

The logo for oktell Studio features a stylized 'M' icon composed of a grey triangle and a red triangle. To its right, the word 'oktell' is written in a bold, lowercase sans-serif font, with 'ok' in red and 'tell' in grey. The word 'Studio' is written in a larger, white, uppercase sans-serif font to the right of 'oktell'.

# oktell Studio

Программная  
коммуникационная  
платформа





**Платформа Oktell Studio управляет  
сервисами, задачами и коммутациями,  
автоматизирует работу контакт-центров**



The logo for oktell Studio, featuring a stylized red and white 'o' icon followed by the text 'oktell Studio' in a white sans-serif font.The Erlang logo, consisting of a stylized red 'E' and 'A' forming a shape that resembles a telephone handset, with the word 'ERLANG' in bold black capital letters below it.

**ERLANG**

При создании платформы OKTELL STUDIO  
использован специальный язык ERLANG,  
предназначенный для разработки  
коммуникационных продуктов.

*\*К примеру корпорация Cisco поставляет 2 миллиона устройств в год, работающих на Erlang. Это означает, что 90% всего интернет-трафика проходит через маршрутизаторы и коммутаторы, контролируемые Erlang.*

*В основе инфраструктуры GPRS, 3G, 4G и 5G лежат Erlang. При рыночной доле 40% высока вероятность того, что программа, написанная на Erlang, присвоила IP-адрес, который ваш смартфон использует сегодня.*

## Многоуровневая архитектура

Платформа OKTELL STUDIO способна

поддерживать **свыше 1 000 000**

**абонентов** во всей системе благодаря трём

архитектурным слоям (инфраструктура,

логика, данные)

Многоуровневая архитектура позволяет

создавать гибкие отказоустойчивые и

масштабируемые решения



## Преимущества платформы

- Управление сервисами, задачами и коммутациями через подходы no-code и low-code
- Катастрофоустойчивость и масштабируемость с функционалом коммутаций
- Автоматизация работы контакт-центров – от разработки модели сервиса до внедрения
- Контроль эффективности сервиса контакт-центра
- Рекомендации для принятия управленческих решений
- Увеличение доли роботизированных обслуживаний
- Сокращение времени поиска информации сотрудником
- Снижение количества ошибок как в принимаемых решениях, так и при обслуживании



**Платформа Oktell Studio обеспечивает  
масштабируемость, катастрофоустойчивость  
и автоматизацию контакт-центра**



# Отказоустойчивость и надежность системы



## Надежное решение

Минимизация риска потери коммуникации за счет отсутствия "точки выключения"



## Отказоустойчивость

Автономная проверка доступности контакт-центра  
и автоматическое принятие решения  
в случае выявления проблем

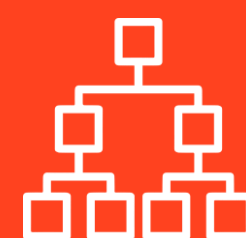
# Различные каналы обслуживания и интеграции

Использование различных каналов связи в OKTELL STUDIO дает бизнесу обширные возможности



## Отслеживание SLA

- Умная маршрутизация
- Обогащение данных портрета клиента
- Единый стандарт работы сотрудников
- Гибкая интеграция



## Active Directory / LDAP

Получение и фильтрация данных, обновление информации в AD/LDAP, синхронизация адресных книг



## WEB сервисы и REST API

- Взаимодействие с внешними системами при помощи web-запросов по http и web-socket
- Канал уведомлений о событиях
- Контекстные сценарии



## SIP устройства

- Аппаратные
- Софтверные
- Мобильные (SIP Softphone)
- Web-браузерные (WebRTC)



# Маршрутизация

Ядром системы является таблица маршрутизации, которая обеспечивает гибкую и быструю настройку



# Автоматизация голосового обслуживания



## IVR

Многоуровневый IVR:

- многослойное и фоновое воспроизведение
- установка цикличности
- Возможность поствызывной обработки
- синтез и распознавание речи
- запросы во внешние информационные системы



## Графический редактор

Удобное создание IVR-сценариев пользователями в графическом редакторе из существующих компонентов



## Воспроизведение и запись голоса

Компоненты сценария позволяют:

- Воспроизводить предустановленные или сгенерированные сообщения
- записывать сообщения от абонента

## Автоматизация неголосовых задач

SVC сценарии предназначены для сбора и обработки информации. Система служебных задач запускает их по расписанию, событиям в телефонии или событиям, происходящим во внешних информационных системах

### Примеры кейсов:



Отправка уведомлений, email о новых кампаниях



Запрос в CRM систему для формирования отчетности



Подготовка отчетов по внутренней статистике системы



Самодиагностика платформы Oktell Studio



Автоматическая очистка системы для контроля за ресурсами



По внешнему запросу



При взаимодействии сценариев

# Визуальные интерфейсы

Сценарии в OKTELL STUDIO реализованы при помощи визуального программирования, что обеспечивает простоту в обучении, настройке и администрировании системы

The screenshot displays the OKTELL Studio software interface. At the top, the title bar shows 'oktell Studio'. Below it, there are input fields for 'Имя сценария' (Scenario Name) containing 'Маршрутизация входящих' and 'Код сценария' (Scenario Code) containing 'demo\_case'. A 'Сохранить' (Save) button is visible in the top right corner.

The main workspace contains a visual flowchart representing a call scenario. The flow starts with 'Старт' (Start), followed by 'Ответ' (Answer), 'Воспроизведение' (Playback), and 'Ввод DTMF' (DTMF Input). From 'Ввод DTMF', the flow goes to a 'Меню' (Menu) node. From the 'Меню' node, there are several paths:
 

- Path 1: '1, Прочее' (1, Other) leading to 'Время подписки' (Subscription time) and 'Перевод с сопровождением' (Transfer with assistance).
- Path 2: '2' leading to 'Перевод на секретаря' (Transfer to secretary) and 'ожидание более 10 секунд' (waiting more than 10 seconds).
- Path 3: '3' leading to 'Перевод' (Transfer) and 'ожидание более 10 секунд'.
- Path 4: 'Правда' (True) leading to 'вернуться в меню' (Return to menu).
- Path 5: 'Ложь' (False) leading to 'Уведомление об ошибке' (Error notification).

 The flowchart concludes with 'Воспроизведение 2' (Playback 2) and 'Стоп' (Stop).

On the right side of the interface, there are panels for 'Компоненты' (Components) and 'Переменные' (Variables). The 'Компоненты' panel shows various telephony-related icons like 'Управление' (Control), 'Работа с данными' (Data handling), 'Обмен сообщениями' (Message exchange), and 'Телефония' (Telephony).

In the foreground, a 'История изменений (15.12.2020 – 22.12.2020)' (Change History) window is open. It lists recent changes:
 

- 22.12.2020, 02:23: Тестовый администратор (Test administrator) changed the 'lwt' field in the 'demo\_case' record to '2020-12-21T23:23:34Z' and the 'scriptdata' field.
- 22.12.2020, 02:06: Тестовый администратор (Test administrator) added a new record for 'demo\_case'.

## Функциональные возможности

Обработка и управление различными каналами коммуникации, настройка интеграции с используемыми системами, гибкость решения, быстрое развертывание коммуникационной инфраструктуры

### Контакты с клиентами

- Отслеживает попытки несанкционированного доступа к системе
- Защищает от DDoS-атак, обеспечивая работу без сбоев и разрывов связи
- Фиксирует историю контактов, предоставляя индивидуальное обслуживание каждому абоненту
- Обеспечивает защищенное подключение удаленных сотрудников
- Предоставляет единое голосовое приветствие (единое меню IVR)
- Управляет голосовой почтой
- Выполняет распознавание и генерацию речи

### Обмен данными

- Выполняет фильтрацию при обмене данными между внутренними и внешними системами связи
- Актуализирует контактную информацию, позволяя аутентифицировать и синхронизировать данные
- Выполняет регулярную синхронизацию адресных книг
- Осуществляет гибкую интеграцию с используемыми системами
- Обеспечивает доступность географически распределенных контакт-центров
- Обогащает портрет клиента дополнительными данными

## Функциональные возможности

Нормализация трафика между внешними и внутренними системами, равномерное распределение нагрузки на каналы связи, мониторинг и сбор расширенной статистики по всем сеансам связи

### Качество обслуживания

- Обеспечивает мониторинг качества обслуживания (по SLA)
- Организует единую область коммуникаций для сотрудников
- Распределяет нагрузку на каналы связи, выполняя балансировку
- Поддерживает эффективное использование ресурсов контакт-центра
- Автономно проверяет уровень доступности, контролируя надлежащее качество связи
- Предоставляет автоматизированную систему принятия управленческих решений при возникновении проблем в контакт-центре

### Сквозная аналитика

- Формирует расширенную статистику по использованию каналов связи
- Фиксирует записи диалогов, используя собственные ресурсы
- Выполняет мониторинг эксплуатации контакт-центра и его ресурсов
- Мониторит и оптимизирует нагрузку на ресурсы контактного центра, обеспечивая его катастрофоустойчивость
- Ведет журнал историй всех коммуникаций

# Ключевые ценности OKTELL STUDIO и УТП

- Безопасное подключение сотрудников вне офиса (дистанционные сотрудники)
- Все коммутации фиксируются внутри CRM системы (интеграция с основными поставщиками CRM-систем на рынке)
- Умная маршрутизация анализирует доступность текущих контакт-центров, текущую утилизацию каждого из них, доступность и стоимость их ресурсов и перераспределяет нагрузку на каналы связи при необходимости
- Бесшовная интеграция с текущей коммутационной инфраструктурой
- Увеличение конверсии в продажи на 30% и более за счет наличия центральной точки сбора и обработки всей информации

## Реализует защищенное подключение удаленных сотрудников

Организация удаленной работы сотрудников

Фильтрация всех сеансов коммуникации на границе цифрового периметра

Мониторинг активности операторов в контакт-центре

## Объединяет внутренние информационные системы в единую сеть

Единая система связи с внешними контактами

Интеллектуальная маршрутизация каналов связи и контактов

Оптимизация и балансировка нагрузки на каналы связи

## Обеспечивает защиту от внешних угроз, несанкционированного доступа и DDoS-атак

Реагирование на подозрительные попытки контактов от внешних источников

Оперативное противодействие DDoS-атакам на систему

## Организовывает каналы связи с распределенной филиальной сетью

Разграничение прав доступа пользователей

Предоставление единой точки входа для всех внешних контактов

Логирование вызовов и управление контактами

# Приоритетные функции по отраслям

OKTELL STUDIO адаптируется под различные отрасли и их требования к функциональности системы управления контакт-центрами, организации внешних и внутренних коммуникаций



## Финансы/Банки

- Исходящий обзвон по базе данных
- Автоматические ответы из библиотеки IVR
- Информирование о статусе без участия оператора
- Оценка качества работы оператора
- Учет тайм-зоны при обзвоне по базе данных
- Взаимодействие с другими системами по событию
- Расширение каналов коммуникации



## Медицина/Страхование

- Мульти чат для обработки текстовых сообщений
- Автоматическое голосовое меню (IVR)
- Информирование о статусе без участия оператора
- Оценка качества работы оператора
- Объединение филиалов в единую контактную сеть
- Интеграция с другими системами
- Расширение каналов коммуникации



## eCommerce/Провайдеры

- Мульти-чат для обработки текстовых сообщений
- Информирование о статусе заказа
- Оценка качества работы оператора
- Маршрутизация филиалов в единую сеть коммуникации
- Исходящий обзвон с учетом тайм-зоны
- Переадресация вызовов на мобильные телефоны
- Интеграция с другими системами
- Расширение каналов коммуникации



## Недвижимость/ЖКХ

- Автоматическая маршрутизация вызовов с помощью голосового меню (IVR)
- Автоматическое информирование о статусе
- Оценка качества работы оператора
- Организация единой точки контакта для разных филиалов
- Исходящий обзвон с учетом тайм-зоны
- Переадресация вызовов на мобильные телефоны
- Взаимодействие с другими системами
- Расширение каналов коммуникации



# Приоритетные функции по отраслям

OKTELL STUDIO адаптируется под различные отрасли и их требования к функциональности системы управления контакт-центрами, организации внешних и внутренних коммуникаций



## Производство/ТЭК/Сервис

Обеспечение связи с внутренними подразделениями  
Систематизация и ускорение обработки внутренних вызовов

Интеграция с ERP и CRM системами

Бесперебойная работа контакт-центра в режиме 24/7

Прием показаний приборов учета

Оповещения при нештатных ситуациях

Маршрутизация звонков на основании истории и статуса

IVR-сервисы для качественного обслуживания



## Госкомпании/Образование

Интеграция телефонии с электронным правительством  
Регистрация и автоматическая обработка заявок от граждан и организаций

Исходящее автоматическое оповещение (звонки/SMS)

Региональные МФЦ по принципу «одного окна»

Интеллектуальное IVR меню

Всплывающие диалоговые формы во время звонка

Интеграция с сайтом и CRM-системами



## Авиакомпании/Туризм

Единый центр обслуживания

Алгоритмы коммуникаций с использованием речевых технологий

Управление очередью ожидания и балансировка нагрузки

Интеграция с сайтами и CRM-системами

История взаимодействия в IVR

Оценка рекламных кампаний

Автоматическое оповещение о турах и билетах



## Автоиндустрия/Транспорт

Соединение с ближайшим автосалоном

Переключение на ответственного менеджера

Поиск по базе, вывод истории обращений

Оповещения при отправке и доставке грузов

Автоматизация процесса связи с водителем

Интеграция с используемой CRM-системой



**Платформа OKTELL STUDIO представляет собой линейку продуктов и ролевых приложений, используемых для построения архитектуры контакт-центра**



# Линейка продуктов ОКТЕLL STUDIO

## S Bridge

**Располагается на границе между внешними системами и внутренней сетью**

- Осуществляет фильтрацию, защиту и оптимизацию каналов связи
- Реализует функции SBC для SIP и Rest Api
- Обеспечивает единые стандарты обслуживания
- Позволяет объединять множество контактных центров в единый

II квартал 2021

## S Router

**Организует интеллектуальную коммуникационную платформу (мини-АТС)**

- Обеспечивает работу IP-телефонии
- Предоставляет IVR требуемого уровня вложенности
- Поддерживает режим множественных очередей
- Формирует требуемые отчеты о работе системы
- Дает возможность записывать разговоры
- Позволяет просматривать текущую статистику работы АТС

II квартал 2021

## S ESB

**Реализует сервисную шину обмена данными**

- Выполняет транзакционный контроль, позволяя отслеживать все коммуникации в системах связи
- Осуществляет преобразование данных, когда это необходимо
- Обеспечивает сохранность и гарантированную доставку сообщений
- Поддерживает централизованность всех систем связи

III квартал 2021

Продукты семейства OKTELL STUDIO поставляются в ONSITE и CLOUD версиях



## ONSITE

скачивание дистрибутива,  
установка на серверах  
заказчика



## CLOUD

доступ осуществляется через  
браузер

# Ролевые приложения Oktell Studio

## S Selector

Обеспечивает аудио- и видеосвязь для проведения селекторных совещаний между разными офисами и в любых географических точках

III квартал 2021

## S Point

Формирует рабочее место оператора контакт-центра, организуя рабочее пространство, подключая все требуемые каналы коммуникации

III квартал 2021

## S Management

Предоставляет блок управления контакт-центрами, обеспечивает управление и оптимизацию каналов коммуникации

IV квартал 2021

Спасибо за  
внимание!



# Контакты



 **oktell Studio**

 +7 (495) 229-49-89

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

 <https://oktell.ru/>

 [instagram.com/oktellia/](https://www.instagram.com/oktellia/)

 [facebook.com/oktell](https://www.facebook.com/oktell)