



**Как продукт CallForce
помогает эффективно
управлять контакт-центром
на базе Asterisk и решать
ключевые задачи бизнеса**

**Погрузиться в мир технологий,
которые сделают ваш контакт-
центр настоящей машиной
эффективности
и точности**



Виталий Шелест

CEO CallForce



Виталий Шелест

CEO CallForce

10+

лет опыта
работы
с Asterisk



Виталий Шелест

CEO CallForce

10+

лет опыта
работы
с Asterisk

Образование

- МГТУ с аспирантурой по IT-специальностям
- PSPO, PSM, dCAA, MTCNA



Виталий Шелест

CEO CallForce

10+

лет опыта
работы
с Asterisk

Образование

- МГТУ с аспирантурой по IT-специальностям
- PSPO, PSM, dCAA, MTCNA

~ 250

реализо-
ванных
проектов
телефонии



Виталий Шелест

CEO CallForce

10+

лет опыта
работы
с Asterisk

Образование

- МГТУ с аспирантурой по IT-специальностям
- PSPO, PSM, dCAA, MTCNA

~ 250

реализо-
ванных
проектов
телефонии

~ 100

рекомен-
дательных
писем от
клиентов



Виталий Шелест

CEO CallForce

10+

лет опыта
работы
с Asterisk

Образование

- МГТУ с аспирантурой по IT-специальностям
- PSPO, PSM, dCAA, MTCNA

~ 250

реализо-
ванных
проектов
телефонии

~ 100

рекомен-
дательных
писем от
клиентов

~ 100

контакт-
центров
на базе
CallForce

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



Абсолют
Страхование

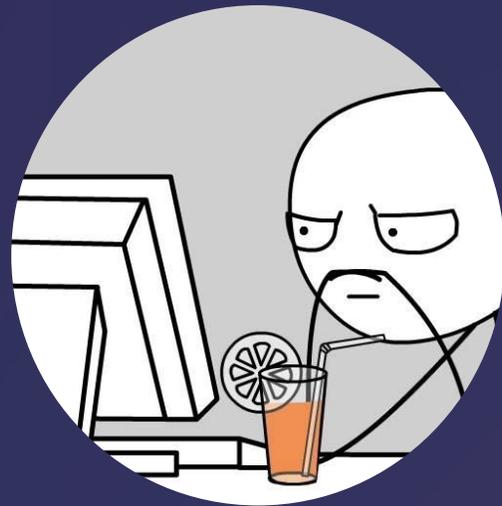


Министерство спорта
Российской Федерации



KONICA MINOLTA

Коммерсантъ®



Что такое CallForce

Система управления контакт-центрами
на базе Asterisk?



Что такое CallForce

~~Система управления контакт-центрами
на базе Asterisk?~~

Что такое CallForce

Платформа, отражающая работу:

01



Каждого оператора

Что такое CallForce

Платформа, отражающая работу:

01



Каждого оператора

02



Каждой очереди

Что такое CallForce

Платформа, отражающая работу:

01



Каждого оператора

02



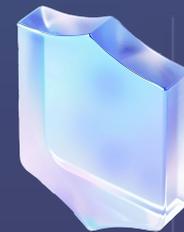
Каждой очереди

03



В реальном времени

КЕЙСЫ



Медицинский центр

Система для управления КЦ

01



Медицинский центр

Вводные:

01



Свой Asterisk

Медицинский центр

Вводные:

01



Свой Asterisk

02



20 операторов

Медицинский центр

Вводные:

01



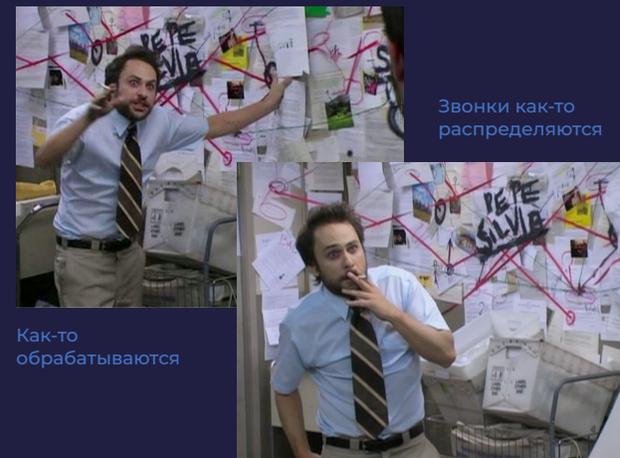
Свой Asterisk

02



20 операторов

03



Как-то
обрабатываются

Звонки как-то
распределяются

Никаких доп.систем

Исторические отчёты

120+ показателей

20 — Демо-стенд Мониторинг очередей Мониторинг операторов Мониторинг КЦ **Статистика** Конфигурация Отчеты Администрирование admin ?

ОТЧЕТЫ ПО ОПЕРАТОРАМ ОЧЕРЕДЕЙ RU СТАТИСТИКА

Сводный отчет по звонкам Иконка: График	Очереди Отчет по операциям Иконка: Группы людей	Операторы Отчет по операторам очередей Иконка: Человек	Отчет по ФИО Иконка: Человек
Внешние номера Сводка по звонкам по городским номерам Иконка: Сетка	Сгруппированный отчет Иконка: Групповая статистика	Отчет по очередям по часам Иконка: Часы	Отчет по очередям по дням Иконка: Календарь
Операторы с разбивкой по очередям Иконка: Наушники	Активность Агентов КЦ Иконка: Наушники	Входящие звонки Иконка: Телефон	

- + СПИСКИ ЗВОНКОВ
- + ОЦЕНКА ЗВОНКОВ
- + ОТЧЕТ ПО ОПЕРАТОРАМ
- + СТАТУСЫ И ПРИЛОЖЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

Датасет по внешним номерам

21.DEMO.NEW Мониторинг очередей Мониторинг операторов Мониторинг КЦ **Статистика** Конфигурация Отчеты Администрирование Конфигурация Чатов Помощь admin

Отчёт по внешним номерам

17.09.2024 - 17.09.2024 00:00 - 23:59 ВСЕ ДНИ [СФОРМИРОВАТЬ](#) [ОБНОВИТЬ](#) [СКОПИРОВАТЬ ССЫЛКУ](#)

Выбор внешних номеров: [Все](#) [Ни одного](#) [Выбрано 2 элементов](#) [Сохранить шаблон](#) [Удалить шаблон](#) Не выбрано Поиск

Вид: [Блоки](#) [Список](#) [Плитка](#)

84959898533
84959898533

84993809039
84993809039

Результатов: 1 [Скрыть инт. элементы](#) Экспорт: [XLSX](#)

Отчёт по внешним номерам

за весь день 17.09.2024 (+03:00)

Номер	Сводка по Звонкам								Время Обработки	Число Несостоявшихся При				# Число Несостоявшихся Вызовов в							
	Вх. в очередь	Вх. прямые	Отв. в очереди	Отв. прямые	Несост. в очереди	Несост. прямые	% Несост. в очереди	% Несост. прямые		IVR	Воспроизв. Сообщения	Нахождение в очереди	Подача вызывного сигнала	<10 сек	10-20 сек	20-30 сек	30-60 сек	60-120 сек	120-180 сек	300 сек	> 300 сек
84959898533	2106	0	2104	0	2	0	0.09%	0%	29:21:56	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0
Среднее	2106		2104		2		0%	0%				2					2				
Всего	2106		2104		2				29:21:56			2					2				

Датасет по очередям

21.DEMO.NEW | Мониторинг очередей | Мониторинг операторов | Мониторинг КЦ | **Статистика** | Конфигурация | Отчеты | Администрирование | Конфигурация Чатов | Помощь | admin

Отчёт по очередям

01.08.2024 - 31.08.2024 | 12:00 - 23:59 | **ВСЕ ДНИ**

[СФОРМИРОВАТЬ](#) | [ОБНОВИТЬ](#) | [СКОПИРОВАТЬ ССЫЛКУ](#)

Выбор очередей: [Все](#) | [Ни одного](#) | [Выбрано 1 элемент](#) | [Сохранить шаблон](#) | [Удалить шаблон](#) | Поиск

Выбор операторов: [Все](#) | [Ни одного](#) | [Выбрано 4 элемент](#) | [Сохранить шаблон](#) | [Удалить шаблон](#) | Поиск

Выбор виртуальных групп: [Все](#) | [Ни одного](#) | [Выбрано 0 элемент](#) | [Сохранить шаблон](#) | [Удалить шаблон](#) | Поиск

Фильтры: [Очистить фильтры](#) | [Выбрано 0 фильтров](#)

Результатов: 1 | [Скрыть инт. элементы](#) | Экспорт: [XLSX](#) | Режим: **Pro** | Интервал разбивки: Час

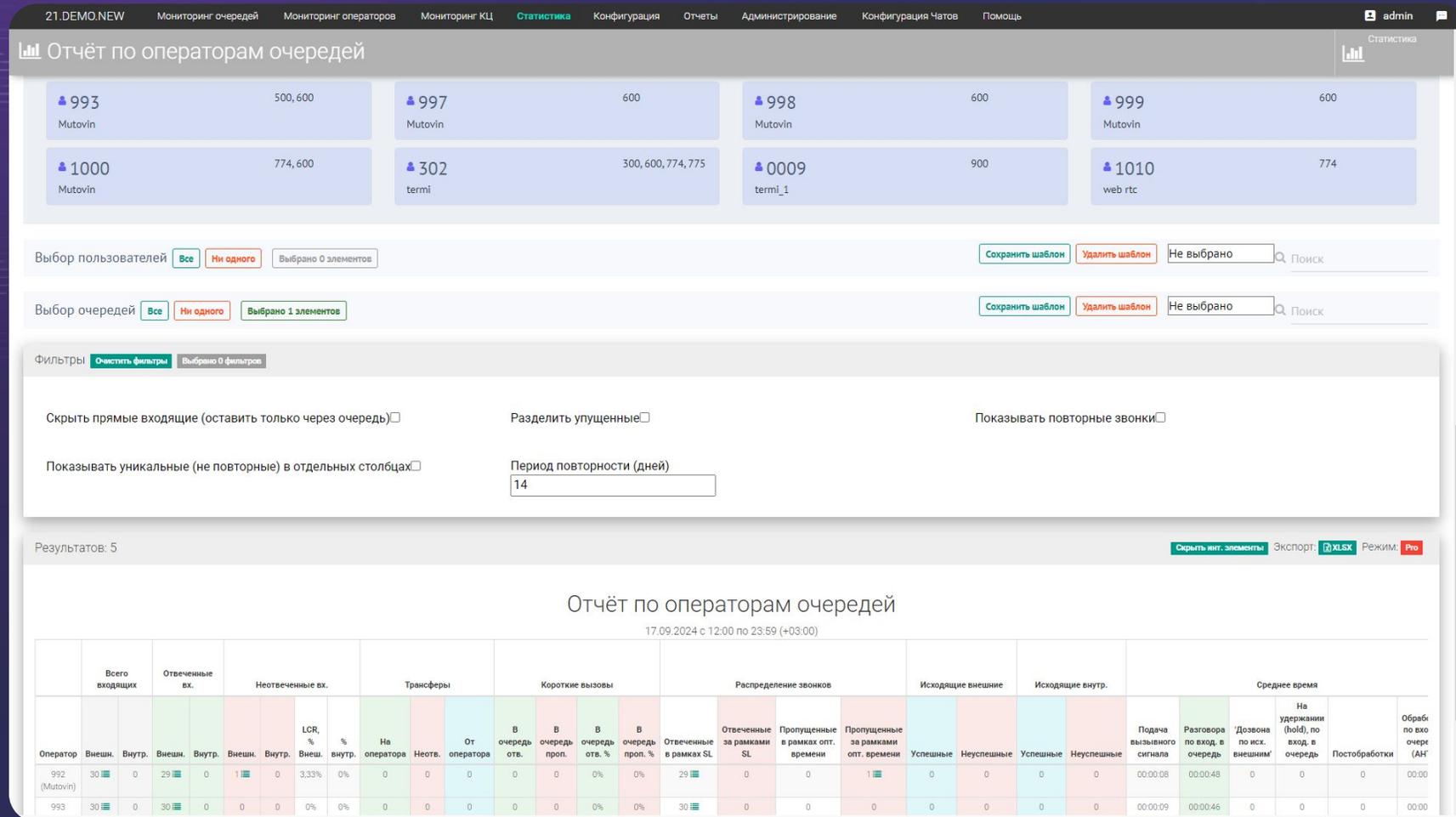
Отчёт по очередям

с 01.08.2024 по 31.08.2024 время 12:00-23:59 (+03:00) По очереди: 600. Выбрано операторов: 4.

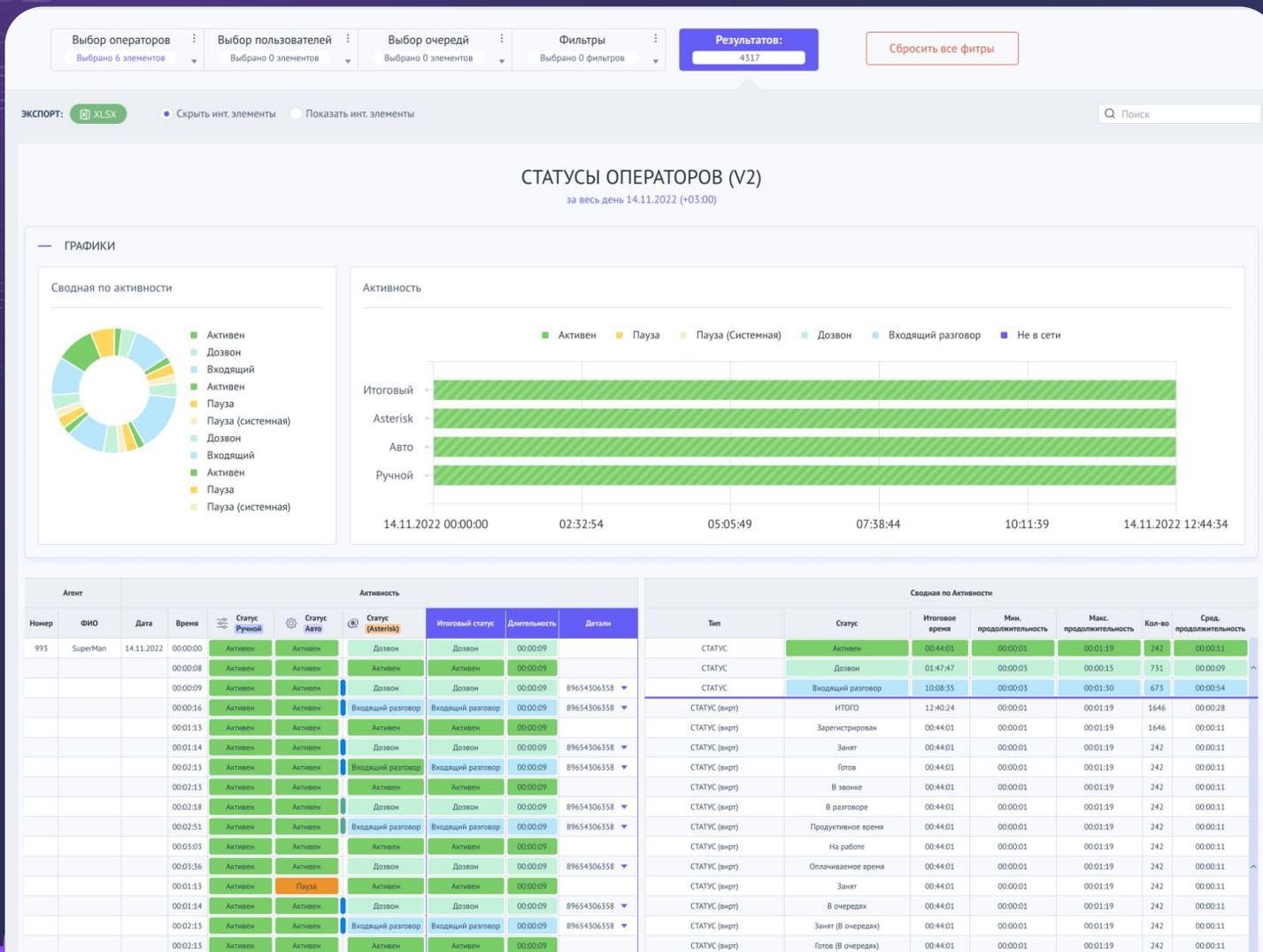
Группа	Кoeffициенты Обработки звонков		Сводка по Звонкам										Распределение звонков					Трансферы		Повторные звонки			В другой группе				Макс Кол А						
	Ур. Обслуж. (%)	Transfer Rate (%)	Поступ. внеш.	Поступ. внут.	Отв. внеш.	Отв. внут.	Несост. внеш.	Несост. внут.	LCR, %	% Несост. внеш.	% Несост. внут.	Короткие отв.	Короткие нес.	Исх. внеш.	Исх. внут.	Отвеченные в рамках SL	Отвеченные за рамками SL	Пропущенные в рамках опт. времени	Пропущенные за рамками опт. времени	Переполнение отвеченные (overflowed)	Переполнение и в рез. потерянные (overflowed abandoned)	Входящие	Исходящие успешные	День	12 часов	24 часа		24-48 часов	Отвечено до перевода	Пропущены до перевода	Отвечено после перевода	Упущено после перевода	Зарп
Контакт центр (600)	90,91%	0%	11	0	8	0	1	0	9,09%	0%	2	0	6	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Среднее	90%	0%	11		8		1		9,09%	0%	2		6	2	10																		2
Всего	90%		11		8		1		9,09%	0%	2		6	2	10																		



Датасет по операторам



Датасет по статусам операторов



Датасет по приложениям

21.DEMO.NEW Мониторинг очередей Мониторинг операторов Мониторинг КЦ **Статистика** Конфигурация Отчеты Администрирование Конфигурация Чатов Помощь admin

Отчёт по использованным приложениям

01.08.2024 - 31.08.2024 12:00 - 23:59 **ВСЕ ДНИ** **✓ СФОРМИРОВАТЬ** **✓ ОБНОВИТЬ** **СКОПИРОВАТЬ ССЫЛКУ**

Выбор операторов: **Все** | **Ни одного** | **Выбрано 4 элементов** **Сохранить шаблон** | **Удалить шаблон** | Поиск

Выбор пользователей: **Все** | **Ни одного** | **Выбрано 0 элементов** **Сохранить шаблон** | **Удалить шаблон** | Поиск

Выбор очередей: **Все** | **Ни одного** | **Выбрано 1 элементов** **Сохранить шаблон** | **Удалить шаблон** | Поиск

Результатов: 23 **Скрыть инт. элементы** Экспорт: **XLSX**

Отчёт по использованным приложениям

с 01.08.2024 по 31.08.2024 время 12:00-23:59 (+03:00)

Оператор	Приложение	Окно	Нахождение в этом окне						Свойство окна		
			Кол-во переключений	Время работы	Среднее время работы	Процент использования	Первое переключение	Последнее переключение	Продуктивное?	Пост-Обработка?	Полезное?
1008 (Давид Путь)	CFAgent	CFAgent... DEMO.NEW	3	00:00:38	00:00:13	27,87%	07.08.2024 14:05	30.08.2024 13:40	Да	Нет	Нет
1008 (Давид Путь)	Opera Internet Browser	DEMO.NEW	2	00:00:05	00:00:03	4,01%	28.08.2024 13:30	30.08.2024 13:40	Да	Нет	Нет
1008 (Давид Путь)	Telegram Desktop	Арём Першин	1	00:00:04	00:00:04	2,68%	28.08.2024 13:30	28.08.2024 13:30	Да	Нет	Нет
1008 (Давид Путь)	Yandex with voice assistant Alice	Яндекс Браузер	1	00:00:41	00:00:41	29,86%	28.08.2024 13:30	28.08.2024 13:30	Да	Нет	Нет
1008 (Давид Путь)	Opera Internet Browser	(democrm1.localdomain) FreePBX Administration	2	00:00:37	00:00:18	26,88%	30.08.2024 13:40	30.08.2024 13:41	Да	Нет	Нет
1008 (Давид Путь)	MobaXterm	MobaXterm Professional	2	00:00:11	00:00:06	8,14%	30.08.2024 13:41	30.08.2024 13:41	Да	Нет	Нет
1008 (Давид Путь)	MobaXterm	Session settings	1	00:00:01	00:00:01	0,53%	30.08.2024 13:41	30.08.2024 13:41	Да	Нет	Нет
1000 (Mutovin)	CFAgent	CFAgent... DEMO.NEW	8	00:03:51	00:00:29	18,42%	14.08.2024 12:13	30.08.2024 14:26	Да	Нет	Нет
1000 (Mutovin)	File Picker UI Host	Безопасность Windows	1	00:00:02	00:00:02	0,13%	14.08.2024 12:13	14.08.2024 12:13	Да	Нет	Нет
1000 (Mutovin)	Jazz	Screen Sharing Tracker	1	00:00:02	00:00:02	0,17%	14.08.2024 12:16	14.08.2024 12:16	Да	Нет	Нет

Датасет по очередям — прослушивание звонков

21.DEMO.NEW | Мониторинг очередей | Мониторинг операторов | Мониторинг КЦ | **Статистика** | Конфигурация | Отчеты | Администрирование | Конфигурация Чатов | Помощь | admin

Отчёт по очередям

Выбор виртуальных групп: **Все** | Ни одного | Выбрано 0 элементов | Сохранить шаблон | Удалить шаблон | Не выбрано | Поиск

Фильтры: **Очистить фильтры** | Выбрано 0 фильтров

Результатов: 1 | Скрыть инт. элементы | Экспорт: **XLSX** | Режим: **Pro** | Интервал разбивки: Час

Отчёт по очередям

17.09.2024 с 12:00 по 23:59 (+03:00) По очереди: 600.

Группа	Кoeffициенты Обработки звонков		Сводка по Звонкам												Распределение звонков				Трансферы		Повторные звонки			В другой группе				Макс. Кол. А						
	Ур. Обслуж. (%)	Transfer Rate (%)	Поступ. внеш.	Поступ. внут.	Отв. внеш.	Отв. внут.	Несост. внеш.	Несост. внут.	Несост. отв.	Несост. нес.	Несост. внеш.	Несост. внут.	Короткие отв.	Короткие нес.	Исх. внеш.	Исх. внут.	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	Упущено после перевода	Заре
Контакт центр (600)	98,51%	0%	67	0	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

Результатов: 67. Экспорт: **XLSX**

Дата	Оценка. Первый вопрос	Оценка. Второй вопрос	Оценка. Третий вопрос	Запись	Тип звонка	Звонивший	Очередь	Набранный номер	Вызываемый	Положил трубку	Вр. Ожидания	Вр. Разговора	Вр. Разговора без удерж.	Вр. Удержания	Вр. Ожидания оператора	Вр. Разговора оператора	Вр. Разговора оператора без удерж.	Вр. Удержания оператора	Статус	Статус в очереди
17.09.2024 12:00:11				Входящий	84957023164	Контакт центр (600)	84959898533	997 (Mutovin)	997	00:00:25	00:00:53	00:00:53	0	00:00:08	00:00:53	00:00:53	0	0	Отлично	Отлично
17.09.2024 12:00:31				Входящий	84957023164	Контакт центр (600)	84959898533	992 (Mutovin)	992	00:00:26	00:00:43	00:00:43	0	00:00:03	00:00:43	00:00:43	0	0	Отлично	Отлично
17.09.2024 12:00:51				Входящий	84957023164	Контакт центр (600)	84959898533	993 (Mutovin)	89651808322	00:00:40	00:00:49	00:00:49	0	00:00:10	00:00:49	00:00:49	0	0	Отлично	Отлично
17.09.2024 12:01:11				Входящий	84957023164	Контакт центр (600)	84959898533	997 (Mutovin)	84956756624	00:00:31	00:00:58	00:00:58	0	00:00:13	00:00:58	00:00:58	0	0	Отлично	Отлично

Результатов: 2. Экспорт: **XLSX**

Дата	Запись	Событие	Звонивший	Очередь	Набранный номер	Вызываемый	Положил трубку	Вр. Ожидания	Вр. Разговора	Вр. Разговора без удерж.	Вр. Удержания	Статус	linkedid
17.09.2024 12:01:11	Запись 1	Очередь	84956756624	Контакт центр (600)	84959898533	600		00:00:18	00:00:58	00:00:58	0	Отлично	1726563670.1023820
17.09.2024 12:01:29	Запись 1	Вызов	84956756624	Контакт центр (600)	84959898533	997 (Mutovin)		00:00:13	00:00:58	00:00:58	0	Отлично	1726563670.1023820

17.09.2024 12:01:31	Входящий	84956412628	Контакт центр (600)	84959898533	992 (Mutovin)	84956412628	00:00:30	00:00:59	00:00:59	0	00:00:20	00:00:59	00:00:59	0	Отлично	Отлично	1726
17.09.2024 12:01:51	Входящий	89265593987	Контакт центр (600)	84959898533	993 (Mutovin)	89265593987	00:00:43	00:00:46	00:00:46	0	00:00:13	00:00:46	00:00:46	0	Отлично	Отлично	1726
17.09.2024 12:02:11	Входящий	84998079305	Контакт центр (600)	84959898533	997 (Mutovin)	84998079305	00:00:42	00:00:47	00:00:47	0	00:00:12	00:00:47	00:00:47	0	Отлично	Отлично	1726

IVR-анализ

Отражает звонки, прошедшие через IVR

20 — Демо-стенд Мониторинг очередей Мониторинг операторов Мониторинг КЦ **Статистика** Конфигурация Отчеты

Отчёт по IVR

Выбор пользователей: **Все** | Ни одного | Выбрано 0 элементов

Выбор очередей: **Все** | Ни одного | **Выбрано 1 элемент**

Результатов: 12

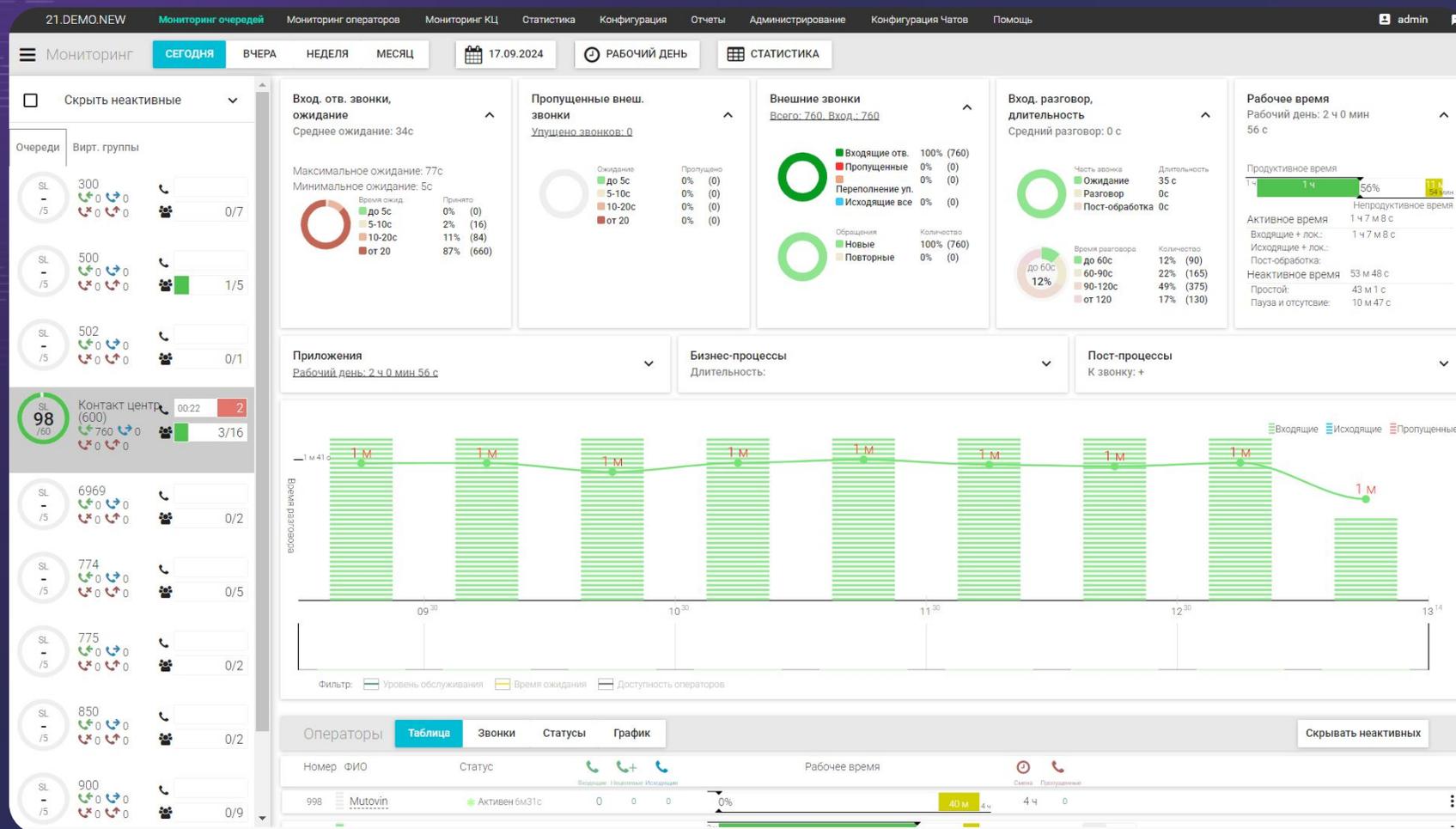
Отчёт по IVR

за весь день 31.10.2023 (+03:00)

Пункт меню	Support	Sales	Main	ChooseOperator	ChooseLine
Пункт '0'	11	19	85	17	11
Пункт '1'	18	17	134	0	22
Пункт '2'	36	45	120	47	18
Пункт '3'	21	0	135	27	19
Пункт '4'	0	25	121	21	24
Пункт '6'	12	13	45	16	28
Пункт '7'	18	22	29	15	28
Прямой набор	34	34	75	20	47
Положил трубку	20	18	48	14	29
Неверный ввод	32	28	65	31	51
Пункт не выбран	13	12	79	10	17
	215	233	936	218	294

- Найдите неиспользуемые пункты меню, сокращая путь пользователей.
- Вставляйте важные объявления перед наиболее популярными пунктами.
- Отслеживайте потери звонков на IVR-этапе, убеждаясь в их понятности.
- Исследуйте уровень самообслуживания на этапе IVR, сокращая нагрузку на операторов.

Реалтайм по очередям



Реалтайм по операторам

20 — Демо-стенд | Мониторинг очередей | Мониторинг операторов | Мониторинг КЦ | Статистика | Конфигурация | Отчеты | Администрирование | admin

Оператор	Внеш. вход. отв.	Внеш. вход. отв.	Внеш. вход. отв.	Статус	
				Длит.	Название
Входящие обращения (600)					
993 SuperMan	717	57	0	00:31	Вх. 84957407816
997 Trinity	587	46	0	00:01	Пауза
999 Neo	575	39	0	00:46	Вх. 84957407816
999 Neo	575	39	0	00:46	Вх. 84957407816
Техническая поддержка (500) Входящие обращения (600)					
993 SuperMan	717	57	0	00:31	Активен
997 Trinity	587	46	0	00:01	Пауза (системная)

Новые	Разг.	Очередь
1	3	600 Супер длинное название огромной очереди (600)
2	1	600 Супер длинное название огромной очереди входящего обращения (600)

Длит.	Номер телефона
00:55	84999818037
00:27	84999818037
00:10	84999818037

Длит.	Номер телефона
00:55	84999818037
00:27	84999818037

СТАТИСТИКА ОЧЕРЕДЕЙ

Серверное время: 14:35:57 | Разница: 1 с 942 мс

Подробно по: Выбрано 3

Входящие обращение (600)			
Всего	В разговоре	онлайн	Активные
11	4	4	1
Принятые		Пропущенные	
		Необработан.	Всего
2795 (99.96%)		1	1 (0.04%)
Ср. время разговора		Ср. время ожидания	
ВХОДЯЩИЕ		ОТВЕЧЕННЫЕ	ПРОПУЩЕННЫЕ
00:13		00:22	00:31

Техническая поддержка (500)

SyncTest (775)

Компактно | Активные | Группировать | На ручной паузе | Статистика очередей

Очереди: Выбрано 21

T: T1 T2 T3

Реалтайм в рабочих местах операторов

The screenshot shows a real-time operator dashboard. At the top, there are navigation tabs: "Мои группы", "Контакты", "Звонки", "Пропущенные", "Заказанные", and "Отчеты". The user's name and ID are shown as "[1012] Дмитрий Жернов".

The main section is titled "Супер_длинное_название_огромной_очереди_с_нижним_подчеркиванием (900)". It displays various statistics:

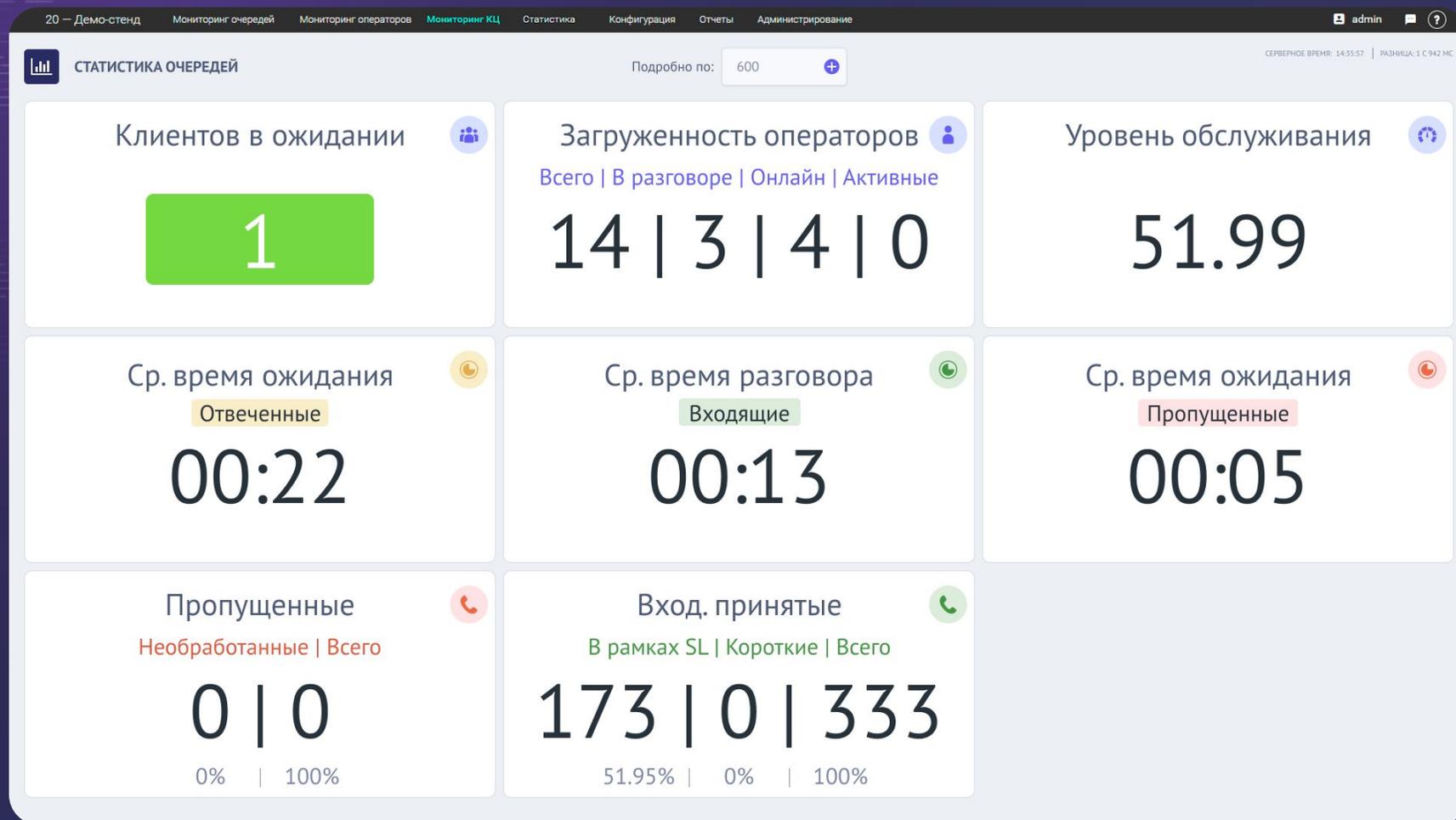
- Входящие обращения (600): 2, 00:28, 3, 0
- Клиентов в ожидании: 0
- Свободных операторов: 1
- Разговоров сейчас: 3
- Принятые звонки: 0
- Пропущенные звонки: 0
- Проп. внутр. звонки: 0
- Среднее время ожидания: 0 с
- Среднее время разговора: 0 с

Below the statistics is a table of active calls:

Номер	ФИО	Статус	Длит.	Входящие	Находящиеся	Исходящие	Упущенные	Уп. внутр.
1012	Дмитрий Жернов	Активен	16с	0	0	0	0	0
993	Cypher	* Вх.	50с	0	473	0	0	0
992	Tank	* Вх.	8с	0	483	0	0	0
997	Morpheus	* Вх.	28с	0	484	0	0	0

At the bottom, there is a status bar showing "Текущий статус: Активен(00:16)" and a "НА ПЕРЕРЫВ" (On Break) indicator. There are also icons for microphone, mobile phone, and settings, along with a "Введите номер" (Enter number) input field.

Реалтайм основных показателей



Инструменты супервайзера: управление составом групп

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

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							
Входящие обращения	☎ 600 операторов: 16							
Супер_длинное_название_огромной_оче...	☎ 900 операторов: 8							
Техническая поддержка	☎ 1300 операторов: 0							
994 (Trinity) (очереди: 2)		17.09.24 11:43	17.09.24 11:43	0	<input type="checkbox"/>			
996 (termi) (очереди: 2)		17.09.24 11:43	17.09.24 11:43	0	<input type="checkbox"/>			
997 (Morpheus) (очереди: 2)		17.09.24 11:43	17.09.24 11:43	0	<input type="checkbox"/>			
999 (Neo (Conference)) (очереди: 2)		17.09.24 11:43	17.09.24 11:43	0	<input type="checkbox"/>			

[+ ДОБАВИТЬ ОПЕРАТОРА](#)

1 - 6 / 6

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) очередей: 1
1001	
1002	очерей: 0
1002	
1003	очерей: 0
1003 (2 Test)	
1004	очерей: 1
1004 (Клевжиц Александр)	
1005	очерей: 0
1005 (WeissTod_1)	

Инструменты супервайзера: управление статусами

The screenshot displays the Asterisk Superadmin web interface. The top navigation bar includes links for '21.DEMO.NEW', 'Мониторинг очередей', 'Мониторинг операторов', 'Мониторинг КЦ', 'Статистика', 'Конфигурация' (highlighted), 'Отчеты', 'Администрирование', 'Конфигурация Чатов', and 'Помощь'. The left sidebar contains a menu with categories like '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' (highlighted), 'Отчеты', 'Виртуальные группы', 'Переливы', 'Источники звонков', and 'Именованние внешних номеров'. The main content area is titled 'Статусы операторов' and shows a list of status types on the left and a configuration form for the selected 'Отсутствие' status on the right. The configuration form includes fields for 'Разрешён', 'Цвет' (#FFFFFF), 'Числовой код' (183), and checkboxes for 'Пауза в очередях', 'Статус активности', and 'Оплачиваемое время'. Below the form is a section for 'СКРЫТЬ В АГЕНТЕ' with an 'Описание' field containing the text 'Пауза по причине отсутствия (выставляется вручную оператором)'.

21.DEMO.NEW 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
Переливы
Источники звонков
Именованние внешних номеров

Статусы операторов

Исходящий обзвон
Разрешён
Статус активности

Работа после звонка
Разрешён
Статус активности

Совещание
Разрешён
Статус активности

Отсутствие
Разрешён

Технический перерыв
Разрешён

Завтрак
Разрешён

Разрешён

Отсутствие

Цвет
#FFFFFF

Числовой код
183

Пауза в очередях ? Статус активности ?

Оплачиваемое время ?

СКРЫТЬ В АГЕНТЕ

Описание
Пауза по причине отсутствия (выставляется вручную оператором)

Инструменты оператора: авто и ручное управление статусами

The screenshot displays a call center operator's interface. At the top, there's a navigation bar with 'Мои группы', 'Контакты', 'Звонки', 'Пропущенные', 'Заказанные', and 'Отчеты'. The current group is 'Техническая поддержка (900)'. A summary section shows: 1 client waiting, 1 free operator, 3 ongoing conversations, 0 accepted calls, 0 missed calls, 0 internal missed calls, 0s average wait time, and 0s average conversation time. Below this is a table of active calls with columns for number, name, status, duration, and various call actions. A dropdown menu is open over the table, listing status options: Активен, Пауза, Обработка текстовых обращений, Исходящий обзвон, Работа после звонка, Сопровождение, Отсутствие, Технический перерыв, Завтрак, Обед, and Mixed. At the bottom, a status bar shows 'Текущий статус: Активен(00:04)'. A search bar with a microphone icon and a 'Введите номер' prompt is also visible.

Номер	ФИО	Статус	Длит.	Входящие	Исходящие	Исходящие	Упущенные	Уп. внутр.	Разговор
1000	Мутовин Александр			0	0	0	0	0	
997	Morpheus	Дозвон	4с	0	36	0	0	0	Разговор 00:19
999	Neo (Conference)	Вх.	54с	0	35	0	0	0	Разговор 01:10
992	Tank	Вх.	31с	0	37	0	0	0	Разговор 00:47
993	Sypher	Вх.	12с	0					Разговор 00:00

Инструменты оператора: централизованно администрируемый софтфон

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

Меню

Мои группы | Контакты | Звонки | Пропущенные ¹⁶ | Заказанные | Отчеты

[1000] Мутовин Александр

Входящие обращения (600)

очередь	👤	🕒	📞	👤
Входящие обращения (600)	1	00:10	0	1
Техническая поддержка (900)	0	00:00	0	1

Клиентов в ожидании: 1
Свободных операторов: 1
Разговоров сейчас: 0

Принятые звонки: 161
Пропущенные звонки: 17
Проп. внутр. звонки: 0
Среднее время ожидания: 12 с
Среднее время разговора: 0

Номер	ФИО	Статус	Длит.	📞	📞	📞	📞	📞	📞
				Входящие	Исходящие	Исходящие	Улучшенные	Улучшенные	Улучшенные
3004	3004	⚡ Пауза(Системная)	11мес.21дн.5...	0	0	0	0	0	0
994	Trinity	🔴 Технический пер...	12мес.2дн.17...	0	0	0	0	0	0
996	termi	🟢 Активен	2мин44с	0	0	0	0	0	0
1000	Мутовин Александр	🟢 Дозвон	10с	0	0	0	8	0	Разгов
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**¹⁷ Заказанные Отчеты

[1000] Муговин Александр

Пропущенные звонки

Фильтр по клиентам

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

СНЯТЬ РУЧНУЮ ПАУЗУ

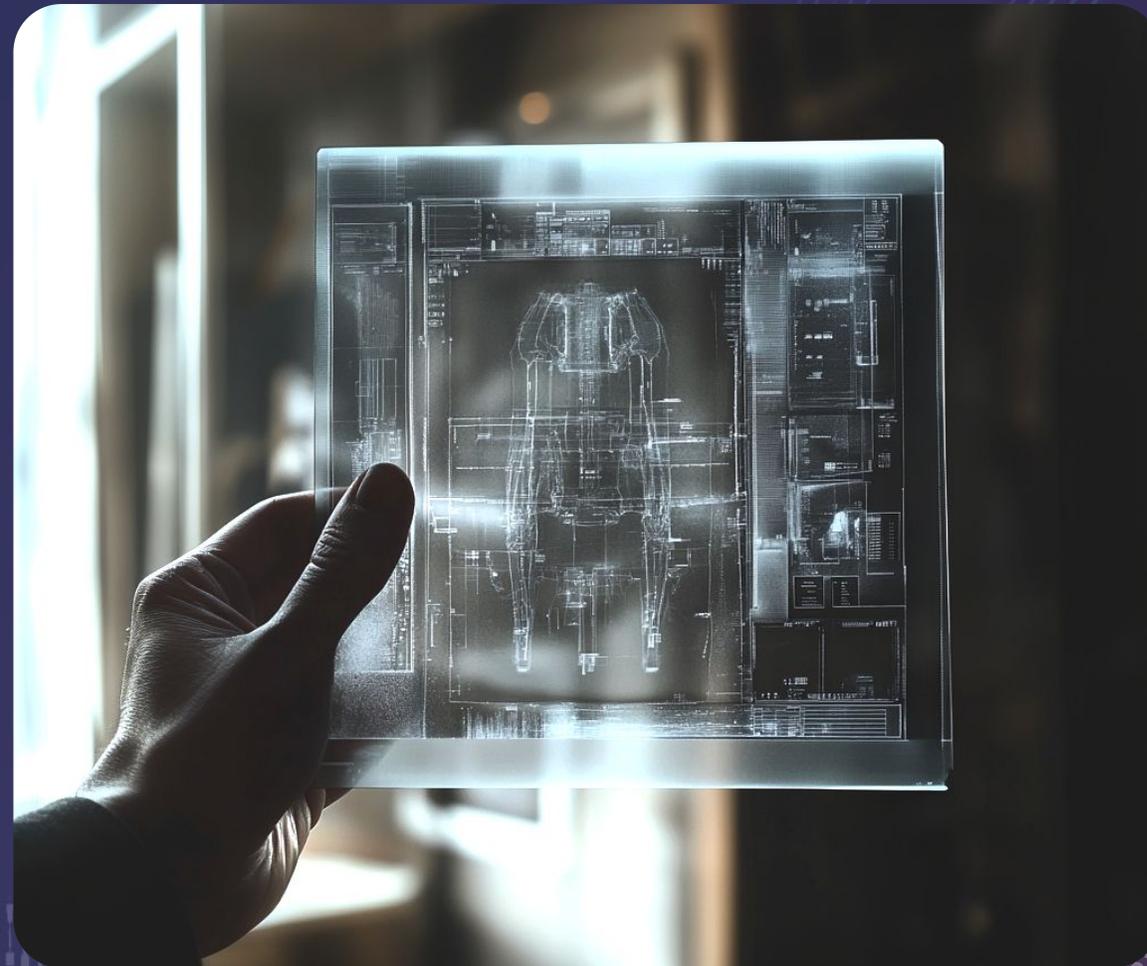
Текущий статус: Исходящий обзвон(00:02)

Введите номер

Результат



Результат



Результат

12% → 0% ▼

Пропущенные

Результат

12% → 0% ▼

Пропущенные

89 сек → 28 сек ▼

ASA

Результат

12% → 0% ▼

Пропущенные

89 сек → 28 сек ▼

ASA

80%/30 сек

SL

Результат

12% → 0% ▼

Пропущенные

89 сек → 28 сек ▼

ASA

80%/30 сек

SL

IVR

Запутанность

Результат

12% → 0% ▼

Пропущенные

89 сек → 28 сек ▼

ASA

80%/30 сек

SL

IVR

Запутанность

CSAT

Результат

12% → 0% ▼

Пропущенные

89 сек → 28 сек ▼

ASA

80%/30 сек

SL

IVR

Запутанность

CSAT

NPS

Финансовая компания

Инструменты онбординга и обучения
операторов

02



Финансовая компания

Вводные:

01



≈50 операторов
в КЦ

Финансовая компания

Вводные:

01



≈50 операторов
в КЦ

02



Есть система КЦ, но без фич
обучения и онбординга

Финансовая компания

Вводные:

01



≈50 операторов
в КЦ

02



Есть система КЦ, но без фич
обучения и онбординга

03



Переход
на Asterisk+CallForce

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

(997) Morpheus

- 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

(997) Morpheus

- Поставить на паузу
- Поставить на паузу с причиной
- Подслушать звонок**
- Режим суфлера
- Принудительно завершить звонок

Редактор оператора

Личные отчёты операторов

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

Меню

Мои группы Контакты Звонки Пропущенные ¹⁹ Заказанные **Отчеты** [1000] Мутовин Александр

Отчеты

Выберите отчет:

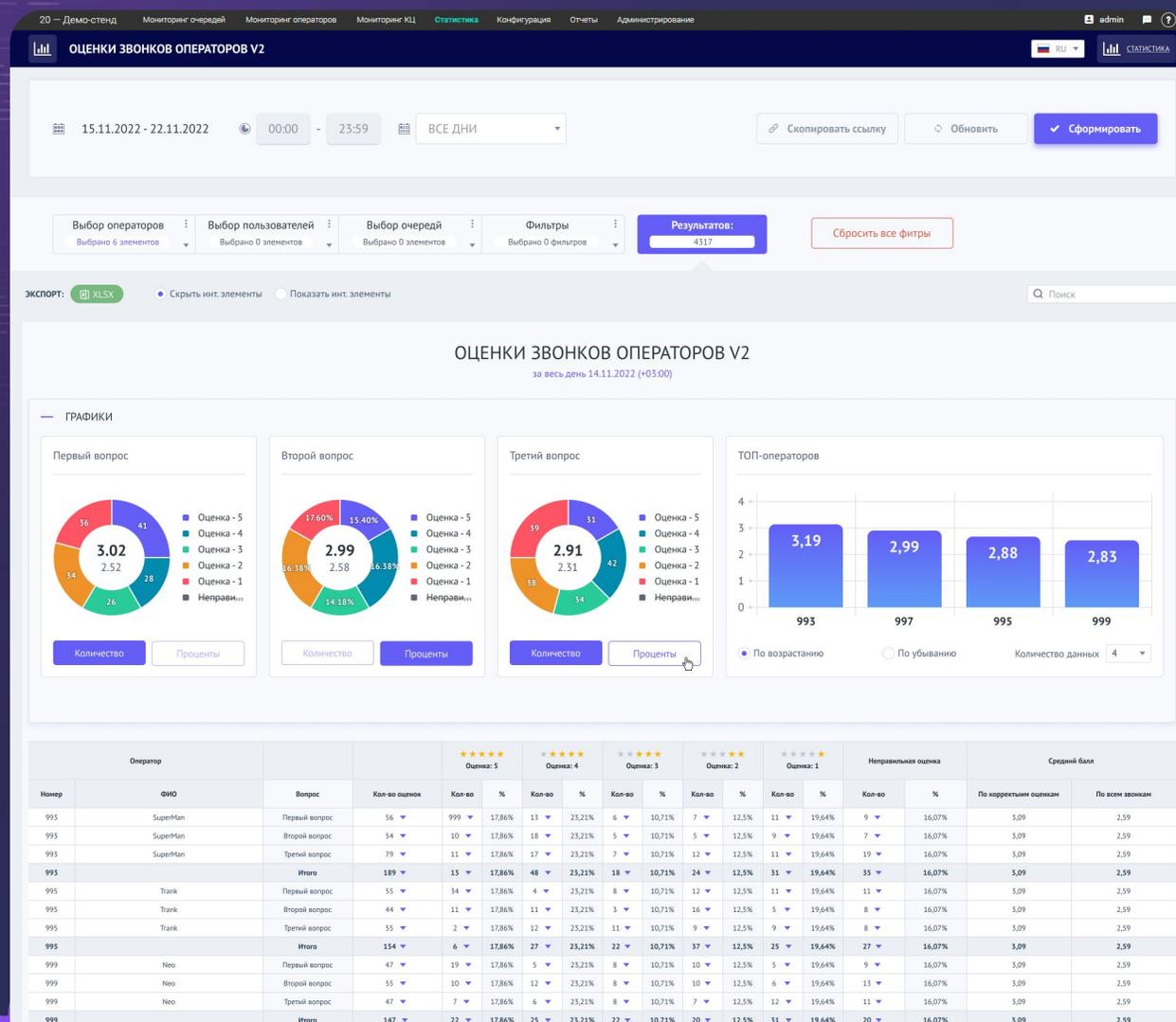
- Отчёт по очередям
- Очереди по часам
- Очереди по часам
- Очереди по дням
- Очереди по дням
- Отчёт по операторам очередей
- Активность операторов
- Входящие звонки операторов
- Статусы операторов - Старая версия
- Сводка по статусам операторов - Старая версия
- Операторы с разбивкой по очередям
- 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

СНЯТЬ РУЧНУЮ ПАУЗУ

Текущий статус: Исходящий обзвон(00:05)

Введите номер

Постразговорная оценка



- Получайте оценку операторов со стороны звонящих в наглядном представлении графиков и диаграмм
- Управляйте качеством обработки обращений на основе обратной связи, получая данные по FCR/NPS/CSAT (решении с первого звонка/готовности рекомендовать/удовлетворенности)
- Прослушивайте и загружайте оценённые диалоги
- Выгружайте данные отчета в .xlsx, по API или в PostgreSQL
- В 1 клик получайте рейтинг операторов по оценке звонящих, ориентируйтесь на опыт сильных сотрудников и легко находите тех, кто нуждается в дообучении и помощи



Запись экранов операторов

The image shows a call center dashboard with a video player overlay. The dashboard includes sections for 'Сводка по Звонкам' (Call Summary) and 'Распределение звонков' (Call Distribution). The video player shows a recording of an operator's screen, displaying a call management interface with various call status indicators and a list of calls. The video player controls at the bottom show a progress bar at 03:23 / 04:59 and a volume icon.

Сводка по Звонкам				Распределение звонков				Транс		
Отв. внеш.	Отв. внут.	Н...	LCR, %	Отвеченные	Пропущенные	Пропущенные	Переполнение	Переполнение и в рез. потерянные	Входящие	Отвеченные
0	0								0	
0	0								0	
0	0								0	
2	0								0	

Видео: 1000_1724418687899_300006_0.mp4, Видео: 1000_1724418687900_300008_1.mp4, Видео: 1000_1724418687900_300011_2.mp4

Вр. Ожидания оператора: 00:00:01, 00:00:02

- Инструмент показывает контакт с клиентом глазами сотрудника
- Фиксирует действия оператора во время разговора и рабочего дня
- Подсвечивает точки роста и помогает устранить шероховатости процессов
- Переключение между записанными мониторами и ускорение воспроизведения – делают процесс приятным и удобным

Результат

≈ 28%

Ускорен онбординг
и обучение

Результат

≈ 28%

Ускорен онбординг
и обучение

+22% ▲

CSAT

Результат

≈28%

Ускорен онбординг
и обучение

+22% ▲

CSAT

≈17%

Оптимизировано время
обработки

Результат

≈28%

Ускорен онбординг
и обучение

+22% ▲

CSAT

≈17%

Оптимизировано время
обработки

Устранён ряд
неэффективностей

Результат

≈28%

Ускорен онбординг
и обучение

+22% ▲

CSAT

≈17%

Оптимизировано время
обработки

Устранён ряд
неэффективностей

Автоматизирована
часть рутины

Результат

≈28%

Ускорен онбординг
и обучение

+22% ▲

CSAT

≈17%

Оптимизировано время
обработки

Устранён ряд
неэффективностей

Автоматизирована
часть рутины

Добавлена мотивация
на основе обратной связи

Девелопер

Интеграция КЦ с CRM и BI-инструментами

03



Девелопер

Вводные:

01



Есть CallForce и Asterisk

Девелопер

Вводные:

01



Есть CallForce и Asterisk

02



120 операторов

Девелопер

Вводные:

01



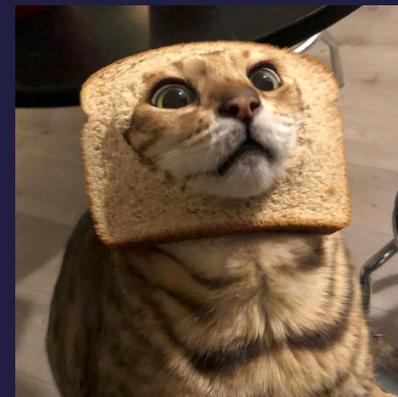
Есть CallForce и Asterisk

02



120 операторов

03



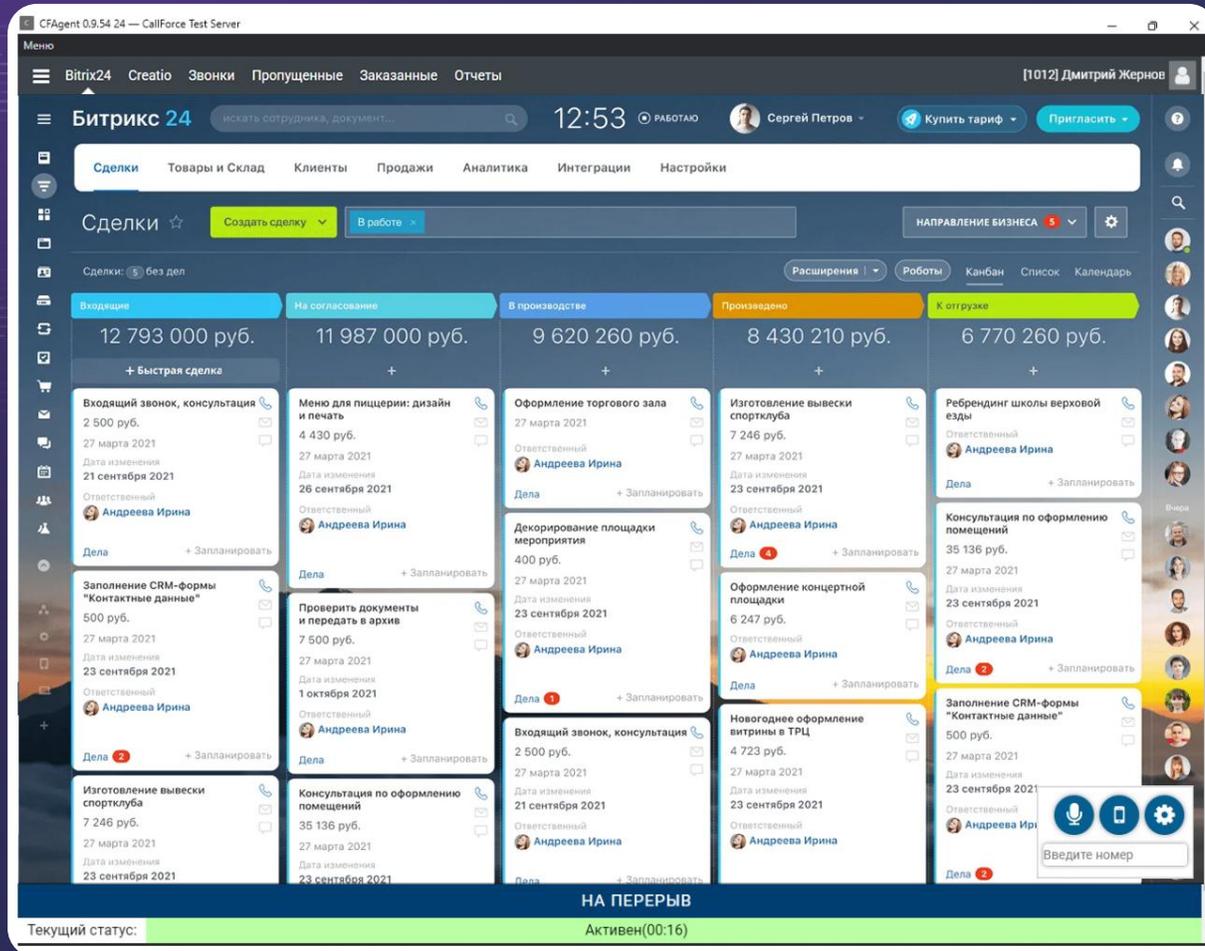
Нужны интеграции CRM и BI

Единое окно работы оператора: СТІ-панель в CRM

The screenshot shows a CRM contact profile for 'Александра' (Alexandra) with various fields for contact information and communication history. A 'Creatio' logo is visible in the top right corner. A 'Процессы' (Processes) sidebar is open on the right, showing options like 'Создать новое обращение' (Create new request) and 'Прокомментировать по существующем...' (Comment on existing...). A green box highlights a set of icons in the STI control panel, with green arrows pointing from the 'Процессы' sidebar to these icons. The icons include a mute button, a call transfer button, a call queue button, a call log button, and a call end button.

Кнопки управления JS-плагином
"Удалённое управление софтоном CallForce"
(UI разработан компанией Creatio)

Единое окно работы оператора: встраивание интерфейса CRM в РМ оператора



Обмен данными с внешними системами



**Двусторонние
веб-запросы**

Обмен данными с внешними системами

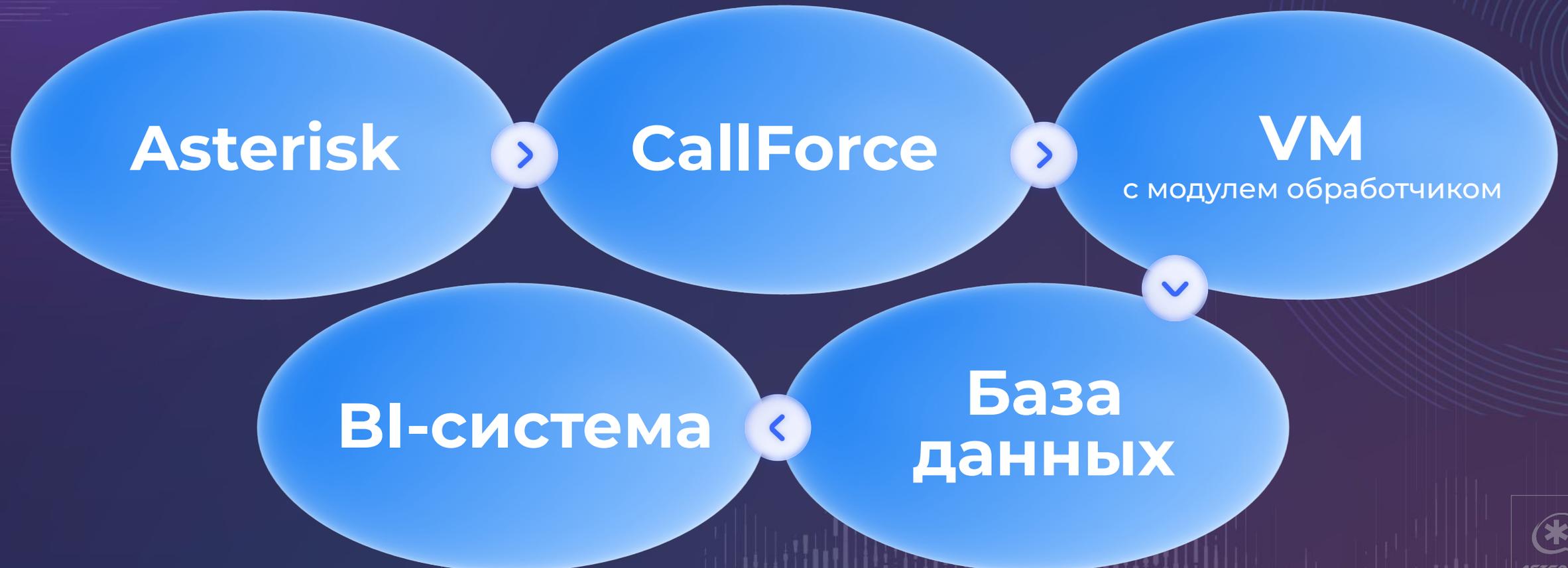


**Двусторонние
веб-запросы**



API

Обмен данными с внешними системами



Результат

ERP

И автоматизация

Результат

ERP

И автоматизация



Retention УК

Результат

ERP

И автоматизация



Retention УК



Конверсия

Страховая компания

Оmnиканальная коммуникация

04



Страховая компания

Вводные:

01



Построение
омниканального КЦ с нуля

Страховая компания

Вводные:

01



Построение
омниканального КЦ с нуля

02



Единая очередь
обращений

Страховая компания

Вводные:

01



Построение
омниканального КЦ с нуля

02



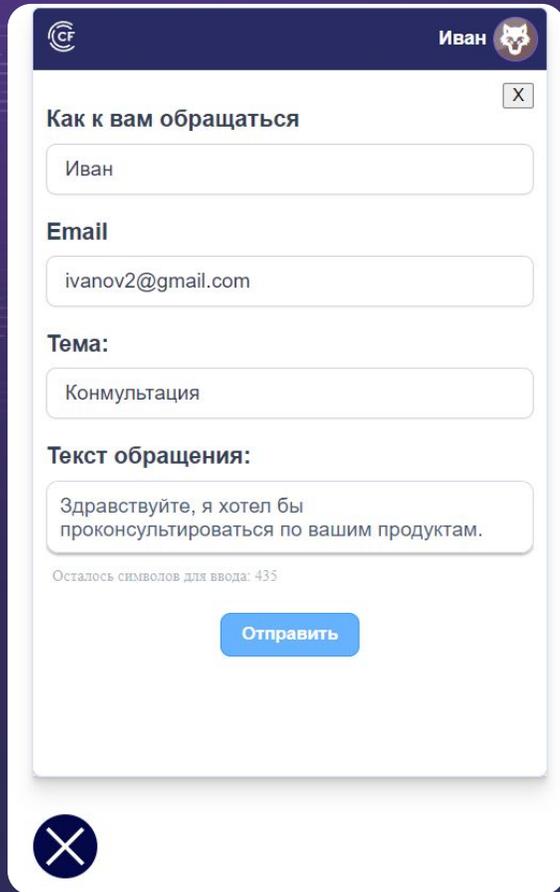
Единая очередь
обращений

03



Смешанный режим
обработки

Омниканальность: смешанная очередь обращений



Иван

Как к вам обращаться

Иван

Email

ivanov2@gmail.com

Тема:

Консультация

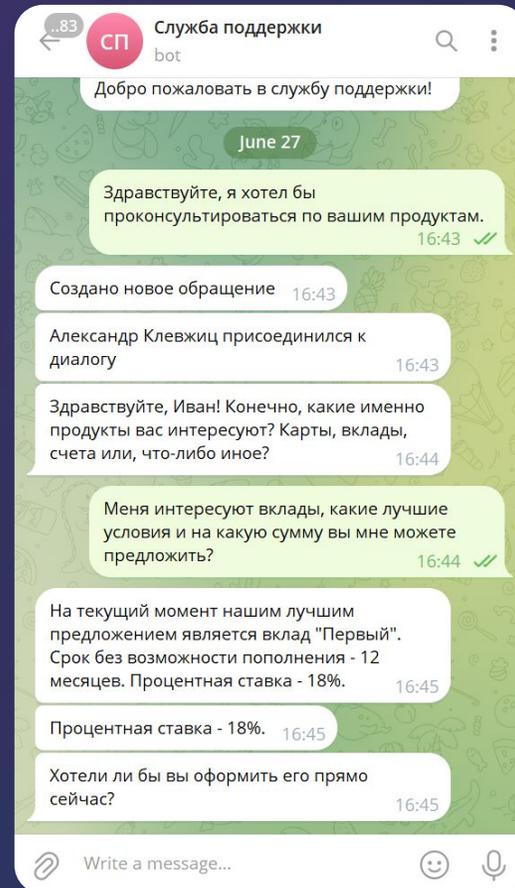
Текст обращения:

Здравствуйте, я хотел бы проконсультироваться по вашим продуктам.

Осталось символов для ввода: 435

Отправить

Обращение через веб-виджет сайта

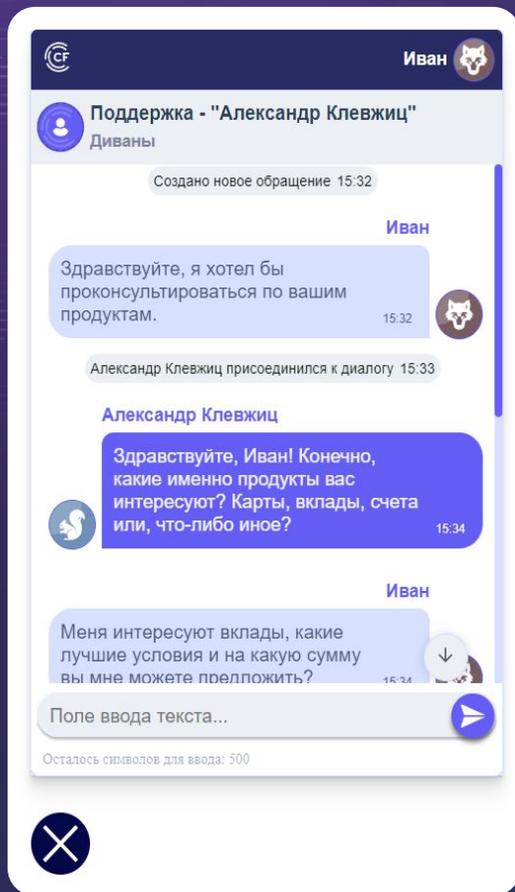


Обращение через Telegram

- Каждое обращение маркируется по каналам и площадкам, что предоставляет операторам информацию об источниках и тематиках обращений
- Виджет сайта можно расположить на разных ресурсах и промаркировать каждый индивидуально
- Неограниченное число, подключаемых Telegram-ботов с индивидуальной маркировкой
- Распределение текстовых обращений между операторами можно настроить автоматическое или ручное для каждой конкретной очереди

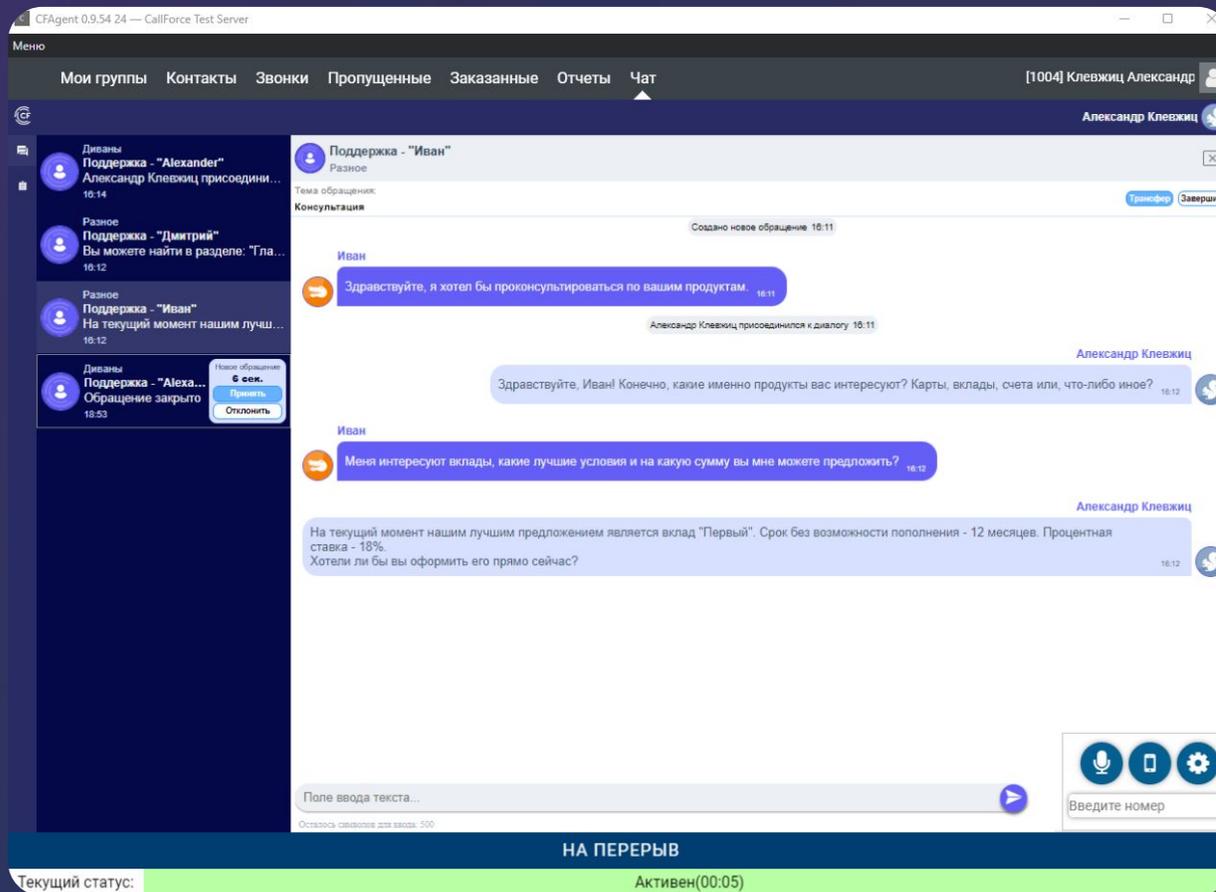
Омниканальность

Клиент



Обращение через веб-виджет сайта

Оператор



Обработка обращений со стороны интерфейса операторов

Отчет омниканальности по тематикам

Тематики чата Русский Мониторинг очередей Статистика cf-assistance - Техподдержка CallForce

02.09.2024 - 03.09.2024 00:00 - 23:59 ВСЕ ДНИ СФОРМИРОВАТЬ Обновить СКОПИРОВАТЬ ССЫЛКУ

Выбор очередей чата Все Ни одного Выбрано 1 элементов Сохранить шаблон Удалить шаблон Поиск

Выбор площадок чата Все Ни одного Выбрано 0 элементов Сохранить шаблон Удалить шаблон Поиск

Фильтры Очистить фильтры Выбрано 0 фильтров

Результатов: 1 Скрыть инт. элементы Экспорт: [XLSX](#)

Тематики чата

с 02.09.2024 по 03.09.2024 время 00:00-23:59 (+04:00)

Тематика	Ср.время ответа оператора	Обращения											Отвечено					Закрыто	
		Всего	Всего принятых	Всего непринятых	Всего отвеченых	Всего неотвеченых	Всего открытых	Всего открытых неотвеченых	Всего открытых неотвеченых	Всего закрытых	Всего закрытых отвеченых	Всего закрытых неотвеченых	до 30с	от 30с до 60с	от 60с до 180с	от 180с до 300с	от 300с	Оператором	По таймауту
Другое	00:00:07	8	0	8	5	3	2	1	1	6	4	2	4	0	0	0	1	6	0

Обращения					
Оператор	Тематика	Кол-во сообщений	Ср.время ответа оператора	Дата открытия	Дата закрытия
Александр Клевжиц	Другое	6	00:00:08	02.09.2024 16:27	02.09.2024 16:27
Александр Клевжиц	Другое	5	01:25:47	02.09.2024 16:27	02.09.2024 17:53
	Другое	5		02.09.2024 17:55	02.09.2024 17:55
Александр Клевжиц	Другое	11	00:00:11	02.09.2024 17:55	02.09.2024 17:57
Александр Клевжиц	Другое	18	00:00:07	02.09.2024 17:55	02.09.2024 18:02
	Другое	1		02.09.2024 18:23	03.09.2024 11:09
	Другое	1		03.09.2024 14:29	
Александр Клевжиц	Другое	3	00:00:07	03.09.2024 14:45	

Отчет омниканальности по каналам

Тематики чата
Русский
Мониторинг очередей
Статистика
cf-assistance - Техподдержка CallForce

02.09.2024 - 03.09.2024
00:00 - 23:59
ВСЕ ДНИ

СФОРМИРОВАТЬ
Обновить
СКОПИРОВАТЬ ССЫЛКУ

Выбор очередей чата Все Ни одного Выбрано 1 элементов

Сохранить шаблон Удалить шаблон Поиск

Выбор площадок чата Все Ни одного Выбрано 0 элементов

Сохранить шаблон Удалить шаблон Поиск

Фильтры Очистить фильтры Выбрано 0 фильтров

Результатов: 1
Скрыть инт. элементы Экспорт: [XL](#)[SX](#)

Тематики чата

с 02.09.2024 по 03.09.2024 время 00:00-23:59 (+04:00)

Тематика	Ср. время ответа оператора	Обращения											Отвечено					Закрыто	
		Всего	Всего принятых	Всего принятых	Всего отвеченых	Всего неотвеченых	Всего открытых	Всего открытых неотвеченых	Всего открытых неотвеченых	Всего закрытых	Всего закрытых отвеченых	Всего закрытых неотвеченых	до 30с	от 30с до 60с	от 60с до 180с	от 180с до 300с	от 300с	Оператором	По таймауту
Другое	00:00:07	8	0	8	5	3	2	1	1	6	4	2	4	0	0	0	1	6	0

Обращения					
Оператор	Тематика	Кол-во сообщений	Ср. время ответа оператора	Дата открытия	Дата закрытия
Александр Клевжиц	Другое	6	00:00:08	02.09.2024 16:27	02.09.2024 16:27
Александр Клевжиц	Другое	5	01:25:47	02.09.2024 16:27	02.09.2024 17:53
	Другое	5		02.09.2024 17:55	02.09.2024 17:55
Александр Клевжиц	Другое	11	00:00:11	02.09.2024 17:55	02.09.2024 17:57
Александр Клевжиц	Другое	18	00:00:07	02.09.2024 17:55	02.09.2024 18:02
	Другое	1		02.09.2024 18:23	03.09.2024 11:09
	Другое	1		03.09.2024 14:29	
Александр Клевжиц	Другое	3	00:00:07	03.09.2024 14:45	

Отчет омниканальности по площадкам

Площадки чата
Русский
Мониторинг очередей
Статистика
cf-assistance - Техподдержка CallForce

30.08.2024 - 05.09.2024
00:00 - 23:59
ВСЕ ДНИ

СФОРМИРОВАТЬ
ОБНОВИТЬ
СКОПИРОВАТЬ ССЫЛКУ

Выбор очередей чата Все Ни одного Выбрано 1 элементов

Сохранить шаблон Удалить шаблон Поиск

Выбор площадок чата Все Ни одного Выбрано 0 элементов

Сохранить шаблон Удалить шаблон Поиск

Вид Блоки Список Плитка

Разное

Площадка 1

Площадка 2

Результатов: 3
Скрыть инт. элементы Экспорт: XLSX

Площадки чата

с 30.08.2024 по 05.09.2024 время 00:00-23:59 (+04:00)

Площадка	Ср. время ответа оператора	Обращения											Отвечено					Закрыто	
		Всего	Всего принятых	Всего непринятых	Всего отвеченых	Всего неотвеченых	Всего открытых	Всего открытых отвеченых	Всего открытых неотвеченых	Всего закрытых	Всего закрытых отвеченых	Всего закрытых неотвеченых	до 30с	от 30с до 60с	от 60с до 180с	от 180с до 300с	от 300с	Оператором	По таймауту
Разное		2	0	2	0	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Площадка 2	00:00:03	19	0	19	5	14	3	1	2	16	4	12	4	0	0	0	1	16	0
	00:00:11	33	0	33	1	32	11	0	11	22	1	21	1	0	0	0	0	22	0

Отчет омниканальности по операторам

Площадки чата Русский Мониторинг очередей Статистика cf-assistance - Техподдержка CallForce

30.08.2024 - 05.09.2024 00:00 - 23:59 ВСЕ ДНИ
СФОРМИРОВАТЬ ОБНОВИТЬ СКОПИРОВАТЬ ССЫЛКУ

Выбор очередей чата Все Ни одного Выбрано 1 элементов
Сохранить шаблон Удалить шаблон Не выбрано Поиск

Выбор площадок чата Все Ни одного Выбрано 0 элементов
Сохранить шаблон Удалить шаблон Не выбрано Поиск

Вид Блоки Список Плитка

Разное Площадка 1 Площадка 2

Результатов: 3

Скрыть инт. элементы Экспорт: XLSX

Площадки чата

с 30.08.2024 по 05.09.2024 время 00:00-23:59 (+04:00)

Площадка	Ср. время ответа оператора	Обращения											Отвечено				Закрыто			
		Всего	Всего принятых	Всего неприятых	Всего отвеченых	Всего неотвеченых	Всего открытых	Всего открытых отвеченых	Всего открытых неотвеченых	Всего закрытых	Всего закрытых отвеченых	Всего закрытых неотвеченых	до 30с	от 30с до 60с	от 60с до 180с	от 180с до 300с	от 300с	Оператором	По таймауту	
Разное		2	0	2	0	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Площадка 2	00:00:03	19	0	19	5	14	3	1	2	16	4	12	4	0	0	0	0	1	16	0
	00:00:11	33	0	33	1	32	11	0	11	22	1	21	1	0	0	0	0	0	22	0

Отчет омниканальности по очередям

Очереди чата

Русский | Мониторинг очередей | Статистика | cf-assistance - Техподдержка CallForce

30.08.2024 - 05.09.2024 00:00 - 23:59

Выбор очередей чата

Выбор площадок чата

Результатов: 1 Экспорт:

Очереди чата

с 30.08.2024 по 05.09.2024 время 00:00-23:59 (+04:00)

Очередь	Ср. время ответа оператора	Обращения										Отвечено				Закрыто			
		Всего	Всего принятых	Всего непринятых	Всего отвеченых	Всего неотвеченых	Всего открытых	Всего открытых отвеченых	Всего открытых неотвеченых	Всего закрытых	Всего закрытых отвеченых	Всего закрытых неотвеченых	до 30с	от 30с до 60с	от 60с до 180с	от 180с до 300с	от 300с	Оператором	По таймауту
default		2	0	2	0	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0

Отчет омниканальности по спискам обращений

Список обращений

Русский | Мониторинг очередей | Статистика | cf-assistance - Техподдержка CallForce

02.09.2024 - 03.09.2024 00:00 - 23:59

СФОРМИРОВАТЬ | ОБНОВИТЬ | СКОПИРОВАТЬ ССЫЛКУ

Выбор пользователей: Все | Ни одного | Выбрано 54 элементов | Сохранить шаблон | Удалить шаблон | Не выбрано | Поиск

Результатов: 9 | Скрыть инт. элементы | Экспорт: XLSX

Список обращений

с 02.09.2024 по 03.09.2024 время 00:00-23:59 (+04:00)

Обращения					
Оператор	Тематика	Кол-во сообщений	Ср.время ответа оператора	Дата открытия	Дата закрытия
Александр Клевжиц	Другое	6	00:00:08	02.09.2024 16:27	02.09.2024 16:27
Александр Клевжиц	Другое	5	01:25:47	02.09.2024 16:27	02.09.2024 17:53
	Другое	5		02.09.2024 17:55	02.09.2024 17:55
Александр Клевжиц	Другое	11	00:00:11	02.09.2024 17:55	02.09.2024 17:57
Александр Клевжиц	Другое	18	00:00:07	02.09.2024 17:55	02.09.2024 18:02
	Другое	1		02.09.2024 18:23	03.09.2024 11:09
		1		03.09.2024 11:09	03.09.2024 14:29
	Другое	1		03.09.2024 14:29	
Александр Клевжиц	Другое	3	00:00:07	03.09.2024 14:45	

Результат

Объединенная
коммуникация

В едином интерфейсе

Результат

Объединенная
коммуникация

В едином интерфейсе

Единая
очередь

Голосовых и текстовых
обращений

Результат

Объединенная
коммуникация

В едином интерфейсе

Единая
очередь

Голосовых и текстовых
обращений

Повышен
уровень
сервиса

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.



02

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.



03

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.



04

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.



05

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.



Анонс нового функционала



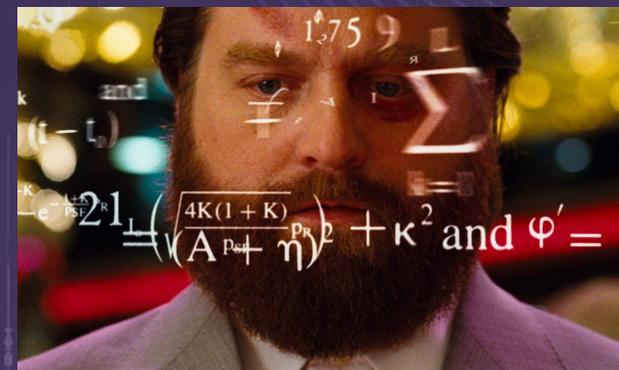
**Вам больше никогда
не потребуется тратить
время на прослушивание
длинных записей
разговоров, чтобы понять
их содержание**



**Вам больше никогда
не потребуется
самостоятельно
вычленять ключевые
моменты из диалогов**

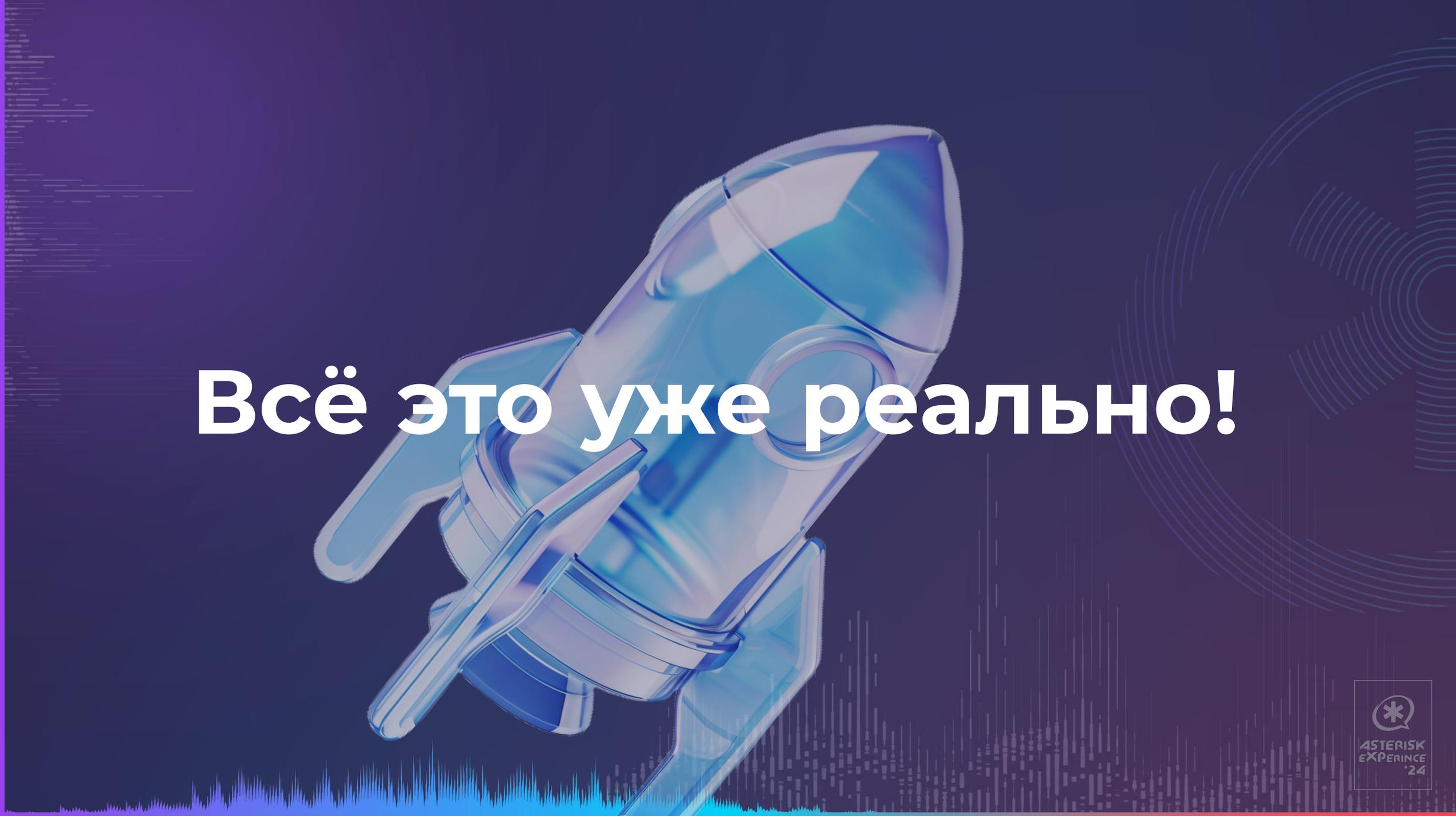


Вам больше никогда
не потребуется
вручную анализировать
отчёты и искать способы
улучшения показателей



**Вам больше никогда
не потребуется
тратить много времени
на создание цепочек
скриптов разговоров**





Всё это уже реально!

01

Распознавание речи

Это раскладывание речи в виде текстового диалога, который можно просмотреть из любого отчёта системы. Это сократит время рассмотрения записи супервайзером

ОНКОВ | Мониторинг очередей | Статистика | cf-assistance - Техподдержка Са

Транскрибация

1726677003.73886

"звонок"

Алло

Здравствуйте, это агентство по недвижимости?

Да, агентство по недвижимости, для всех везде и сразу

Чем могу помочь?

Я бы хотел квартиру в новостройке снять, купить в ипотеку

Угу, сколько комнат?

Трёхкомнатная

Ну, думаю найдутся такие объекты

А процентная ставка какая будет?

Ну, сейчас ключевая ставка в стране высокая, поэтому там процентов 25, не меньше

Ага, а на сколько лет?

Ну, тут вопрос в том, сколько вы готовы платить, можем и на год, можем и на 30

Ага, это от первоначального взноса зависит, да?

Да, можно без первоначального взноса, тогда ещё пару процентов к ставке

Если с первоначальным взносом, то там от 20-30% от стоимости

Ага, а какой надо внести первоначальный взнос, чтобы от трёхкомнатного можно было взять?

Ну, зависит, конечно, от района города, но я думаю, вряд ли найдут что-нибудь там дешевле миллионов и пяти на первоначальный взнос

Ооо

Если хорошее, в хорошем районе

Хорошо, но, наверное, это дорогогато, мне нужно подумать, спасибо

Ага, хорошо, всего доброго

Статус	Имя	Номер	Время	Длительность	Состояние
Исходящий	711 (Alexandr Misurin)	84952	00:00:15	0	Отвечено
Исходящий	711 (Alexandr Misurin)	84952	00:00:12	0	Отвечено
Исходящий	711 (Alexandr Misurin)	84952	00:00:14	0	Отвечено
Исходящий	307 (Victoryia)	89194	00:00:06	0	Отвечено
Исходящий	307 (Victoryia)	89670	0	0	Не отвечено
Исходящий	204 (Maria)	89164	00:02:35	0	Отвечено
Исходящий	755 (Artur Morozov)	88002	00:01:24	0	Отвечено
Исходящий	763 (Roman Makishov)	503	00:00:24	0	Отвечено
Исходящий	307 (Victoryia)	89622	0	0	Не отвечено
Исходящий	763 (Roman Makishov)	629	0	0	На отвечено работ
Исходящий	307 (Victoryia)	89127	0	0	Не отвечено
Исходящий	730 (503 PBX)	84951	0	0	На отвечено работ
Входящий	84952666888 (74952666888)	84952	00:01:42	0	Отвечено
Исходящий	763 (Roman Makishov)	503	00:00:12	0	Отвечено
Входящий	84959398757 (74959398757)	84952	00:00:10	0	Отвечено
Исходящий	712 (Dmitry Kaidash)	84959	00:00:05	0	Отвечено (вероят
Исходящий	730 (503 PBX)	84951	0	0	На отвечено работ
Исходящий	913 (Anatoliy Nikitchenko)	629	0	0	На отвечено работ
Исходящий	730 (503 PBX)	84951	0	0	На отвечено работ
Входящий	84952666888 (74952666888)	84952	00:05:44	0	Отвечено
Исходящий	730 (503 PBX)	84951	0	0	На отвечено работ
Исходящий	307 (Victoryia)	89166	00:00:27	0	Отвечено
Исходящий	730 (503 PBX)	84951	0	0	На отвечено работ
Исходящий	307 (Victoryia)	89058	00:00:34	0	Отвечено
Исходящий	763 (Roman Makishov)	503	00:00:00	0	Отвечено (вероят
Исходящий	913 (Anatoliy Nikitchenko)	6292200	0	0	На отвечено работ
Исходящий	913 (Anatoliy Nikitchenko)	6292200	00:00:07	0	Не отвечено
Исходящий	730 (503 PBX)	84951287803	00:00:01	0	На отвечено работ

02

Суммаризация главного из диалога

Нейронная сеть
сократит весь диалог
и оставит только главное.

ЗВОНКОВ				Мониторинг очередей			Статистика			cf-assistance - Техподдержка				
		Сморгун Anton Valerevich <89263048739>												
	Исходящий	711 (Alexandr Misurin)	84952569137	84952569137	84952569137	00:00:00	00:00:14	00:00:14	0	00:00:00	00:00:14	00:00:14	0	Отвечен
	Исходящий	711 (Alexandr Misurin)	84952569137	84952569137	711	00:00:00	00:00:26	00:00:26	0	00:00:00	00:00:26	00:00:26	0	Отвечен
	Исходящий	711 (Alexandr Misurin)	84952569137	84952569137	711	00:00:00	00:00:15	00:00:15	0	00:00:00	00:00:15	00:00:15	0	Отвечен
	Исходящий	711 (Alexandr Misurin)	84952569137	84952569137	711	00:00:00	00:00:12	00:00:12	0	00:00:00	00:00:12	00:00:12	0	Отвечен
	Исходящий	711 (Alexandr Misurin)	84952569137	84952569137	711	00:00:00	00:00:14	00:00:14	0	00:00:00	00:00:14	00:00:14	0	Отвечен
	Исходящий	307 (Victoryia)	89194906965	89194906965	307	00:00:26	00:00:06	00:00:06	0	00:00:26	00:00:06	00:00:06	0	Отвечен
	Исходящий	307 (Victoryia)	89670080438	89670080438	89670080438	00:00:21	0	0	0	00:00:21	0	0	0	Не отвечен
	Исходящий	204 (Maria)	89164323493	89164323493	204	00:00:12	00:02:35	00:02:35	0	00:00:12	00:02:35	00:02:35	0	Отвечен
	Исходящий	755 (Artur Morozov)	88002505150	88002505150	88002505150	00:00:04	00:01:24	00:01:24	0	00:00:04	00:01:24	00:01:24	0	Отвечен
	Исходящий	763 (Roman Makishov)	503244	503244	911	00:00:31	00:00:24	00:00:24	0	00:00:31	00:00:24	00:00:24	0	Отвечен
	Исходящий	307 (Victoryia)	89622442277	89622442277	307	00:00:30	0	0	0	00:00:30	0	0	0	Не отвечен
	Исходящий	763 (Roman Makishov)	6											Не отвечено (р...
	Исходящий	307 (Victoryia)	891											Не отвечено
	Исходящий	730 (503 PBX)	849											Не отвечено (р...
	Входящий	84952666888 (74952666888)	849								01:42	00:01:42	0	Отвечен
	Исходящий	763 (Roman Makishov)	5								00:12	00:00:12	0	Отвечен
	Входящий	84959398757 (74959398757)	849								00:10	00:00:10	0	Отвечен
	Исходящий	712 (Dmitry Kaidash)	849								00:05	00:00:05	0	Отвечено (вс...
	Исходящий	730 (503 PBX)	84951287803	84951287803	84951287803	00:00:02	0	0	0	00:00:01	0	0	0	Не отвечено (р...
	Исходящий	913 (Anatoliy Niklchenko)	6292200	6292200	6292200	00:00:00	0	0	0	00:00:00	0	0	0	Не отвечено (р...
	Исходящий	730 (503 PBX)	84951287803	84951287803	84951287803	00:00:01	0	0	0	00:00:01	0	0	0	Не отвечено (р...
	Входящий	84952666888 (74952666888)	84952569706	706 (Александр Соколов)	84952666888	00:00:04	00:05:44	00:05:44	0	00:00:04	00:05:44	00:05:44	0	Отвечен
	Исходящий	730 (503 PBX)	84951287803	84951287803	84951287803	00:00:01	0	0	0	00:00:01	0	0	0	Не отвечено (р...
	Исходящий	307 (Victoryia)	89166881696	89166881696	307	00:00:15	00:00:27	00:00:27	0	00:00:15	00:00:27	00:00:27	0	Отвечен
	Исходящий	730 (503 PBX)	84951287803	84951287803	84951287803	00:00:01	0	0	0	00:00:01	0	0	0	Не отвечено (р...
	Исходящий	307 (Victoryia)	89058743040	89058743040	307	00:00:09	00:00:34	00:00:34	0	00:00:09	00:00:34	00:00:34	0	Отвечен
	Исходящий	763 (Roman Makishov)	503244	503244	763	00:00:15	00:00:00	00:00:00	0	00:00:15	00:00:00	00:00:00	0	Отвечено

Суммаризация

1726677003.73886

Звонивший клиент интересуется арендой или покупкой трехкомнатной квартиры в новостройке с использованием ипотечного кредита. Район не указан, но предполагается, что это будет в центре города. Клиент спросил о процентной ставке (25%) и первоначальном взносе (около 20-30% от стоимости). Общая стоимость первоначального взноса предположительно составит несколько миллионов рублей. Клиент принял решение подумать над этой возможностью и закончил разговор, поблагодарив оператора за помощь.

03

AI-помощник супервайзера

Нейронная сеть сократит весь диалог и оставит только главное.

Рекомендации для улучшения:

- 1. Сокращение времени ожидания:** Среднее время ожидания звонков в очереди составляет около 38 секунд, что приемлемо, но можно стремиться к его сокращению до 20-30 секунд.
Для этого:
 - Оцените распределение нагрузки среди операторов и убедитесь, что у вас достаточно ресурсов для пиковых часов.
 - Рассмотрите внедрение системы предсказания пиковых нагрузок и корректировки графиков операторов в соответствии с ними.
- 2. Несостоявшиеся звонки:** Хотя всего 2 звонка не были обработаны, оба завершились после 60 секунд ожидания. Возможно, необходимо добавить уведомления для клиентов о времени ожидания или предложить альтернативные способы связи (например, обратный звонок).
- 3. Анализ отказов:** Несостоявшиеся звонки имеют высокий средний показатель времени нахождения в очереди — 1 минута 29 секунд. Если подобное происходит регулярно, можно рассмотреть возможность добавления автоматических уведомлений или улучшения логики маршрутизации вызовов, чтобы быстрее распределять звонки между операторами.
- 4. Обратная связь от клиентов:** Рекомендуется собрать больше данных о том, что вызывает отмену вызовов (например, через опросы клиентов) и внести корректировки в процесс обработки вызовов.

04

AI-помощник оператора

Супервайзер один, а операторов много. Представьте, как каждый ваш сотрудник будет ежедневно получать сводку о своей работе и менторские советы, как её улучшить.

Привет! Хотел бы обсудить твою работу за прошедший день и дать несколько рекомендаций, которые помогут улучшить результаты.

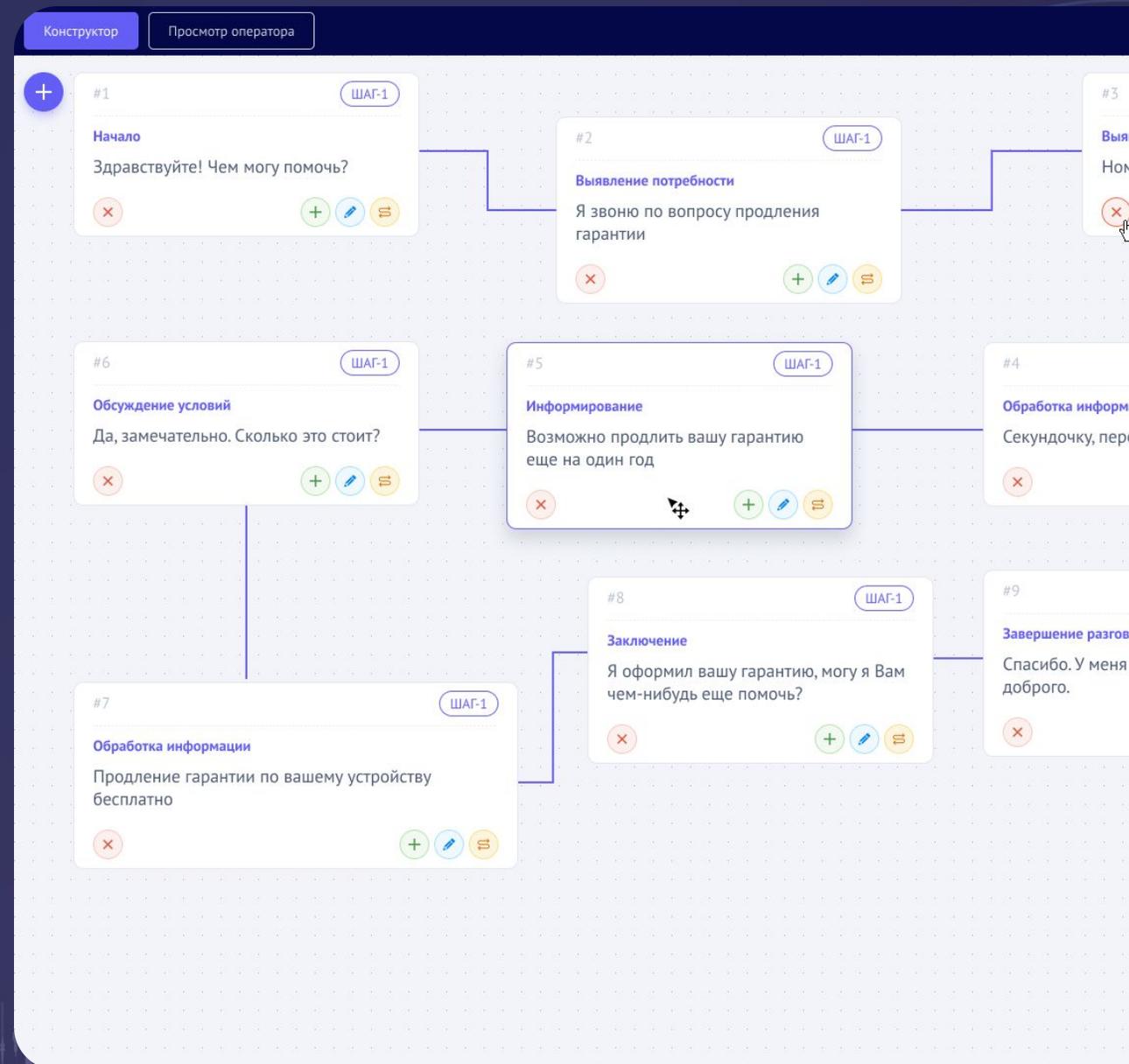
1. **Сократи количество пропущенных вызовов.** Обрати внимание, что около 33% вызовов остались без ответа. Это может негативно сказываться на опыте клиентов. Попробуй отвечать на звонки быстрее, возможно, сократив время обработки предыдущих разговоров. Также поработай над сокращением времени удержания, если это возможно.
2. **Оптимизируй время разговора.** Среднее время внешнего вызова — 1:27 минуты. Это хороший показатель, но всегда есть возможность улучшить. Попробуй быстрее выявлять проблему клиента, задавая точные вопросы, и используй готовые шаблоны для ответов.
3. **Эффективно управляй исходящими вызовами.** Обрати внимание, что исходящие вызовы занимают около 22 минут. Оцени, можно ли сократить это время за счет оптимизации процесса или более структурированного разговора.
4. **Используй трансферы, если это необходимо.** Ты не передавал вызовы другим операторам. Это хорошо, если ты справляешься сам, но если задача требует участия другого специалиста, не стесняйся передать звонок — это может улучшить качество обслуживания.
5. **Работай над личной эффективностью.** Слушай свои записи, анализируй, где можно сократить время на разговор и улучшить качество общения. Также не забывай о правильном распределении времени на отдых, это важно для поддержания энергии и внимания.

Следуя этим рекомендациям, ты сможешь повисить свою продуктивность и лучше удовлетворять запросы клиентов. Продолжай в том же духе!

05

Конструктор скриптов разговоров

Супервайзер выстраивает цепочку классификации обращения, а оператор пошагово движется по ней. Далее все звонки сортируются по классификациям, выполненным операторами в отчётах.



Вывод

**Ставьте CallForce,
анализируйте, принимайте
решения, экономьте
и зарабатывайте на основе
данных**

Спасибо за внимание!



**Записаться на персональную
презентацию CallForce**



sales@voxlink.ru
+7 495 256-9999

**Задать вопросы,
пообщаться лично**



Виталий Шелест
v@callforce.pro
+7 495 256-9-720
tg: [vitaliy_shelest](https://t.me/vitaliy_shelest)

@VITALIY_SHELEST