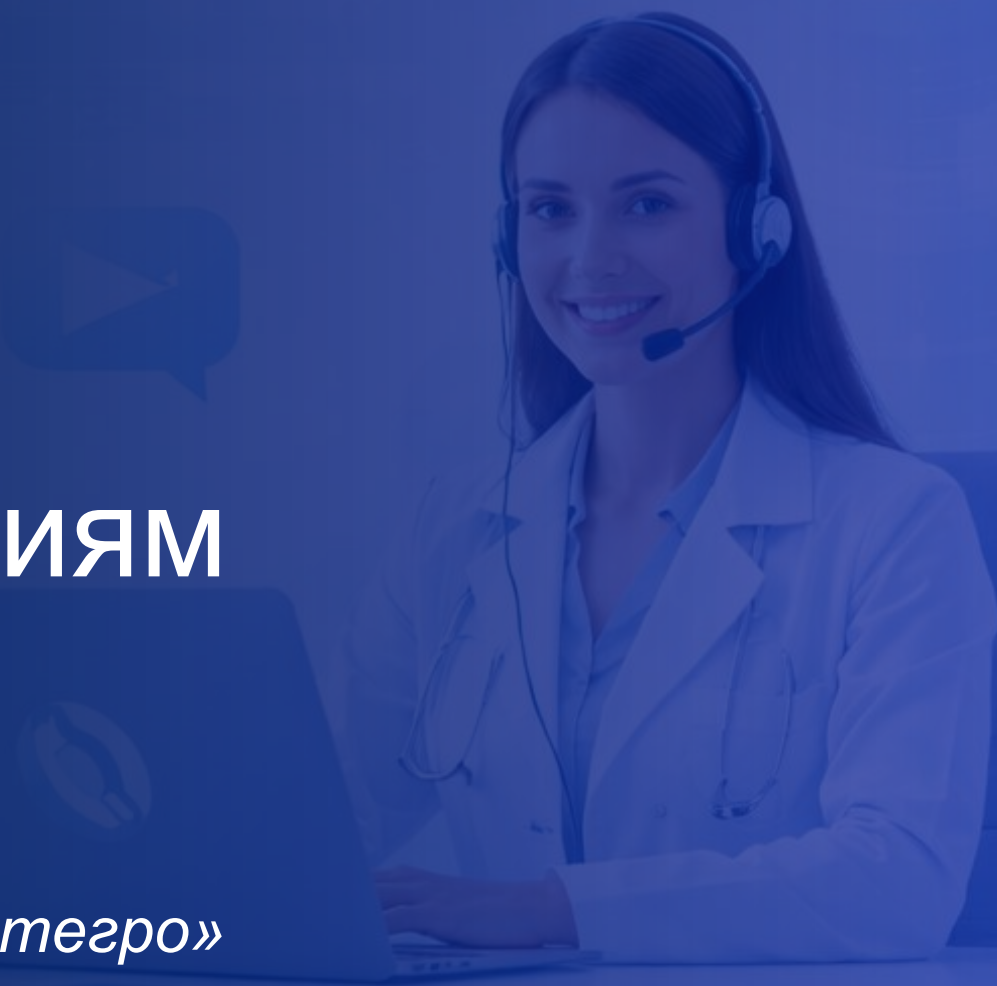


Телефония как стратегическая инфраструктура медицины: от импортозамещения к интеллектуальным коммуникациям

Прозумент Петр

Директор по работе с ключевыми заказчиками «СВЕТЕЦ Интегро»



Компания «СВЕТЕЦ»

Российский разработчик программного обеспечения цифровых коммуникаций для государственных и корпоративных заказчиков

Программные продукты входят в реестр Российского программного обеспечения



29

программных продуктов зарегистрированы в ФИПС

35+

лет опыта экспертизы в сфере ИТ

80

субъектов РФ и СНГ используют продукты и решения компании

1000+

успешно реализованных проектов

Компоненты коммуникационной платформы «СВЕТЕЦ»



Основные возможности контактного центра

Параметры и алгоритмы маршрутизации:

- отдельные правила маршрутизации для каждого номера,
- маршрутизация с учетом расписания (временные интервалы, дни недели, рабочие-выходные),
- маршрутизация с учетом префиксов номеров вызывающих абонентов,
- анализ подозрительных звонков (функция «Антиспам»),
- черные и белые списки.

Параметры и алгоритмы распределения вызовов:

- «наиболее свободный»
- «наименее занятый»
- «всем операторам»
- «случайный»

Настройка параметров и алгоритмов работы с VIP-звонками

Управление приоритетными звонками

Приоритетные звонки определяются по телефонному номеру и имеют приоритет при обслуживании (при наличии очереди)

VIP-звонки могут также ранжироваться по приоритетам: чем ниже числовое значение, тем выше приоритет при обслуживании и тем быстрее будет отработан звонок при наличии в очереди нескольких VIP-звонков с разными приоритетами





Функции ролей «супервизора» и «оператора»



Основные возможности управления разговорами

- 1 Наблюдение за очередями и за состоянием операторов
- 2 Отправка текстовых уведомлений операторам или группам операторов, с подтверждением доставки и прочтения
- 3 Подключение к разговору оператора в режимах: суфлер, конференция, мониторинг
- 4 Управление записью разговоров, IVR. Запись экранов операторов
- 5 Формирование полей в карточке оператора для заполнения данных оператором;
- 6 Определение профессиональных навыков оператора

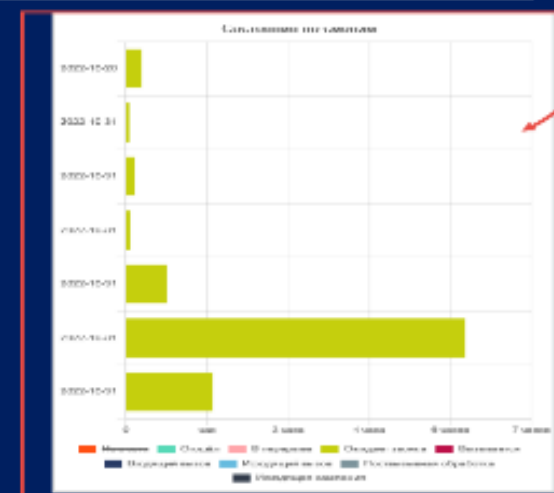
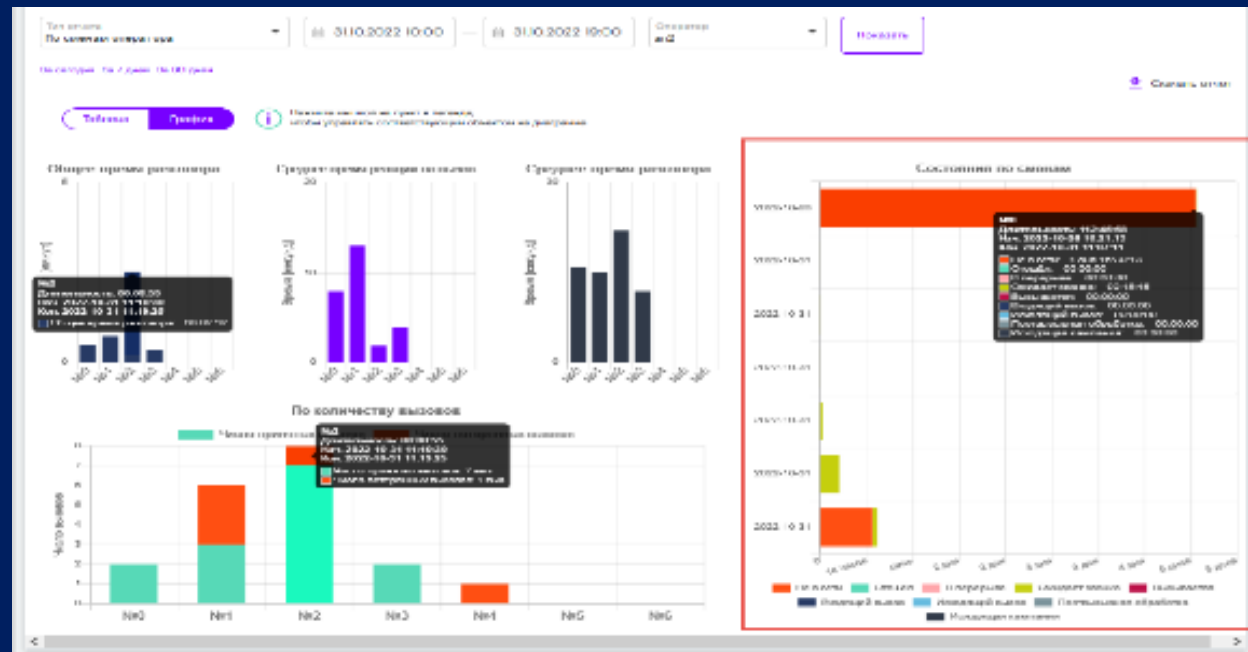
Отчеты и статистика

Статистика реального времени:

- по операторам
- по группам

Статистические отчеты:

- готовые шаблоны отчетов
- настройка отчетов под задачу (кастомизация)
- конструктор отчетов
- экспорт отчетов
- табличная и графическая форма отчетов
- мониторинг качества обслуживания



Клиентское приложение «Светофон» для ПК и смартфона

Клиентское приложение «Светофон»:

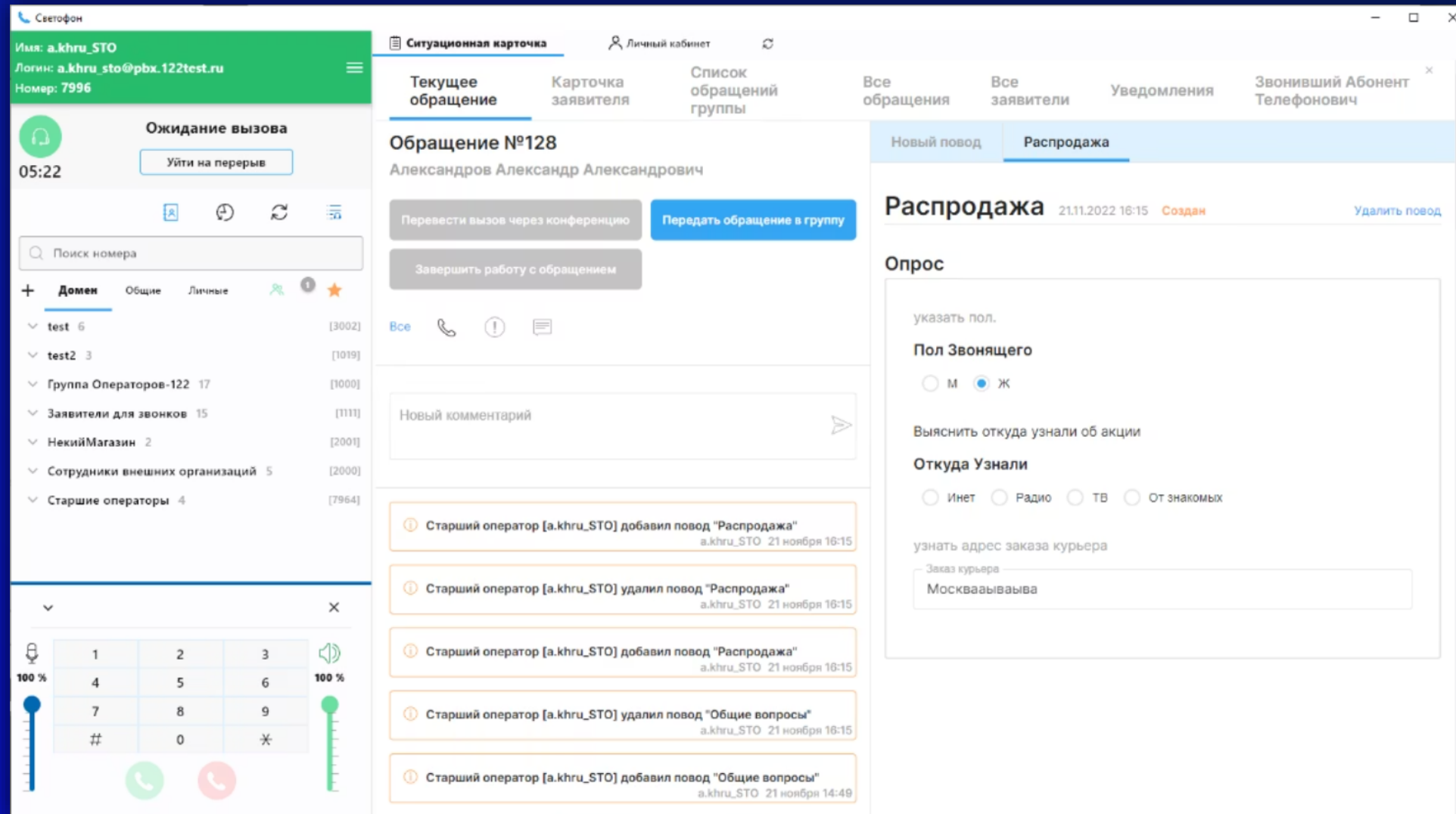
- работает под управлением ОС Linux
- все виды голосовой связи и ДВО
- видео-вызовы и конференции (до 5 участников)
- лента контактов со статусом присутствия
- поиск контактной информации
- корпоративный чат
- передача файлов

Клиентское приложение «Светофон» используется в контакт центрах для приема звонков и позволяет полностью заменить телефонный аппарат.

Мобильная версия UC-приложения «Светофон» для ОС Android и iOS



Интерфейс регистрации обращений



The screenshot shows a web-based interface for a call center operator. The top bar includes the user's name (a.khru_STO), login, and phone number (7996). The main interface is divided into several sections:

- Left Panel:** A sidebar with a search bar and a list of domains (Домен) such as 'test 6', 'test2 3', and 'Группа Операторов-122 17'. At the bottom, there is a numeric keypad and call control buttons.
- Top Navigation:** A horizontal menu with options like 'Ситуационная карточка', 'Личный кабинет', 'Текущее обращение', 'Карточка заявителя', 'Список обращений группы', 'Все обращения', 'Все заявители', 'Уведомления', and 'Звонивший Абонент Телефонич'.
- Main Content Area:**
 - Call Status:** 'Ожидание вызова' (Waiting for call) with a 'Уйти на перерыв' (Go on break) button and a timer showing '05:22'.
 - Request Details:** 'Обращение №128' by 'Александров Александр Александрович'. It includes buttons for 'Перевести вызов через конференцию', 'Передать обращение в группу', and 'Завершить работу с обращением'.
 - Log:** A list of recent actions, such as 'Старший оператор [a.khru_STO] добавил повод "Распродажа"'.
 - Form:** A section for adding a 'Новый повод' (New reason) with a dropdown menu currently set to 'Распродажа'. Below it is an 'Опрос' (Survey) form with questions like 'Пол Звонящего' (Caller's gender) and 'Откуда Узнали' (Where did you hear about this).

Возможность гибкой настройки необходимых информационных блоков без привлечения специалиста разработчика

Технологии искусственного интеллекта

Входящие обращения

Исходящий обзвон

Голосовой помощник

- ✓ Прием всех видов обращений
- ✓ Консультация, вопросы
- ✓ Вопросы с интеграцией систем клиента

- ✓ Информирование
- ✓ Оповещения
- ✓ Подтверждения
- ✓ Опросы NPS

Чат- бот

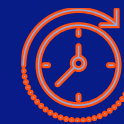
- ✓ Опросы NPS после диалога

Речевая аналитика

- ✓ Авто-оценка сотрудников
- ✓ Поиск «лучших практик»



Регулярный мониторинг всех компонентов системы, непрерывное развитие (оптимизация процессов, сокращение затрат, повышение качества обслуживания)



Следование по скрипту – КПЭ до 96%.
Техническая поддержка 24/7



Речевая аналитика - инструмент выявления зон для оптимизации и улучшения ключевых показателей эффективности работы КЦ



ЧАТ-БОТ: организация текстового автоматического обслуживания, управление очередями, виджет на сайте, мессенджеры и соцсети

Опыт внедрения



Службы скорой медицинской помощи

Ленинградская область, Республика Коми, Тверская область, Республика Бурятия, Вологодская область, Владимирская область, Донецкая Народная Республика.



Региональные справочно-информационные службы по номеру «122»

Томская область, Республика Дагестан, Забайкальский край, Республика Тыва, Донецкая Народная Республика, Луганская Народная Республика, Запорожская область, Херсонская область и др.



Службы комплексного реагирования «112»

Вологодская область, Ленинградская область, Орловская область,
Подсистемы Системы-112:
г. Москва, г. С-Петербург,
г. Новосибирск, Камчатский край



Федеральное
Казначейство РФ



Министерство
юстиции РФ



Министерство
внутренних
дел РФ



Военно-социальный центр
Минобороны
России



Ростелеком

Спасибо за внимание!



Прозумент Петр Михайлович
*Директор по работе с
ключевыми заказчиками «СВЕТЕЦ Интегро»*

тел. (916) 214-45-72

E-mail: p.prozument@svetets.ru