

Модули Центра Обработки Вызовов «Линия24»

№	Наименование	Описание	Стоимость
1	Базовый ЦОВ и Монитор супервизора	Основной набор компонент, реализующих базовые функции Call-центра: Программная IP-АТС; Запись переговоров; Специализированная система отчетности ЦОВ; Real-time мониторинг очередей и операторов с возможностью прослушивания, перехвата, подсказок.	190 000
2	АРМ оператора	Веб-приложение, позволяющее управлять статусом оператора и звонками из браузера (авторизация, пауза, удержание, перевод, исходящий вызов).	40 000
3	Карточки ЦОВ	Визуальный конструктор карточек клиентов и сценариев разговора с базовой функциональностью CRM-системы.	60 000
4	Персональные вызовы	Отчетность и real-time мониторинг звонков, переведенных на внутренние номера сотрудников не участвующих в очередях ЦОВ (консультанты, менеджеры). Включает функциональность email-уведомления о пропущенном звонке.	30 000
5	Входящие номера	Дополнение к историческим и real-time отчетам, отображающее статистику по входящим (городским) номерам ЦОВ.	40 000
6	Авторизованный доступ к отчетности	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.	40 000
7	Роли операторов	Возможность быстрого назначения оператору типового набора очередей и приоритетов. Используется при большом количестве сотрудников, их частой ротации или для перераспределения операторов в часы наибольшей нагрузки.	30 000
8	Обратный звонок (callback)	Функция обратного звонка клиенту при появлении свободных операторов в очереди. Позволяет минимизировать время ожидания на линии и общую стоимость входящего голосового трафика в высоконагруженных Call-центрах.	40 000
9	Динамическая маршрутизация	Возможность распределения звонка клиента на последнего оператора, с которым он разговаривал или автоматического перевода на выделенный внутренний номер или VIP-очередь.	30 000
10	Скрипты интеграции и API	Возможность запуска пользовательских скриптов при определенных событиях Call-центра (вход клиента в очередь, ответ оператора и т.д.) и REST API для управления звонками и состоянием оператора. Используется для интеграции с корпоративной БД или CRM.	60 000
11	Регионы	Дополнение к историческим и real-time отчетам, отображающее статистику по регионам РФ.	40 000
12	Исходящий телемаркетинг (Автоинформатор)	Модуль используется для построения кампаний массового телемаркетинга с участием операторов (исходящего Call-центра) или автоматического информирования клиентов.	90 000

* Программное обеспечение поставляется с «серверной» лицензией без ограничения по кол-ву операторов, супервизоров, объемов звонков. Стоимость и условия лицензирования предоставляются по отдельному запросу.