

# 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