



О компании



Разработка новых технологий и создание информационных проектов любой сложности – история успеха компании «СофтИнформ». С 1995 года компания «СофтИнформ» осуществляет подготовку и развертывание серьезных проектов для предприятий различных сфер деятельности. Все готовые решения, поставляемые «СофтИнформ» на предприятия, создаются на базе собственных запатентованных технологий, которые неоднократно испытаны и успешно работают на данный момент.

Softinform

Последние разработки

Одним из последних проектов «СофтИнформ», является система ЮрКолЦентр (далее ЮКЦ).

Здесь наилучшим образом отражена масштабность и перспективность использования технологий «СофтИнформ». ЮКЦ является удачным примером того, как несколько эффективных решений могут быть объединены в одном крупном проекте.

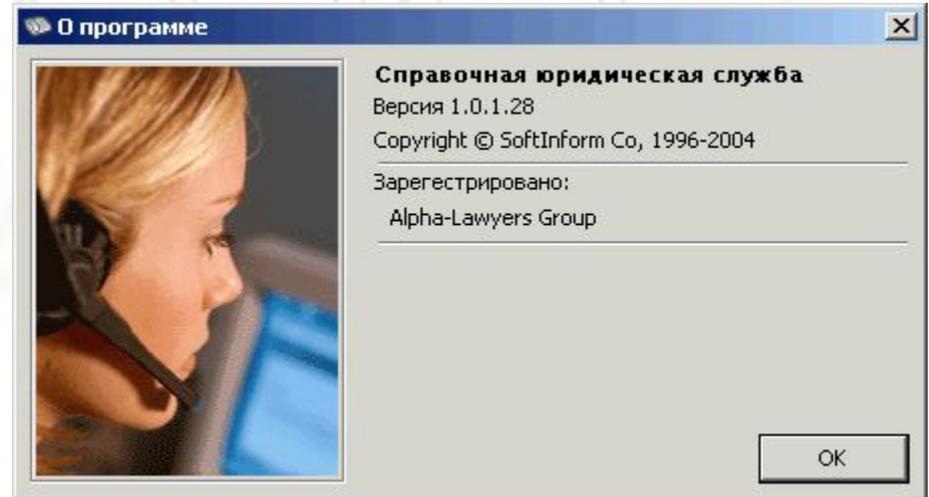
Суть этого проекта заключается в организации эффективного сервиса по обслуживанию клиентов в юридической консалтинговой компании при помощи телефонной связи.

Престиж и качество услуг таких компаний определяется **достоверностью ответа** на поставленный вопрос, а также **скоростью этого ответа**, т.к. оплата услуги идет за время разговора оператора с клиентом. Таким образом, очевидно, что количество клиентов и частота их обращения к компании будут тем выше, чем выше качество выполнения двух этих критериев.

ЮрКолЦентр

«ЮрКолЦентр» способен поставить качество услуг, предоставляемых консалтинговой компанией, на принципиально новый уровень.

Высокая эффективность работы этого проекта обусловлена интеграцией уникальной системы поиска **SoftInform Search Technology**.



В «ЮКЦ» также внедрены многие оригинальные решения, использованные при разработке других программных продуктов.

Далее будет рассмотрена обобщенная схема работы всей системы.

Схема работы ЮКЦ

Звонок
клиента



АТС адресует поступивший вызов свободному оператору

Ю
К
Ц

Оператор

Оператор

Оператор

Оператор

Оператор

Оператор

Оператор

Оператор

1. Во время разговора вызов может быть перенаправлен другому оператору

3. Поиск ответа на вопрос в базе данных



Поиск

База данных

4. Ответ клиенту на поставленный вопрос

Документирование

2. Обсуждение запроса клиента

5. Сохранение разговора в виде документа и звукового файла в базе данных

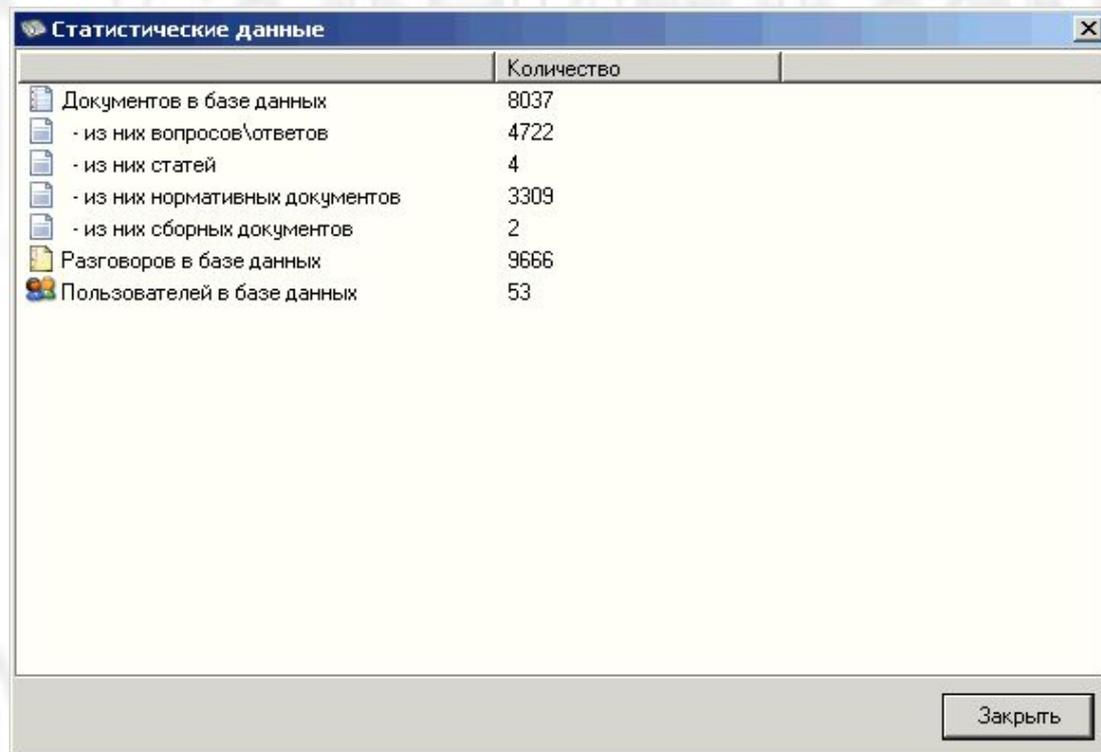
Реальное применение

ЮрКолЦентр в данный момент является успешным, динамически развивающимся проектом.



Основные принципы

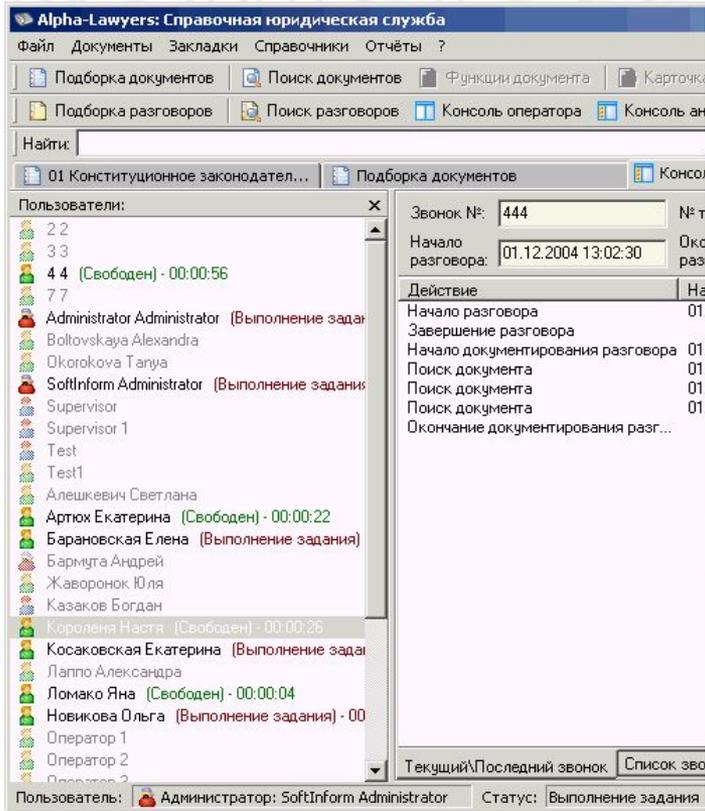
- Тщательно проработанная система организации и классификации данных
- Система распределения, переадресации и учета входящих звонков
- Интегрированная система поиска, делающая доступ к данным удобным и быстрым



	Количество
Документов в базе данных	8037
- из них вопросов\ответов	4722
- из них статей	4
- из них нормативных документов	3309
- из них сборных документов	2
Разговоров в базе данных	9666
Пользователей в базе данных	53

Закреть

Уровни доступа



- ЮрКолЦентр – многопользовательская система с различными уровнями доступа.
- «Операторы» выполняют основную работу – общение с клиентами, поиск информации, заполнение базы данных.
- «Аналитики» - это эксперты, наблюдающие за деятельностью «операторов». Оказывают помощь в ответах на вопросы в силу большей квалифицированности.
- «Администраторы» - обладают максимальным правом доступа к функциям системы. В первую очередь призваны контролировать ее работоспособность.

Консоли управления

The screenshot displays the Alpha-Lawyers management console. The interface includes a menu bar with options like 'Файл', 'Документы', 'Закладки', 'Справочники', and 'Отчёты'. Below the menu is a toolbar with various icons for document and call management. The main area is divided into several sections:

- Пользователи:** A list of users with their status. The user 'Администратор Administrator' is highlighted with a red box.
- Консоль аналитика:** A table showing call logs for the period from 01.12.2003 to 01.12.2004. The table has columns for 'Действие', 'Начато', 'Закончено', and 'Длительность'.

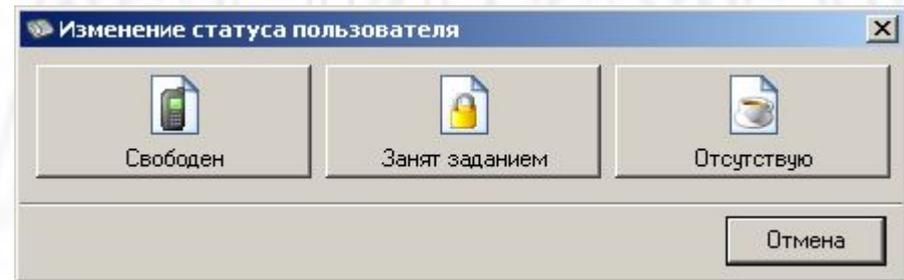
Действие	Начато	Закончено	Длительность	№
Завершение разговора		08.11.2004 11:23:41		
Начало документирования разговора	08.11.2004 11:23:41			
Просмотр карточки	08.11.2004 11:24:37	08.11.2004 11:25:29	00:00:52	№
Просмотр карточки	08.11.2004 11:25:35	08.11.2004 11:25:55	00:00:20	№
Просмотр карточки	08.11.2004 11:25:57	08.11.2004 11:28:10	00:02:13	№
Начало разговора	08.11.2004 11:29:01			
Просмотр карточки	08.11.2004 11:30:30	08.11.2004 11:32:44	00:02:14	№
Завершение разговора		08.11.2004 11:32:44		
Начало документирования разговора	08.11.2004 11:32:44			
Просмотр карточки	08.11.2004 11:35:09	08.11.2004 11:36:47	00:01:38	№
Начало разговора	08.11.2004 11:40:57			
Просмотр карточки	08.11.2004 11:41:30	08.11.2004 11:42:34	00:01:04	№
Завершение разговора		08.11.2004 11:42:34		
Начало документирования разговора	08.11.2004 11:42:34			
Просмотр карточки	08.11.2004 11:42:53	08.11.2004 11:43:15	00:00:22	№
Просмотр карточки	08.11.2004 11:43:17	08.11.2004 11:45:22	00:02:05	№
Начало разговора	08.11.2004 11:48:37			
Просмотр документа	08.11.2004 11:48:45	08.11.2004 11:48:45	00:00:01	
Завершение разговора	08.11.2004 11:48:47	08.11.2004 11:50:01	00:01:14	С.
Завершение разговора		08.11.2004 11:50:01		
Начало документирования разговора	08.11.2004 11:50:01			
Начало разговора	08.11.2004 12:08:41			
Завершение разговора		08.11.2004 12:12:33		
Начало документирования разговора	08.11.2004 12:12:33			
Начало разговора	08.11.2004 12:14:13			

Доступ к наборам определенных возможностей для каждого уровня пользователя реализован через консоли управления. Таким образом, всего есть три вида консолей: «администратора», «аналитика» и «оператора».

Критерии занятости

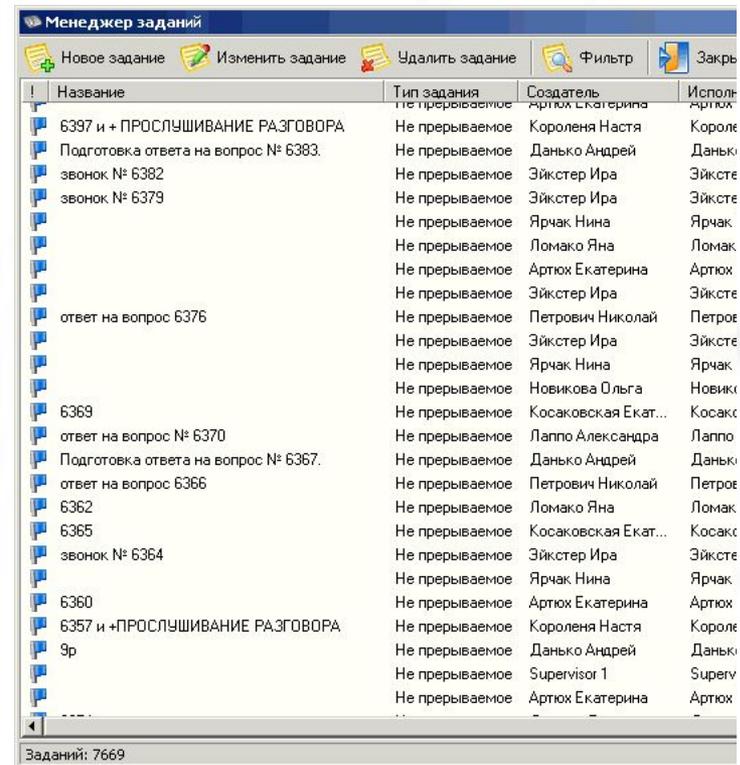
В соответствии с типом выполняемой задачи, статус пользователя системы может быть

- «Свободен»
- «Занят заданием»
- «Отсутствую»



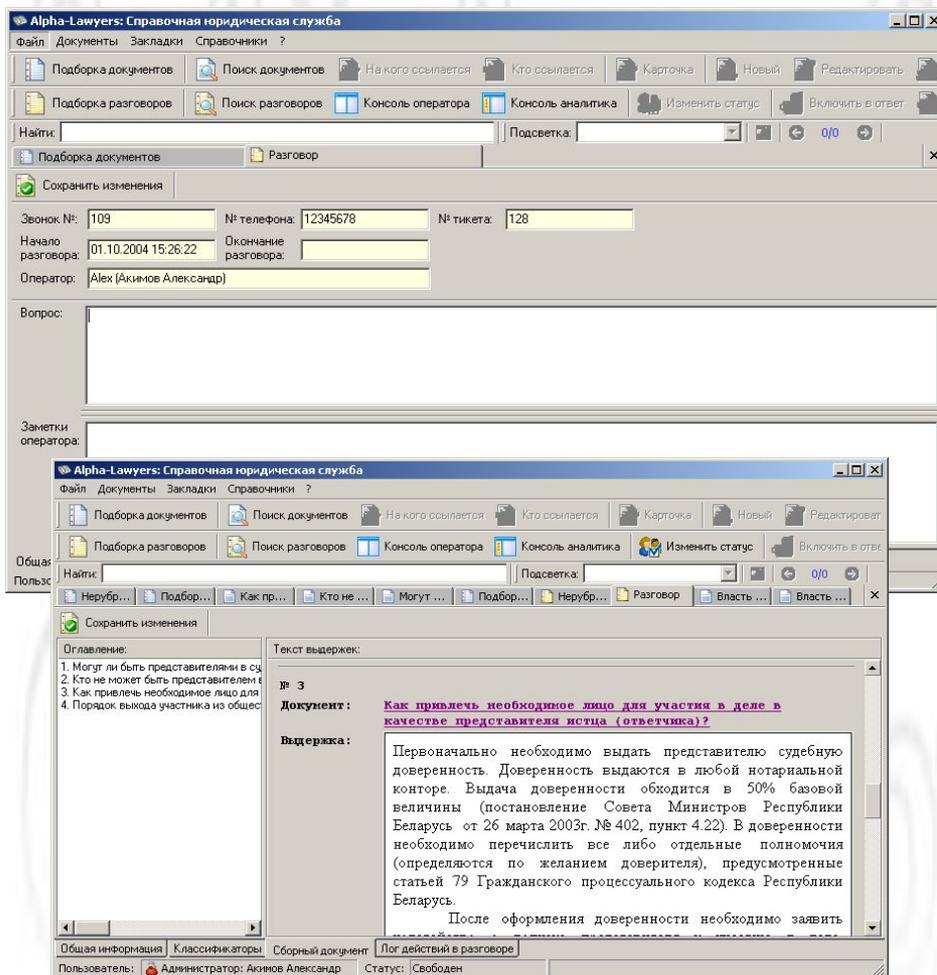
Пользователю разрешены или запрещены некоторые действия в зависимости от его статуса, что позволяет аккуратно довести одно дело до конца, не переключаясь на внезапно появившееся новое задание. Таким образом обеспечивается равномерная рабочая нагрузка на весь персонал.

Обеспечены меры по предотвращению занятий не служебными делами в рабочее время пользователей программы.

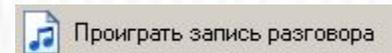


Название	Тип задания	Создатель	Исполн
6397 и + ПРОСЛУШИВАНИЕ РАЗГОВОРА	Не прерываемое	Короленя Настя	Короле
Подготовка ответа на вопрос № 6383.	Не прерываемое	Данько Андрей	Данько
звонок № 6382	Не прерываемое	Зйкстер Ира	Зйксте
звонок № 6379	Не прерываемое	Зйкстер Ира	Зйксте
	Не прерываемое	Ярчак Нина	Ярчак
	Не прерываемое	Ломако Яна	Ломак
	Не прерываемое	Артюх Екатерина	Артюх
	Не прерываемое	Зйкстер Ира	Зйксте
ответ на вопрос 6376	Не прерываемое	Петрович Николай	Петро
	Не прерываемое	Зйкстер Ира	Зйксте
	Не прерываемое	Ярчак Нина	Ярчак
	Не прерываемое	Новикова Ольга	Новик
6369	Не прерываемое	Косаковская Екат...	Косак
ответ на вопрос № 6370	Не прерываемое	Лаппо Александра	Лаппо
Подготовка ответа на вопрос № 6367.	Не прерываемое	Данько Андрей	Данько
ответ на вопрос 6366	Не прерываемое	Петрович Николай	Петро
6362	Не прерываемое	Ломако Яна	Ломак
6365	Не прерываемое	Косаковская Екат...	Косак
звонок № 6364	Не прерываемое	Зйкстер Ира	Зйксте
	Не прерываемое	Ярчак Нина	Ярчак
6360	Не прерываемое	Артюх Екатерина	Артюх
6357 и +ПРОСЛУШИВАНИЕ РАЗГОВОРА	Не прерываемое	Короленя Настя	Короле
9р	Не прерываемое	Данько Андрей	Данько
	Не прерываемое	Supervisor 1	Superv
	Не прерываемое	Артюх Екатерина	Артюх

Разговор



- Если вызов не был принят по какой-либо причине одним оператором, то он не пропадает, а перенаправляется на другого оператора.
- При принятии вызова, у оператора автоматически открывается вкладка «Разговор», предназначенная для заполнения данными разговора с клиентом (вопрос и ответ). На карточке отображается определившийся номер телефона клиента, время звонка и т.п.
- По завершению поиска и ответа на поставленный вопрос оператор должен оформить разговор окончательно и сохранить его в базе данных.
- Кроме того, весь разговор сохраняется в базе в виде звукового файла, который позже можно будет прослушать.



Типы документов

В зависимости от типа информации, помещаемой в базу данных, ее можно разместить в одном из пяти видов документов:

- Вопрос/ответ
- Статья
- Нормативный документ
- Сборный документ
- Разговор

Каждый вид документа имеет собственную структуру. Такая организация данных позволяет классифицировать информацию не только по тематическим разделам, но и по типу данных, что, в свою очередь, делает поиск более эффективным.

Новый документ

Общая информация | Полный текст | Справка | Классификат

Тип документа: Вопрос\Ответ № документа: 32

Вопрос: Вопрос\Ответ
Статья
Нормативный документ

Новый документ

Общая информация | Полный текст | Сп

Тип документа: Нормативный документ № документа: 87

Название документа: Граждане выступают с соответствующей инициативой перед органами и лицами, которые обладает правом подавать в Конституционный Суд предложения о проверке

Новый документ

Общая информация | Классификаторы | Примечания

Тип документа: Сборный документ № документа: 86

Название документа: Новый документ

Новый документ

Общая информация | Полный текст | Справка | Классификаторы | Примечания

Тип документа: Вопрос\Ответ № документа: 32

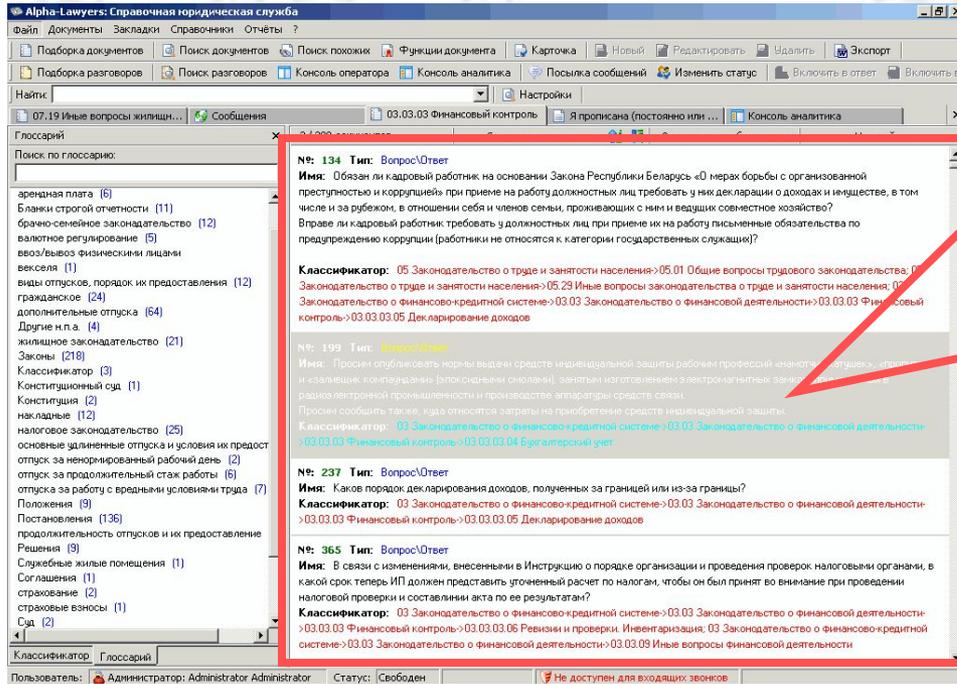
Вопрос: Вопрос\Ответ
Статья
Нормативный документ

Краткий ответ: MS Sans Serif | сверхмелкий

Следующий | Создать | Отмена

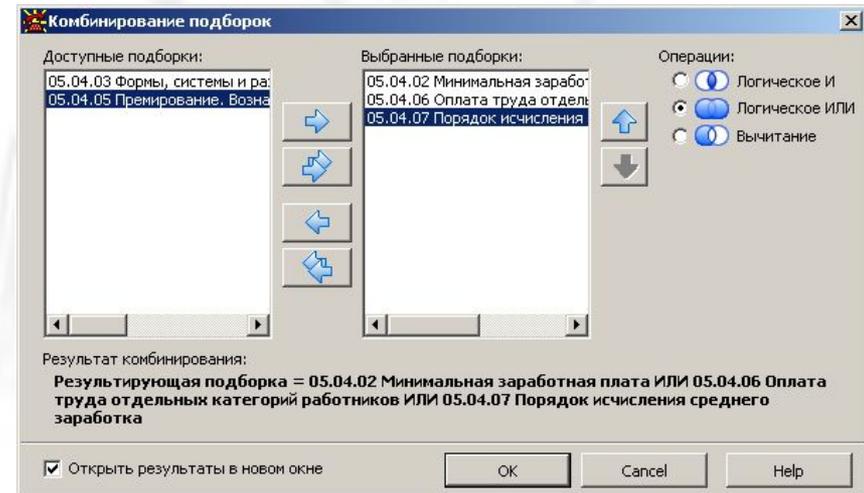
Подборки

Подборка документов



- Наглядность
- Создание и хранение неограниченного количества подборок
- Возможность настройки вида подборок

- Возможность комбинирования и сортировки списков
- Подборка – логическая структура, ее редактирование не влечет изменения в базе данных



Структурирование

В ЮКЦ все документы привязаны к тематическим разделам в рубрикаторе.

Глоссарий позволяет классифицировать документы по ключевым фразам. Связь между документами обеспечена при помощи гиперссылок.

The screenshot shows the Alpha-Lawyers software interface. On the left is a hierarchical rubricator (Классификатор) with categories like '01 Конституционное законодательство', '02 Гражданское и гражданское процессуальное законодательство', and '07 Жилищное законодательство'. The main window displays document details for №: 134, including its title, classification path (05 Законодательство о труде...), and a brief description. At the bottom, there are tabs for 'Классификатор' and 'Глоссарий', and a status bar showing the user as Administrator.

The screenshot shows the 'Глоссарий' (Glossary) window. It features a search bar at the top. Below it is a list of terms with associated counts in brackets, such as 'арендная плата (6)', 'Бланки строгой отчетности (11)', 'брачно-семейное законодательство (12)', and 'жилищное законодательство (21)'. The window has a scroll bar on the right and tabs for 'Классификатор' and 'Глоссарий' at the bottom.

Системы поиска

ЮрКолЦентр предоставляет два основных вида поиска:

- Фразовый поиск
- Поиск похожих

Отличительные черты поиска в ЮКЦ:

- Высокая скорость
- Множество параметров для задания поиска
- Удобство получения результата

Фразовый поиск

Поиск документов

Шаблон для поиска:

Общие критерии | Нормативка | Классификаторы | Пользователи

Искать: договор аренды

Искать в

- Номере документа
- Названии документа
- Кратком ответе
- Полном ответе
- Справке
- Примечаниях

Тип документа

- Вопрос\Ответ
- Статья
- Нормативный документ
- Сборный документ

Настройки поиска

- Начинающиеся со слов
- Содержащие слова
- Оканчивающиеся на слова
- Совпадающие со словами
- Морфологически близкие

Нечёткий поиск

Использовать синонимы

Соблюдать порядок слов

Расстояние между словами: 6

Меньше Больше

Выводить 50 результатов

0 - выводить все результаты

Быстрые результаты: 50 документ(а, ов)

№: 2145 Тип: Нормативный документ

Имя: ПРИКАЗ КОМИТЕТА ПО АРХИВАМ И ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
23 мая 1995 г. N 13

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРИМЕРНОЙ ИНСТРУКЦИИ ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ
В МИНИСТЕРСТВАХ, ГОСКОМИТЕТАХ И ДРУГИХ ЦЕНТРАЛЬНЫХ ОРГАНАХ
УПРАВЛЕНИЯ, УЧРЕЖДЕНИЯХ, ОРГАНИЗАЦИЯХ И НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Классификатор: 01 Конституционное законодательство->01.12 Законодательство об иных вопросах
государственного регулирования->01.12.03 Архивное дело. Геральдическая служба

Сохранить как шаблон

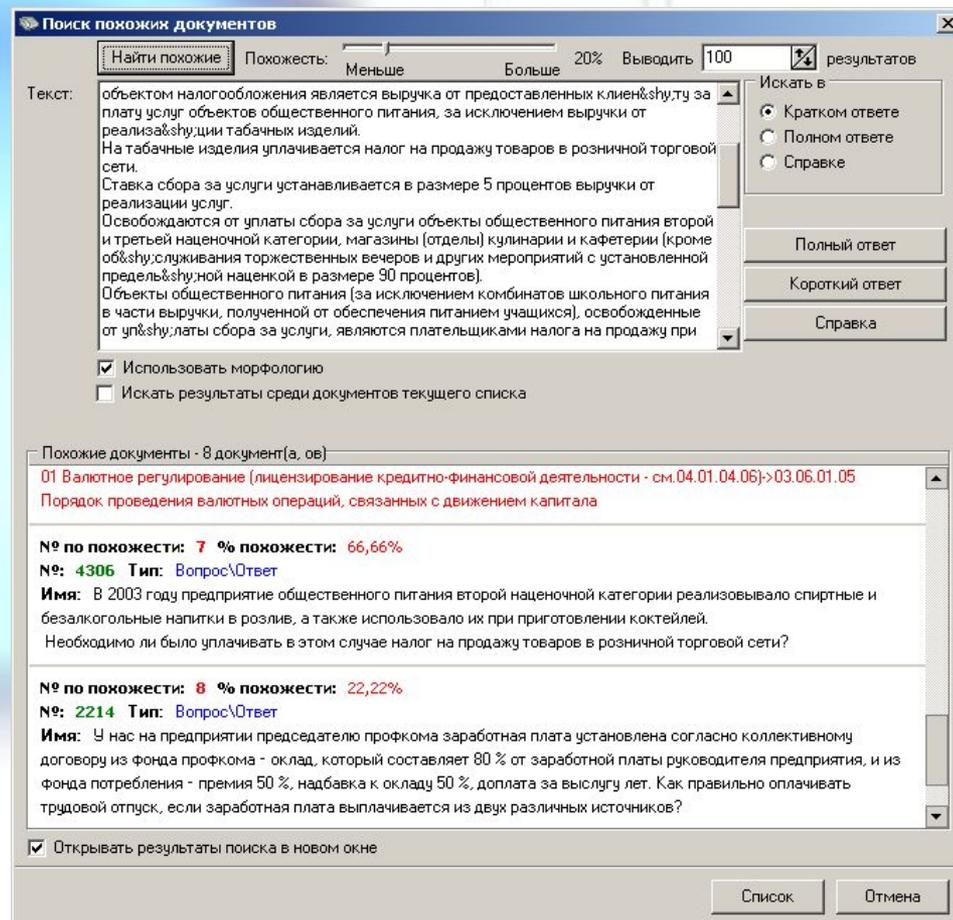
Список

Отмена

- Использование морфологии
- Нечеткий поиск
- Использование синонимов
- Анализ порядка следования слов
- Анализ расстояния между словами
- Указание типов документов
- Учет даты создания, изменения, просмотра документов
- Отдельный поиск по нормативным документам, с учетом всех их параметров
- Поиск по пользователям (создание, изменение, просмотр)
- Учет привязок к классификаторам (глоссарий, рубрикатор, источники публикаций)

Поиск похожих

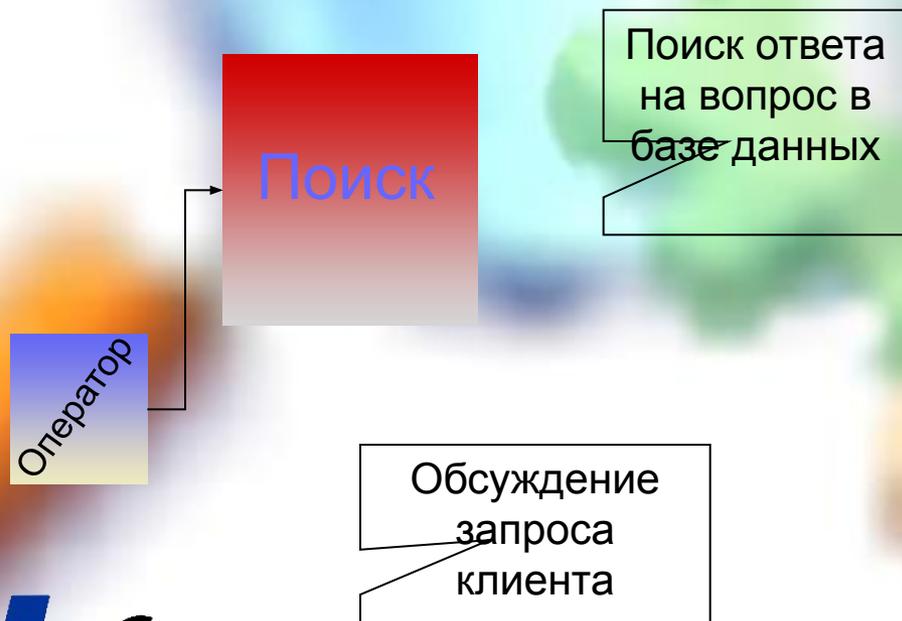
- Существенно уменьшает потерю времени на поиск и повторный просмотр одних и тех же или очень близких по содержанию документов в базе данных
- Позволяет избежать занесения в систему дублирующихся документов
- Позволяет формировать подборки документов на заданную тематику



Применение поиска

«Фразовый поиск» в ЮКЦ сделан на достаточно высоком уровне, предоставляя множество опций для поиска документов. Однако один лишь «фразовый поиск» в большинстве случаев не может дать максимально эффективного результата для отыскания нужной информации в больших объемах данных. Зато такой результат с легкостью достигается совместным использованием «фразового поиска» и «поиска похожих».

Далее будет описан небольшой практический пример.



Рассмотрим подробнее, что происходит на этом этапе.

Применение поиска

Поиск документов

Шаблон для поиска: [выпадающий список]

Общие критерии | Нормативка | Классификаторы | Пользователи

Искать: **рассрочка уплаты налогов**

Искать в

- Номере документа
- Названии документа
- Кратком ответе
- Полном ответе
- Справке
- Примечаниях

Тип документа

- Вопрос\Ответ
- Статья
- Нормативный документ
- Сборный документ

Настройки поиска

- Начинающиеся со слов
- Содержащие слова
- Оканчивающиеся на слова
- Совпадающие со словами
- Морфологически близкие
- Нечёткий поиск
- Использовать синонимы
- Соблюдать порядок слов

Расстояние между словами: 2

Меньше Больше

Выводить результатов
0 - выводить все результаты

Искать результаты среди документов текущего списка
 Открывать результаты поиска в новом окне

Быстрые результаты: 5/200 документ(а, ов)

№: 7540 Тип: Нормативный документ
Имя: РЕШЕНИЕ МОГИЛЕВСКОГО ОБЛАСТНОГО СОВЕТА ДЕПУТАТОВ
23 июля 2004 г. № 8-1

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТСРОЧКИ, РАССРОЧКИ УПЛАТЫ НАЛОГОВ, СБОРОВ, ПЕНИ И ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НАЛОГОВОГО КРЕДИТА

Классификатор: 02 Гражданское и гражданское процессуальное законодательство. Хозяйственное процессуальное законодательство->02.02 Граждане->02.02.02 Граждане, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели)

№: 7553 Тип: Нормативный документ

Сохранить как шаблон [кнопка] [кнопка] Список [кнопка] Отмена [кнопка]

Получив запрос от клиента, оператор вводит ключевую фразу в окне расширенного поиска и выставляет там необходимые параметры поиска.

Применение поиска

Поиск документов

Шаблон для поиска: [выпадающий список]

Общие критерии | Нормативка | Классификаторы | Пользователи

Искать:

Искать в

- Номере документа
- Названии документа
- Кратком ответе
- Полном ответе
- Справке
- Примечаниях

Тип документа

- Вопрос\Ответ
- Статья
- Нормативный документ
- Сборный документ

Настройки поиска

- Начинающиеся со слов
- Содержащие слова
- Оканчивающиеся на слова
- Совпадающие со словами
- Морфологически близкие
- Нечёткий поиск
- Использовать синонимы
- Соблюдать порядок слов

Расстояние между словами: 2

Меньше [ползунок] Больше

Выводить результатов
0 - выводить все результаты

Искать результаты среди документов текущего списка
 Открывать результаты поиска в новом окне

Быстрые результаты: 5/200 документ(а, ов)

№: 7540 Тип: Нормативный документ
Имя: РЕШЕНИЕ МОГИЛЕВСКОГО ОБЛАСТНОГО СОВЕТА ДЕПУТАТОВ
23 июля 2004 г. № 8-1

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТСРОЧКИ, РАССРОЧКИ УПЛАТЫ НАЛОГОВ, СБОРОВ, ПЕНИ И ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НАЛОГОВОГО КРЕДИТА

Классификатор: 02 Гражданское и гражданское процессуальное законодательство. Хозяйственное процессуальное законодательство->02.02 Граждане->02.02.02 Граждане, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели)

Сохранить как шаблон | Список | Отмена

В полученном списке найденных результатов не обязательно искать документ, точно подходящий для ответа, т.к. это может занять много времени. Чтобы избавиться от длительного перебора результатов поиска можно выбрать некоторый документ похожий по смыслу на искомый. Теперь для этого документа следует осуществить поиск похожих.

200 документов - огромное количество для перебора вручную

Применение поиска

Поиск похожих документов

Найти похожие Похожесть: Выводить результатов

Текст:

РЕШЕНИЕ
МОГИЛЕВСКОГО ОБЛАСТНОГО СОВЕТА
ДЕПУТАТОВ
23 июля 2004 г. № 8-1

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ОТСРОЧКИ, РАССРОЧКИ УПЛАТЫ НАЛОГОВ, СБОРОВ, ПЕНИ И ИНСТРУКЦИИ
ПОРЯДКЕ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НАЛОГОВОГО КРЕДИТА

На основании Декрета Президента
Республики Беларусь от 19 апреля 2002 г. № 11 "Об
отмене индивидуальных льгот по налогам, сборам

Искать в

Кратком ответе
 Полном ответе
 Справке

Полный текст

Использовать морфологию
 Искать результаты среди документов текущего списка

Похожие документы - 8 документ(а, ов)

О НЕКОТОРЫХ МЕРАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

Тип: Нормативный документ Номер: 91 Статус: Гос номер: Классификатор: 02 Гражданское и гражданское
процессуальное законодательство. Хозяйственное процессуальное законодательство->02.02 Граждане->02.02.02
Граждане, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица
(индивидуальные предприниматели); 03 Законодательство о финансово-кредитной системе->03.02 Налоговое
законодательство->03.02.06 Льготы по налогам, сборам и неналоговым платежам; 04 Законодательство о
предпринимательской, хозяйственной (экономической) деятельности->04.01 Законодательство по общим вопросам
регулирования и управления экономикой->04.01.05 Предпринимательская деятельность Глоссарий: Принявшие
организации: Источники публикации: Дата принятия: 23.09.2004 Дата создания: 24.12.2004 15:12:37 Дата
изменения: Дата последнего просмотра: №: 5415 № по схожести: 3 % схожести: 54,95%

Имя: РЕШЕНИЕ БРЕСТСКОГО ОБЛАСТНОГО СОВЕТА ДЕПУТАТОВ
15 июля 2004 г. № 81

Открывать результаты поиска в новом окне

Список Отмена

Найдены документы, которые по смыслу похожи на введенный документ, причем порог схожести в процентах может устанавливаться самостоятельно.

Полученный список отсортирован по релевантности, поэтому с большой вероятностью искомый документ или документы окажутся в первых рядах этого списка.

8 документов – вполне реально можно пересмотреть вручную

Резюме по поиску

Рассмотренный пример показывает как два абсолютно различных вида поиска органично дополняют друг друга, позволяя пользователю экономить свое рабочее время не растрачивая его на ручной перебор и прочтение документов в поисках нужного.

Конечно, главную роль здесь играет «поиск похожих», который позволяет компьютеру взять на себя отбор нужных документов по содержанию, разгружая тем самым оператора. Такое революционное решение для поиска способно в корне изменить некоторые принципы работы в офисе.

«Фразовый поиск» в принципе не несет в себе ничего революционного. Он помогает на начальном этапе формирования списка искомых документов. Тем не менее, широко развитая классификация документов в системе позволила включить в него огромное количество таких опций, которые в ряде случаев могут обеспечить достаточно эффективный поиск, даже не прибегая к «поиску похожих».

Ввод повторных документов

Технология «поиска похожих» также позволяет осуществлять защиту базы данных от ввода одинаковых по смыслу и содержанию документов, что еще раз демонстрирует ее многопрофильность. Рассмотрим как это происходит.

Ввод повторных документов

Новый документ

Общая информация | Полный текст | Справка | Классификаторы | Примечания

Тип документа: Нормативный документ № документа: 87

Название документа: Граждане выступают с соответствующей инициативой перед органами и лицами, которые обладает правом подавать в Конституционный Суд предложения о проверке конституционности акта.

Предложения о проверке конституционности акта вправе внести в Конституционный Суд Президент Республики Беларусь, Палата представителей Национального собрания Республики Беларусь, Совет Республики Национального собрания Республики Беларусь, Верховный Суд Республики Беларусь, Высший Хозяйственный Суд Республики Беларусь, Совет Министров Республики Беларусь. (Закон

Тип: Постановление Номер: 1223 Дата вступления в силу: 12.10.2004

Список организаций: Декрет, Закон, Постановление, Телега, Указ

21.10.2004 Совет министров
13.10.2004 Президент РБ

Добавить Изменить Удалить

Регистрационный номер: 123456789 Дата регистрации: 12.10.2004

Утративший силу документ

Следующий Создать Отмена

Оператор вносит в базу данных новый нормативный документ

Ввод повторных документов

Поиск похожих документов

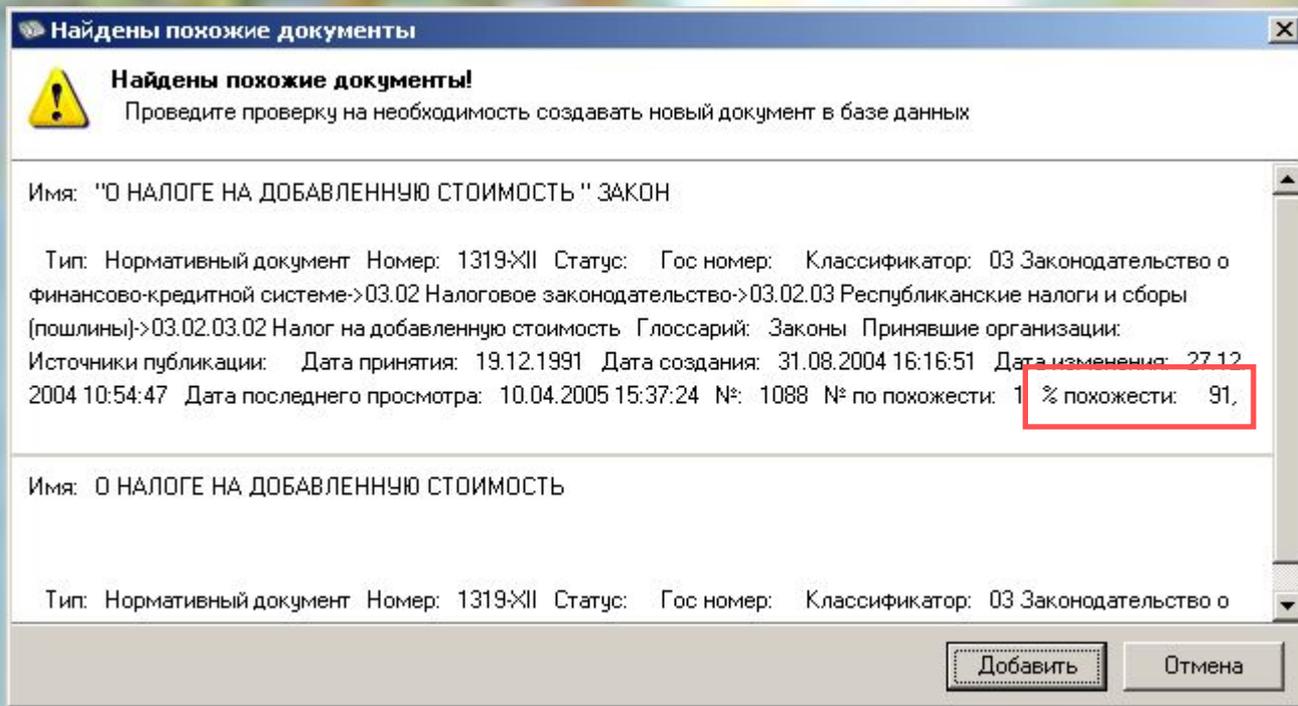


Производится поиск похожих документов.
Этот поиск производится для предотвращения добавления дубликатов в базу данных.



После нажатия на кнопку «Создать», ЮКЦ осуществляет поиск похожих по содержанию документов в базе данных.

Ввод повторных документов



Система обнаруживает в базе данных документы с процентом схожести, превышающем предельный уровень, установленный администратором (в данном случае 90%). Далее оператор сам принимает решение стоит ли вносить такой документ.

Отчет о похожих документах

№ документа	Название
№ 7037 (1)	РЕШЕНИЕ МИНСКОГО ОБЛАСТНОГО ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА
№ 7067 (1)	РЕШЕНИЕ О СОЗДАНИИ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ ПРОЕКТ
№ 7145 (1)	Мои родители развелись очень давно, и я всю жизнь считала, что я дочь м
№ 6892 (90%)	Я замужем у нас трое детей. Муж говорит, что дети не его. Как установить
№ 7183 (1)	Может ли юридическое лицо или индивидуальный предприниматель снять
№ 7215 (1)	Производится уступка требования на получение денежных средств за отгр
№ 7221 (90%)	Производится уступка права требования на получение товаров (работ, усл
№ 7221 (1)	Производится уступка права требования на получение товаров (работ, усл
№ 7223 (1)	Производится уступка права требования на получение товаров (работ, усл
№ 7225 (91%)	Производится уступка права требования на получение товаров (работ, усл
№ 7225 (1)	Производится уступка права требования на получение товаров (работ, усл
№ 7229 (1)	Производится уступка требования на получение денежных средств за отгр
№ 7230 (90%)	Производится уступка требования на получение денежных средств за отгр
№ 7230 (1)	Производится уступка требования на получение денежных средств за отгр
№ 7229 (92%)	Производится уступка требования на получение денежных средств за отгр
№ 7234 (1)	Индивидуальный предприниматель занимается ремонтом автомобилей, о
№ 1920 (90%)	Является ли розничной торговлей установка запасных частей (комплекту

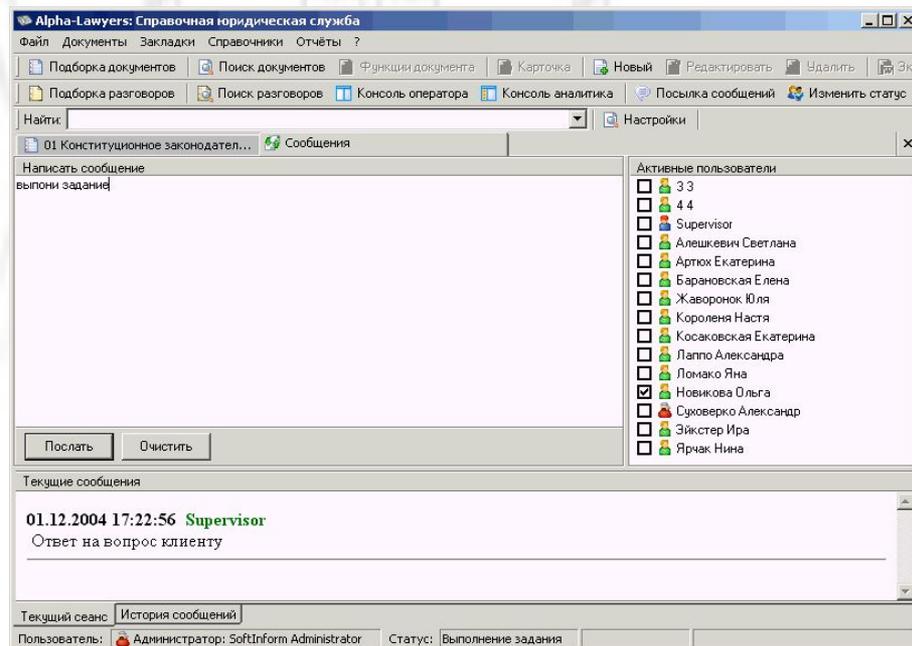
Администратор системы обладает инструментом, позволяющим ему отслеживать наличие похожих документов в базе данных. Этот инструмент представляет собой отчет с перечнем документов, порог схожести которых превышает допустимую норму. Администратор, просматривая такие документы, может делать выводы об их необходимости в базе данных.

Дополнительные возможности

Удобство обращения с программой обеспечивает множество специальных возможностей, например:

Система обмена сообщениями позволяет операторам и аналитикам общаться не нарушая рабочей обстановки.

Возможности переадресации вызова и присваивание каждому разговору уникального номера позволяют клиенту возобновлять разговор с оператором, знающим о его вопросе.



The screenshot shows a form with two tabs: 'Подборка документов' and 'Разговор'. The 'Сохранить изменения' button is active. The form contains the following fields:

- Звонок №: 109
- № телефона: 12345678
- № тикета: 128
- Начало разговора: 01.10.2004 15:26:22
- Окончание разговора: (empty)
- Оператор: Alex (Акимов Александр)

Резюме

ЮрКолЦентр в данный момент является успешным, динамически развивающимся проектом и может быть легко адаптирован для работы любой справочной службы или службы поддержки клиентов.

Успех Вашего бизнеса полностью зависит от правильного выбора программного обеспечения.

Мы уверены, что станем с Вами надежными партнерами.

Лидеры выбирают лидеров!

Softinform

Компания «СофтИнформ» готова к деловому сотрудничеству и осуществлению перспективных проектов.