

Связьком.CallCenter

Полнофункциональный программный комплекс для создания SaaS-решения контакт центра.

Функциональные возможности

- Единый виртуальный многоканальный номер, взаимодействие через SMS и email.
- Массовое голосовое информирование (обзвоны), email и SMS-рассылки для клиентов.
- Управление очередями вызовов.
- Поддержка многоуровневых голосовых меню с возможностью составления и настройки IVR-сценариев.
- Голосовая почта, автосекретарь, возможность заказать обратный звонок.
- Хранение истории всех звонков (с разбивкой по клиентам, сотрудникам и др.).
- История контактов операторов с клиентами.
- Возможность записи телефонного разговора и хранения в архиве. Скачивания и управления при помощи SMS/USSD-команд, мобильного приложения или из Web/WAP-интерфейса.
- Контроль качества работы операторов:
 - анализ статистических показателей (количество успешно обработанных вызовов, средняя длительность, общее количество звонков и т.д.).
 - оценка по записям разговоров с клиентами (вежливость, грамотная речь, интонация и другое).
 - возможность прослушивать, суфлировать или перехватить вызов.
- Формирование групп из номеров сотрудников корпоративного клиента.
- Интеллектуальная маршрутизация входящих вызовов, сообщений:
 - соединение клиента с ответственным менеджером.
 - последовательный дозвон до операторов, по группам операторов.
 - с учетом загруженности и времени работы оператора.
 - на основе приоритета клиента и т.д.
- Мониторинг, настраиваемая отправка уведомлений администраторам в случае возникновения неполадок в работе платформы.
- Протоколирование работы, сбор статистики, формирование отчетов и анализ данных.
- API для доступа к истории звонков, получению отчетов.
- Интеграция с различными системами (CRM, Helpdesk и др.).
- Веб-интерфейс и мобильное приложение для операторов (отображение информации о клиенте из централизованной базы при поступлении входящего звонка, настройка маршрутизации, история и архив записей, информация из CRM, регистрация операторов).
- Административный веб-интерфейс для настройки параметров работы платформы и формирования отчетов.

Преимущества

- Высокая надёжность и отказоустойчивость за счет дублирования и автоматического распределения нагрузки.
- Уменьшение количества потерянных звонков.
- Различные типы взаимодействия (email, SMS, звонки).
- Лёгкость интеграции с внешними системами.
- Масштабируемость без остановки сервиса благодаря модульной организации решения.
- Простота и удобство настройки и управления платформой для клиентов.
- Предоставление подробной статистики и настраиваемые отчеты.
- Возможность брендирования веб-интерфейса, мобильного приложения (iOS, AndroidOS, WP).

Схема интеграции

