



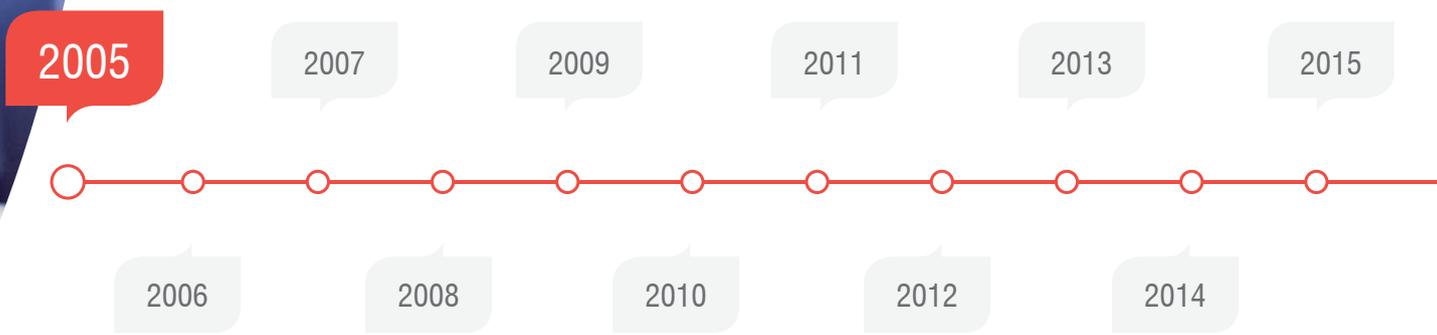
КОММУНИКАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА  
ДЛЯ СОЗДАНИЯ И МОДЕРНИЗАЦИИ  
CALL-ЦЕНТРОВ





## КОММУНИКАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА «ОКТЕLL»

ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ ДЛЯ СОЗДАНИЯ И МОДЕРНИЗАЦИИ  
CALL-ЦЕНТРОВ



2005

2007

2009

2011

2013

2015

2006

2008

2010

2012

2014

## МЫ РАЗРАБАТЫВАЕМ ОКТЕЛЛ С 2005 ГОДА

Oktell — программная коммуникационная платформа для организации систем корпоративной IP-телефонии, создания и модернизации call-центров. Интегрируется в бизнес-процессы, повышает эффективность работы и усиливает контроль качества обслуживания клиентов. Создана в России в 2005 году компанией «Телефонные Системы». Клиенты Oktell — ведущие предприятия различных отраслей экономики в 27 странах мира.

Команда Oktell проводит постоянную работу по улучшению платформы, регулярно выпуская обновленные релизы для улучшения качества работы и добавления нового, нужного пользователям функционала. «Телефонные Системы» и партнеры компании регулярно принимают участие в крупных отраслевых форумах и выставках (CCWF, ExpoTELL, DigiTec, IT-Сибирь, Сибтелеком, ADCAC&AIPBIT и другие). Oktell отмечен рядом наград, главное место среди которых занимает звание «Лучший продукт года» по версии журнала LAN.

ОКТЕLL ИСПОЛЬЗУЮТ БОЛЕЕ 2500 КОМПАНИЙ ВО ВСЕМ МИРЕ



НАШИ КЛИЕНТЫ

**ZyXEL**

**А** **Альфа-Банк**

**БАРС**  
ГРУП

**СБЕРБАНК**

НАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА  
**KASSIR** **RU**  
ОПЕРАТОР

**А** **АЛЬФА**  
**СТРАХОВАНИЕ**

**TEZ**  
TOUR

**ТВОЕ**  
ОДЕЖДА ДЛЯ ТЕБЯ

## АКТИВНЫЕ СЕРВЕРЫ

Москва — 692

Астрахань — 23

Алматы — 56

Екатеринбург — 101

Ереван — 30

Казань — 55

Киев — 152

Краснодар — 59

Минск — 21

Нижний Новгород — 27

Новосибирск — 77

Омск — 60

Пермь — 34

Санкт-Петербург — 82

Тюмень — 39

Уфа — 31

Челябинск — 45

 **Российские железные дороги**

 **РосинтерБанк**

 **ГАЗПРОМ**  
КОСМИЧЕСКИЕ СИСТЕМЫ

 **МЕГАФОН**

 **КОМСТАР**

 **Avito**

 **HOME CREDIT FINANCE**

**Terrasoft**



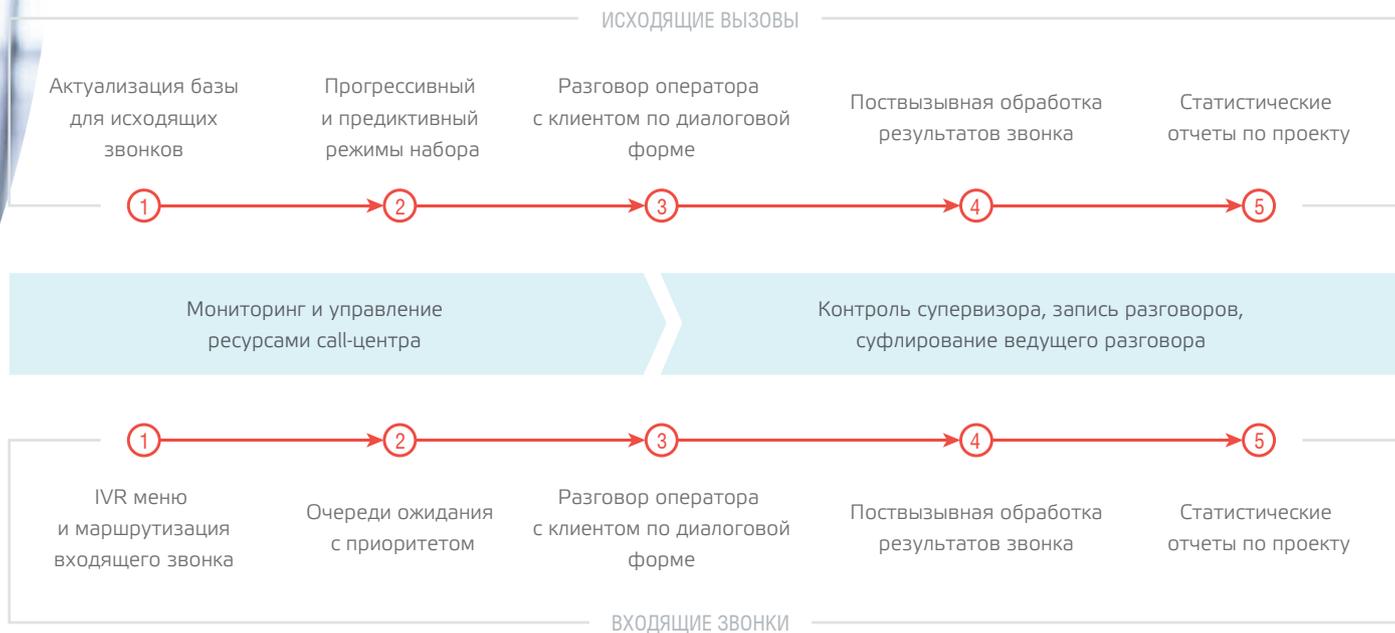
## CALL-ЦЕНТР – ЭТО ТО, КАК ОБРАБАТЫВАЕТСЯ ИНФОРМАЦИЯ

---

Call-центр объединяет в себе инструменты контроля и управления всеми бизнес-процессами вашей компании. В одной программе вы сможете следить за обращениями клиентов, квалификацией сотрудников, постановкой задач и осуществлять контроль за их выполнением.

«Oktell, безусловно, повышает производительность труда и помогает нашей компании развиваться и достигать поставленных целей»

Денис Буряков, администратор отдела информационных технологий «Музенидис Трэвел»



## ОКТЕЛЛ – ЭТО АВТОМАТИЗАЦИЯ ВСЕХ ПРОЦЕССОВ CALL-ЦЕНТРА

Специалисты Oktell предлагают вам не только лицензии на программное обеспечение. Основным нашим капиталом является опыт, накопленный за 10 лет работы. Мы комплексно подходим к вопросам создания и модернизации call-центров, проводим аудит существующих коммуникационных и бизнес процессов, проводим внедрение и оказываем грамотную техническую поддержку.

А теперь обо всем по порядку...

«Производительность сотрудников выросла почти в 2 раза за счет автонаборов, обзвонов и всплывающих карточек»

Югорское Коллекторское Агентство

# ВОЗМОЖНОСТИ ИСХОДЯЩИХ КАМПАНИЙ

## АКТУАЛИЗАЦИЯ ДАННЫХ ДЛЯ ИСХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

У вас есть база для холодного обзвона? А сколько в ней несуществующих или неотвечающих номеров? Эффективность работы операторов повысится, если они будут звонить только на отвечающие телефоны и не будут тратить время на прослушивание длинных гудков. Актуализация повышает производительность операторов, занятых исходящим обзвоном. Система автоматически звонит на номер и, если он отвечает, в базе ставится отметка, разрешающая осуществить операторский звонок.

### РЕЖИМ ГОРЯЧЕЙ АКТУАЛИЗАЦИИ

Глобальный call-лист — совокупность всех имеющихся номеров. Oktell автоматически актуализирует информацию и устраняет дубликаты номеров, выделяет недоступные и несуществующие номера. После этого по настроенным сценариям формируются актуальные call-листы — те номера, которые надо обзвонить в первую очередь.

### РАБОТА С ВНЕШНЕЙ БАЗОЙ ИЛИ CRM-СИСТЕМОЙ

Используйте уже накопленную клиентскую базу или создавайте новую. Для обзвона могут использоваться встроенные таблицы Oktell или таблицы сторонних приложений и CRM-систем.

### OKTELL ANTIROBOT

Анализатор голосовых ответов мобильных операторов Oktell Antirobot — незаменимый помощник call-центров, использующих массовый исходящий обзвон. Решает проблему попадания на голосовую почту недоступных абонентов.

«Наши сотрудники обзванивают должников и принимают звонки с помощью системы Oktell. Есть супервизор системы, который контролирует операторов, собирает статистику продуктивности обзвонивших и рассчитывает систему поощрения сотрудников. Параллельно функциям телефонии у нас есть SMS-информирование, что в комплексе дает нам положительные результаты!»

Роман Николаев,  
Системный администратор  
коллекторской компании «ТФБ-Займ»

# ПРОГРЕССИВНЫЙ И ПРЕДИКТИВНЫЙ РЕЖИМЫ НАБОРА

С Oktell оператор не тратит время на набор номера на телефоне. Вы загружаете список абонентов в систему, и набор ведется автоматически. Звонок абоненту совершается одним кликом мыши. Операторы будут делать в 2-3 раза больше исходящих звонков в день. Нет ошибок при наборе номера, нет ненужных пауз, работа идет четко и эффективно.

## РЕЖИМ ПРОГРЕССИВНОГО НАБОРА НОМЕРА

Чтобы сократить время ожидания оператора при наборе, звонки для каждого оператора совершаются сразу по нескольким линиям. Оператор соединяется с первым ответившим абонентом.

## РЕЖИМ ПРЕДИКТИВНОГО НАБОРА НОМЕРА

Основываясь на статистике, система начинает набор номера абонента в то время, когда оператор еще находится в разговоре. В момент предполагаемого ответа абонента оператор освобождается от предыдущего разговора и продолжает общение с клиентами без пауз.

## ВЫБОР НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНИЯ ЗВОНКА

Выбор маршрута для осуществления исходящих вызовов позволит сократить затраты на оплату услуг связи. В зависимости от набираемого номера система автоматически выберет, по каким линиям совершить исходящий звонок.



«Исчез рутинный набор номера, всего одна кнопка — и ты уже на связи»

Константин Когут, начальник отдела  
информационно-аналитического сопровождения  
ЗАО «Кодекс»

## РАЗГОВОР ОПЕРАТОРА С АБОНЕНТОМ ПО ДИАЛОГОВОЙ ФОРМЕ

Для увеличения производительности операторов, сбора необходимой информации о клиенте и сохранения ее в базе, используйте легко настраиваемые диалоговые формы.

Всю дальнейшую работу по обработке полученной информации Oktell возьмет на себя: отправит клиенту email и SMS или сохранит принятый заказ в CRM-систему.

Оператор обрабатывает входящий вызов в соответствии с алгоритмом, содержащимся в диалоговой форме, которая появляется на мониторе при разговоре с клиентом.

The screenshot displays a CRM interface with a dialog form on the left and a contact list on the right. The dialog form is titled "Обзвон должников" (Call debtors) and includes the following fields:

- Наименование компании: ООО «ГазНефтеУглеАгроМеталлоПром»
- ИНН: 168599458412
- Блокнот
- Результат звонка
- Информация о договоре
- Телефоны
- Адреса
- Добавление дополнительных адресов

The "Добавление дополнительных адресов" section contains the following fields:

Индекс:	420000	Индекс:	
Район:	Республика Татарстан	Район:	
Тип нас.пункт:	город	Тип нас.пункт:	
Нас.пункт:	Казань	Нас.пункт:	

At the bottom of the form, there are buttons for "Продолжить" (Continue) and "Стоп" (Stop). A status message "Карточка закрывается" (Card is closing) is visible.

The contact list on the right shows a search bar and a list of contacts with their names and phone numbers:

- Виктор Медведев 422
- Петр Букашин 414
- Денис Букашин 425
- Рузиль Шамильевич 416
- Георгий Макаров 415
- Олег Атапов 606
- Длиннимев Длиннофамиль
- Виктор Медведев 422
- Петр Букашин 414
- Денис Букашин 425

Вы можете настроить тот вид диалоговой формы, который соответствует вашим задачам.

# ВОЗМОЖНОСТИ ВХОДЯЩИХ КАМПАНИЙ

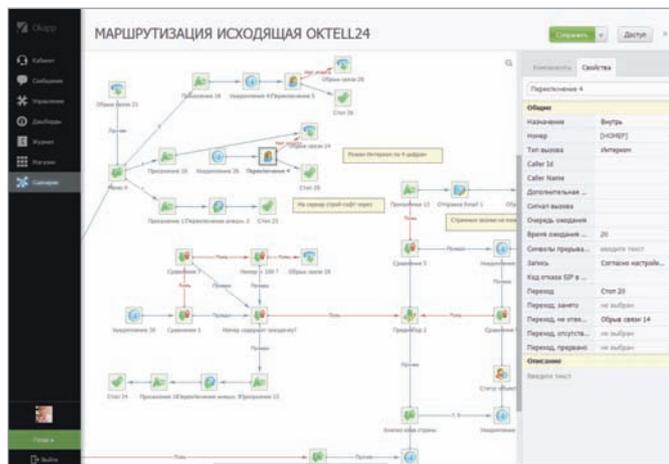
## МЕХАНИЗМЫ МАРШРУТИЗАЦИИ ВЫЗОВОВ

### МЕНЮ IVR

Голосовые меню помогут правильно распределять входящие вызовы, предложат вашим клиентам ввести внутренний номер сотрудника или отдела, расскажут о последних акциях и предложениях компании, а также оповестят о состоянии счета, заказа или баланса каждого конкретного клиента.

### РАСПРЕДЕЛЕНИЕ МЕЖДУ ОПЕРАТОРАМИ

С Oktell каждый оператор занимается своей задачей. Входящий вызов распределяется на основании параметров загрузки операторов и в соответствии с запросом клиента. Звонки от новых клиентов поступают к самым опытным сотрудникам.



### ЗАКРЕПЛЕНИЕ ОПЕРАТОРА ЗА АБОНЕНТОМ

По настройкам задачи входящий вызов может быть распределен на оператора, который последним обслуживал вызов клиента.

### НАСТРАИВАЕМЫЕ ОЧЕРЕДИ ОЖИДАНИЯ

Если все операторы в задаче заняты, вызов удерживается в очереди. По каждой задаче может быть определено максимальное количество находящихся в очереди абонентов.

«Очень легко дополнять сценарии, даже без наличия в этом опыта. Удобная в настройке, гибкая и легко масштабируемая система помогает делать общение по телефону более комфортным и плодотворным»

Дмитрий Рыбин, заместитель генерального директора ЗАО «СЦ Гамма-С»

# ОКАРР

Web-приложение Okarr позволяет работать с Oktell с любых компьютеров и операционных систем в любой точке мира, где есть интернет. Сократите расходы на программное обеспечение за счет использования бесплатных операционных систем на рабочих местах сотрудников.

## ПРОСТОТА И ЛЕГКОСТЬ

Чтобы начать работу, оператору достаточно открыть Okarr в любом браузере. С простым и удобным интерфейсом приложения справится даже начинающий сотрудник.

## НЕ ТРЕБУЕТ НАСТРОЙКИ

Для перехода на Okarr не нужно перенастраивать систему. Все созданные диалоговые формы, сценарии и клиентская база перенесутся в Okarr из вашего сервера.

The screenshot displays the Okarr web application interface, which is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation icons for 'Офис', 'Клиенты', 'Диалоги', 'Звоны', 'Сигналы', and 'Журнал'.
- Top Section:** 'Журнал' (Journal) with a sub-section 'Мои звонки' (My calls) showing a notification badge with the number 2.
- Calendar:** A calendar for July 2013, with the 26th highlighted in blue.
- Call Log (Мои звонки):** A list of calls with columns for time, direction, number, name, and duration. The log is organized by date:
  - 26 июля, сегодня:**
    - 12:12 ← 8 495 921-15-86 (2 мин)
    - 12:10 ← Виктория Блохина 431
    - 11:44 → Олег Агапов 606
  - 25 июля, вчера:**
    - 17:45 → +7 903 340-89-01 (46 сек)
    - 17:40 ← Петр Букашин 414
  - 22 июля, понедельник:**
    - 17:45 → Виктория Блохина 431 (2 мин)
    - 10:34 ← 8 (495) 981-45-44 (2 мин)
    - 10:34 → Денис Букашин 425 (22 сек)
    - 10:35 ← 8 (495) 981-45-44 (3 мин)
    - 10:01 → 8 (495) 921-15-86 (32 мин)
- Right Panel:** A contact list with search filters and a list of names and IDs:
  - нет новых сообщений
  - Виктор Медведев 422
  - Петр Букашин 414
  - Денис Букашин 425
  - Рузиль Шамильевич 426
  - Георгий Макаров 415
  - Олег Агапов 606
  - Длинноимев Длиннофамилин
  - Виктор Медведев 422
  - Петр Букашин 414
  - Денис Букашин 425

Окарр — это оболочка, в которую вы можете «положить» любые нужные вам для работы модули. После установки Окарр вы получаете доступ к Магазину, в котором вы можете собрать полноценное Web-приложение для операторов и сотрудников только с теми функциями, которые нужны вам. Окарр настраивается индивидуально, рабочие места сотрудников различаются в зависимости от функций и прав.

## ПРИМЕРЫ МОДУЛЕЙ



### ТЕЛЕФОН

Основной модуль Oktell. Позволяет совершать и принимать звонки, управлять исходящими и входящими кампаниями.



### СООБЩЕНИЯ

Модуль позволяет вести переписку с другими сотрудниками, передавать файлы и создавать конференции для обсуждения важных вопросов.



### ЖУРНАЛ

В этот модуль включена история звонков, голосовая почта и заказы на встречные звонки, системные уведомления. Здесь можно прослушать и скачать записи собственных разговоров и звонков подчиненных, посмотреть карту разговора.



### КАБИНЕТ ОПЕРАТОРА

Предназначен для отображения всех статистических показателей работы сотрудника, например, времени, проведенного в работе и времени до конца рабочего дня.



### КАРТОЧКА ОПЕРАТОРА

Особый тип модуля, работающий (всплывающий) по событию, в зависимости от текущих задач. Другие модули висят в меню постоянно.



### МАГАЗИН

Системный модуль, единственный доступный по умолчанию. Его нельзя удалить, из него пользователи устанавливают все другие необходимые модули.

## МОДУЛЬ СБОРА И АНАЛИЗА СТАТИСТИКИ ДЛЯ CALL-ЦЕНТРОВ OKTELL

- Работа в Web-приложении Oktell
- Сбор данных из call-центра Oktell, CRM-систем, баз данных и интернета
- Расчет с заданной периодичностью необходимых показателей
- Отображение собранной информации в виде удобных дашбордов
- Демонстрация на одном экране нужного количества показателей
- Просмотр статистики на компьютерах и мобильных устройствах
- Уведомление о нештатных ситуациях по email, SMS и звонками
- Запуск запрограммированных процессов по наступлению событий



# OKBOARD СОБИРАЕТ КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ CALL-ЦЕНТРА

- Занятость и рабочее время операторов
- Нагрузка на внешние и внутренние линии
- Очередь ожидания
- Уровень обслуживания
- Обслуженные и потерянные вызовы
- Средняя скорость ответа
- и другие

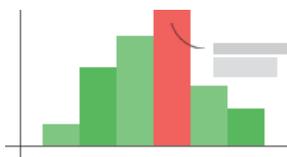
## ИНДИКАТОРЫ

Настроенные показатели раскладываются по разным осям: «время», «проекты», «операторы» и т.д. С помощью фильтров отбираются данные для анализа. Индикаторы создаются на основе таблиц с накопленными данными из других систем.

КРУГОВАЯ ДИАГРАММА



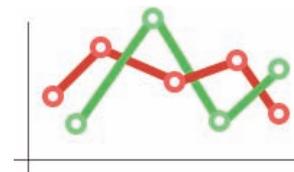
ГИСТОГРАММА



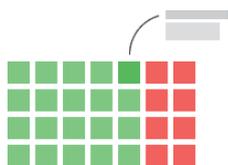
ЧИСЛО



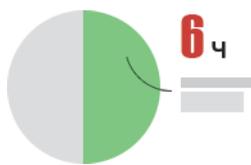
ЛИНЕЙНЫЕ ГРАФИКИ



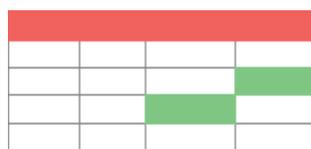
КАЛЕНДАРЬ



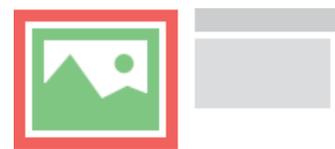
ЧАСЫ



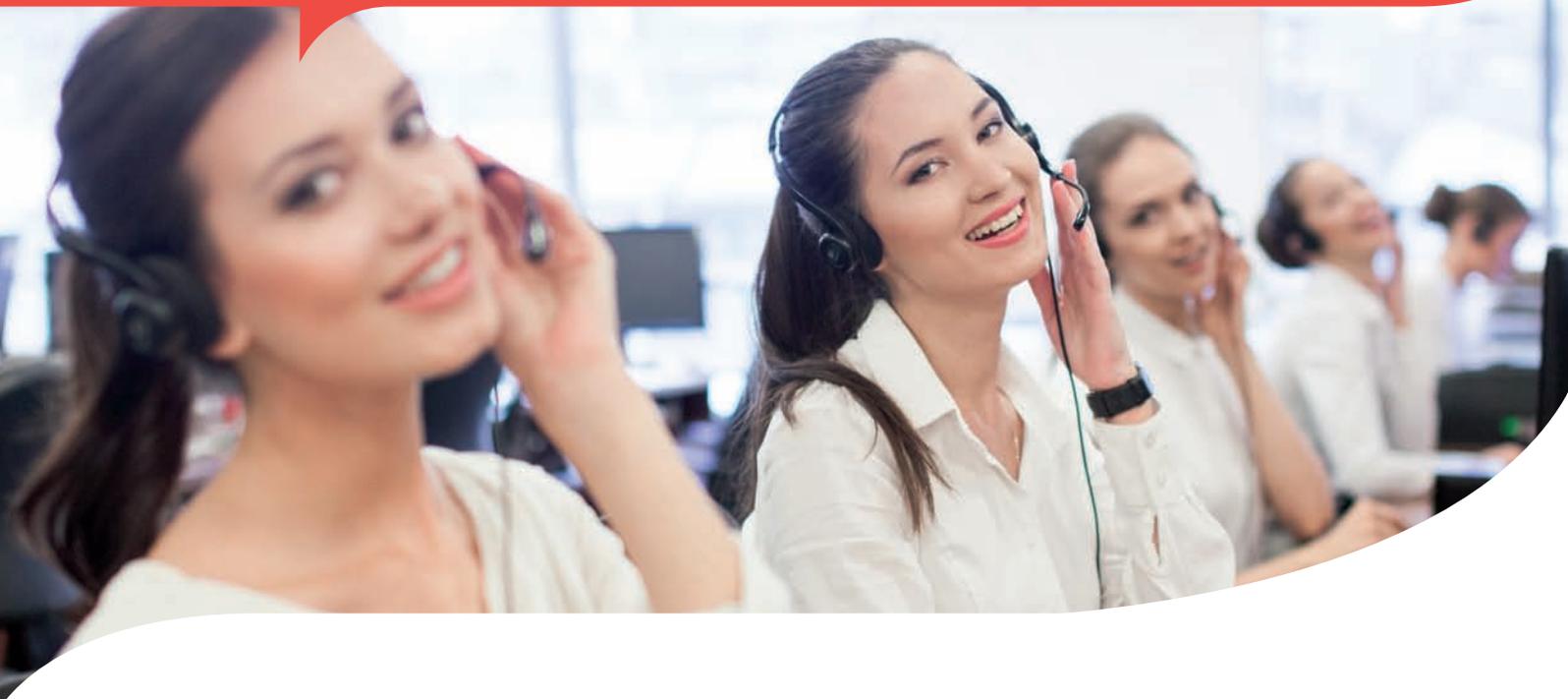
ТАБЛИЦА



КАРТИНКА+ТЕКСТ



# OKTELL ANTIROBOT



Oktell Antirobot — анализатор голосовых ответов мобильных операторов. Позволяет решить проблему попадания операторов call-центра на «голосовую почту». Продукт предназначен для компаний, использующих массовый исходящий обзвон.

## СХЕМА РАБОТЫ

Antirobot регистрируется между установленной в офисе системой телефонии и провайдером связи и работает за счёт реализованного в Oktell метода сравнения голосовых данных с эталонными файлами операторских ответов. В момент, когда звонок call-центра попадает на автоответчик, программа разрывает соединение и направляет в call-центр ответ о занятости или недоступности абонента.



Для работы требуется наличие оригинальных голосовых сообщений операторов. База эталонов постоянно изменяется, отличается в разных регионах и странах. Пополнение этой базы происходит как специалистами «Телефонных Систем», так и в автоматическом режиме непосредственно в call-центре.

## ПЛЮСЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

### ОПТИМИЗАЦИЯ ЗАТРАТ

Каждый «холостой» звонок на мобильный телефон обходится компании почти в два рубля. С Oktell Antirobot вы платите только за состоявшиеся соединения с абонентом.

### РАБОТА БЕЗ ПАУЗ

Каждый вызов, пришедший на голосовую почту, отнимает рабочее время оператора, а это один из важнейших ресурсов в call-центре.

### ТОЛЬКО АКТУАЛЬНАЯ СТАТИСТИКА

С Oktell Antirobot руководство call-центра получает чистую статистику по звонкам, а также информацию о том, нужно ли перезвонить абоненту, если его номер занят, не отвечает или находится вне зоны действия сети.

# КОНТРОЛЬ ОПЕРАТОРОВ



## ЗАПИСЬ РАЗГОВОРОВ

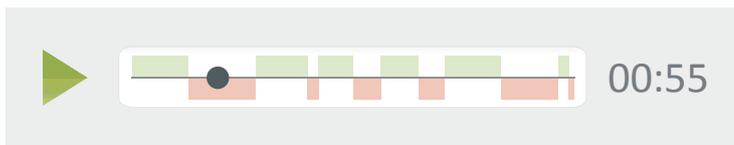
Операторы call-центра работают по строго заданным алгоритмам обслуживания — операторским скриптам. Запись разговоров — это способ понять, как выполняются эти правила. Функция записи и прослушивания разговоров включена в базовую стоимость Oktell.

Контроль работы всего call-центра и каждого оператора в отдельности — одна из основных задач на пути достижения эффективности бизнеса. Oktell предлагает ряд возможностей для осуществления оперативного контроля и оповещения о внештатных ситуациях.

## ПРОСЛУШИВАНИЕ ЗАПИСЕЙ

Аудиторы — сотрудники call-центра, задача которых контролировать, насколько правильно оператор разговаривает с клиентом. В правильно работающем call-центре более 80% рабочего времени операторы проводят в разговоре. Аудиторы могут прослушать лишь часть этих разговоров, а система сама рассчитывает необходимый объем контроля для всего call-центра и отдельных операторов.

# КАРТА РАЗГОВОРА



В Oktell формируется карта записи разговоров, на которой можно увидеть, где разговаривал оператор, а где клиент. Система подсчитывает процент времени владения разговором собеседниками.

## ЗАПИСЬ ЭКРАНА

На особо важных проектах вместе с записью разговоров аудитор просматривает запись экрана оператора, чтобы убедиться, что полученная в разговоре информация внесена правильно. Также запись экранов позволяет предотвратить злоупотребления операторов при обработке запросов, связанных с начислением и списанием бонусных баллов на проектах клиентской лояльности.

## МОТИВАЦИЯ ОПЕРАТОРОВ

Оценка качества работы — лучший ориентир для оператора и основа для определения размеров его бонусов. Монитор, расположенный в операторском зале, показывающий, кто из операторов сегодня лучший — отличный способ сформировать заинтересованность оператора в качественной работе. Результаты контроля записей разговоров используются для повышения мотивации сотрудников и геймификации.

# РАСПОЗНАВАНИЕ И ГЕНЕРАЦИЯ РЕЧИ



## YANDEX SPEECHKIT CLOUD

Решение основано на высококачественном сервисе речевого распознавания Yandex SpeechKit Cloud.

## СУТЬ

При звонке в компанию клиент произносит в трубку тему своего обращения или вопрос. Система понимает голосовую команду и производит переключение или задает дополнительный вопрос.

## ИНТЕГРАЦИЯ

С помощью Oktell возможно использовать функцию распознавания речи и в рамках уже имеющейся АТС или Call-центра.

## СТОИМОСТЬ

Распознавание включено в базовый функционал. Отдельно необходимо купить лицензионный ключ на использование сервиса Yandex SpeechKit Cloud.

# СХЕМА РАБОТЫ

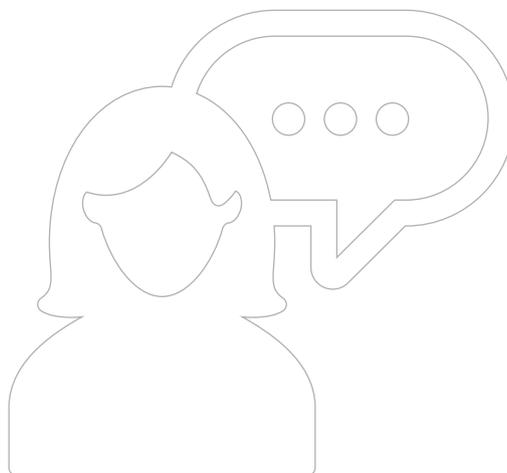
Клиент звонит в вашу компанию, и его звонок попадает на платформу Oktell с речевым распознаванием. Клиент произносит в трубку тему своего звонка, например: «Получить поддержку», «Хочу купить билет» или «Соедините с секретарем». Система понимает голосовую команду, производит нужное переключение или задает дополнительный вопрос. На многие вопросы (например, «Ближайшая станция метро») нельзя дать ответ, используя традиционный IVR (нажатием клавиш), а голосом — вполне.

## ПРИМЕНЕНИЕ

Оптимально для АТС и Call-центров со сложным голосовым меню, затрудняющим использование обычного кнопочного набора DTMF. Использование Yandex SpeechKit Cloud позволяет автоматизировать работу и заменить на простых задачах живых людей автоматикой.

Используйте сервис как резервное решение на случай форс-мажоров или внеплановых пиковых нагрузок. Ответ робота вместо человека — лучше, чем отсутствие ответа.

Распознавание речи применяется в простых социологических опросах, при подтверждении заказа и адреса доставки, в службах заказа такси и других сферах бизнеса.



# МОДУЛЬ CRM

Модуль позволяет совместить в одной платформе и профессиональный call-центр, и CRM-систему. Вы экономите на дополнительном ПО, сотрудникам не нужно овладевать сложными сторонними программами, не надо проводить интеграцию Oktell и CRM.

Модуль CRM — каталог справочников, в котором хранится информация о клиентах, записи о взаимодействиях с ними.

## АРХИТЕКТУРА

Модуль представляет собой каталог справочников. Справочники и их структура создаются в системе администратором. Форму редактирования записи можно открыть в модуле, в веб-карточке Oktell и на произвольной странице в интернете. Справочники в базе хранятся в виде таблиц.

The screenshot displays the CRM interface. On the left, a sidebar contains navigation icons for 'Организатор' and 'Настройка'. The main area is titled 'Клиенты 112' and features a search bar labeled 'Быстрый поиск'. Below the search bar is a table with columns for '№', 'Название', 'Контактное лицо', and 'Статус'. The table lists several clients, with 'Лукойл' highlighted in blue. To the right of the table is a detailed view for the selected client, 'Лукойл'. This view includes tabs for 'Анкета' and 'Связанные данные' (2 items). The 'Общая информация' section shows the name 'Лукойл', contact person 'Бензиев Михаил', and status 'Новый' with sub-statuses 'В работе', 'Действующий', and 'Отказ'. There are checkboxes for 'Проведенные стадии общения': 'Демонстрация продукта' (checked), 'Коммерческое предложение' (checked), and 'Подписание договора' (unchecked). The 'Контактная информация' section indicates 7 fields. The 'Статус взаимодействия' section lists managers: 'Всемпродовцев Максим' and 'Саванопомогаяева Анна', with a 'Добавить' button. The 'Дата связи' is '14.05.2014' through 3 nodes.

№	Название	Контактное лицо	Статус
1	Росатом	Ядрин Протон	В работе
2	Газпром	Газдаев Константин	Действующий
3	Лукойл	Бензиев Михаил	В работе
4	Администрация прези...	Владимир Путин	Действующий
5	Татнефть	Альберт Кашафович	Действующий
6	МЧС России	Всехсласнев Степан	В работе
7	Яндекс	Аркадий Волож	Отказ
8	UCS Group	Алишер Усманов	Действующий

# ФУНКЦИОНАЛ OKTELL CRM

## ① ФОРМА В ПОПАПЕ

При создании/редактировании связанного объекта, его форма открывается в попапе. Это позволяет не терять текущего положения в системе, и завершив редактирование связанного объекта, продолжить работу.

## ③ СВЯЗАННЫЕ ДАННЫЕ

Записи в справочниках могут ссылаться на другие записи в других справочниках. Например проект может быть привязан к клиенту, договор к проекту, или заказ состоять из товаров.

## ⑤ ИМПОРТ

Данные в справочник можно импортировать из документов Excel. Импорт происходит в попап-форме. Поддерживаются форматы XLS, XLSX, CSV. Данные в импортируемом файле могут дублировать записи в справочнике. Такие записи можно обновить данными из импортируемого файла, не создавая дублирующих записей. Остальные строки будут добавлены как новые записи.

## ② КОММЕНТАРИИ

В рамках объекта сотрудники могут вести переписку, фиксируя важные моменты или задавая друг другу вопросы. Комментарии выделены курсивом. Также в этом списке фиксируются все изменения, которые делаются сотрудниками.

## ④ ФОРМА НА ВНЕШНЕЙ СТРАНИЦЕ

Карточку объекта можно открыть по специальной ссылке. В этом случае открывается специальная страница, не требующая авторизации, и показывает карточку.

## ⑥ ОБЩИЙ ДОСТУП

Доступ к справочнику регламентируется правами. Можно назначить список пользователей, которые могут просматривать или редактировать записи в справочнике, назначать администраторов. Существуют 5 типов доступа: не видят, могут видеть, могут изменять, могут создавать, администратор.

# ИНТЕГРАЦИЯ

## ① ИНТЕГРАЦИЯ СО СТОРОННИМИ БД

Oktell взаимодействует с таблицами баз данных сторонних программных приложений через SQL-запросы или прямой линковкой.

## ③ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С WEB

Через XML-запросы система взаимодействует с сайтом и другими WEB-приложениями, обеспечивая информационный обмен.

## ⑤ COM-БИБЛИОТЕКА

Встраиваемый COM-объект позволяет вынести многие функции клиентского места в интерфейс интегрируемых десктопных приложений.

## ⑦ AMI ADAPTER

Oktell AMI Adapter — это служба интеграции Oktell и внешних программ, работающих по протоколу AMI с сервером Asterisk.

## ② ПЛАГИНЫ

Возможность подключения в интерфейс Oktell plugin-модулей расширяет функциональность и добавляет специально разработанные под заказчика режимы работы.

## ④ JAVASCRIPT-БИБЛИОТЕКА

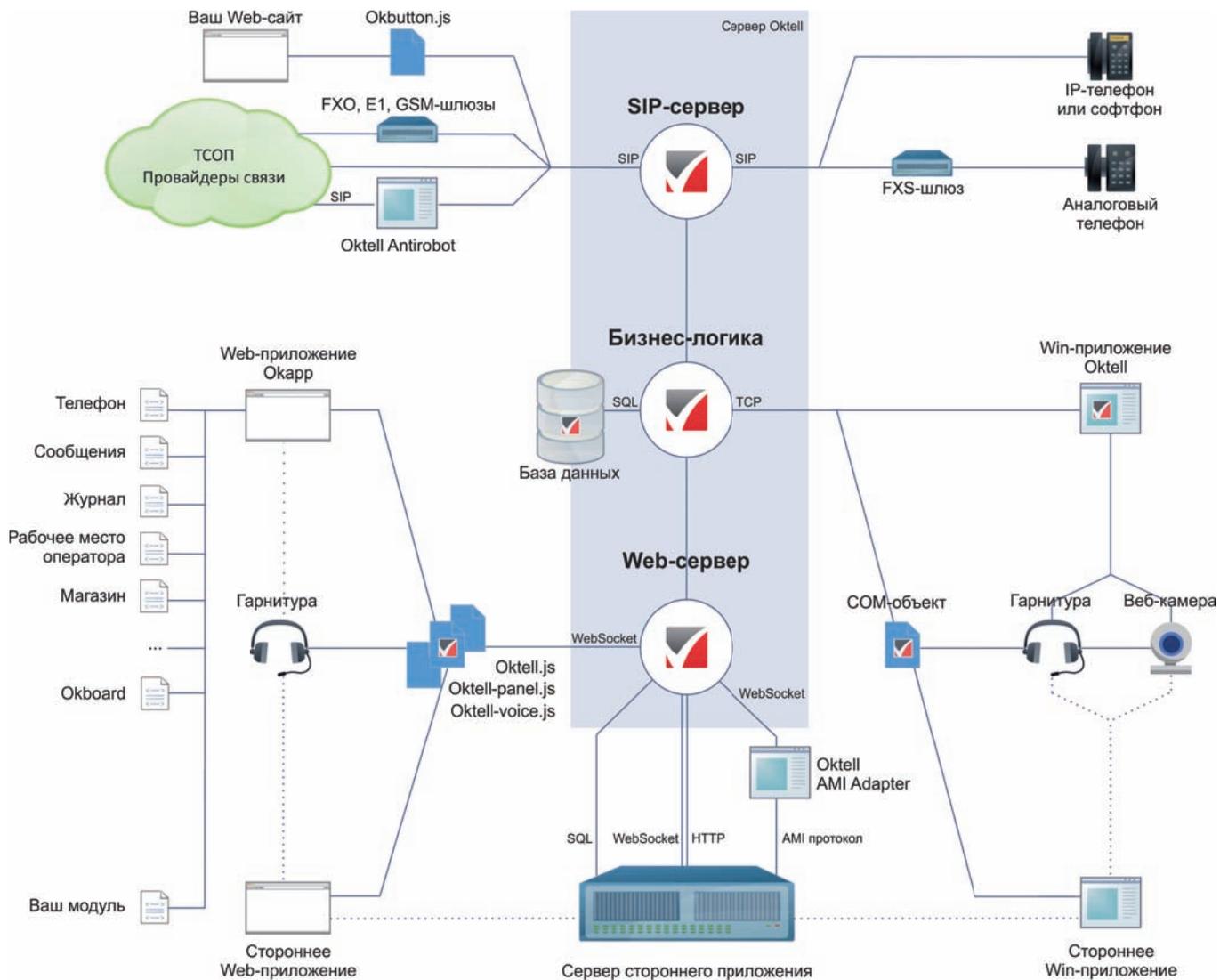
Oktell.js позволяет интегрировать телефонию с любыми web-приложениями: CRM-системами, Helpdesk-сервисами и другими корпоративными службами.

## ⑥ API

Удобное API Oktell позволяет внешним системам обращаться к Oktell.

## ⑧ РАЗЛИЧНЫЕ КАНАЛЫ СВЯЗИ

Oktell позволяет интегрировать телефонию и все другие каналы связи: E-mail, ICQ, Jabber, мобильные телефоны и т.д.



# ПРОВЕРЬТЕ OKTELL В РАБОТЕ

Тест-драйв программы для call-центра — лучший способ убедиться, насколько Oktell подходит для решения ваших задач. Оцените простоту настройки, функциональность и стабильность работы системы. С первого дня испытаний вы сможете совершать и принимать вызовы, записывать разговоры, принимать заказы, проводить массовый операторский обзвон и строить статистические отчеты.

Мы выделим вам ответственного специалиста, который настроит систему и будет сопровождать её в течение всего проекта, проведет оптимизацию под ваши требования и ответит на все ваши вопросы. Вы убедитесь, что для Oktell нет задач, которые невозможно решить. При этом, продукт прост в настройке и управлении, стабилен в работе и обеспечивает отличное качество телефонных разговоров. Подавляющее большинство компаний, попробовавших call-центр Oktell в работе, уже не хотят с ним расставаться.

Обращайтесь к дистрибьюторам Oktell для получения консультации и прохождения тест-драйва. Самостоятельное изучение программы Oktell, Okapp, Okboard можно на демонстрационных серверах на сайте [www.oktell.ru](http://www.oktell.ru).

«Благодаря использованию пробной версии нам удалось протестировать платформу на функционирующих линиях. Несмотря на постоянный поток звонков, сбоев в работе не было»

Е.А. Берсенева, заместитель директора компании «Единый Расчетный Центр» (Екатеринбург)

# КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

+7-495-229-49-89

8-800-555-15-86

[www.oktell.ru](http://www.oktell.ru)

Данная информация не является офертой.





+7-495-229-49-89

8-800-555-15-86

[www.oktell.ru](http://www.oktell.ru)

