



Применение технологий UC и виртуализации при построении современных интегрированных контакт-центров.

Из практики российского разработчика

О КОМПАНИИ



Российский разработчик
программного обеспечения

программные продукты входят
в реестр Российского ПО



29 программных продуктов
зарегистрированы в ФИПС



Реализовано более
500 проектов



30 лет успешной
работы на рынке ИТ



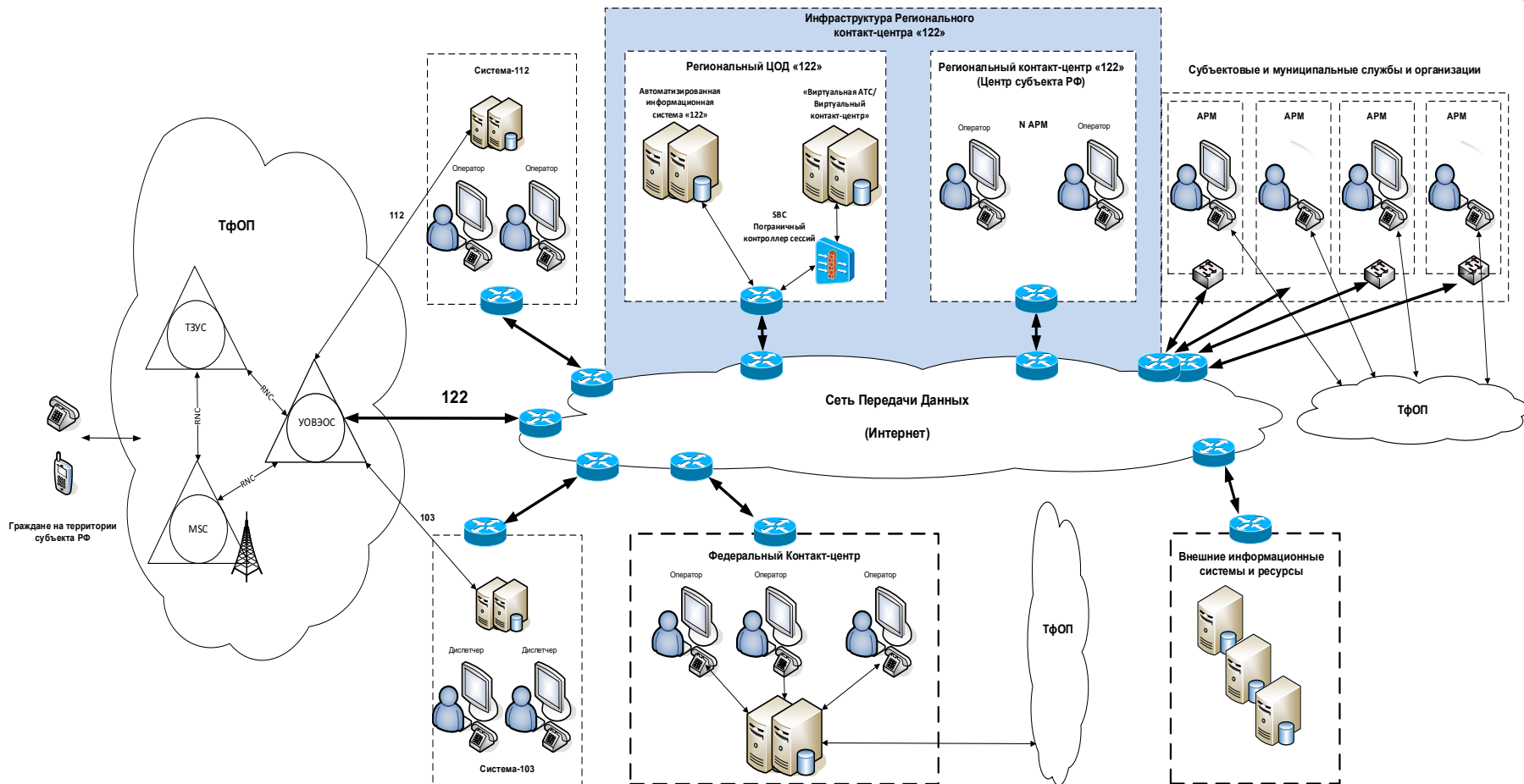
Продукты и решения используются
в **80** субъектах РФ и Казахстане



Содержание

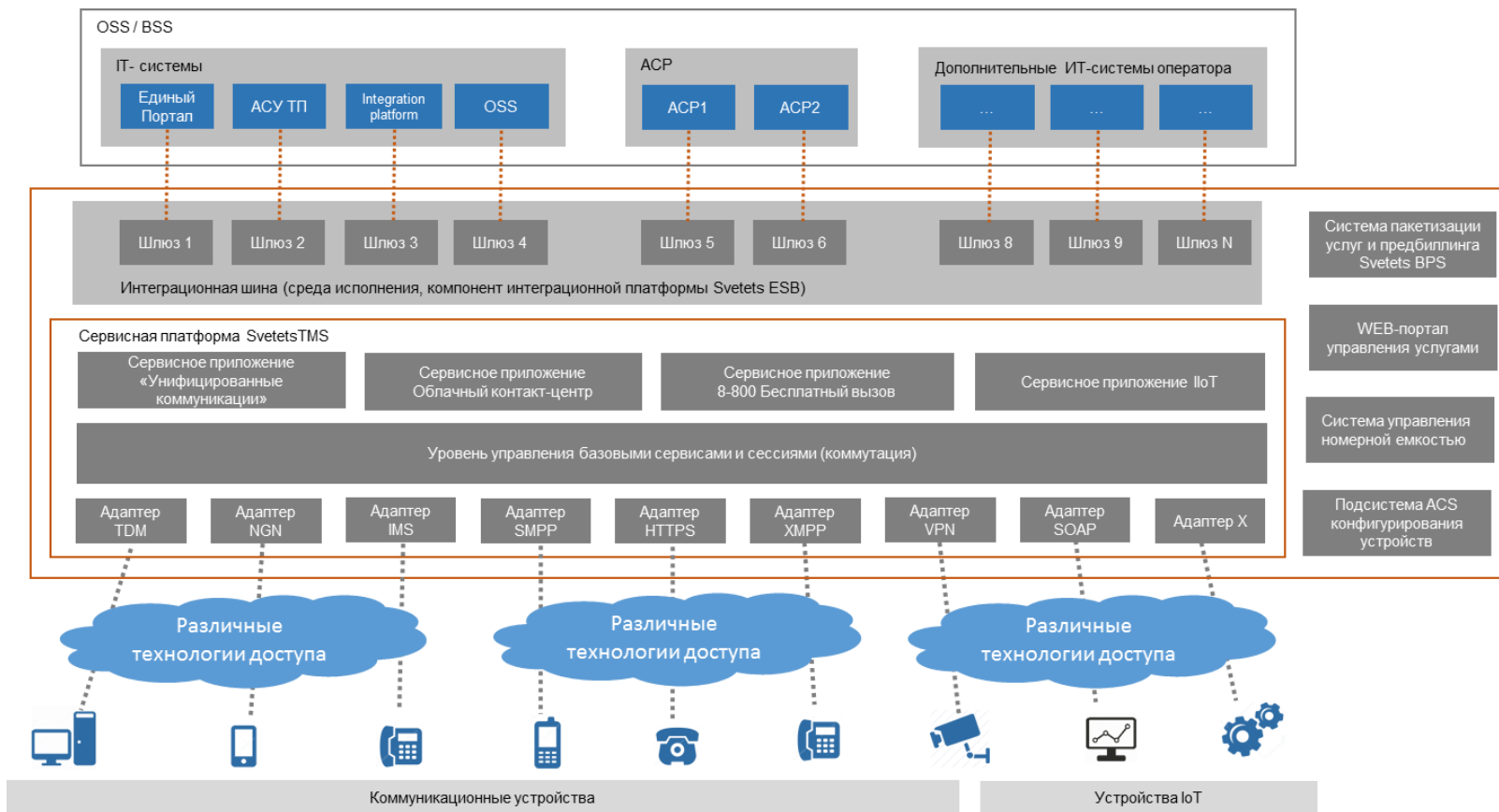
1. КЦ как элемент телекоммуникационной инфраструктуры. Предмет проектирования.
2. Сервисная платформа «Svetets TMS» – как система унифицированных коммуникаций.
3. Виртуализация прикладных коммуникационных функций.
4. Рабочее место оператора. CRM и прикладные информационные системы.
5. Интеграция телекоммуникационных и информационных систем (от «экранной» интеграции к Telecom API).
6. Интеллект КЦ – сценарии обслуживания и интегрированные базы знаний.
7. «Цифровой двойник» оператора. Роботы и ИИ.

Типовая схема телекоммуникационной инфраструктуры функционирования распределенного КЦ



Сервисная платформа «Svetets TMS».

Общая архитектура



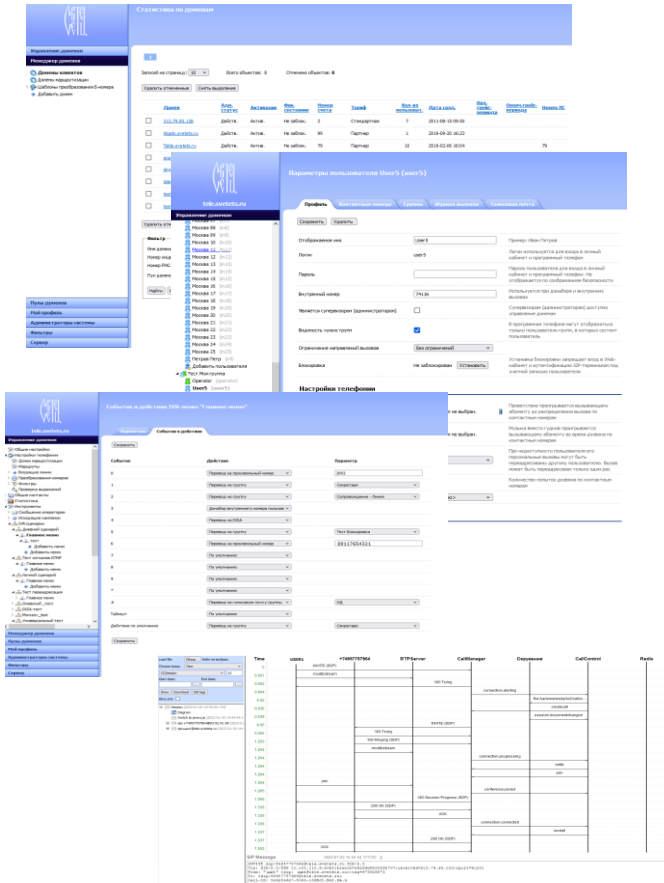
Сервисная платформа «Svetets TMS» (комплексное решение задач автоматизации приема и обслуживания вызовов)



Обеспечивает:

- Взаимодействие с телефонной сетью связи общего пользования по различным протоколам и интерфейсам;
- Виртуализацию функций АТС и Контакт-центра на единой программной платформе (ВАТС/ВКЦ) и средства управления функциями виртуализации;
- Возможность функционирования как на выделенных аппаратных, так и на виртуальных вычислительных ресурсах;
- Развитые интерфейсы управления и администрирования:

- ✓ Разделение прав доступа управления и администрирования платформой и пользователями
- ✓ Полный цикл управления информационными объектами Платформы – создание, настройка, контроль функционирования, отчеты и др.
- ✓ Необходимые средства управления для пользователей выделенных ВАТС/ВКЦ



Рабочее место оператора (примеры интерфейсов)



№ 78961
29.01.2022 [14:51:51]

Сведения о телефоне
84959562277
Звонок: 0 Ложный: 0
Особая группа: Не входит в особую группу

| № Карты | Дата | Вид обращения | Статус | Службы |
|---------|-------------|----------------------------------|-------------|-------------|
| 78957 | 27 Ян 11:44 | Справка о вакцинации | В очереди | Вызовы |
| 78956 | 27 Ян 11:43 | Справка о вакцинации | В обработке | 103 |
| 78953 | 20 Ян 16:22 | Справка о вакцинации | В очереди | 103, Вызовы |
| 78951 | 20 Ян 16:15 | Лекарственное обеспечение жителя | В очереди | 103, Вызовы |
| 78949 | 20 Ян 14:33 | Справка о вакцинации | Планов | |
| 78948 | 20 Ян 09:36 | Запись на вакцинацию | В обработке | 103 |
| 78947 | 18 Ян 10:04 | Справка о вакцинации | В обработке | 103 |
| 78946 | 18 Ян 10:01 | Справка о вакцинации | В обработке | 103 |

№ 78961
29.01.2022 [14:51]

Обращение: Язык общения Русской Показано:
Телефон: 84959562277
Адрес:
Причина: Признаки ОРВИ, вакцинирован
Тип обращения: Справка о вакцинации
Вид обращения: Локальное
Описание:
Заявитель: 84959562256, совпадает
Адрес: р-н.Вологда
Уточнение: Нижний звонок
Карточка передана:

№ 78961
29.01.2022 [14:51:51]

Сведения о обращении
84959562277
Консультация
Что произошло: Внезапное заболевание
Кто вызвал: Родственник

Сведения о больном:
Пациент 1

ФИО: Филинов Александр Семенович
Пол: Мужской
Полис: 7800001234567
Возраст: 34
Адрес: Ленинградская область, Кировский район, с.Северное, ул. Ленина, д.18

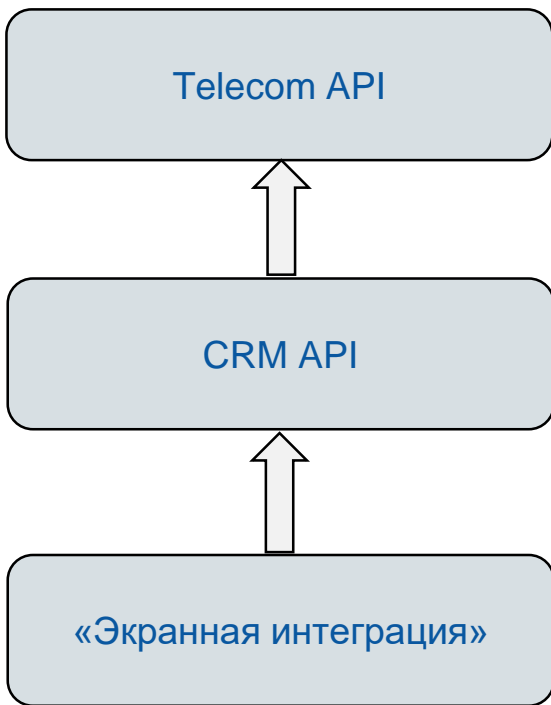
№ 78961
29.01.2022 [14:51:51]

Сведения о обращении
84959562277
Консультация

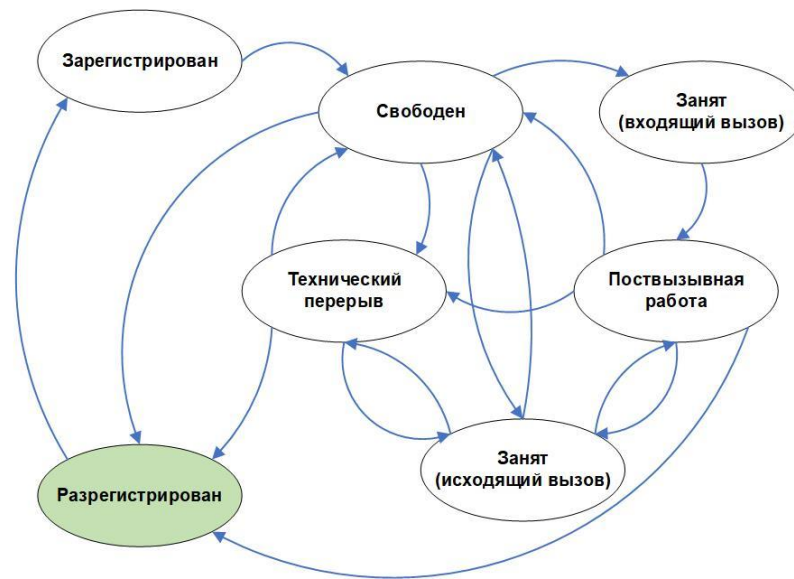
Вид обращения: Жалоба на отсутствие вакцины
Жалоба: В городской поликлинике №3 отсутствует ЭпикВаккорона



Программные интерфейсы (API). Интеграция телекоммуникационных и информационных систем при построении КЦ



Управление циклом обслуживания вызова
из прикладной информационной системы

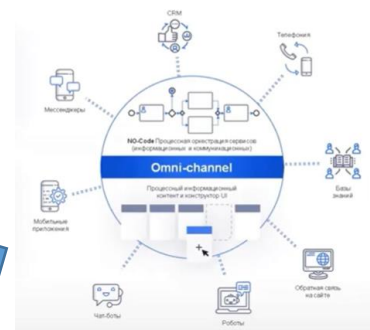


Функциональные компоненты КЦ

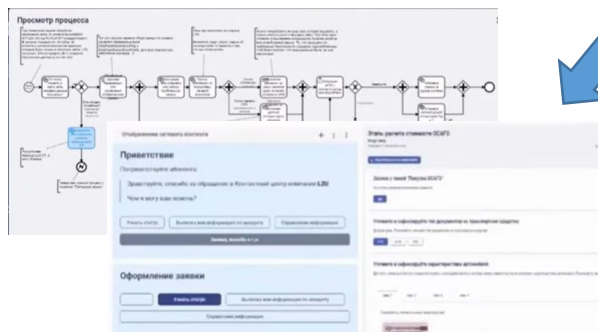


Голосовые и текстовые роботы

Система управления знаниями



Оmnikanальные коммуникации



Сценарии диалогов обслуживания



Статистика, аналитика, визуализация

Повышение эффективности работы операторов КЦ с использованием Базы знаний. Омниканальное взаимодействие



Омниканальная платформа



Информационные системы Заказчика

Коммуникационные системы Заказчика

Svetets TMS: Маршрутизация, прием и управление голосовыми вызовами операторами

IVR: Управление голосовыми вызовами на ресурсе обслуживания

ЧАТ (Виджет на сайте / мессенджеры): Управление маршрутизацией сессий на ресурс обслуживания

Call-Back: Управление маршрутизацией запросов на ресурс обслуживания

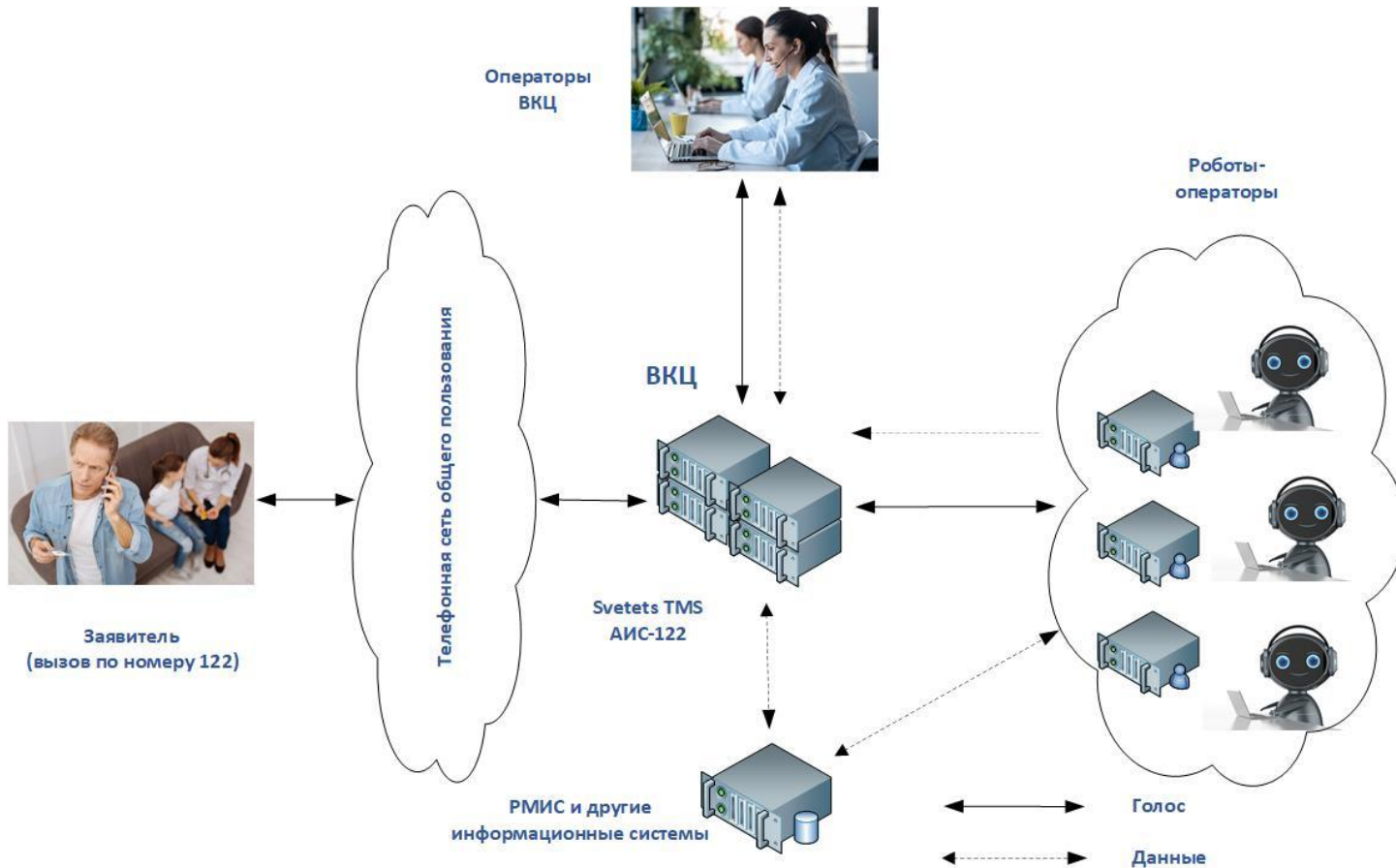
Кампании обзвона: Управление исходящим обзвоном

E-mail: Управление рассылкой исходящих и маршрутизацией входящих писем

SMS: Управление рассылкой исходящих и маршрутизацией входящих сообщений

Личный кабинет: Управление уведомлениями и маршрутизацией входящих обращений

Обработка обращений с использованием роботов-операторов. «Цифровой двойник» оператора



РЕШЕНИЕ РЕКОМЕНДОВАНО К ТИРАЖИРОВАНИЮ



Решение «Система унифицированных коммуникаций» ООО «Фирма «СВЕТЕЦ» стало победителем конкурса лучших отечественных решений на базе «сквозных» цифровых технологий, рекомендуемых к тиражированию в Российской Федерации, проведенного Аналитическим центром при Правительстве РФ совместно с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (<https://konkurs.dt.ac.gov.ru/>).

КОНТАКТЫ

РАБОТАЕМ ВО ВСЕХ РЕГИОНАХ
РФ И СТРАНАХ СНГ!

Наш офис:

г. Москва, шоссе Энтузиастов,
дом 21, строение 1, этаж 5
www.svetets.ru

tel./fax: +7 (495) 956-22-56

E/mail: mail@svetets.ru

ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ
ДЕМО-ПРЕЗЕНТАЦИИ РЕШЕНИЙ
НАПИШИТЕ НАМ → mail@svetets.ru

