

ВОЗМОЖНОСТИ И ХАРАКТЕРИСТИКИ



- Режим 24/7/365
- 2 зала по 32 АРМ
- 70 голосовых каналов
- 5000 вызовов (по 3 мин) в сутки при SL «95% в первые 20 сек.»
- До 650 вызовов (по 3 мин) в час при SL «95% в первые 20 сек.»

- 100% – резервирование по энергообеспечению
- 100% – резервирование по каналам связи (телефония)
- 200% – резервирование по каналам связи (интернет)



Входящие активности:

- **Виртуальный секретарь** (диспетчеризация телефонных вызовов)
- **Служба поддержки клиентов** (телефонные консультации по Базе Знаний)
- **1-я линия техподдержки** (телефон, электронная почта, системы управления инцидентами)

Автоматизированные услуги:

- Адаптивные IVR
- Автоинформаторы

Исходящие активности:

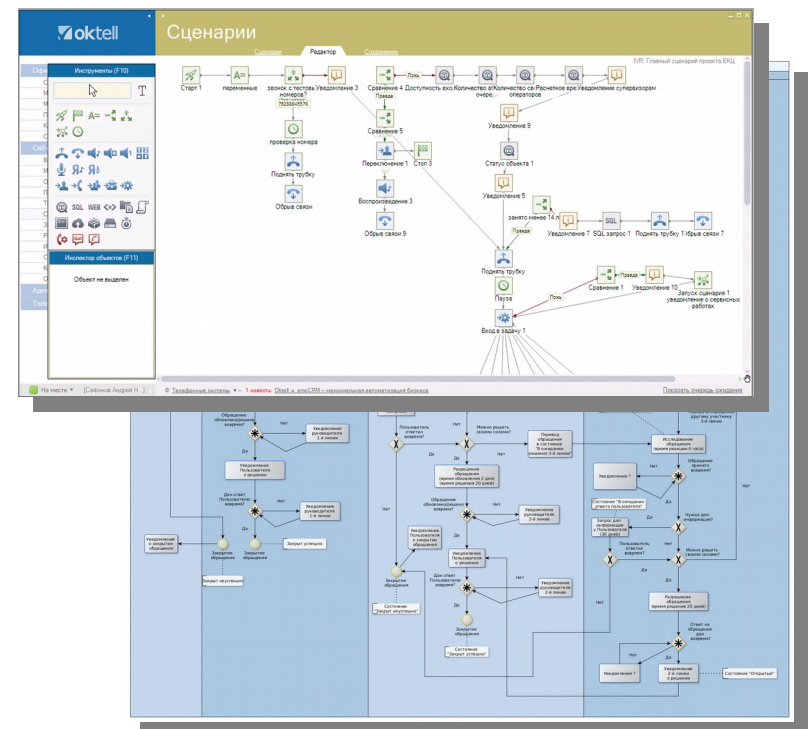
- **Анкетирование/информирование** (контроль качества, оценка удовлетворенности)
- **Лидогенерация** (выявление заинтересованности товарами/услугами)





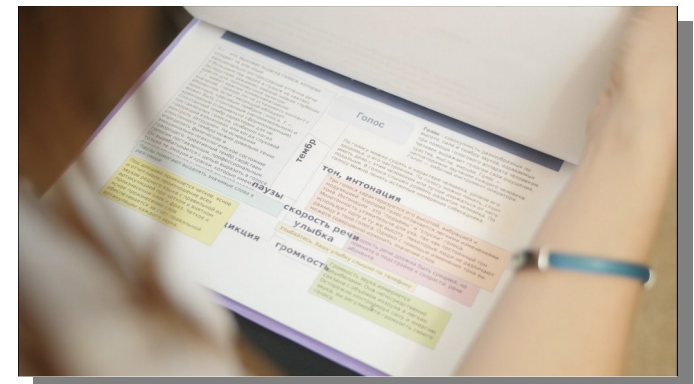
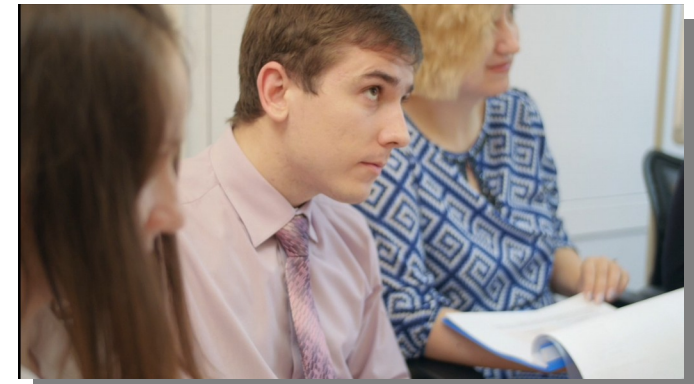
Информационно-коммуникационная платформа ОКТЕЛЛ - полнофункциональное и надежное программное обеспечение отечественной разработки

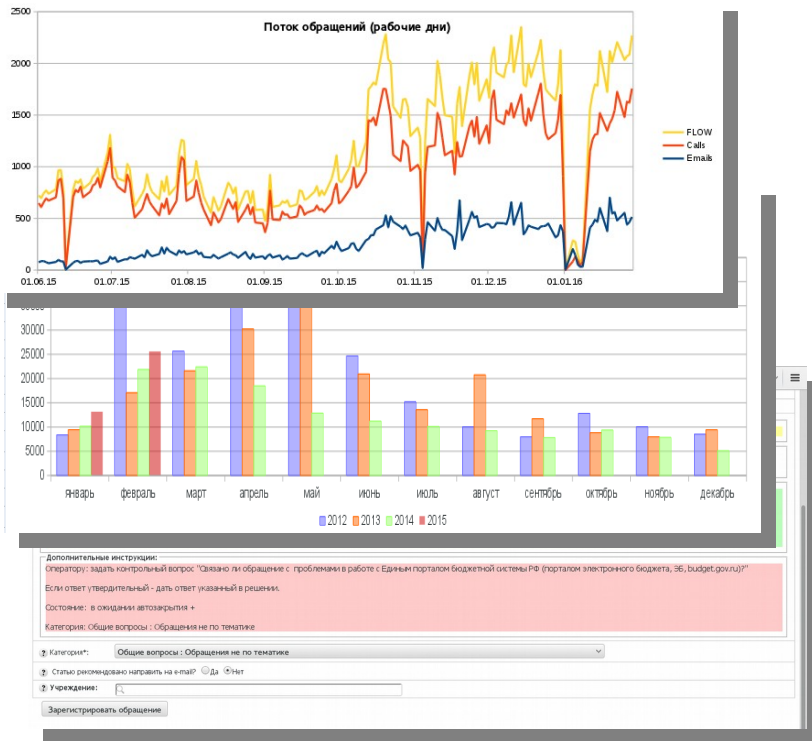
- Автоматизированные диалоговые сценарии
- Автоматическое распределение вызовов (ACD)
- Управление очередью ожидания
- Адаптивные сценарии медиа-взаимодействия
- Интерактивные голосовые меню (IVR)
- Компьютерно-телефонная интеграция (CTI)



ПЕРСОНАЛ

- Собственный учебный центр
- Квалифицированный персонал
- Обучение специалистов по профилю и предметным областям проектов
- Система дистанционного обучения, электронное тестирование
- Допуск к задаче / периодическая проверка знаний
- Персональный менеджер проекта, тренер операторов, супервайзер





- Накопление и актуализация знаний в проектах (Базы Знаний)
- Максимальная автоматизация / исключение влияния «человеческого фактора»
- Контроль количественных и качественных показателей
- Статистическая и аналитическая отчетность

Применение лучших практик и отраслевых стандартов

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-200x Информационные технологии. Управление услугами
- EN 15838:2009 Service provision for Customer Contact Centres



КОНТАКТЫ



- Сафонов Андрей Николаевич
a.safonov@omnitell.ru
8 918 991 25 58
- Отдел продаж
sales@omnitell.ru
8 800 555 70 90