

Стоимость модулей и опций Центра Обработки Вызовов «Линия 24»

Наименование	Тип	Описание	Стоимость
Базовый ЦОВ и Монитор супервизора		Набор компонент, реализующих базовые функции Call-центра. Программная IP-АТС, запись переговоров, специализированная система отчетности ЦОВ, real-time мониторинг очередей и операторов.	120 000 руб.
Автоматизированное рабочее место оператора (АРМ)	М	Веб-приложение, позволяющее управлять состоянием и звонками оператора из браузера. Доступные функции: авторизация, пауза, удержание, перевод, исходящий вызов. Предусмотрена возможность подключения сценариев разговора или карточки клиента из внешней CRM-системы.	30 000 руб.
Интерактивный монитор супервизора	М	Модуль обеспечивает интерактивное управление операторами и звонками из браузера. Основные функции: прослушивание, перехват, подсказки, постановка в паузу и вывод оператора из системы.	20 000 руб.
Исходящий телемаркетинг (Автоинформатор)	М	Модуль используется для построения кампаний массового телемаркетинга с участием операторов (исходящего Call-центра) или автоматического информирования клиентов.	60 000 руб.
Обратный звонок (callback)	О	Функция автоматического или ручного заказа звонка клиенту при появлении свободных операторов в очереди. Позволяет минимизировать время ожидания клиента на линии и общую стоимость входящего голосового трафика в высоконагруженных Call-центрах.	25 000 руб.
Автопауза операторов	О	Автоматическое переключение оператора в паузу при пропуске нескольких звонков подряд. Используется в call-центрах с малой нагрузкой, где функции оператора выполняют менеджеры, секретари и т.д.	10 000 руб.
Авторизованный доступ к отчетности	О	Возможность доступа к отчетности ЦОВ с правами просмотра ограниченного кол-ва очередей или операторов. Используется для предоставления статистики клиентам аутсорсинговых Call-центров или внутренним сотрудникам.	20 000 руб.
Персональные вызовы	О	Отчетность и real-time мониторинг звонков, переведенных на прямые номера операторов или сотрудников не участвующих в очередях ЦОВ (консультанты, менеджеры).	20 000 руб.
Монитор call-центра	О	Веб-панель, размещаемая на широкоформатном дисплее в операторском зале. Отображает только ключевые показатели качества, необходимые для оценки работы группы.	15 000 руб.
Скрипты интеграции	О	Возможность запуска пользовательских скриптов при определенных событиях Call-центра (вход клиента в очередь, ответ оператора и т.д.). Используется для интеграции с корпоративной БД или CRM.	20 000 руб.

* М - модуль, требуется дополнительная процедура инсталляции в нерабочее время, О - опция, подключение происходит без приостановки работы ЦОВ.

** Все модули и опции предоставляются без каких-либо лицензионных ограничений на кол-во операторов, супервизоров, объемы звонков и записей в БД.