

# Расширьте ВОЗМОЖНОСТИ контакт-центра с CallForce

CallForce – система управления контакт-центрами на базе Asterisk. Исторические и реалтайм показатели, а также интерфейсы рабочих мест операторов, супервайзеров и администраторов. Голосовые и текстовые коммуникации в единой системе.

\*Входит в реестр российского ПО Минцифры



# Оглавление

## **1. О нас и нашем опыте**

## **2. Состав базовой комплектации продукта**

2.1. Руководителям и супервайзерам

2.2. Администраторам

2.3. Операторам

2.4. Итого, базовая комплектация

## **3. Состав дополнительных модулей**

3.1. Постразговорная оценка операторов

3.2. IVR-анализ

3.3. Запись экранов операторов

3.4. Конструктор скриптов операторов

3.5. Коннектор к BI-системам

3.6. CTI-панель для интеграций с CRM

3.7. Омниканальность

3.8. Автоматизация исходящих  
обзвонov

3.9. AD-аутентификация

3.10. AI и речевая аналитика

## **4. Кейсы наших клиентов**

4.1. Медицинский центр

4.2. Федеральный автодилер

4.3. Финансовая компания

4.4. Девелопер

## **5. Главные ценности CallForce**

## **6. Запись на онлайн презентацию**

# О нашем опыте

В цифрах

4000+

клиентов  
помимо  
проектов

99,99+

SLA, %  
доступность  
наших  
серверов

200+

рекомен-  
дательных  
писем от  
клиентов

14+

лет опыта  
работы  
с Asterisk

1000+

выпускников  
собственного  
тренингового центра

1700+

реализо-  
ванных  
проектов  
телефонии

24/7

обеспе-  
чиваем  
доступность  
сервисов

100+

контакт-  
центров  
на базе  
CallForce

50+

инженеров  
и разра-  
ботчиков  
в штате

с 2015

организатор ежегодных  
конференций по Asterisk  
AsterConf

# Наши клиенты



Альфа Лизинг



ГАЗПРОМБАНК

*М.видео*



ДИКСИ



МОСКОВСКАЯ  
БИРЖА



РИГЛА



ВТБ



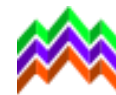
REUTERS®



Государственный  
Кремлевский Дворец



МТУСИ  
Московский технический  
университет связи и информатики



Alpari

РОЛЬФ



ШЕРЕМЕТЬЕВО  
МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ

ПИК



MARY KAY®



фск



Абсолют  
Страхование



Министерство спорта  
Российской Федерации



KONICA MINOLTA

Коммерсантъ®



# Состав базовой комплектации продукта

Полный набор инструментов для управления, простого администрирования и эффективной работы операторов



# Что такое CallForce

Коммуникационная платформа,  
отражающая работу:

01



Каждого оператора

02



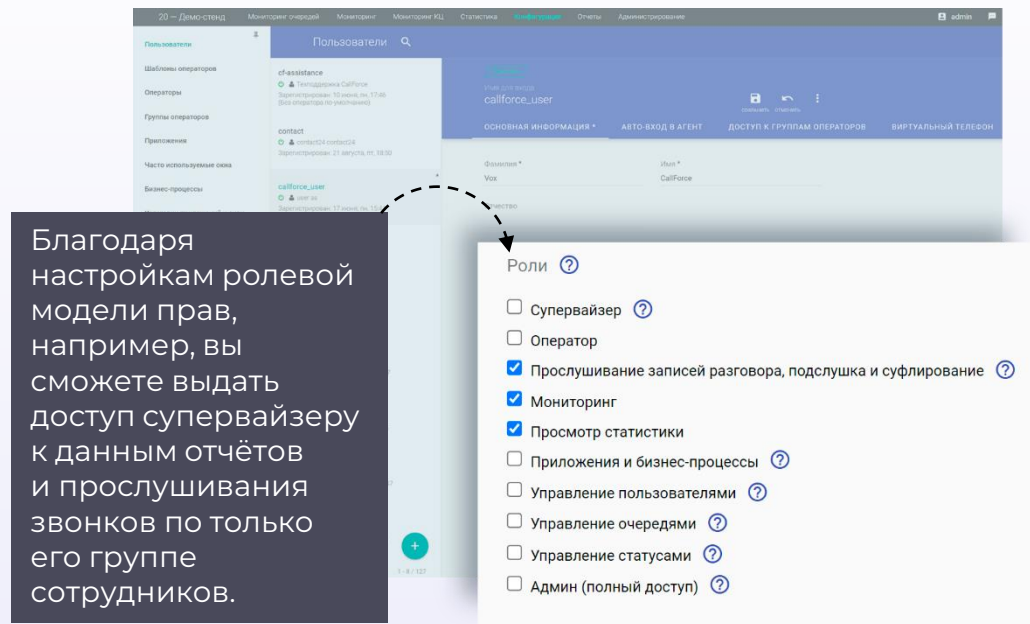
Каждой очереди

03



В реальном времени

# Разные роли сотрудников в CallForce



1

## Руководители или супервайзеры

Следят за работой операторов, анализируют клиентские оценки и статистику КЦ, контролируют, чем занимаются операторы на рабочем месте. Система позволяет закрепить руководителей за группами, скрыв данные по другим сотрудникам.

2

## Администраторы

Управляют учетными записями, распределяют права доступа, настраивают рассылки отчетов.

3

## Операторы

Совершают звонки, видят свою статистику по принятым и пропущенным вызовам, контролируют выполнение индивидуальных показателей, отмечают свой статус (активен, перерыв и др.).

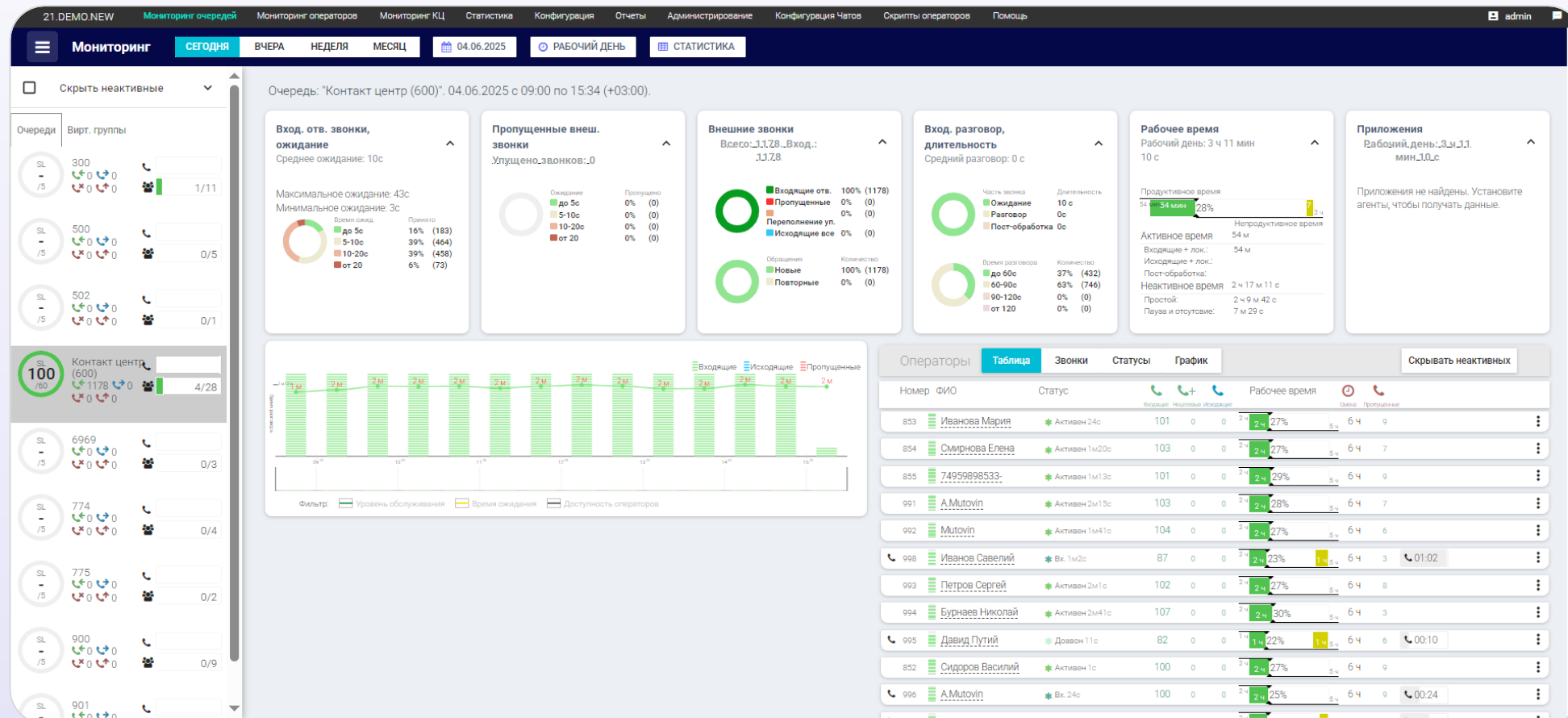
# Руководителям и супервайзерам

Контроль, эффективность и принятие  
решений на основе данных

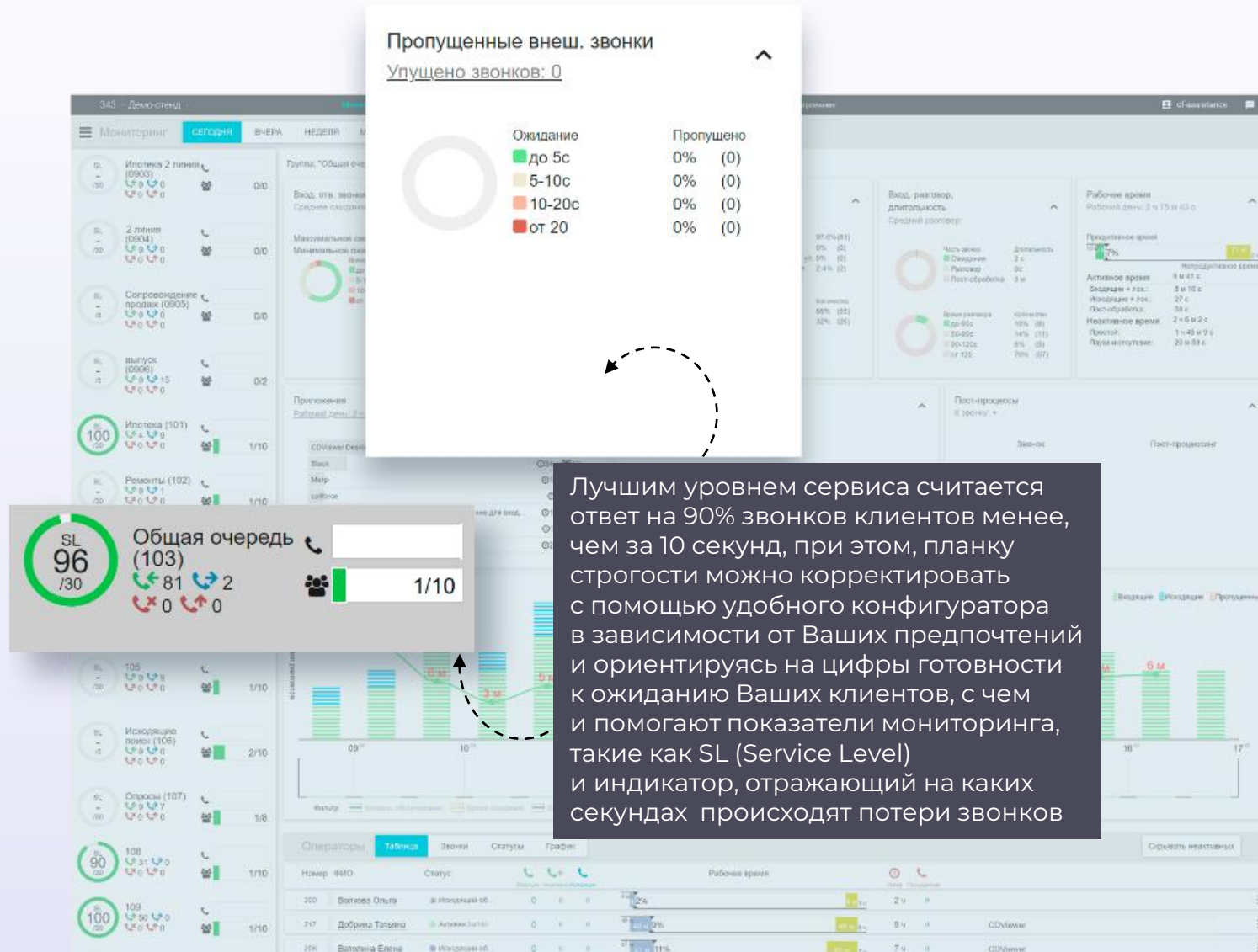


# Управление в реальном времени: всё под контролем с одного экрана

Следите за качеством обслуживания, нагрузкой на операторов и показателями эффективности прямо в ходе рабочего дня. Гибко реагируйте на изменения, исключайте простои и оперативно управляйте очередями — в одном окне, без переключений между системами



# Улучшите работу вашего бизнеса с помощью оптимизации контакт-центра



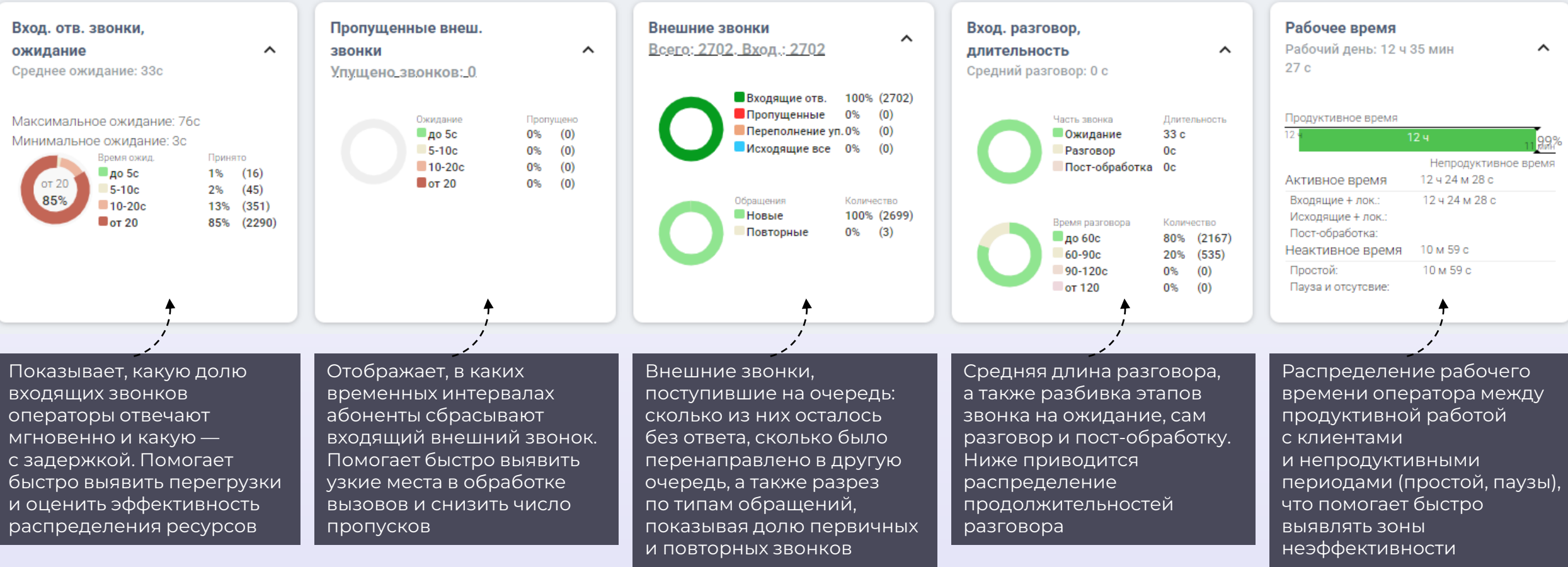
**Исключите пропущенные звонки и увеличьте прибыль**

Потерянные звонки – это потерянные клиенты и прибыль. CallForce принимает и распределяет вызовы, исключая любые потери и сокращая ожидание ответа операторов (90% отвеченных звонков менее чем за 10 секунд).



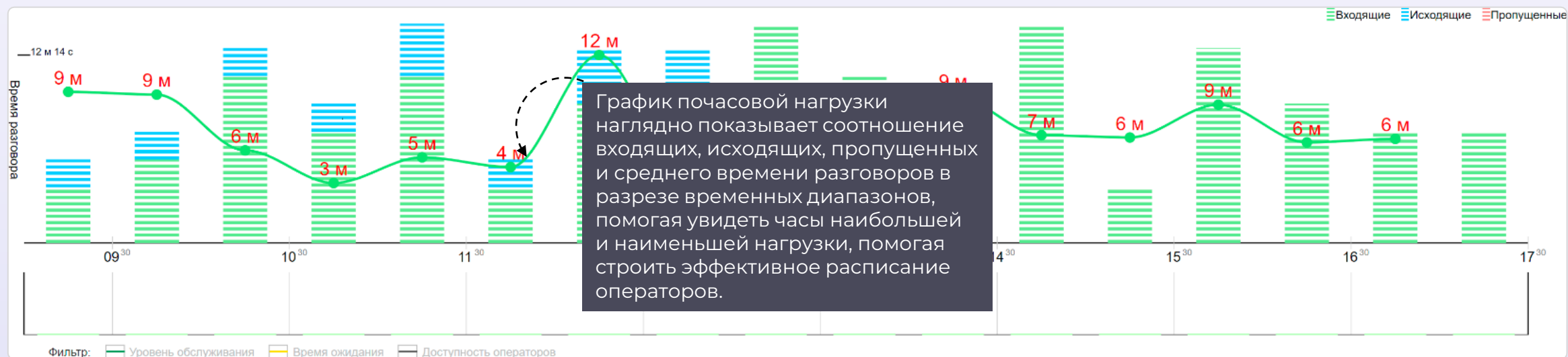
# Ключевые показатели эффективности контакт-центра за день

Очередь: "Входящие обращения (600)". 07.06.2025 с 09:00 по 23:59 (+03:00).



# Сделайте поддержку эффективнее, сократив или увеличив число операторов

С помощью анализа отчетов и графика почасовой загрузки можно выяснить оптимальное число сотрудников, необходимое для поддержания высокого уровня Service Level.

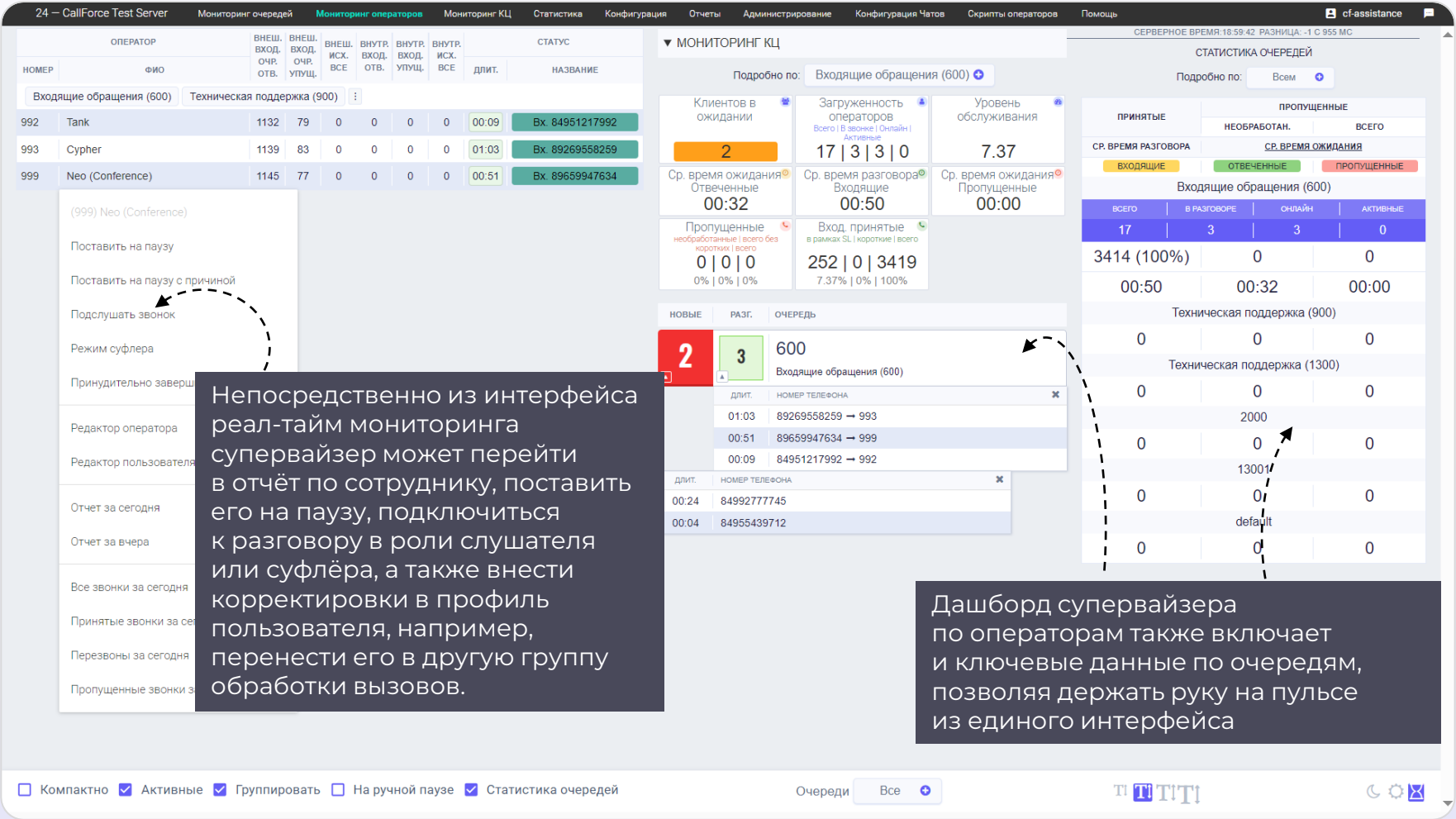


# О работе операторов в одном виджете: статус, эффективность и нагрузка

| Операторы                                                               |                 |               |                                                                                                                                                                                                                                                       |               |           |         |                                                                                                                                                                         |       |             |       |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-------|
| Таблица    Звонки    Статусы    График <span>Скрывать неактивных</span> |                 |               |                                                                                                                                                                                                                                                       |               |           |         |                                                                                                                                                                         |       |             |       |
| Номер                                                                   | ФИО             | Статус        |    | Рабочее время |           |         |   |       |             |       |
|                                                                         |                 |               | Входящие                                                                                                                                                                                                                                              | Находясь      | Исходящие |         |                                                                                                                                                                         | Ожид. | Пропущенные |       |
| 853                                                                     | Иванова Мария   | Активен 24с   | 101                                                                                                                                                                                                                                                   | 0             | 0         | 2 ч 27% | 5 ч                                                                                                                                                                     | 6 ч   | 9           |       |
| 854                                                                     | Смирнова Елена  | Активен 1м20с | 103                                                                                                                                                                                                                                                   | 0             | 0         | 2 ч 27% | 5 ч                                                                                                                                                                     | 6 ч   | 7           |       |
| 855                                                                     | 74959898533-    | Активен 1м13с | 101                                                                                                                                                                                                                                                   | 0             | 0         | 2 ч 29% | 5 ч                                                                                                                                                                     | 6 ч   | 9           |       |
| 991                                                                     | A.Mutovin       | Активен 2м15с | 103                                                                                                                                                                                                                                                   | 0             | 0         | 2 ч 28% | 5 ч                                                                                                                                                                     | 6 ч   | 7           |       |
| 992                                                                     | Mutovin         | Активен 1м41с | 104                                                                                                                                                                                                                                                   | 0             | 0         | 2 ч 27% | 5 ч                                                                                                                                                                     | 6 ч   | 6           |       |
| 998                                                                     | Иванов Савелий  | Вх. 1м2с      | 87                                                                                                                                                                                                                                                    | 0             | 0         | 2 ч 23% | 1 ч 5 ч                                                                                                                                                                 | 6 ч   | 3           | 01:02 |
| 993                                                                     | Петров Сергей   | Активен 2м1с  | 102                                                                                                                                                                                                                                                   | 0             | 0         | 2 ч 27% | 5 ч                                                                                                                                                                     | 6 ч   | 8           |       |
| 994                                                                     | Бурнаев Николай | Активен 2м41с | 107                                                                                                                                                                                                                                                   | 0             | 0         | 2 ч 30% | 5 ч                                                                                                                                                                     | 6 ч   | 3           |       |
| 995                                                                     | Давид Путий     | Довон 11с     | 82                                                                                                                                                                                                                                                    | 0             | 0         | 1 ч 22% | 1 ч 5 ч                                                                                                                                                                 | 6 ч   | 6           | 00:10 |
| 852                                                                     | Сидоров Василий | Активен 1с    | 100                                                                                                                                                                                                                                                   | 0             | 0         | 2 ч 27% | 5 ч                                                                                                                                                                     | 6 ч   | 9           |       |
| 996                                                                     | A.Mutovin       | Вх. 24с       | 100                                                                                                                                                                                                                                                   | 0             | 0         | 2 ч 25% | 5 ч                                                                                                                                                                     | 6 ч   | 9           | 00:24 |

Контролируйте загрузку, нивелируйте простои, управляйте паузами оператора, включайтесь в режиме суфлирования/прослушки, при необходимости, принудительно завершайте разговор

# Поддержка операторов в режиме реального времени



Контролируйте качество общения, подключайтесь к разговорам операторов и подсказывайте им в процессе общения с клиентами

# Суфлирование и подслушка

Входящие обращения (600)

Супер\_длинное\_название\_огромной\_очереди\_с\_нижним\_под

|                |    |   |   |       |
|----------------|----|---|---|-------|
| 992 Tank       | 16 | 2 | 0 | 00:53 |
| 993 Cypher     | 15 | 0 | 0 | 00:47 |
| 997 Morpheus   | 15 | 1 | 0 | 00:06 |
| (997) Morpheus | 15 | 1 | 0 | 00:25 |

Поставить на паузу

Поставить на паузу с причиной

Подслушать звонок

Режим суфлера

Принудительно завершить звонок

Редактор оператора

Входящие обращения (600)

Супер\_длинное\_название\_огромной\_очереди\_с\_нижним\_под

|                |    |   |   |      |
|----------------|----|---|---|------|
| 992 Tank       | 19 | 2 | 0 | 00:0 |
| 993 Cypher     | 18 | 0 | 0 | 00:3 |
| 997 Morpheus   | 17 | 1 | 0 | 01:0 |
| (997) Morpheus | 17 | 1 | 0 | 00:4 |

Поставить на паузу

Поставить на паузу с причиной

Подслушать звонок

Режим суфлера

Принудительно завершить звонок

Редактор оператора

# Добейтесь прозрачной и наглядной работы вашего КЦ

Мониторинг в реальном времени и продвинутая система статистики помогут обнаружить проблемные моменты в работе КЦ и исключить их.

20 — Демо-стенд

Мониторинг очередей

Мониторинг

Мониторинг КЦ

Статистика

Конфигурация

Отчеты

Администрирование

admin

| Оператор     | Внеш. вход. отв. | Внеш. вход. упущ. | Внеш. исх. все | Статус | Длит.           | Название |
|--------------|------------------|-------------------|----------------|--------|-----------------|----------|
| Matrix (600) |                  |                   |                |        |                 |          |
| 995 Tank     | 387              | 27                | 0              | 00:39  | Bx, 89262970047 |          |
| 996 Cypher   | 477              | 42                | 0              | 00:09  | Bx, 89263723827 |          |
| 997 Trinity  | 415              | 26                | 0              | 06:38  | Пауза           |          |
| 998 Morpheus | 423              | 27                | 0              | 00:54  | Bx, 84954189128 |          |
| 999 Neo      | 376              | 36                | 0              | 00:28  | Bx, 89262970047 |          |

Серверное время: 11:46:40 Разница: 1 с 563 мс

НОВЫЕ

РАЗГ.

ОЧЕРЕДЬ

0

4

600

Matrix (600)

00:55 84954189128

00:39 89262970047

00:28 89656434482

00:09 89263723827

Статистика очередей

ВЫБРАНО 2

Принятые

Необработанных

Всего

Ср. время разговора

Ср. время ожидания

Входящие

Отвеченные

Пропущенные

4/5

Matrix (600)

2116 (100%)

0

0

01:01

00:12

00:00

502

0

0

0

Видя статус каждого оператора в реальном времени, супервайзер может помочь сотруднику, чье обеденное время истекло, вернуться обратно на линию.

Компактно

Активные

Группировать

На ручной паузе

Статистика очередей

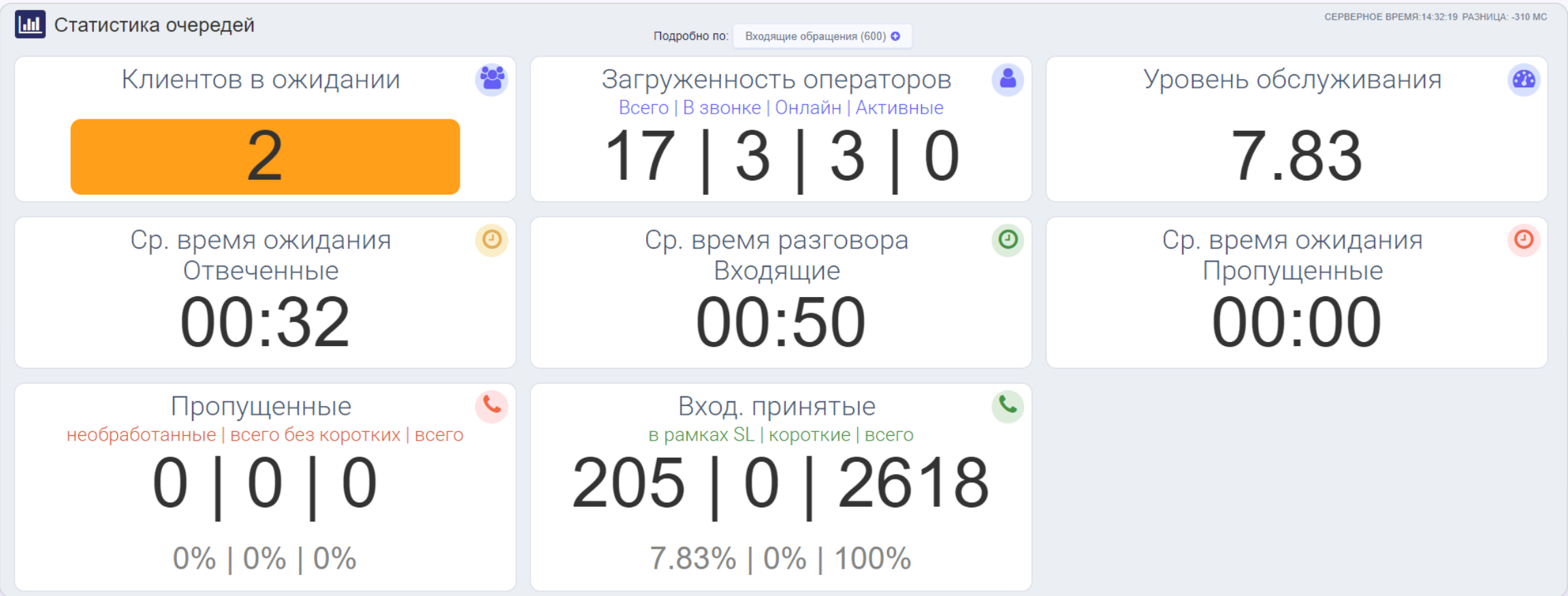
Очереди

ВЫБРАНО 5

T! T! T! T!

# Оперативный контроль работы контакт-центра

Супервайзеры смогут отслеживать основные показатели КЦ в реальном времени и корректировать работу при необходимости, а вывод данных на общий монитор позволит следить за показателями, даже не находясь за рабочим местом.

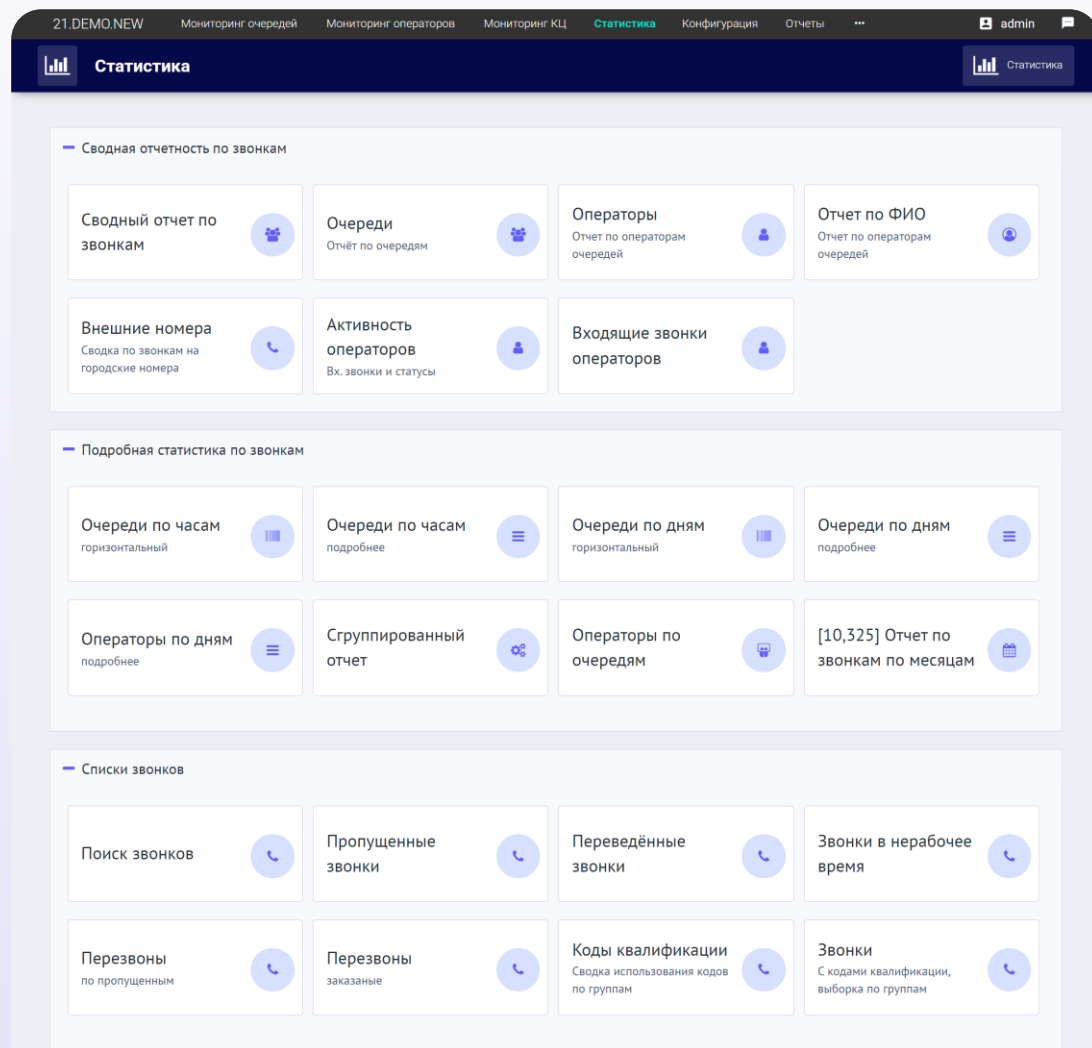




# Исторические отчёты

120+ показателей

исследуйте срезы данных в удобном формате

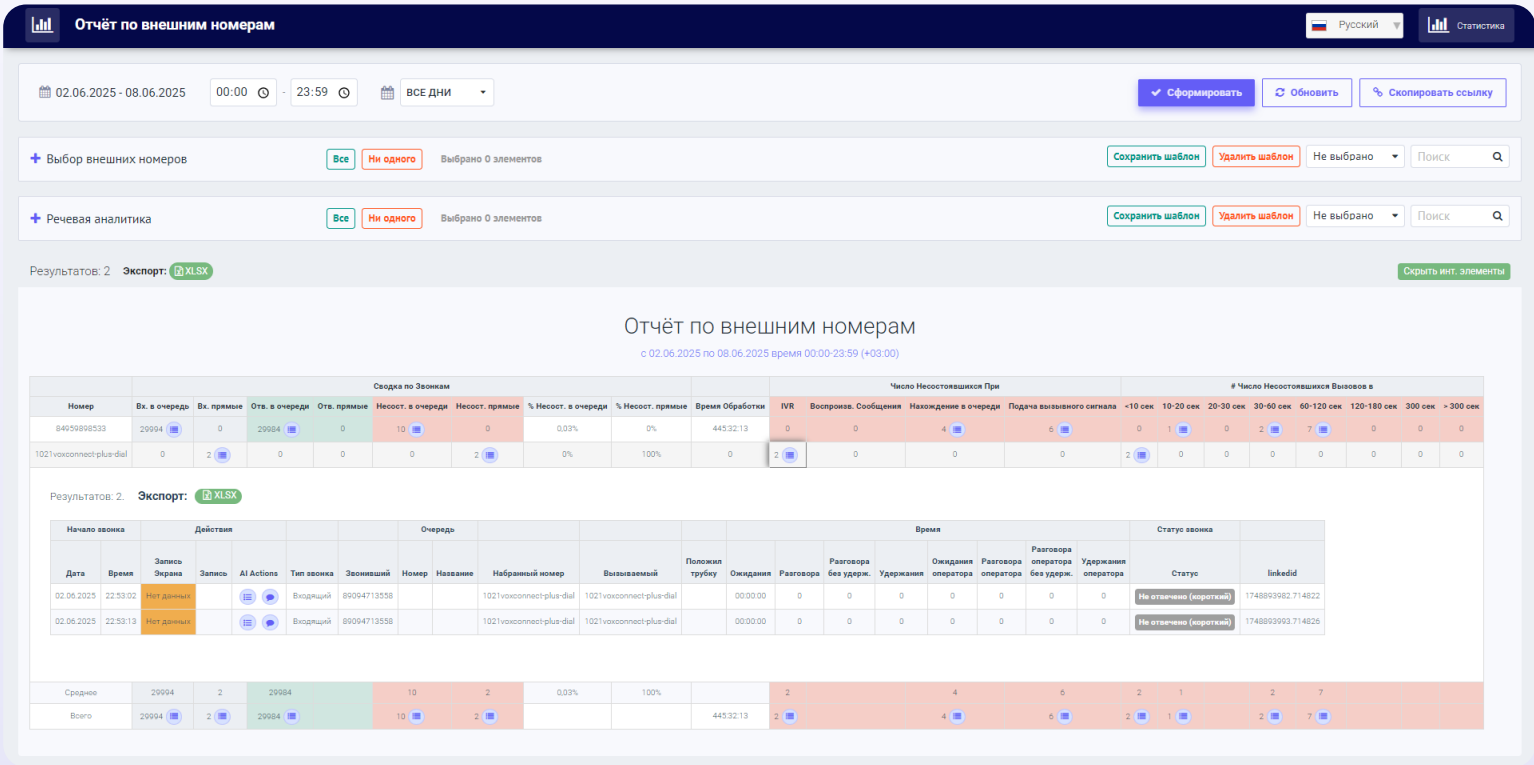


**Отчёты, которые работают на результат**  
**Анализируйте работу контакт-центра по всем ключевым параметрам — просто, быстро и наглядно**

- **Гибкая аналитика:** отчёты по звонкам, операторам, очередям, статусам и многому другому
- **Быстрое выявление проблем:** легко найти слабые места — от пропущенных звонков до неэффективной загрузки
- **Умные фильтры:** удобно сегментируйте данные по датам, группам, направлениям и др
- **Всё под контролем:** отслеживание статусов и подробная статистика по каждому сотруднику
- **Основа для решений:** принимайте управленческие решения на основе достоверных и наглядных данных

# Датасет по внешним номерам

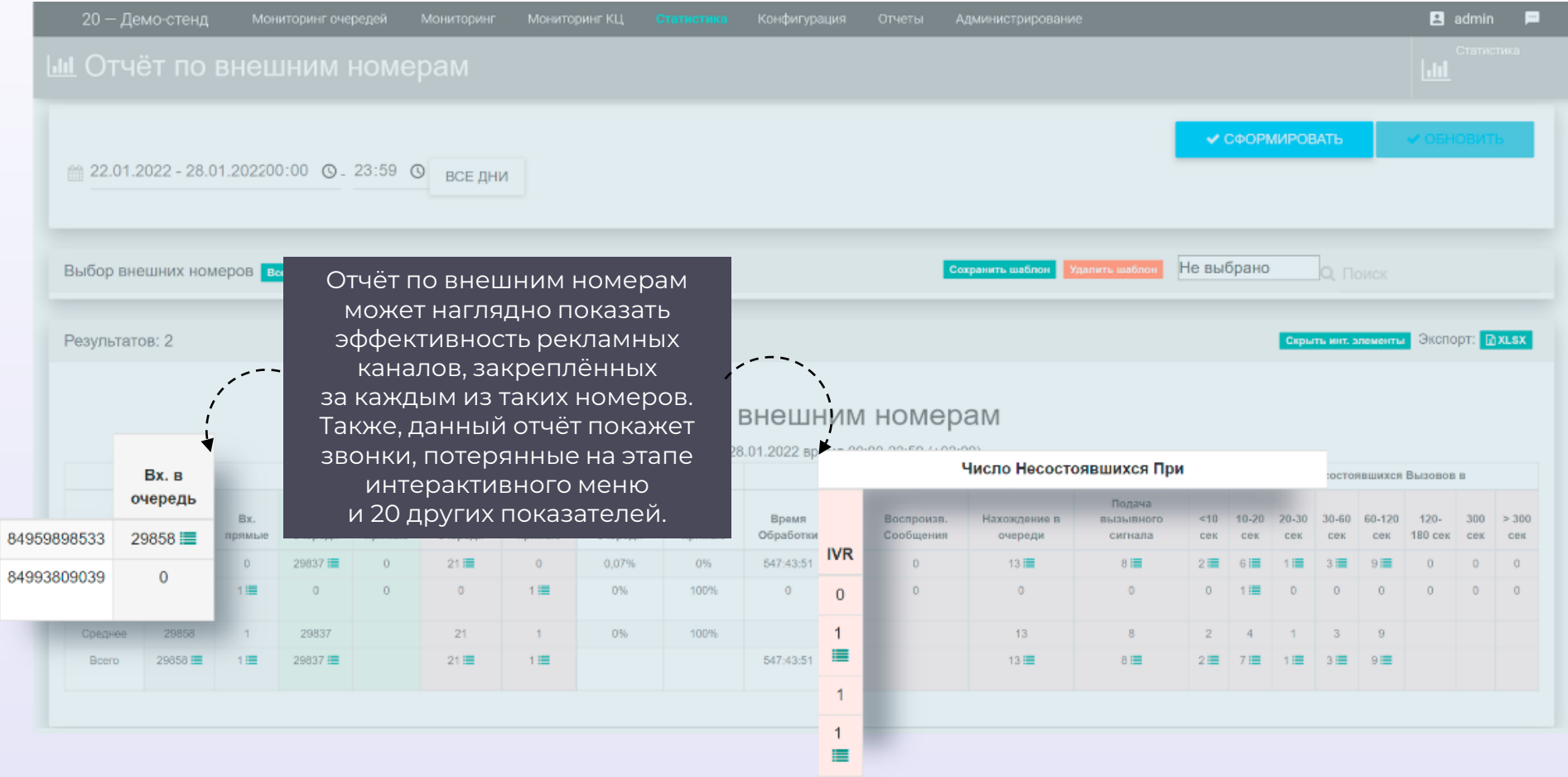
Оценивайте эффективность работы с каждым внешним номером — от первого гудка до детальной причины несостоявшегося звонка



- **Прозрачность маршрута вызова:** видно, где и почему клиент не получил ответ
- **Быстрая диагностика проблем:** отслеживайте сбои по этапам — IVR, очередь, оператор, перевод
- **Сокращение потерь:** выявляйте убыточные сценарии и оптимизируйте загрузку каналов
- **Анализ в разрезе временных окон:** от < 10 секунд до > 5 минут ожидания
- **Экспорт и детализация:** выгружайте полные данные в Excel, включая карточки звонков

# Выявите наиболее эффективные рекламные каналы

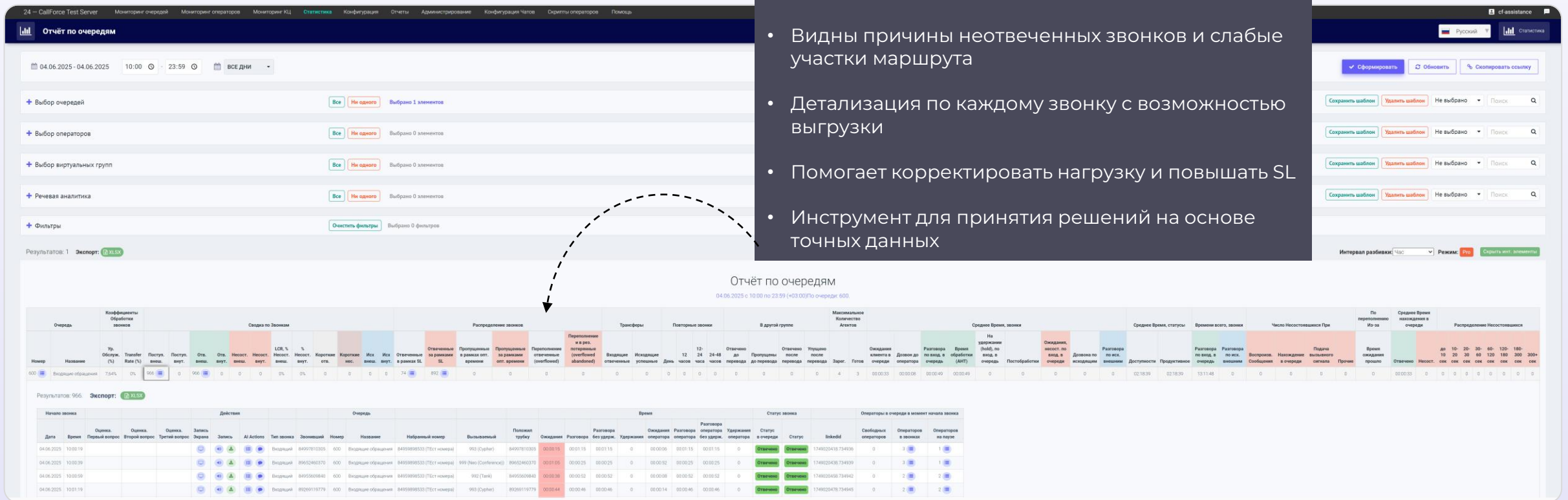
Используя данные из отчетов и назначая разные телефонные номера для разных рекламных кампаний, можно отслеживать наиболее эффективные каналы продвижения.



# Датасет по очередям

Комплексный отчёт по очередям раскрывает все ключевые метрики работы контакт-центра. От точек потери до времени обработки — вы точно знаете, где теряются клиенты и как это исправить

- Более 50 параметров для анализа в одном месте
- Видны причины неотвеченных звонков и слабые участки маршрута
- Детализация по каждому звонку с возможностью выгрузки
- Помогает корректировать нагрузку и повышать SL
- Инструмент для принятия решений на основе точных данных



# Датасет по очередям — прослушивание звонков

Отчёт по очередям

Филтры

Очистить филтры

Выбрано 0 филтров

Результатов: 1

Экспорт: XLSX

Интервал разбивки: Час

Режим: Pro

Скрыть инт. элементы

Отчёт по очередям

за весь день 07.06.2025 (+03.00) По очереди: 600.

| Очередь |               | Коэффициенты    |                   | Сводка по Звонкам |               |            |            |               |               |        |                 |               |               | Распределение звонков |           |                        |                          |                                   |                                     |                                          |                                                           |                       |                    | Трансферы  |             | Повторные звонки     |                       | В другой группе         |                        | Максимальное |       |                            |                  |                      |          |
|---------|---------------|-----------------|-------------------|-------------------|---------------|------------|------------|---------------|---------------|--------|-----------------|---------------|---------------|-----------------------|-----------|------------------------|--------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------|------------|-------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|--------------|-------|----------------------------|------------------|----------------------|----------|
| Номер   | Название      | Ур. Обслуж. (%) | Transfer Rate (%) | Поступ. внеш.     | Поступ. внут. | Отв. внеш. | Отв. внут. | Несост. внеш. | Несост. внут. | LCR, % | % Несост. внут. | Короткие отв. | Короткие нес. | Иск внут.             | Иск внут. | Отвеченные в рамках SL | Отвеченные за рамками SL | Пропущенные в рамках опт. времени | Пропущенные за рамками опт. времени | Переоплаченные ответвленные (overflowed) | Переоплаченные и в рез. потерянные (overflowed abandoned) | Входящие ответвленные | Исходящие успешные | 12-24 часа | 24-48 часов | Отвечено до перевода | Пропущено до перевода | Отвечено после перевода | Упущено после перевода | Загр.        | Готов | Ожидания клиента в очереди | Дозвои оператора | Разговора по вх.и.д. |          |
| 600     | Контакт центр | 99.86%          | 0%                | 690               | 0             | 690        | 0          | 0             | 0             | 0%     | 0%              | 0             | 0             | 0                     | 0         | 689                    | 1                        | 0                                 | 0                                   | 0                                        | 0                                                         | 0                     | 0                  | 0          | 0           | 0                    | 0                     | 0                       | 0                      | 0            | 12    | 12                         | 00:00:10         | 00:00:09             | 00:01:02 |

Результатов: 690.

Экспорт: XLSX

Начало звонка

Дата

Время

Оценка. Перевоз вопрос

Оценка. Второй вопрос

Оценка. Третий вопрос

Запись Экрана

Запись

AI Actions

Тип звонка

Входящий

84951258156

74951238156

743163159

852927078

Действия

00:00

00:00

x1.5

0.25

0.5

0.75

1

1.25

1.5

1.75

2

Прослушивайте звонки на комфортной скорости. Управляйте громкостью и таймлайном в этом и любых других отчетах CallForce.

Результатов: 2.

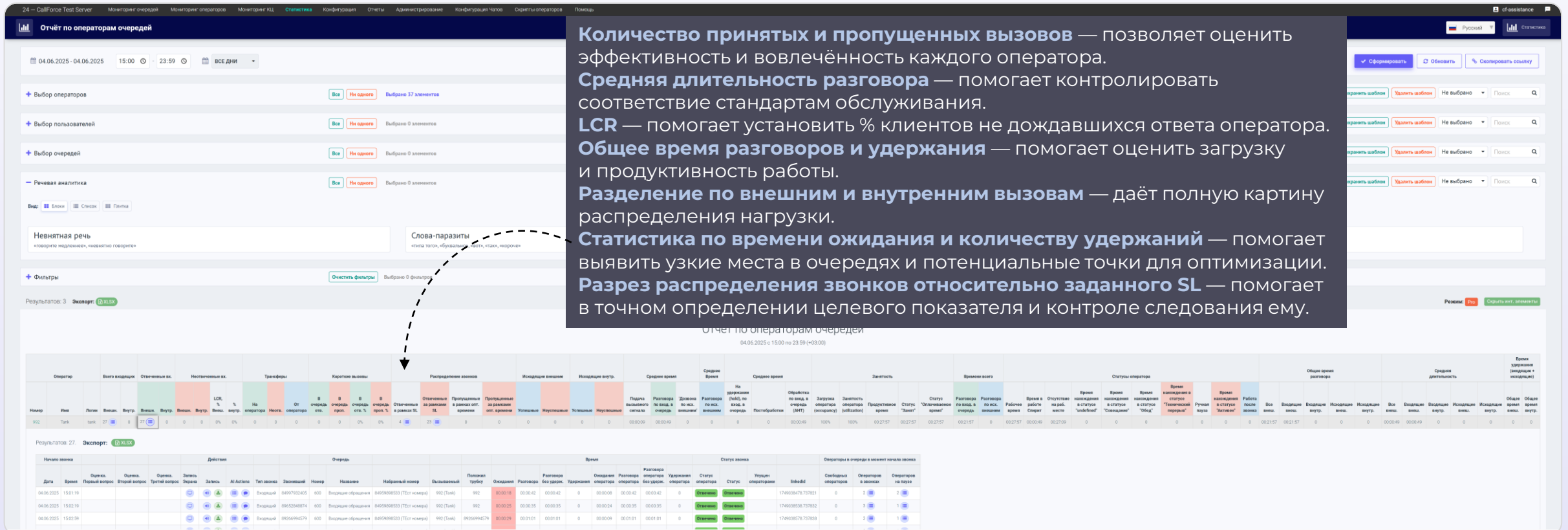
Экспорт: XLSX

| Начало звонка |          | Действия      |          | Очередь    |         | Время       |       | Статус звонка |                 |                     |          |           |                      |             |                    |                    |          |
|---------------|----------|---------------|----------|------------|---------|-------------|-------|---------------|-----------------|---------------------|----------|-----------|----------------------|-------------|--------------------|--------------------|----------|
| Дата          | Время    | Запись Экрана | Запись   | AI Actions | Событие | Звонывший   | Номер | Название      | Набранный номер | Вызываемый          | Ожидания | Разговора | Разговора без удерж. | Удержания   | Статус             | linkedid           | uniqueid |
| 07.06.2025    | 00:00:54 | Нет данных    |          |            | Очередь | 89652920778 |       | 84959898533   | 600             | 00:00:00            | 00:01:25 | 00:01:25  | 0                    | Не отвечено | 1749243653.1462120 |                    |          |
| 07.06.2025    | 00:00:54 | Нет данных    | Запись 1 | Запись 1   | Вызов   | 89652920778 | 600   | Контакт центр | 84959898533     | 993 (Сергей Петров) | 00:00:04 | 00:01:25  | 00:01:25             | 0           | Отвечено           | 1749243653.1462120 |          |

|            |          |  |  |  |          |                                       |     |               |             |                               |             |          |          |          |   |          |          |          |
|------------|----------|--|--|--|----------|---------------------------------------|-----|---------------|-------------|-------------------------------|-------------|----------|----------|----------|---|----------|----------|----------|
| 07.06.2025 | 00:01:14 |  |  |  | Входящий | 84995452441 (74959898533-74995452441) | 600 | Контакт центр | 84959898533 | 992 (Mutovin)                 | 84995452441 | 00:00:10 | 00:01:19 | 00:01:19 | 0 | Отвечено | Отвечено | 17492436 |
| 07.06.2025 | 00:01:34 |  |  |  | Входящий | 89658180406 (74959898533-79658180406) | 600 | Контакт центр | 84959898533 | 991 (A.Mutovin)               | 89658180406 | 00:00:12 | 00:01:17 | 00:01:17 | 0 | Отвечено | Отвечено | 17492436 |
| 07.06.2025 | 00:01:54 |  |  |  | Входящий | 89653132950 (74959898533-79653132950) | 600 | Контакт центр | 84959898533 | 853 (74959898533-74998484549) | 89653132950 | 00:00:10 | 00:01:19 | 00:01:19 | 0 | Отвечено | Отвечено | 17492437 |
| 07.06.2025 | 00:02:14 |  |  |  | Входящий | 84993771505 (74959898533-74993771505) | 600 | Контакт центр | 84959898533 | 854 (Елена Смирнова)          | 84993771505 | 00:00:13 | 00:01:16 | 00:01:16 | 0 | Отвечено | Отвечено | 17492437 |
| 07.06.2025 | 00:02:34 |  |  |  | Входящий | 89262621471 (74959898533-79262621471) | 600 | Контакт центр | 84959898533 | 853 (Мария Иванова)           | 853         | 00:00:04 | 00:01:10 | 00:01:10 | 0 | Отвечено | Отвечено | 17492437 |
| 07.06.2025 | 00:02:54 |  |  |  | Входящий | 89652668554 (74959898533-79652668554) | 600 | Контакт центр | 84959898533 | 852 (Василий Сидоров)         | 852         | 00:00:07 | 00:00:22 | 00:00:22 | 0 | Отвечено | Отвечено | 17492437 |
| 07.06.2025 | 00:03:14 |  |  |  | Входящий | 89263874343 (74959898533-79263874343) | 600 | Контакт центр | 84959898533 | 998 (Иванова Светлана)        | 89263874343 | 00:00:10 | 00:01:19 | 00:01:19 | 0 | Отвечено | Отвечено | 17492437 |

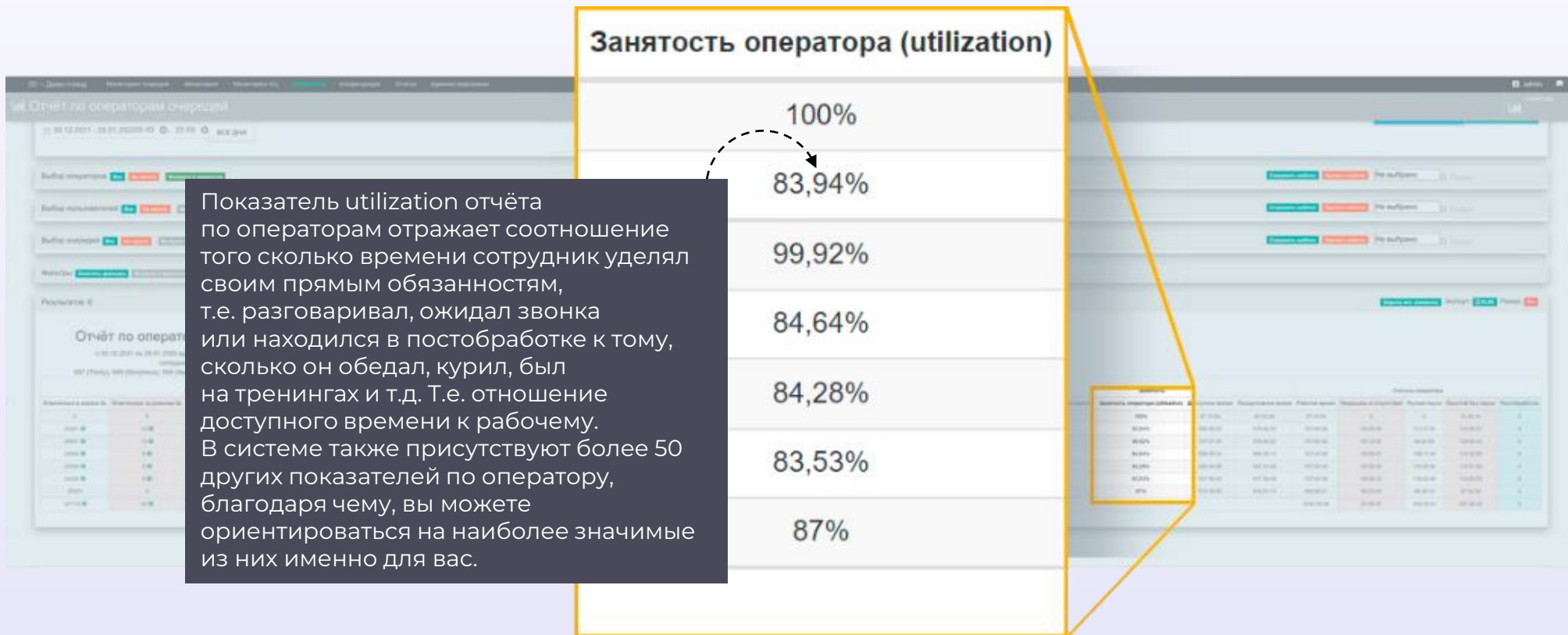
# Датасет по операторам

Детализированный отчёт по операторам позволяет контролировать ключевые метрики и принимать решения, основанные на фактах. Вся информация — в одном окне.



# Выявите и попрощайтесь с неэффективными сотрудниками

Человек, плохо выполняющий свою работу, не останется незамеченным. Статистика по каждому оператору поможет расстаться с неэффективными.





# Датасет по статусам операторов

Полная хронология работы каждого оператора

| Статусы операторов                                    |             |            |          |                 |               |                   |                   |              |              |                               |                                |                        |
|-------------------------------------------------------|-------------|------------|----------|-----------------|---------------|-------------------|-------------------|--------------|--------------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Результатов: 2116    Экспорт: <a href="#">XLSX</a>    |             |            |          |                 |               |                   |                   |              |              |                               |                                |                        |
| Статусы операторов                                    |             |            |          |                 |               |                   |                   |              |              |                               |                                |                        |
| с 29.05.2025 по 30.05.2025 время 00:00-23:59 (+03:00) |             |            |          |                 |               |                   |                   |              |              |                               |                                |                        |
| Агент                                                 |             |            |          |                 |               |                   |                   |              |              |                               |                                |                        |
| Номер                                                 | ФИО         | Дата       | Время    | Статус (Ручной) | Статус (Авто) | Статус (Asterisk) | Итоговый статус   | Длительность | Детали       | Тип                           | Статус                         | Сводная по активности  |
|                                                       |             |            |          |                 |               |                   |                   |              |              |                               | Итоговое время                 | Мин. продолжительность |
| 995                                                   | Пугий Давид | 29.05.2025 | 00:00:00 | Пауза           | Активен       | Активен           | Пауза             | 00:00:01     |              | СТАТУС                        | Активен                        | 26:40:19               |
|                                                       |             |            | 00:00:01 | Активен         | Активен       | Активен           | Активен           | 00:00:53     |              | СТАТУС                        | Пауза                          | 08:22:29               |
|                                                       |             |            | 00:00:54 | Активен         | Активен       | Дожив             | Дожив             | 00:00:08     | 84996638777  | СТАТУС                        | Пауза(Системная)               | 00:52:15               |
|                                                       |             |            | 00:01:02 | Активен         | Активен       | Входящий разговор | Входящий разговор | 00:01:21     | 84996638777  | СТАТУС                        | Дожив                          | 01:37:45               |
|                                                       |             |            | 00:02:24 | Активен         | Активен       | Активен           | Активен           | 00:01:36     |              | СТАТУС                        | Входящий разговор              | 10:12:57               |
|                                                       |             |            | 00:04:14 | Активен         | Активен       | Дожив             | Дожив             | 00:00:12     | 89659837250  | СТАТУС                        | Не в сети                      | 00:02:59               |
|                                                       |             |            | 00:04:26 | Активен         | Активен       | Входящий разговор | Входящий разговор | 00:01:17     | 89659837250  | СТАТУС                        | Нет активности                 | 00:11:17               |
|                                                       |             |            | 00:05:44 | Активен         | Активен       | Активен           | Активен           | 00:02:11     |              | СТАТУС (вирт)                 | ИТОГО                          | 48:00:00               |
|                                                       |             |            | 00:07:54 | Активен         | Активен       | Дожив             | Дожив             | 00:00:07     | 896599233086 | СТАТУС (вирт)                 | Зарегистрирован                | 47:45:45               |
|                                                       |             |            | 00:08:01 | Активен         | Активен       | Входящий разговор | Входящий разговор | 00:01:05     | 896599233086 | СТАТУС (вирт)                 | Занят                          | 11:50:42               |
|                                                       |             |            | 00:09:06 | Активен         | Активен       | Активен           | Активен           | 00:02:26     |              | СТАТУС (вирт)                 | Готов                          | 26:40:19               |
|                                                       |             |            | 00:11:34 | Активен         | Активен       | Дожив             | Дожив             | 00:00:09     | 84951939948  | СТАТУС (вирт)                 | В звонке                       | 11:50:42               |
|                                                       |             |            | 00:11:43 | Активен         | Активен       | Входящий разговор | Входящий разговор | 00:01:30     | 84951939948  | СТАТУС (вирт)                 | В разговоре                    | 10:12:57               |
|                                                       |             |            | 00:13:04 | Активен         | Активен       | Активен           | Активен           | 00:02:31     |              | СТАТУС (вирт)                 | Продуктивное время             | 38:31:01               |
|                                                       |             |            | 00:15:34 | Активен         | Активен       | Дожив             | Дожив             | 00:00:09     | 84998867433  | СТАТУС (вирт)                 | На работе                      | 47:45:45               |
|                                                       |             |            | 00:15:43 | Активен         | Активен       | Входящий разговор | Входящий разговор | 00:00:16     | 84998867433  | СТАТУС (вирт)                 | Оплачиваемое время             | 38:31:01               |
|                                                       |             |            | 00:16:01 | Пауза           | Активен       | Входящий разговор | Входящий разговор | 00:01:02     | 84998867433  | СТАТУС (вирт)                 | Занят                          | 11:50:42               |
|                                                       |             |            | 00:17:04 | Пауза           | Активен       | Пауза             | Пауза             | 00:02:57     |              | СТАТУС (вирт)                 | В очереди                      | 47:45:45               |
|                                                       |             |            | 00:20:01 | Активен         | Активен       | Активен           | Активен           | 00:01:33     |              | СТАТУС (вирт)                 | Занят (В очереди)              | 11:50:42               |
|                                                       |             |            | 00:21:34 | Активен         | Активен       | Дожив             | Дожив             | 00:00:05     | 84955251048  | СТАТУС (вирт)                 | Готов (В очереди)              | 26:40:19               |
|                                                       |             |            | 00:21:29 | Активен         | Активен       | Входящий разговор | Входящий разговор | 00:01:34     | 84955251048  | СТАТУС (вирт)                 | Продуктивное время (В очереди) | 38:31:01               |
|                                                       |             |            | 00:23:04 | Активен         | Активен       | Активен           | Активен           | 00:01:11     |              | СТАТУС (вирт)                 | Оплачиваемое время (В очереди) | 38:31:01               |
|                                                       |             |            | 00:24:14 | Активен         | Активен       | Дожив             | Дожив             | 00:00:13     | 89655921610  | СТАТУС (вирт)                 | Работа с входящими звонками    | 11:50:42               |
|                                                       |             |            | 00:24:27 | Активен         | Активен       | Входящий разговор | Входящий разговор | 00:01:16     | 89655921610  | Освоению                      | 30.73%                         |                        |
|                                                       |             |            | 00:25:44 | Активен         | Активен       | Активен           | Активен           | 00:01:36     |              | Utilization                   | 100.00%                        |                        |
|                                                       |             |            | 00:27:34 | Активен         | Активен       | Дожив             | Дожив             | 00:00:13     | 84998122281  | Очередь "Контакт центр (600)" | ИТОГО                          | 0                      |
|                                                       |             |            | 00:27:47 | Активен         | Активен       | Входящий разговор | Входящий разговор | 00:01:16     | 84998122281  | Очередь "Контакт центр (600)" | Дожив                          | 01:37:45               |
|                                                       |             |            | 00:29:04 | Активен         | Активен       | Активен           | Активен           | 00:02:31     |              | Очередь "Контакт центр (600)" | Входящий разговор              | 10:07:00               |
|                                                       |             |            | 00:31:34 | Активен         | Активен       | Дожив             | Дожив             | 00:00:11     | 84958155800  |                               |                                |                        |

- Полная история активности оператора: каждое изменение статуса с точным временем и длительностью.
- Разделение на автоматические статусы (входящий/исходящий звонок, постобработка) и ручные (обед, обучение, «готов», «в очереди» и др.).
- Отображение длительности в каждом статусе, частоты переходов и среднего времени.
- Контроль продуктивного и непродуктивного времени на уровне смены.
- Выявление отклонений: долгие паузы, частые переключения, неоправданно короткие/длинные звонки.

## Контроль статусов — от первого входа в смену до выхода

Вы получаете детальную последовательность всех статусов оператора за смену, включая автоматические переходы (звонки, постобработка) и ручные статусы (перерывы, тренировки). Это позволяет не только контролировать дисциплину, но и объективно оценивать эффективность и занятость каждого сотрудника



# Используйте рассылку отчетов

Регулярная сводка нужных вам отчетов подоспеет быстрее чашки горячего кофе к началу дня

The screenshot displays the '21.DEMO.NEW' application interface. The top navigation bar includes links for 'Мониторинг очередей', 'Мониторинг операторов', 'Мониторинг КЦ', 'Статистика', 'Конфигурация', 'Отчеты', 'Администрирование' (highlighted), 'Конфигурация Чатов', 'Скрипты операторов', and 'Помощь'. The user is logged in as 'admin'.

The left sidebar contains the following menu items: 'Настройки отправки почты', 'Настройки операторов', 'Фильтр операторов и групп', 'Конфигурация агентов', 'Конфигурация записи экрана', 'Конфигурация мониторинга', 'Рассылки отчетов' (highlighted), 'Компьютеры и сессии', 'Сессии пользователей', 'Изменения ролей пользователей', 'Изменения операторов', 'Features code', 'Подключенные интеграции', and 'Исходящие обзвоны'.

The main content area is titled 'Рассылки отчетов' and features a search icon. A 'тест' button is visible, with a status indicator 'Активна'. Below this, there are tabs for 'НАСТРОЙКИ' and 'ОТЧЕТЫ ДЛЯ ОТПРАВКИ \*'. The 'ОТЧЕТЫ ДЛЯ ОТПРАВКИ \*' tab is active, showing a form for configuring report distribution.

The form includes the following fields and options:

- Отчет**: A dropdown menu with the following options: 'Отчёт по ФИО операторов очередей', 'Отчёт по внешним номерам', 'Отчёт по использованным приложениям', 'Отчёт по операторам очередей', and 'Отчёт по очередям'.
- За какие дни строить отчет**: A dropdown menu with the option 'За вчера'.
- Время начала**: A field with the value '00:00'.
- Время окончания**: A field with the value '23:59'.
- Фильтр по очередям**: A field.
- Фильтр по оператору**: A field.
- Фильтр по виртуальной группе**: A field.

At the bottom of the form, there are buttons for 'СОХРАНИТЬ' (Save) and 'ОТМЕНИТЬ' (Cancel).

# Инструменты супервайзера: управление составом групп

24 — CallForce Test Server | Мониторинг очередей | Мониторинг операторов | Мониторинг КЦ | Статистика | **Конфигурация** | Отчеты | Администрирование | Конфигурация Чатов | Помощь | cf-assistant

## Группы операторов (Очереди)

операторов: 16 | опт. время обл.: 15

### Входящие обращения

ОСНОВНЫЕ | НАСТРОЙКИ | ПРЕФИКСЫ ИСХОДЯЩИХ

|                                        |                         |
|----------------------------------------|-------------------------|
| 13001                                  | 13001   операторов: 0   |
| 2000                                   | 2000   операторов: 4    |
| default                                | default   операторов: 0 |
| <b>Входящие обращения</b>              | 600   операторов: 16    |
| Супер_длинное_название_огромной_оче... | 900   операторов: 8     |
| Техническая поддержка                  | 1300   операторов: 0    |

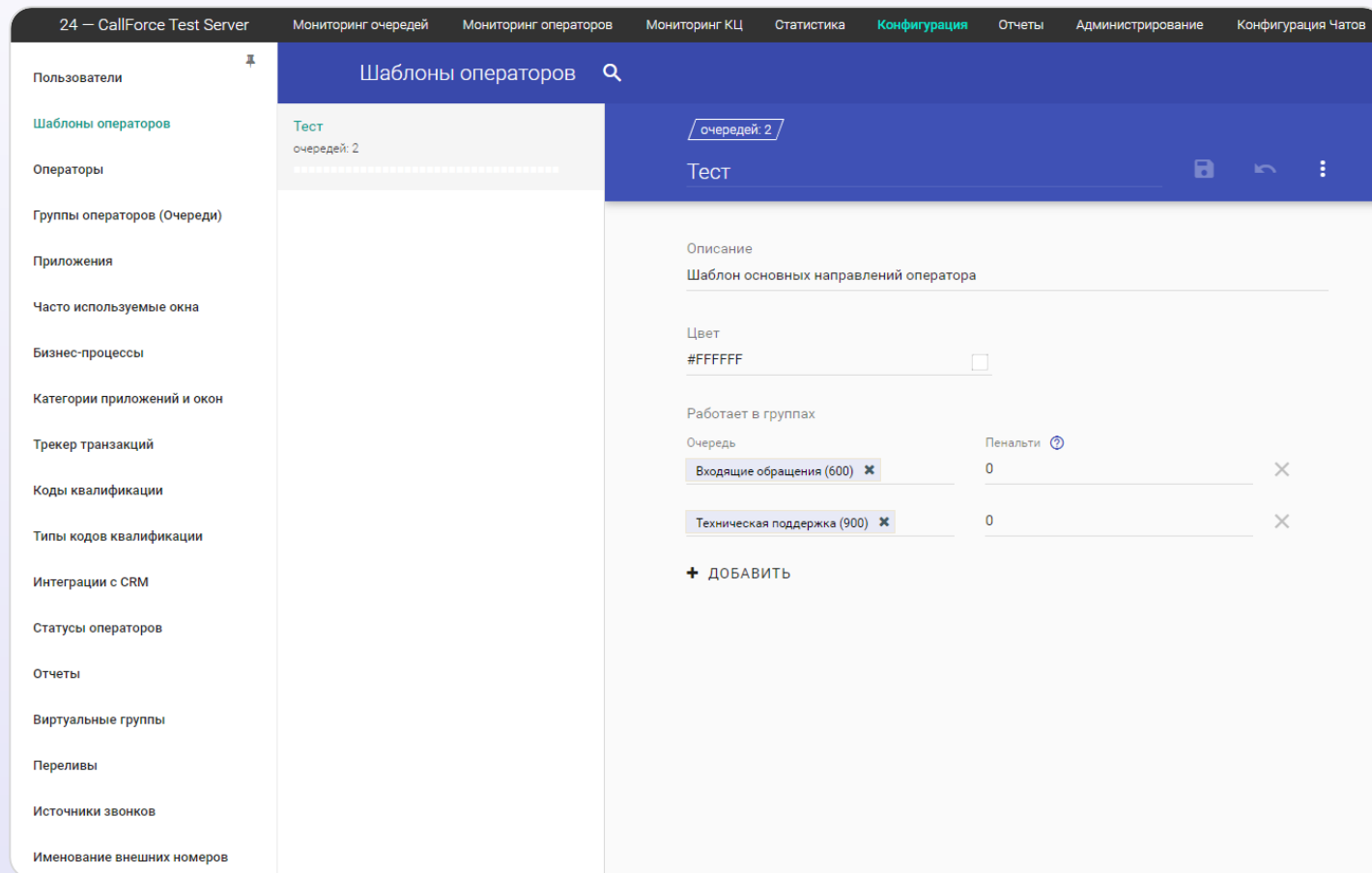
| Идентификатор | Название           | Очередь     | Дата и время   | Статус         | Действия |                          |
|---------------|--------------------|-------------|----------------|----------------|----------|--------------------------|
| 994           | (Trinity)          | (очерей: 2) | 17.09.24 11:43 | 17.09.24 11:43 | 0        | <input type="checkbox"/> |
| 996           | (termi)            | (очерей: 2) | 17.09.24 11:43 | 17.09.24 11:43 | 0        | <input type="checkbox"/> |
| 997           | (Morpheus)         | (очерей: 2) | 17.09.24 11:43 | 17.09.24 11:43 | 0        | <input type="checkbox"/> |
| 999           | (Neo (Conference)) | (очерей: 2) |                |                |          | <input type="checkbox"/> |

[+ ДОБАВИТЬ ОПЕРАТОРА](#)

1 - 6 / 6

Управляйте составом ваших групп, мгновенно добавляя и исключая операторов.

# Возможность назначения типового набора очередей и приоритетов оператору



- Создайте шаблон единожды и экономьте время на онбординге сотрудников всегда
- По одному клику вводите операторов разом во все нужные очереди

# Инструменты супервайзера: назначение уровня навыков

24 — CallForce Test Server | Мониторинг очередей | Мониторинг операторов | Мониторинг КЦ | Статистика | **Конфигурация** | Отчеты | Администрирование | Конфигурация Чатов | Помощь

Пользователи

Шаблоны операторов

**Операторы**

Группы операторов (Очереди)

Приложения

Часто используемые окна

Бизнес-процессы

Категории приложений и окон

Трекер транзакций

Коды квалификации

Типы кодов квалификации

Интеграции с CRM

Статусы операторов

Отчеты

Виртуальные группы

Операторы

очерей: 2 | 997 (Morpheus)

name  
997

ОСНОВНЫЕ НАСТРОЙКИ | **НАСТРОЙКИ ОЧЕРЕДЕЙ** | НАСТРОЙКИ ОТОБРАЖЕНИЯ

Доступные для оператора очереди

☐ Доступны для выбора все очереди ?

Может выбирать очереди ?

Может выбирать очереди из шаблона ?

Предустановки штрафа

Штрафы для очередей ?

+ДОБАВИТЬ ОЧЕРЕДЬ

1000  
очерей: 1  
1000 (мутовин александр)

1001  
(Без пользователя) | очереди: 1  
1001

1002  
очерей: 0  
1002

1003  
очерей: 0  
1003 (2 Test)

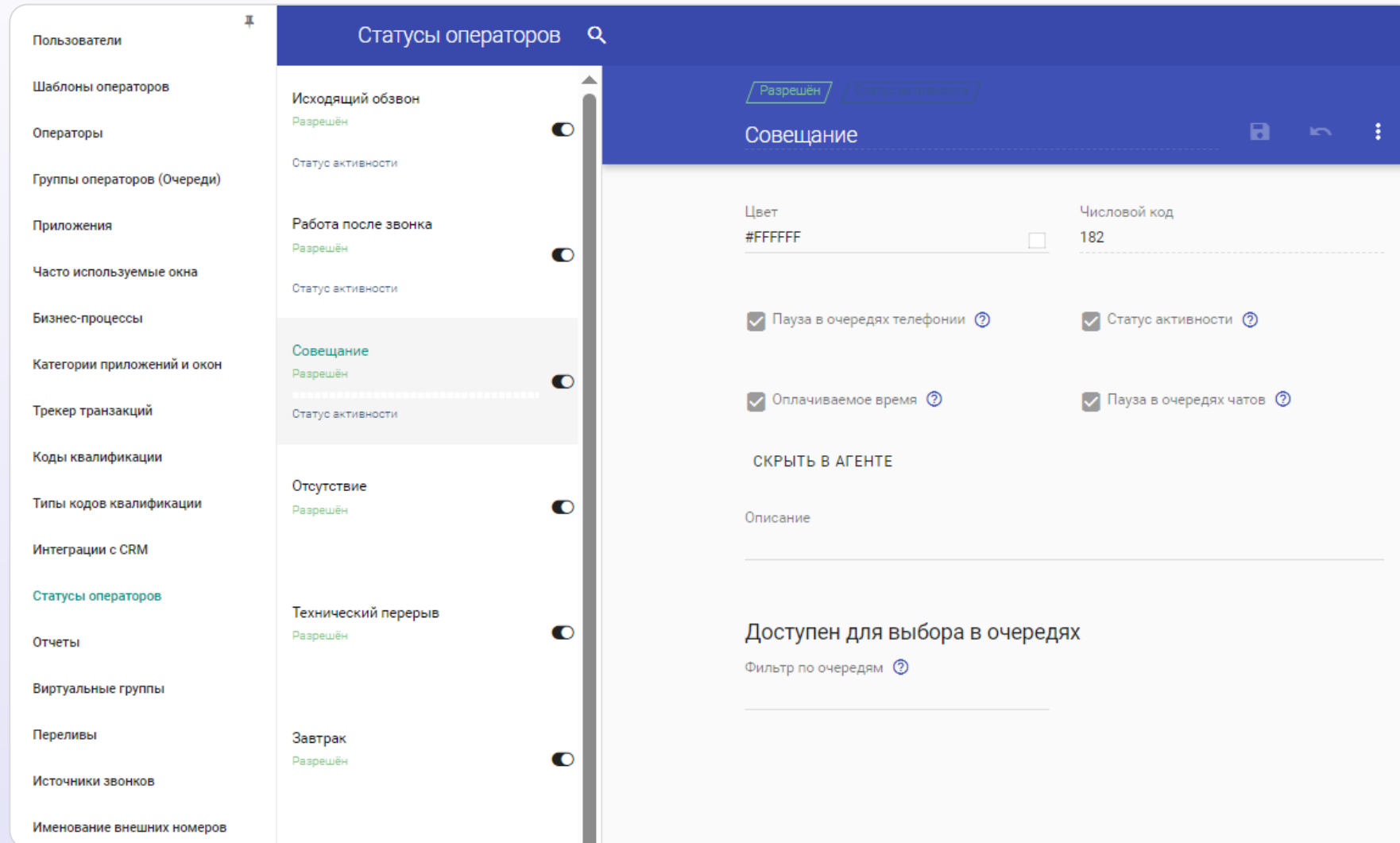
1004  
очерей: 1  
1004 (Клевжиц Александр)

1005  
очерей: 0  
1005 (WeissTod\_1)

Для каждого оператора вы можете определить его уровень компетенции в каждой из очередей, которых он участвует. От этого будет зависеть порядок распределения звонков на данного оператора.

Можете определить оператору узкий круг очередей для его самостоятельного принятия решений о работе в них

# Инструменты супервайзера: управление статусами



- Создавайте собственные статусы для операторов
- Определяйте в каких очередях они будут доступны
- Будет ли установлена пауза для поступления звонков, когда оператор в данном статусе.

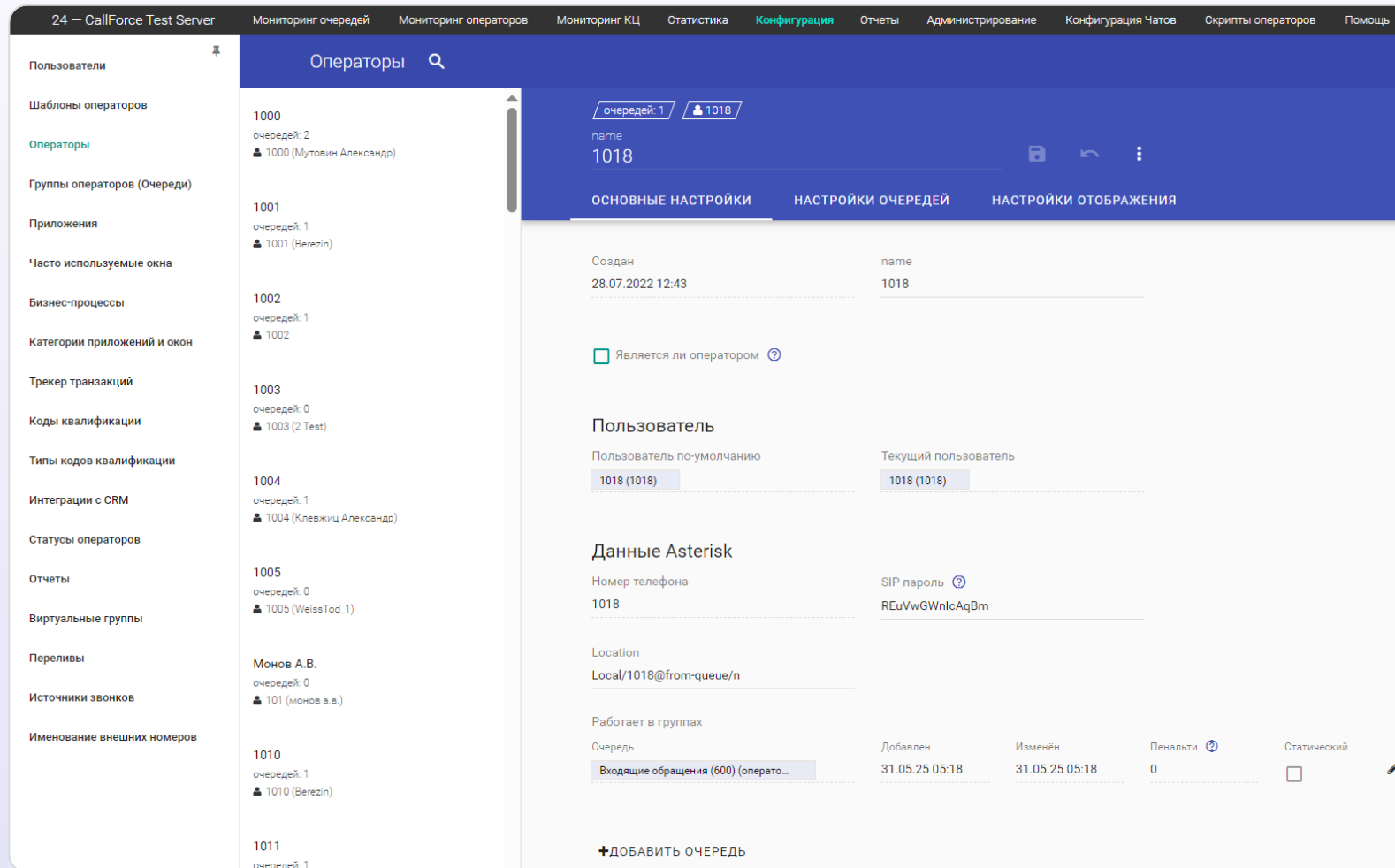
# Администраторам

Централизованное администрирование,  
no-code конфигурация и безопасность



# Централизованное администрирование

Вам не потребуется подключаться к отдельным рабочим местам операторов, чтобы указать SIP-пароли в их софтверных

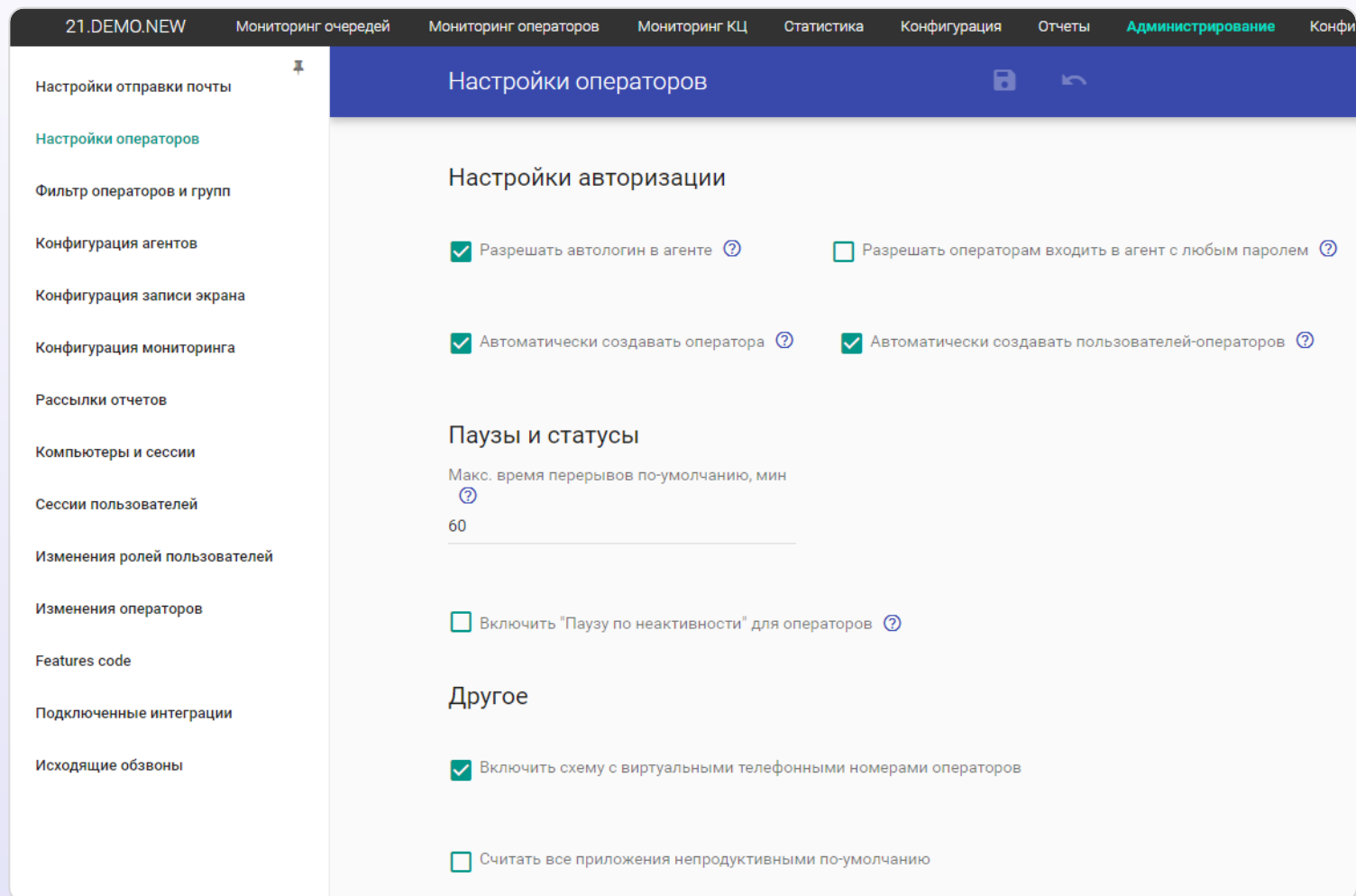


- Весь процесс выполняется централизованно из общего веб-интерфейса
- Номера с телефонной станции импортируются автоматически. Далее вы лишь распределяете их по сотрудникам



# Централизованное администрирование

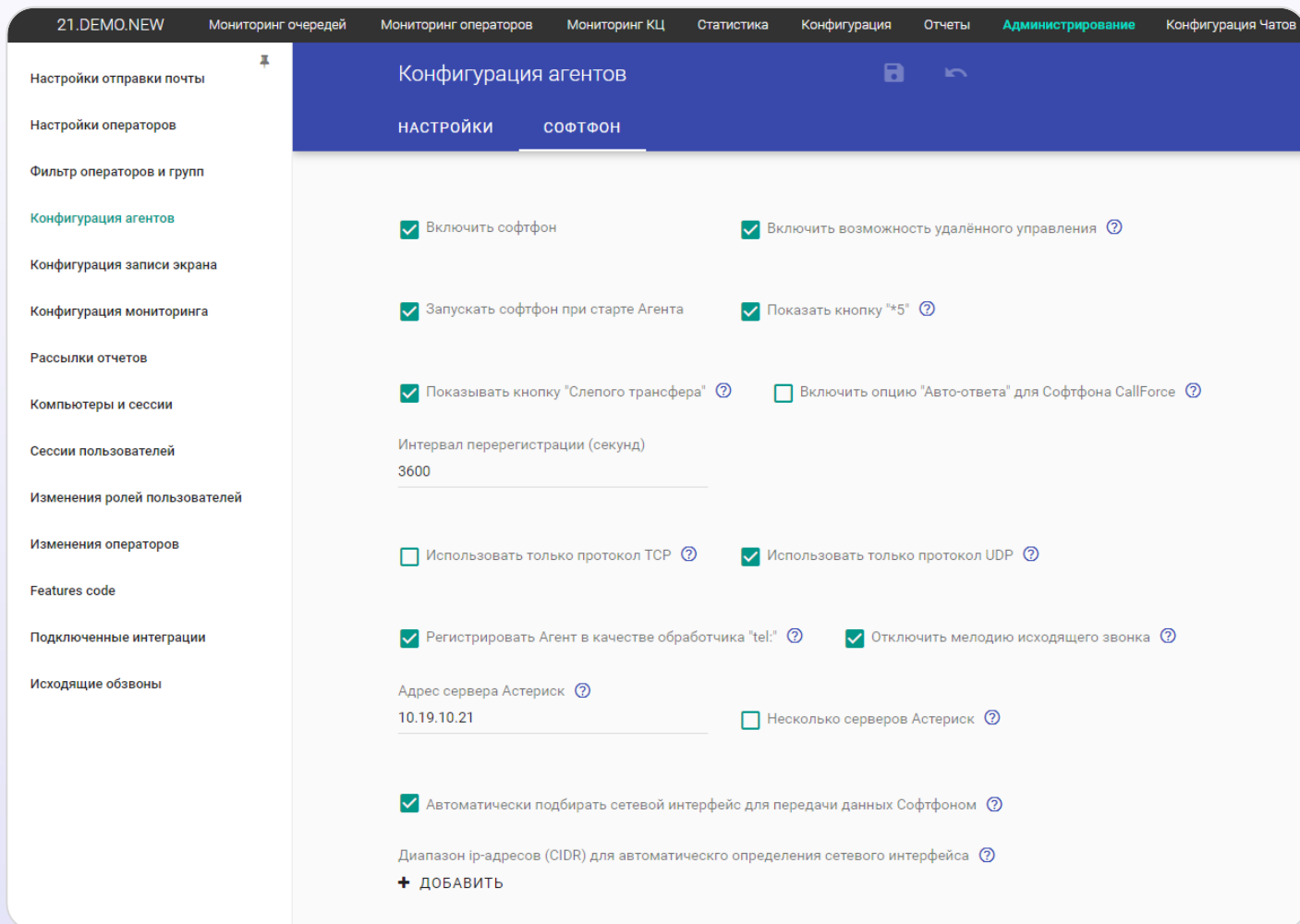
Вы можете не создавать пользовательские учётные записи вручную, выполнив эту работу автоматически



- Быстрый старт: для быстрого старта большого числа операторов можно активировать функцию автоматического создания учётных записей, тогда любые введённые сотрудниками данные для входа создадут соответствующие учетные записи, после чего данная функция отключается
- Использовать вход через учётную запись AD по Kerberos и сам список учётных записей импортировать по LDAP из контроллера домена. Для этого у нас есть [доп. модуль AD-аутентификации](#). Что также положительно повлияет и на общий уровень безопасности

# Централизованное администрирование

Надёжный софтфон уже входит в рабочее место оператора, которым вы также управляете из единого интерфейса



## Задайте тонкие настройки приложения операторов из единого интерфейса

- Укажите за какой период показывать пропущенные звонки в списке на обработку и установите максимальное число попыток перезвонов
- Разрешите опцию авто-ответа
- Управляйте использованием безусловного перевода звонков
- Используйте механизм автопауз операторов по неактивности предотвращая пропущенные
- Включите определение номеров телефонов по :tel и многое другое

# Централизованное администрирование

Управляйте визуализацией данных в дашбордах

Настройки отправки почты

Настройки операторов

Фильтр операторов и групп

Конфигурация агентов

Конфигурация записи экрана

Конфигурация мониторинга

Конфигурация мониторинга

МОНИТОРИНГ ОЧЕРЕДЕЙ

МОНИТОРИНГ ОПЕРАТОРОВ

Виджеты

Для отвеченных, разбитие времени ожидания по секундам ?

0,5,10,20

Для пропущенных, разбитие времени ожидания по секундам ?

0,5,10,20

Настройки отправки почты

Настройки операторов

Фильтр операторов и групп

Конфигурация агентов

Конфигурация записи экрана

Конфигурация мониторинга

Рассылки отчетов

Компьютеры и сессии

Сессии пользователей

Конфигурация мониторинга

МОНИТОРИНГ ОЧЕРЕДЕЙ

МОНИТОРИНГ ОПЕРАТОРОВ

☒

Показывать статистику операторов по внутренним звонкам ?

☒

Показывать звонки в разговоре ?

Настройка изменения цвета фона для звонков в очереди

Светло зеленый

1

Желтый

2

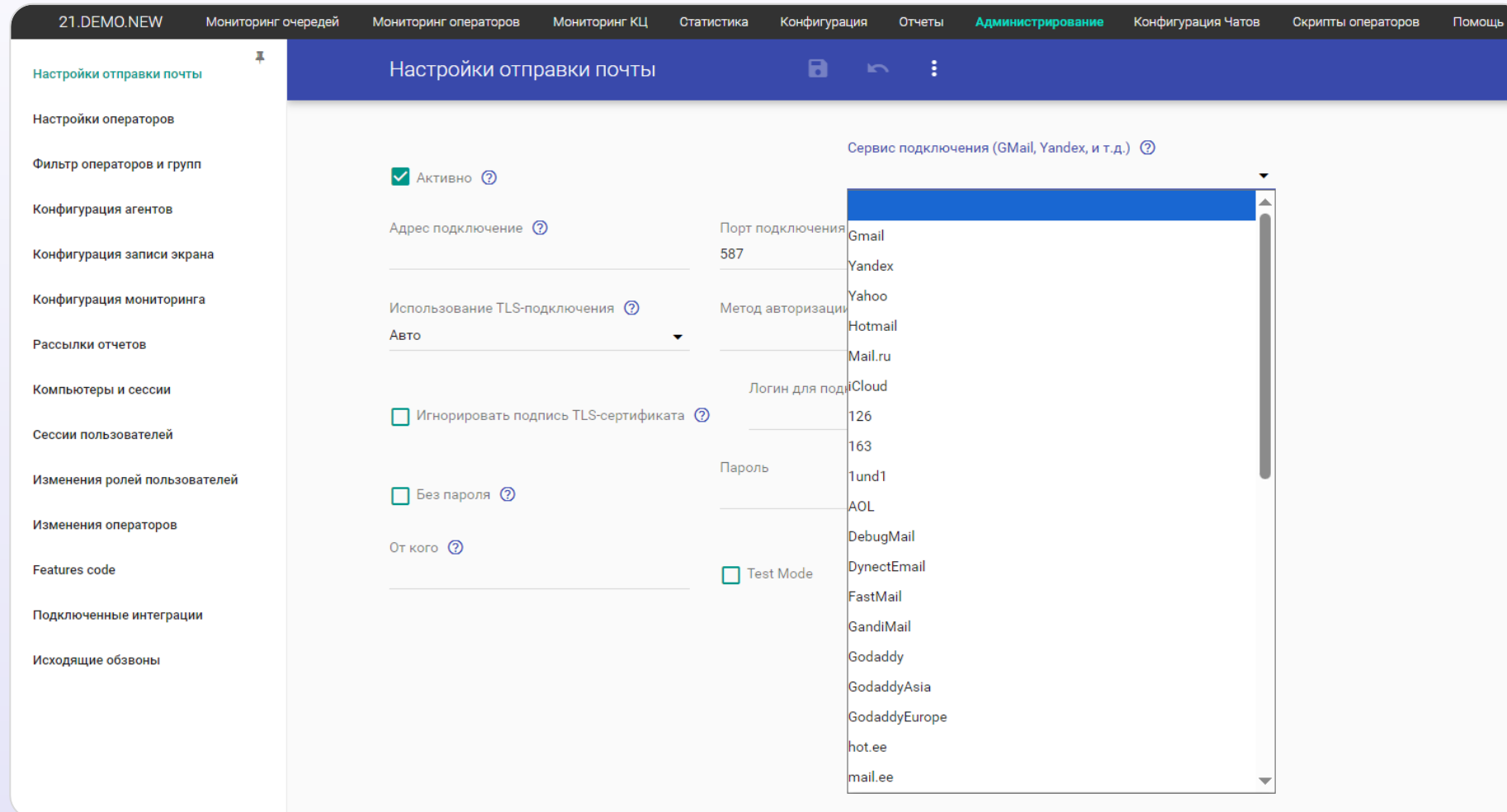
Красный

3

Темно Красный

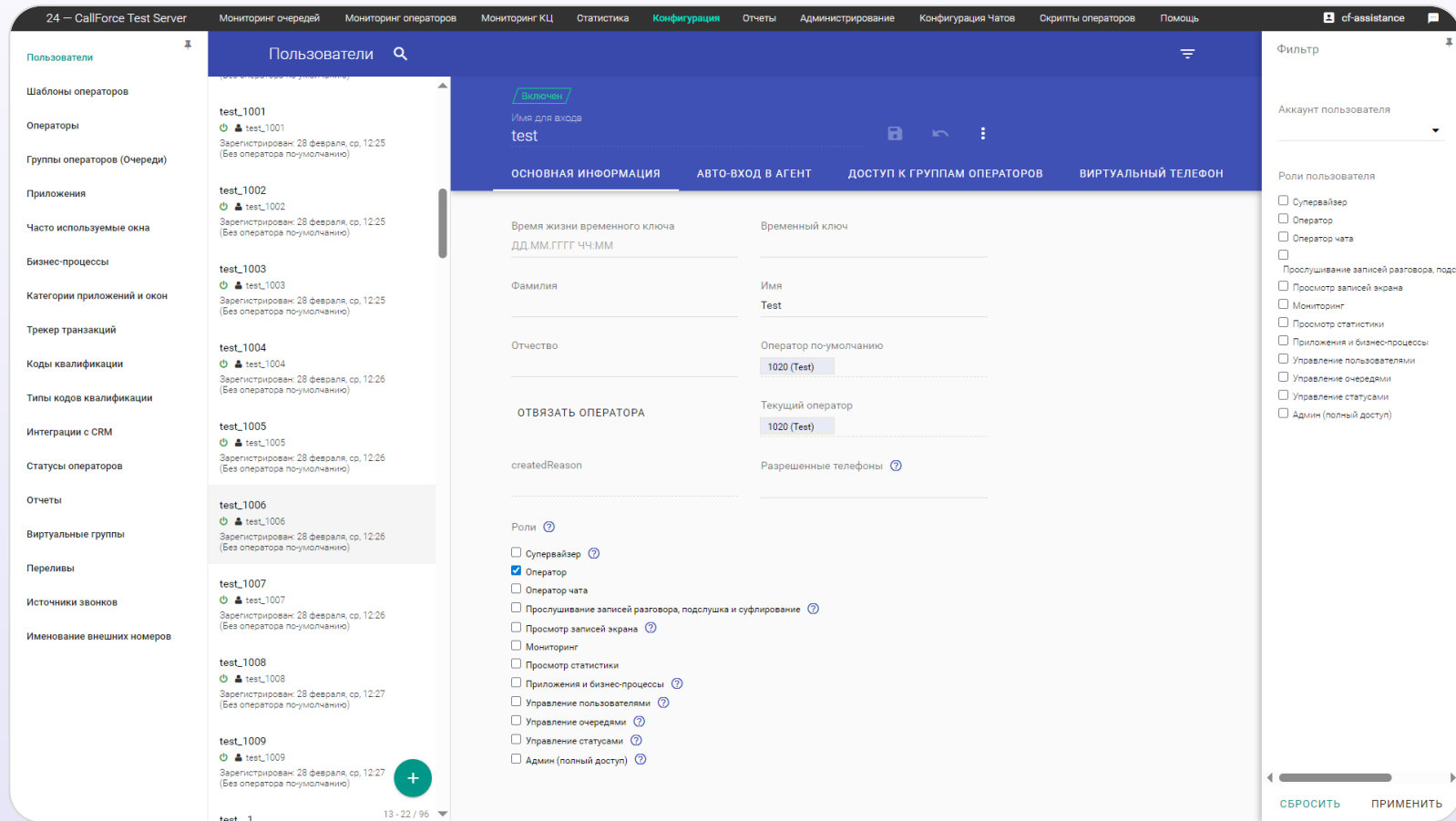
4

# Подключайте любые почтовые сервисы для рассылки отчетов



# Безопасность

## Полный контроль доступов к системе с ролевой моделью



- Ролевая модель и назначение прав к определенным чувствительным функциям, как прослушка и суфлирование, статистика, мониторинг, и др.
- Управляйте правами доступа к данным. Закрепляйте супервайзеров только за их группами операторов, предоставляя лишь необходимый для исполнения обязанностей уровень доступа.

# Безопасность

Список сессий пользователей позволит выполнить быстрый перезапуск рабочего места оператора или его разлогинивание

21.DEMO.NEW

Мониторинг очередей

Мониторинг операторов

Мониторинг КЦ

Статистика

Конфигурация

Отчеты

Администрирование

Конфигурация Чатов

Настройки отправки почты

Настройки операторов

Фильтр операторов и групп

Конфигурация агентов

Конфигурация записи экрана

Конфигурация мониторинга

Рассылки отчетов

Компьютеры и сессии

Сессии пользователей

Изменения ролей пользователей

Изменения операторов

Features code

Подключенные интеграции

Исходящие обзвоны

Компьютеры и сессии

DESKTOP-CL34DJK — SintEX

Лавренко Илья 1201

DESKTOP-DKB8H9B — MikroPC  
1202

DESKTOP-G7U5U7E — sava  
1006

DESKTOP-GQGAV06 — Admin

DESKTOP-GQGAV06 — Ученик

DESKTOP-IF5JA5G — Araik

DESKTOP-M3DRFNT — SEX-MACHINA  
1008

DESKTOP-TB7F3M0 — Давид

DIZER-PC — dima5  
1012

DESKTOP-CL34DJK — SintEX

ПЕРЕЗАПУСТИТЬ АГЕНТ

РАЗЛОГИНИТЬ

COMPUTERNAME

DESKTOP-CL34DJK

LOGONSERVER

\\DESKTOP-CL34DJK

USERDOMAIN

DESKTOP-CL34DJK

USERDNSDOMAIN

Системный пользователь

SintEX

CLIENTNAME

Текущий пользователь

Lavrenko\_I

Текущий оператор

1201

Последняя активность

15.05.2025 14:36

# Безопасность

Любое изменение прав доступов не останется незамеченным

21.DEMO.NEW

Мониторинг очередей

Мониторинг операторов

Мониторинг КЦ

Статистика

Конфигурация

Отчеты

Администрирование

Конфигурация Чатов

Скрипты операторов

Помощь

admin

Настройки отправки почты

Настройки операторов

Фильтр операторов и групп

Конфигурация агентов

Конфигурация записи экрана

Конфигурация мониторинга

Рассылки отчетов

Компьютеры и сессии

Сессии пользователей

Изменения ролей пользователей

Изменения операторов

Features code

Подключенные интеграции

Исходящие обзвоны

Изменения ролей пользователей

| ↑ Время изменения         | Пользователь | Изменивший пользователь | Новый список ролей                                                                                                                 | Предыдущий список ролей        |
|---------------------------|--------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 16.05.2025 - 17:46:04, пт | 1259         | 1279                    | monitoring,operator,supervisor,operatorChat,listener,screenWatcher,statistic,bp,users,queuesAccess,statusesAccess,localAdmin       | monitoring,operator            |
| 14.05.2025 - 09:25:45, ср | 1280         | API                     | operator                                                                                                                           | operator                       |
| 13.05.2025 - 08:57:04, вт | 1027         | 1279                    | operator,supervisor,localAdmin,operatorChat                                                                                        | operator,supervisor,localAdmin |
| 29.04.2025 - 19:17:13, вт | 1001         | 1001                    | admin,localAdmin,supervisor                                                                                                        | admin,localAdmin               |
| 29.04.2025 - 19:17:10, вт | 1001         | 1001                    | admin,localAdmin                                                                                                                   | admin,localAdmin,bp,queues     |
| 29.04.2025 - 19:16:52, вт | 1001         | 1001                    | admin,localAdmin,bp,queuesAccess,users,statusesAccess,statistic,monitoring,screenWatcher,listener,operatorChat                     | admin,localAdmin,bp,queues     |
| 29.04.2025 - 19:16:45, вт | 1001         | 1001                    | admin,localAdmin,bp,queuesAccess,users,statusesAccess,statistic,monitoring,screenWatcher,listener,operatorChat,supervisor          | admin,localAdmin,bp,queues     |
| 29.04.2025 - 19:16:32, вт | 1001         | 1001                    | admin,localAdmin,bp,queuesAccess,users,statusesAccess,statistic,monitoring,screenWatcher,listener,operatorChat,operator,supervisor | admin,localAdmin,bp,queues     |
| 29.04.2025 - 19:16:12, вт | 1001         | 1001                    | admin,localAdmin,bp,queuesAccess                                                                                                   | admin,localAdmin,bp            |
| 29.04.2025 - 19:15:52, вт | 1001         | 1001                    | admin,localAdmin,bp                                                                                                                | admin,localAdmin               |

Строк на странице: 10 1 - 10 / 58

# Отладка

Продукт покрыт детальной документацией с мощным поиском, что поможет быстро найти и устранить любой нюанс

CF

CallForce

Общее описание системы CallForce

ОПЕРАТОРАМ

Установка >

Первый вход >

Обзор интерфейса >

Софтфон

СУПЕРВАЙЗЕРАМ И АДМИНИСТРАТОРАМ

Начало работы >

Обзор интерфейсов >

АДМИНИСТРАТОРАМ И РАЗРАБОТЧИКАМ

Требования для установки системы CallForce

Остановка и запуск CallForce

Порядок обращения в техническую поддержку

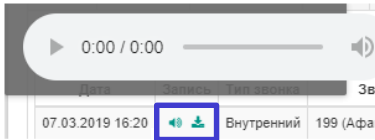
Поиск и устранение неисправностей

API >

Проблема — не работает прослушивание записи разговора (файл не найден)

Описание:

- При клике на  иконку плеера — интерфейс становится неактивным



- При попытке загрузки — страница с ошибкой:  
`file does not exist`

← → ↺

10.0.0.1:3000/download?filename=1551966326.52&exten=105

file does not exist

linkedid

Причина:

Файл записи отсутствует по указанному пути или монтирование выполнено неверно.

Решение:

- Убедитесь, что папка примонтирована:  
`/var/spool/asterisk/monitor/`
- Перейдите на сервер CallForce и выполните поиск:  
`find /var/spool/asterisk/monitor/ -name "*<linkedid>*"`

Где `<linkedid>` — значение из ссылки с ошибкой.

Термины

Общее описание

Диагностика Backend-сервисов необходимых для работы

Примечания

Получение текущего списка работающих сервисов

Проблема - список сервисов пустой

Проблема — нужный сервис не работает

Проблема — сервис самостоятельно перезагружается с небольшим промежутком времени

Проблема — сервис потребляет слишком много оперативной памяти

Диагностика работы WEB-приложения

Проблема — пользователь забыл пароль

Проблема — не работает авторизация (Socket)



# Операторам

Удобный интерфейс, лёгкий старт  
и наглядность работы



# Рабочее место оператора

Рабочее место оператора включает: мониторинг по группе, в которой состоит оператор, управление статусами с определением присутствия, межоператорский интерфейс обработки пропущенных и заказанных звонков, централизованно администрируемый софтфон и персональную статистику.

OnFly 0.9.25

Меню

Мои группыКонтактыТекущий звонокЗвонкиПропущенные1593ЗаказанныеОтчеты

[1001] Ларшин Олег Олегович

Очереди

Matrix (600)

test2

Matrix

Клиентов в ожидании1

Свободных операторов4

Разговоров сейчас2

Принятые звонки842

Пропущенные звонки928

Среднее время ожидания

Среднее время разговора

Статус

Длит.

Активен12м14с

Активен2м14с

Входящий разго...1м5с442192Разговор 01:05

Входящий разго...41с400167Разговор 00:41

995Активен2м14с

1001 Ларшин Олег ОлеговичПауза1д3ч27...

Введите номер

СНЯТЬ ПАУЗУ

Текущий статус:Пауза(27:27:06)

Оператору всегда наглядно видно сколько сейчас клиентов в ожидании и других операторов на линии. Благодаря этому, оператор может сориентироваться, например, когда ему пойти на обед.

# Оперативная помощь коллегам — в один клик

При разрешении со стороны супервайзера операторы видят в реальном времени ключевые метрики всех очередей и могут подключаться туда, где нужна помощь — в один клик. Это позволяет эффективно перераспределять нагрузку и снижать ожидание клиентов.

CFAgent 0.9.55 24 — CallForce Test Server

Меню

Мои группы Звонки Пропущенные Заказанные Отчеты Чат

[1012] Дмитрий Жернов

Входящие обращения (600)

Клиентов в ожидании: 1 Свободных операторов: 1 Разговоров сейчас: 3

Принятые звонки: 728 Пропущенные звонки: 0 Проп. внутр. звонки: 0

Среднее время ожидания: 13 с Среднее время разговора: 4 с

| Номер | ФИО               | Статус          | Длит.    | Возврат | Нажатие | Успешное | Усп. внутр. |
|-------|-------------------|-----------------|----------|---------|---------|----------|-------------|
| 1004  | Клевжиц Александр | Телефон отключ. | 44мин12с | 0       | 0       | 0        | 210         |
|       |                   |                 | 23с      | 182     | 0       | 0        | 8           |
|       |                   |                 | 3с       | 183     | 0       | 0        | 11          |
| 997   | Мюргель           | Активен         | 24с      | 184     | 0       | 0        | 8           |
| 993   | Cypher            | Вкл.            | 19с      | 179     | 0       | 0        | 6           |
| 1012  | Дмитрий Жернов    | Пауза           | 1мин4с   | 0       | 0       | 0        | 0           |

⌚ - Наибольшее время ожидания ответа среди текущих ожидающих на линии

СНЯТЬ ПАУЗУ

Текущий статус: Пауза(01:04)

Введите номер

**Система в реальном времени показывает ключевые показатели по всем очередям:**

- сколько клиентов ожидают
- сколько свободных операторов
- максимальное время ожидания в очереди
- число активных диалогов
- принятых/пропущенных звонков по группе и коллегам
- среднее время ожиданий и разговоров

# Инструменты оператора: авто и ручное управление статусами

CFAgent 0.9.54 21.DEMO.NEW 24 — CallForce Test Server

Меню

Мои группыКонтактыЗвонкиПропущенныеЗаказанныеОтчеты

[1000] Мутовин Александр

Очередь

|                             |   |       |   |   |
|-----------------------------|---|-------|---|---|
| Входящие обращения (600)    | 1 | 00:04 | 3 | 1 |
| Техническая поддержка (900) | 0 | 00:00 | 3 | 1 |

Техническая поддержка (900)

Клиентов в ожидании

Свободных операторов

Разговоров сейчас

Принятые звонки

Пропущенные звонки

Проп. внутр. звонки

Среднее время ожидания

Среднее время разговора

| Номер | ФИО               | Статус | Длит. | Входящие | Исходящие | Исходящие | Утр. внутр. | Утр. внутр. |
|-------|-------------------|--------|-------|----------|-----------|-----------|-------------|-------------|
| 1000  | Мутовин Александр |        |       | 0        | 0         | 0         | 0           | 0           |
| 997   | Morpheus          | Дозвон | 4с    | 0        | 36        | 0         | 0           | 0           |
| 999   | Neo (Conference)  | Вкл.   | 54с   | 0        | 35        | 0         | 0           | 0           |
| 992   | Tank              | Вкл.   | 31с   | 0        | 37        | 0         | 0           | 0           |
| 993   | Cypher            | Вкл.   | 12с   | 0        |           |           |             |             |

Активен

Пауза

Обработка текстовых обращений

Исходящий обзвон

Работа после звонка

Совещание

Отсутствие

Технический перерыв

Завтрак

Обед

Mixed

Текущий статус:

Активен(00:04)

# Инструменты оператора: централизованно администрируемый софтфон

CFAgent 0.9.54 21.DEMO.NEW 24 — CallForce Test Server

Меню

Мои группыКонтактыЗвонкиПропущенные16ЗаказанныеОтчеты

[1000] Мухомов Александр

очередь

|                             |   |       |   |   |
|-----------------------------|---|-------|---|---|
| Входящие обращения (600)    | 1 | 00:10 | 0 | 1 |
| Техническая поддержка (900) | 0 | 00:00 | 0 | 1 |

Входящие обращения (600)

Клиентов в ожидании

Свободных операторов

Разговоров сейчас

Принятые звонки

Пропущенные звонки

Проп. внутр. звонки

Среднее время ожидания

Среднее время разговора

161

17

0

12 с

| Номер | ФИО               | Статус             | Длит.           | Возврат | Нажатие | Молчаливо | Удержание | Уч. внутр. |
|-------|-------------------|--------------------|-----------------|---------|---------|-----------|-----------|------------|
| 3004  | 3004              | Пауза(Системная)   | 11мес.21дн.5... | 0       | 0       | 0         | 0         | 0          |
| 994   | Trinity           | Технический пер... | 12мес.2дн.17... | 0       | 0       | 0         | 0         | 0          |
| 996   | termi             | Активен            | 2мин44с         | 0       | 0       | 0         | 0         | 0          |
| 1000  | Мухомов Александр | Дозвон             | 10с             | 0       | 0       | 0         | 8         | 0          |
| 997   | Morpheus          | Пауза              | 6мин12с         | 39      | 0       | 0         | 1         | 0          |
| 999   | Neo (Conference)  | Пауза              | 6мин11с         | 38      | 0       | 0         | 1         | 0          |
| 992   | Tank              | Пауза              | 6мин8с          | 41      | 0       | 0         | 0         | 0          |
| 993   | Cypher            | Пауза              | 6мин14с         | 43      | 0       | 0         | 0         | 0          |

Телефон

Входящие обращения (600)

00:00

79655065826

79655065826

Введите номер

Входящие обращения (600)

00:00

79655065826

79655065826

Введите номер

НА ПЕРЕРЫВ

Текущий статус: Дозвон 89655065826(00:10)

# Инструменты оператора: обработка пропущенных и заказанных звонков

CFAgent 0.9.54 21.DEMO.NEW 24 — CallForce Test Server

Меню

Мои группы   Контакты   Звонки   Пропущенные <sup>17</sup>   Заказанные   Отчеты

[1000] Мухомин Александр

Пропущенные звонки

Фильтр по клиентам

| Очередь                  | Время звонка | Ожидание звонка | Список операторов | Абонент     | Пропущен  | Перезвонов  |
|--------------------------|--------------|-----------------|-------------------|-------------|-----------|-------------|
| Входящие обращения (600) | 16:16:39     | 1 мин35с        | 1000              | 89655065826 | мног      | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:16:19     | 1 мин55с        | Не назначены      | 89261573943 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:15:39     | 2 мин35с        | Не назначены      | 89654661446 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:15:19     | 2 мин55с        | Не назначены      | 89657036166 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:15:59     | 2 мин15с        | Не назначены      | 84994908413 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:14:59     | 3 мин15с        | Не назначены      | 89267794631 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:14:39     | 3 мин35с        | Не назначены      | 89656468930 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:14:19     | 3 мин55с        | Не назначены      | 84997276301 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:13:59     | 4 мин15с        | Не назначены      | 84956901600 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:12:59     | 5 мин15с        | Не назначены      | 89269899335 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:12:39     | 5 мин35с        | Не назначены      | 89263316575 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:12:19     | 5 мин55с        | Не назначены      | 89658452682 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:11:59     | 6 мин15с        | Не назначены      | 84997151517 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:11:39     | 6 мин35с        | Не назначены      | 89266282131 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:11:19     | 6 мин55с        | Не назначены      | 84958710076 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:10:59     | 7 мин15с        | Не назначены      | 89655148458 | в очереди | Перезвонить |
| Входящие обращения (600) | 16:10:39     | 7 мин35с        | 1000              | 84999322265 | мног      | Перезвонить |

Введите номер

Микрофон

Мобильный телефон

Настройки

СНЯТЬ РУЧНУЮ ПАУЗУ

Текущий статус: Исходящий обзвон(00:02)

Единый межоператорский список обработки исключает совместную попытку дозвона несколькими операторами. Кнопка «Перезвонить» напротив контакта мгновенно исчезает как только кто-либо из операторов ей воспользуется

# Личные отчёты операторов

CFAgent 0.9.54 21.DEMO.NEW 24 — CallForce Test Server

Меню

Мои группы   Контакты   Звонки   Пропущенные <sup>19</sup>   Заказанные   **Отчеты**

[1000] Мутовин Александр

## Отчеты

Выберите отчет:

- Отчёт по очередям
- Очереди по часам
- Очереди по часам
- Очереди по дням
- Очереди по дням
- Отчёт по операторам очередей
- Активность операторов
- Входящие звонки операторов
- Статусы операторов - Старая версия
- Сводка по статусам операторов - Старая версия
- Операторы с разбивкой по очередям
- Звонки с кодами квалификации
- Использование кодов квалификации
- Сгруппированный отчет
- Список звонков
- География звонков
- Пропущенные звонки
- Обратные звонки
- Заказанные звонки
- Переведённые звонки
- Звонки в нерабочее время
- Сводный отчет по звонкам
- Оценки звонков операторов - Старая версия
- Оценки звонков операторов
- Оценки звонков операторов - версия в разработке
- Отчёт по IVR
- Статусы операторов
- Сводка по статусам операторов
- [342] Звонки операторов
- [347] Исходящие звонки
- [351] Отчет по звонкам
- [352] ФОТ Ремонт
- [352] ФОТ Звонки
- [352] ФОТ Рук. смен
- [352] ФОТ РКЦ по группам
- [309] Отчет по операторам по часам
- [10,325] Отчет по звонкам по месяцам

Структура отчетов доступная операторам та же, что и у супервайзеров, но операторы увидят в отчётах лишь свои звонки

СНЯТЬ РУЧНУЮ ПАУЗУ

Текущий статус: Исходящий обзвон(00:05)

Введите номер

# Итого, базовая комплектация CallForce

- Контроль, эффективность и принятие решений на основе данных руководителям и супервайзерам
- Централизованное администрирование, no-code конфигурация и безопасность администраторам
- Удобный интерфейс, лёгкий старт и наглядность работы для операторов





# Сэкономьте на внедрении системы в 5-10 раз по сравнению с аналогами

Помимо того, что для Asterisk отсутствуют аналогичные решения, CallForce стоит ~ в 5-10 раз ниже аналогов среди других платформ, предоставляя тот же или больший функционал. Средняя окупаемость CallForce по отношению к облачным и иным коробочным решениям ~ 8-14 месяцев. При этом, полная стоимость прозрачна и легко прогнозируема, в отличие от многих конкурентных решений, применяющих сложные системы расчётов и скрытые платежи.



5-10x

**Экономия**

Ниже стоимость  
по сравнению с аналогами

8-14

**Месяцев**

Средний срок  
окупаемости системы

100%

**Прозрачность**

Полностью прозрачная  
система ценообразования

# Ваш контакт-центр как мощный актив

CallForce: превращает каждый звонок в возможность и каждое взаимодействие — в лояльного клиента

1

## **Полный контроль и мгновенная реакция:**

Оперативный мониторинг в режиме реального времени, позволяющий выявлять проблемы мгновенно и принимать решения, когда они ещё не стали критическими. Ваша команда всегда на шаг впереди.

2

## **Эффективность, измеренная и управляемая:**

Подробная статистика и аналитика звонков раскрывают ключевые метрики, такие как уровень обслуживания (SL), количество пропущенных звонков и загрузка операторов по часам и дням. Вы платите за реальную работу, а не за простои.

3

## **Стабильный высокий уровень сервиса:**

Автоматический контроль качества разговоров, возможность онлайн-прослушивания и суфлирования операторов обеспечивают стабильно высокую квалификацию ваших сотрудников, сокращая недовольство клиентов и повышая их лояльность.

4

## **Исключите потери клиентов:**

Умные механизмы маршрутизации и авто-паузы позволяют максимально эффективно распределять нагрузку и исключать потерянные звонки. Каждый клиент получает внимание.

5

## **Оптимальное использование ресурсов:**

Системы аналитики CallForce позволяют точно определять необходимое количество операторов и формировать гибкие графики работы, экономя ваш бюджет и увеличивая прибыльность.

6

## **Используйте CallForce и превратите свой контакт-центр из статьи затрат в стратегический инструмент роста и процветания организации.**

# CallForce: модули для контроля, качества и роста

Управляйте качеством, автоматизируйте процессы, усиливайте результат с расширениями CallForce. Наши решения адаптированы под любые цели, обеспечивая системный рост ваших ключевых показателей.



# Модули CallForce для оптимизации контакт-центра



## Повышение качества обслуживания

Оценивайте ваш контакт-центр глазами клиентов для реального улучшения сервиса.



## Упрощение клиентского пути

Находите потерявшихся в IVR-меню и оптимизируйте взаимодействие.



## Устранение неэффективностей

Выявляйте процессы, где операторы теряют время и совершают ошибки, глядя на детали их глазами.



## Классификация звонков

Систематизируйте звонки по темам и ускоряйте адаптацию новых сотрудников.



## Поиск «золота» в данных

Объединяйте КЦ, CRM, маркетинг и другие ИС для выявления скрытых взаимосвязей.



## Ускорение обработки

Сокращайте ошибки, избавляя операторов от постоянных переключений между окнами.



## Единая очередь обращений

Выстраивайте общую очередь голосовых и текстовых обращений без слепых зон.



## Автоматизация рутины

Сосредоточьтесь на развитии, автоматизировав регулярные обзвоны и обработку пропущенных и заказанных звонков.



## Защита доступа

Мгновенно блокируйте ушедших сотрудников и подключайте новых через единый контроль из AD.

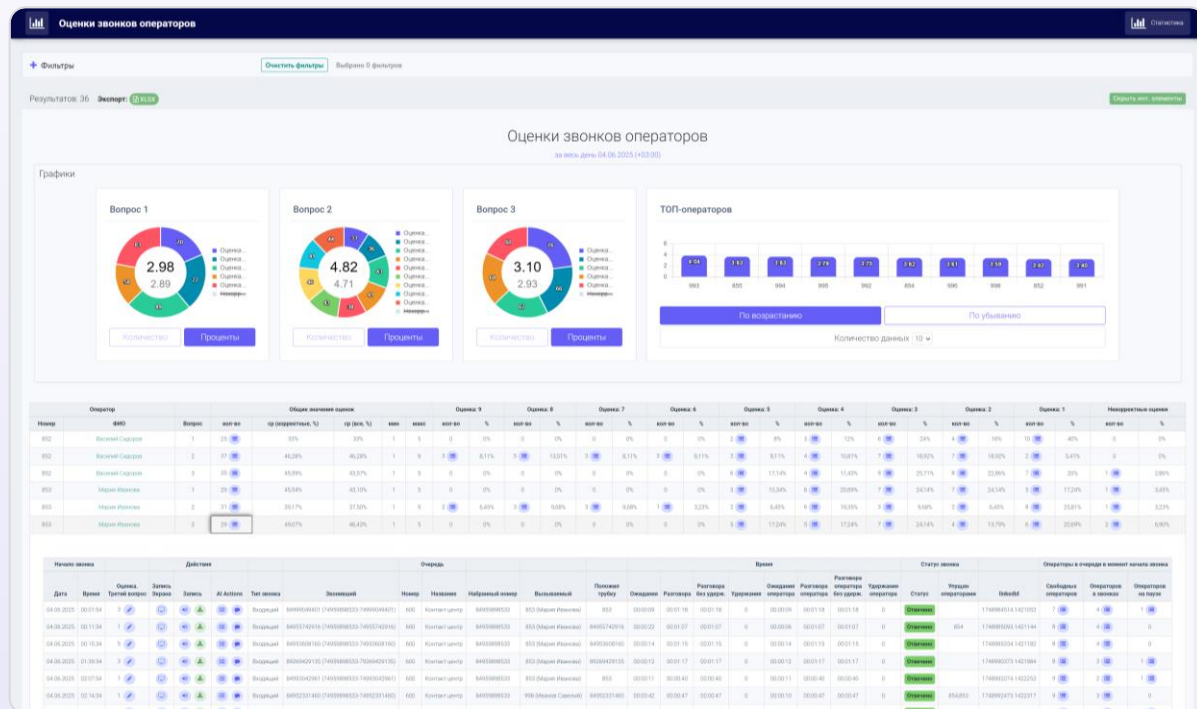


## Анализ звонков

«Прослушивайте» тысячи звонков за минуты, выявляя эталонные диалоги и недопустимые ошибки.

## Оцените контакт-центр глазами клиентов

Повысьте качество и удержание с модулем постразговорной оценки. Переходите от предположений к объективной обратной связи, принимая решения на основе данных, а не интуиции.



- **Обратная связь в цифрах:**  
FCR, NPS, CSAT показатели после звонка
- **Быстрая визуализация:**  
Интерактивные графики и дашборды
- **Контроль слабых мест:**  
Выявляйте сотрудников, нуждающихся в дообучении
- **Связь с KPI:**  
Данные для премирования и планирования обучения
- **Полная прозрачность:**  
Оценивайте общую картину по всей команде.

**Этот простой инструмент приносит пользу с первого дня:**  
повышает вовлечённость сотрудников, лояльность клиентов  
и прозрачность процессов.

# IVR-анализ:

## оптимизируйте путь клиента

Модуль IVR-анализа визуализирует маршруты звонков, количество обращений по каждому пункту меню и предоставляет возможность прослушивания записей

- 1

### Оптимизация меню IVR

Выявляйте неиспользуемые пункты, сокращайте путь клиента к нужному специалисту, находите пропущенные на IVR-этапах
- 2

### Снижение нагрузки на операторов

Анализируйте уровень самообслуживания на этапе IVR и оптимизируйте его для снижения нагрузки на операторов
- 3

### Повышение удовлетворенности

Улучшайте клиентский опыт, делая меню IVR более понятным и удобным, а также вставляйте важные объявления перед наиболее популярными пунктами

+

ВЫБОР ВНЕШНИХ НОМЕРОВ

Все

Ни одного

Выбрано 12 элементов

ЭКСПОРТ:

XLSX

Скрыть инт. элементы

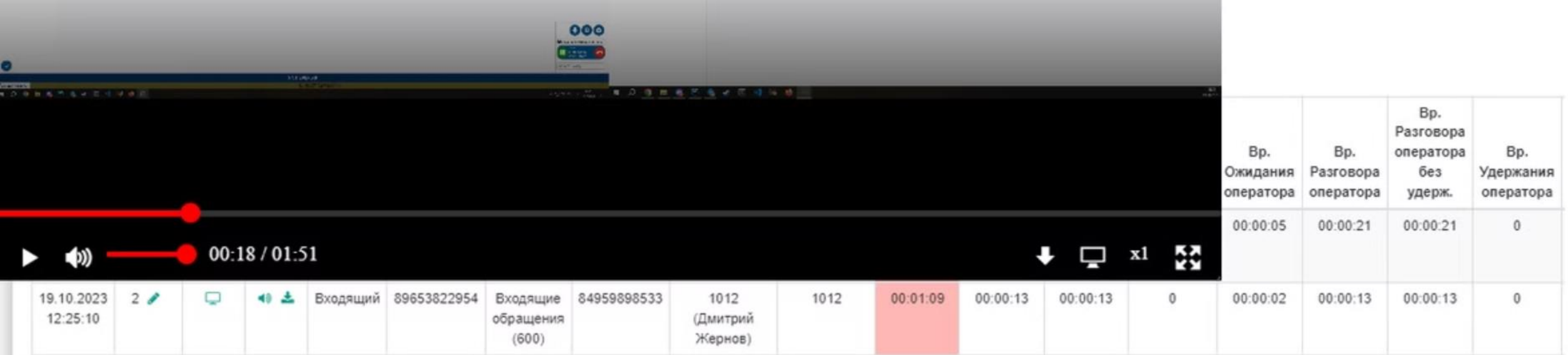
Результ

ОТЧЁТ ПО IVR

с 18.05.2025 по 24.05.2025 время 00:00-23:59 (+03:00)

| Пункт меню      | Support | Sales | Main | ChooseOperator | ChooseLine |
|-----------------|---------|-------|------|----------------|------------|
| Неверный ввод   | 398     | 412   | 890  | 419            | 655        |
| Прямой набор    | 430     | 436   | 908  | 393            | 656        |
| Положил трубку  | 204     | 192   | 451  | 203            | 349        |
| Пункт не выбран | 157     | 153   | 954  | 150            | 168        |
| Пункт "0"       | 182     | 198   | 1128 | 205            | 222        |
| Пункт "1"       | 240     | 286   | 1661 | 0              | 334        |
| Пункт "2"       | 547     | 562   | 1644 | 556            | 338        |
| Пункт "3"       | 293     | 0     | 1688 | 268            | 336        |
| Пункт "4"       | 0       | 272   | 1655 | 258            | 318        |





The screenshot shows a software interface for recording operator screens. At the top, there's a video player with a red progress bar and a timestamp of 00:18 / 01:51. Below the player is a table with columns for date, time, icons, status, and various time intervals. The table has two rows of data.

| Вр. Ожидания оператора | Вр. Разговора оператора | Вр. Разговора оператора без удерж. | Вр. Удержания оператора |
|------------------------|-------------------------|------------------------------------|-------------------------|
| 00:00:05               | 00:00:21                | 00:00:21                           | 0                       |

|                        |   |  |  |          |             |                          |             |                          |      |          |          |          |   |          |          |          |   |
|------------------------|---|--|--|----------|-------------|--------------------------|-------------|--------------------------|------|----------|----------|----------|---|----------|----------|----------|---|
| 19.10.2023<br>12:25:10 | 2 |  |  | Входящий | 89653822954 | Входящие обращения (600) | 84959898533 | 1012<br>(Дмитрий Жернов) | 1012 | 00:01:09 | 00:00:13 | 00:00:13 | 0 | 00:00:02 | 00:00:13 | 00:00:13 | 0 |
|------------------------|---|--|--|----------|-------------|--------------------------|-------------|--------------------------|------|----------|----------|----------|---|----------|----------|----------|---|

## Модуль записи экранов операторов: увидеть своими глазами

Записывает действия оператора на экране во время разговора и рабочего дня, позволяя анализировать его работу и выявлять области для улучшения. Переключение между записанными мониторами и ускорение воспроизведения – делают процесс приятным и удобным.

### 1 Повышение эффективности

Анализируйте действия операторов, выявляйте и устраняйте «узкие места» в процессах, видя весь процесс контакта с клиентом глазами оператора.

### 2 Обучение и развитие

Используйте записи экранов для обучения новых сотрудников и повышения квалификации опытных операторов.

### 3 Контроль качества

Следите за соблюдением стандартов обслуживания и скриптов продаж. Модуль подсветит точки роста и поможет устранить шероховатости процессов.

# Контроль активности в приложениях

от общей картины до конкретных действий

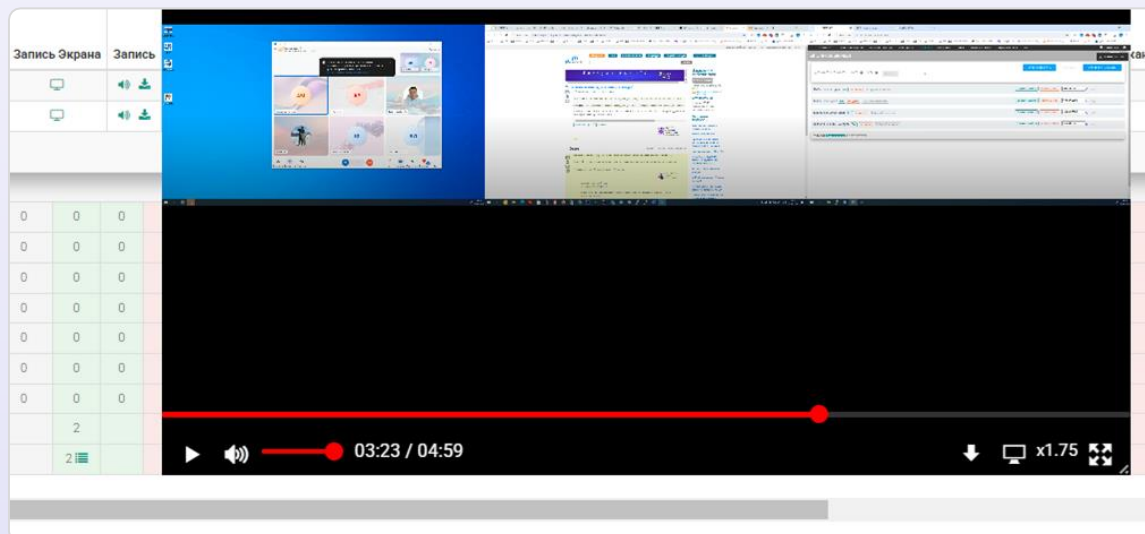
## Отслеживайте, в каких приложениях операторы проводят рабочее время

Определяйте, насколько эффективно используются ресурсы, выявляйте отвлекающие факторы, анализируйте нагрузку и повышайте продуктивность с помощью встроенного отчёта и дашборда модуля экранной записи.

Приложения

Рабочий день: 2 ч 32 мин 51 с

|                                    |      |     |
|------------------------------------|------|-----|
| CFAgent CFAgent ... DEMO.NEW...    | ⌚ 15 | 👤 1 |
| Opera GX Internet Browser Мои г... | ⌚ 10 | 👤 1 |
| Telegram Desktop Alilanz           | ⌚ 5  | 👤 1 |



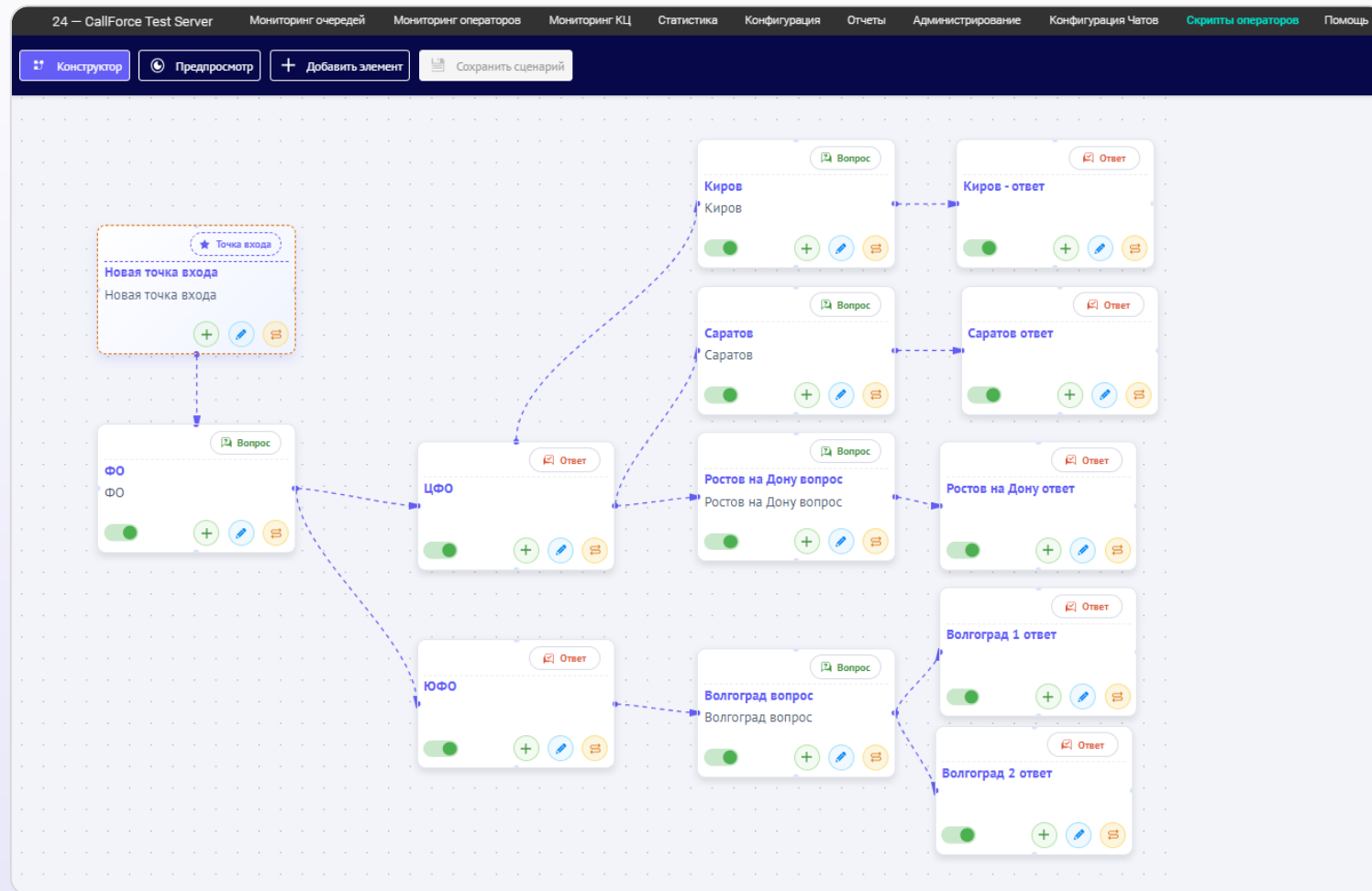
## Отчёт по использованным приложениям

с 13.05.2025 по 14.05.2025 время 00:00-23:59 (+03:00)

| Работа в             |                     |                                                                           | Нахождение в этом окне |              |                      |                       |                     |                        | Свойство окна |                 |         |
|----------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------|----------------------|-----------------------|---------------------|------------------------|---------------|-----------------|---------|
| Оператор             | Приложение          | Окно                                                                      | Кол-во переключений    | Время работы | Среднее время работы | Процент использования | Первое переключение | Последнее переключение | Продуктивное? | Пост-Обработка? | Повтор? |
| 1201 (Илья Лавренко) | CFAgent             | CFAgent                                                                   | 7                      | 00:00:50     | 00:00:07             | 9,18%                 | 13.05.2025 08:27    | 14.05.2025 10:59       | Да            | Нет             | Нет     |
| 1201 (Илья Лавренко) | CFAgent             | CFAgent - DEMO NEW NW.js                                                  | 1                      | 00:00:05     | 00:00:05             | 9,12%                 | 13.05.2025 08:27    | 13.05.2025 08:27       | Да            | Нет             | Нет     |
| 1201 (Илья Лавренко) | Блокнот             | *Безымянный блокнот                                                       | 5                      | 00:00:17     | 00:00:03             | 3,10%                 | 13.05.2025 11:54    | 13.05.2025 11:59       | Да            | Нет             | Нет     |
| 1201 (Илья Лавренко) | Yandex              | DEMO NEW Яндекс Браузер                                                   | 3                      | 00:03:55     | 00:01:18             | 43,19%                | 13.05.2025 11:54    | 14.05.2025 10:39       | Да            | Нет             | Нет     |
| 1201 (Илья Лавренко) | CFAgent             | CFAgent - DEMO NEW                                                        | 1                      | 00:00:14     | 00:00:14             | 2,50%                 | 13.05.2025 11:58    | 13.05.2025 11:58       | Да            | Нет             | Нет     |
| 1201 (Илья Лавренко) | Yandex              | /v1/public/addCallback/callbackName=?&query=?&requestTime= Яндекс Браузер | 1                      | 00:00:02     | 00:00:02             | 0,36%                 | 13.05.2025 11:58    | 13.05.2025 11:58       | Да            | Нет             | Нет     |
| 1201 (Илья Лавренко) | Калькулятор Windows | Калькулятор                                                               | 3                      | 00:00:31     | 00:00:10             | 5,68%                 | 13.05.2025 11:58    | 13.05.2025 11:59       | Да            | Нет             | Нет     |
| 1201 (Илья Лавренко) | Проводник           | Выполнить                                                                 | 1                      | 00:00:02     | 00:00:02             | 0,33%                 | 13.05.2025 11:59    | 13.05.2025 11:59       | Да            | Нет             | Нет     |
| 1201 (Илья Лавренко) | Yandex              | Операторы CallFlow Яндекс Браузер                                         | 1                      | 00:00:16     | 00:00:16             | 2,91%                 | 14.05.2025 08:30    | 14.05.2025 08:30       | Да            | Нет             | Нет     |
| 1201 (Илья Лавренко) | Проводчик           | CFAgent                                                                   | 1                      | 00:00:03     | 00:00:03             | 0,56%                 | 14.05.2025 09:26    | 14.05.2025 09:26       | Да            | Нет             | Нет     |
| 1201 (Илья Лавренко) | Yandex              | Порядок обращения в техническую поддержку CallFlow Яндекс Браузер         | 1                      | 00:02:48     | 00:02:48             | 30,82%                | 14.05.2025 09:26    | 14.05.2025 09:28       | Да            | Нет             | Нет     |
| 1201 (Илья Лавренко) | Yandex              | Снижение бюрократической нагрузки на педагогов Яндекс Браузер (Иконичко)  | 1                      | 00:00:02     | 00:00:02             | 0,39%                 | 14.05.2025 10:39    | 14.05.2025 10:39       | Да            | Нет             | Нет     |
| Среднее              |                     |                                                                           | 2                      | 00:00:45     | 00:00:26             | 8,33%                 |                     |                        |               |                 |         |
| Всего                |                     |                                                                           | 26                     | 00:09:04     | 00:05:10             |                       |                     |                        |               |                 |         |



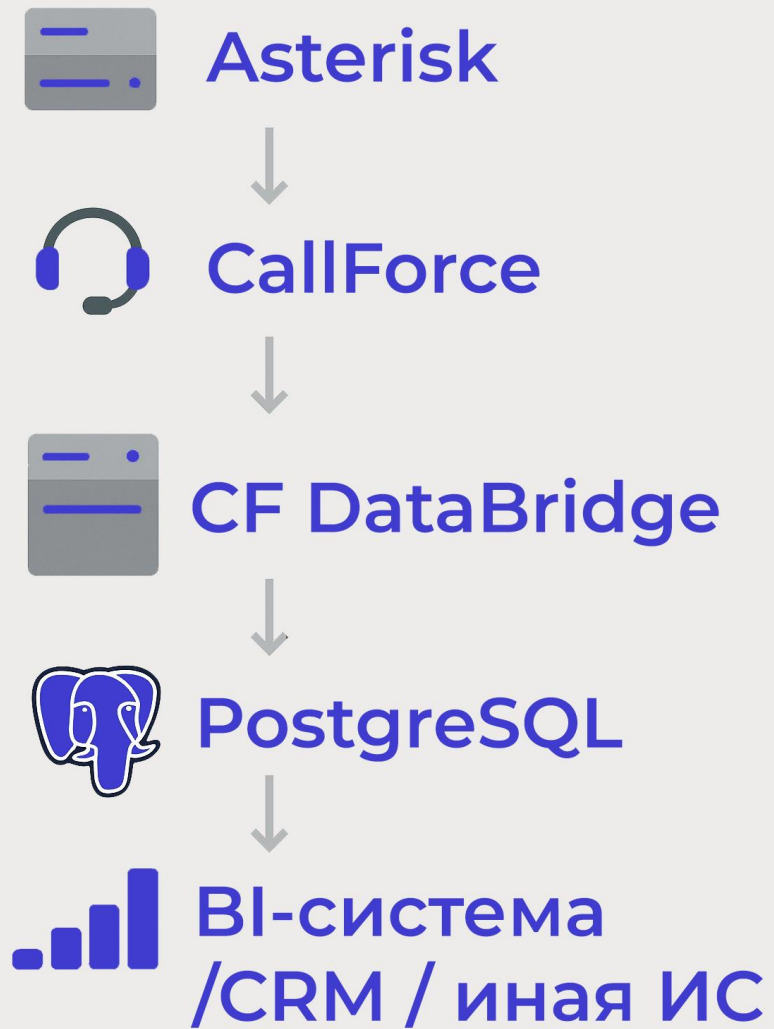
# Конструктор скриптов разговоров



Супервайзер выстраивает цепочку классификации обращения, а оператор пошагово движется по ней.

Далее все звонки сортируются по классификациям, выполненным операторами в автоматически генерируемых системой отчётах.

**Любой классифицированный список звонков можно выгрузить, прослушать и рассмотреть другие детали.**



# CallForce DataBridge:

## интегрируйте данные в вашу BI-систему

Модуль DataBridge обеспечивает выгрузку и синхронизацию данных из CallForce во внешнюю базу данных PostgreSQL для последующего анализа в BI-системах.

1

### Сбор данных

CallForce собирает информацию о звонках, работе операторов, оценках клиентов и др.

2

### Передача данных

DataBridge передает данные в базу данных PostgreSQL.

3

### Анализ данных

BI-системы подключаются к PostgreSQL и позволяют анализировать данные CallForce совместно с данными CRM и других систем в поисках доп.инсайтов.

# Интеграция с CRM: три уровня для максимальной эффективности

CallForce предлагает три варианта интеграции с CRM: встроенный интерфейс, CTI-панель и универсальные возможности.

1

## Встроенный интерфейс

Веб-окно CRM встраивается в приложение CFAgent, обеспечивая доступ к информации о клиенте во время разговора.

2

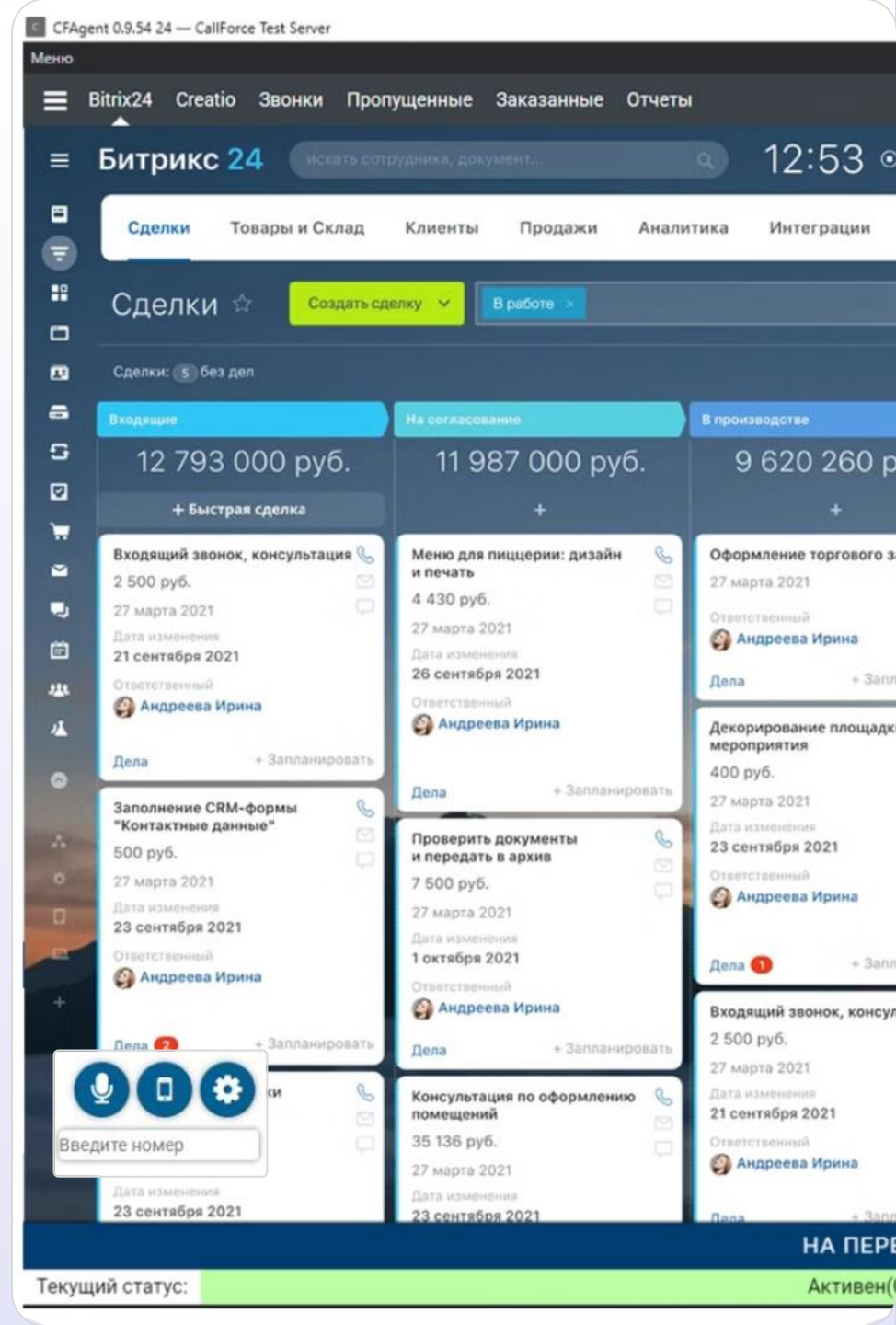
## CTI-панель

Позволяет управлять звонками непосредственно из интерфейса CRM.

3

## Универсальные возможности

Интеграция с любыми информационными системами для отображения карточки контрагента и иных задач.



# СТІ-панель:

## удобство и надежность

### 1 Надежность и качество связи

Используется стабильный SIP-протокол для обеспечения качественной связи.

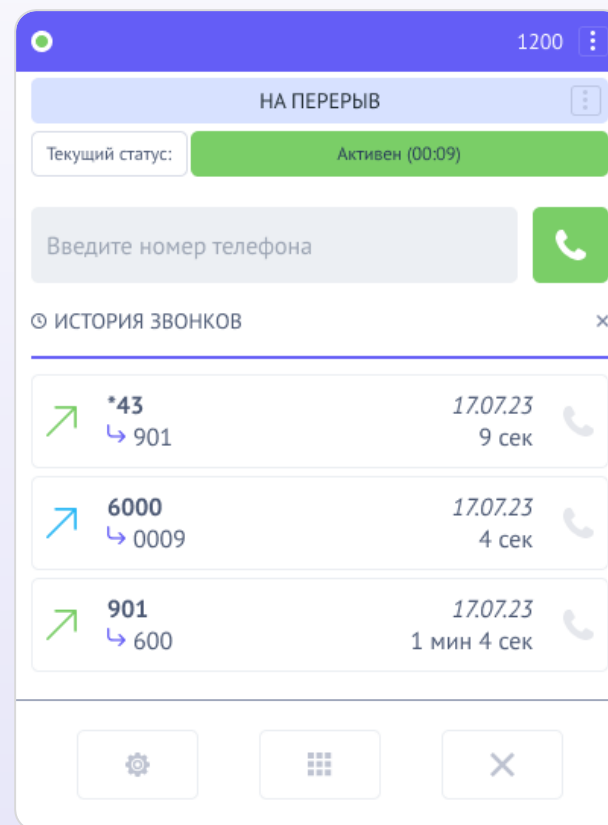
### 2 Удобство использования

Звонки совершаются в один клик прямо из CRM.

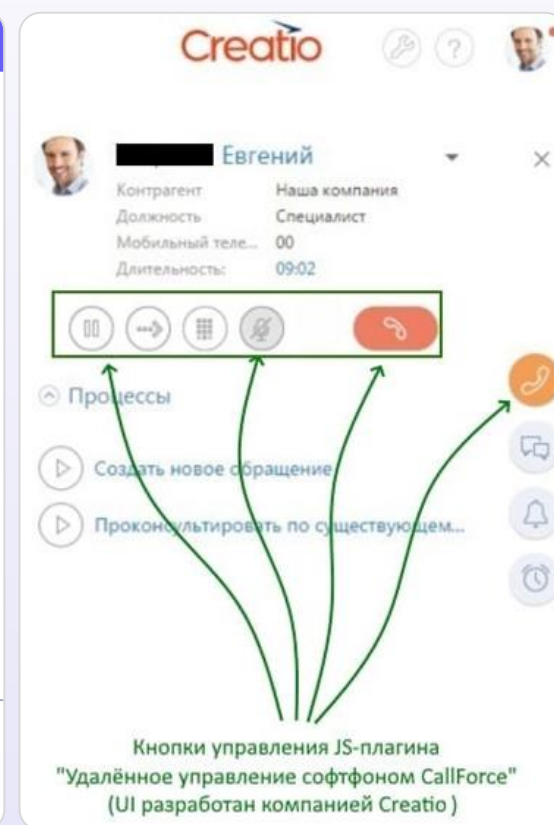
### 3 Гибкость настройки

Предоставляется JS-модуль в нашем дизайне или без GUI для адаптации под вашу CRM.

СТІ-панель CallForce встраивается в CRM и предоставляет полный функционал софтфона: прием и набор номера, перевод, удержание, управление микрофоном и статусом.



В общем дизайне CallForce



Без GUI под привязку к вашим элементам

# Универсальные возможности: интеграция без границ

Встроенные возможности CallForce позволяют интегрироваться с любыми информационными системами и открывать нужные окна с данными клиента в зависимости от очереди.

## Гибкость и адаптивность

Интеграция с различными CRM и информационными системами.

## Автоматизация процессов

Автоматическое открытие карточки контрагента при поступлении звонка.

## Повышение эффективности

Операторы получают доступ ко всей необходимой информации в едином месте.

Активна

Название  
Интеграция CRM

НАСТРОЙКИ

УСЛОВИЯ СРАБАТЫВАНИЯ

Не срабатывать для

Фильтр по очередям ?

600 ✕

Для типов звонка

☒ Открывать карточку для внешних входящих

☒ Открывать карточку для внешних исходящих

☒ Открывать карточку для внутренних входящих

☒ Открывать карточку для внутренних исходящих

☒ Открывать карточку для внутренних перезвонов

☒ Открывать карточку для внешних перезвонов

При условии

☒ Открывать карточку после ответа на звонок ?

Срабатывать для

Фильтр по очередям ?

# No-code конструктор для вашей персональной интеграции

Настраивайте реалтайм передачу данных о звонках во внешние системы через HTTP(S) — прямо из веб-интерфейса CallForce, без участия разработчиков.

## События во внешние системы — по вашим правилам

Это конфигурация для отправки информации во внешние системы. Вы можете указать end-поинты, указать структуру отправляемого JSON, а также выбрать, на какие именно события и каких именно звонков нужно реагировать.

## Действуйте в реальном времени

Связность процессов в обработке вызовов и действий операторов в CRM, происходящая в реальном времени, обеспечивает потенциал в автоматизации дополнительных возможностей .

Название \*

Отправка данных в CRM

сохранить

отменить

ОСНОВНЫЕ

ФИЛЬТРЫ

СХЕМА JSON

РАСПИСАНИЕ

Фильтр по номерам

Фильтр операторов ?

123,234,345

Фильтр очередей ?

600

Фильтр по направлению звонка

☐ Внешние входящие ?

☐ Внешние исходящие ?

☐ Внутренние входящие ?

☐ Внутренние исходящие ?

Фильтр по событию

☐ Событие "start" ?

☐ Событие "join" ?

☐ Событие "connected" ?

☒ Событие "end" ?

☐ Событие "leave" ?

☐ Событие "transfer" ?

Фильтр по типу сессии

☐ Сессии оператора ?

☒ Сессии очереди ?

☐ Сессии IVR ?

☒ Сессии оценок ?

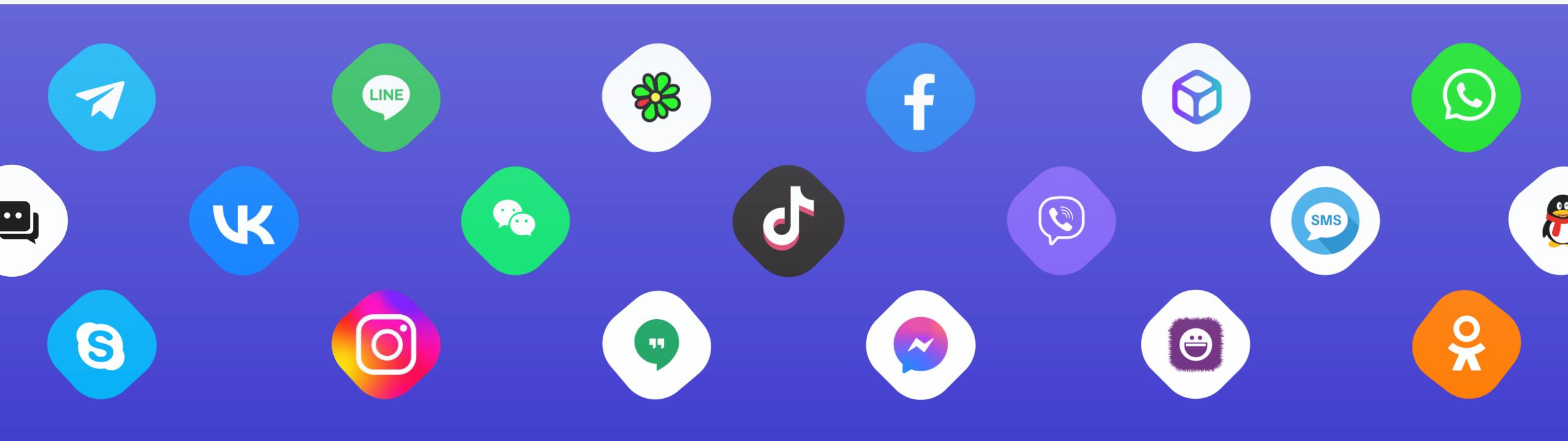
☐ Сессии внешних номеров ?

☐ Другие сессии ?

# CallForce Omni

Объедините голосовые и текстовые коммуникации:

- для супервайзеров: единый контроль, снижение нагрузки, автоматизация и аналитика
- для операторов: одно окно, общая очередь и помощь в ответах





# CallForce Omni:

## контроль, эффективность, удобство общения



### Смешанная очередь обращений

Обрабатывайте текстовые и голосовые обращения в одной очереди с общими статусами и контролем загрузки операторов.



### Единый интерфейс для операторов

Все обращения — в одном окне. Меньше переключений, быстрее ответы, выше качество.



### Сквозная аналитика

Мониторьте показатели по операторам, очередям, каналам, площадкам и тематикам. Один дашборд — полная картина.



### Автоматизация ответов

Настраивайте шаблоны и создавайте чат-ботов, чтобы ускорить реакцию и разгрузить сотрудников.



### Помощь в диалогах

Операторы получают подсказки и готовые ответы — меньше ошибок, выше продуктивность.



### Управление качеством

Анализируйте диалоги, выявляйте узкие места, улучшайте клиентский опыт.



# Охватите все каналы коммуникации

Обрабатывайте обращения из любых каналов — сайт, Telegram, WhatsApp, ВКонтакте и другие — централизованно, без потерь и хаоса.

## Единый интерфейс

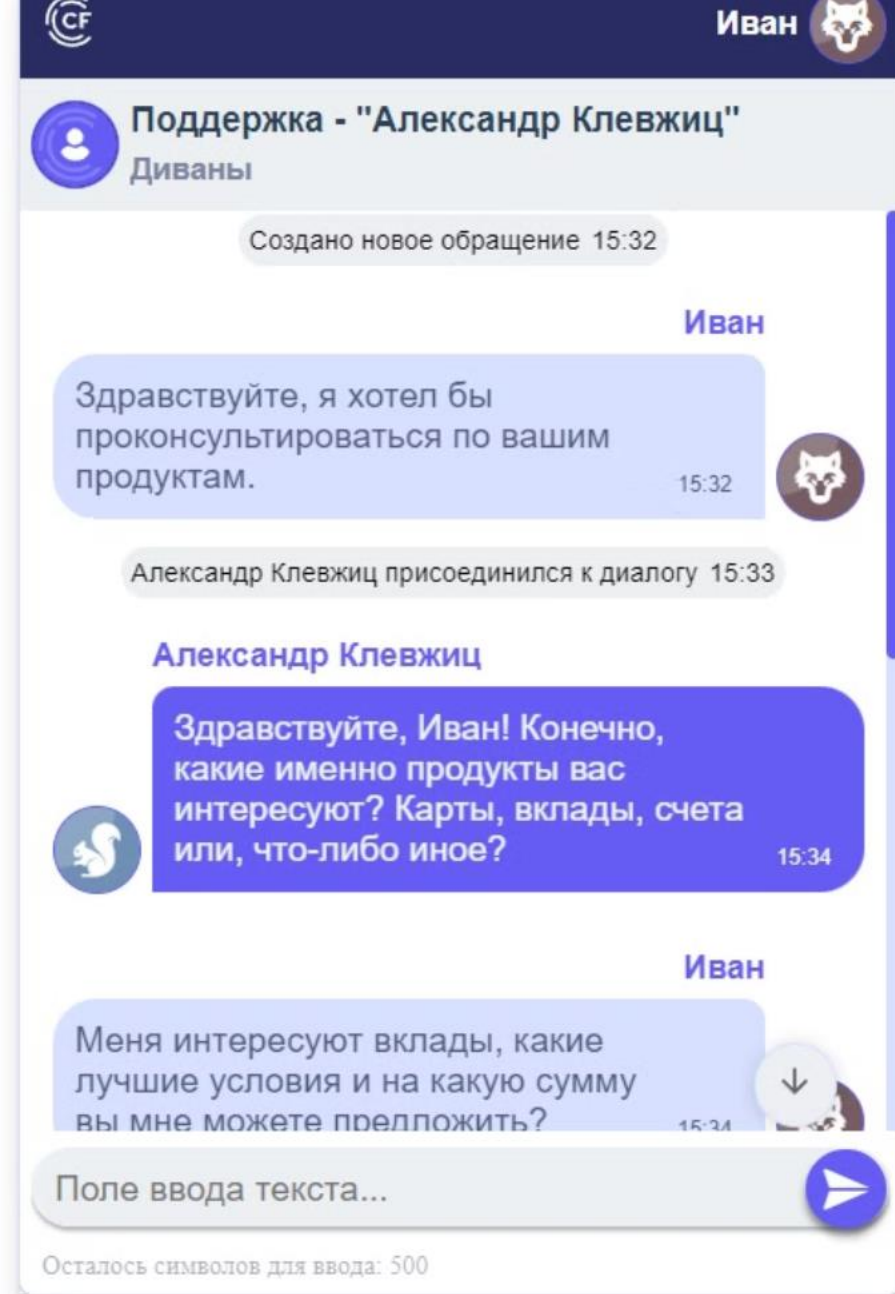
Операторы обрабатывают все типы обращений в одном окне, что повышает эффективность работы.

## Улучшенный клиентский опыт

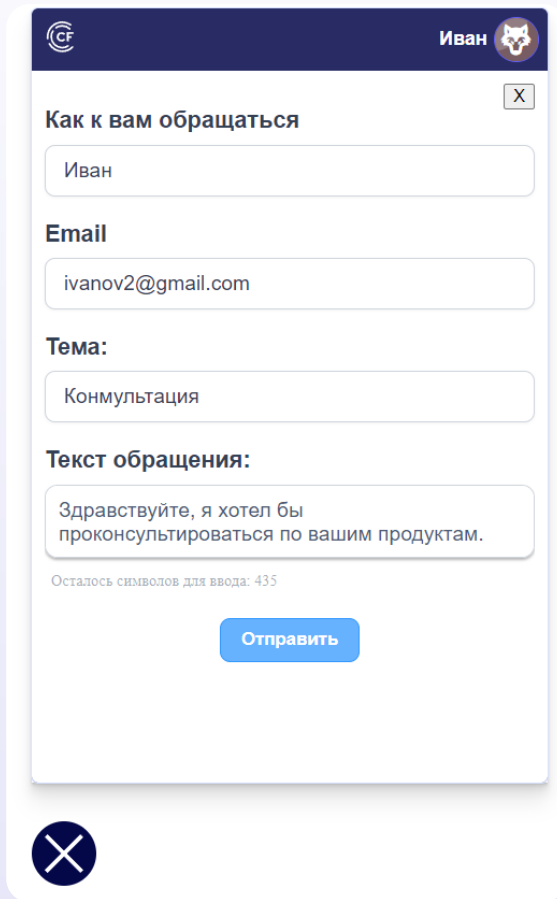
Клиенты выбирают удобный канал связи, не переключаясь между приложениями.

## Повышение эффективности

Оmnikanальность позволяет сократить время обработки обращений и улучшить качество обслуживания.



# Омниканальность: объединенная очередь обращений



CF Иван

Как к вам обращаться

Иван

Email

ivanov2@gmail.com

Тема:

Консультация

Текст обращения:

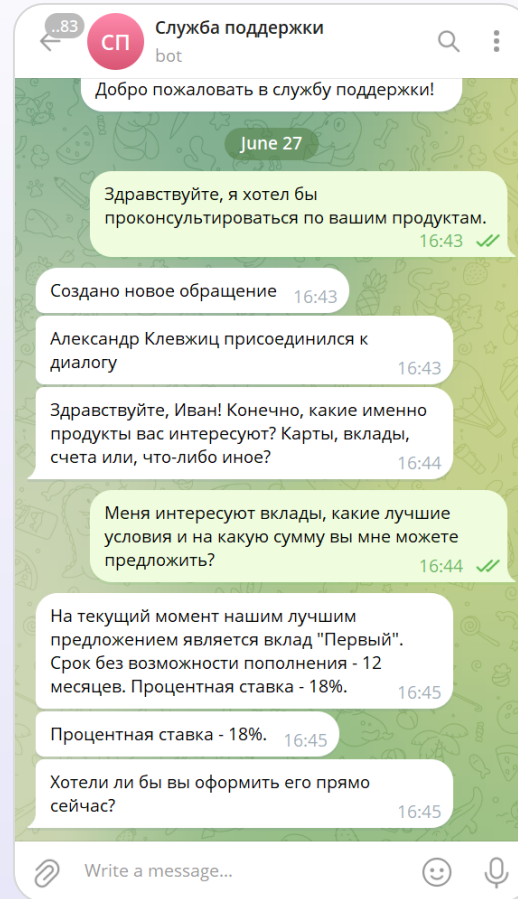
Здравствуйте, я хотел бы проконсультироваться по вашим продуктам.

Осталось символов для ввода: 435

Отправить

## Веб-чат и Telegram

Виджет онлайн чата для ваших сайтов, с возможностью разделения источников и подключение Telegram



## Настройка каналов и источников

Каждое обращение маркируется по каналам и площадкам, операторы сразу видят источник и тему обращения

## Гибкое распределение и масштабируемость

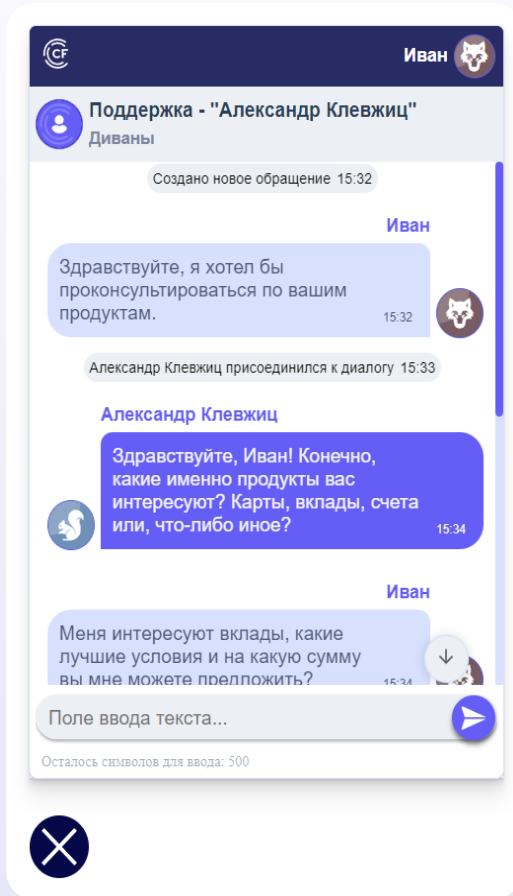
Распределение текстовых обращений между операторами можно настроить для каждой конкретной очереди

## Маркировка и маршрутизация

- Неограниченное число, подключаемых Telegram-ботов с индивидуальной маркировкой
- Виджет сайта можно расположить на разных ресурсах и промаркировать каждый индивидуально

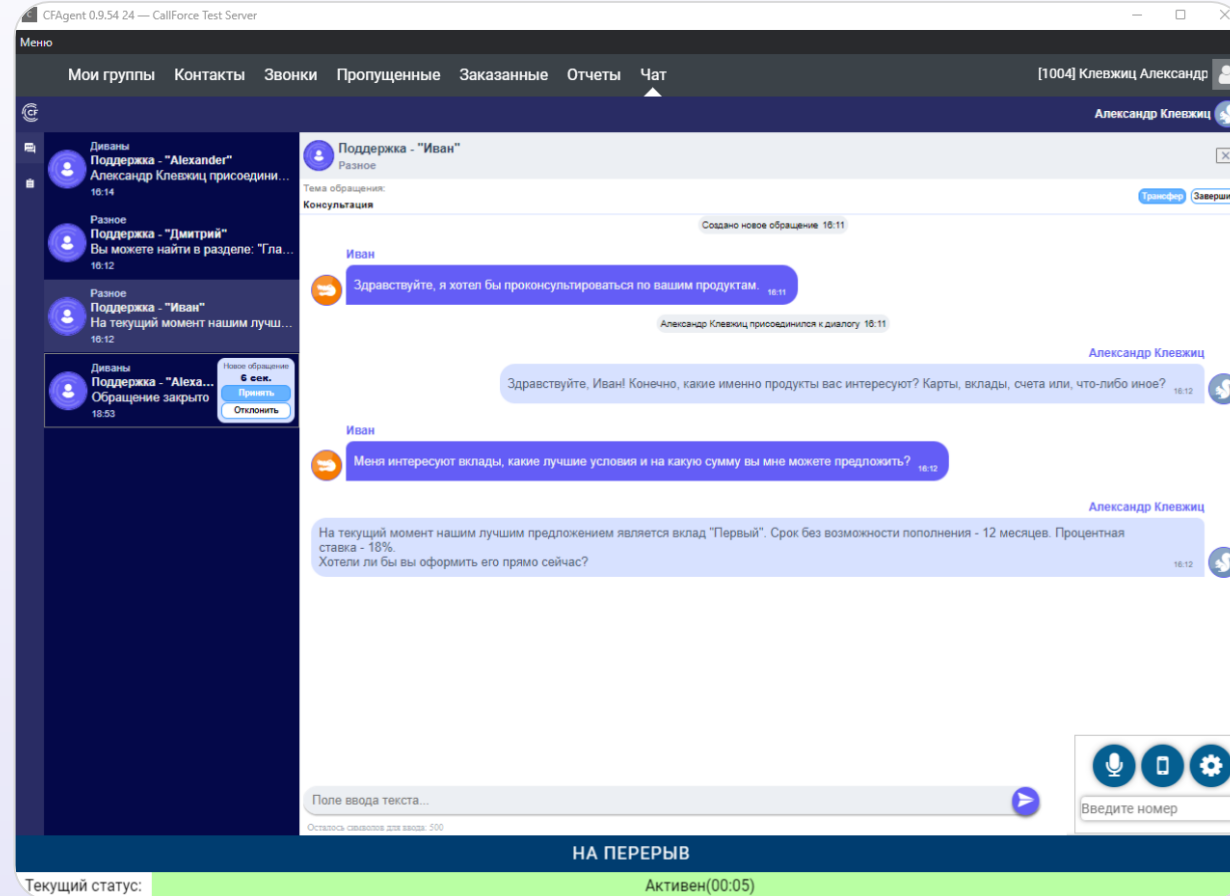
# Единый омни интерфейс операторов

## Клиент



Обращение через  
веб-виджет сайта

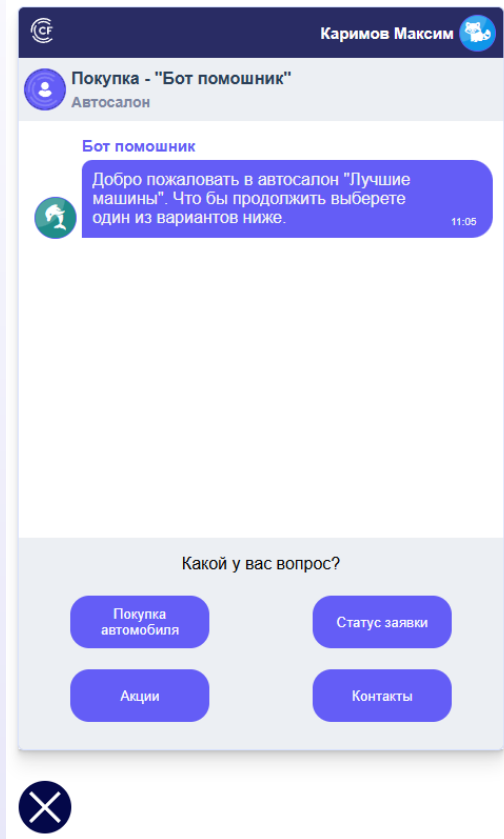
## Оператор



Обработка обращений в одном окне  
Единый интерфейс оператора работы с голосовыми  
и текстовыми каналами в смешанном режиме

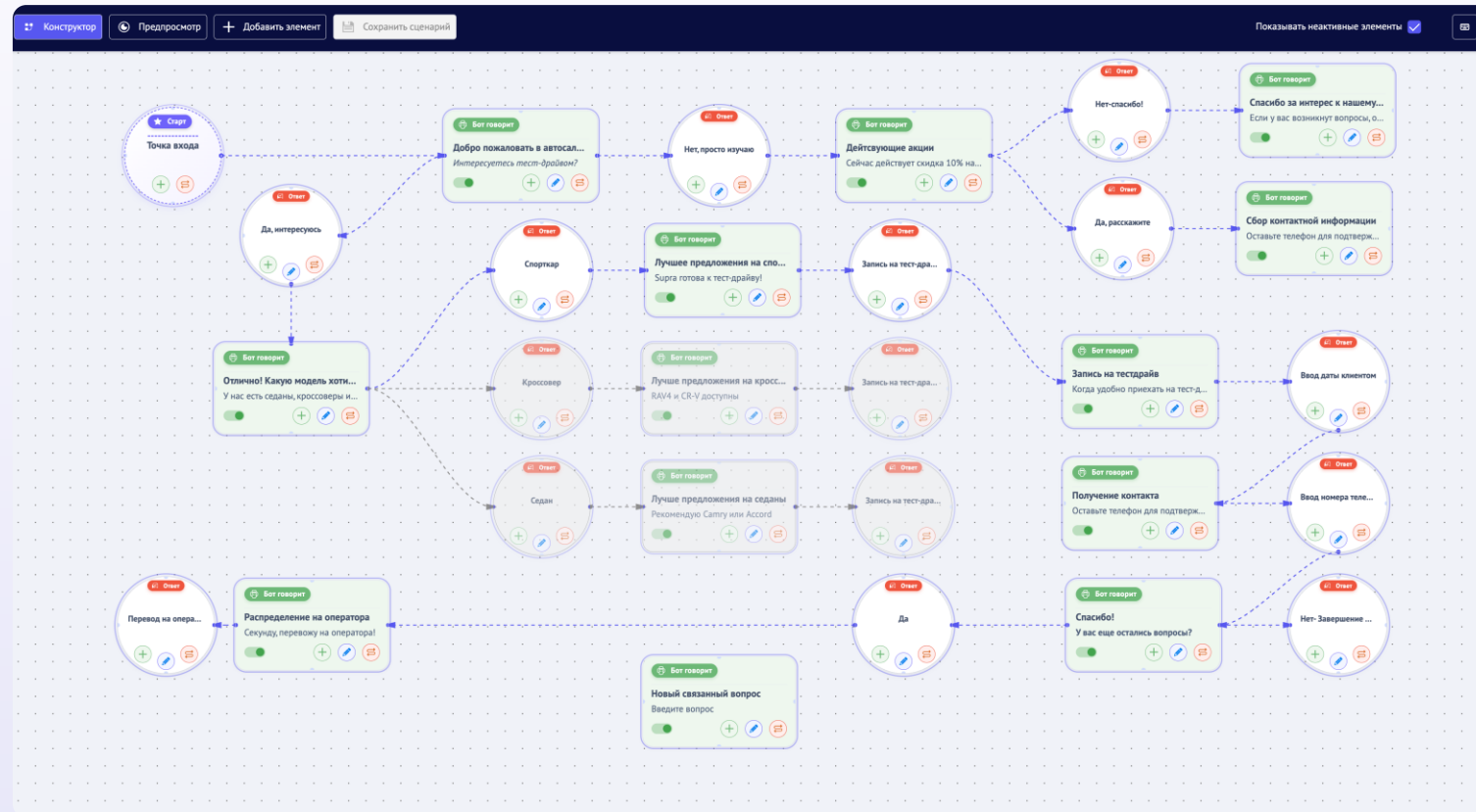
# Автоматизируйте коммуникации

## Клиент



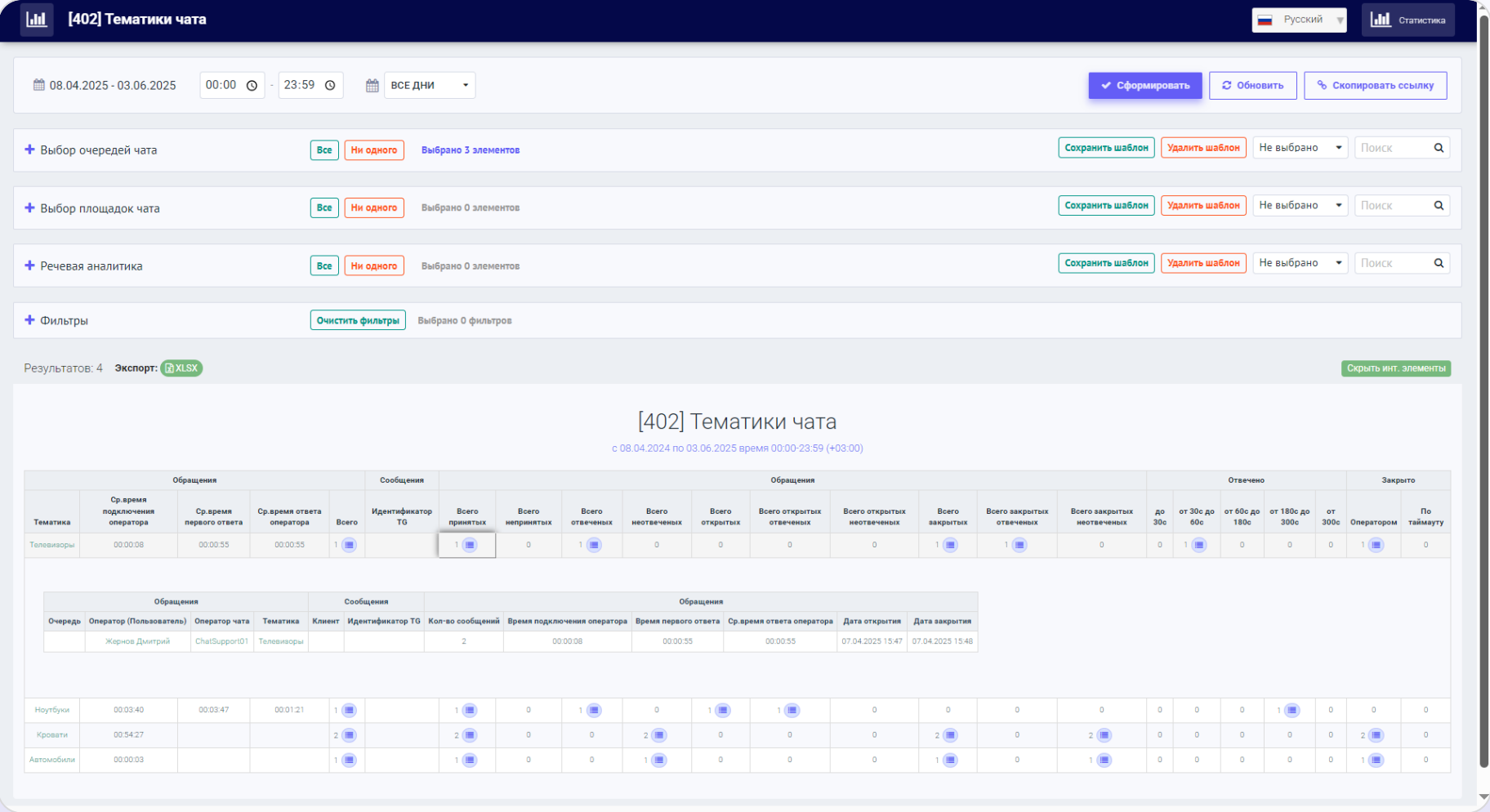
**Диалог с ботом**  
в веб-виджете сайта

## Конструктор чат-ботов



**Сценарий создаёт супервайзер — без участия программиста:**  
автоматизируйте обращения и их распределение, снижая нагрузку на КЦ  
и улучшая пользовательский опыт

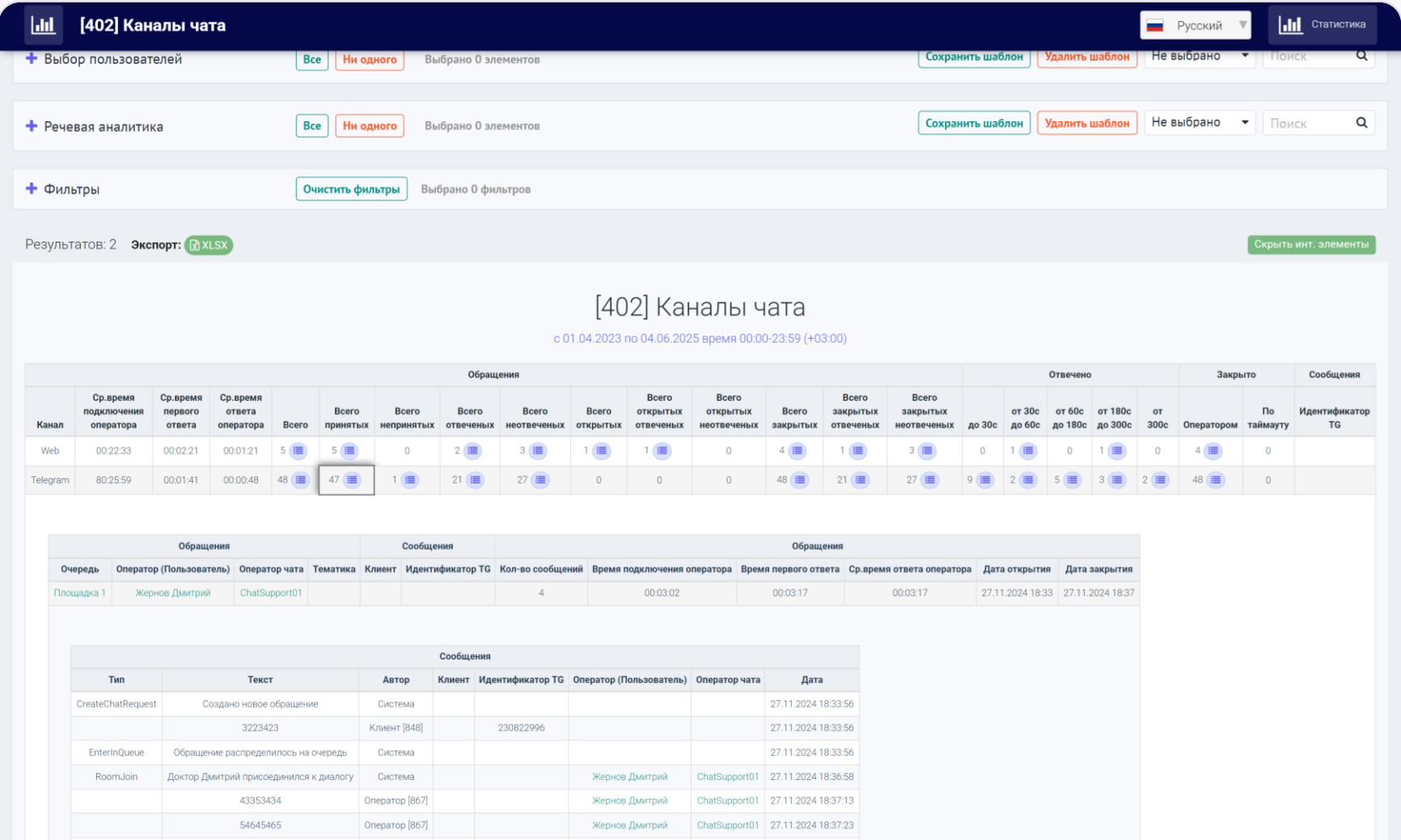
# Отчет омниканальности по тематикам



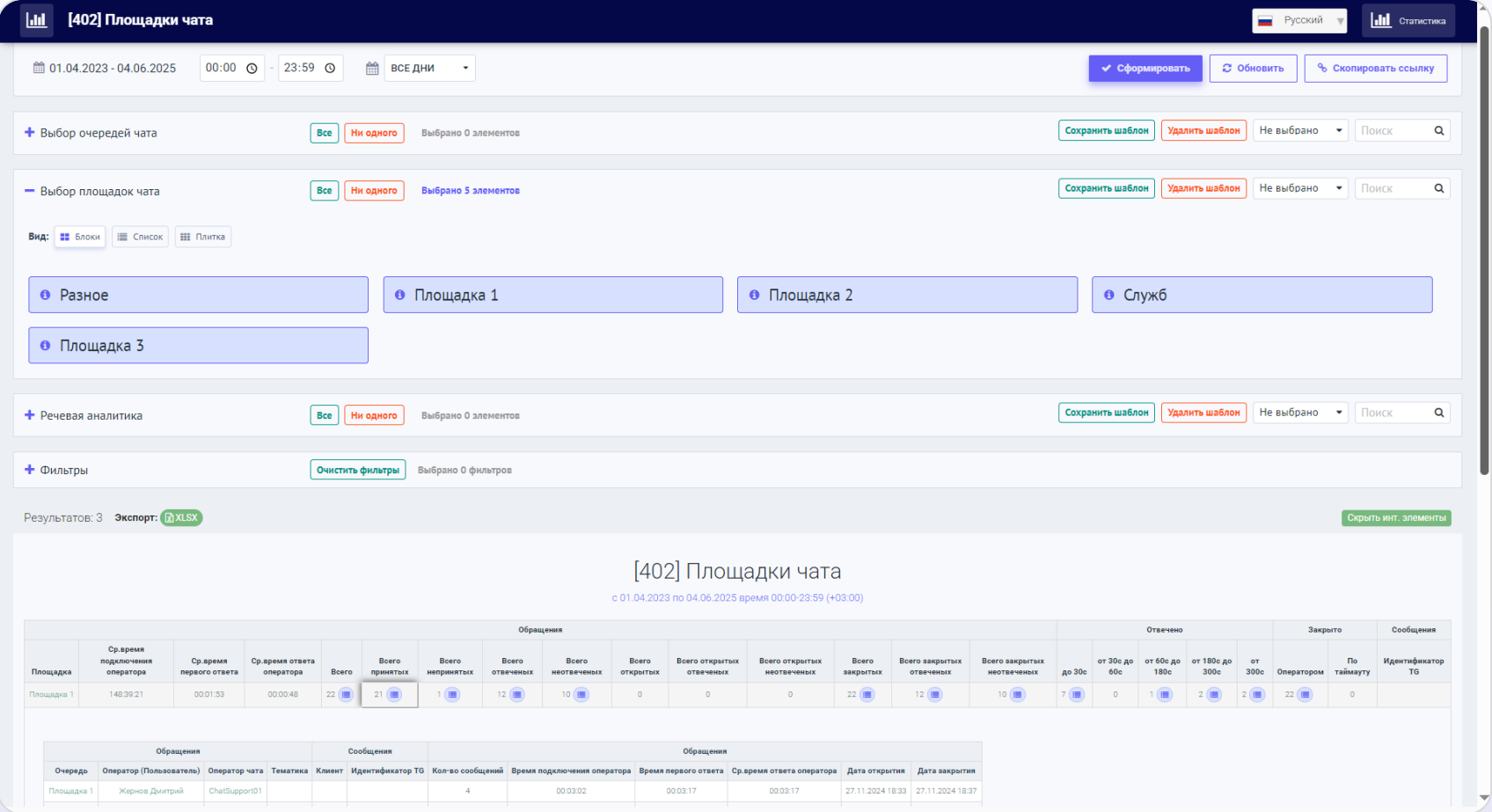
Понимайте, что волнует клиентов, и как быстро вы на это реагируете:

- анализируйте обращения по тематикам
- отслеживайте загрузку и скорость реакции команды
- выявляйте узкие места и потребности клиентов
- принимайте решения на основе реальных данных

# Отчет омниканальности по каналам



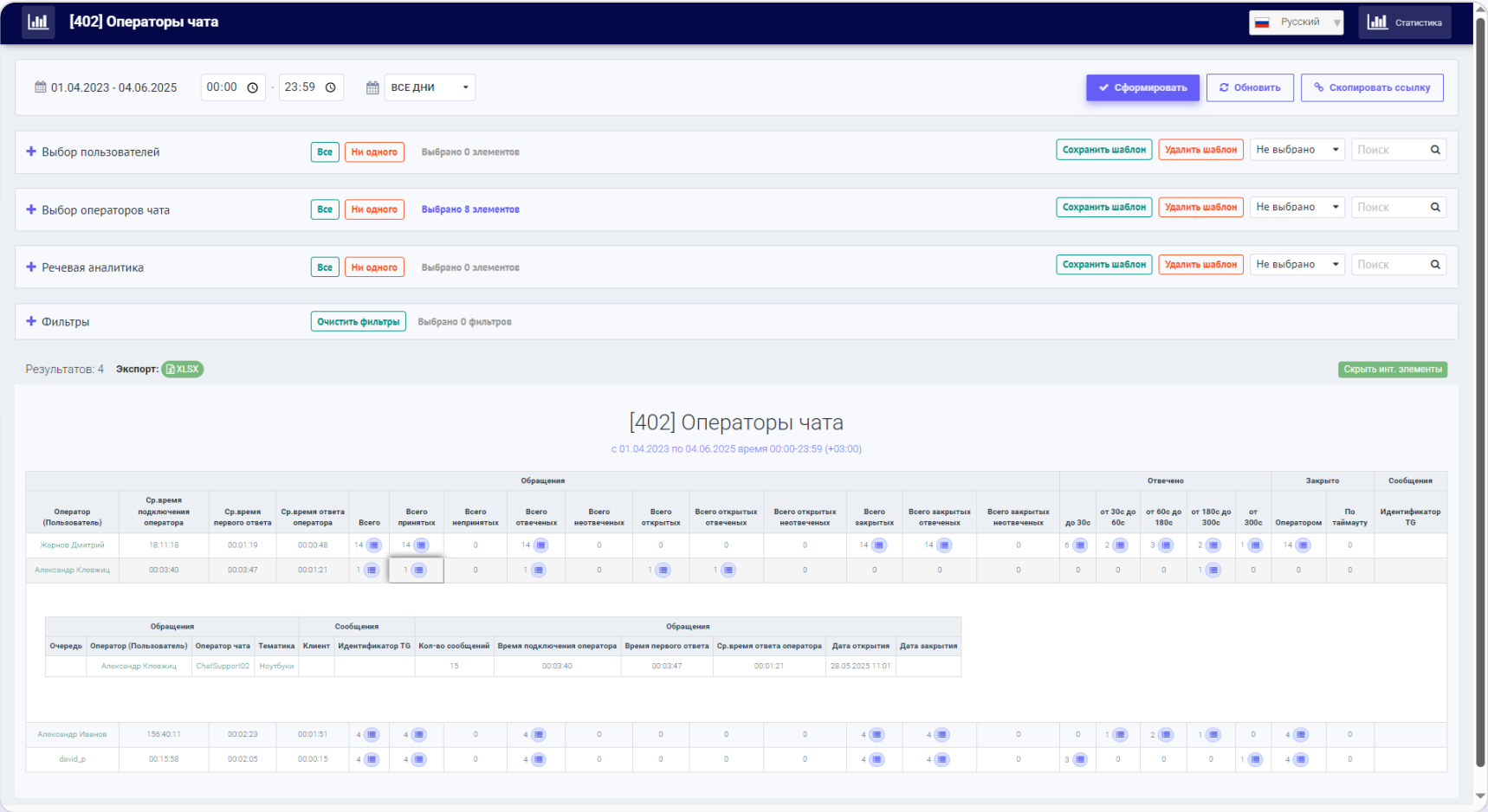
# Отчет омниканальности по площадкам



Сравнивайте эффективность и нагрузку по площадкам (источникам обращений — сайтам, лендингам, отдельным проектам и т.д.) в едином отчёте:

- определяйте, какие площадки перегружены или неэффективны
- выявляйте недообслуженные сегменты клиентов
- распределяйте операторов и ресурсы осознанно
- управляйте качеством по каждому источнику отдельно

# Отчет омниканальности по операторам

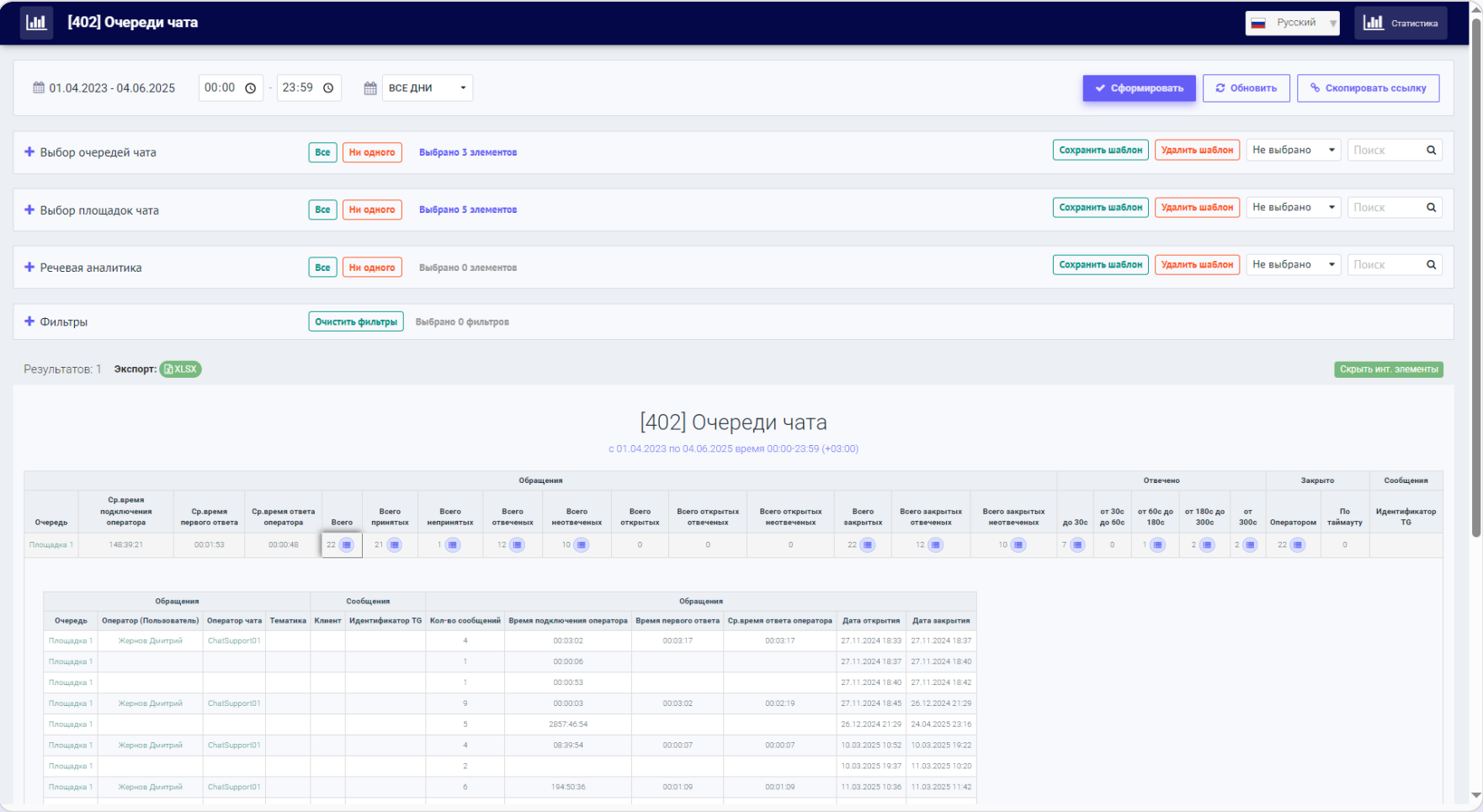


## Оцените эффективность операторов в едином отчёте:

- сравнивайте время ответа, объёмы и статус обращений
- выявляйте сильных и тех, кто нуждается в поддержке
- принимайте решения о дообучении и перераспределении нагрузки
- повышайте общий уровень клиентского сервиса через данные



# Отчет омниканальности по очередям



## Контролируйте эффективность и баланс нагрузки в чат-очередях:

- следите за временем ответа и количеством принятых обращений
- оценивайте, как обрабатываются обращения по каждой очереди
- выявляйте дисбаланс в распределении ресурсов
- повышайте скорость и стабильность обработки

# Отчет омниканальности по спискам обращений

Список обращений

Русский

Статистика

01.04.2023 - 04.06.2025

00:00 - 23:59

Сформировать

Обновить

Скопировать ссылку

Выбор пользователей

Все

Ни одного

Выбрано 5 элементов

Сохранить шаблон

Удалить шаблон

Не выбрано

Поиск

Речевая аналитика

Все

Ни одного

Выбрано 0 элементов

Сохранить шаблон

Удалить шаблон

Не выбрано

Поиск

Фильтры

Очистить фильтры

Выбрано 0 фильтров

Результатов: 23

Экспорт: XLSX

Скрыть инт. элементы

Список обращений

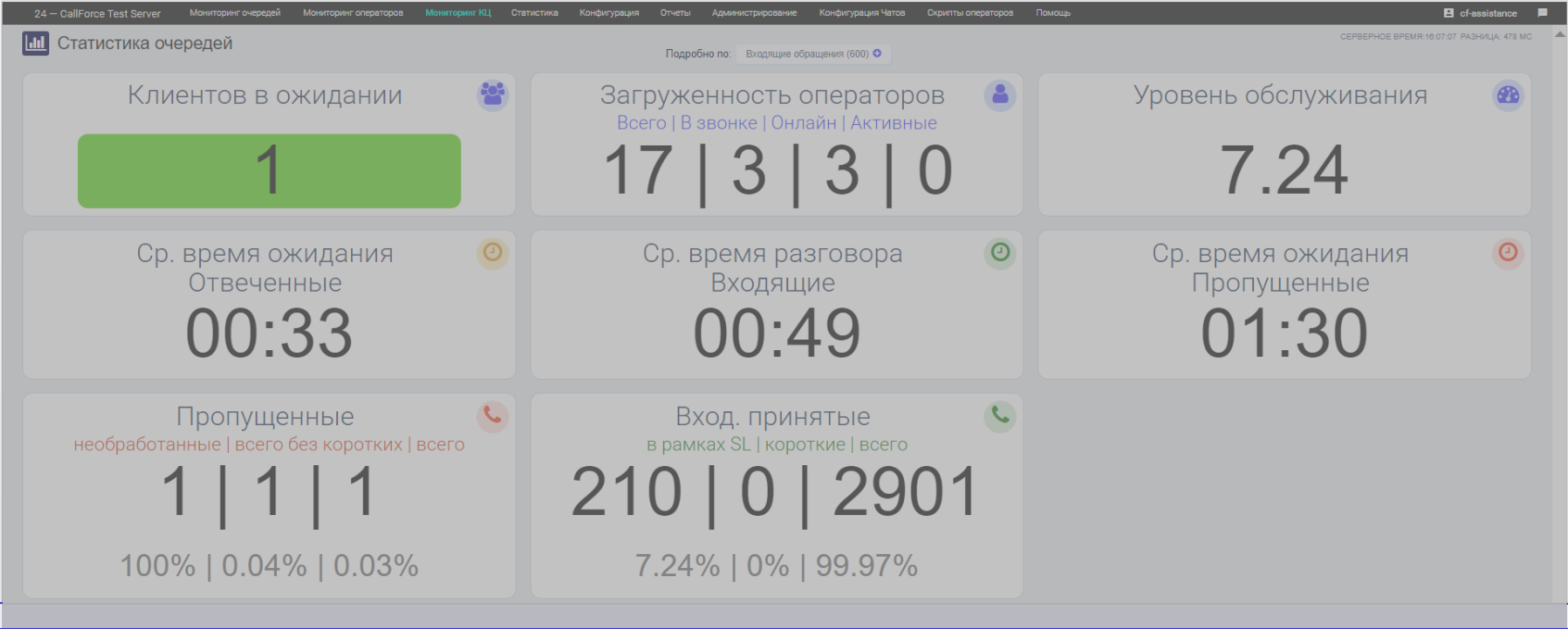
с 01.04.2023 по 04.06.2025 время 00:00-23:59 (+03:00)

| Обращения  |                         |               |            | Сообщения |                  | Обращения        |                             |                      |                            |                  |                  |
|------------|-------------------------|---------------|------------|-----------|------------------|------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|------------------|------------------|
| Очередь    | Оператор (Пользователь) | Оператор чата | Тематика   | Клиент    | Идентификатор TG | Кол-во сообщений | Время подключения оператора | Время первого ответа | Ср. время ответа оператора | Дата открытия    | Дата закрытия    |
| Площадка 1 | Жернов Дмитрий          | ChatSupport01 |            |           |                  | 4                | 00:03:02                    | 00:03:17             | 00:03:17                   | 27.11.2024 18:33 | 27.11.2024 18:37 |
| Площадка 1 | Жернов Дмитрий          | ChatSupport01 |            |           |                  | 9                | 00:00:03                    | 00:03:02             | 00:02:19                   | 27.11.2024 18:45 | 26.12.2024 21:29 |
| Площадка 1 | Жернов Дмитрий          | ChatSupport01 |            |           |                  | 4                | 08:39:54                    | 00:00:07             | 00:00:07                   | 10.03.2025 10:52 | 10.03.2025 19:22 |
| Площадка 1 | Жернов Дмитрий          | ChatSupport01 |            |           |                  | 6                | 194:50:36                   | 00:01:09             | 00:01:09                   | 11.03.2025 10:36 | 11.03.2025 11:42 |
|            | Жернов Дмитрий          | ChatSupport01 |            |           |                  | 3                | 00:00:39                    | 00:00:19             | 00:00:19                   | 11.03.2025 23:04 | 11.03.2025 23:06 |
|            | Жернов Дмитрий          | ChatSupport01 |            |           |                  | 8                | 10:38:06                    | 00:00:34             | 00:00:53                   | 11.03.2025 23:08 | 12.03.2025 11:05 |
|            | Жернов Дмитрий          | ChatSupport01 |            |           |                  | 9                | 00:00:11                    | 00:01:05             | 00:01:12                   | 12.03.2025 11:16 | 12.03.2025 11:32 |
|            | Жернов Дмитрий          | ChatSupport01 |            |           |                  | 7                | 00:00:10                    | 00:01:09             | 00:00:43                   | 12.03.2025 11:32 | 12.03.2025 13:24 |
|            | Александр Иванов        | Ivanov_A      |            |           |                  | 9                | 625:35:55                   | 00:01:52             | 00:04:29                   | 19.03.2025 13:25 | 26.03.2025 15:22 |
|            | Жернов Дмитрий          | ChatSupport01 | Телевизоры |           |                  | 2                | 00:00:08                    | 00:00:55             | 00:00:55                   | 07.04.2025 15:47 | 07.04.2025 15:48 |
|            | Александр Иванов        | Ivanov_A      |            |           |                  | 2                | 00:04:45                    | 00:04:59             | 00:04:59                   | 15.04.2025 10:41 | 15.04.2025 10:46 |
|            | Александр Иванов        | Ivanov_A      |            |           |                  | 3                | 00:03:03                    | 00:00:50             | 00:00:50                   | 15.04.2025 10:46 | 15.04.2025 10:51 |
|            | Александр Иванов        | Ivanov_A      |            |           |                  | 2                | 00:57:02                    | 00:01:51             | 00:01:51                   | 15.04.2025 10:52 | 15.04.2025 11:47 |
|            | david_p                 | David_p       |            |           |                  | 8                | 00:50:45                    | 00:00:07             | 00:00:07                   | 21.04.2025 15:59 | 22.05.2025 16:22 |
| Площадка 1 | Жернов Дмитрий          | ChatSupport01 |            |           |                  | 2                | 00:00:08                    | 00:00:16             | 00:00:16                   | 22.05.2025 16:41 | 22.05.2025 16:44 |
| Площадка 1 | Жернов Дмитрий          | ChatSupport01 |            |           |                  | 3                | 00:01:38                    | 00:00:10             | 00:00:10                   | 22.05.2025 16:44 | 22.05.2025 16:47 |

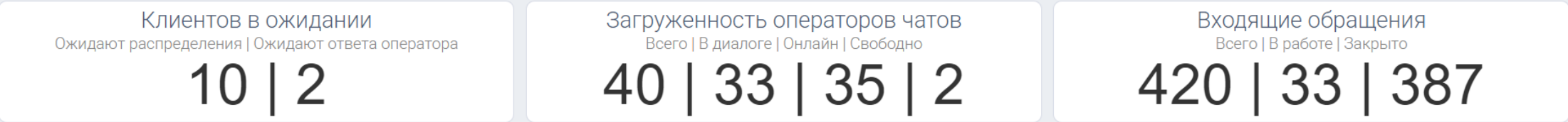
## Отслеживайте обращения в деталях: кто, когда и как быстро ответил:

- анализируйте обращения на уровне отдельных диалогов
- выявляйте проблемные случаи с задержками и недочётами
- проверяйте работу конкретных операторов
- выгружайте данные для внутреннего разбора и контроля качества

# Единый дашборд текстовых и голосовых обращений



### Текстовые Обращения



# Управляйте шаблонами ответов операторов: создавайте свои, масштабируйте имеющиеся

Очереди чатов

Операторы чатов

Telegram боты

Именованние внешних площадок

Шаблоны чата

Тематики обращений чата

Шаблоны чата (история)

Шаблоны чата

test

Приветствие

Название

Приветствие

✓ Активен

Создан

07.04.2025 15:28

Сообщение

Здравствуйте, по какому вопросу?

✓ Доступен на всех площадках

Доступен только привязанному оператору

Привязанный оператор

Дмитрий Жернов

# Омниканальность: эффективность, контроль, удобство

## Единое окно для всех обращений

Все каналы — Telegram, сайт, соцсети и чат-боты — в одном интерфейсе.

Операторы работают быстрее, не переключаясь между системами.

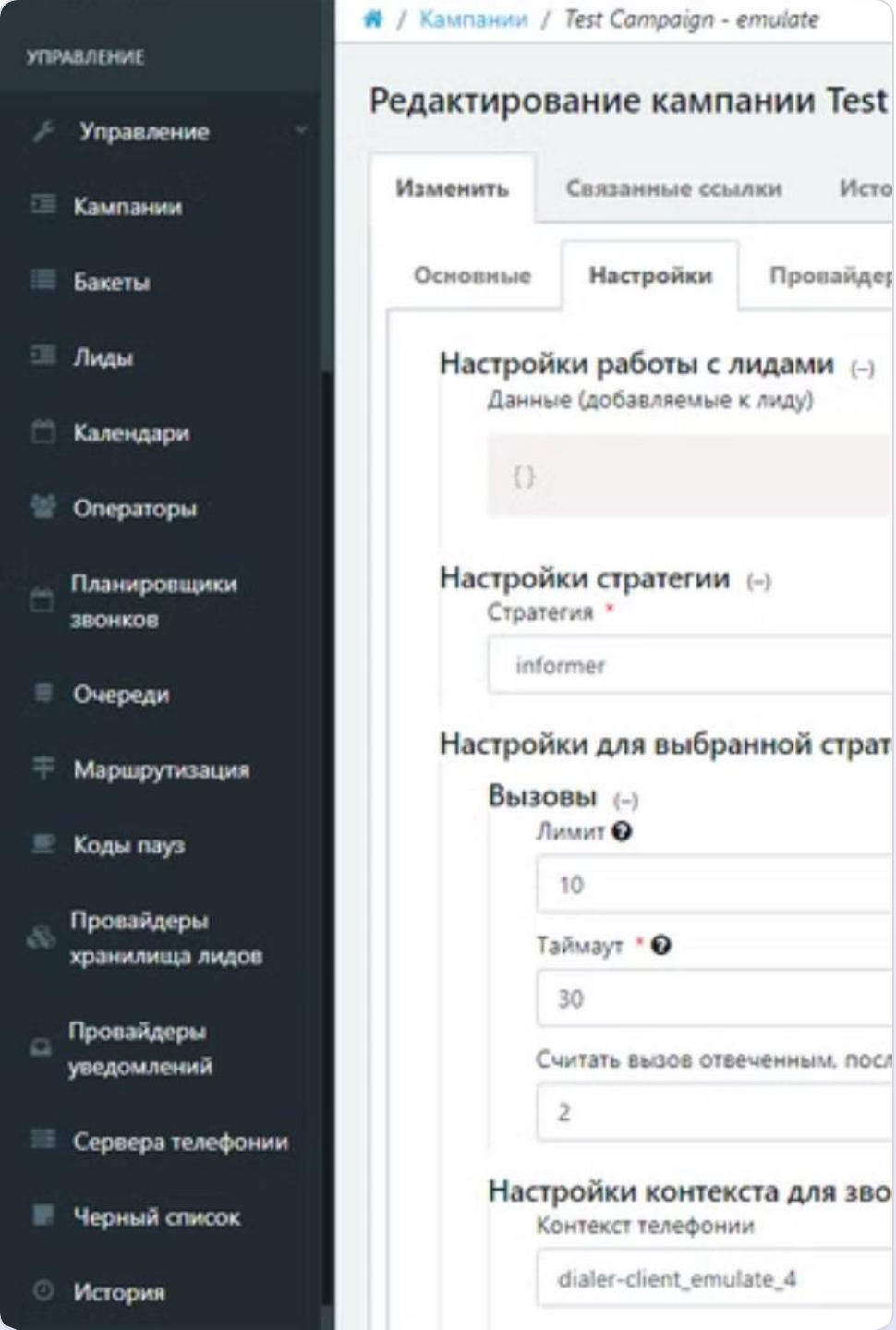
## Общая очередь с управлением нагрузкой

Голосовые и текстовые обращения поступают в единую очередь с общей статус-моделью.

Супервайзер управляет паузами и приоритетами в одном месте.

## Контроль и развитие сервиса

- Клиенты пишут туда, где им удобно
- Вы видите всю картину по обращениям, каналам, тематикам и операторам
- Настраиваете автоматизацию, шаблоны и чат-ботов
- Повышаете скорость и качество обслуживания



# Автоматизация ИСХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

## Снижение нагрузки на команду

Уменьшите количество рутинных задач у операторов и сконцентрируйтесь на приоритетных обращениях

## Проявляйте заботу

Автоматически оповещайте клиентов о важных событиях

## Экономия и прибыль

Интегрируйте систему с вашей CRM, своевременно предложите запись на регулярную диагностику или иные повторяющиеся события. Без ручных действий и зависимостей от человеческого фактора в регулярной работе над процессами.

## Обработка пропущенных и заказанных звонков

Автоматически перезванивайте клиентам по входящим обращениям и заявкам — с гарантией дозвона

# AD-аутентификация

Безопасный и удобный доступ через корпоративную учётную запись



## Мгновенный вход в CallForce

Без ввода пароля — по доменной записи Windows или по логину/паролю из домена



## Быстрая смена пользователей

Система автоматически определяет, кто зашёл за компьютер, и переключает профиль



## Автоматическое управление доступами

Учетные записи создаются и блокируются автоматически — по данным LDAP



## Централизованный контроль

Управляйте доступом всех сотрудников из Active Directory:

- быстро предоставляйте доступ новым сотрудникам ко всем сервисам
- мгновенно блокируйте доступ при увольнении без риска забытых аккаунтов



## Надёжная защита от несанкционированного доступа

Исключение ошибок, связанных с ручным управлением учётными данными



## Подходит для организаций с распределённой инфраструктурой и высоким уровнем требований к информационной безопасности

# AI-функции — речевая аналитика масштабируйте контроль качества



## Полная прозрачность звонков

Все диалоги автоматически превращаются в текст. Можно анализировать звонки без прослушивания.



## Скорость принятия решений

AI-саммари показывает суть разговора за секунды — руководитель сразу видит, как прошёл звонок и где возникли проблемы.



## Контроль соблюдения стандартов

Настраивайте словари и ищите отклонения от скриптов, жалобы и нарушения — по ключевым словам, без ручной работы.



## Безопасность и локальность

Модуль разворачивается внутри инфраструктуры заказчика. Данные не передаются в облако — это соответствует самым строгим требованиям ИБ.



## Интеграция и автоматизация

Сводите аналитику по звонкам в единые отчёты CallForce, включая оценки, слова из словарей и поводы обращения.



## В ближайших обновлениях

Классификация целей звонков, выявление конфликтов, группировка обращений по темам и наборы графиков — всё это будет доступно в рамках одной системы анализа.



# Речевая аналитика фильтры по словарям в отчетах

24 — CallForce Test Server | Мониторинг очередей | Мониторинг операторов | Мониторинг КЦ | **Статистика** | Конфигурация | Отчеты | Администрирование | Конфигурация Чатов | Скрытые операторы | Помощь

cf assistance

РУССКИЙ | СТАТИСТИКА

ОТЧЁТ ПО ОЧЕРЕДЯМ

ВЫБОР ОПЕРАТОРОВ: Все | Ни одного | Выбрано 0 элементов | Сохранить шаблон | Удалить шаблон | Не выбрано | Поиск

ВЫБОР ВИРТУАЛЬНЫХ ГРУПП: Все | Ни одного | Выбрано 0 элементов | Сохранить шаблон | Удалить шаблон | Не выбрано | Поиск

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА: Все | Ни одного | Выбрано 2 элементов | Поиск

Вид: Блоки | Список | Плывка

Невнятная речь  
«говорите медленнее», «невнятно говорите»

Слова-паразиты  
«типа того», «бухально», «вот», «так», «короче»

Неуверенность оператора  
«наверное», «скорее всего», «сложно сказать»

Замечания оператору  
«не слышите меня», «вы неправы»

ФИЛЬТРЫ: Очистить фильтры | Выбрано 0 фильтров

ИНТЕРВАЛ РАЗБИВКИ: Час | РЕЖИМ: Рто | ЭКСПОРТ: XLSX | Скрыть инт. комментарии

Результатов: 1

ОТЧЁТ ПО ОЧЕРЕДЯМ  
за весь день 26.05.2025 (+03:00) По очереди: 600.

| Очередь |                    | Коэффициенты Обработки звонков |                   | Сводка по Звонкам |               |            |            |               |               |        |    |               |               | Распределение звонков |            |                        |                          | Трансферы                         |                                     | Повторные звонки                    |                                                         |                    | В другой группе    |      |          |            |             |                      |                       |                         |   |
|---------|--------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|------------|------------|---------------|---------------|--------|----|---------------|---------------|-----------------------|------------|------------------------|--------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|------|----------|------------|-------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|---|
| Номер   | Название           | Ур. Обслуж. (%)                | Transfer Rate (%) | Поступ. внут.     | Поступ. внеш. | Отв. внут. | Отв. внеш. | Несост. внут. | Несост. внеш. | LCR, % | %  | Короткие отв. | Короткие нес. | Иск. внут.            | Иск. внеш. | Отвеченные в рамках SL | Отвеченные за рамками SL | Пропущенные в рамках опт. времени | Пропущенные за рамками опт. времени | Переполнение отеченные (overflowed) | Переполнение и в рез. потерянные (overflowed abandoned) | Входящие отеченные | Исходящие успешные | День | 12 часов | 12-24 часа | 24-48 часов | Отвечено до перевода | Пропущены до перевода | Отвечено после перевода |   |
| 600     | Входящие обращения | 93,77%                         | 0%                | 770               | 0             | 770        | 0          | 0             | 0             | 0%     | 0% | 0             | 0             | 0                     | 0          | 722                    | 48                       | 0                                 | 0                                   | 0                                   | 0                                                       | 0                  | 0                  | 0    | 0        | 0          | 0           | 0                    | 0                     | 0                       | 0 |

ЭКСПОРТ: XLSX | Результаты: 48.

| Начало звонка |          | Оценки                |                       |                       | Действия      |        |            | Очередь    |             |       | Время              |                           |                        |                |          |           |                      |           |                    |                     | Статус в очереди               |                     |          |
|---------------|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|--------|------------|------------|-------------|-------|--------------------|---------------------------|------------------------|----------------|----------|-----------|----------------------|-----------|--------------------|---------------------|--------------------------------|---------------------|----------|
| Дата          | Время    | Оценка. Первый вопрос | Оценка. Второй вопрос | Оценка. Третий вопрос | Запись Экрана | Запись | AI Actions | Тип звонка | Звонывший   | Номер | Название           | Набранный номер           | Вызываемый             | Положил трубку | Ожидания | Разговора | Разговора без удерж. | Удержания | Ожидания оператора | Разговора оператора | Разговора оператора без удерж. | Удержания оператора |          |
| 26.05.2025    | 12:26:19 |                       | 7                     |                       |               |        |            | Входящий   | 89652897990 | 600   | Входящие обращения | 84959898533 (Тест номера) | 994 (Trinity)          | 89652897990    | 00:00:29 | 00:01:01  | 00:01:01             | 0         | 00:00:13           | 00:01:01            | 00:01:01                       | 0                   | Отвечено |
| 26.05.2025    | 12:26:39 |                       |                       |                       |               |        |            | Входящий   | 84956514144 | 600   | Входящие обращения | 84959898533 (Тест номера) | 992 (Tank)             | 992            | 00:00:25 | 00:00:32  | 00:00:32             | 0         | 00:00:09           | 00:00:32            | 00:00:32                       | 0                   | Отвечено |
| 26.05.2025    | 12:27:19 |                       |                       |                       |               |        |            | Входящий   | 84992383597 | 600   | Входящие обращения | 84959898533 (Тест номера) | 999 (Neo (Conference)) | 999            | 00:00:20 | 00:00:21  | 00:00:21             | 0         | 00:00:04           | 00:00:21            | 00:00:21                       | 0                   | Отвечено |

Используйте речевую аналитику прямо в отчётах CallForce — находите нужные звонки по ключевым словам и тематикам без прослушивания:

- Настраиваемые словари: создавайте собственные или используйте уже имеющиеся
- Быстрая фильтрация: выбирайте нужные критерии и сразу получайте статистику
- Углублённая аналитика: смотрите, в каких звонках встречались проблемные паттерны
- Полная интеграция: все фильтры работают во всех отчётах — без дополнительных инструментов

# Транскрибация звонков весь диалог в тексте

The screenshot displays the CallForce Test Server interface. A central window titled "Транскрибация звонка linkedid - '1748251298.612879'" shows a call transcript for a client named "Клиент" and an operator named "Оператор". The transcript includes the following text:

**Клиент:** Добрый день. 00:00 - 00:02

**Оператор:** Здравствуйте. Меня зовут Анна, я менеджер по недвижимости. Как я могу к вам обращаться? 00:03 - 00:07

**Клиент:** Меня зовут Игорь. Интересует продажа квартиры. 00:08 - 00:11

**Оператор:** Отлично, Игорь. Подскажите, а в каком районе находится квартира и какая у нее площадь? 00:13 - 00:20

**Клиент:** Центр города, 65 квадратов, двухкомнатная. 00:22 - 00:27

**Оператор:** Хороший вариант. Сейчас там спрос высокий. Вы уже оценивали стоимость или хотите консультацию? 00:30 - 00:38

**Клиент:** Пока нет, хотел бы узнать, сколько примерно это могло бы стоить. 00:41 - 00:46

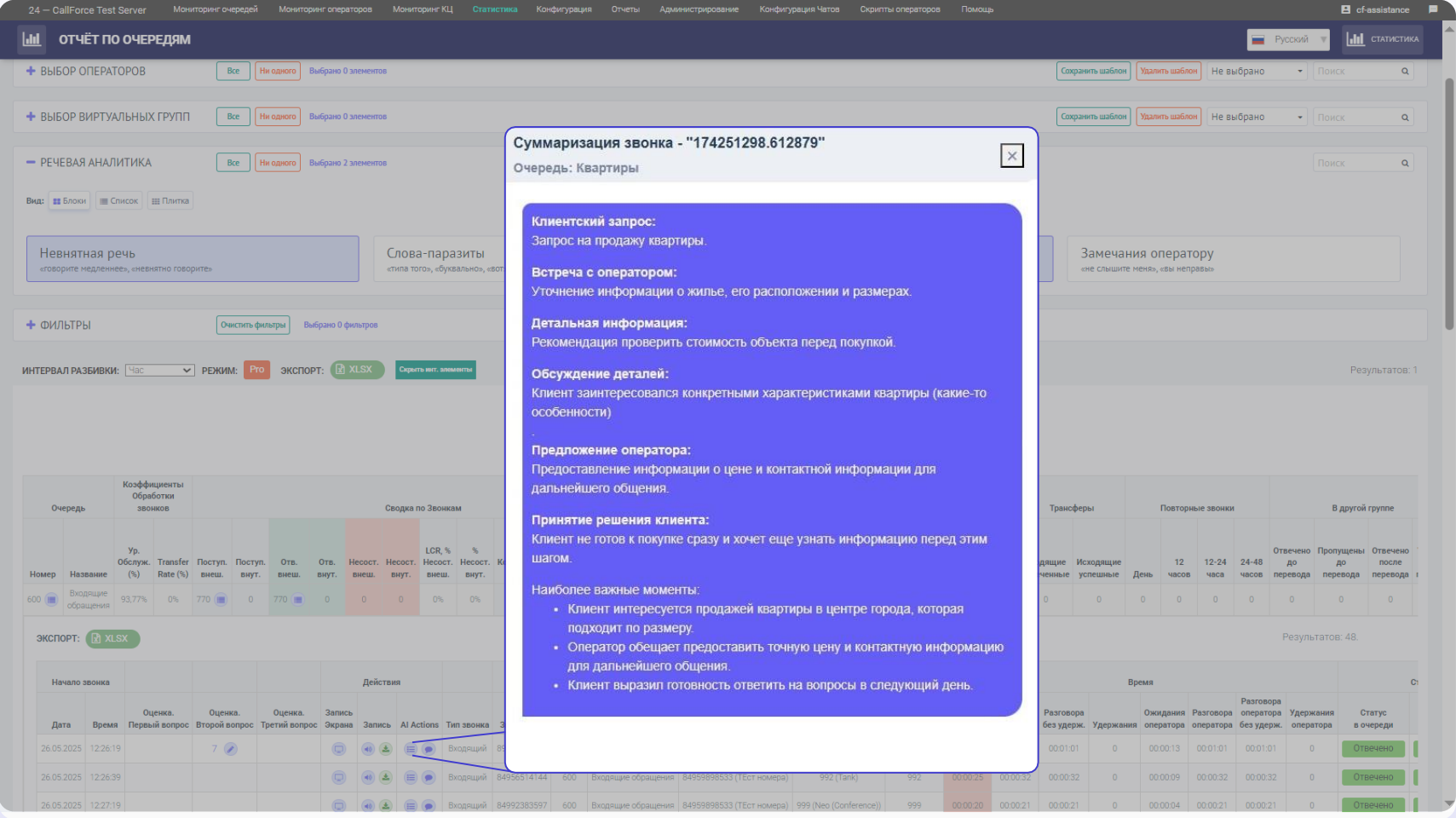
**Оператор:** Похожие объекты в центре продаются за 12-14 млн. Могу уточнить детали: ремонт, этаж, дом кирпичный или панельный? 00:49 - 01:01

The background interface shows various filters, a table of call statistics, and a list of calls with columns for date, time, and status.

## Доступ к диалогу без необходимости прослушивания:

- Все разговоры автоматически преобразуются в текст
- Разделение по ролям: клиент и оператор выделяются визуально
- Временные метки помогают быстро найти нужный фрагмент
- Текст доступен в отчетах и карточке звонка
- Упрощает контроль качества и позволяет анализировать суть разговора в считанные секунды

# Суммаризация звонков коротко о главном



## ИИ сам сформирует структурированное резюме разговора и подведёт итоги звонка:

- Видны ключевые блоки диалога: запрос, встреча, аргументы, решение
- Выделены важные моменты для анализа и обучения
- Экономия времени супервайзеров и контроль качества на новом уровне
- Доступно после завершения звонка в карточке обращения

# КЕЙСЫ



В связи с NDA наименования  
организаций не раскрываются

# Медицинский центр

50+ операторов

От хаоса к порядку: как CallForce превратил сложности роста в эталон эффективности

01

## Проблематика:

Медицинский центр за 10 лет значительно вырос, столкнувшись с трудностями в управлении качеством обслуживания, контролем операторов и анализом эффективности работы. Устаревшая платформа ограничивала возможности центра, а отсутствие автоматизированных инструментов не позволяло своевременно реагировать на возникающие проблемы



## Проблемы, с которыми обратился клиент:

- Высокий процент пропущенных звонков (12%) из-за отсутствия единого механизма их обработки.
- Длительное время ожидания клиентов (ASA 89 сек) из-за неэффективного распределения вызовов.
- Отсутствие стандарта SL для контроля скорости ответа.
- Устаревшая платформа, ограничивающая контроль качества и аналитику
- Нет автоматизированного сбора обратной связи от клиентов.
- Невозможность системно контролировать качество консультаций и классифицировать обращения.
- Нет данных о готовности клиентов рекомендовать клинику (NPS) и доле решенных вопросов с первого звонка (FCR) для оценки лояльности и эффективности
- Сложности с выявлением пробелов в знаниях операторов, скоростью онбординга и оптимизацией их работы.

## Результаты внедрения:

- **Нулевые пропущенные звонки:**  
единый список пропущенных в интерфейсе операторов позволил централизованно обрабатывать каждый вызов.
- **Снижение времени ожидания:**  
ASA сократился с 89 до 28 секунд благодаря интеллектуальному распределению звонков.
- **Введение стандарта SL:**  
80% звонков теперь отвечаются в течение 20 секунд.
- **Рост лояльности клиентов:**  
автоматизированные опросы после звонков увеличили NPS и обеспечили данные для оперативного реагирования на отзывы.
- **Повышение FCR:**  
точная классификация обращений и скрипты разговоров увеличили долю решенных вопросов с первого звонка.
- **Контроль качества:**  
оценочные дашборды и постразговорная аналитика позволили супервайзерам быстро выявлять проблемные консультации и корректировать обучение.
- **AI-оптимизация работы операторов:**  
речевая аналитика автоматически выявляет предложения операторов (например, запись к врачу) и слабые зоны, ускоряя обучение и повышая эффективность.

# Результат

Через 3 месяца после внедрения CallForce медицинский центр стал эталоном управления контакт-центром, минимизировав пропущенные звонки, ускорив обработку вызовов и повысив удовлетворенность клиентов

12% → 0% ▼  
Пропущенные

89 сек → 28 сек ▼  
ASA

80%/20 сек  
SL

FCR ↑

CSAT ↑

NPS ↑



# Федеральный автодилер

200+ менеджеров, распределённая инфраструктура

От ручных процессов — к умной системе с автоматизацией, безопасностью и контролем

---

# 02

## **Проблематика:**

Премиальная сеть автосалонов столкнулась с трудностями в управлении контакт-центром. Ручная обработка пропущенных обращений и повторяющихся процессов, отсутствие данных об эффективности менеджеров, проблемы с ИБ при перемещении сотрудников.





## Проблемы, с которыми обратился клиент:

- Нет единой централизованной системы для обработки заказанных и пропущенных звонков — часть заявок терялась.
- Менеджеры не закреплены за конкретным компьютером: нужно было безопасно работать из любого места, без риска доступа к чужой информации.
- Не было автоматического информирования клиентов о сроках ТО и запуске новых моделей.
- Новые сотрудники тратили слишком много времени на адаптацию — не было механизма обучения вживую.
- Отчётность собиралась вручную и с задержками: не было полной картины по эффективности работы менеджеров.

## Результаты внедрения:

- **Централизованная работа с обращениями:**  
Весь входящий поток, в том числе пропущенные и заказанные звонки, обрабатывается в едином интерфейсе — заявки не теряются, SLA соблюдается.
- **Мгновенная авторизация через AD:**  
Менеджеры входят в CallForce по доменной записи — из любого филиала. Безопасность сохранена, лишние доступы исключены.
- **Автоматизация исходящих звонков:**  
Настроены регулярные обзвоны клиентов по записи на ТО, информирование о новых моделях, напоминания без участия менеджеров.
- **Суфлирование и онбординг:**  
Супервайзер может в реальном времени подсказывать менеджерам, что говорить, а новые сотрудники обучаются в процессе живых диалогов.
- **Автоотчётность для руководства:**  
Регулярная email-рассылка ключевых метрик по каждому филиалу: % дозвона, нагрузка, SLA, пропущенные, эффективность операторов.

# Результат

Через 2 месяца после внедрения CallForce автодилер систематизировал работу с клиентами, сократил число пропущенных обращений до <1%, автоматизировал до 30% исходящих звонков, обеспечил безопасную работу команды в 7 городах и запустил поток сделок по старой базе

## Выручка▲

За счёт автообзвонov  
старым клиентам

## ≈28%▲

Ускорен онбординг  
и обучение

## 90%/10 сек SL

Работа менеджеров  
из любого салона

Автоматизирована  
часть рутины

Повышена безопасность  
благодаря входу по Kerberos

# Финансовая компания

120+ операторов

Когда клиенты ждут стабильности — процессы должны быть безупречными

---

# 03

## **Проблематика:**

Финансовая организация с высокой клиентской нагрузкой столкнулась с ростом операционных издержек и нехваткой прозрачности в работе контакт-центра. CallForce позволил навести порядок и повысить предсказуемость процессов обслуживания



## Проблемы, с которыми обратился клиент:

- **Невозможно было понять, где именно клиенты теряются на этапе IVR**  
Не было данных о «слепых зонах» маршрутов, неиспользуемых пунктах меню и качестве самообслуживания — сколько обращений успешно закрываются без участия оператора.
- **Невозможно было увидеть реальную картину рабочего дня операторов**  
Всё обучение строилось на догадках и наблюдениях «через плечо». Работа под наблюдением отличалась от повседневной, а времени на личный контроль не хватало.
- **Процессы взаимодействия с внутренними системами были непрозрачны и неформализованы**  
Руководству приходилось «выдумывать» регламенты — без чёткой картины, на чём в реальности спотыкаются сотрудники.
- **Обращения из разных каналов шли в разных интерфейсах — это вызывало хаос**  
Возникали повторы, путаница, пропущенные обращения. Операторы переключались между окнами, отвлекались и теряли фокус, особенно при работе с конфиденциальными и сложными финансовыми вопросами.
- **Не было эффективного инструмента управления нагрузкой и обучения на старте**  
Супервайзеры не могли оперативно управлять приоритетами, паузами и помогать новичкам в «боевых» условиях. В результате — затянутый онбординг, демотивация и ошибки в диалогах.

## Как CallForce решил эти задачи:

- **Аналитика IVR — ясность пути клиента**  
Выявили узкие места, устранили неиспользуемые пункты меню, увеличили долю решенных кейсов в режиме самообслуживания и ускорили доступ к нужным специалистам.
- **Запись экранов — взгляд изнутри**  
Руководство буквально «увидело глазами оператора», как устроен реальный рабочий день. Это позволило адаптировать обучение, устранить реальные проблемы при работе с внутренними системами и повысить продуктивность.
- **Оmnikanальность — всё в одном**  
Все каналы — сайт, Telegram, звонки — объединены в одну очередь. Один интерфейс. Операторы перестали «прыгать» между окнами, снизилась утомляемость и выросла средняя оценка клиента по завершении обращений.
- **Базовые инструменты CallForce — контроль и рост**  
— Ускорили онбординг новичков с помощью суфлирования и поддержки  
— Оптимизировали смены через отчёты по нагрузке и SL-контроль  
— Прогнозировали качество обслуживания на основе данных, а не догадок  
— Впервые прогнозировать качество обслуживания не по — ощущениям, а по цифрам.

**Результат:** процессы стали прозрачными, нагрузка — управляемой, а клиентский сервис — предсказуемо высоким

# Результат

CallForce превратил разрозненный контакт-центр финансовой компании в единую, управляемую экосистему. Клиенты стали получать быстрые, точные ответы — а руководство впервые увидело бизнес глазами оператора, клиента и аналитика одновременно.

≈33% ▲

Ускорен онбординг  
и обучение

+26% ▲

CSAT

≈42% ▲

Оптимизировано время  
обработки

≈40% ▼

Время постобработок  
по анализу экранных записей  
и активности в приложениях

Объединены  
все коммуникации  
в единый интерфейс с общей  
очередью голосовых  
и текстовых обращений

≈23% ▲

Задач решенных  
самообслуживанием в IVR



# Девелопер

160+ операторов

Как CallForce помог застройщику выстроить  
связанный, управляемый контакт-центр  
и превратить обращения в продажи

## Проблематика:

Девелопер с десятками объектов в разных городах ежедневно получает тысячи обращений: звонки по новостройкам, вопросы арендаторов, заявки на сервис. До внедрения CallForce контакт-центр не справлялся с пиковыми нагрузками, часть лидов терялась, а CRM-система и телефония не «говорили на одном языке». Внедрение CallForce помогло выстроить сквозную аналитику, обеспечить высокий уровень клиентского опыта и поддержать отдел продаж в реальном времени.



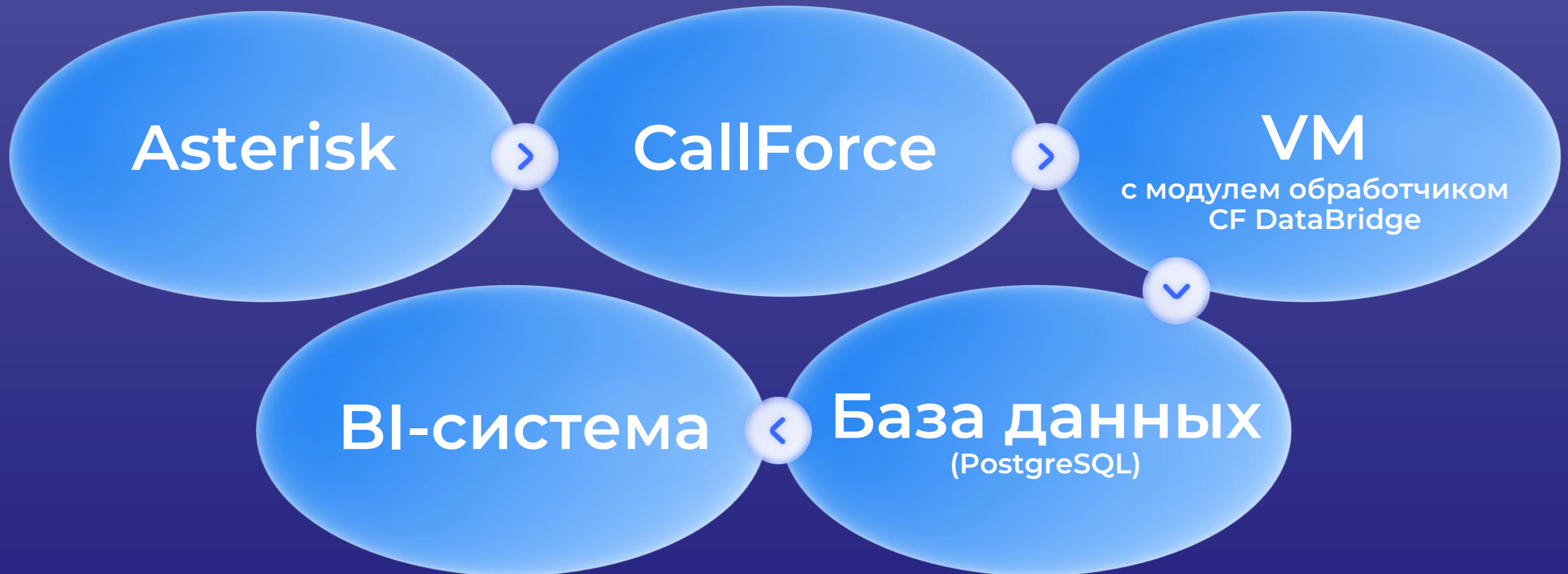
## Проблемы, с которыми обратился клиент:

- **Невозможно было отследить, в какие часы и на каких проектах возникают пиковые нагрузки**  
Пропущенные обращения возникали волнами, но не фиксировались точно — ни по времени, ни по объекту. Отсутствие real-time мониторинга не позволяло перераспределять операторов между очередями объектов.
- **SL не контролировался в привязке к конкретным площадкам и очередям**  
Руководство не видело, какие проекты обслуживаются с просадками по SLA, и в какие часы происходит провал в скорости ответа.
- **Не было данных о загрузке и эффективности операторов**  
Отсутствовали показатели occupancy, utilization, хронология статусов. Из-за этого сложно было понять, кто действительно занят, а кто перегружен — и как корректировать смены.
- **Телефония и CRM были разрознены — операторы работали «вслепую»**  
В момент звонка система не подсказывала, по какому объекту клиент уже интересовался. Карточка открывалась вручную, не всегда корректно. Уходило драгоценное время на уточнение базовой информации.
- **BI-аналитика не включала данные контакт-центра**  
Нельзя было связать удовлетворённость клиента и Retention с конкретными взаимодействиями по голосу. Потенциальные инсайты оставались «вне поля зрения».

## Результаты внедрения:

- **Настроили real-time мониторинг и контроль SL по объектам**  
Руководители получили онлайн-доступ к загрузке очередей, текущему SLA, пропущенным и времени ответа. В пиковые часы операторы перераспределяются автоматически, исключая провалы.
- **Обеспечили прозрачность загрузки сотрудников**  
Благодаря полной хронологии смен статусов, показателям загрузки (occupancy) и использованию рабочего времени (utilization) стали доступны данные для точного планирования смен и устранения перегрузок.
- **Интегрировали CRM через CTI-панель как iFrame прямо в интерфейс CallForce**  
Оператор больше не ищет вручную — карточка клиента открывается автоматически, данные передаются на этапе звонка. Встроенный соффон, статусы операторов и звонки по клику работают единообразно. Всё в одном окне.
- **Передали данные CallForce в BI-систему через DataBridge**  
Полная синхронизация с PostgreSQL позволила аналитикам строить сквозные дашборды. Например, связать Retention арендаторов с CSAT/NPS после звонков или сравнивать SLA по объектам с конверсией заявок.
- **Оптимизировали нагрузку и увеличили конверсию**  
Благодаря привязке звонков к объектам и CRM-карточке с релевантной информацией, оператор не тратит время на уточнение — а делает качественное касание уже на старте.

# Обмен данными с внешними системами





# Результат

CallForce превратил разрозненный контакт-центр финансовой компании в единую, управляемую экосистему. Клиенты стали получать быстрые, точные ответы — а руководство впервые увидело бизнес глазами оператора, клиента и аналитика одновременно.

6%→0% ▼

Пропущенные

+21% ▲

NPS

90%/15 сек

SL

Retention ▲

Благодаря BI-интеграции  
и найденным корреляциям

CR ▲

Рост конверсии благодаря  
комплексному подходу  
в интеграции с CRM и BI

EPM

Единое рабочее место  
и множество автоматизаций

# Главные ценности CallForce для вашего контакт-центра



# 01

## Оцифровка и прозрачность процессов

CallForce позволяет полностью оцифровать деятельность контакт-центра, обеспечивая прозрачность всех операций. Вы получаете инструменты для мониторинга и анализа, позволяющие быстро выявлять и устранять неэффективности.



## Повышение качества и эффективности обслуживания

Систематизация работы операторов и оптимизация процессов ведут к сокращению времени ожидания клиентов, снижению количества пропущенных звонков и повышению удовлетворенности клиентов.



## Инструменты обучения и поддержки персонала

Встроенные функции подслушивания, суфлирования и записи экранов помогают в эффективном обучении новых сотрудников и постоянном повышении квалификации существующих, особенно в условиях удаленной работы.



## Интеграции и омниканальность

Легкая интеграция с CRM, BI-системами и поддержка различных каналов коммуникации (телефон, веб-чат, мессенджеры) обеспечивают единое рабочее пространство для операторов и упрощают управление взаимодействиями с клиентами.



## Принятие решений на основе данных

Благодаря обширным возможностям аналитики и отчетности, вы можете принимать обоснованные решения для оптимизации процессов и повышения эффективности работы контакт-центра.





# CallForce: ваш путь к улучшению обслуживания клиентов

Свяжитесь с нами, чтобы узнать больше о возможностях CallForce и получить индивидуальное предложение для вашего бизнеса.



Телефон

[+7 495 256 99 99](tel:+74952569999)



Email

[sales@callforce.pro](mailto:sales@callforce.pro)



Сайт

[CallForce.ru](http://CallForce.ru)

Записаться  
на персональную  
презентацию CallForce

