

## Модули Центра Обработки Вызовов «Линия24»

№	Наименование	Описание
1	Базовый ЦОВ и Монитор супервизора *	Основной набор компонент, реализующих базовые функции Call-центра: Программная IP-АТС; Запись переговоров; Специализированная система отчетности ЦОВ; Real-time мониторинг очередей и операторов с возможностью прослушивания, перехвата, подсказок.
2	АРМ оператора	Веб-приложение, позволяющее управлять статусом оператора и звонками из браузера (авторизация, пауза, удержание, перевод, исходящий вызов).
3	Карточки ЦОВ	Визуальный конструктор карточек клиентов и сценариев разговора с базовой функциональностью CRM-системы.
4	Оmnikanальный контакт-центр **	Функциональность общей очереди и статистики для голоса и текстовых каналов (чат на сайте или в приложении, мессенджеры, социальные сети и e-mail).
5	Речевые сервисы	Интеграция с Yandex SpeechKit, реализующая распознавание и синтез речи для IVR, транскрибацию (перевод записи переговоров в текст), а так же набор отчетов речевой аналитики.
6	Исходящий телемаркетинг (Автоинформатор)	Модуль используется для построения кампаний массового телемаркетинга с участием операторов (исходящего Call-центра) или автоматического информирования клиентов.
7	Входящие номера	Дополнение к историческим и real-time отчетам, отображающее статистику по входящим (городским) номерам ЦОВ.
8	Регионы	Дополнение к историческим и real-time отчетам, отображающее статистику по регионам РФ.
9	Отдел контроля качества (ОКК)	Модуль предназначен для оценки переговоров операторов с помощью заранее созданного супервизором чек-листа.
10	Интерактивное анкетирование	Оценка оператора клиентом после звонка, построение многоуровневых опросов и статистика IVR.
11	Авторизованный доступ к отчетности	Возможность доступа к отчетности ЦОВ с правами просмотра ограниченного кол-ва очередей или операторов. Используется для предоставления статистики клиентам аутсорсинговых Call-центров или внутренним сотрудникам.
12	Роли операторов	Возможность быстрого назначения оператору типового набора очередей и приоритетов. Используется при большом количестве сотрудников, их частой ротации или для перераспределения операторов в часы наибольшей нагрузки.
13	Обратный звонок (callback)	Функция обратного звонка клиенту при появлении свободных операторов в очереди, перезвон по потерянным звонкам.
14	Персональные вызовы	Отчетность и real-time мониторинг звонков, переведенных на внутренние номера сотрудников не участвующих в очередях ЦОВ (консультанты, менеджеры). Включает функциональность email-уведомления о пропущенном звонке.
15	Динамическая маршрутизация	Возможность распределения звонка клиента на последнего оператора, с которым он разговаривал или автоматического перевода на выделенный внутренний номер или VIP-очередь.

\* Программное обеспечение поставляется с «серверной» лицензией без ограничения по кол-ву операторов, супервизоров, объемов звонков.

\*\* Поставляется совместно с партнёром Webim ([webim.ru](http://webim.ru)) или JivoSite ([jivo.ru](http://jivo.ru)). Возможна интеграция с другими сервисами.

№	Наименование	Описание
16	Скрипты интеграции и API	Возможность запуска пользовательских скриптов при определенных событиях Call-центра (вход клиента в очередь, ответ оператора и т.д.) и REST API для управления звонками и состоянием оператора. Используется для интеграции с корпоративной БД или CRM.
17	Автоматическая фильтрация звонков	Модуль предназначен для роботизированной защиты от телефонного спама и блокирования нежелательных входящих звонков в Центр Обработки Вызовов.
18	100% аппаратное резервирование	Набор скриптов, реализующих репликацию БД и синхронизацию конфигурации АТС для быстрого переключения на резервный сервер при аппаратном сбое основного.