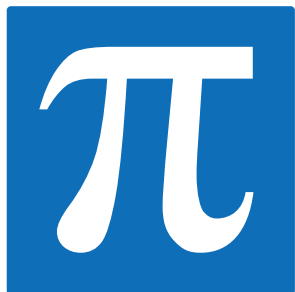




Центр
обслуживания
вызовов «ПРОТЕЙ»



НТЦ ПРОТЕЙ



- Российская компания.
- Более 15 лет на рынкетелекоммуникаций.
- Полный цикл изготовления оборудования и разработки программного обеспечения.
- Свыше 250 высококлассных технических специалистов.
- Исследовательские лаборатории и собственное производство.
- Самые передовые решения и продукты.
- Система контроля качества ISO 9001.
- Экспорт в 26 стран мира.

Реализованные проекты



Ростелеком

- ЦОВ для МРФ «Юг» ОАО «Ростелеком» – 500 операторов.
- ЦОВ для АО «Узбектелеком» – 200 операторов.
- ЦОВ для МРФ «Волга» ОАО «Ростелеком» – 60 операторов.
- Система-112 на базе ЦОВ «ПРОТЕЙ» Санкт-Петербурга, Курской, Новосибирской, Калужской областей, Камчатского края.
- ЕДДС и ДДС на базе ЦОВ «ПРОТЕЙ» в десятках городов России (Новосибирск, Барнаул, Ростов-на-Дону, Махачкала, Пятигорск, Туапсе, Свердловская и Тульская области).
- Ситуационный центр служб ЖКХ г. Южно-Сахалинск.

Центр обслуживания вызовов «ПРОТЕЙ»

Центр обслуживания вызовов (ЦОВ) «ПРОТЕЙ» – это современная система обработки вызовов, которая является идеальным решением для бизнеса любого масштаба с любым объемом входящих и исходящих вызовов. Справочные службы, системы обслуживания, такси, развлекательные сервисы, телемаркетинг, аутсорсинг – это только лишь часть возможных областей применения нашей системы.

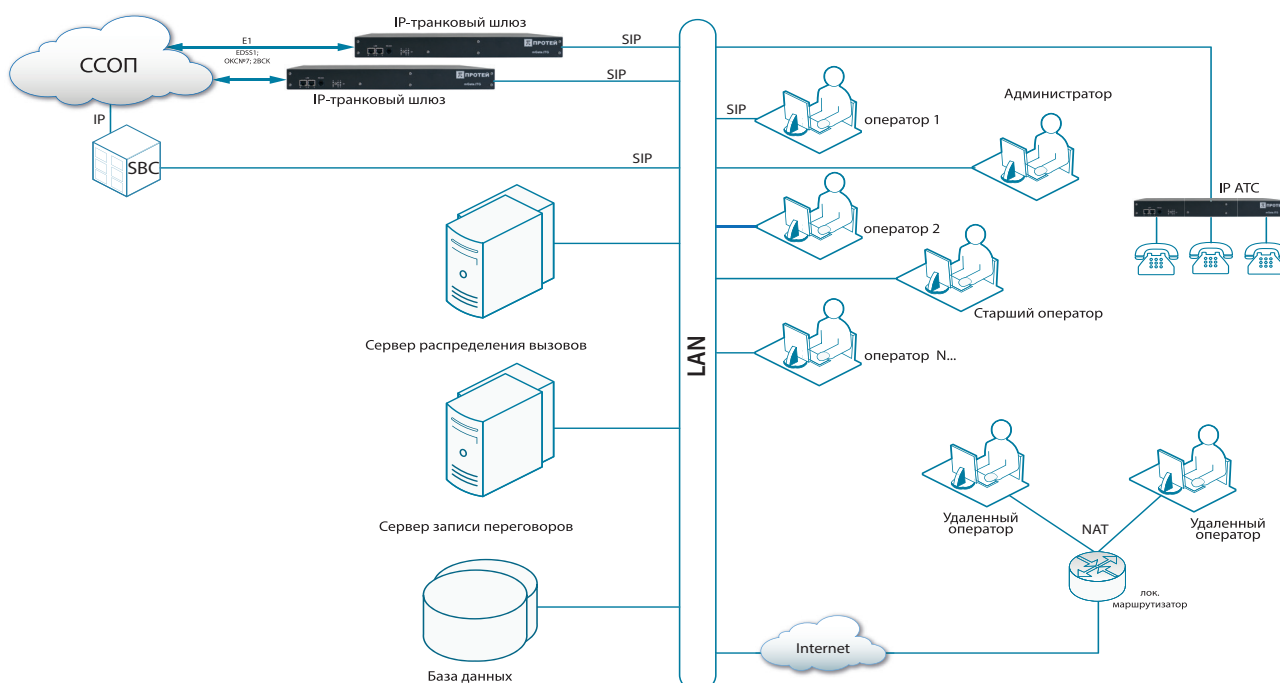
Надежность ЦОВ «ПРОТЕЙ» в условиях реальной эксплуатации многократно подтверждена успешными внедрениями и для коммерческих компаний, и для государственных структур, в том числе для МЧС и МВД России.

Применение технологий следующего поколения VoIP и WEB в ЦОВ «ПРОТЕЙ» обеспечивает неограниченные возможности по функциональности и масштабируемости системы. Гибкая политика лицензирования количества РМО и поддержка удаленных РМО позволяет значительно снижать затраты на внедрение и эксплуатацию системы, а также находить новые перспективные области ее применения.

Поддержка целого спектра современных сервисов, легкая интеграция с внешними приложениями и базами данных и возможности гибкой адаптации системы позволяют создавать уникальные решения, точно соответствующие потребностям наших клиентов.

Преимущества

- Решение, полностью построенное на IP-технологиях.
- Неограниченное количество операторов и служб, в том числе удаленных.
- Возможность построения распределенного контакт-центра.
- Легкая интеграция с биллинговыми системами и внешними БД.
- Удобные современные интерфейсы.
- Обслуживание любого типа трафика (голосовые вызовы, e-mail, SMS, видео).
- Встроенная подсистема записи переговоров.
- Многоуровневый IVR.
- Интеграция с системами распознавания речи.
- Высокая производительность.
- Масштабируемость и адаптация к потребностям клиента.



Архитектура

- Эффективное использование всех преимуществ пакетной коммутации.
- Возможность построения распределенного контакт-центра на базе уже установленного оборудования.
- Перспективная модульная архитектура дает неограниченные возможности по масштабируемости системы.
- Поддержка неограниченного количества операторов и легкое наращивание производительности путем введения в строй новых серверов.
- Гибкая интеграция с биллинговыми системами и с внешними БД при обслуживании вызовов.
- Различные схемы резервирования и разделения нагрузки, гарантируют работоспособность системы и ее отдельных сегментов.
- Возможность непосредственного взаимодействия с мобильными и NGN/IMS сетями.



Функциональные возможности

- Индивидуальная очередь ожидания для каждой службы.
- Постоянный контроль длины очереди.
- Гибкое распределение вызовов по различным алгоритмам (наиболее свободный оператор, наименее занятый оператор, информация, введенная в IVR).
- Возможность организации произвольного количества служб, групп.
- Отчеты по всем аспектам работы системы с графическим отображением.
- Инструменты для анализа статистики и генерации отчетов.
- Адресная книга абонента/карточка клиента с ведением протокола обращений.
- Встроенная среда разработки сценариев маршрутизации и обработки вызовов.
- Обслуживание вызовов в режиме Call Back.
- Обслуживание вызовов, поступивших по электронной почте или мессенджером.
- Встроенная система исходящего обзвона с возможностью подключения вызова оператору.
- Поддержка «черных» и «белых» списков.
- Встроенная подсистема оповещения.
- Интеграции с любым типом баз данных и CRM-системами.
- Открытые API для взаимодействия с прикладными системами заказчиков.
- Встроенная подсистема записи разговоров.
- Политики безопасности и разделения доступа.
- Интеграция с системами распознавания речи.

Базовые роли

В ЦОВ ПРОТЕЙ предусмотрены категории пользователей, интерфейсы и права которых различаются в зависимости от спектра задач и уровня доступа к ресурсам системы.

В системе различают 3 основных категории пользователей:

- Администратор
- Старший оператор
- Оператор

Возможности оператора

Оператор обеспечивает процесс непосредственного обслуживания входящих и/или исходящих вызовов по заданным сценариям. Для этого оператору в системе реализованы следующие возможности:

- Наличие идентификационного номера для работы с любого рабочего места оператора.
- Регистрация и работа в нескольких группах.
- Прием и обслуживание любого типа вызовов.
- Генерация процесса исходящего обзвона или обслуживание вызовов, совершаемых системой.
- Удержание вызова.
- Консультация (второй вызов).
- Переадресация вызова на службу/группу/старшего оператора/оператора/абонента ТфОП/мобильного абонента.
- Принудительное разъединение вызова.
- Получение информации о вызывающем/вызываемом абоненте в автоматическом режиме.
- Блокировка рабочего места по различным причинам.
- Фиксация результатов вызовов и анализ собственной статистики обработки вызовов.

Возможности старшего оператора

Старший оператор осуществляет общий контроль над работой службы и операторов, входящих в нее. Для этого в системе обеспечиваются следующие возможности:

- Мониторинг и управление очередью вызовов (перемещение/удаление).
- Просмотр информации о состоянии операторов службы.
- Просмотр статистики по службе и операторам.
- Блокировка оператора.
- Вызов оператору.
- Прослушивание и запись переговоров оператора с абонентом.
- Контроль вызова: прослушивание/подключение.
- Запись разговоров: выборочная/тотальная.
- Возможность обмена информацией с оператором посредством диалогового окна (чат).

Возможности администратора

Администратор системы отвечает за работу ЦОВ в целом и за настройку оптимальных алгоритмов его функционирования. Возможности администратора включают в себя:

- Управление атрибутами оператора.
- Управление количеством групп.
- Управление работой группы операторов.
- Настройка режима обслуживания входящих вызовов (ответный/предответный).
- Управление переадресацией входящих вызовов.
- Настройка алгоритмов маршрутизации.
- Управление автоинформационными сообщениями, необходимыми для организации диалога системы IVR с абонентом.

Использование ЦОВ «ПРОТЕЙ» в режиме телемаркетинга

ЦОВ «ПРОТЕЙ» представляет исключительные возможности для реализации исходящих маркетинговых кампаний любого масштаба и предоставления услуг телемаркетинга внешним заказчикам. Высокая производительность системы, интуитивно-понятная графическая оболочка для пользователей и гибкие возможности настройки сценариев обслуживания обеспечивают эффективность использования системы.

Поддерживаются возможность загрузки списков абонентов в различных форматах из внешних БД, гибкая фильтрация абонентов по любым критериям, различные режимы дозвона, создание разветвленных диалоговых сценариев любой сложности с различными форматами вариантов ответа.

Возможность формирования подробных отчетов о ходе кампаний, работе операторов и результатах проведенных маркетинговых мероприятий является мощным аналитическим инструментом, позволяющим использовать систему максимально эффективно.

Для компаний, предлагающих услуги телемаркетинга третьим лицам, обеспечивается автоматизация процесса расчета стоимости и объема оказания услуг сторонним организациям.

Возможности системы телемаркетинга

- Настраиваемые режимы дозвона.
- Гибкие настройки по контролю и управлению кампаниями.
- Загрузка пула номеров из файлов .xls формате или из внешних систем.
- Разветвленные диалоговые сценарии вызовов.
- Удобные формы для создания и обработки опросов с неограниченным ветвлением.
- Ведение карточек клиентов с полной историей обращений.
- Полноценный удаленный мониторинг работы всего комплекса.
- Распределение операторов по кампаниям.
- Гибкая система генерации отчетов по работе системы, по службам или по операторам.
- Удобные инструменты для анализа статистики.



Формирование отчетов и сбор статистики

В ЦОВ «ПРОТЕЙ» предусмотрено формирование, хранение обширной статистической информации с возможностью генерации различных отчетов для оценки эффективности работы операторов, служб или системы в целом. Подсистема статистики обеспечивает:

- Формирование и хранение статистической информации.
- Отображение статистики и возможность настройки десятков параметров и их комбинаций.
- Формирование отчетов реального времени.
- Формирование хронологических долгосрочных отчетов.
- Генерация отчетов по работе системы за любой промежуток времени (часы/сутки/недели/месяцы).
- Отображение отчетов в текстовом или графическом виде (графика/диаграммы/гистограммы).
- Возможность подсчета минимального/максимального/среднего значения, а также суммы за выбранный период.
- Возможность вывода отчета в различных форматах, а также, при необходимости, автоматическая отправка выполненных отчетов.

Программно-аппаратное обеспечение

ЦОВ «ПРОТЕЙ» построен с применением новейших программно-аппаратных средств и технологий. Высокая надежность и производительность системы, обусловленная особенностями IP-архитектуры, гарантирует отсутствие единой точки отказа и возможность эффективного масштабирования.

- Программный комплекс на базе технологии IP.
- Производительность 150,000 вызовов в ЧНН на 1 сервер.
- Коммутационные платы собственной разработки.
- Собственное прикладное программное обеспечение под управлением ОС LINUX.
- Встроенные средства интеграции с внешними информационными системами. Библиотеки DLL, сопряжение с биллинговыми системами по протоколу RADIUS.
- Взаимодействие с внешними базами данных по XML/HTTP подобному интерфейсу.
- Протоколы сигнализации для подключения к ТфОП: SS7, E-DSS1, CAS.
- Протоколов для подключения к сетям NGN и IMS: H.323, SIP.
- Открытые API для взаимодействия с прикладными системами заказчиков.



ООО «Научно-Технический Центр ПРОТЕЙ»
194044, Санкт-Петербург,
Б.Сампсониевский пр., д. 60, лит. А
Бизнес-центр «ТЕЛЕКОМ»
Тел.: +7 (812) 449-47-27
Факс: +7 (812) 449-47-29
E-mail: sales@protei.ru
Сайт: www.protei.ru