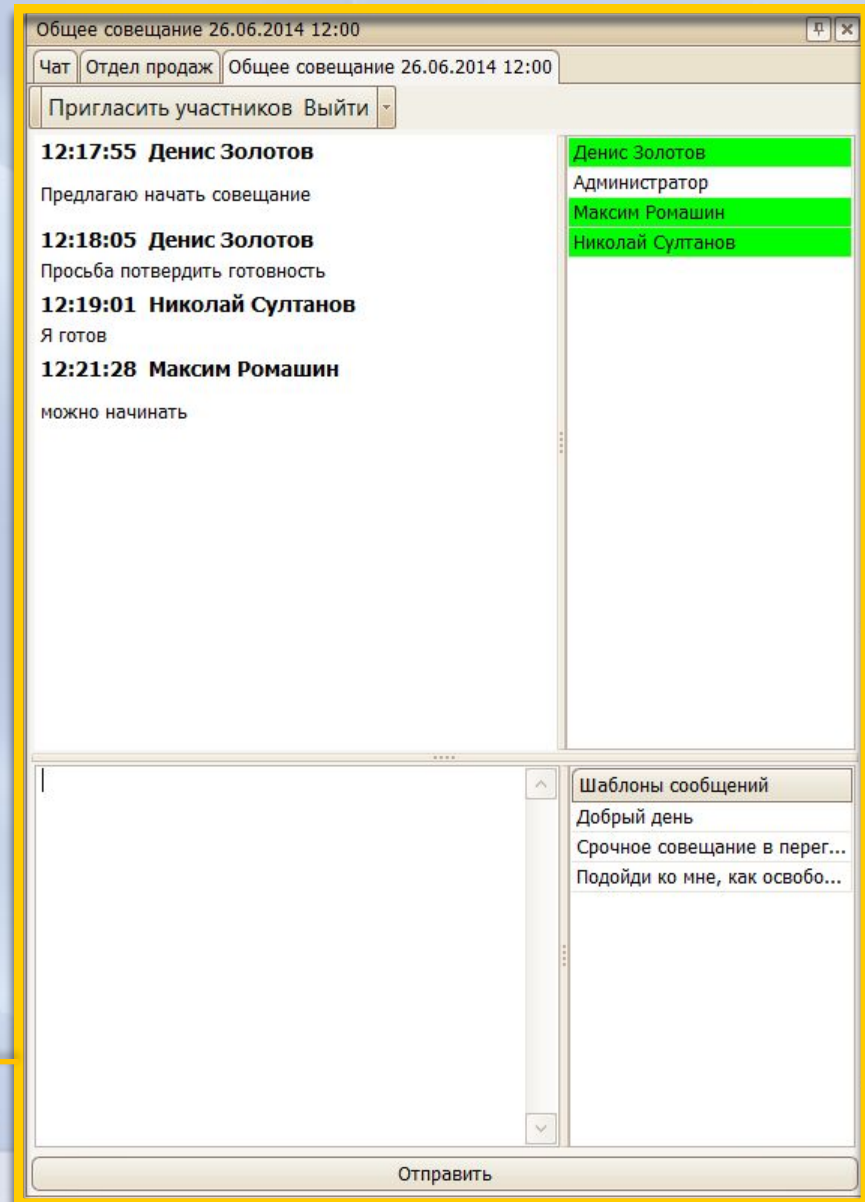
# Чат между операторами

В call-центре Infinity реализована возможность обмена текстовыми сообщениями между операторами посредством встроенного чата.

Данный функционал очень удобен, когда необходимо довести информацию до сотрудника во время разговора или в период его отсутствия на рабочем месте.

Доступна возможность как отправки индивидуальных сообщений, так и организации полноценных чат-конференций.

Чат-конференция



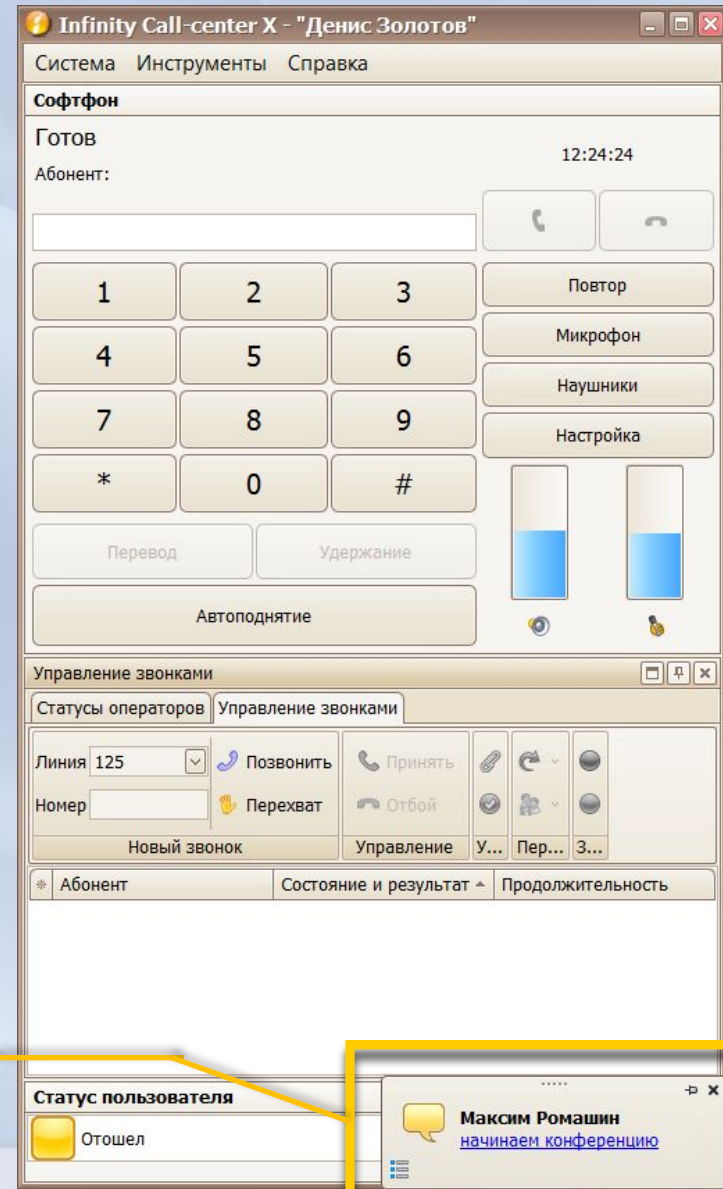
# Чат между операторами

В call-центре Infinity реализована возможность обмена текстовыми сообщениями между операторами посредством встроенного чата.

Данный функционал очень удобен, когда необходимо довести информацию до сотрудника во время разговора или в период его отсутствия на рабочем месте.

Доступна возможность как отправки индивидуальных сообщений, так и организации полноценных чат-конференций.

Уведомление



# Инструменты супервизора и администратора

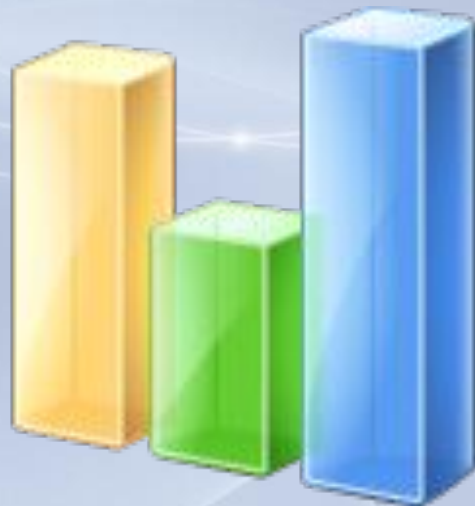




# Возможности для контроля

В Infinity заложено **более 80** стандартных отчетов. **Редактор отчетов** позволяет изменять текущие и создавать новые.

**Типы отчетов:** реального времени, динамические и исторические.



**Формы отображения отчетов:** графическая, табличная и OLAP-кубы.

Анализируя результаты отчетов, Вы без труда определите степень загруженности телефонных линий, уровень обслуживания абонентов, среднее количество звонков, поступающих от потенциальных клиентов, причины потерянных вызовов и многое другое.

# Рассмотрим несколько примеров



# Сводный отчет по звонкам

Прослушать разговор   Детализация   Снимки экрана

Фильтр

Период: с 20.02.2011 0:00:00 по 21.02.2013 0:00:00   Сегодня  
Продолжительность: с 00:00:00 по 23:59:59   Вчера  
Оператор   Группы   За неделю  
Абонент   Результат   За месяц

Таблица

Дата и время		Продолжительность		Состояние и результат		Абонент А				Абонент Б			
Дата	Время	Ожидание	Разговор	Направление	Причина	Тип	Номер	Оператор	Описание	Тип	Номер	Оператор	Описание
01.01.2012	00:07:43	00:00:10	00:27:27	Внутреннее		Вн...	709	Даша Окоро...		Вн...	703	Арсентьева ...	
01.01.2012	00:08:54	00:00:48	00:21:30	Внутреннее		Вн...	704	Евгеньев Олег					
01.01.2012	00:08:54	00:00:48	00:21:30	Внутреннее		Вн...	704	Алексей Ков...					
01.01.2012	00:15:18	00:00:20	00:01:45	Внутреннее		Вн...	705	Иван Садовн...					
01.01.2012	00:15:18	00:00:20	00:01:45	Внутреннее		Вн...	705	Логинова Кс...					
01.01.2012	00:24:25	00:00:03	00:21:43	Исходящее		Вн...	710	Ирина Богд...					
01.01.2012	00:24:25	00:00:03	00:21:43	Исходящее		Вн...	710	Андреев Ант...					
01.01.2012	00:25:35	00:00:48	00:04:33	Внутреннее		Вн...	707	Евгения Але...		Вн...	708	Инна Балкун...	
01.01.2012	00:25:35	00:00:48	00:04:33	Внутреннее		Вн...	707	Максимова ...		Вн...	708	Николаева О...	
01.01.2012	00:26:33	00:00:02	00:16:09	Исходящее		Вн...	705	Логинова Кс...		Вн...	6606934		
01.01.2012	00:26:33	00:00:02	00:16:09	Исходящее		Вн...	705	Иван Садовн...		Вн...	6606934		
01.01.2012	00:30:52	00:00:41	00:25:52	Исходящее		Вн...	711	Татьяна Вин...					
01.01.2012	00:30:52	00:00:41	00:25:52	Исходящее		Вн...	711	Михайлова ...					
01.01.2012	00:36:38	00:00:32	00:20:37	Входящее		Вн...	5790757						

Плеер

⏮   ▶   ⏸   ⏹   📁   ⏭    Автоуровень    Зациклить

Детальная информация о звонках по заданному фильтру

Возможность настройки правил цветового форматирования

Встроенный проигрыватель для прослушивания записи

# Сводный отчет по операторам

Фильтр

Период: с 25.02.2012 по 05.03.2012 Сегодня Применить Печать

Пользователи: Департамент продаж

Таблица

Оператор	Статус				Входящие соединения		Исходящие соединения		Пропуще...	Аналитика		
	На месте	Перерыв	Отшел	Не доступен	Количе...	Продолжи...	Количество	Продолжи...	Количество	Продол...	Процен...	Средн...
Оператор												
Евгения Александрова	00:00:00	00:00:00	18:15:55	00:00:00	141	1.10:53:52	176	1.19:53:26		-3.06:47:...		-00:14:...
Наталья Назаренко	00:00:00	00:00:00	21:16:14	00:00:00	136	1.11:17:25	198	1.23:49:26		-3.11:06:...		-00:14:...
Иван Садовников	00:00:00	00:00:00	1.02:16:07	00:00:00	135	1.09:49:28	194	1.23:18:54		-3.09:08:...		-00:14:...
Дарья Пахомова	00:00:00	00:00:00	1.02:26:02	00:00:00	131	1.09:43:49	167	1.20:06:14		-3.05:50:...		-00:15:...
Наталья Белоусова	00:00:00	00:00:00	18:33:43	00:00:00	121	1.06:32:30	175	1.21:09:16		-3.03:41:...		-00:15:...
Инна Балкунова	00:00:00	00:00:00	1.00:59:43	00:00:00	119	1.02:00:53	177	1.18:39:06		-2.20:39:...		-00:13:...
Алексей Ковалев	00:00:00	00:00:00	23:19:40	00:00:00	116	1.03:14:10	175	1.16:24:13		-2.19:38:...		-00:13:...
Максим Даливалов	00:00:00	00:00:00	1.06:57:45	00:00:00	113	1.01:03:30	193	2.00:10:50		-3.01:14:...		-00:14:...
Ольга Бережнова	00:00:00	00:00:00	07:39:27	00:00:00	55	13:00:38	87	21:15:18		-1.10:15:...		-00:14:...
Ирина Богданова	00:00:00	00:00:00	18:05:56	00:00:00	49	10:50:43	169	1.16:35:42		-2.03:26:...		-00:14:...

Фильтр по дате и группе пользователей

Отслеживается время нахождения в каждом статусе, количество и продолжительность звонков, а также время простоя

# Снимки экрана оператора

Снимок экрана

Фильтр

Период: с 25.02.2013 0:00:00 по 26.02.2013 0:00:00

Пользователи: Денис Золотов

**Фильтр по дате и пользователям**

Таблица

Дата	Время	Оператор	Экран
25.02.2013	09:54:50	Денис Золотов	
25.02.2013	09:55:50	Денис Золотов	
25.02.2013	09:56:50	Денис Золотов	
25.02.2013	09:57:51	Денис Золотов	
25.02.2013	09:58:51	Денис Золотов	
25.02.2013	09:59:52	Денис Золотов	
25.02.2013	10:00:53	Денис Золотов	
25.02.2013	10:01:54	Денис Золотов	
25.02.2013	10:02:54	Денис Золотов	
25.02.2013	10:03:55	Денис Золотов	
25.02.2013	10:04:55	Денис Золотов	
25.02.2013	10:05:56	Денис Золотов	
25.02.2013	10:06:56	Денис Золотов	
25.02.2013	10:07:56	Денис Золотов	
25.02.2013	10:08:57	Денис Золотов	
25.02.2013	10:09:57	Денис Золотов	
25.02.2013	10:10:58	Денис Золотов	
25.02.2013	10:11:59	Денис Золотов	
25.02.2013	10:13:00	Денис Золотов	
25.02.2013	10:14:01	Денис Золотов	
25.02.2013	10:15:01	Денис Золотов	
25.02.2013	10:16:02	Денис Золотов	
25.02.2013	10:17:03	Денис Золотов	

50%

Сохранить

Информация об операторе

Сводная информация по статусам пользователей в соответствии с заданными правилами

Оператор	Статус	Время окончания	Время создания	Периодичность	Длина
Оператор 1	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 2	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 3	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 4	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 5	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 6	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 7	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 8	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 9	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 10	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 11	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 12	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 13	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 14	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 15	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 16	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 17	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 18	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 19	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Оператор 20	Активен	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

**Периодичность создания снимков регулируется заданными правилами**

# Мониторинг текущих соединений

Отчет: Мониторинг соединений

5. Воспроизведение 1. Прослушивание 2. Суфлирование 3. Вторжение 4. Отключиться

Таблица

Дата и время		Продолжительность			Состояние и результат				Абонент А		
* Время	Время зав...	Ожидание	Разговор	Итого	Причина	Состояние	Направле...	Результат	Тип	Номер	Ор
▶ 13:57:52		00:00:05	00:02:00	00:02:06		📞 Разговор	⬇️ Входя...		📱 Внешний	84957295	
13:57:51	27.05.2013...	00:00:10	00:01:54	00:02:04		✅ Завер...	⬆️ Исходя...	Неизвестно	💬 Внутре...	142	Ал
13:59:35		00:00:00	00:00:23	00:00:23		📞 Разговор	⬆️ Исходя...		💬 Внутре...	166	Па
13:59:55		00:00:03		00:00:03		🕒 Ожида...	➡️ Внешнее		📱 Внешний	84956210	
13:59:58		00:00:01		00:00:01		🕒 Ожида...	⬆️ Исходя...		💬 Внутре...	114	

Руководитель имеет возможность прослушивать разговор, суфлировать (слышит только оператор) и вторгаться в него (слышат все участники)

# Сводный отчет по очередям

Фильтр

Период: с 26.02.2013 0:00:00 по 27.02.2013 0:00:00 Сегодня Применить Печать

Ожидание: с 00:00:00 по 23:59:59

Очередь: <Пусто> Норма обслуживания: 00:00:20

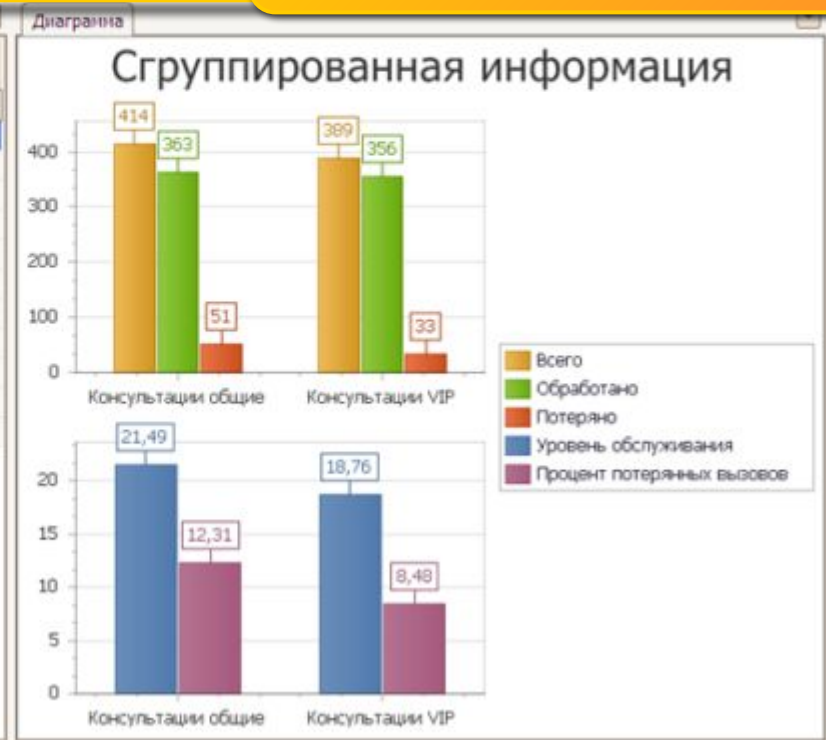
Пользователи

Фильтр по дате и номеру очереди

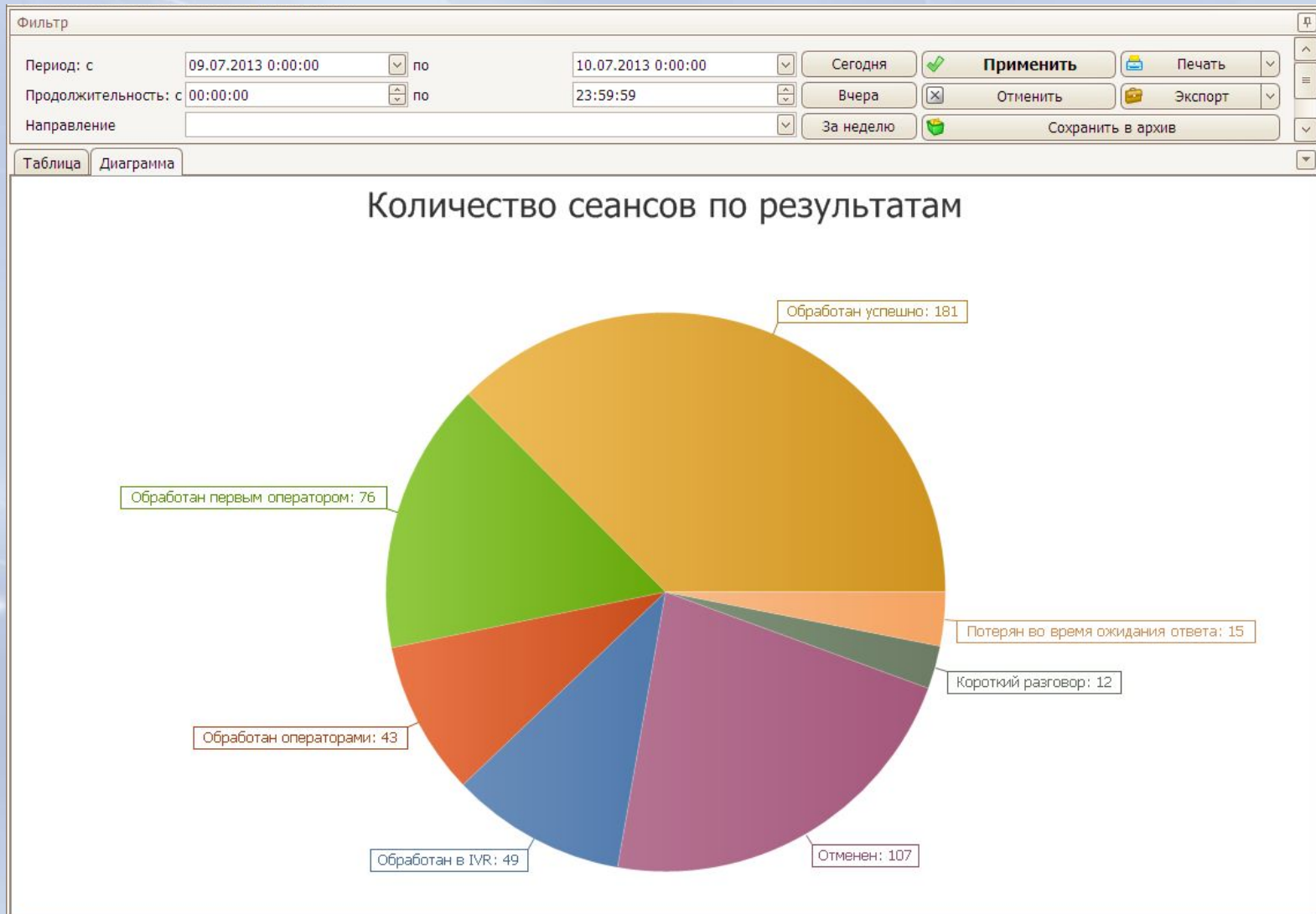
Таблица

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке

Наименование	Значение
Количество вызовов	
- всего	803
- обработанных	719
- потерянных	84
Продолжительность ожидания	
- средняя	00:00:44
- максимальная	00:01:26
- суммарная	09:45:58
Аналитические показатели	
- уровень обслуживания	20.17%
- потерянные вызовы	10.46%



# Количество звонков по результатам





# Динамический отчет по очередям



Каждый столбик соответствует интервалу в 5 минут

# Отчет по потерянным звонкам

Фильтр

Период: с 26.02.2013 0:00:00 по 27.02.2013 0:00:00 Сегодня Применить Печать

Ожидание: с 00:00:00 по 23:59:59 Вчера Отменить Экспорт

Очередь <Пусто> За неделю Сохранить в архив

Пользователи За месяц

Таблица

Дата и время	Очередь	Состояние	Ожидание	Номер	Оператор	Приоритет
26.02.2013 7:13:22	Консультации VIP	Потерян	00:00:35	74956697790	Инна Балкунова	30
26.02.2013 7:27:44	Консультации VIP	Потерян	00:00:32	74956106039	Дарья Пахонова	10
26.02.2013 7:29:34	Консультации общие	Потерян	00:00:54	79035407820	Татьяна Виноградова	40
26.02.2013 7:30:07	Консультации общие	Потерян	00:00:28	79033565188	Екатерина Павлова	30
26.02.2013 7:30:13	Консультации общие	Потерян	00:01:15	79035020996	Юлия Знаменская	20
26.02.2013 7:33:19	Консультации общие	Потерян	00:01:23	79165181926	Дарья Пахонова	50
26.02.2013 7:44:04	Консультации общие	Потерян	00:01:07	74953753912	Михаил Фурманов	50
26.02.2013 7:44:13	Консультации VIP	Потерян	00:00:43	74957411746	Алексей Волков	40
26.02.2013 7:53:40	Консультации общие	Потерян	00:00:40	74956465374	Елена Кузьмина	20
26.02.2013 8:17:54	Консультации VIP	Потерян	00:01:05	74956342011	Елена Кузьмина	30
26.02.2013 8:21:48	Консультации общие	Потерян	00:00:16	79163293871	Иван Садовников	20
26.02.2013 8:22:45	Консультации общие	Потерян	00:00:47	79037197929	Алексей Ковалев	30
26.02.2013 8:31:53	Консультации VIP	Потерян	00:00:09	79164065223	Вера Заднепровская	50
26.02.2013 8:49:15	Консультации общие	Потерян	00:01:13	74955978634	Максим Даливалов	40
26.02.2013 8:52:15	Консультации общие	Потерян	00:00:11	79034951425	Алексей Ковалев	40
26.02.2013 8:52:27	Консультации общие	Потерян	00:00:08			
26.02.2013 9:04:30	Консультации VIP	Потерян	00:00:1			
26.02.2013 9:52:35	Консультации общие	Потерян	00:00:2			
26.02.2013 10:04:53	Консультации VIP	Потерян	00:00:1			
26.02.2013 10:12:29	Консультации общие	Потерян	00:00:5			
26.02.2013 10:15:14	Консультации общие	Потерян	00:01:0			
26.02.2013 10:21:03	Консультации VIP	Потерян	00:00:3			
26.02.2013 10:33:13	Консультации общие	Потерян	00:01:1			

В отчете отображается номер абонента, время и очередь в которой потерян звонок

# Инструменты повышения производительности

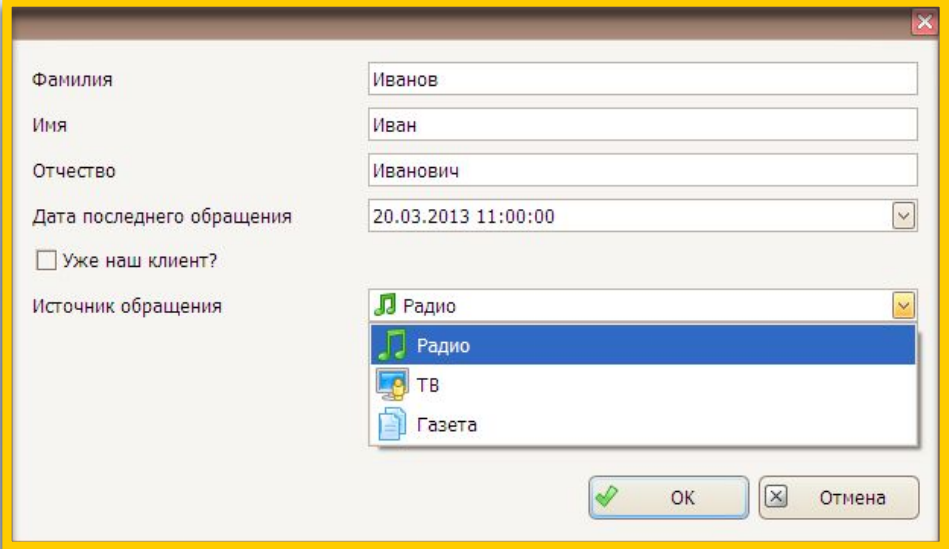


# Карточка контрагента

Карточка контрагента позволяет автоматизировать процесс сбора информации о клиентах, позвонивших Вам в компанию.

В момент входящего звонка у оператора на экране автоматически отображается карточка. Она настраивается специалистами Вашей компании, исходя из текущих задач.

Сотрудник не будет тратить время на поиск информации, он только общается с абонентом и вносит информацию по мере ответов клиента.



Фамилия	Иванов
Имя	Иван
Отчество	Иванович
Дата последнего обращения	20.03.2013 11:00:00
<input type="checkbox"/> Уже наш клиент?	
Источник обращения	Радио
	Радио
	ТВ
	Газета

OK Отмена

**Доступные типы полей карточки: текстовое поле, дата и время, флажок (checkbox), выпадающий список.**

# Карточка контрагента

## примеры

Карточка контрагента позволяет автоматизировать процесс сбора информации о клиентах, позвонивших Вам в компанию.

В момент входящего звонка у оператора на экране автоматически отображается карточка. Она настраивается специалистами Вашей компании, исходя из текущих задач.

Сотрудник не будет тратить время на поиск информации, он только общается с абонентом и вносит информацию по мере ответов клиента.

The image shows a software interface for managing customer information. The main window displays a card for "Иванов Иван Иванович" (Ivanov Ivan Ivanovich) with the following details:

- Название (Name): ООО Интелл Елеком
- Существующий клиент (Existing client):
- Должность (Position): Генеральный директор
- Телефон (Phone): 84956411010
- Город (City): Мос... (dropdown)
- Адрес (Address): Консалтинг услуги
- Дата звонка (Call date): 01.04.2019
- Статусы: Отказ, VIP, Горячий клиент
- Менеджер (Manager): Виктор Викторов
- Настройка (Settings):

A yellow-bordered pop-up window is overlaid on the card, showing a form for editing the contact's details:

- Фамилия (Surname): Иванов
- Имя (Name): Иван
- Отчество (Patronymic): Иванович
- Дата последнего обращения (Last contact date): 20.03.2013 11:00:00 (dropdown)
- Уже наш клиент? (Already our client?):
- Источник обращения (Source of contact): Радио (dropdown menu with options: Радио, ТВ, Газета)
- Buttons: OK, Отмена (Cancel)

At the bottom of the main window, a calendar grid is visible, showing dates from 21 to 11.

**Доступные типы полей карточки: текстовое поле, дата и время, флажок (checkbox), выпадающий список.**

# Карточка контрагента

## примеры

**"Иванов Иван Иванович"**

Название: ООО ИнтелТелеком

Существующий клиент

Сумма сделки: 150000

Должность: Генеральный директор

ФИО: Иванов Иван Иванович

Телефон: 84956411010

Email: sales@inteltelecom.ru

Город: Мос... Адрес: 129329, г. Москва, ул. Ивовая, дом 1, корп. 1, 3 этаж

Предлагаемый продукт: Консалтинговые услуги

Дата контакта: 01.04.2014 0:00:00

Дата перезвона: 09.04.2014 0:00:00

Статус клиента: Новый клиент

Текущая цель:   
  Новый клиент   
  Новый клиент   
  Отказ   
  VIP   
  Горячий клиент

История

Комментарий

Менеджер: Виктор Викторов

Настройка

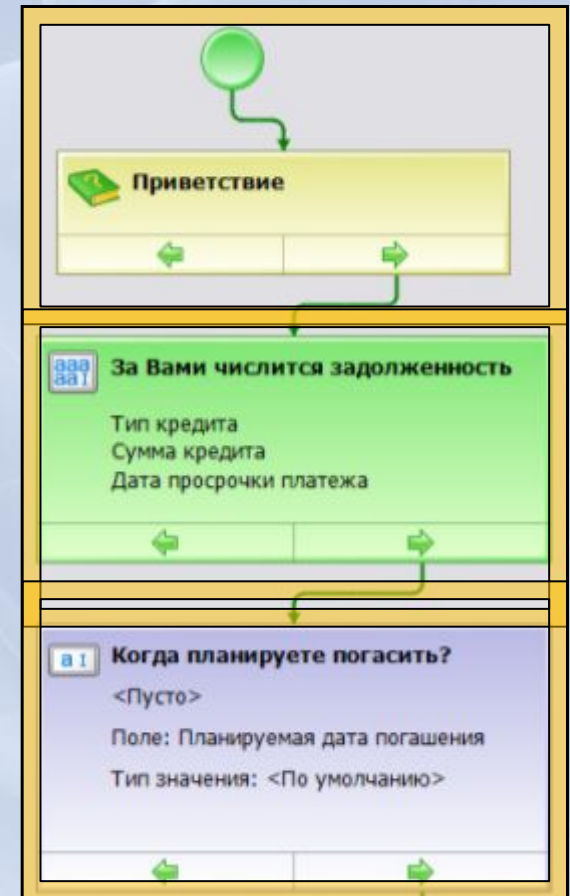
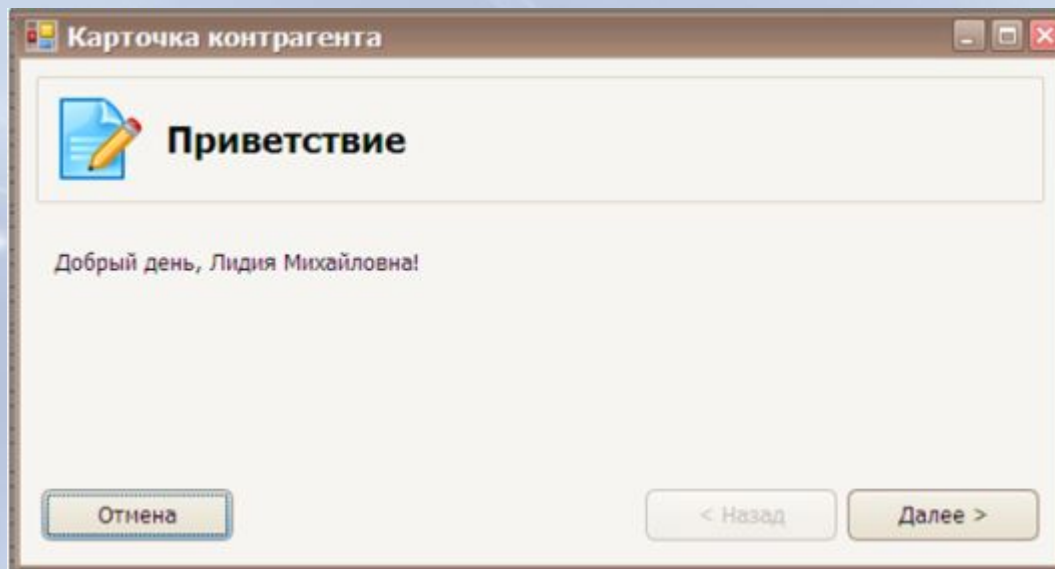
Очистить OK Отмена 0:00:00

7 апреля 2014 г.   
 Апрель 2014   
 Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс   
 31 1 2 3 4 5 6   
 7 8 9 10 11 12 13   
 14 15 16 17 18 19 20   
 21 22 23 24 25 26 27   
 28 29 30 1 2 3 4   
 5 6 7 8 9 10 11   
 Очистить OK Отмена 0:00:00

OK Отмена

# Сценарий диалога

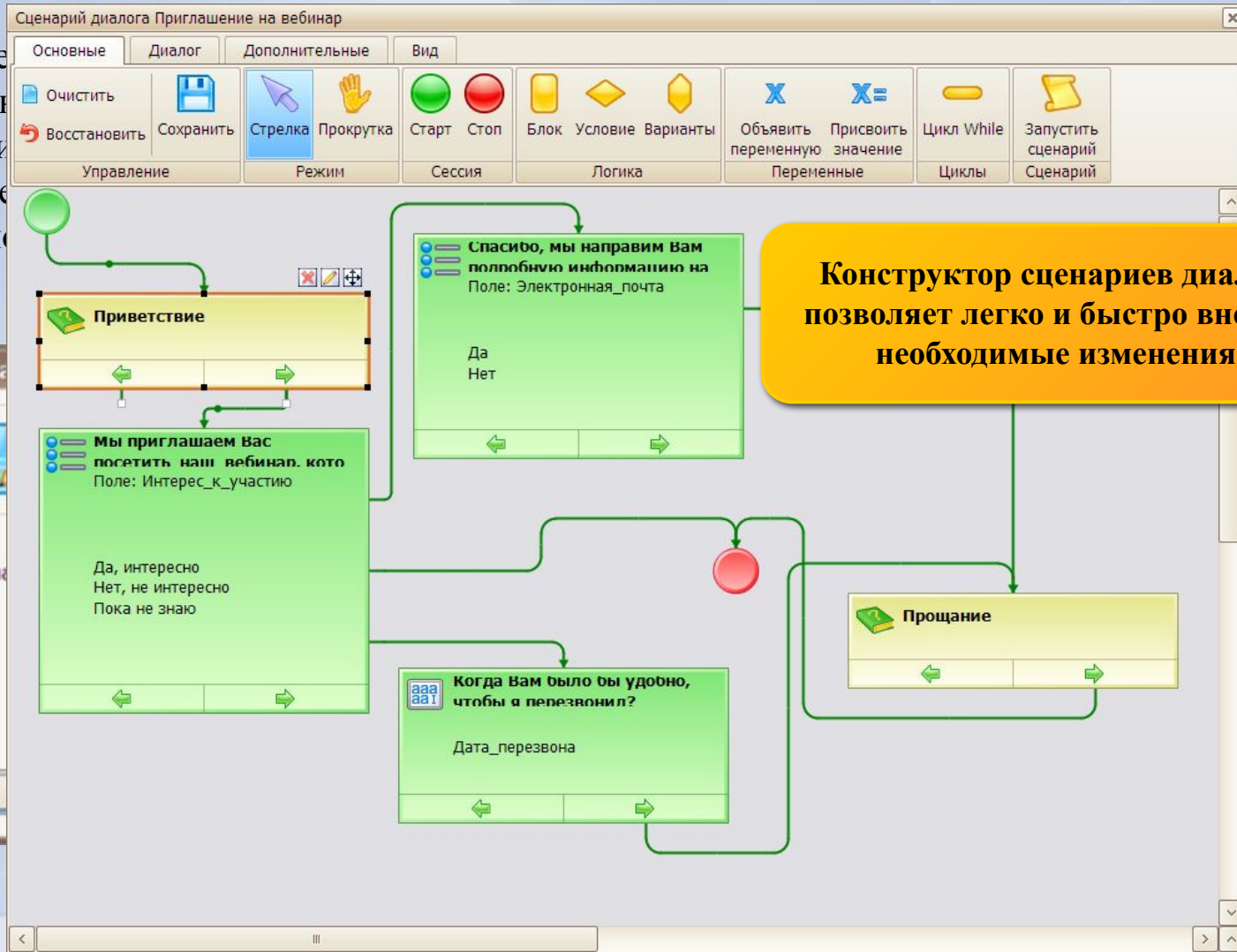
Вместо обычной карточки может использоваться сценарий диалога. От оператора требуется только зачитывать текст и вносить информацию по ходу беседы. Карточки и сценарии диалога также могут использоваться для исходящих кампаний.



# Сценарий диалога

## примеры

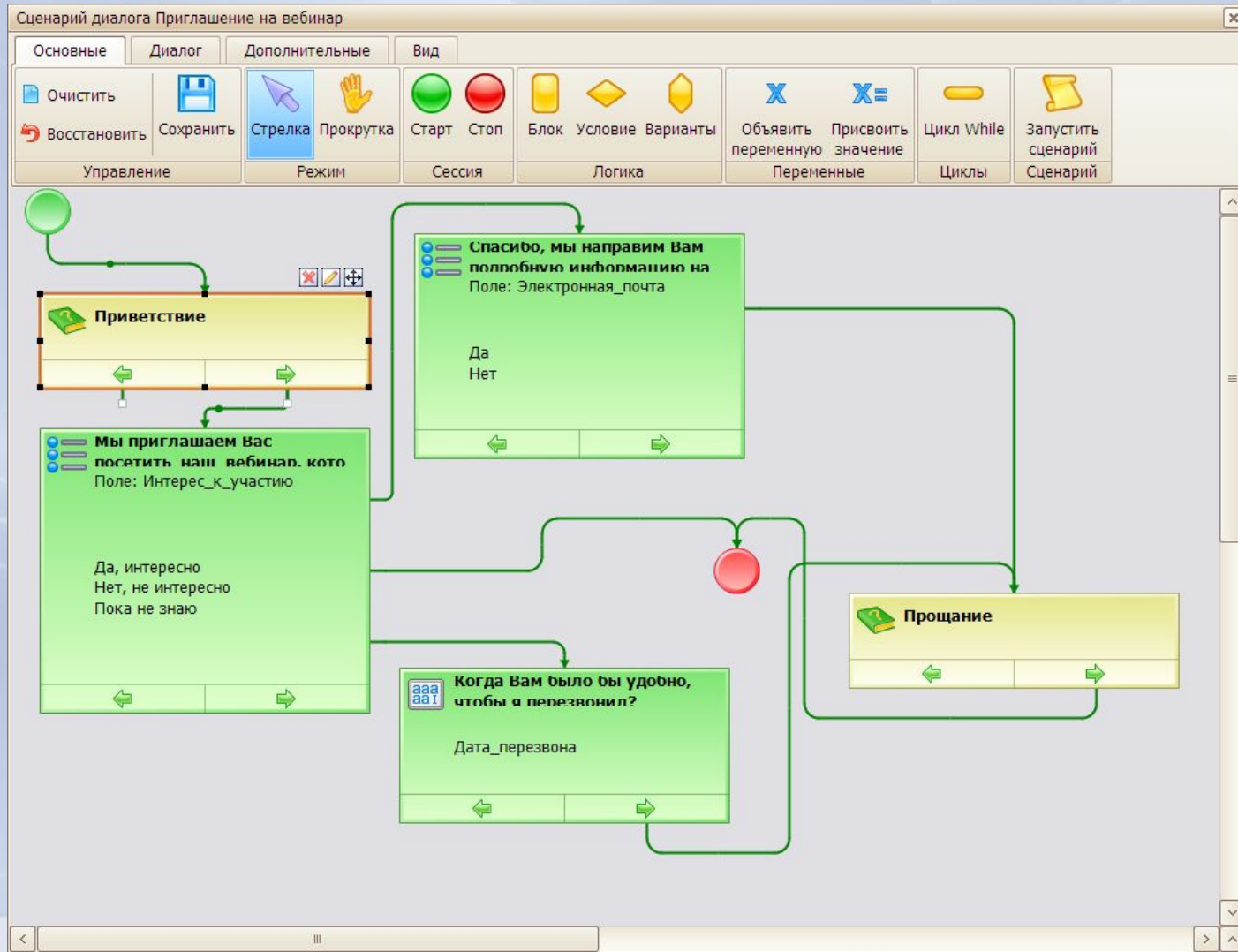
Вме  
сцен  
зач  
бес  
исп






# Сценарий диалога

## примеры



# Сценарий диалога примеры

Карточка контрагента: Зайцев Кирилл

 Мы приглашаем Вас посетить наш вебинар, который состоится во вторник в 11.00. Интересно ли Вам в нем поучаствовать

Да, интересно

Нет, не интересно

Пока не знаю

Отмена < Назад Далее >

# Исходящие кампании



Модуль «исходящие кампании» позволит Вам автоматизировать процесс обзвона клиентов.

Принцип работы следующий: в автоматическом режиме система осуществляет дозвон абоненту и перевод вызова оператору. При соединении с клиентом оператору отображается карточка или сценарий диалога.

Использование данного режима существенно снизит внутренние издержки на совершение в Вашей компании большого количества звонков.

При этом весь процесс контролируется, результаты доступны в on-line режиме. Модуль активно используется банками, коллекторскими агентствами и компаниями, занимающиеся телемаркетингом.

# Автоинформатор

Infinity позволит Вам осуществить обзвон групп клиентов в полностью автоматическом с целью их информирования.

Предусмотрена возможность обращения в корпоративную базу данных для персонификации информации.

Например, система используется для информирования абонентов о задолженности. Сумма долга озвучивается персонально для каждого абонента. Для обратной связи мы можем записать цифры введенные абонентом

Таким образом Infinity избавит менеджеров от рутинной работы и сведет к нулю человеческий фактор.



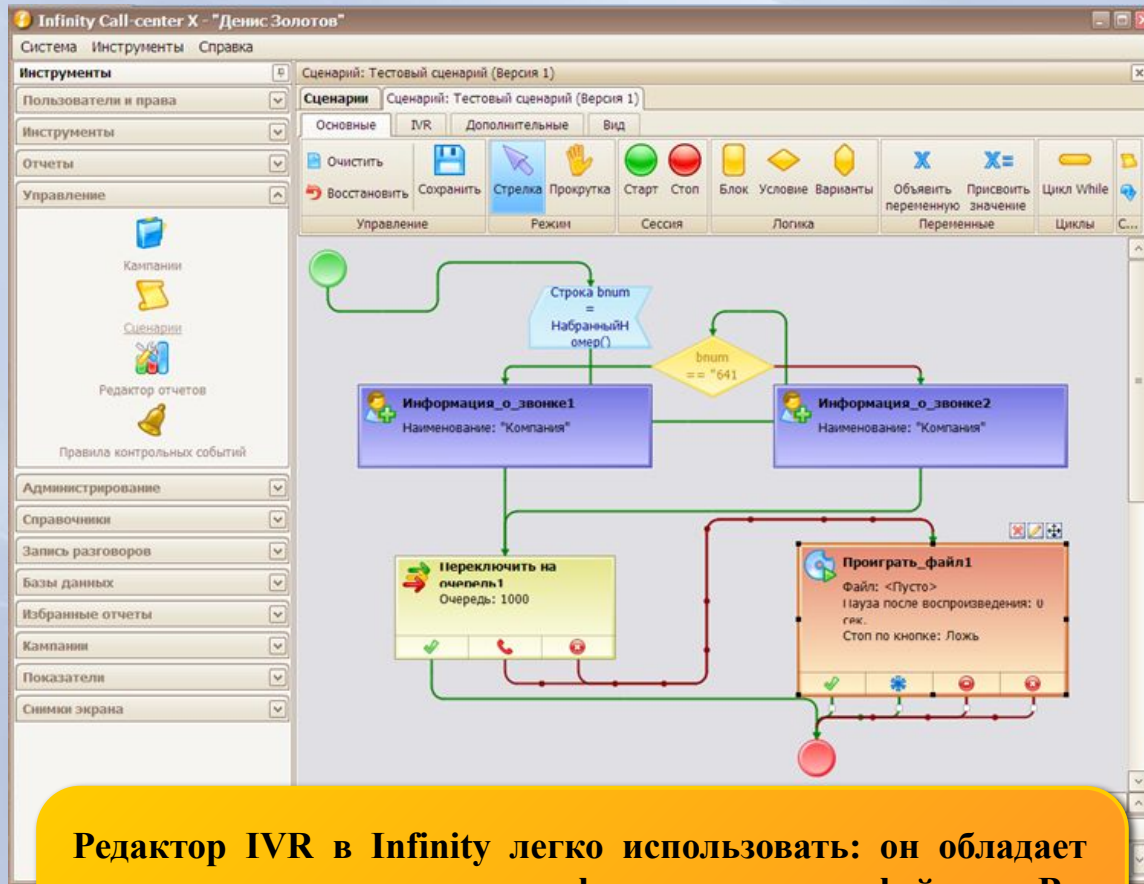
# SMS-сервер Infinity



Программный SMS-сервер Infinity предоставляет дополнительный сервис Вашим клиентам и эффективный способ информирования заказчиков.

- Возможность рассылки SMS большому количеству контрагентов
- Автоматическая отправка сообщения после наступления заданного события
- Ручная отправка с рабочего места оператора

# Голосовое меню (IVR)



Встроенная справочно-информационная служба обслужит в автоматическом режиме клиентов, которые звонят в Вашу компанию по типовым вопросам.

Клиенты, позвонившие в нерабочее время, не услышат длинных гудков. Infinity предложит прослушать информацию, оставить голосовое сообщение, заказать встречный звонок, а VIP-клиентов автоматически переведет на мобильный телефон ответственного менеджера.

**Редактор IVR в Infinity легко использовать: он обладает интуитивно понятным графическим интерфейсом. Вы сможете создавать различные сценарии голосового меню самостоятельно, без участия дорогостоящих специалистов**

# Интеллектуальная маршрутизация

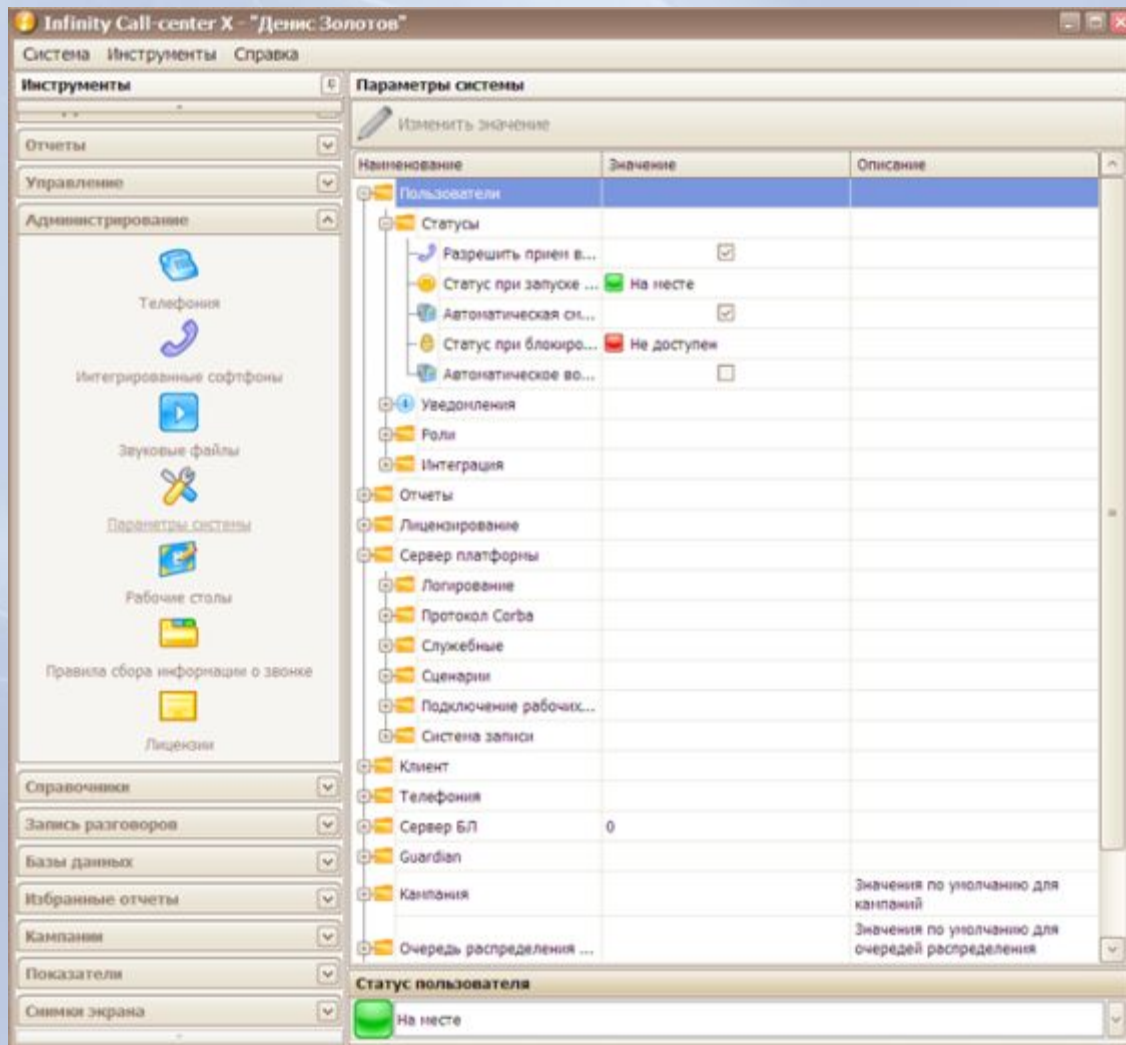


Модуль маршрутизации позволит Вам настроить правила выхода на междугородние, международные звонки, звонки абонентам сотовых операторов для всей компании, а при необходимости, индивидуально для каждого сотрудника.

Гибкая настройка параметров исходящей маршрутизации позволяет назначать необходимые линии для «выхода в город», в том числе автоматический подбор наиболее привлекательного оператора IP-телефонии для совершения междугородних звонков.

**Использование данного функционала позволит существенно оптимизировать расходы на связь!**

# Администрирование



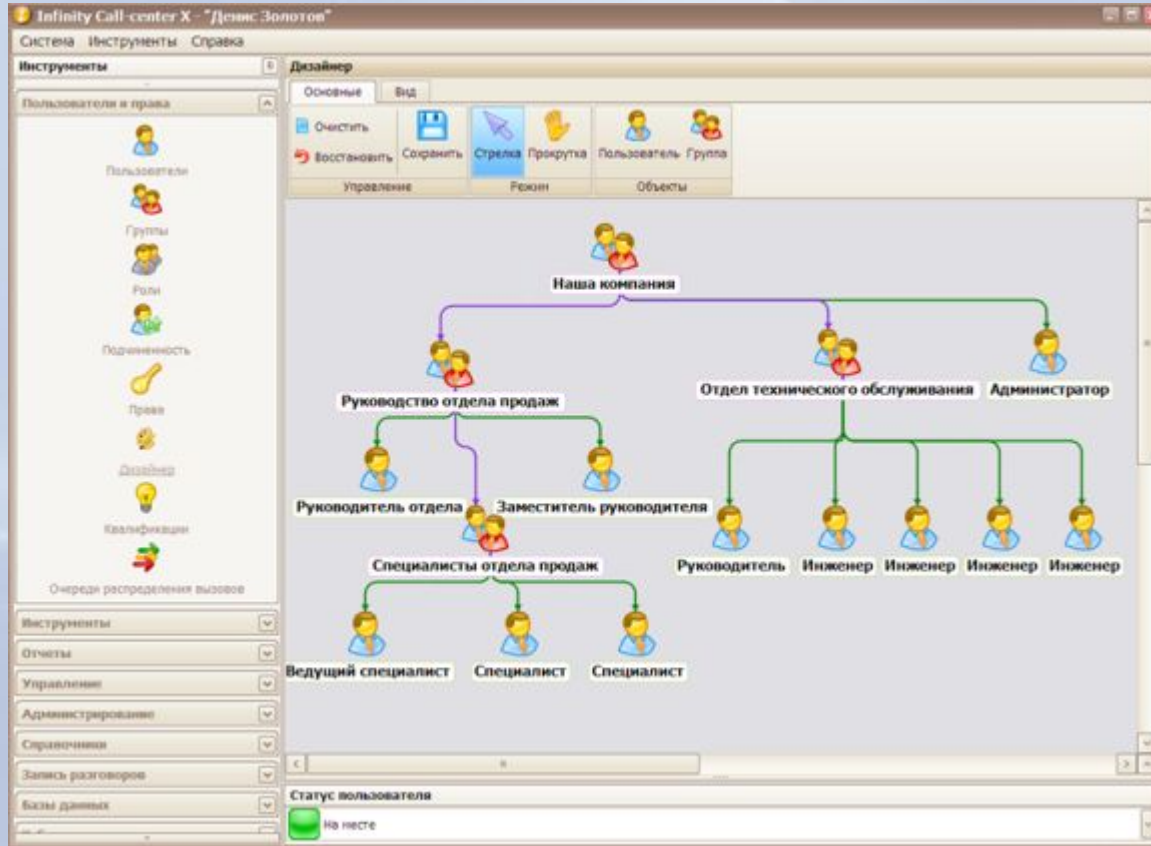
Администрирование Call-центра Infinity осуществляется с помощью специального русифицированного приложения.

Все настройки изменяются путем назначения соответствующих параметров, что позволяет в минимальные сроки внести изменения в алгоритм обработки вызовов, не прибегая к услугам сторонних специалистов.

Все настройки просты и понятны, как правило, администрирование осуществляется штатным техническим специалистом, что минимизирует расходы на поддержку системы.



# Права доступа



Для предотвращения несанкционированного доступа к информации и настройкам Call-центра реализован механизм тонкой настройки пользовательских прав к различным видам функций.

Для каждого сотрудника можно разрешить или запретить просмотр статистики, изменение номерного плана, запуск и редактирование кампаний, а также другие комбинации возможностей Infinity.

# Интеграция с информационными-системами

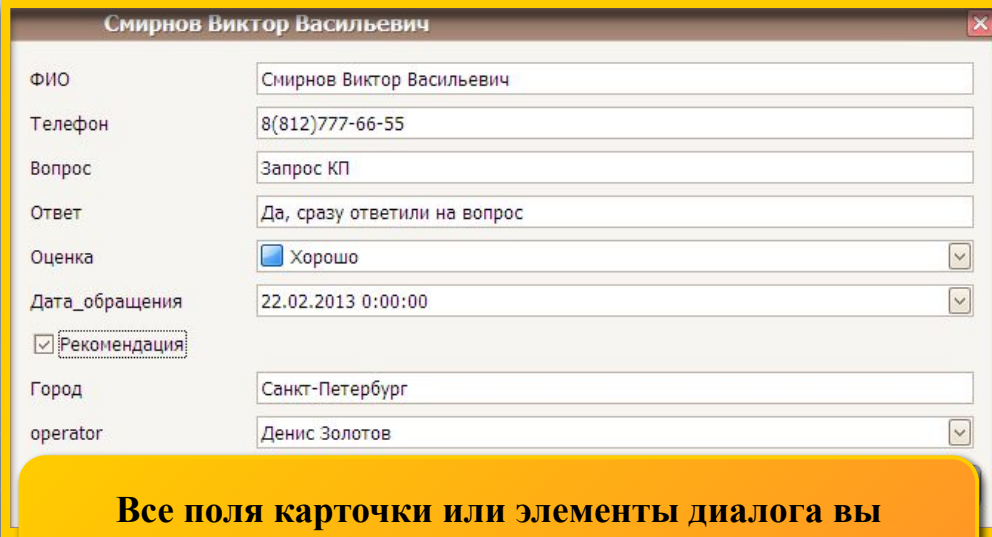
Современное решение класса Call-центр является одним из важнейших инструментов работы с Вашими клиентами, вместе с тем, существует возможность значительно повысить эффективность обслуживания клиентов благодаря интеграции Call-центра и информационной системы. При этом информационная система (ERP, CRM, Service Desk, Бухгалтерия и т.п.) может быть как коробочной, от известного производителя (1C, Terrasoft, Microsoft, Siebel и другие), так и самостоятельно разработанной Вашими специалистами.



Существует несколько типов интеграции, которые могут быть выполнены поэтапно в рамках проекта, любой из них гарантированно позволит еще больше экономить время специалистов, повысить уровень удовлетворенности клиентов и отдачи каждого сотрудника. В результате это приведет к общему увеличению прибыльности Вашей организации.

# Вариант 1: интеграция на уровне баз данных

В случае использования данного варианта, при входящем звонке Call-центр обращается во внешнюю базу данных информационной системы и отображает перед оператором информацию о звонящем в карточке контрагента или сценарии диалога Infinity. Если же контрагент с таким номером телефона не найден, оператор может занести данные о нем в процессе разговора.



Смирнов Виктор Васильевич

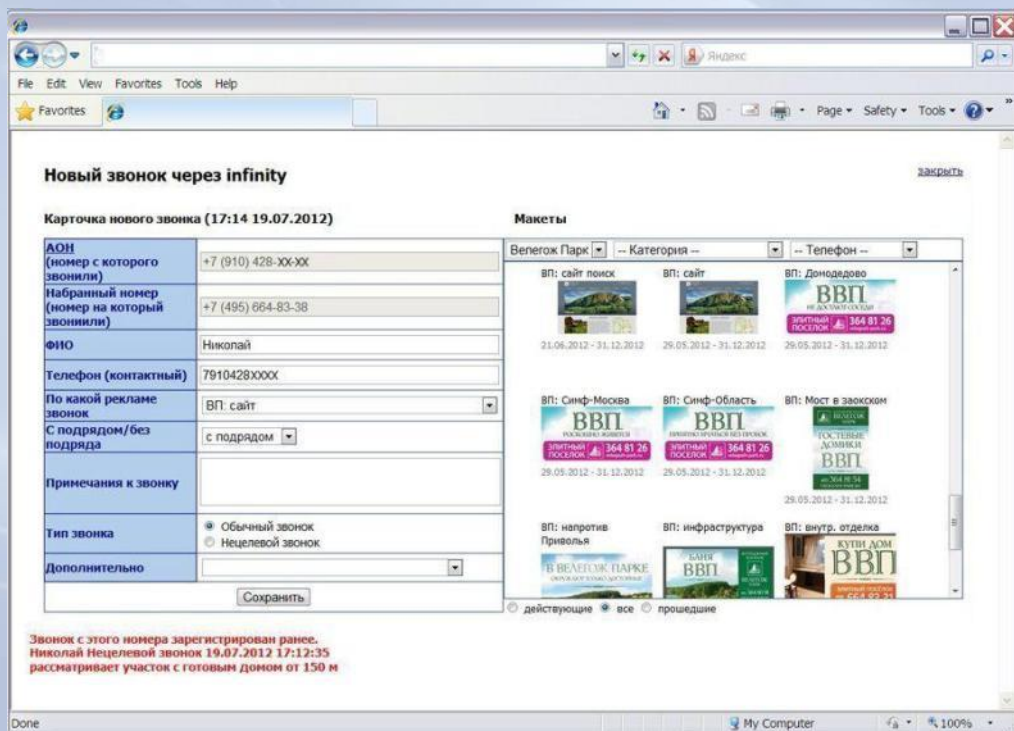
ФИО	Смирнов Виктор Васильевич
Телефон	8(812)777-66-55
Вопрос	Запрос КП
Ответ	Да, сразу ответили на вопрос
Оценка	<input checked="" type="checkbox"/> Хорошо
Дата_обращения	22.02.2013 0:00:00
<input checked="" type="checkbox"/> Рекомендация	
Город	Санкт-Петербург
оператор	Денис Золотов

**Все поля карточки или элементы диалога вы можете настроить самостоятельно**

Это наиболее простой и универсальный вид интеграции, который также повсеместно используется для функционала кампаний Infinity (исходящие кампании, автоинформирование, SMS-кампании, E-mail-кампании). Система автоматически, согласно заданным критериям, загружает данные о контрагентах для их использования в проектах, а по результату выгружает итоги в информационную систему.

# Вариант 2:

## открытие внешнего приложения при звонке



При использовании данного варианта Call-центр Infinity инициирует открытие внешнего приложения (например, 1С, Битрикс и т.п.), передавая в него информацию о телефонном номере звонящего.

Во внешней системе, в свою очередь, выполняются заранее настроенные действия, например, открытие карточки контрагента, к которому привязан данный телефонный номер, или создание нового заказа, в котором уже заполнены данные клиента.

# Вариант 3:

## интеграция на уровне интерфейсов



Наиболее интересный и эффективный вариант интеграции. В этом случае функциональные элементы управления Call-центра Infinity встраиваются в интерфейс информационной системы. Совместное использование этих двух ключевых инструментов предоставляет следующие возможности:

- Работа оператора с единым окном информационной системы
- Отображение всплывающей карточки информационной системы при звонке (например, карточки клиента, создания заказа или создания нового контрагента)
- Ведение всей истории взаимодействий с клиентами, в том числе в виде записанных разговоров в самой информационной системе
- Возможность совершения звонков одним кликом прямо из интерфейса информационной системы
- Полная статистика активности компании по телефонным обращениям в отчетах информационной системы
- Автоматизация процессов обзвона и рассылки SMS-сообщений
- Интеллектуальная маршрутизация вызовов, учитывающая квалификацию персонала
- Агрегированные отчеты CRM-системы и Call-центра

# 1С и Infinity с модулем Flash Connect

Управление торговлей, редакция 11.1 / Админ (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Маркетинг | Продажи | Запасы и закупки | Ск... | Организация

### Взаимодействия

Все взаимодействия | Ответственный:

По контактам

- Контактные лица
  - Уютов Вячеслав
  - Иванов Иван Иванович
- Партнеры
  - Розничный покупатель
  - Неизвестный партнер
  - ООО Рога и копыта
- Все

Дата			
15.06.2014 21:10:02			
15.06.2014 20:44:31			
15.06.2014 20:02:16	Неизвестный партнер		Акция
15.06.2014 20:01:22	Розничный покупатель		Новый заказ
15.06.2014 20:00:45	ООО Рога и копыта		Доставка отправлена
10.06.2014 21:16:12	ООО Рога и копыта		Интересует вызов мастера
08.06.2014 15:22:21	Иванов Иван Иванович		Договорились о встрече
06.06.2014 22:06:46	Иванов Иван Иванович		Счет получен, оплата во вт.
03.06.2014 21:33:15	рога и копыта		Отправил КП

вправо

**В интерфейсе 1С открываются необходимые панели АРМ Оператора Infinity X.**

**Панели могут формироваться индивидуально.**

### Подключиться к Infinity

Все действия

Готов 22:12:30

Абонент:

1 2 3 Повтор

4 5 6 Микрофон

7 8 9 Наушники

\* 0 # Настройка

Перевод Удержание Автоподнятие

Линия 503 Позвонить

Номер Перехват

Новый звонок Упр... У... Пере... З...

\* Абонент Состояние и резу... Продолжительность

На месте

Войти Выйти

\* Очередь

Очередь менеджеров

# 1С и Infinity с модулем Flash Connect

При поступлении звонка отображается форма с информацией о клиенте.

В базовой поставке отображается:

- Название организации
- Контактные лица
- История обращений

Склад

Финансы

Регламентированный учет

Нормативно-справочная информация

Органайзер

Администрирование

Модуль интеграции FLASHconnect

Отчеты

Сервис

Вызов - Управлен... (1С:Предприятие)

### Вызов

Контрагент: [Сириус](#)

Контактное лицо: [Уютов Вячеслав](#)

Номер телефона: 79168080070

Ответить

Сбросить

### История

Телефонный звонок 15.06.2014 20:44:31 Интересовался ценой на 34

Телефонный звонок 15.06.2014 21:10:02 снова интересовался ценой на 34

Зарегистрировать

Игнорировать

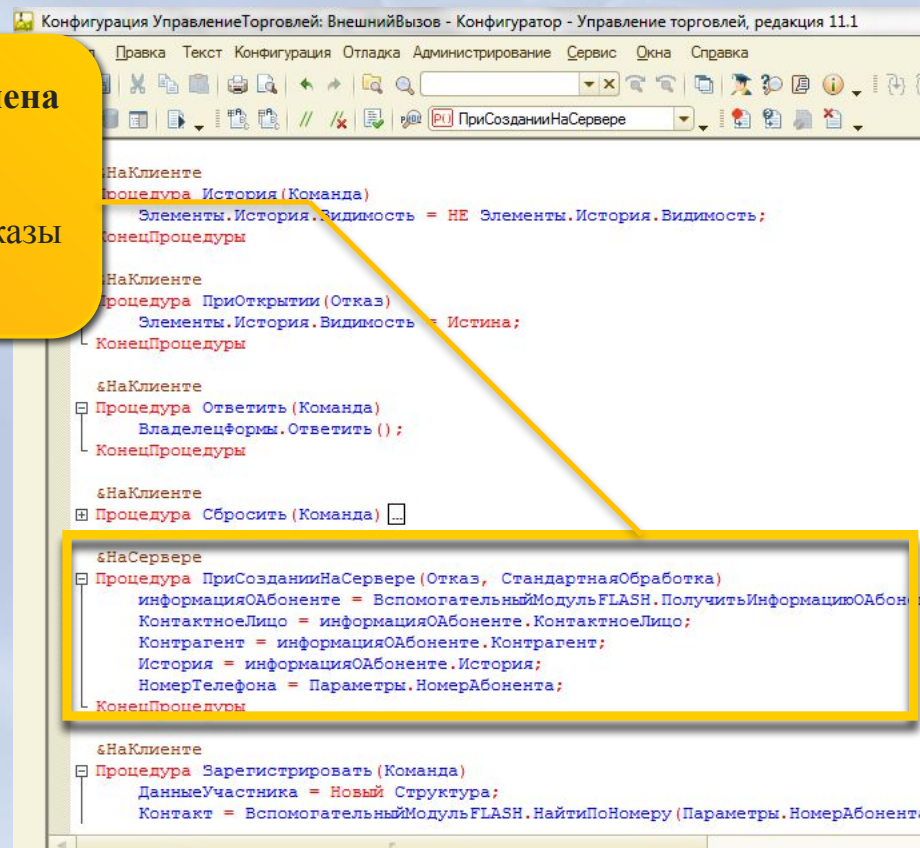
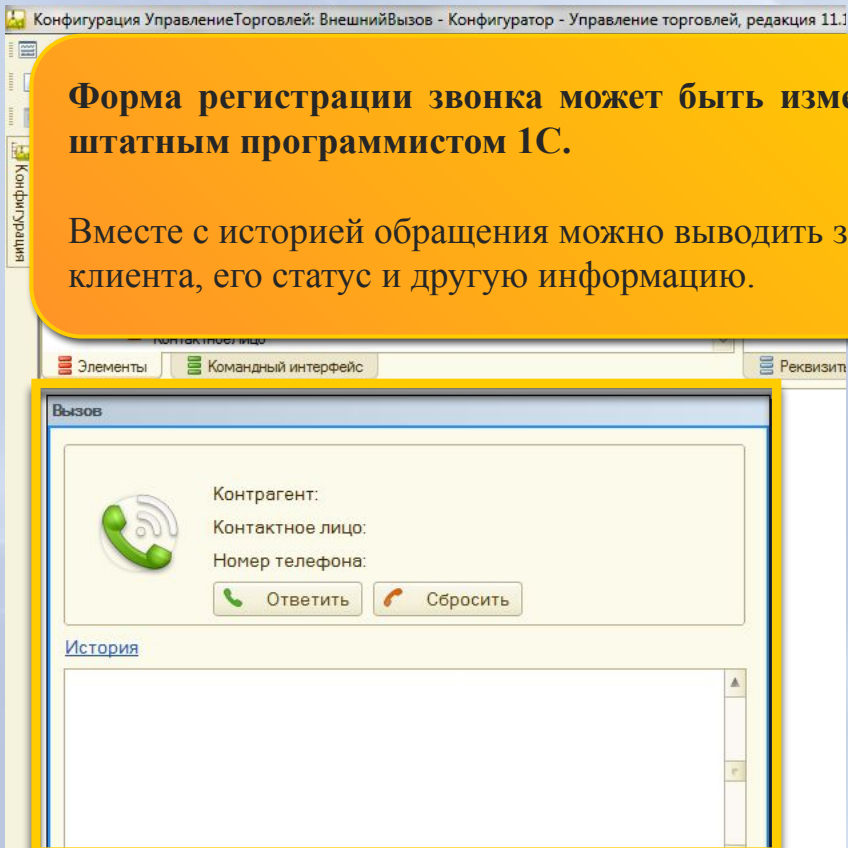
Нажимая на гиперссылку осуществляется переход в соответствующий журнал.

Отображается история всех контактов с тематикой обращения

# 1С и Infinity с модулем Flash Connect

Форма регистрации звонка может быть изменена штатным программистом 1С.

Вместе с историей обращения можно выводить заказы клиента, его статус и другую информацию.





# 1С и Infinity с модулем Flash Connect

**Звонок одним кликом.  
При нажатии  
отображается список  
контактных лиц и  
номера телефонов.**

Управление торговлей, редакция 11.1 / Админ. (1С:Предприятие)

Склад | Финансы | Регламентированный учет | Нормативно-справочная информация | Органайзер | Администрирование | Модуль интеграции FLASHconnect

Отчеты | Сервис | Дополнительные обработки | Классификатор банков РФ

Найти... | Позвонить | Создать на основании | Все действия | ?

ООО Рога и копыта

Email : <Не указан>  
Телефон : 74956411010  
Адрес : <Не указан>

[Досье партнера](#)  
[Контактные лица \(1\)](#)

Фильтр по: основному менеджеру |  Только значимые

Только мои

Выберите контактный номер

- Иванов Иван Иванович(74996811876) [OK]
- ООО Рога и копыта(74956411010) [Отмена]

# 1С и Infinity с модулем Flash Connect

закупки      учет      информация      FLASHconnect

Создать      Отчеты      Сервис  
Партнер      Дополнительные отчеты      Дополнительные обработки  
Номенклатура      Классификатор банков РФ

Сириус (Партнер) - Управление торговлей, редакция 11.1 / Админ (1С:Предприятие)

**Сириус (Партнер)**

Перейти  
Условия продаж клиенте...  
Банковские счета партне...  
Взаимодействия по conta...  
Взаиморасчеты  
Документы по партнеру  
Контактные лица  
Настройка распределени...  
Претензии клиентов

**Взаимодействия**

Все взаимодействия      Ответственный:      X Q

Создать      Найти...      Все действия ?

Дата	Участники	Тема
15.06.2014	Уютов Вячеслав	снова интересовался ценой на ЗЧ
15.06.2014	Уютов Вячеслав (Сириус)	Интересовался ценой на ЗЧ

**Все звонки автоматически подцепляются к соответствующему клиенту.**

**Не нужно искать записи разговоров в другом интерфейсе.**

# 1С и Infinity с модулем Flash Connect

Внутренние номера  
Журнал вызовов  
Лицензии FLASH

Отчеты: Активность операторов  
Сервис: Рабочее место Flash connect

### Журнал вызовов

Создать | Найти... | Прослушать

Дата	Время	номер	направление вызова	номер абонента	направный номер	имя абонента
08.06.2014	15:21:13	5001760246	Входящий	7936587465		Петров Владимир
08.06.2014	15:36:53	5001760253	Исходящий	797475467		Александр Иванов
08.06.2014	17:50:25	5001760260	Входящий	797647223423		Володин Александр

Если сотрудник не зарегистрировал звонок, то данное событие попадает в журнал вызовов.

Выборочный анализ покажет, насколько добросовестно сотрудник выполняет свои обязанности

# 1С и Infinity с модулем Flash Connect

Отчеты  
Активность операторов

Сервис  
Рабочее место Flash connect

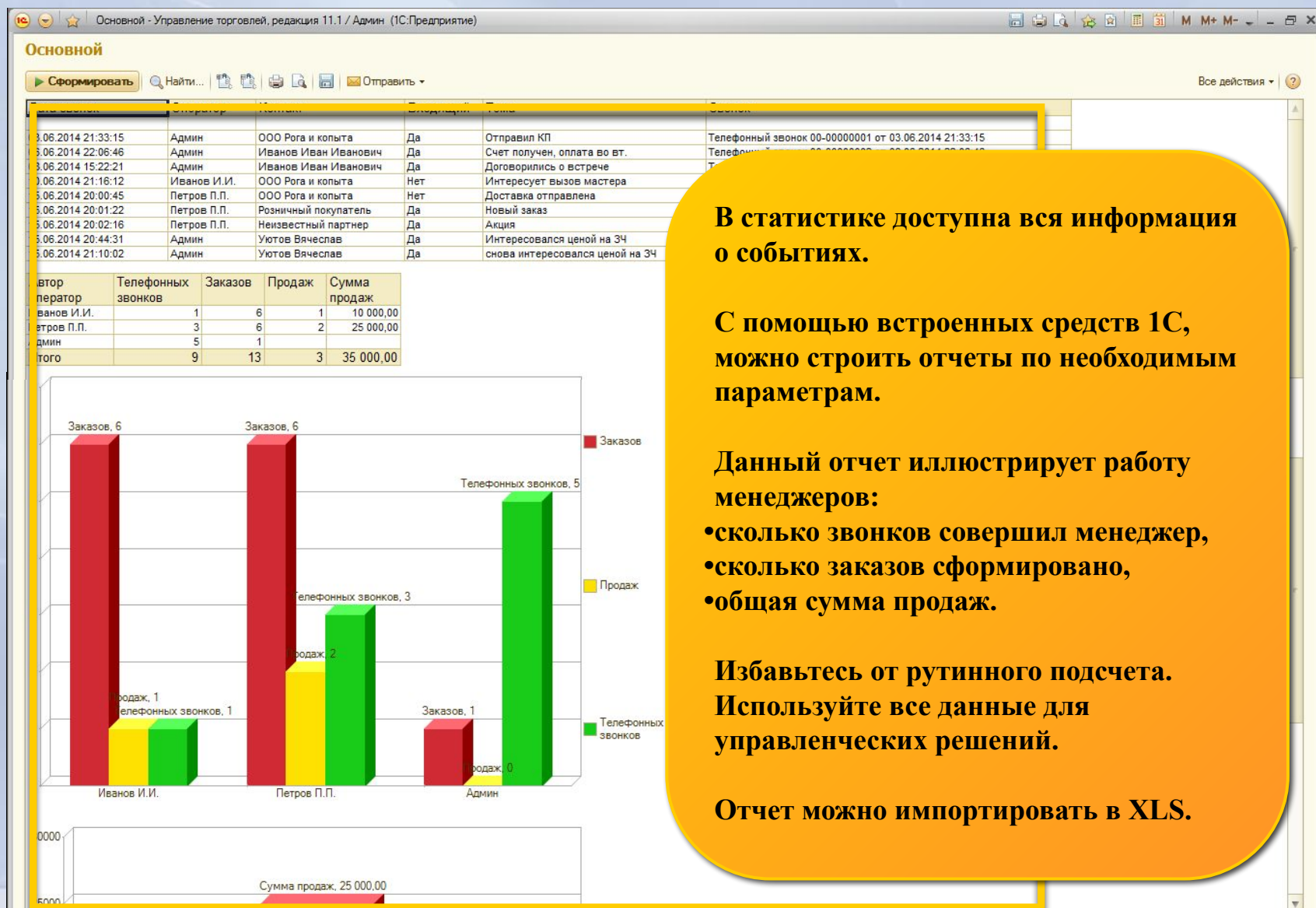
### Журнал вызовов

Создать | Найти... | **Прослушать**

Дата	Номер	Направление вызова	Номер абонента	Набранный номер	Имя абонента
08.06.2014 15:21:13	5001760246	Входящий	7936587465		Петров Владимир
		Исходящий	797475467		Александр Иванов
		Исходящий	797647223423		Володин Александр

**Прослушивание осуществляется в этот же журнале**

# 1С и Infinity с модулем Flash Connect



**В статистике доступна вся информация о событиях.**

**С помощью встроенных средств 1С, можно строить отчеты по необходимым параметрам.**

**Данный отчет иллюстрирует работу менеджеров:**

- сколько звонков совершил менеджер,
- сколько заказов сформировано,
- общая сумма продаж.

**Избавьтесь от рутинного подсчета. Используйте все данные для управленческих решений.**

**Отчет можно импортировать в XLS.**

# 1С:CRM Парус + Infinity

**Выбор телефона клиента для автоматического набора номера**

**В момент поступления входящего звонка появляется окно с информацией о звонящем контрагенте**

**Отображение компактной информации через рорип-баннер даже при свернутом окне CRM**

**ПРОПУЩЕННЫЕ ВЫЗОВЫ**

**Внутренний входящий**

1С:Рарус:СофтФон. Проф		
Ответить	Hold	Перевести
Переключить	Подтвердить	Отбой
Состояние звонка:	Звонок	
Вх/Ис звонок:	Внутренний входящий	
Номер телефона:	103	
Контрагент:		
Контактное лицо:		
Соединять с:	Малькова Анна Викто...	

**Выберите телефон**

- Ново-Ездоцкая
- Телефон юр.лица: (4722) 215749 211585 215416
- Давиденко Татьяна Владимировна
- Мобильный телефон контактного лица контрагента: +7 (915) 575-80-46
- Доп. рабочий телефон контактного лица контрагента: +7 (4722) 37-63-63**
- Домашний: 29-23-16
- Рабочий: 21-74-11
- Рабочий (доп): 21-14-29

**Внутренний входящий**

103:STA 103

Сотрудник: Малькова Анна Викторовна

# Terrasoft CRM + Infinity

Демо-версия XRM (Евгений Мирный GMT +02:00) - Terrasoft

Файл ▾ Добавить ▾ Помощь ▾ **Общие** Маркетинг Продажи Проекты Сервис Анализ Ресурсы Инструменты

Контрагенты Контакты Задачи E-mail Продажи Планирование Счета Процессы Библиотека Итоги Звонки

Позвонить Быстрый звонок ▾ Состояние ▾ [Не авторизован]  
Действия ▾ Отчеты ▾

Звонки **Графики**

Показать за период  
Текущий месяц  
01.06.2009 30.06.2009  
Показать для ответственного  
Евгений Мирный  
Показать для направления

Все звонки  
Не дозвонились  
По длительности  
Длительные (дольше 10 ...  
Короткие (до 1 мин.)  
Норма (от 1 мин. до 10 ми...  
По направлениям  
Входящие  
Исходящие  
По типам  
Инциденты  
Консультации  
Опросы  
Рабочие вопросы  
Холодные звонки

Фильтры

Номер	Телефон	Контакт	Контрагент	Начало	Завершение
1921	+7 (495) 771-29-96	Остапенко Леонид Анатольевич	Оптимум	21.03.2009 16:14:00	21.03.2009 16:15:00
1924	+7 (495) 771-29-96	Остапенко Леонид Анатольевич	Оптимум	22.03.2009 16:14:00	22.03.2009 16:15:00
1923	+7 (7172) 43-98-71	Титов Анатолий Павлович	Рондо	01.04.2009 13:30:00	01.04.2009 13:32:00
1925	+7 (7172) 43-98-71	Титов Анатолий Павлович	Рондо	14.04.2009 13:30:00	14.04.2009 13:32:00
1914	+7 (904) 500-34-67	Семенова Ольга Николаевна		15.04.2009 13:30:00	15.04.2009 13:32:00
1915	+7 (904) 500-34-67	Семенова Ольга Николаевна			
1930	8 (044) 455-78-90	Вербицкий Юрий Константинович	Акс...		
1917	8 (044) 390-72-73	Бирюков Александр Юрьевич	Alfa		
1912	+7 (495) 305-90-87	Ткач Юлия Владимировна			
1913	8 (095) 340-89-90	Шевцов Евгений Борисович			
1907	8 (062) 305-78-01		Маг...		
1910	+7 (495) 771-29-96	Остапенко Леонид Анатольевич	Оптимум		
1904	8 (044) 390-71-74	Марченко Юлия Константиновна	Alfa		
1906	8 (044) 390-71-88	Соболев Игорь Михайлович	Alfa		
1905	8 (044) 390-23-80	Марченко Юлия Константиновна	Alfa		
1927	206	Тарасенко Олег Александрович	Ваш...		
1916	+7 (495) 305-90-87	Ткач Юлия Владимировна			
1920	+7 (495) 771-29-96	Остапенко Леонид Анатольевич	Оптимум		
1911	+7 (495) 771-29-96	Остапенко Леонид Анатольевич	Оптимум		
1926	8 (044) 390-71-74	Марченко Юлия Константиновна	Alfa		
1928	206	Тарасенко Олег Александрович	Ваш...		
1929	8 (044) 455-78-90	Вербицкий Юрий Константинович	Акс...		
1944	+7 (800) 306-90-88	Кравцова Наталья Вячеславовна			

Контрагент

Позвонить Перезвонить Изменить Удалить **Операции**

Журнал звонков

Панель управления вызовами

Звонок (Новая запись)

Позвонить Снять трубку Завершить Удержание Перевести

Основные данные

Номер телефона: (8 044) 782-56-83  
Звонок: [галочка]  
Контакт: Бондарева Светлана Игоревна  
Контрагент: Оптимум  
Тип: Консультация  
Тема: Вопросы по стоимости предоставляемых услуг  
Результат: Дозвонились  
Сумма: 0,0000

Связи

Задача: Консультация клиента  
Инцидент: [ ]  
Продажа: [ ]  
Воздействие: Рекламная кампания на сети  
Проект/стадия/работа: [ ]  
Опрос: [ ]  
Путь проекта: [ ]

Информация о звонке

Номер: 7  
Направление: Входящий  
Переведен от контакта: [ ]

Продолжительность

Время до соединения	Время разговора	Время удержания	Время обработки
1 мин. 0 сек.	4 мин. 0 сек.	0 мин. 0 сек.	2 мин. 0 сек.

Действия ▾ Информация

OK Отмена

# БИТ: CRM 8 + Infinity

The screenshot displays the main interface of the BIT CRM 8 + Infinity system. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Справочники' (Directories) containing 'Контрагенты' (Partners), 'Продукты' (Products), and 'Группы продуктов' (Product Groups); 'Дополнительно' (Additional) containing 'Счета на оплату' (Invoices) and 'Журнал документов' (Document Journal); and 'Рабочий стол' (Desktop) containing 'Продажи' (Sales) and 'Выполнение плана' (Plan Execution). The main area is divided into sections: 'Задачи' (Tasks) with a 'Регистрировать звонок?' (Register call?) dialog box, 'Запросы' (Requests), 'События' (Events) with 'Новое событие' (New event), 'Список событий' (Event list), and 'Анализ событий (расш.)' (Event analysis (expanded)); 'Интерфейсы' (Interfaces) with 'Рабочее место менеджера по продажам' (Sales manager's workspace), 'Поиск данных' (Search data), and 'Обращение клиента' (Customer request); and 'Обработка Infinity Phone' (Infinity Phone processing) with a call control panel. The dialog box contains contact information for 'Уютов Вячеслав' from 'Интел телеком' and offers to register the call as either a 'Обращение (с выбором запроса)' (Request) or a 'Событие' (Event). The call control panel includes a numeric keypad, call status indicators, and a list of active calls.

При поступлении вызова происходит идентификация клиента и запрос на регистрацию контакта. В случае если абонент не определен, предусмотрен поиск или регистрация нового клиента

Панель управления вызовами внутри основного интерфейса

Основной рабочий стол



# Microsoft Dynamics + Infinity

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM web interface. The main window shows the details for the organization 'Эдванс' (Edvans). The left sidebar contains navigation options like 'Сведения', 'Связанные', and 'Продажи'. The right sidebar shows a 'Контакт-центр' (Contact Center) interface with a numeric keypad and call controls.

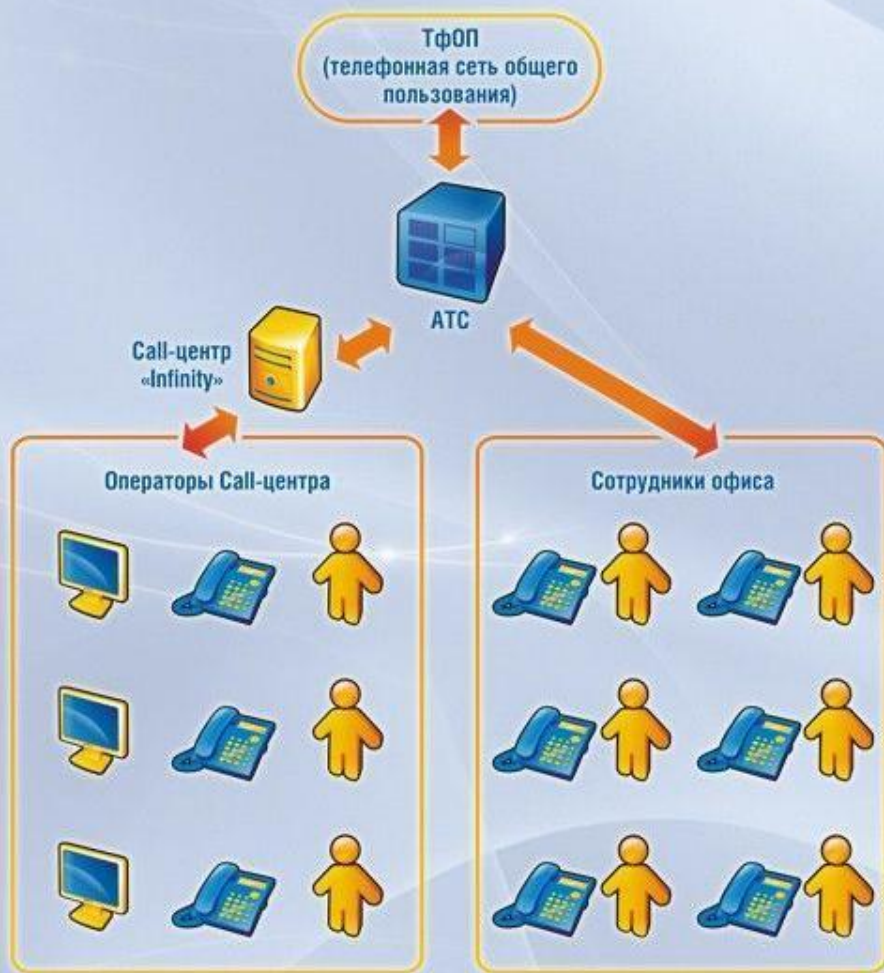
**Microsoft Dynamics CRM Interface:**

- Organization:** Эдванс
- Основной контакт:** Крайнов, Герман
- Предпочтительный способ связи:** Телефон
- Ответственный:** Kovchenkov, Alexey
- Годовой доход:** 30 000 000,0000р.
- Общие сведения:**
  - Название организации: Эдванс
  - Внутр. Код: AC-10-00746
  - Электронная почта: info@advanse.ru
  - Основной телефон: 101
  - Веб-сайт: [empty]
  - Другой телефон: 102
  - Основной контакт: Крайнов, Герман
  - Факс: 103
  - Тип организации: Строительные компании
  - Тип клиента: [empty]
  - Вышестоящая организация: [empty]
  - Тип партнера: [empty]
  - Адрес:
    - Название адреса: Основной
    - Территория: 77 - Москва
    - Улица, дом: Лермонтова
    - Почтовый индекс: 112009
    - Улица, дом (стр. 2): 3
    - Страна: Россия
    - Улица, дом (стр. 3): [empty]
    - Телефон: 102
- Состояние:** Активный

**Контакт-центр Interface:**

- Звонок:** 00:19
- Абонент:** 101 (operator1)
- Кнопки:** Повтор, Микрофон, Наушники, Настройка
- Кнопки вызова:** 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, \*, 0, #
- Дополнительно:** Перевод, Сдержание, Автоподнятие

# Варианты установки Call-центра Infinity



В зависимости от задачи и имеющейся телекоммуникационной инфраструктуры компании предусмотрены различные варианты установки Call-центра Infinity.

Если Вы организуете Call-центр в новом помещении, то оптимальный вариант установки - как самостоятельный узел. В этом случае комплекс одновременно выполняет роль Call-центра и АТС.

Если у Вас в компании уже приобретена АТС и нет необходимости менять ее, то можно установить Call-центр, интегрировав его с имеющейся АТС. В этом случае Вы сохраните уже сделанные инвестиции и наделите АТС организации новыми интеллектуальными возможностями. При этом все сотрудники компании будут объединены в единый номерной план.

# Резервирование комплекса

Система резервирования позволит Вам исключить риски, связанные с выходом из строя оборудования.

Для обработки вызовов, поступающих на операторов, задействуются несколько серверов. Такая возможность позволит Вам выстроить высоконадежную систему, обеспечивающую гарантированное качество звука.

Стоит отметить, что при выходе из строя сервера, на котором функционирует SoftSwitch (сервер телефонии, предназначенный для распределения вызовов) его функцию начинает выполнять резервный сервер. При такой архитектуре система функционирует безотказно.



# Внедрение и сопровождение

Все работы по внедрению, а также поставка оборудования и организация локальной сети может выполняться специалистами ИнтелТелеком. Однако, по отзывам наших клиентов, после непродолжительной работы ни у кого не вызывает сложности самостоятельная поддержка и развитие комплекса. Исходя из опыта, мы предлагаем на выбор следующие варианты поставки и внедрения.

## Варианты внедрения Call-центра Infinity:

**Базовое удаленное внедрение** – отгрузка ПО и оборудования, удаленные базовые работы по запуску системы Call-центра Infinity

**Базовое внедрение с выездом** – отгрузка ПО и оборудования, базовые работы по запуску системы Call-центра Infinity

**Решение «под ключ»** – отгрузка ПО и оборудования, предпроектное исследование, базовые работы, дополнительные настройки согласно техническому заданию, запуск и передача в промышленную эксплуатацию Call-центра Infinity

# 10 аргументов что бы использовать Call-центр Infinity

1. Более **1200** успешных установок гарантируют **проверенную надежность решения**
2. **Основной востребованный функционал включен в состав базовой поставки** и не имеет ограничений
3. **Территориальная независимость.** Благодаря использованию технологии VoIP Вы можете использовать Infinity для работы и оперативного управления из любой точки через Internet или другую IP-сеть
4. **Удобство расширения.** Подключение нового пользователя не требует приобретения специального оборудования и занимает не более 5 минут
5. **Сохранение инвестиций** за счет интеграции комплекса с имеющейся в компании АТС и обогащения её функциональных возможностей
6. **Быстрый запуск в эксплуатацию.** Установка Infinity за 1 день позволяет мгновенно получить отдачу
7. **Гибкие возможности** решения позволят быстро изменить алгоритмы обработки вызовов для решения новых задач
8. Наличие готового механизма **интеграции с 1С:CRM, TerraSoft CRM, БИТ:CRM 8 и другие**
9. Настраиваемый интерфейс рабочего места оператора позволяет удобно и комфортно расположить инструментарий Call-центра для **оптимальной и эффективной работы**
10. **Заказная разработка функционала** специально под Ваши задачи.



**infinity**  
call-center



**ЦЕНТР  
ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ  
ТЕЛЕФОННЫХ  
ВЫЗОВОВ**

Разработчик:  
**ИнтелТелеком, г. Москва**

Телефон:  
**+7 (495) 641-10-10, 799-90-69**

Сайт: **[www.inteltelecom.ru](http://www.inteltelecom.ru)**  
E-mail: **[sales@inteltelecom.ru](mailto:sales@inteltelecom.ru)**

Техподдержка:  
**[support@inteltelecom.ru](mailto:support@inteltelecom.ru)**