

# Видео Call-центр

# Call-o-Call

## Web Communications

“Связь с компанией за один клик”

Видео вызовы и  
видео чат с Web  
сайта компании

Совместная  
работа с  
документами

Наглядная  
демонстрация  
товаров, услуг или  
документов

Обмен текстовыми  
сообщениями и  
файлами

Расширить каналы  
коммуникации

Повысить  
лояльность  
клиентов

Сайт как  
инструмент  
прямых продаж

Полный контроль  
сотрудников и  
вызовов

[www.forte-it.ru](http://www.forte-it.ru)



## VIDEO CALL-ЦЕНТР **CALL-O-CALL** WEB COMMUNICATIONS

**Call-o-Call Web Communications** - это программно-аппаратный комплекс, который позволяет получить функционал web коммуникаций, расширяя возможности классического call-центра. Решение создано компанией Forte-IT, ведущим российским разработчиком решений компьютерной телефонии и учитывает более чем десятилетний опыт её специалистов по автоматизации взаимодействия с клиентами в банках, страховых компаниях, интернет-магазинах и у других заказчиков. Оно помогает оперативно обслуживать клиентов, находящихся на сайте компании, а весь функционал доступен через обычный браузер без необходимости загружать сторонние приложения.

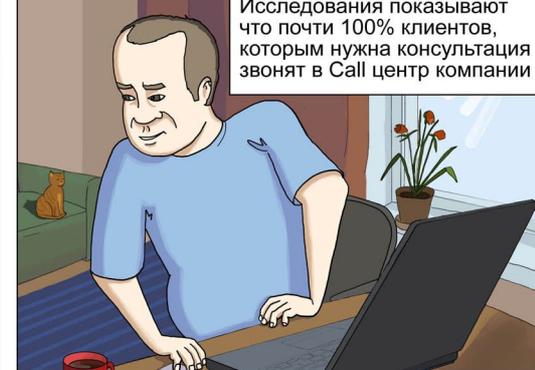
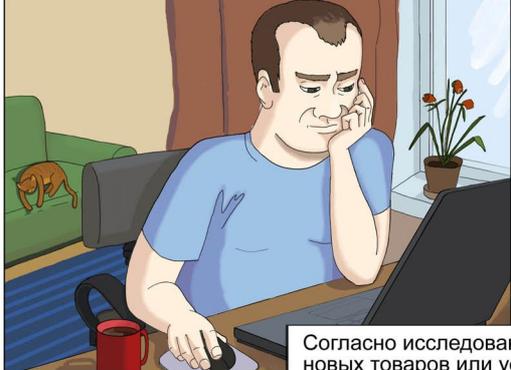
Кроме классического голосового общения, использование **Call-o-Call Web Communications** даёт заказчику **ряд интерактивных возможностей** при взаимодействии с клиентами:

- Транслировать видеоизображение оператора клиенту без использования сторонних программ. При желании клиент может транслировать оператору изображение со своей web-камеры.
- Вести совместную работу с документами. Например, Вы можете помочь клиенту заполнить анкету или заявление прямо на сайте компании.
- Обмениваться текстовыми сообщениями и файлами. Оператор во время разговора с клиентом может выслать ему необходимый набор документов и анкет.
- Помогать клиенту в работе с сайтом с использованием визуализации.
- Наглядная демонстрация товаров и услуг.
- Оперативно подключать визуальное общение с клиентом во время обычного звонка по телефону.

**Решение Call-o-Call Web Communications** позволяет:

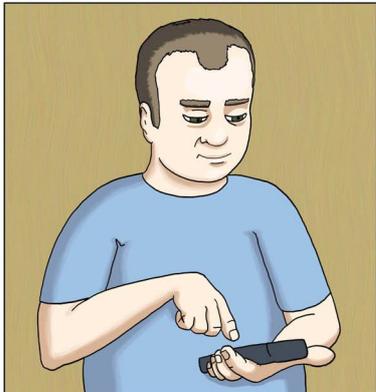
- Расширить каналы коммуникации между клиентами и компанией
- Использовать сайт как прямой инструмент продаж
- Повысить лояльность действующих клиентов и привлечь новых
- Получить выгодное преимущество над конкурентами за счёт связи с компанией «в один клик»

**В отличие от существующих решений** **Call-o-Call Web Communications** является частью классического call-центра, что в свою очередь добавляет новейшие возможности в уже привычный и неотъемлемый функционал: Web-администрирование, Web-статистика по операторам, по звонкам, по уровню сервиса (SL), по разделам сайта, из которых поступали обращения клиентов и пр.; возможность прослушивания, просмотра, оценки и сохранения записи разговоров с клиентами через Web-интерфейс.



Исследования показывают что почти 100% клиентов, которым нужна консультация звонят в Call центр компании

Согласно исследованиям компании BIA Kelsey, 97% потребителей новых товаров или услуг изучают и ищут их в интернете



Если хотите послушать про наши акции нажмите 1, если хотите соединиться с отделом кредитования нажмите 2, если с бухгалтерией 3

Избыточность действий – это ключевой показатель усилий клиента при доступе в колл центр компании



к сожалению, все операторы заняты, перевод на резервную группу

Вообще то я хотел взять кредит

Бухгалтерия слушает

Я хочу взять а-в-то-к...

Вас не слышно... повторите

перезову

... прошло 7 минут

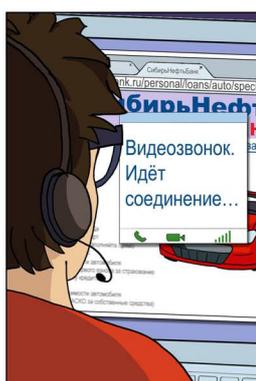
ваш звонок очень важен для вас, дождитесь ответа оператора

88% клиентов столкнувшихся с трудностями при доступе в колл центр рассказывают об этом своим знакомым, при этом только 4% из них готовы снова обратиться в эту компанию

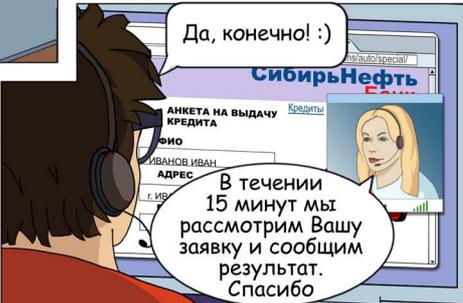
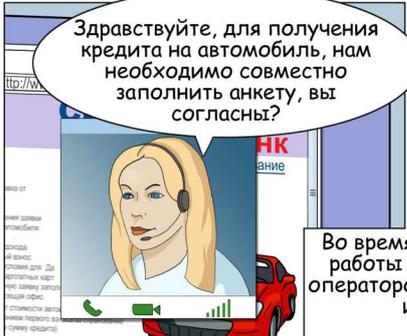
... 15 минут



В тоже самое время ...



При видео звонке система автоматически определит каким продуктом или услугой интересовался клиент на сайте и переведёт на нужного оператора



Здравствуйте, для получения кредита на автомобиль, нам необходимо совместно заполнить анкету, вы согласны?

Да, конечно! :)

В течении 15 минут мы рассмотрим Вашу заявку и сообщим результат. Спасибо

Похоже пора задуматься и о покупке квартиры

Во время видео вызова есть возможность совместной работы с документами и пересылки файлов между оператором и клиентом, что облегчает взаимодействие и решение текущих вопросов клиента

Согласно исследованиям 94% клиентов, которые получили услугу с минимальными усилиями, готовы обратиться в данную компанию снова. Повышение лояльности происходит за счёт снижения усилий при доступе в компанию.

# VIDEO CALL-ЦЕНТР CALL-O-CALL WEB COMMUNICATIONS

## Администрирование и управление

- Web интерфейс
- Графический мониторинг в реальном масштабе времени и оперативная отчетность
- Централизованное администрирование
- Управление аудио и видео контентом, импорт и экспорт контента

## Средства разработки и обслуживания

- Интегрированная среда разработки (IDE) -
- онлайн/офлайн отладка, подсветка синтаксиса,
- Визуальный интерактивный (Q&A) web редактор сценариев

## Характеристики контакт-центра

- Кроссплатформенное решение (Windows, Linux, Mac OS)
- Интеграция с CRM-системами
- Усовершенствованная запись звонков (голос + видео)
- Мощный инструментарий онлайн и офлайн отчетности
- Интеграция с внешними базами данных и с внешними серверами

## Примеры использования

- Web видеочат на сайте компании
- Click-to-call: Web videocall и обычный web call
- Банковское самообслуживание
- Call центры для слабослышащих
- Получение видеоинформации о клиенте на экране компьютера

## Уровни технической поддержки

- Поддержка на русском и английском языке
- 1-й уровень поддержки: круглосуточно и круглогодично, без выходных по телефону, электронной почте, через Интернет
- 2-й уровень: в рабочее время (по московскому времени) - по телефону, электронной почте, через Интернет
- 3-й уровень: только по электронной почте
- Быстрая замена оборудования

## Спецификация

- Электропитание: 100-240 в переменного тока, -48 в постоянного, потребляемая мощность до 700 ватт, горячее подключение и резервирование
- Монтируется в стойку 19", размер оборудования 2U, 4U (юниты)
- Подключение: потоки E1, T1, Ethernet

## Поддерживаемые протоколы

- SS7 (ISUP, INAP, MAP, TCAP), ISDN (worldwide)
- RTMP, RTMFP
- ITU-T H.323, SIP RFC-3261
- T.38 and V.17 Fax
- Передача CMC абонентам по протоколу SMPP

## Поддерживаемые кодеки

- H.263, H.264, MPEG4
- G.711 (PCM, ADPCM, uLaw, aLaw), G.723.1, G.726, G.729, GSM-FR

## Функциональные возможности видео

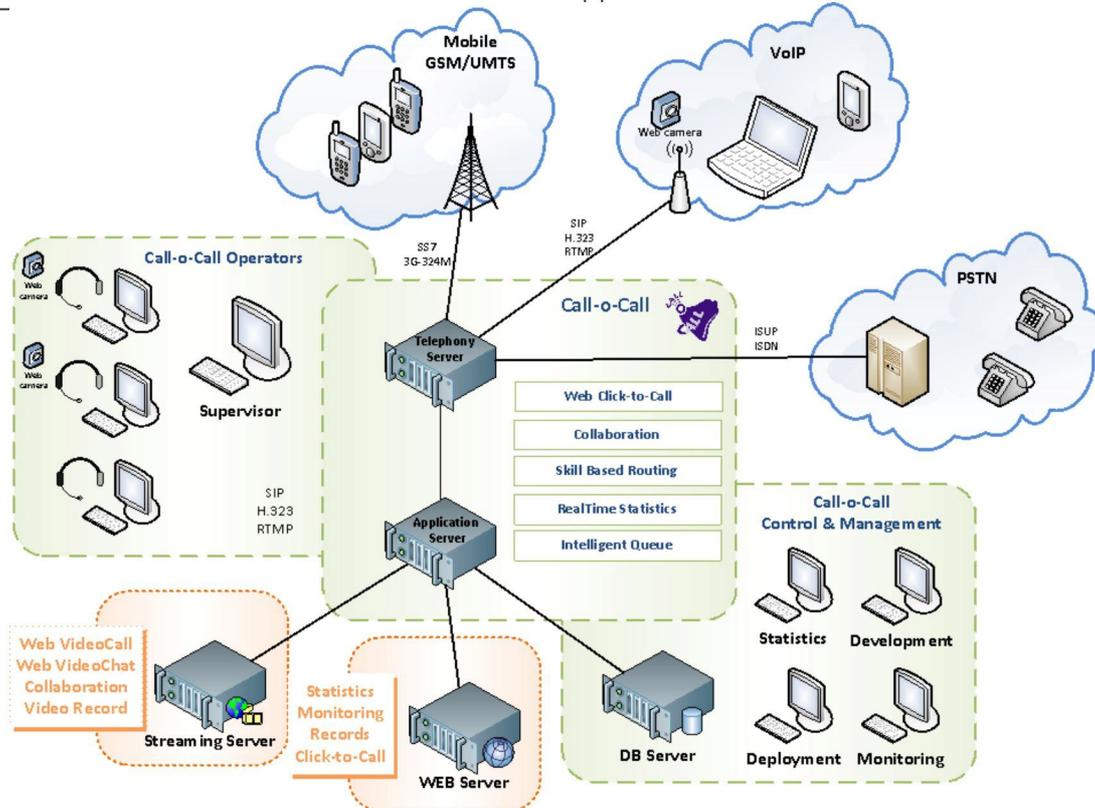
- Транскодирование с конверсией передачи кадров, изменение масштаба изображения, I-Frame update
- Конференции с пользовательскими настройками видео изображения, режим «картинка в картинке» (PIP)
- Потоковое видео в реальном масштабе времени
- Управление цифровой видеозаписью

## Функциональные возможности аудио

- Аудио транскодирование
- Конференции с улучшенным коэффициентом усиления
- Обработка DTMF (тонального набора) в соответствии с RFC2833
- Распознавание речи (MRCP v1, v2)

## Настраиваемая пользователем интеграция с web и базами данных

HTTP / HTTPS	CORBA	MSSQL
SSH	TCP/IP	Oracle
XML	COM / DCOM	MySQL
FTP	SOAP	ODBC/OLE DB
RADIUS	RPC	



©2013 Forte-IT. All Rights Reserved.



000 "Форте-АйТи"

142784, Россия, Москва  
Бизнес-парк "Румянцево", 17 подъезд, 4 этаж

Тел./факс: +7 495 783-0220  
E-mail: ct@forte-it.ru

www.forte-it.ru