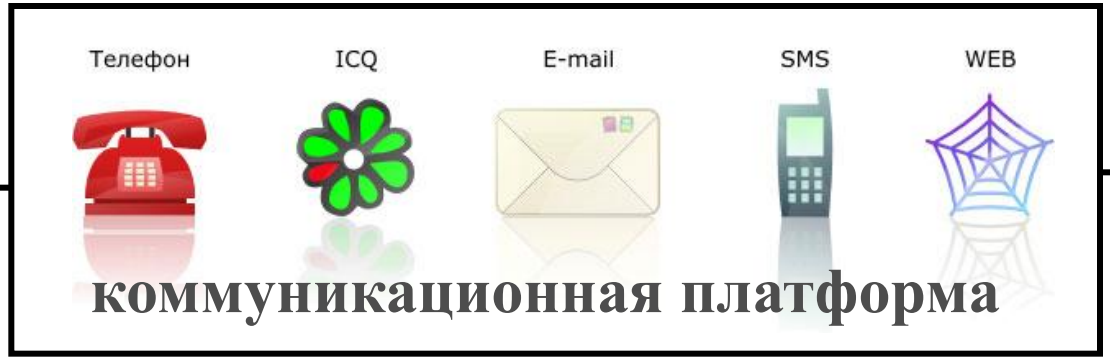
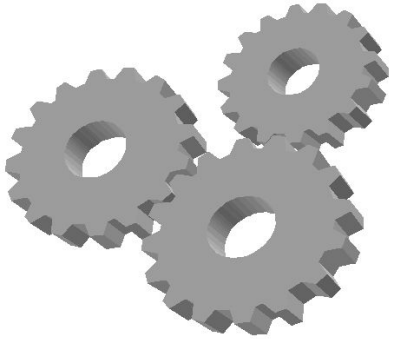
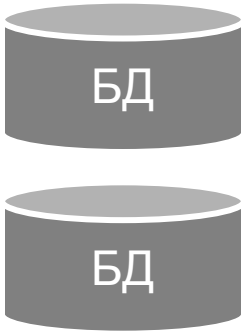
коммуникационная платформа

Москва, Телефонные Системы, 2004-2010 г.

Коммуникации & алгоритмы







Группы пользователей Oktell

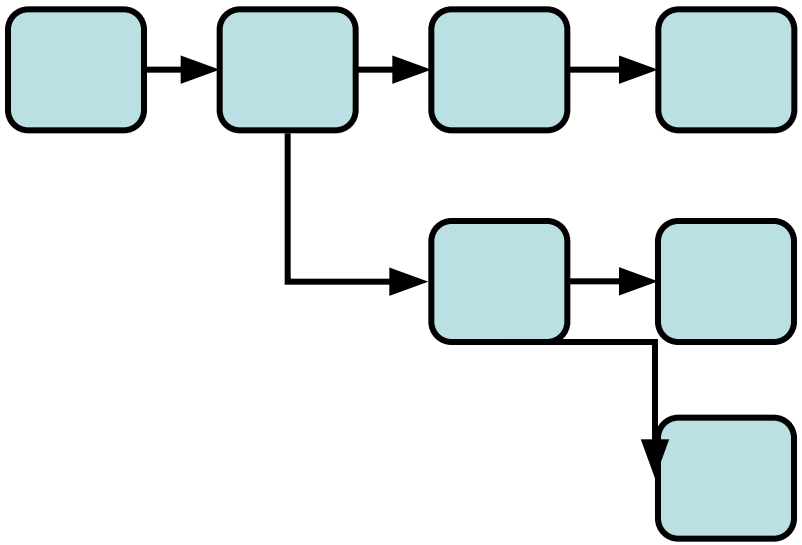
ОФИС
(IP PBX)

CALL ЦЕНТР

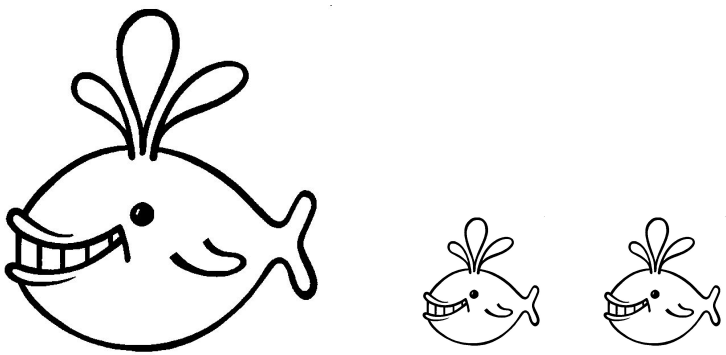
Прием вызова по внутреннему номеру
инициирование исходящего вызова
самостоятельные решения
отложенные действия

Прием вызова в составе группы
выполнение задач офиса
работа по алгоритмам
контроль за обслуживанием

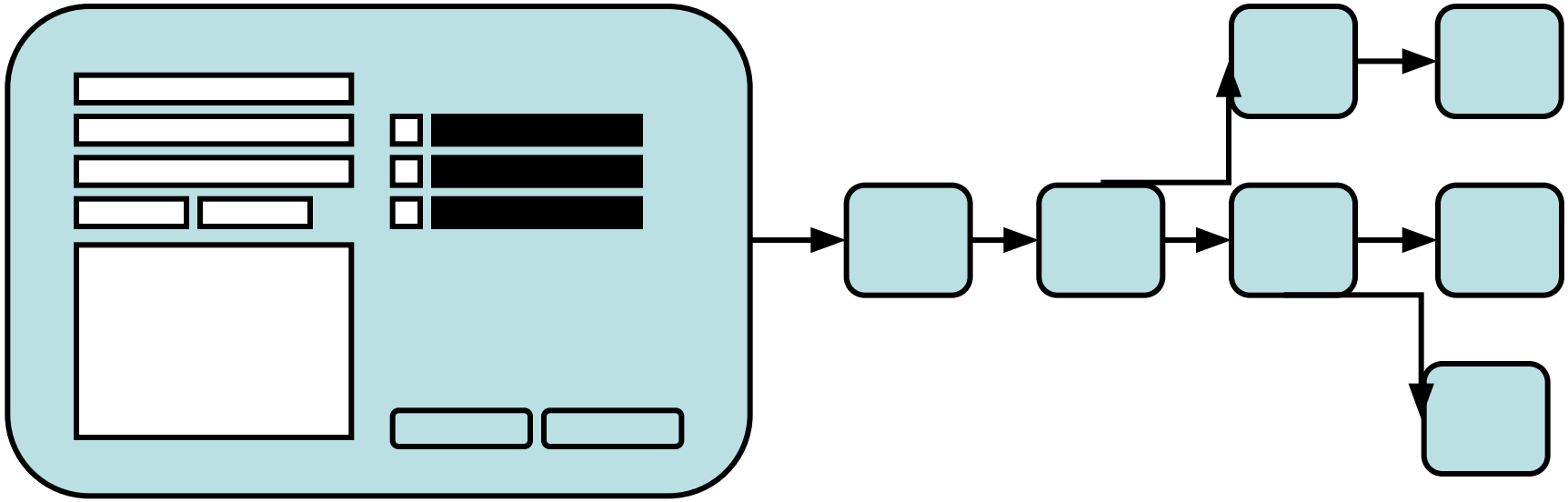
Алгоритмы автоматического обслуживания

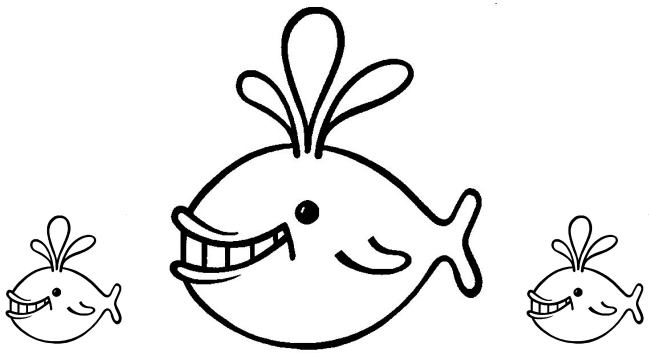


Маршрутизация входящего вызова
Управление очередями
Переключения на сотрудников
Контрольные уведомления
Формирование статистики



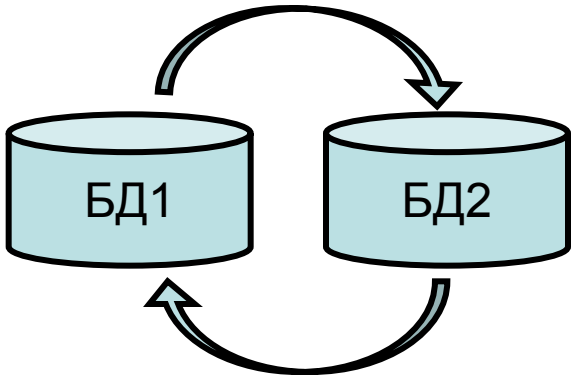
Алгоритмы диалога с абонентом

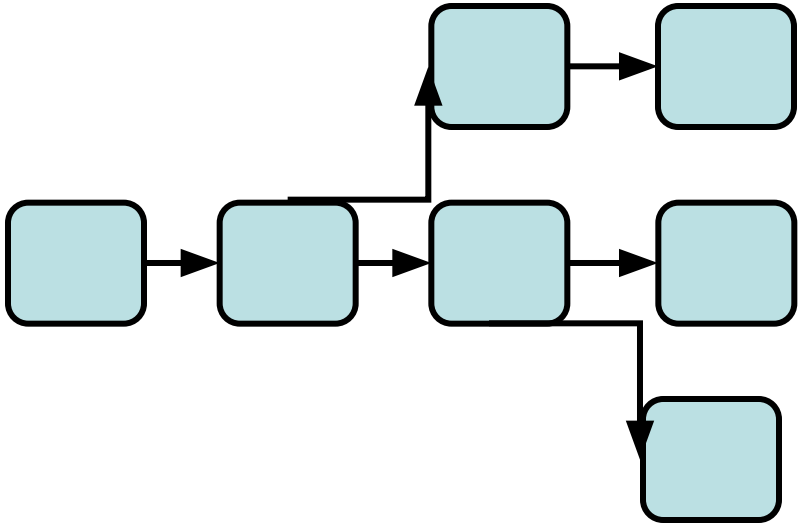


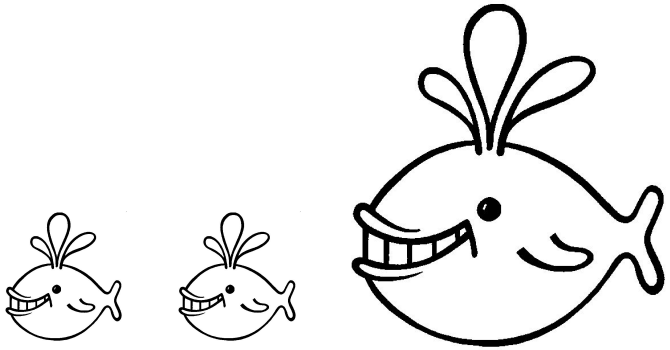


Обслуживание вызова сценарию
Формирование информационного поля
Действия по результатам разговора

Служебные алгоритмы

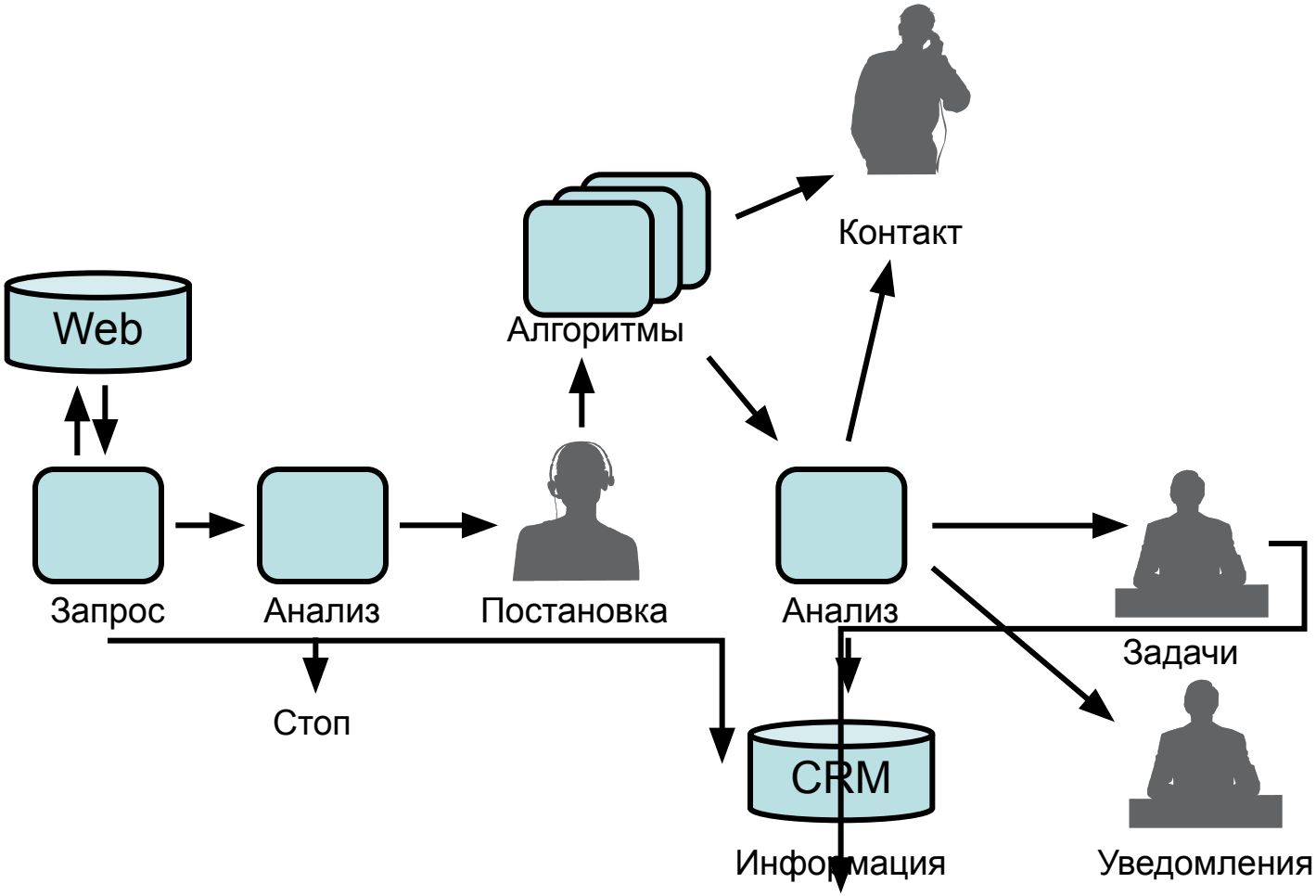




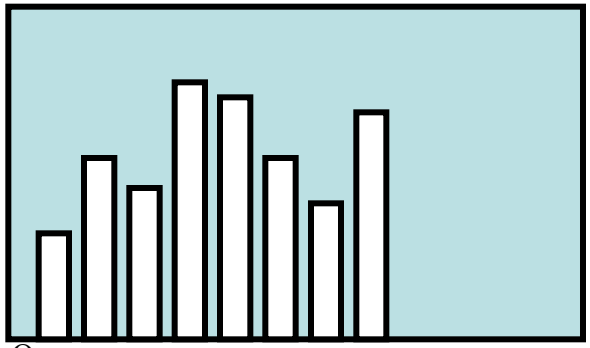


Мониторинг информационных источников
Формирование информационного поля
Совершение коммуникационных действий

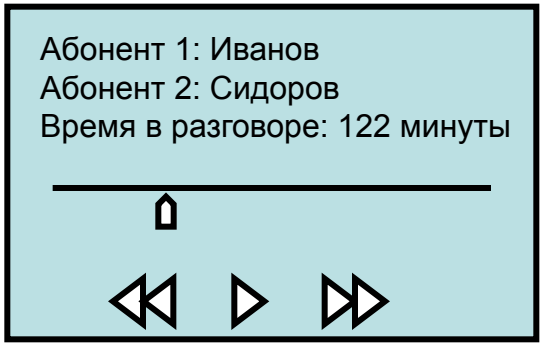
Конвейерные схемы



Статистика, запись разговоров, контрольные события

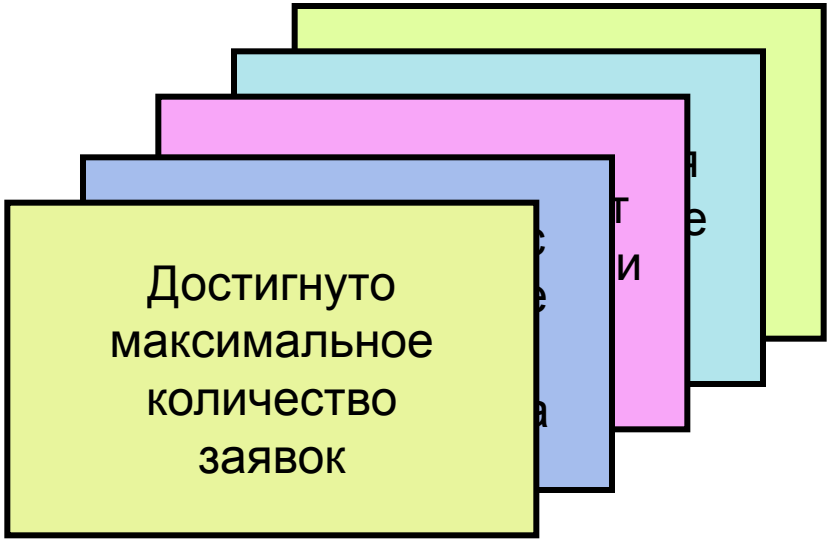


Оперативные и хронологические отчеты



Журналы разговоров

Мониторинг различных информационных источников
Выдача уведомлений при отклонении от допустимых значений.



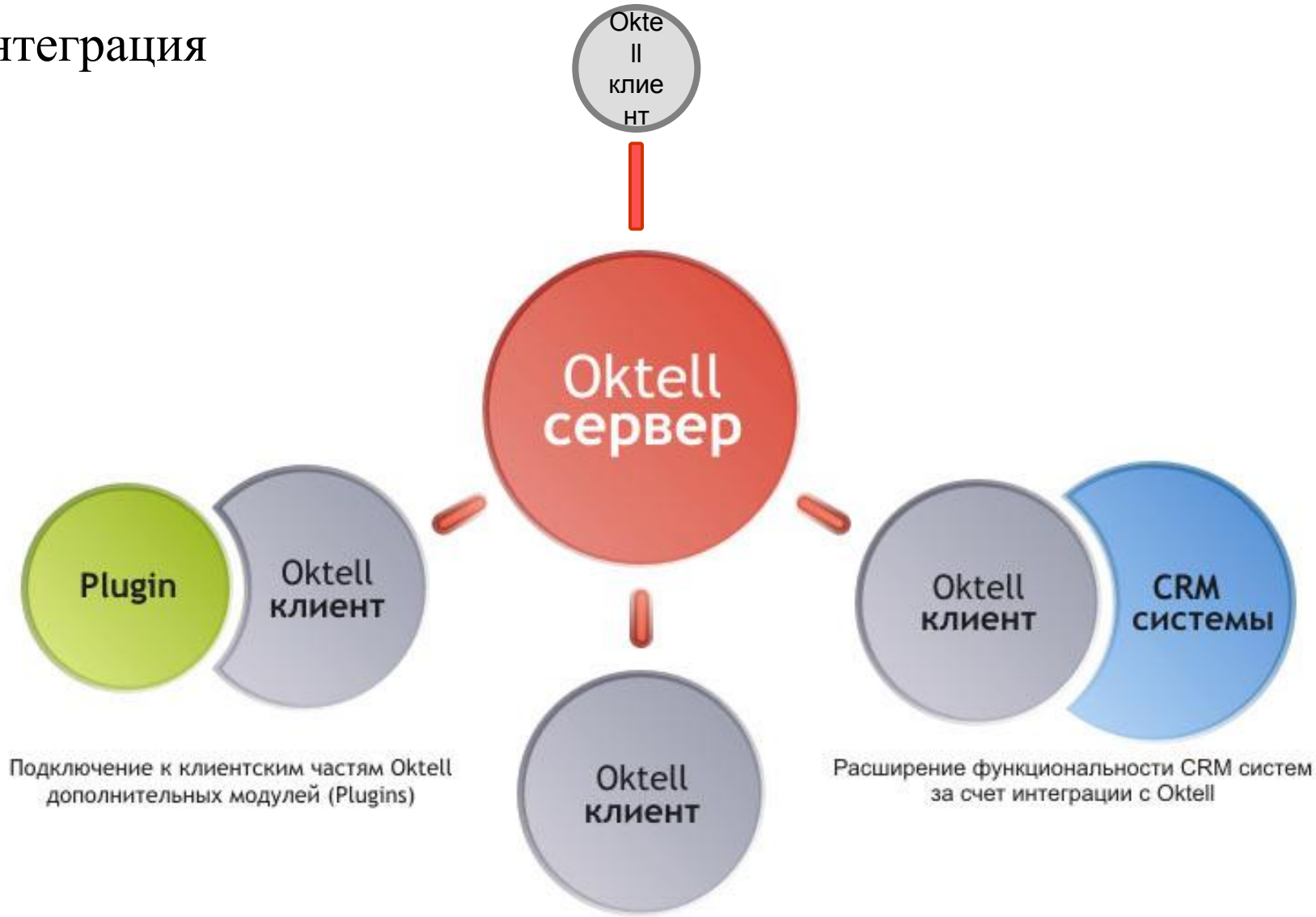
Рабочее место пользователя

Сотрудник офиса

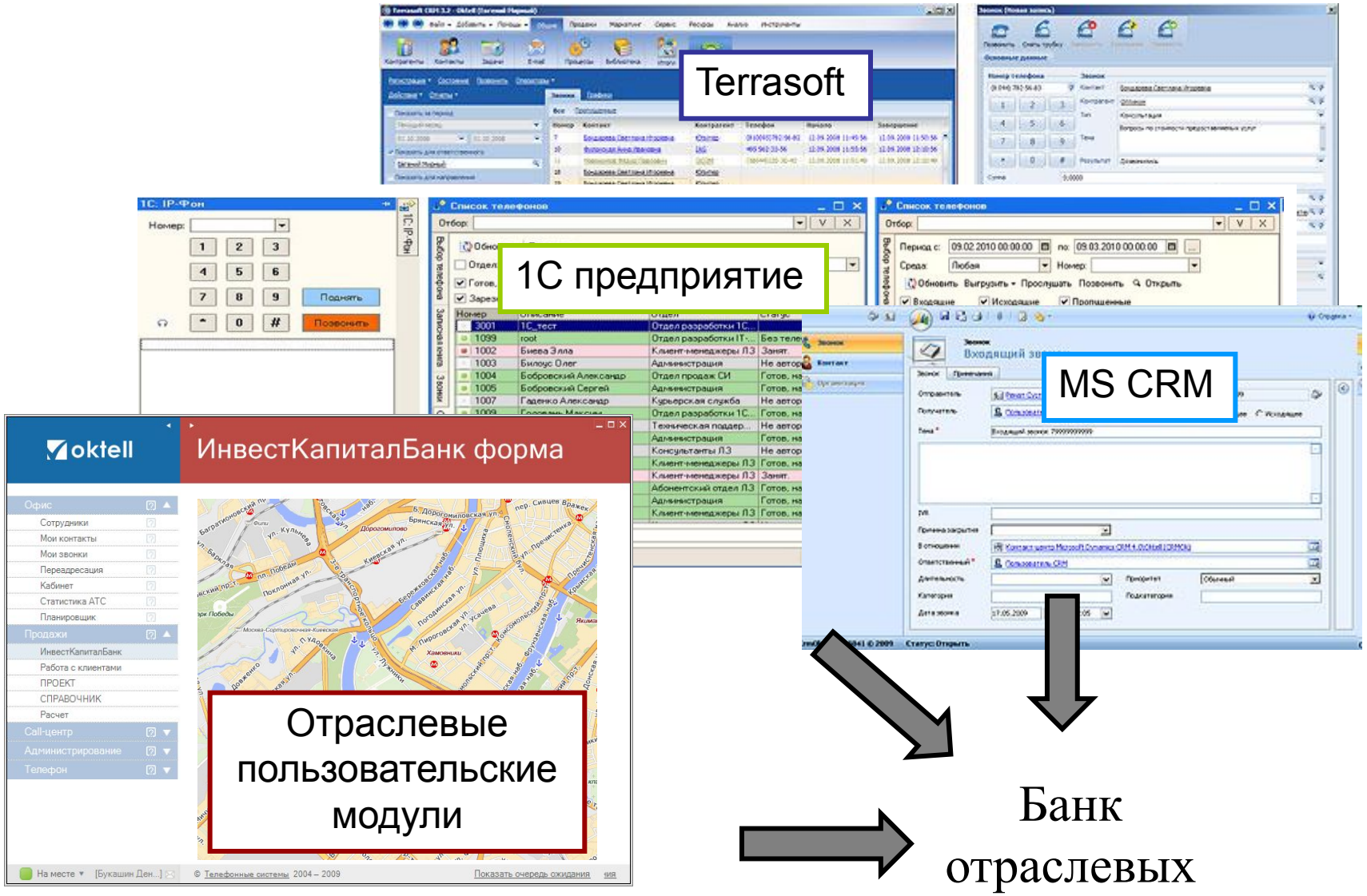
Оператор call-центра

Абонентские устройства:
IP телефоны, гарнитуры,
софтфоны

Интеграция


Okte
ll
клие
нт
Oktell
сервер
Plugin
Oktell
клиент
Oktell
клиент
Oktell
клиент
CRM
системы
Подключение к клиентским частям Oktell
дополнительных модулей (Plugins)
Расширение функциональности CRM систем
за счет интеграции с Oktell

COM and PLUGIN



Банк отраслевых решений

ПРОЕКТЫ

Альфастрахование (Казань) – автоматизация офиса в формате АТС
Конмарк (Москва) – аутсорсинговый колцентр на 60 операторов
Zyxel (Россия) – автоматизация службы техподдержки, связь между офисами
ЦИТ РТ (Татарстан) – работа в составе проекта «Электронное правительство»
Лабиринт (Москва) – один из крупнейших книжных интернет-магазинов
Татфондбанк (Казань) – колцентр электронных карт
Инвесткапиталбанк (Уфа) – колцентр
Уральская телефонная компания (Екатеринбург) – колцентр
ZEST express (Москва, служба доставки) – колцентр
КИЕВГАЗ (Киев) – колцентр
Автосоюз (Киев, автодилер) – АТС+колцентр
DPD (Москва, служба доставки) – автоматические сервисы
Авиакомпания Якутия – колцентр на 6 операторов
Бодреею.ру (Москва, Интернет магазин) – колцентр на 8 операторов
Диалог информ (Самара, консультант +) – АТС + колцентр
Служба 332 (Тюмень, Справочная служба) – колцентр
Экипаж (Новосибирск, такси) – колцентр
Юридическая академия (Москва, ВУЗ) – колцентр
Избирательный штаб (Киев) – корпоративная телефонная сеть
Музенизис-Тревел (Москва, туроператор) – IP АТС