



**Автоматизация контакт-центра  
на базе платформы Oktell**

---

[oktell.ru](https://oktell.ru)





# Общая информация о платформе Oktell



## Коммуникационная платформа Oktell

### Предназначена для:



Создания и автоматизации контактных центров



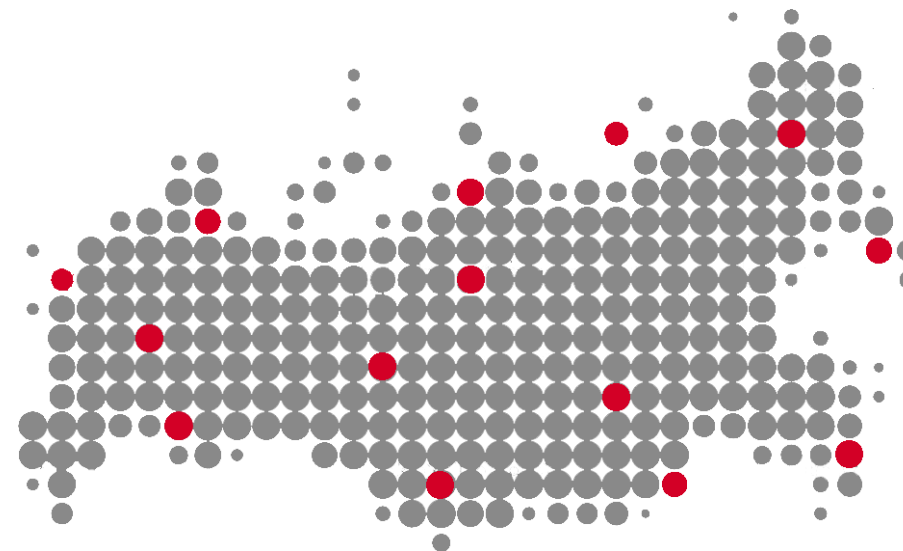
Повышения эффективности коммуникационных систем



Проектирования коммуникационных процессов



Разработки технологичных решений

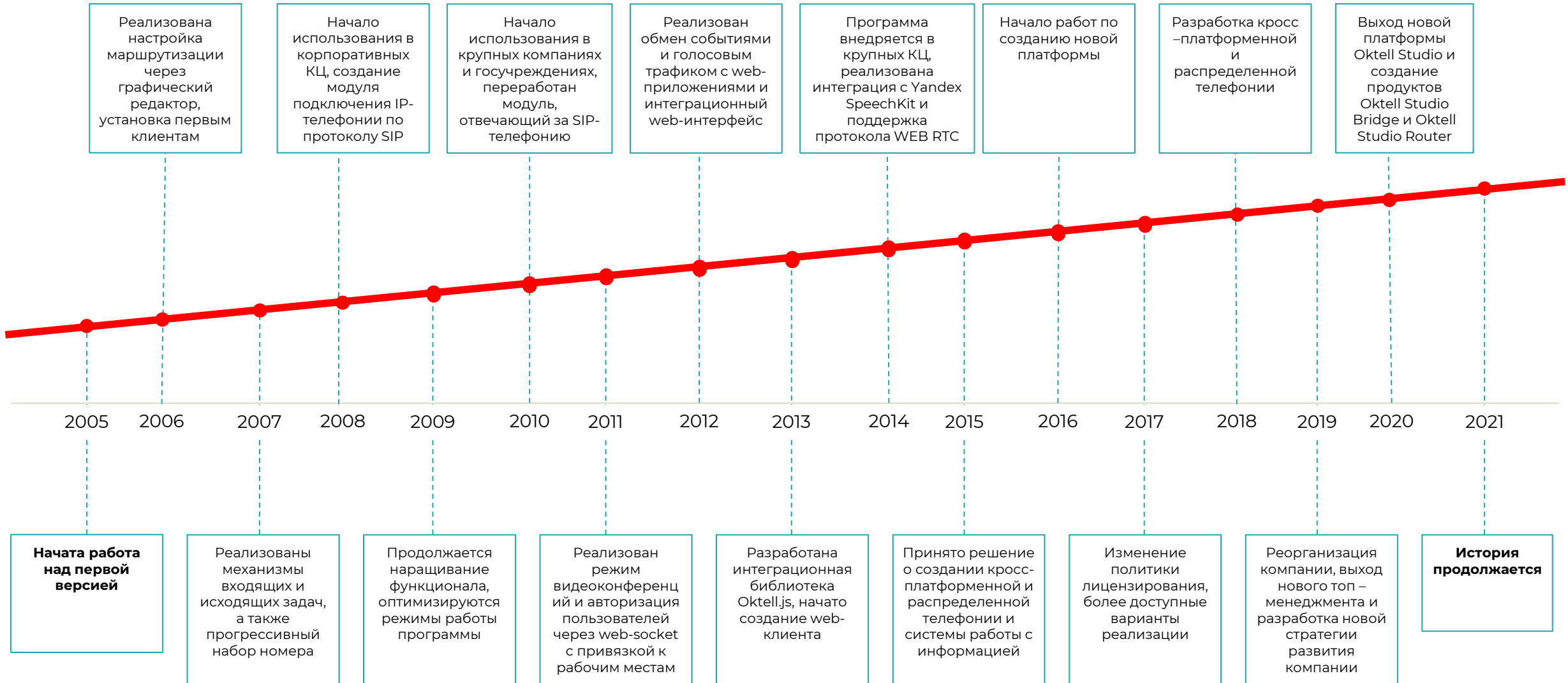


2 900+

проектов

21

страна мира



## Наши клиенты – наш главный актив

Наша команда построила и автоматизировала контакт-центры крупнейших компаний, в том числе:



## ГУП «Центр информационных технологий Республики Татарстан»



**3 месяца**

на запуск КЦ

**7 лет**

сотрудничества

**50**

операторов

## Контакт-центр ЗАО «Комфортелл» (входит в ТОП-10 крупнейших call-центров России)



**> 500%**

рост выручки

**6 лет**

сотрудничества

**>1 000**

операторов

## Коротко о важном для эффективного контакт-центра



### Сервисная поддержка (SLA)

Осуществляется в формате 24/7/365 в соответствии с лучшими мировыми практиками



### Система резервирования

Восстановление системы в срок до 5 минут, резервное копирование данных



### Запись и хранение звонков

100% запись всех вызовов и хранение в течение неограниченного времени



### Интеграция с информационными системами

Двусторонний обмен данными с информационными системами и сервисами



### Изменение настроек без остановки КЦ

Моментальная перенастройка работы КЦ в соответствии с новыми настройками



### Оmnikanальное обслуживание

Обслуживание клиента по всем каналам связи по единым утвержденным стандартам



# Функциональные возможности Oktell

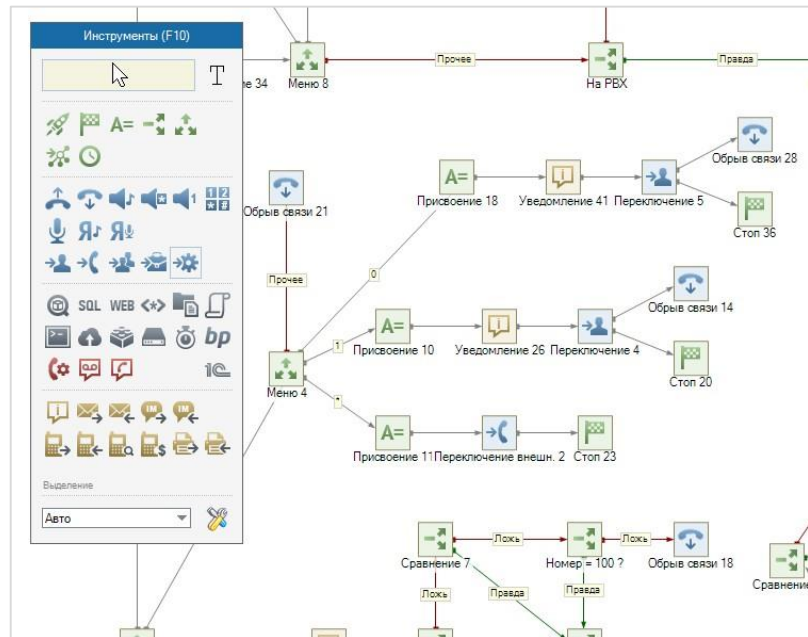






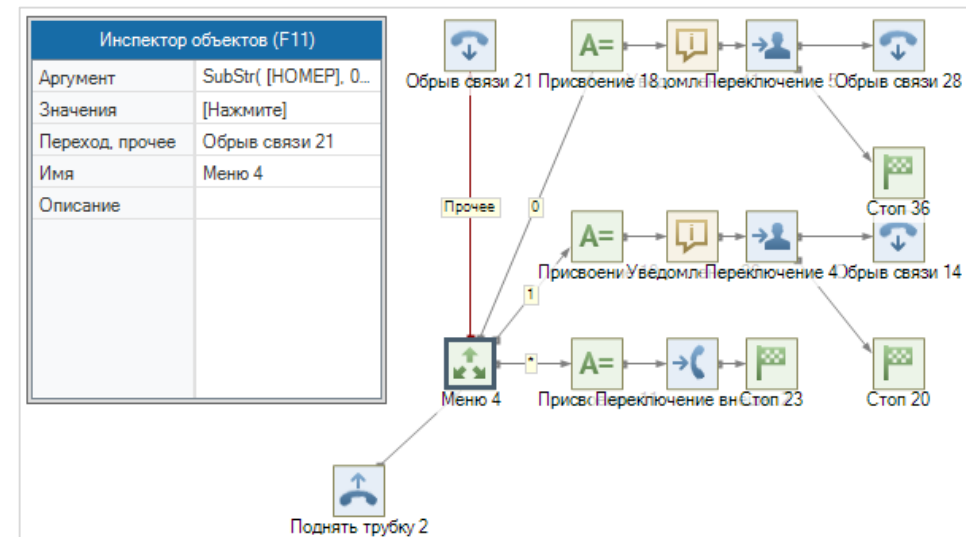
## Графический редактор

Графический редактор сценариев позволяет оперативно настраивать систему и производить ее конфигурирование.



## Маршрутизация и переключение

Сценарий IVR выполняет все функции маршрутизации: от определения параметров клиента и выбора ветви обслуживания до переключения на внутренний номер или операторскую группу.





## Компоненты воспроизведения звуковых файлов

В сценарии IVR абоненту могут быть воспроизведены звуковые файлы и персональные данные, например, номер заказа, сумма задолженности, дата оплаты и другие числовые значения.



## Голосовые технологии

В базовый функционал включены компоненты синтеза и распознавания речи Yandex SpeechKit. При необходимости в сценарии интегрируются голосовые технологии других производителей.



## Взаимодействие с базами данных и CRM-системами

С помощью компонентов SQL- и web-запросов сценарий обменивается данными с внешними системами, а затем проводит на основании полученной информации маршрутизацию клиента.

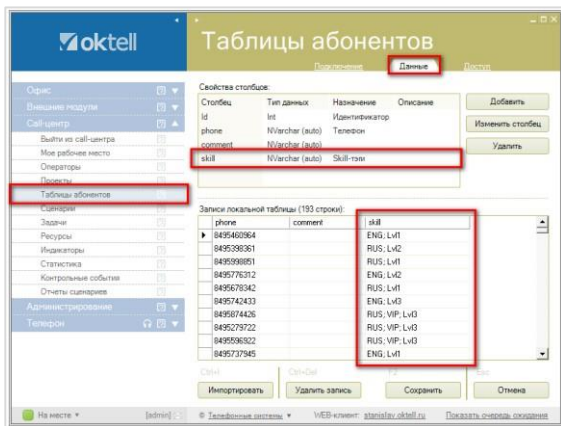


## Работа с e-mail, SMS и мессенджерами

Компоненты работы с контакт-сервисами позволяют эффективно использовать электронную почту и мессенджеры для уведомления клиентов и сотрудников.

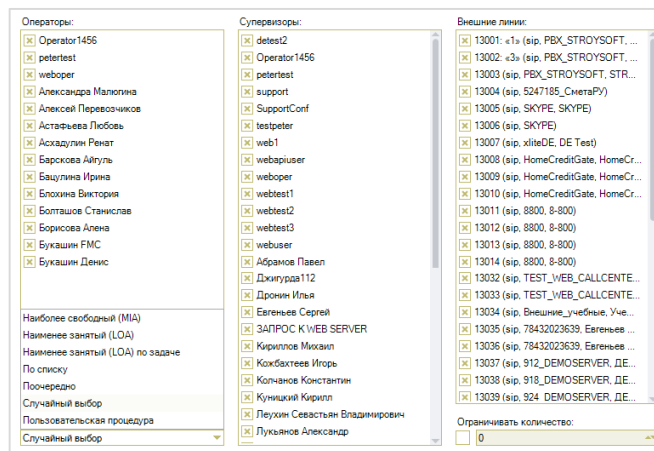
## Распределение по skill-тегам операторов

Перед соединением с операторской группой абоненту присваиваются skill-теги, которые характеризуют требования к обслуживанию и сервису. Соединение произойдет только с теми операторами, которые имеют такой же набор skill-тегов, как у абонента.



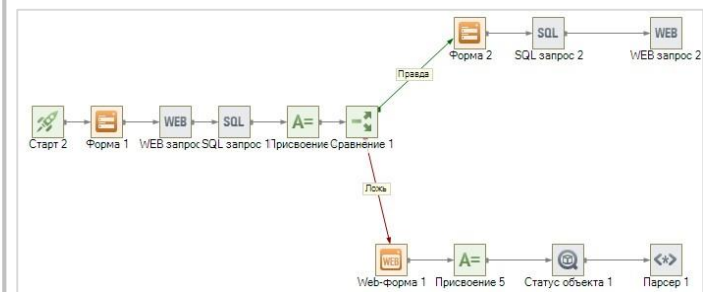
## Варианты выбора операторов

Для обеспечения различной загрузки операторов предусмотрены следующие алгоритмы распределения звонков: наиболее свободный, наименее занятый, поочередный, случайный или индивидуальный.



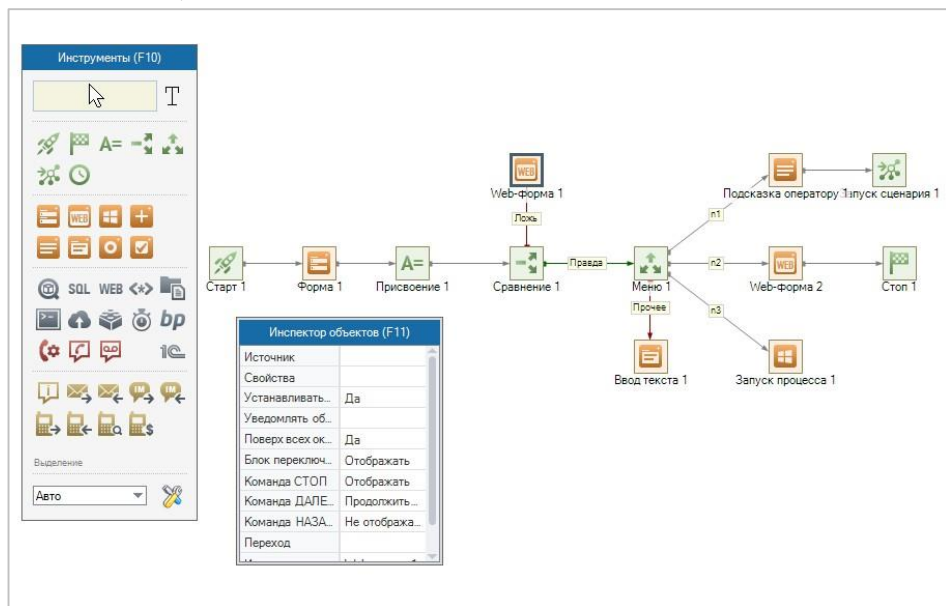
## Диалоговые сценарии

Оператор обрабатывает звонки по заранее настроенным сценариям, которые состоят из последовательности всплывающих форм. Между формами возможна дополнительная обработка введенных данных. По завершению разговора вся информация сохраняется в базе данных.



## Редактор диалогового сценария

Настраиваемые алгоритмы работы оператора с клиентом содержат компоненты вывода операторских форм, обработки данных и работы с внешними системами.



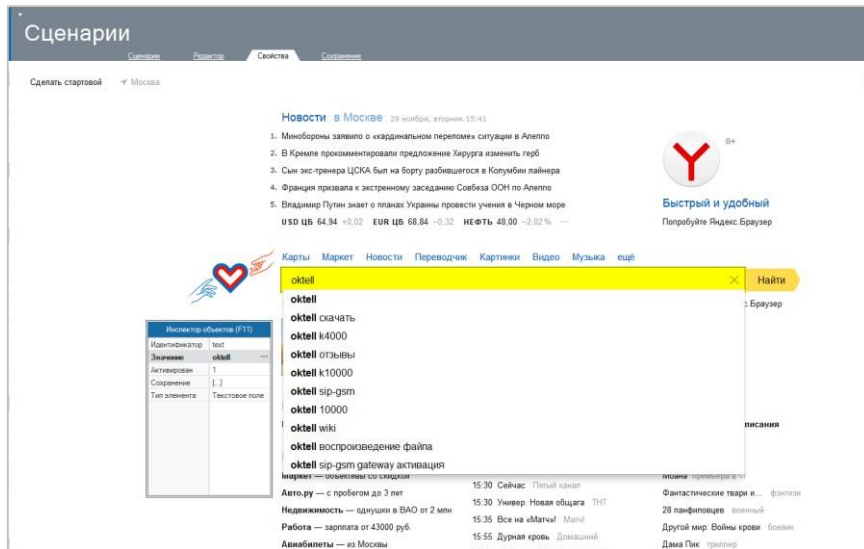
## Редактор диалоговых форм

Визуальная среда, позволяющая гибко настраивать отображаемые оператору формы. Среди элементов формы: текстовые поля и подсказки, выпадающие списки, таблицы, группы опций, кнопки.



## Web-формы

Отображаемые оператору локальные html-файлы или внешние web-страницы. Реализовывают динамические элементы и выполняют интеграционные функции. Все данные, вводимые на web-форме сохраняются в переменные сценария.



## Действия между формами

Между диалоговыми формами могут быть проведены дополнительные действия: расчет полученных данных или запрос к внешней системе. Это позволяет операторам во время разговора калькулировать цены и создавать сделки в CRM.

**IVR обзвон**

Реализует обзвон базы абонентов сценарием IVR. После ответа абонента воспроизводится звуковой файл с возможностью переключения на оператора. Предназначен для массового оповещения абонентов и телемаркетинговых кампаний.

Лин.	Код	Тип	Поток	Состояв.	Время	Реж.	Ввод цифр	Номер	Абонент
13001		sip	MTT	🟢	0:00:01				8495123.
13002		sip	MTT	🟢	0:00:01				8495123.
13003		sip	MTT	🟢	0:00:01				8495123.
13004		sip	MTT	🟢	0:00:01				8495123.
13005		sip	MTT	🟢	0:00:01				8495123.
13006		sip	MTT	🟢	0:00:01				8495123.
13007		sip	MTT	🟢	0:00:01				8495123.
13008		sip	MTT	🟢	0:00:01				8495123.
13009		sip	MTT	🟢	0:00:02				8495123.
13010		sip	MTT	🟢	0:00:02				8495123.
13011		sip	MTT	🟢	0:00:01				8495123.
13012		sip	MTT	🟢	0:00:02				8495123.
13013		sip	MTT	🟢					8495123.
13014		sip	MTT	🟢					8495123.
13015		sip	MTT	🟢	0:00:01				8495123.
13016		sip	MTT	🟢	0:00:01				8495123.
13017		sip	MTT	🟢	0:00:02				8495123.
13018		sip	MTT	🟢	0:00:02				8495123.
13019		sip	MTT	🟢	0:00:01				8495123.

**Обзвоны с резервированием**

Реализует операторский обзвон базы абонентов, при котором каждый оператор резервируется за определенным клиентом и ожидает соединения, пока тот не поднимет трубку. Обзвон гарантирует наличие свободного оператора, когда клиент ответит на звонок.

Список сценариев по проектам:

Проект	Количество	Название сценария	Тип
4325342	нет сценариев	Сценарий/Главная	Диалогов...
Входящая задача	4 сценария		

**oktell**

Вы зарезервированы на выполнение задачи

Информация:  
Задача «Задача/Главная»  
recalldate: 20.01.2014 10:52:32  
recallreason: Перезвоните завтра в течении дня  
recallphone: 84952294989

Звонок на номер: 84952294989

Продолжить дозвон по указанным параметрам?

Да Пропустить Удалить

🔴 - только локально, 🟡 - только на сервере, 🟢 - локально и на сервере



### Прогрессивный обзвон

Реализует операторский обзвон с одновременным дозвоном нескольким абонентам от имени одного оператора. Оператор соединяется с первым абонентом, который поднял трубку. Вызовы остальным абонентам прекращаются, либо ставятся в режим ожидания.



### Предиктивный обзвон

Реализует операторский обзвон с предугадыванием окончания разговора. Система начинает звонить следующим абонентам еще до освобождения оператора. Вероятностная модель обзвона работает лучше в том случае, когда в задаче задействовано большое количество операторов.

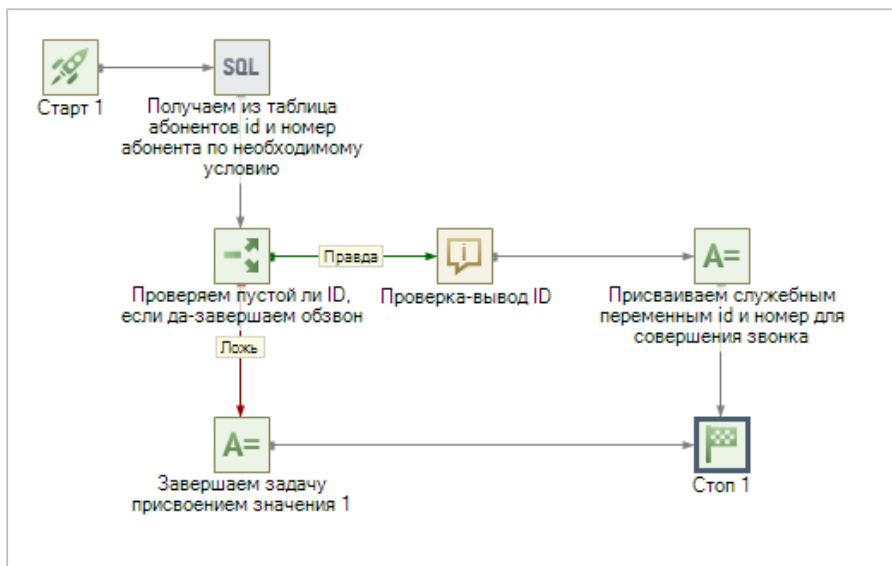


### Обзвон с запросом оператора

Перед тем, как начать дозвон, система резервирует оператора. Оператору выводится уведомление о необходимости совершить звонок и информация об абоненте. Оператор должен подтвердить начало набора или отказаться от звонка. В каждый момент времени оператор закреплен за одним конкретным абонентом.

**Сценарий поиска абонента**

Выбор следующего абонента для дозвона в исходящих задачах может быть определен с помощью служебного сценария. Сценарий позволяет использовать индивидуальные алгоритмы обзвона или call-листы из внешних систем.


**Oktell Antirobot**

Анализатор голосовых ответов мобильных операторов, решающий проблему попадания операторов на голосовую почту. В момент, когда звонок попадает на автоответчик, программа разрывает соединение и направляет ответ о недоступности абонента.

Интерфейс программы Oktell Antirobot. В центре экрана отображается список операторов с их статусом:

- Билайн - недоступен
- Билайн - не существует
- Мегафон - недоступен
- Мегафон - не существует
- МТС - недоступен
- МТС - не зарегистрирован
- TELE2 - не зарегистрирован
- TELE2 - не может ответить
- TELE2 - обслуживание приостановлено

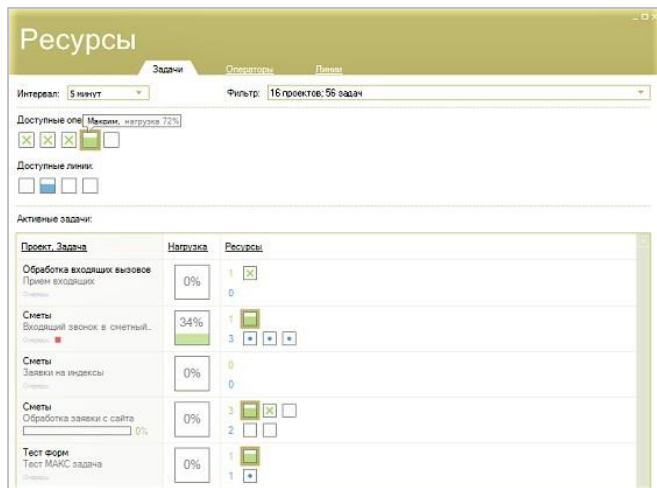
В нижней части списка находится кнопка "+ Добавить эталон". Справа видна панель настроек "Новый эталон" с полями для названия, типа ответа (Занято, Недоступен) и звукового файла.





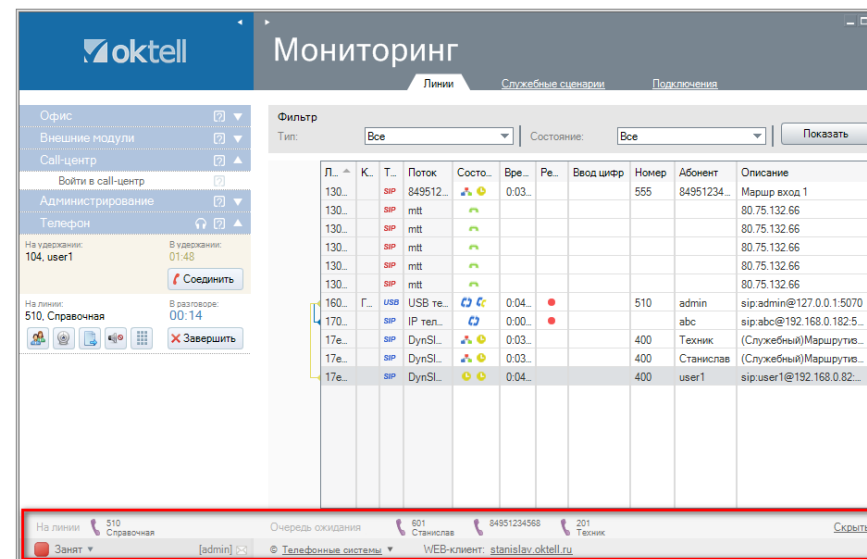
## Контроль нагрузки

Супервизор в режиме реального времени контролирует загруженность операторов и каналов связи, видит статусы операторов, распределяет сотрудников по задачам. Запускает и приостанавливает кампании, учитывая нагрузку и процент завершения.



## Контроль очереди

Супервизор видит количество человек и среднее время ожидания в очереди по каждой задаче. Если очередь превысила допустимое значение, супервизору будет направлено уведомление.





### Подключение неголосовых каналов

Oktell позволяет оперировать любыми текстовыми каналами связи, подключаться к популярным мессенджерам, социальным сетям, веб-чатам и обмениваться файлами с абонентами.



### Оmnikanальное обслуживание

Унифицированный подход к обработке голосовых и неголосовых коммуникаций реализуется с помощью текстовых и голосовых задач. По какому каналу ни обратился бы клиент, он получит единое обслуживание во всех каналах связи.



### Обработка сообщений операторами

Операторы обрабатывают сообщения в рамках текстовых задач. Алгоритмы обработки задаются с помощью диалогового сценария, в котором могут быть предусмотрены поля для ответа, создания заказа и карточки клиента.



### Единая очередь для звонков и сообщений

Операторы обрабатывают поступающие звонки и сообщения последовательно с учетом позиции и приоритетов в очереди. Это позволяет контролировать работу операторов и избегать «забытых» сообщений клиентам.



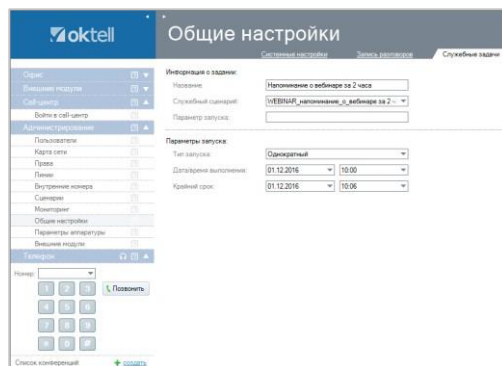
## Службные сценарии

Предназначены для сбора и обработки информационных потоков. Среди возможностей: работа с объектами системы, файловые операции, SQL- и web-запросы к внешним системам, инициация дозвона на внешний номер с запуском IVR



## Запуск по расписанию

Среди вариантов запуска службных сценариев: одиночный в назначенное время, периодический с указанным интервалом и по расписанию или при запуске сервера. Решает задачи синхронизации баз данных и мониторинга внешних CRM.



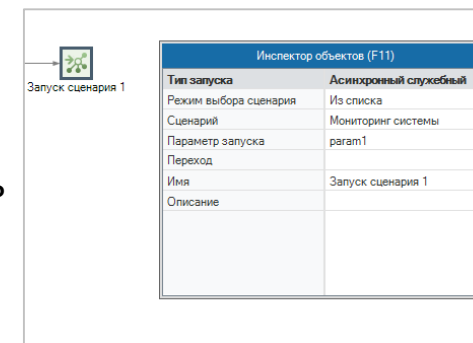
## Обработка запросов из web

Запуск службного сценария может происходить по запросу внешней системы на API Oktell. Это позволяет принимать заказы с сайта или предоставлять информацию по очередям из внешней CRM.



## Асинхронный запуск

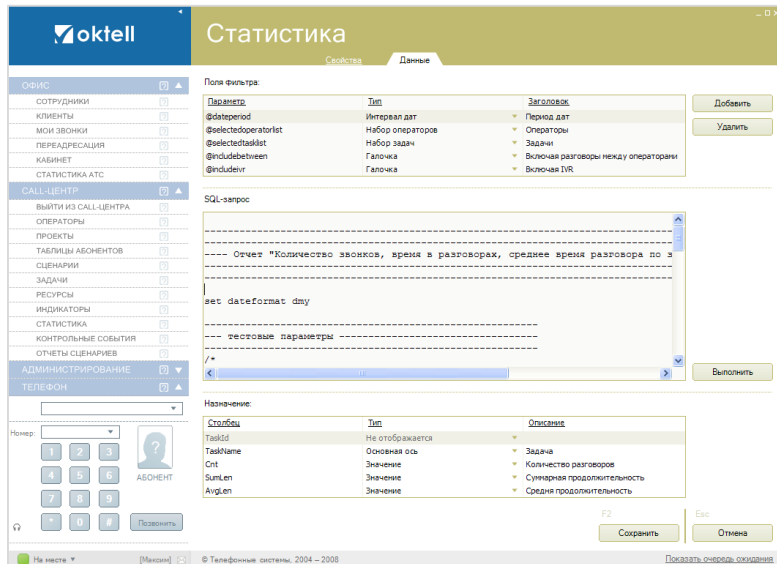
Службный сценарий может быть асинхронно запущен из любого другого сценария. Позволяет следить за разговорами в реальном времени или выполнять отправку почты при прохождении вызова по ветви IVR.





## Система отчетности

Гибко настраиваемая система отчетности позволяет собирать и фильтровать информацию о работе всех компонентов контакт-центра.



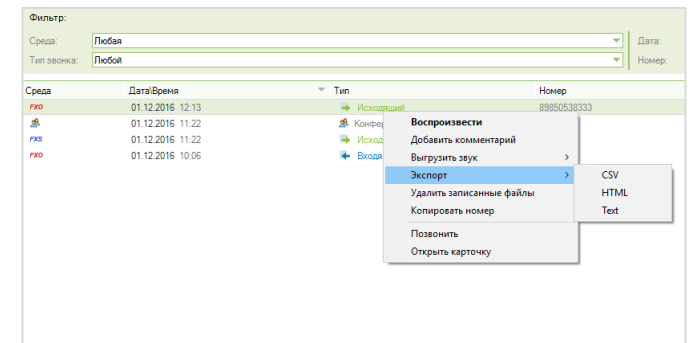
## Сбор данных из внешних систем

Oktell агрегирует информацию о текущих сделках, заявках и клиентах из всех подключенных систем.



## Экспорт данных

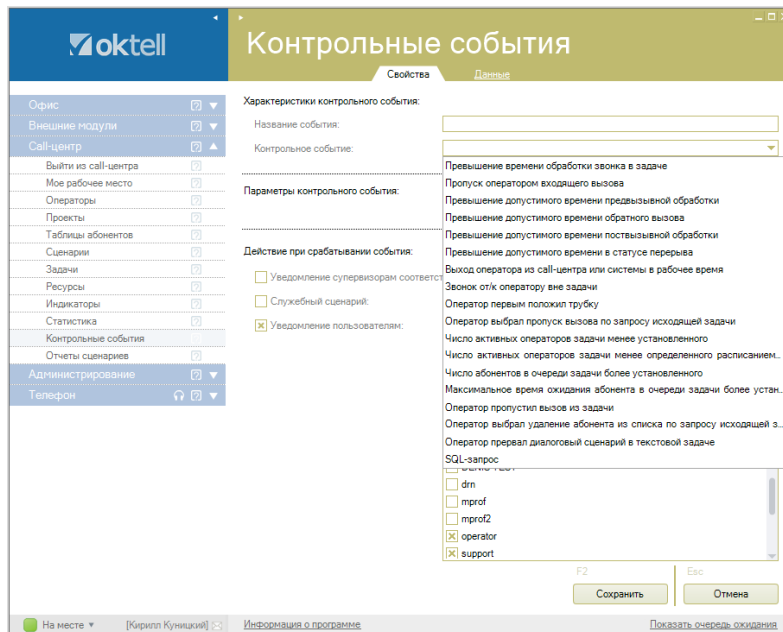
Все данные, накопленные в Oktell и представленные в виде отчетов, могут быть экспортированы в табличные или графические файлы, отправлены на e-mail или в CRM-системы, предоставлены по внешней ссылке.





## Контрольные события

В случае наступления определенных событий (позитивных или негативных) Oktell оповестит руководителей об этом посредством всех доступных каналов связи.



## Предустановленные события

Система содержит 14 наиболее распространенных контрольных событий, которые предупредят супервизора о необходимости корректировки работы call-центра.



## Произвольные точки контроля

Через SQL-запрос можно определить любое контрольное событие, при наступлении которого система запустит сценарий или отправит уведомления ответственным сотрудникам. Позволяет контролировать ключевые бизнес-показатели и KPI контакт-центра.



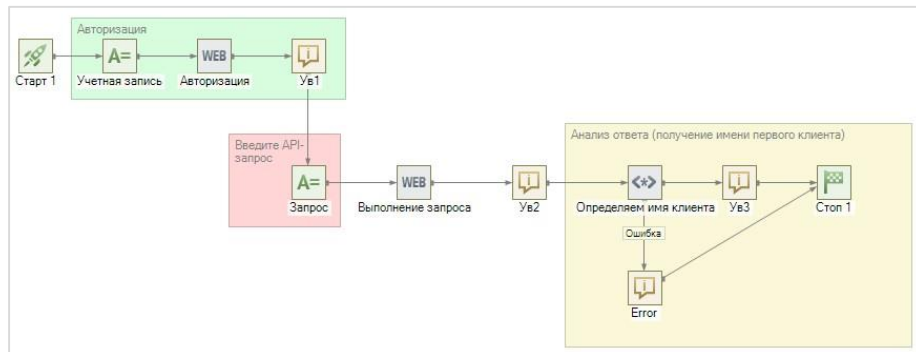
## Уведомление по каналам связи

Информация о контрольном событии может быть отправлена посредством SMS, e-mail, мессенджеров, либо путем автоматического оповещения через звонок на телефонный номер.



### Обмен данными через API

С помощью web-запросов система может взаимодействовать с сайтом и другими web-приложениями, обеспечивая информационный обмен.



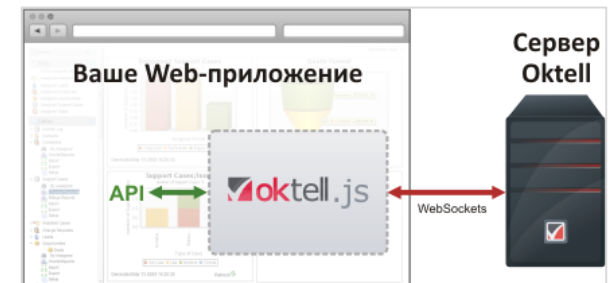
### Интеграция со сторонними БД

Oktell взаимодействует с таблицами баз данных сторонних приложений через SQL-запросы или посредством прямой линковки.



### Javascript-библиотека

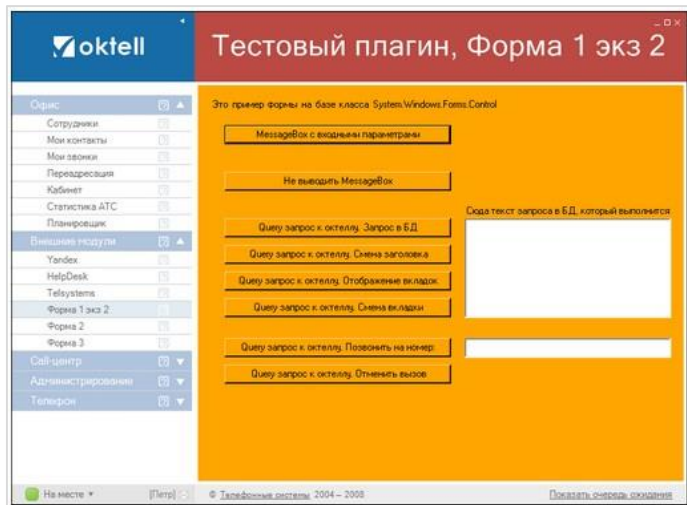
Oktell.js позволяет интегрировать телефонию с любыми web-приложениями: CRM-системами, Helpdesk-сервисами и другими корпоративными службами. Протокол является открытым и описан на [wiki.oktell.ru](http://wiki.oktell.ru).





### Плагины

Подключение в интерфейс Oktell plugin-модулей расширяет функциональные возможности рабочего места и добавляет специально разработанные под заказчика режимы работы.



### COM-библиотека

Встраиваемый COM-объект позволяет вынести многие функции клиентского места в интерфейс интегрируемых десктопных приложений.

```
c:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v4.0.30319>regsvcs c:\program files <86>oktell\client\oktell.clientcomlib.dll
Служба успешно установлена.
Copyright (C) Microsoft Corporation. All rights reserved.

Произошла следующая ошибка установки:
13. Ошибка не найдена: "C:\Program Files\...".

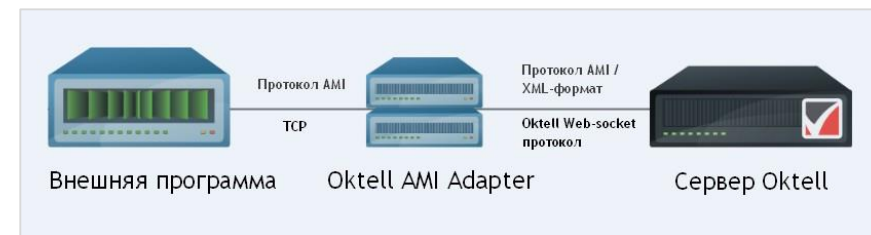
c:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v4.0.30319>regsvcs "c:\program files <86>oktell\client\oktell.clientcomlib.dll"
Служба успешно установлена.
Copyright (C) Microsoft Corporation. All rights reserved.

Установка завершена успешно.
Сборка: c:\program files <86>oktell\client\oktell.clientcomlib.dll
Приложение: oktell.clientcomlib
Раздел: {41E9F3E-56C1-4633-81C3-6E8B8C8B8070}
ТипLib: c:\program files <86>oktell\client\oktell.clientcomlib.tlb
c:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v4.0.30319>
```



### AMI Adapter

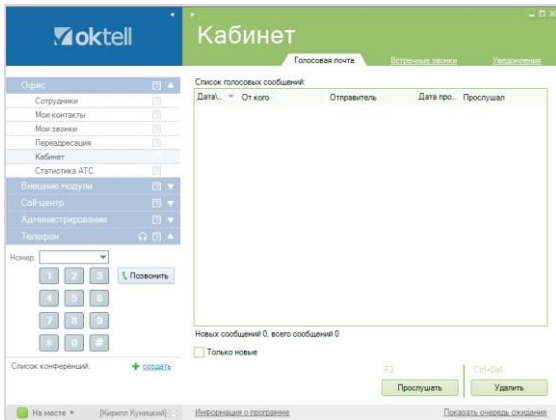
Oktell AMI Adapter — служба для интеграции Oktell и внешних программ, работающих по протоколу AMI. Позволяет осуществлять миграцию с других решений без потери функциональных возможностей.





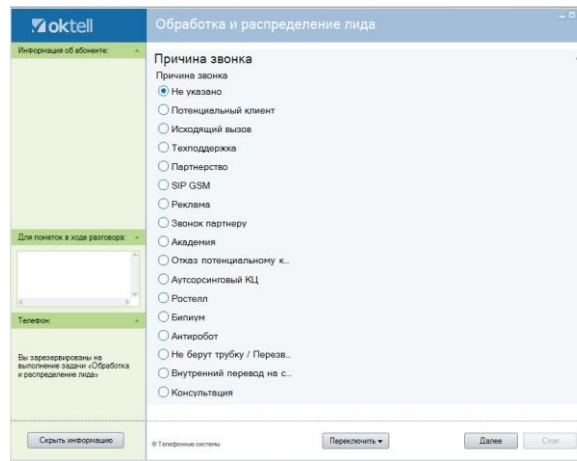
### Рабочее место

На компьютере устанавливается клиентское приложение Oktell, которое помогает принимать и совершать звонки, прослушивать записи и получать уведомления. На телефон приходит вызов, а на компьютер выводится информация об абоненте.



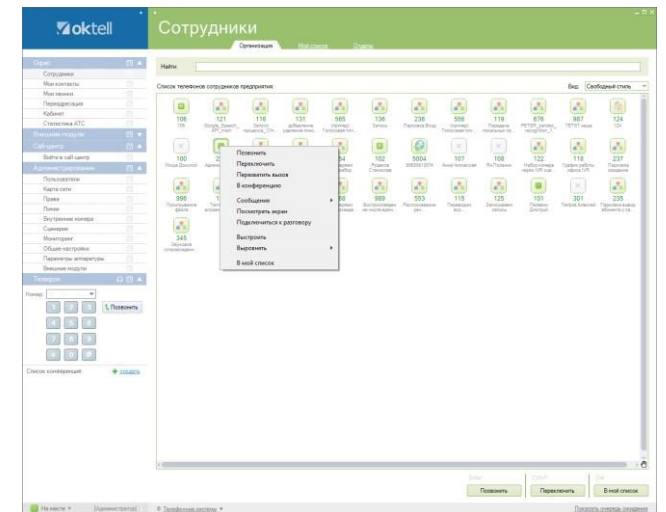
### Автоматизация работы

Работа оператора на входящих и исходящих звонках полностью автоматизирована. В момент звонка на экране возникает окно с полной информацией о клиенте, оператору остается только поднять трубку и начать разговор.



### Номерной план

На экране монитора отображаются пиктограммы внутренних и быстрых номеров. Цвет пиктограммы соответствует статусу абонента. Это позволяет переводить вызовы и переключения на свободные номера.

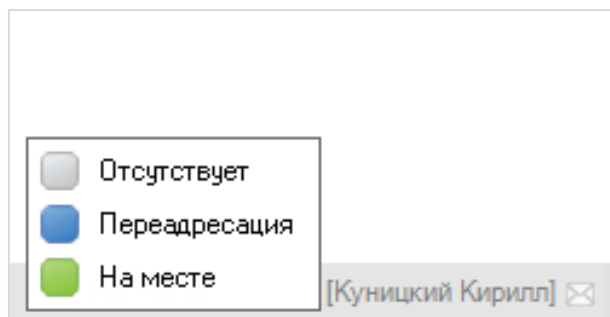






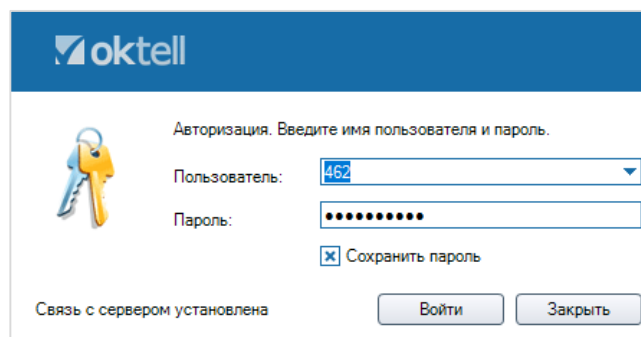
## Статус готовности

Сотрудник имеет возможность управлять своими статусами («готов», «перерыв», «отсутствует» или «переадресация»).



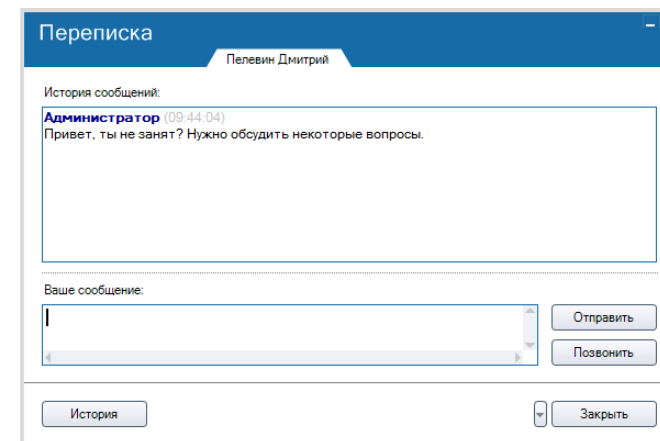
## Регистрация на любом рабочем месте

Каждый пользователь авторизуется в системе с любого рабочего места. При этом телефон, установленный на рабочем месте, принимает внутренний номер пользователя.



## Встроенный чат

Пользователи системы могут отправлять друг другу сообщения через встроенный мессенджер.



# Кейсы, которые можно реализовать в Oktell



## Почему распределение обращений не должно быть случайным?

### Отсутствует алгоритм распределения клиентов

- Длительное время ожидания клиентов на линии
- Непропорциональная нагрузка на операторов
- Большое количество переключений до решения вопроса

- Нагрузка на линии в пиковые часы
- Количество необслуженных вызовов
- Время ожидания в очереди

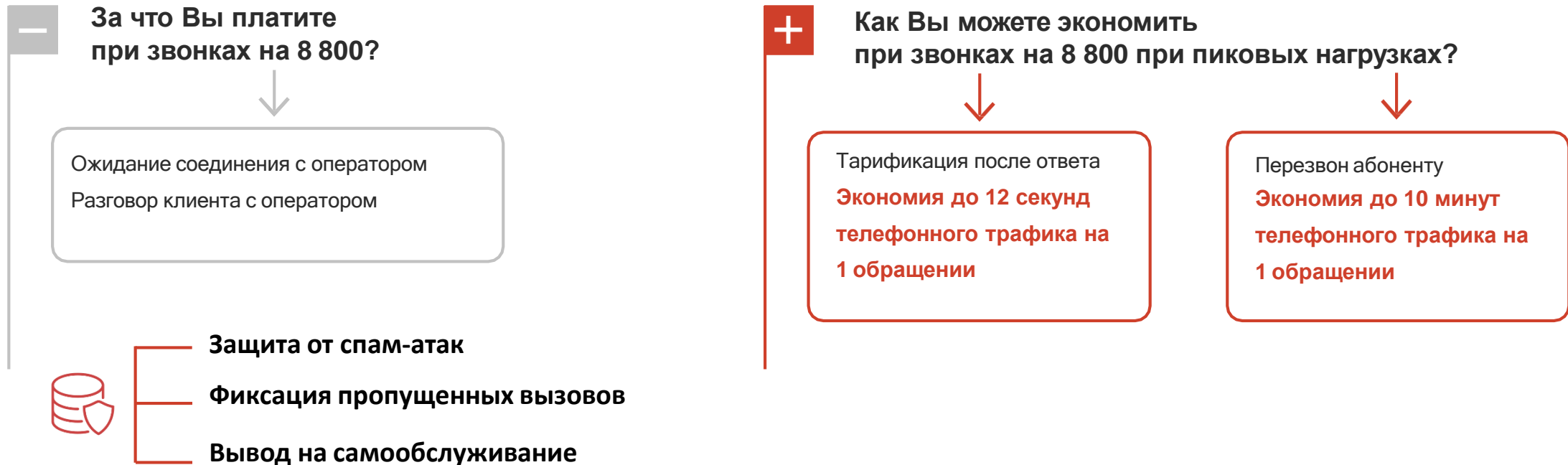
### Интеллектуальный алгоритм распределения клиентов

- Данные о клиенте из системы IP-телефонии
  - Данные о клиенте из CRM
- ↔
- Силлы операторов
  - Загрузка операторов

- Количество нецелевых переключений
- Нагрузка на операторов
- Время ожидания в очереди

### Снижаем затраты без ущерба для клиентов

Ключевое преимущество номеров 8 800 и коротких номеров для клиента – возможность позвонить из любого региона РФ бесплатно, основной недостаток для компании – дороговизна связи по сравнению с обычными номерами, что особенно ощутимо при пиковых нагрузках.



## Подробная информация о клиенте, которая всегда под рукой



Всплывающие настраиваемые  
pop-up окна на компьютере  
оператора/менеджера



Информирование о внесении  
изменений в карточку клиента



Отображение в диалоговых  
формах данных из внешних  
информационных систем



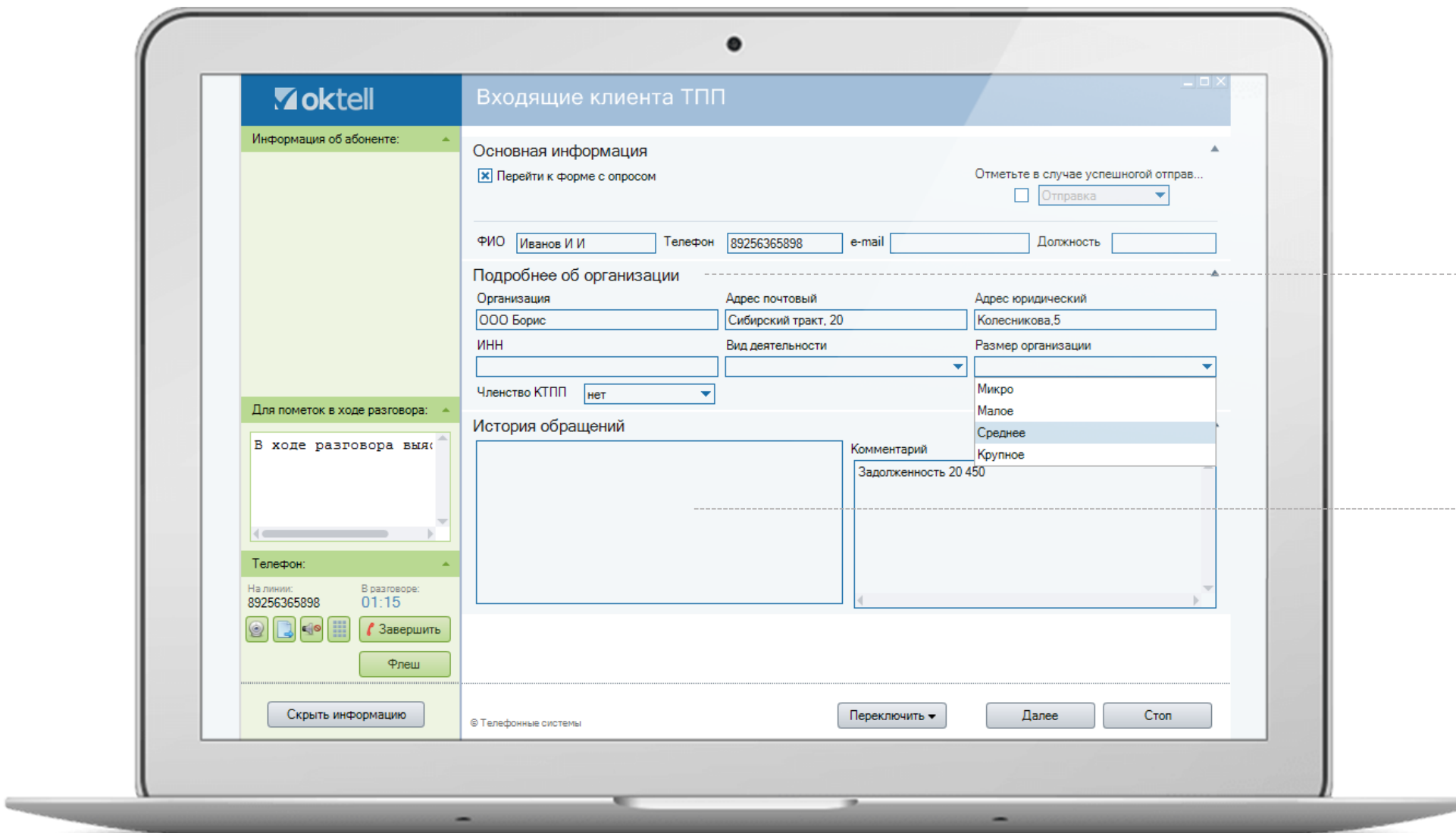
Перевод форм между  
операторами во время звонка



Отображение истории  
взаимодействия с клиентом

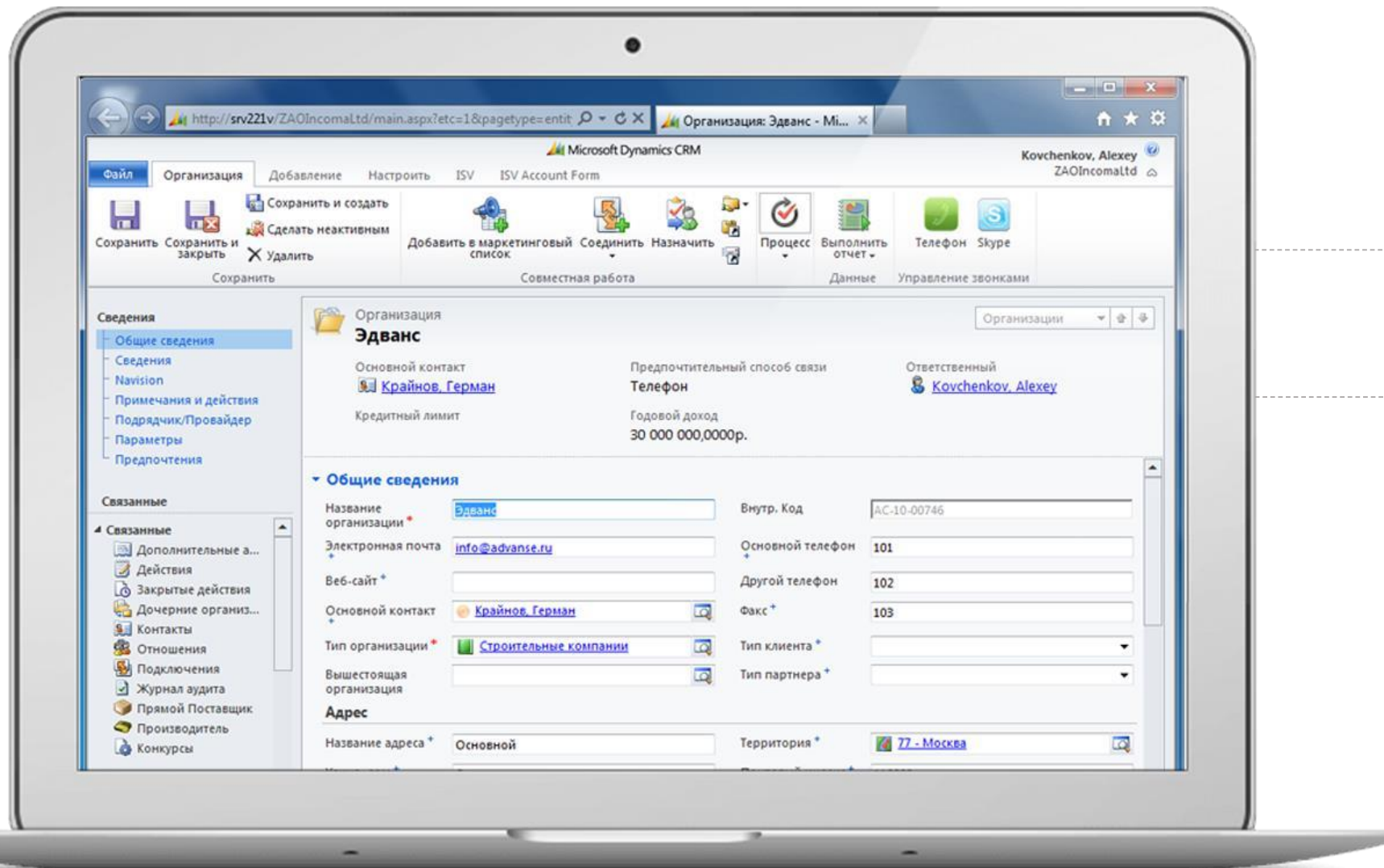


Автоматическое назначение  
встреч и/или звонков,  
уведомление пользователей  
системы



Полная информация о клиенте

Отображение истории обращений клиента



Формирование отчетности

Полная информация о клиенте

# Исходящий обзвон: автоматизация без потери качества



### Автоматизация голосового обзвона клиентов

- Автоматический обзвон пропущенных звонков  
**Снижение количества потерянных клиентов более чем на 5%**
- Автоматическая проверка доступности абонента  
**Экономия до 45 операторских часов в месяц**



### Автоматическая загрузка call-листов

- Загрузка и автоматическая актуализация call-листов  
**Экономия до 60 операторских часов в месяц**
- Выбор приоритетности обзвона абонентов



### Автоинформирование посредством текстовых каналов

- Отправка e-mail и/или sms-уведомлений о новых проектах, спецпредложениях  
**Экономия до 62 операторских часов в месяц**
- Оповещение клиентов о стадиях оформления сделки посредством sms-уведомлений  
**Экономия до 65 операторских часов в месяц**
- Отправка sms-визитки менеджера/оператора



# Как автоматизировать аудит менеджеров и операторов?



### Контактные листы

- Формирование контрольных листов за 5 минут
- Оперативное внесение изменений в критерии оценки



### Интегральный рейтинг

- Анализ работы операторов по целому ряду настраиваемых критериев
- Автоматический расчет интегрального рейтинга
- Критерии оценки в формате чек-листа (ответы «да»/«нет») и по 5-бальной шкале



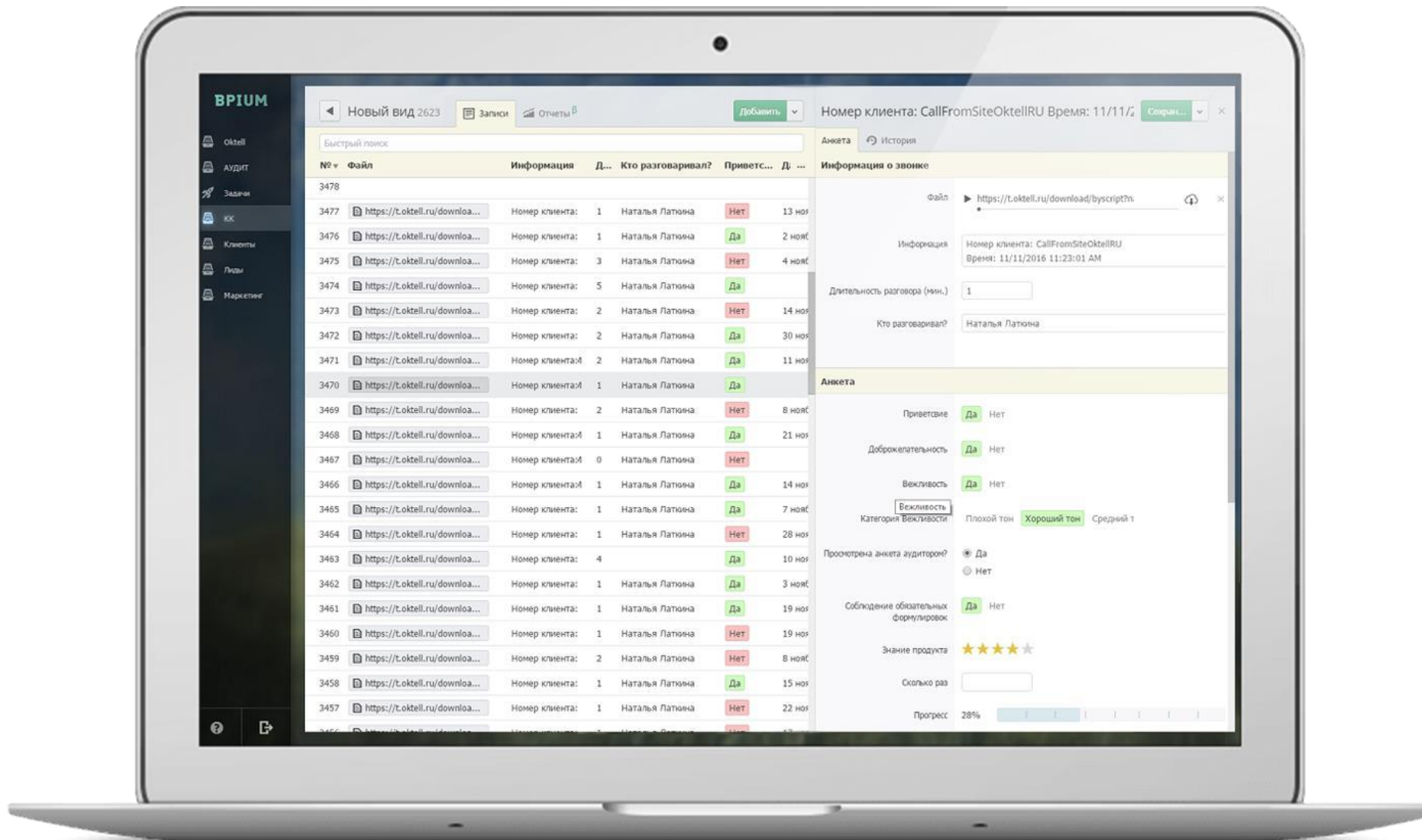
### Регулируемая выборка

- Уменьшение/увеличение контроля за операторами на основании из интегрального рейтинга



### Статистическая отчетность

- Выгрузка статистических отчетов в несколько кликов
- Контроль всех заданных параметров работы операторов



# Комплексная аналитика с почасовой, ежедневной и ежемесячной детализацией



Интегральная оценка качества работы менеджеров/операторов



Анализ основных KPI по каждому менеджеру/оператору и отделам компании



Система контрольных событий и хронологической аналитической отчетности



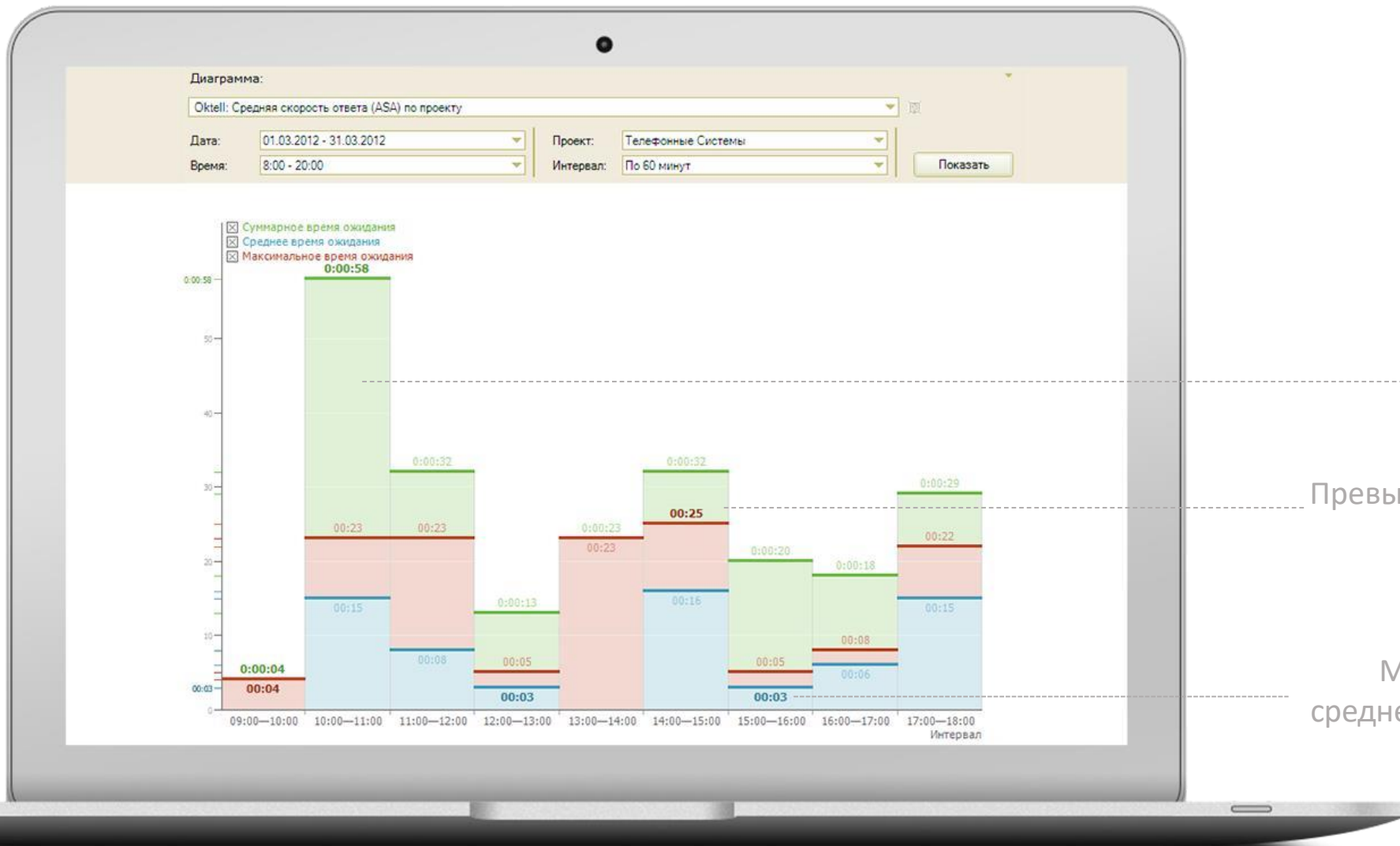
Данные по обращениям с детализацией по каждой линии



Мониторинг рабочего графика менеджеров/операторов в режиме online



Автоматически обновляемый информационный виджет



Пиковая нагрузка

Превышение максимального времени ожидания

Минимальное значение среднего времени ожидания

## Дашборд показателей

Статистика по звонкам   **Эффективность**   Показатели   Активность

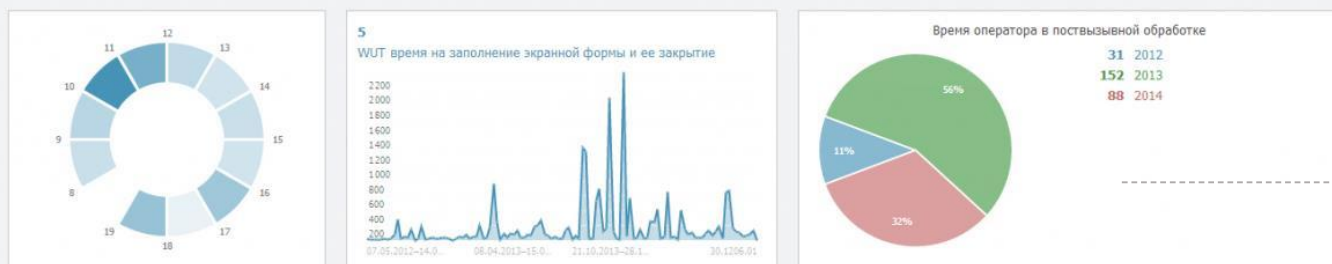
Слайдоу



Занятость оператора

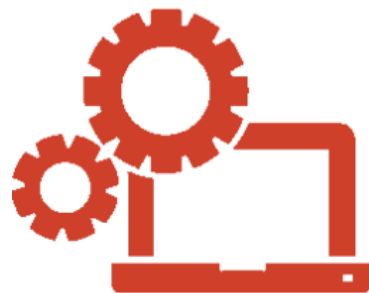


Распределение нагрузки на КЦ по дням



Время обработки заявки

# Организация рабочих мест в Oktell





### Оператор



#### Доступные функции:

- Рабочая область в виде десктопного приложения или web-интерфейса
- Индивидуальная учетная запись
- Возможность тонкой настройки прав доступа оператора
- Обработка входящих и исходящих вызовов (через USB гарнитуру)
- Управление статусами (доступен, в перерыве, занят, поствызывная обработка, технический перерыв и др.)
- Запрос помощи супервизора



---

#### Недоступные функции:

- Выгрузка или локальное сохранение индивидуальной информации клиента
- Доступ к тонким настройкам программного комплекса



### Супервизор



#### Доступные функции:

- Рабочая область в виде десктопного приложения
- Индивидуальная учетная запись
- Тонкая настройка прав доступа
- Формирование отчетности
- Прослушивание записей разговоров в режиме online с возможностью выгрузки
- Управление исходящим отзвоном автоинформатора
- Перехват звонка
- Участие в звонке в качестве суфлера
- Получение уведомлений о наступлении контрольных событий
- Управление задачами и операторами
- Отправка сообщений оператору через чат
- Просмотр статусов операторов и времени работы в различных статусах





### Администратор



#### Доступные функции:

- Индивидуальная учетная запись
- Наличие полных прав доступа
- Возможность производить тонкие настройки системы
- Возможность задавать время организации резервного копирования баз данных и настроек call-центра
- Управление местом расположения записей разговора и сроком их хранения
- Создание/удаление новых пользователей в программном комплексе
- Построение многоуровневого IVR меню
- Настройка алгоритмов распределения и маршрутизации звонков в зависимости от значимых характеристик

# Реализация проектов и сервисная поддержка



### Планирование проекта

**Включает** составление описания технического проекта, планов управления качеством, рисками и коммуникациями

**Результат:** утвержденный план работ и управления проектом

### Обучение пользователей

**Включает** формирование протоколов аттестации пользователей

**Результат:** обученный работе в Oktell персонал

### Ввод в промышленную эксплуатацию

**Включает** актуализацию рабочей и управленческой документации

**Результат:** решение по автоматизации, развернутое в промышленной среде

### Выполнение работ

**Включает** составление общего описания решения, программы и методики испытаний, руководство пользователя

**Результат:** установленное, настроенное и протестированное решение

### Опытная эксплуатация

**Включает** составление журнала опытной эксплуатации и протокола приемки

**Результат:** решение по автоматизации, развернутое в среде эксплуатации с целью тестирования в «боевых» условиях

### Завершение проекта

**Включает** проведение анализа и составление управленческого отчета по проекту

**Результат:** план-факт анализ проекта

Описание	Уровень влияния	Вероятность	Скорость обнаружения	Стратегия управления	Контрмеры
Заказчик не предоставляет достаточно информации о стратегических планах, недостаточно хорошо определен охват проекта	высокий	высокая	низкая	принятие	-
Недостаток операционных ресурсов для реализации проекта в срок с установленным охватом и качеством	высокий	высокая	высокая	снижение	Организация регулярного контроля за ходом выполнения работ, своевременная эскалация возникающих проблем, оптимизация расписания работы исполнителей
Потеря актуальности конфигурационной информации, недостаточное соблюдение политики учета конфигурационных единиц	высокий	высокая	низкая	устранение	Документирование выполнения всех видов работ, организация проведения регулярного аудита конфигураций в рамках проекта
Ошибки разработки системы автоматизации	высокий	средняя	высокая	устранение	Организация проведения функционального и нагрузочного тестирования
Недостаточно хорошо выстроенные взаимоотношения с внешними поставщиками	средний	средняя	высокая	перенос	Проведение переговоров с поставщиками, пересмотр контрактов

Описание	Уровень влияния	Вероятность	Скорость обнаружения	Стратегия управления	Контрмеры
Плохо оцененные и неавторизованные изменения, применение упрощенного подхода к проведению изменений (без оценки рисков, стоимости и преимуществ)	средний	высокая	средняя	снижение	Формирование классификатора изменений, регулярный анализ отчетности по изменениям, организация взаимодействия между инициатором и исполнителем
Документы и отчеты излишне объемны, слишком "технические", либо не содержат информацию, требуемую заказчиком	средний	низкая	средняя	снижение	Организация получения регулярной обратной связи от заинтересованных лиц на предмет полезности предоставляемых отчетов
Недостаточный уровень интеграции разрабатываемого решения со смежными системами	средний	средняя	средняя	снижение	Регулярное уточнение требований к уровню интеграции на всех этапах проекта
Сложности в получении согласования приемки работ и разработанных документов в установленные сроки	средний	высокая	высокая	снижение	Заблаговременное оповещение заказчика о наступлении сроков приемки работ и согласования документов, получение обратной связи
Неадекватные планы отката или восстановления	средний	низкая	высокая	снижение	Организация проведения тестирования планов отката и восстановления



### Руководитель проектов

Обеспечение достижения целей проекта, управление командой проекта



### Процесный консультант

Обследование и проектирование коммуникационных процессов



### Системный аналитик

Анализ данных и постановка задач на разработку системы автоматизации КЦ



### Технический писатель

Разработка документации для решения технических задач



### Инженер

Разработка и внедрение системы автоматизации коммуникационных процессов



**Проактивное решение  
инцидентов**



**Приоритетное  
выполнение запросов**



**Моментальное  
реагирование на события**



**Консультационная  
поддержка**



**Диагностика корневых  
причин инцидентов**



**Актуализация  
конфигурационной базы**



**Персонально  
разработанная база  
знаний**



**Персональный сервис-  
менеджер**



**Уровень доступности  
сервиса от 99,9%**




**Гарантированное  
решение инцидентов**



**Ретроспективная  
аналитика инцидентов**




**Расширенный  
кастомизируемый набор  
отчетов**



### Инженеры


**Деление на уровни квалификации:**

- **1 линия**  
Выполнение типовых обращений
- **2 линия**  
Выполнение нестандартных обращений
- **3 линия**  
Выполнение сложных обращений, проактивное устранение проблем




### Руководитель службы сервисной поддержки

- Контроль выполнения обращений
- Управление службой сервисной поддержки
- Развитие персонала



### Персональный сервис-менеджер

- Контроль качества сервиса
- Координация мероприятий по улучшению качества сервиса
- Подготовка регулярной отчетности



### Менеджеры процессов

**Деление на специализации:**

- Инциденты
- Запросы на обслуживание
- Запросы на изменение
- Конфигурации
- Проблемы
- Уровень услуг






📍 г. Москва, ул. Бакунинская, 41/1

☎ +7 (495) 229-49-89

✉ [mail@oktell.ru](mailto:mail@oktell.ru)

A background image of a call center with several female employees wearing headsets and working at computers. A large, curved graphic element in shades of grey and red is overlaid on the left side of the image.

Будем рады  
сотрудничеству!

oktell.ru