

Кратко о Smile IP Contact Center

Основные возможности

Программный контакт-центр

«все в одном»

- Софтсвитч
- ACD
- IVR
- Исходящие кампании
- Запись и прослушивание разговоров
- Безграничные возможности интеграции
- Статистика и отчеты
- Простые и функциональные интерфейсы агентов и супервизоров
- Средства разработки приложений

Универсальная система автоматического распределения вызовов (ACD)

Smile IPCC ACD автоматически выбирает наиболее оптимальный маршрут для всех типов входящих и исходящих обращений:

- Телефонные вызовы
- Электронная почта
- SMS
- Факс
- Веб-запросы
- Автоответчик

Мощный программный коммутатор

- Поддержка протоколов H.323, SIP
- Совместимость с устройствами различных производителей
- Связь через межсетевые экраны NAT
- Работа с двумя и более сетями
- Отказоустойчивая маршрутизация вызовов
- Подмена номеров и префиксов
- Конфигурирование «сервера на лету»
- Графическая консоль мониторинга и управления
- И др. преимущества

Сервер IVR приложений

- Поддержка протоколов H.323, SIP, T.38, RTP, RTCP, RADIUS, HTTP, HTTPS, FTP SMTP, GSM 07.05, JDBC, ODBC
- Поддержка специализированных плат, обеспечивающих подключение к традиционной телефонии (E1 PRI, SS7, FXO, FXS)
- Поддержка стандартных GSM модемов для работы с SMS
- Прием и передача факсов и email

Smile IPCC – это многофункциональный программный комплекс, задачей которого является построение наиболее эффективного процесса обслуживания контактов компании. Его модульная система, а также простая система масштабируемости, позволяют легко удовлетворять нужды любой организации.

Smile IPCC позволяет наиболее эффективно решать поставленные задачи

Ключевой концепцией Smile IPCC является представление задач обслуживания вызовов, как элементов бизнес-процессов и интеграция этих задач в бизнес-процессы компании. Каждая задача - это определенный набор правил, в соответствии с которыми выполняются такие действия, как обслуживание телефонных звонков или контактов иного типа (факс, e-mail, web, sms), а также любые другие операции.

Уникальный механизм распределения вызовов (ACD)

В Smile IPCC реализован многоступенчатый механизм распределения вызовов, каждый из которых обслуживается в соответствии с определенным сценарием (задачей). Выбор той или иной задачи выполняется в зависимости от типа и параметров вызова. Обслуживание вызова производится в соответствии с правилами вызываемой задачи. В процессе обслуживания, вызов может передаваться от одной задачи к другой. Выбор свободного агента выполняется в контексте задачи и зависит от совокупности свойств, называемых категориями. В отличие от традиционных skill groups, категории предоставляют более гибкий и удобный механизм управления группами агентов, особенно при необходимости одновременного учета разнородных признаков (напр. “важность клиента”+”язык общения”+”тематика вызова”).

Надежная система постановки вызовов в очередь

При постановке вызова в очередь, учитывается приоритет задачи, ассоциированной с данным вызовом, а так же приоритет вызывающего абонента. Чем выше приоритет, тем ближе к началу очереди становится вызов. Расчетное время ожидания может быть воспроизведено в линию вместе с заданным звуковым файлом. Кроме этого, при постановке в очередь, можно также запустить IVR сценарий. При освобождении агента, проверяется наличие в очереди вызовов, которые данный агент может обслужить. Выбранный из очереди вызов адресуется на рабочее место агента. После ответа агента, вызов удаляется из очереди.

Сервер интерактивных голосовых приложений (IVR)

Сервер IVR может выполнять множество разнообразных сценариев обслуживания вызовов: прием и обработка входящего вызова; генерация исходящих вызовов; коммутация вызовов; организация в конференции; запись разговора; прием и передача факсов, email, sms; операции с базами данных и файлами; выполнение запросов к внешним источникам по протоколам HTTP, HTTPS, FTP, сервер RADIUS.

Приложения для сервера можно создавать с помощью пакета визуальной разработки Smile Visual CTI или на языке Java с использованием Smile CTI API.

Рабочее место Агента

Программное обеспечение рабочего места агента предназначено для обеспечения работы оператора контакт центра. В состав рабочего места агента входят модуль запуска клиентских приложений, модуль CRM, панель управления с программным телефоном и текстовый чат. При необходимости, для голосовой связи вместо программного телефона можно использовать любой IP телефон или аппарат, подключенный к VoIP шлюзу или офисной АТС.

Основное назначение рабочего места агента – это запуск клиентских приложений (форм) на компьютере оператора. Поэтому в Smile IPCC рабочее место агента сделано так, чтобы занимать минимальное количество места на экране при максимальной функциональности.

Статистика и отсчеты

Smile IPCC предоставляет широкие возможности эффективного контроля работы контакт-центра с помощью всевозможной статистической информации, доступной как в реальном времени, так и за определенный временной интервал. Гибкая система распределения прав позволяет предоставлять доступ пользователям к нужной им информации.

Исходящие кампании

Smile IPCC может обеспечить одновременное выполнение множества различных по масштабу и типу задач, связанных с исходящими вызовами. В зависимости от производительности сервера, можно одновременно обслуживать до 2000 вызовов с интенсивностью генерации до 200 вызовов в секунду. Каждой задаче можно выделить определенное количество линий, назначить приоритет, установить время работы (таймеры запуска/останова) и задать условия завершения.

Smile IPCC поддерживает все основные режимы автодозвона:

- С резервированием оператора (Progressive)
- Без резервирования оператора (Predictive)
- С предварительным подтверждением (Preview)
- С запуском автоматического сценария (IVR)

Рабочее место Супервизора

Графическое окно рабочего места супервизора предоставляет возможность наблюдать и управлять работой агентов в реальном времени. В зависимости от статуса, супервизор может руководить работой отдельной группы агентов или всем контакт центром.

Рабочее место супервизора включает в себя широкий набор средств отображения и хронологической статистики. Статистические данные за любой период можно получить по каждому агенту, по группе агентов и по каждой задаче. Данные отображаются в виде таблиц, графиков и диаграмм

Основные возможности Супервизора:

- Управление отображением элементов контакт-центра (напр. какие группы клиентов отображать на рабочей панели, а какие скрыть)
- Мониторинг агентов
- Мониторинг очередей
- Онлайн статистика
- Контроль времени обслуживания
- Управление распределением вызовов
- Оперативное вмешательство в обслуживание вызовов агентами
- Обслуживание вызовов
- Регистрация агентов
- Изменение настроек групп операторов

Запись разговоров в реальном масштабе времени

Запись разговоров выполняется параллельно и независимо от остальных функций сервера. Ключевыми функциональными особенностями модуля записи разговоров являются:

- Автоматическое или ручное включение записи
- Запись в файлы на локальном/сетевом диске
- Запись информации о звонке в базу данных
- Индикация записи
- Непрерывная запись
- Запись в режиме конференции
- Выбор формата записи
- Распределение прав пользователям на прослушивание тех или иных записанных разговоров
- Приложение для прослушивания записи

Продвинутое средства разработки приложений

Smile IPCC включает в себя комплект средств разработки, с помощью которых можно быстро реализовать практически любые задачи контакт центра и связанных с ним технологических цепочек. Кроме набора программных интерфейсов (API), в пакет входят визуальные средства разработки, которые не требуют написания программного кода и значительно ускоряют процесс внедрения приложений.

Smile Form Maker - это визуальный конструктор форм для ввода и отображения данных. С помощью этой программы можно быстро разрабатывать приложения, предназначенные для выполнения на рабочих местах операторов контакт центра. Smile Form Maker предоставляет разработчику дружелюбный интерфейс для проектирования графических окон и схем обработки данных.

Smile Visual CTI – визуальная среда для разработки интерактивных голосовых приложений. Здесь можно создавать практически любые сценарии обслуживания вызовов.

Возможности интеграции

Архитектура сервера

Smile IPCC представляет собой решение «все в одном», обеспечивающее максимальную гибкость и простоту управления системой. Поддержка протоколов H.323 и SIP предоставляет полную свободу в выборе оборудования для подключения к традиционной телефонной сети. На рабочих местах можно использовать как программный телефон, так и любой (IP или обычный телефон, подключенный к шлюзу или к существующей АТС). Программный коммутатор сервера IPCC может использоваться для маршрутизации всего телефонного трафика компании.

Базы данных

Smile IPCC работает с любыми базами данных, поддерживающими стандарт SQL. Нет ограничения на количество баз данных, с которыми может одновременно работать контакт центр.

Приложения

При внедрении контакт центра нет необходимости кардинальным образом менять существующие технологии работы. С помощью Smile IPCC, наработанные приложения можно упорядочить и эффективно использовать.

CRM

Благодаря поддержке открытых стандартов, наличию внутренних механизмов интеграции и программных интерфейсов (API), обеспечивается быстрая интеграция контакт центра с системами CRM различных производителей, а также другими программными продуктами.

Минимальные конф. сервера

Кол-во портов	Процессор	R A M
60	Intel Core i3	2
120	Intel Core i5	4
240	Intel Xeon 3300 2,8 GHz	4
600	Intel Xeon 5500 2,66 GHz	8
1500	2 x Intel Xeon 5500 3,2 MHz	16

Минимальная конф. клиента

- Процессор Intel Celeron / Intel Atom 330 / AMD Sempron
- RAM 2 GB
- Звуковая карта

Операционные системы

- Windows Server 2003/2008/2011
- Windows XP/Vista/7/8
- Linux RedHat/SuSe/Ubuntu/CentOS