



СИСТЕМА КОМПЛЕКСНОГО ИСХОДЯЩЕГО МУЛЬТИМЕДИЙНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДЛЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ «ДАЙЛЕР 2.0»

ООО «Передовые технологии» 2025 г.

ITR00

Основные характеристики

ITR00



Режимы работы кампаний

- ✓ Predictive/Cruise-Control
- ✓ Progressive/Preview
- ✓ Agentless
- ✓ Skill-based/Goal-based

Режим работы операторов:

- ✓ Прямой вызов
- ✓ Технический вызов



Каналы оповещения

- ✓ Голос
- ✓ Email
- ✓ SMS
- ✓ REST API (http request)

Возможность интеграции:

- ✓ WhatsApp
- ✓ Telegram
- ✓ Viber



Совместимые голосовые платформы

- ✓ Naumen Contact Center
- ✓ Avaya Aura
- ✓ AVELANA
- ✓ Флат SoftSwitch
- ✓ Флат Контакт
- ✓ Expert Solutions
- ✓ Cisco UCM



ОС, СУБД

- ✓ Astra Linux
- ✓ АЛБТ 8 СП
- ✓ РЕД ОС
- ✓ SberOS
- ✓ CentOS
- ✓ Ubuntu
- ✓ RHEL 7
- ✓ PostgreSQL
- ✓ Clickhouse для аналитики

Архитектура предусматривает интеграцию с любыми голосовыми платформами

Дайлер 2.0

Режимы работы

Predictive

наиболее эффективный режим, без резервирования операторов КЦ, при котором система совершает исходящие звонки в фоновом режиме, и при ответе клиента подключает оператора на основе прогнозирования ситуации по освобождающимся операторам. Данные клиента поступают оператору в момент его подключения к абоненту

Progressive

система автоматически выбирает свободного оператора, резервирует его, и осуществляет набор номера. Если соединение состоялось, то при ответе клиента система выводит оператору его данные. Если номер не отвечает, система набирает следующий и так далее - до ответа клиента

Preview

система автоматически выбирает свободного оператора, резервирует его, выводит ему данные клиента. После просмотра данных оператор нажимает на кнопку вызова, и система набирает номер. Оператор слышит всю процедуру набора, как если бы он набирал номер в ручном режиме. Если клиент ответил, то оператор начинает разговор

Agent-less (Без оператора)

исходящее оповещение по различным каналам: email, sms, мессендерам (требуется интеграция). Интеграция с голосовыми роботами.



В режиме Preview для избегания незапланированных простоев есть возможность ограничить время просмотра оператором данных о клиенте, по истечении которого система должна начать дозвон до клиента, не дожидаясь команды оператора.



Система поддерживает как конечные исходящие кампании, так и бесконечные, которые не останавливаются никогда.



Система распознает сигналы вызовов «занято», «не доступен», «отбой», идентифицирует DTMF-сигналы, факсимильные сообщения, модемные соединения, автоответчики голосовой почты, голос живого человека.

Для определения автоответчиков используется система голосовых слепков и технология определения поведенческой модели.



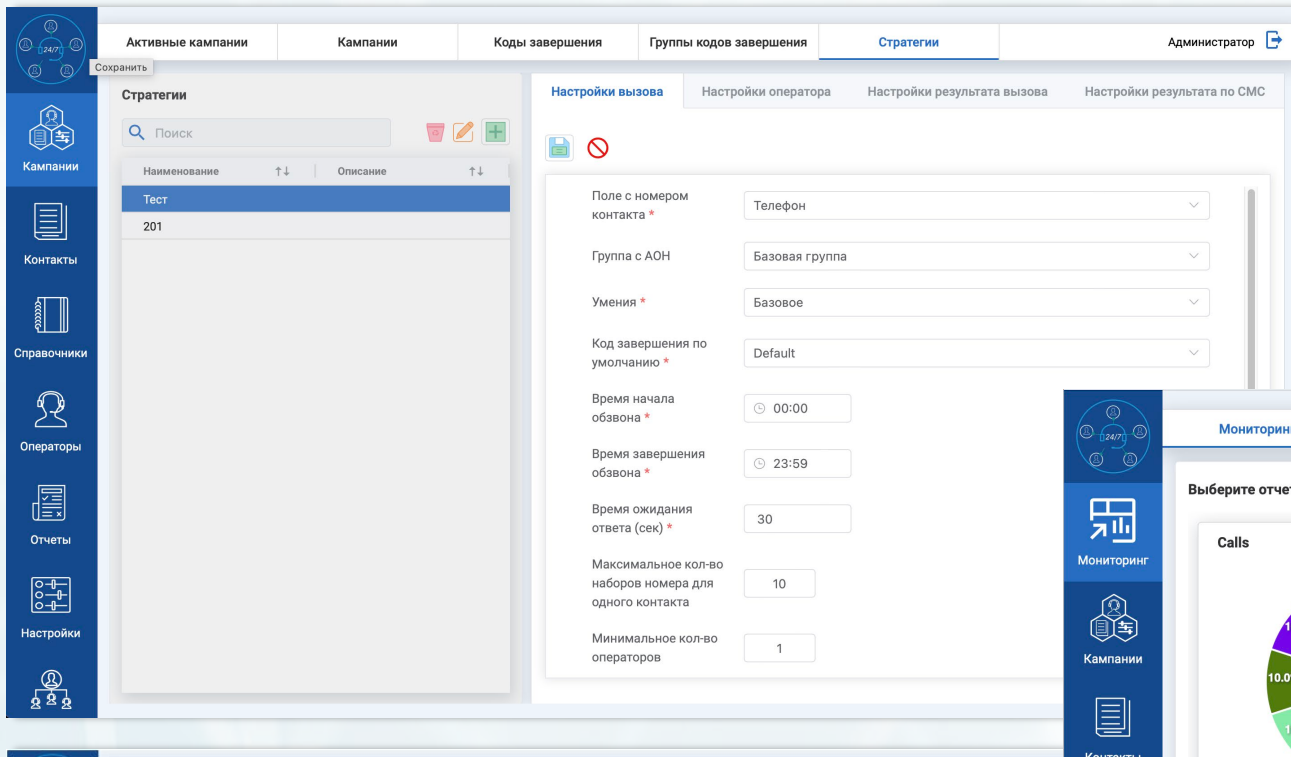
Для повышения автоматизации работы имеется встроенный скриптинг. Для минимизации оборудования имеется встроенная система записи.



В режиме Predictive система соединяет с оператором только те вызовы, на которые ответил живой человек.

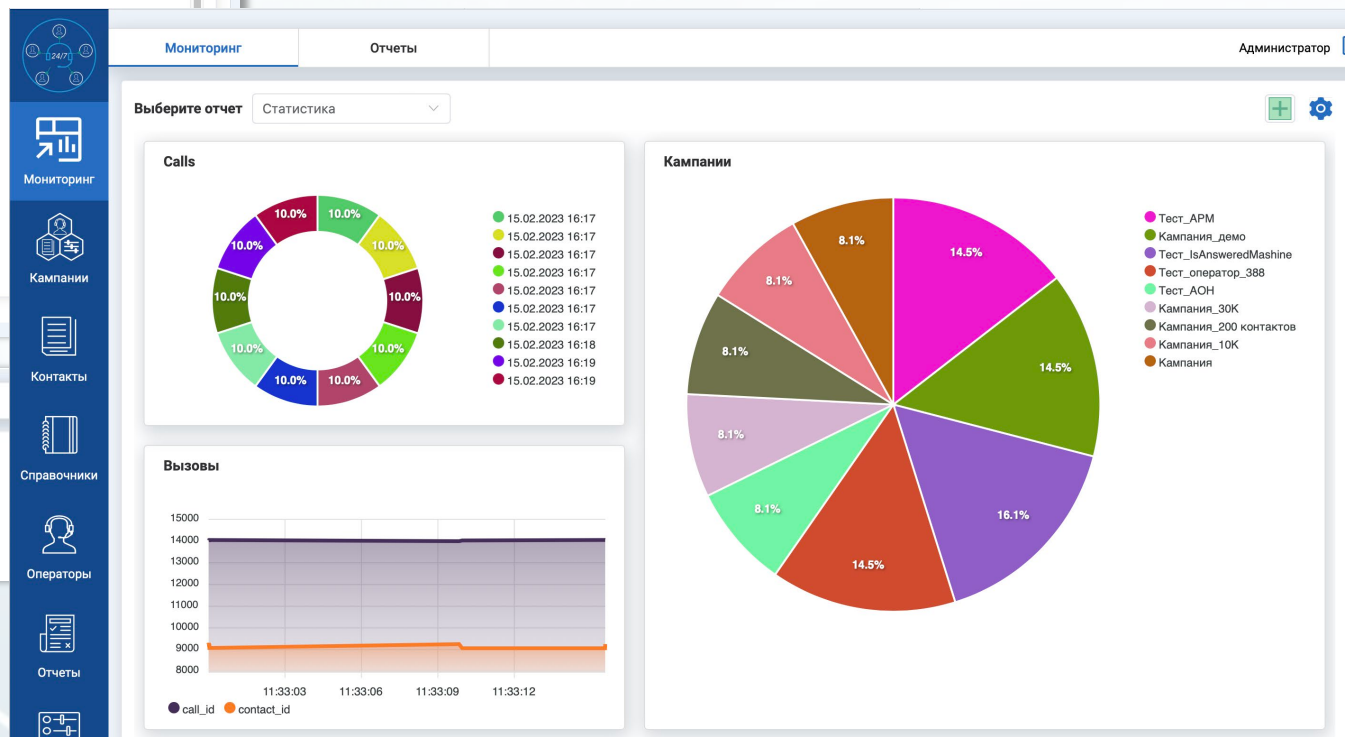
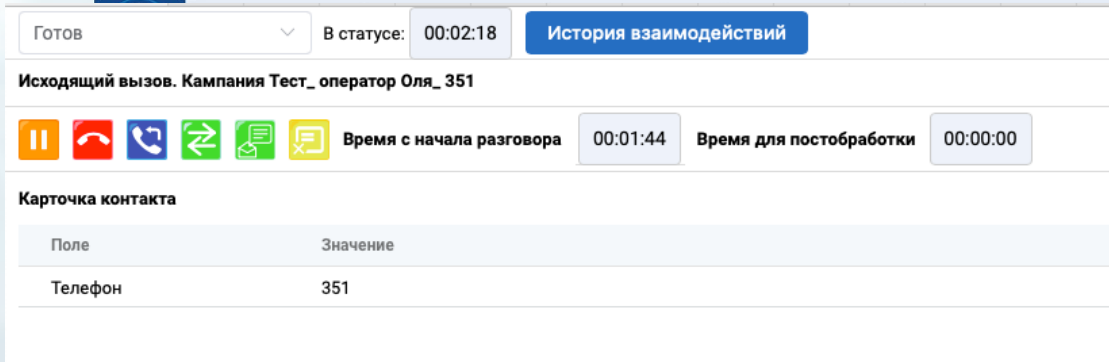
Примеры интерфейсов

ITR00



Система Дайлер 2.0

имеет современный удобный веб-интерфейс, позволяющий получить доступ ко всему функционалу из одного приложения.





При старте, остановке и в процессе выполнения кампании система ведет балансировку ресурсов операторов в соответствии с количеством и приоритетами исходящих взаимодействий.



Система позволяет включать в исходящие взаимодействия выборочно номера из «черного списка» либо игнорировать «черный список» для определенных кампаний.

Возможности системы:

- ◆ Добавление произвольного количества атрибутов контакта, формирование карточки контакта с любым набором информации из атрибутов.
- ◆ Управление настраиваемым механизмом группировки кампаний, заданий, очередей и списков контактов.
- ◆ Формирование и редактирование «черных списков» контактов (номера, email, аккаунты клиентов, которые заявили о своем нежелании участвовать в исходящих взаимодействиях).
- ◆ Получение в режиме реального времени информации по клиенту путем вызова внешнего веб-сервиса и отображение ее оператору, который в случае необходимости может обновить данную информацию, система в этом случае отправляет перезапрос информации.
- ◆ Регулирование интенсивности исходящих взаимодействий.

Часовые пояса

ITR00

Возможности системы:

- ◆ Гибкое добавление и настройка любых часовых поясов.
- ◆ Привязка часовых поясов к телефонным префиксам.
- ◆ Функция «Следовать за солнцем».

Добавление часового пояса

Наименование *

Часовой пояс *

Описание

UTC-12:00

UTC-11:00

UTC-10:00

UTC-09:30

UTC-09:00

UTC-08:00

UTC-07:00

UTC-06:00

Добавление телефонного кода

Наименование

Описание

Код *

UTC

UTC-01:00

UTC+00:00

UTC+01:00

UTC+02:00

UTC+03:00

UTC+03:30

UTC+04:00

UTC+04:30

UTC+05:00

Импорт данных

- ◆ Поддержка формирования и изменения списков контактов для исходящих взаимодействий из разных источников:
 - текстовый файл формата CSV/XLS,
 - внешняя база данных,
 - импорт из третьих систем через REST/SOAP Web services,
 - ручное добавление записей в списки контактов через интерфейс супервизора,
 - из очереди Apache Kafka (опционально).
- ◆ Текстовый файл может быть загружен как внешней системой, так и быть забран системой по SFTP.
- ◆ Автоматическая загрузка списков контактов по расписанию.
- ◆ Применение встроенных и настраиваемых пользователями фильтров к спискам контактов перед запуском исходящих взаимодействий.

The screenshot shows a dialog box titled "Импорт контактов" (Import contacts). It has a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there are two tabs: "Контакт лист" (Contact list) and "Test". The "Контакт лист" tab is active. Under this tab, there is a label "Файл *" (File *) and a text input field. To the right of the input field is an orange button labeled "Обзор" (Browse). Further right is a text instruction: "Добавьте файл (*.xls, *.xlsx, *.csv) с контактами" (Add file (*.xls, *.xlsx, *.csv) with contacts). Below this, there is a checkbox labeled "Очистить контакт-лист перед импортом" (Clear contact list before import). At the bottom right, there are two buttons: "Далее" (Next) in blue and "Заккрыть" (Close) in white.

The screenshot shows a dialog box titled "Добавление источника данных" (Add data source). It has a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there are three fields: "Контакт-лист *" (Contact list *) with a dropdown menu showing "Test", "Тип источника *" (Type of source) with a dropdown menu showing "MSSQL", and "Описание" (Description). Below the "Описание" field, there is a list of data sources: "MSSQL" (highlighted in blue) and "PostgreSQL". At the bottom right, there are two buttons: "Далее" (Next) in blue and "Заккрыть" (Close) in white.

- ◆ Встроенная система скриптинга
 - Супервизоры формируют вопросы, их число и обязательность
 - Скрипт привязан к кампании
 - Оператор получает вызов и ему (в зависимости от настроек) открывается соответствующий скрипт разговора
 - По окончании вызова ответы сохраняются в базе данных
 - Можно построить отчет по скрипту с выгрузкой в Excel или csv

группы кодов завершения Стратегии **Настройка сценариев**

Настройки

1. **Вопрос 1: сумма кредита?**

Обозначение * question1

2. **Вопрос 2: цель кредита?**

Обозначение * question2

3. **Вопрос 3: срок кредита?**

Обозначение * question3

- ◆ Богатый API для внешнего управления всеми процессами Дайлера. Можно:
 - Управлять контактами, DNC, группами АОН и т.д.
 - Запускать/останавливать/приостанавливать кампании
 - Управлять импортами
 - Создавать свой АРМ и рабочее место супервизора

- ◆ Swagger

ActiveCampaign

POST	/api/ActiveCampaign/CampaignBySearch	Запросить активные кампании для отображения
POST	/api/ActiveCampaign	Запустить кампанию
DELETE	/api/ActiveCampaign	Остановить кампанию кампанию
GET	/api/ActiveCampaign/Pause	Поставить на паузу кампанию
GET	/api/ActiveCampaign/Resume	Снять с паузы кампанию
GET	/api/ActiveCampaign/Oper	Запросить операторов, назначенных на кампанию
POST	/api/ActiveCampaign/OperatorBySearch	Запросить активных операторов
POST	/api/ActiveCampaign/OperManagement	Сменить статус оператора
POST	/api/ActiveCampaign/EndCall	Сменить статус звонка
GET	/api/ActiveCampaign/ResetOperator	Сбрасывает состояние оператора

CompletionCode

Contact

POST	/api/Contact/BySearch	Запросить контакты для отображения
GET	/api/Contact/GetById	Запросить контакт по id
POST	/api/Contact/Create	Добавить контакт в базу
PUT	/api/Contact/Update	Обновить контакт в базе
DELETE	/api/Contact/DeleteSelected	Удаление контактов из базы по их идентификатору
DELETE	/api/Contact/DeleteBySearch	Удаление контактов из контакт листа по фильтру
POST	/api/Contact/Import	Загрузить контакты в контакт-лист

ContactAttribute

ContactList

DashBoard

Быстродействие Дайлер 2.0

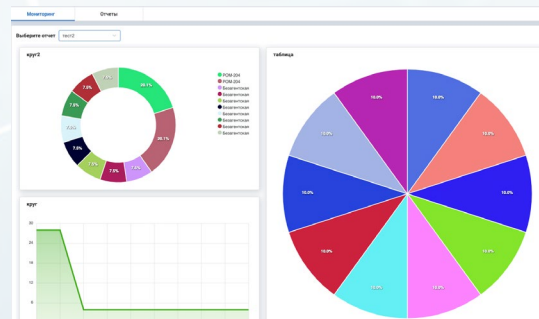
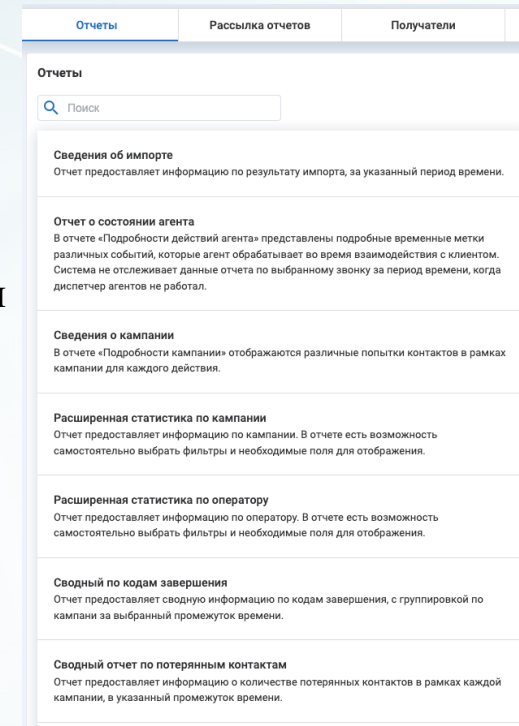
ITROO

- ◆ Распределение звонка на свободного сотрудника: **не более 2 секунд.**
- ◆ Передача параметров в существующие системы типа CRM для открытия карточки абонента/заказа: **не более 2 секунд.**
- ◆ Обновление кампании дозвола после внесения изменения администратором: **не более 30 секунд.**
- ◆ Ручная загрузка списка контактов, сохранение данных: **не более 5 секунд.**
- ◆ Автоматическая загрузка списка контактов, сохранение данных: **не более 5 секунд.**
- ◆ Сохранение изменений в административном интерфейсе: **не более 5 секунд.**
- ◆ Получение сотрудником информации о клиенте в АРМ: **не более 2 секунд.**
- ◆ Получение в режиме реального времени данных об исходящих взаимодействиях, данных по операторам, статусы выполненных действий: **обновление раз в 5 секунд.**

CONTAINER ID	NAME	CPU %	MEM USAGE / LIMIT	MEM %
f43dcea5a577	pomguimain	0.00%	2.059MiB / 7.762GiB	0.03%
8bf369ea355a	pomguiarm	0.00%	2.992MiB / 7.762GiB	0.04%
ff6095b77103	pomservicepopostgre	0.01%	126.5MiB / 7.762GiB	1.59%
c6424cc6b64e	pomserviceauth	0.34%	80.52MiB / 7.762GiB	1.01%
4c69e8556027	pomserviceapigateway	0.34%	254.2MiB / 7.762GiB	3.20%
1f6a044a9ec5	pomservicecampaigncallmanager	0.26%	91.25MiB / 7.762GiB	1.15%
336d7bf47228	pom servicenonvoicecommunications	0.01%	32.89MiB / 7.762GiB	0.41%
bb1a34a50db6	pomservicecontactsource	0.01%	81.34MiB / 7.762GiB	1.02%
ff757a1234f8	pomservertimezoneaccounting	0.02%	60.57MiB / 7.762GiB	0.76%
0ebb4cbba408	pomserviceimport	0.01%	51.3MiB / 7.762GiB	0.65%
dbd41f0a0258	pomserviceisansweredmaschine	0.02%	69.37MiB / 7.762GiB	0.87%
c083d97a06ba	pomserviceimportcontact	0.01%	51.71MiB / 7.762GiB	0.65%
596e60c54cd5	pom servicereportdistributor	0.01%	81.68MiB / 7.762GiB	1.03%
7dc41dd7be39	pom servicereports	0.01%	39.02MiB / 7.762GiB	0.49%
077e705f82ed	pomnginx	0.00%	2.547MiB / 7.762GiB	0.03%
10590efa0fda	pomredis	0.20%	6.32MiB / 7.762GiB	0.08%
f7e9d6933b5f	logstash	1.73%	887.7MiB / 7.762GiB	11.17%
a3cdaf1e1a4c	kibana	1.79%	365.1MiB / 7.762GiB	4.59%
ced9f64e3661	elasticsearch	0.50%	1.381GiB / 7.762GiB	17.79%
4f3bc07b41f6	pompostgres	0.01%	56.82MiB / 7.762GiB	0.71%

Нагрузочное тестирования Дайлера
<https://www.youtube.com/watch?v=qnsd0AEtscs>

- ◆ Формирование отчётности с данными о вызовах, сессиях и приложениях, возможность выгрузки отчетов в csv и в файлы Microsoft Excel.
- ◆ Стандартные и пользовательские отчеты с возможностью выгрузки их на сторонние ресурсы и сетевые папки в формате Microsoft Excel по расписанию и по разовым запросам.
- ◆ Отчетность о текущем ходе каждого исходящего взаимодействия в режиме реального времени.
- ◆ Историческая статистическая отчетность по исходящим взаимодействиям.
- ◆ Настраиваемые параметры доступа к отчётности за счёт ролевой модели.
- ◆ Хранение детализированной статистики по исходящим взаимодействиям 24 месяца.
- ◆ Возможность разработки кастомизированных отчётных форм.





Авторизация:

- ◆ Система поддерживает ролевую модель.
- ◆ Авторизация может быть как локальная, так и через системы корпоративной авторизации.



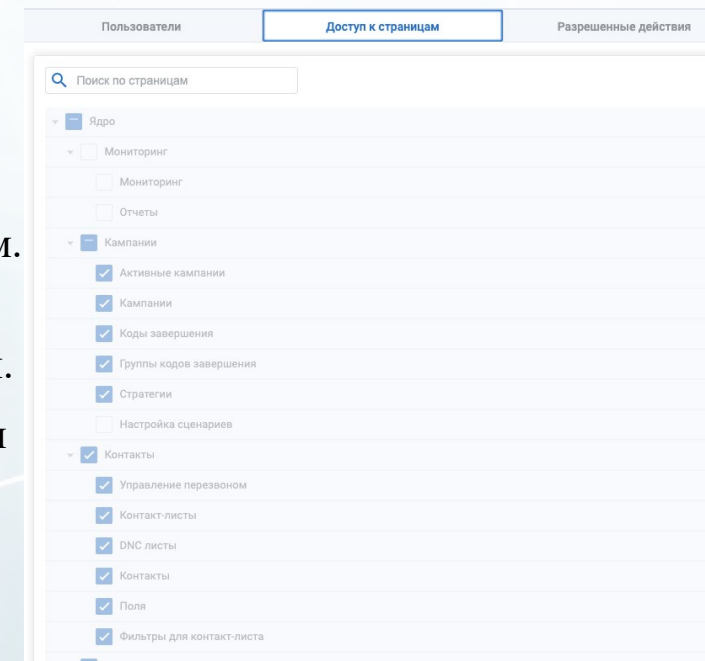
Протоколирование:

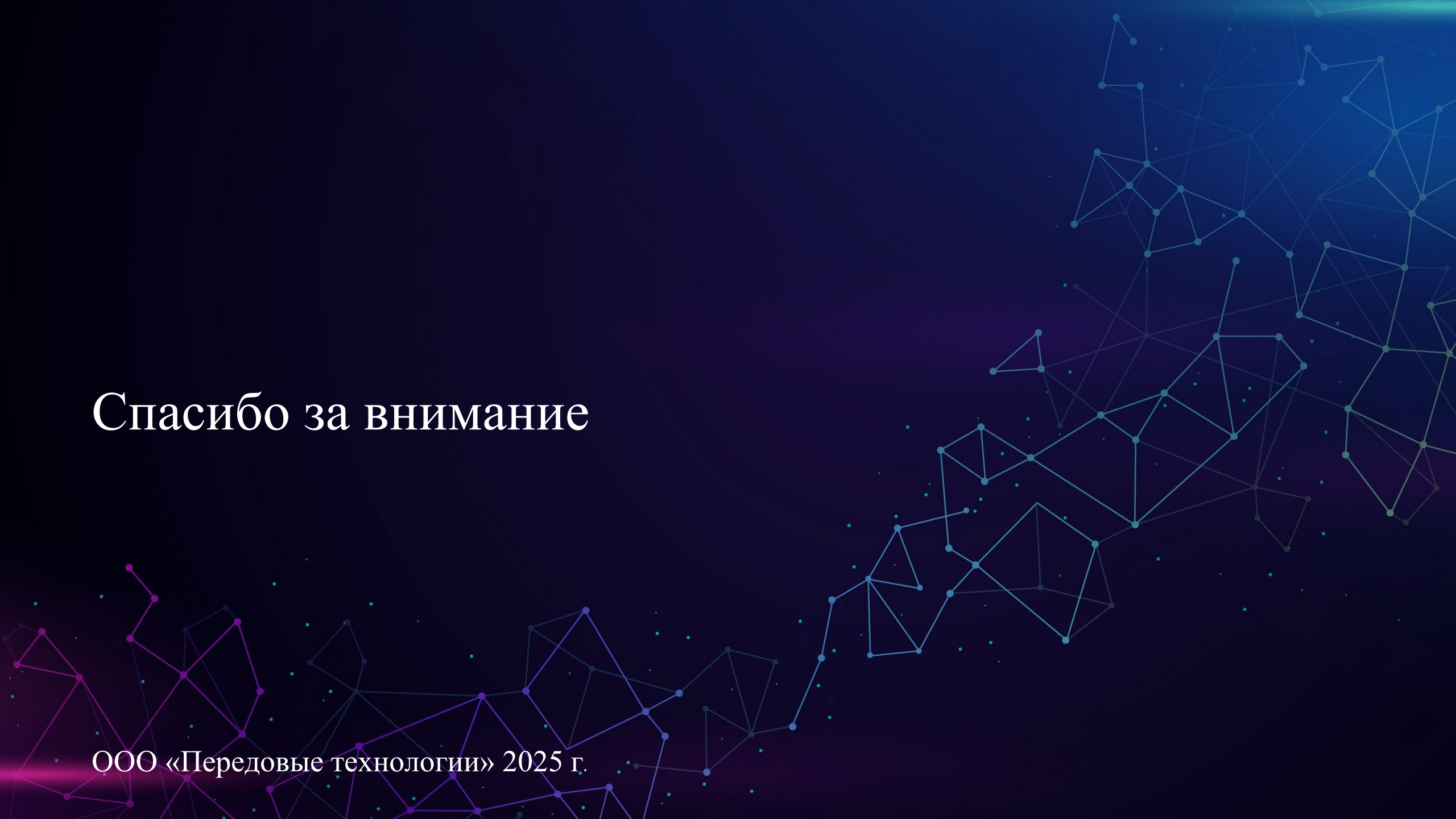
- ◆ Система ведет протоколирование действий пользователей.
- ◆ Протоколы действий могут отсылаться во внешнюю систему информационной безопасности онлайн.



Идентификация и аутентификация:

- ◆ Для локальных пользователей в системе предусмотрена возможность принудительной смены паролей по установленным корпоративным правилам.
- ◆ Для локальных пользователей пароли хранятся в зашифрованном виде отдельно от данных системы, доступ ко всем хранимым данным разграничен.
- ◆ В системе реализована возможность ограничения продолжительности сессии пользователя по времени или по интервалу бездействия пользователя.





Спасибо за внимание

ООО «Передовые технологии» 2025 г.