



since 1998

Video Contact Center Call-o-Call®

**Полнофункциональный контакт центр
от ведущего российского разработчика**

Многофункциональный программно-аппаратный комплекс, реализуемый как на базе традиционной телефонии так и на базе технологии VoIP. Позволяет обрабатывать весь спектр входящих запросов: входящие вызовы, Video звонки, Web запросы, e-mail, SMS, Fax.

Использование Видео изображения в Call-центре позволяет значительно расширить спектр предоставляемых услуг, интегрировав Call-центр с WEB-сервисами, уменьшить время обработки вызовов, и тем самым обслужить больше пользователей меньшим количеством операторов. Благодаря внедрению технологий видео и распознавания речи компания повышает свою привлекательность для клиентов и становится более конкурентоспособной.

Активное сотрудничество с компанией Dialogic позволило создать мощное, надёжное и высокотехнологичное решение Video контакт центра. Продукты от компании Forte-IT удовлетворяют всем современным требованиям, необходимым для создания распределённых Call и Video Call-центров.

Dialogic
Application Partner

Platinum

Характеристики

- Поддержка сигнализации SS7, ISDN, SIP, 3G-324M.
- Обработка видео/аудио вызовов с поддержкой кодеков H.263, MPEG4.
- Используемые технологии: HMP, TTS, ASR.
- Поддержка Сценариев в формате VoiceXML.
- Поддержка стандартов VoiceXML и CCXML.
- Встроенный язык написания скриптов.
- Визуальный редактор IVR и IVVR сценариев.

Ключевые преимущества

- Плавное распределение нагрузки.
- Поддержка горячего резервирования.
- Высокая надёжность системы.
- Оптимальное соотношение цена/качество.
- Кроссплатформенность всех приложений.
- Поддержка Video IVR.
- Поддержка распознавания и синтеза речи.
- Энергоэффективность.

Применение

- Техническая поддержка пользователей с использованием видео роликов и видео изображения.
- Video Call центры в Банках и страховых компаниях.
- Video Call центры для Сервис Провайдеров и провайдеров Связи.
- Развлекательные Video Call-центры.
- Видео Call-центры для дистанционного обучения.
- Видео Call-центры для телевидения.
- Телемедицина.
- Социальные Call-центры для людей с ограниченными возможностями.

Video Contact Center Call-o-Call®

Поддерживаемые протоколы

SS7 (ISUP, INAP, MAP, TCAP)
CAMEL, IS.41 WIN, SMPP
ISDN (worldwide)
3GPP 3G-324M Rel 99 (TDM) / Rel 4 (NbUP), MONA
ITU-T H.323, SIP RFC-3261
T.38 and V.17 Fax

Поддерживаемые кодеки

H.263, H.264, MPEG4, AMR-NB, AMR-WB
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)
Совмещение видео и текста
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, RTSP / RTP, SIP SDP)

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	

Администрирование и управление

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) редактор сценариев

Характеристики контакт-центра

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

Примеры IVR-сценариев

Голосовой и видео портал
Входящие и исходящие маркетинговые кампании
Сервисы для взрослых
Банковское самообслуживание
Получение видеoinформации 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

