

# Система автоматизации контакт-центра

Справочники ▾ Статистика ▾ Отчеты ▾ Настройка Разрешить входящие звонки

**Операторы в сети**

- Иванов Иван  
не в сети
- Петров Петр  
не активен
- Сидоров Сергей  
активен
- Попова Елена  
входящий вызов
- Кострова Елена  
исходящий вызов
- Полякова Екатерина  
занят

**Очередь звонков**

00:01:41 Позиция 2/2

7XXXXXXXXXX  
Петров Г. П.  
Лесная ул, 11 Квартира №1

00:01:41 Позиция 2/2

7XXXXXXXXXX  
Иванов А. В.  
Несколько адресов

00:01:41 Позиция 2/2

7XXXXXXXXXX

**Абоненты** | История обращений | Пропущенные звонки | Заказ звонков (9) | Звонки

**Абоненты**

Поиск  ID

Л/С  Договор

Адрес  Контакты

Применить

Обновить Добавить Редактировать Удалить

ID	Название	Л/С	Договор	ИНН	Сум
1	Сидоров С. С	000000000	000000001	123456789123	-96
2	Петров П. П.	000000001	000000001	123456789123	-96
3	Иванов И. И.	000000002	000000002	123456789123	-96
4	Собственник помещения	000000003	000000003	123456789123	-96
5	Собственник помещения	000000004	000000004	123456789123	-96
6	Собственник помещения	000000005	000000005	123456789123	-96
7	Собственник помещения	000000006	000000006	123456789123	-96
8	Собственник помещения	000000007	000000007	123456789123	-96
9	Собственник помещения	000000008	000000008	123456789123	-96
10	Собственник помещения	000000009	000000009	123456789123	-96
11	Собственник помещения	000000010	000000010	123456789123	-96
12	Собственник помещения	000000011	000000011	123456789123	-96
12	Собственник помещения	000000011	000000011	123456789123	-96

100 1-10 из 710



# О компании в цифрах



Аккредитованная IT-компания Unibell предлагает Вам сотрудничество в качестве поставщика программного обеспечения для контакт-центров

**14**

лет на рынке

**3**

филиала за  
пределами РФ

**>1000**

реализованных проектов

**2 млн**

звонков обрабатываем  
в день

**до 30%**

экономия бюджета  
Заказчиков

**24/7**

техническая поддержка



# Преимущества системы автоматизации контакт-центра

## Гибкость и масштабируемость

Неограниченное добавление рабочих мест операторов и возможность адаптации под задачи бизнеса

## Отказоустойчивость

100% сохранение работоспособности

## Экономическая выгода

Прозрачность работы с обращениями, сокращение расходов на собственную разработку



# 100%

заявок оператор обрабатывает  
в едином окне

# на 50%

сокращается время ожидания  
на линии

# 24/7

голосовой робот отвечает  
вашим клиентам



# Все сервисы в одном окне



## Маршрутизация

распределение звонков между операторами с учетом состояния очередей на линии



## Хранение данных

история обращений, запись звонков, редактирование информации о клиенте



## Единое окно оператора

мгновенная идентификация с предоставлением информации по клиенту



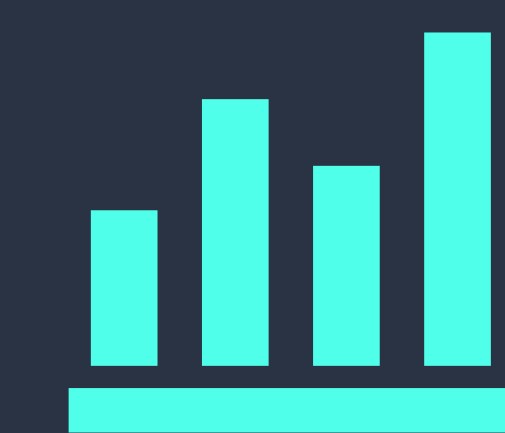
## Мониторинг в реальном времени

Контроль и управление загруженностью линии и операторов



## Заказ звонка и пропущенные вызовы

фиксирование и обработка звонков в системе



## Отчетность

просмотр и выгрузка отчетов по выбранным показателям



# Как работает система?

## Вход в систему

Логин

Пароль

Запомнить меня

Справочники | Статистика | Отчеты | Настройка Разрешить входящие Приостановить работу Вы вошли: Кострова Елена Выход

### Операторы в сети

- Иванов Иван не в сети
- Петров Петр не активен
- Сидоров Сергей активен
- Попова Елена входящий вызов
- Кострова Елена исходящий вызов
- Полякова Екатерина занят

### Очередь звонков

- 00:01:41 Позиция 2/2  
7XXXXXXXXXX  
Петров Г. П.  
Лесная ул, 11 Квартира №1
- 00:01:41 Позиция 2/2  
7XXXXXXXXXX  
Иванов А. В.  
Несколько адресов
- 00:01:41 Позиция 2/2  
7XXXXXXXXXX

### Абоненты

История обращений | Пропущенные звонки | Заказ звонков (9) | Звонки

Поиск:  ID:  Название:   
Л/С:  Договор:  ИНН:   
Адрес:  Контакты:  Оператор:

ID	Название	Л/С	Договор	ИНН	Сумма долга	Адрес	Контакты	Оператор
1	Сидоров С. С	000000000	000000001	123456789123	-96352.00	Лесная ул, 11 Квартира №1	7XXXXXXXXXX	Кострова Елена
2	Петров П. П.	000000001	000000001	123456789123	-96352.00	Лесная ул, 11 Квартира №1	123@comp.ru	Кострова Елена
3	Иванов И. И.	000000002	000000002	123456789123	-96352.00	Лесная ул, 11 Квартира №1	7XXXXXXXXXX	Кострова Елена
4	Собственник помещения	000000003	000000003	123456789123	-96352.00	Лесная ул, 11 Квартира №1	7XXXXXXXXXX	Кострова Елена
5	Собственник помещения	000000004	000000004	123456789123	-96352.00	Лесная ул, 11 Квартира №1	123@comp.ru	Кострова Елена
6	Собственник помещения	000000005	000000005	123456789123	-96352.00	Лесная ул, 11 Квартира №1	7XXXXXXXXXX	Кострова Елена
7	Собственник помещения	000000006	000000006	123456789123	-96352.00	Лесная ул, 11 Квартира №1	7XXXXXXXXXX	Кострова Елена
8	Собственник помещения	000000007	000000007	123456789123	-96352.00	Лесная ул, 11 Квартира №1	123@comp.ru	Кострова Елена
9	Собственник помещения	000000008	000000008	123456789123	-96352.00	Лесная ул, 11 Квартира №1	7XXXXXXXXXX	Кострова Елена
10	Собственник помещения	000000009	000000009	123456789123	-96352.00	Лесная ул, 11 Квартира №1	7XXXXXXXXXX	Кострова Елена
11	Собственник помещения	000000010	000000010	123456789123	-96352.00	Лесная ул, 11 Квартира №1	7XXXXXXXXXX	Кострова Елена
12	Собственник помещения	000000011	000000011	123456789123	-96352.00	Лесная ул, 11 Квартира №1	123@comp.ru	Кострова Елена
12	Собственник помещения	000000011	000000011	123456789123	-96352.00	Лесная ул, 11 Квартира №1	123@comp.ru	Кострова Елена

100 | 1-10 из 710

1 Для каждого оператора выделено автоматизированное рабочее место под личным логином и паролем.

2 На главной странице размещена вся информация по абонентам и операторам, очередь звонков. Отдельной вкладкой фиксируются номера телефонов, по которым заказали обратный звонок. При входящем звонке интерактивная система голосового ответа (IVR) распределяет звонки между операторами и при необходимости ставит их в очередь.



# Как работает система?

Карточка абонента Петров Петр Петрович

Основные данные | Информация о звонке и счетчики | Начисления | История общения

**Персональные данные**

Лицевой счет: 000000010  
Состояние: - Выбрать -  
ФИО (Название): Петров Петр Петрович  
Полное название: Петров Петр Петрович  
Адрес фактический: Пушкина ул. 11 Квартира № 9  
Адрес юридический: Пушкина ул. 11 Квартира № 9  
ИНН: 123456789012  
База: 0

**Договор**

Номер: 000000010  
Состояние: Подписан  
Дата заключения: 15.04.2014  
Дата закрытия:

**Куратор**

ФИО: Сидоров Сергей Сергеевич  
Район: Ленинский  
Телефон: 1361  
Тел.орг.:

**Оператор**

ФИО: Полякова Екатерина

**Комментарий**

Высокая задолженность

Контактная информация

Тип	Номер
Городской телефон	7XXXXXXXXXX
Мобильный телефон	7XXXXXXXXXX
Мобильный телефон	7XXXXXXXXXX
Мобильный телефон	7XXXXXXXXXX

Отмена Сохранить

Карточка абонента Петров Петр Петрович

Основные данные | Информация о звонке и счетчики | Начисления | История общения

**Информация о звонке**

Тип звонка: Исходящий звонок  
Тип обращения: 39 Заявка на обход для сверки ИПУ (допуск)  
Статус обращения: Удовлетворен ответом

**Вопрос**

Сверка показаний приборов учета

**История звонков**

Дата звонка	Оператор	Вопрос
27.09.2023 17:57	Полякова Екатерина	Сверка показаний приборов учета
27.09.2023 17:57	Полякова Екатерина	Сверка показаний приборов учета
27.09.2023 17:57	Полякова Екатерина	Сверка показаний приборов учета

**Показания индивидуальных приборов ФЛ**

В 32207442

Прибор	Период	Показание было	Показание стало	Тип	Название	Дата окончания допуска	Новое показание прибора учета
В 32207442	Сентябрь 2023 г.	38.00	38	Тепло на ГВС (бойлер)	12345678	30.07.2029	38
В 32207442	Август 2023 г.	36.00	38	Тепло на ГВС (бойлер)	12345678	30.07.2029	
В 32207442	Июль 2023 г.	34.00	36	Тепло на ГВС (бойлер)	12345678	30.07.2029	
В 32207442	Май 2023 г.	34.00	36	Тепло на ГВС (бойлер)	12345678	30.07.2029	
В 32207442	Апрель 2023 г.	34.00	36	Тепло на ГВС (бойлер)	12345678	30.07.2029	

Отмена Сохранить

3

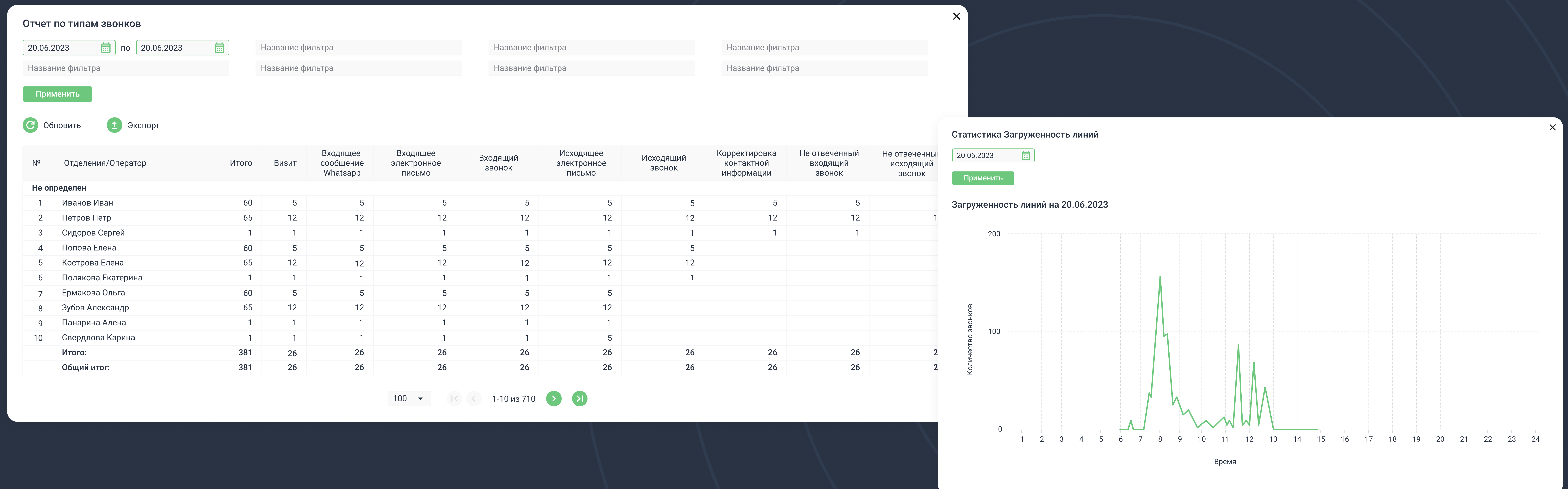
При ответе на звонок на экране оператора автоматически подгружаются данные по абоненту. Диспетчер редактирует необходимую информацию.

4

Во время разговора оператор может посмотреть всю историю обращений клиента в режиме онлайн.



# Как работает система?



## Блок статистики контакт-центра позволяет отследить ключевые метрики и экспортировать их:

- по типам звонков: входящие/исходящие/пропущенные/обратные
- по времени загрузки операторов;
- по обращениям клиентов;
- по контролю уровня сервиса: среднее время ожидания на линии, распределение вызовов внутри рабочего дня;
- по дням, месяцам, по проценту загруженности линии.



# Почему выбирают систему автоматизации контакт-центра Unibel?



## Варианты установки

в облаке или контуре



## Интеграция

с внутренними системами Заказчика



## Гибкое решение

возможность менять ширину функционала под конкретные бизнес-задачи

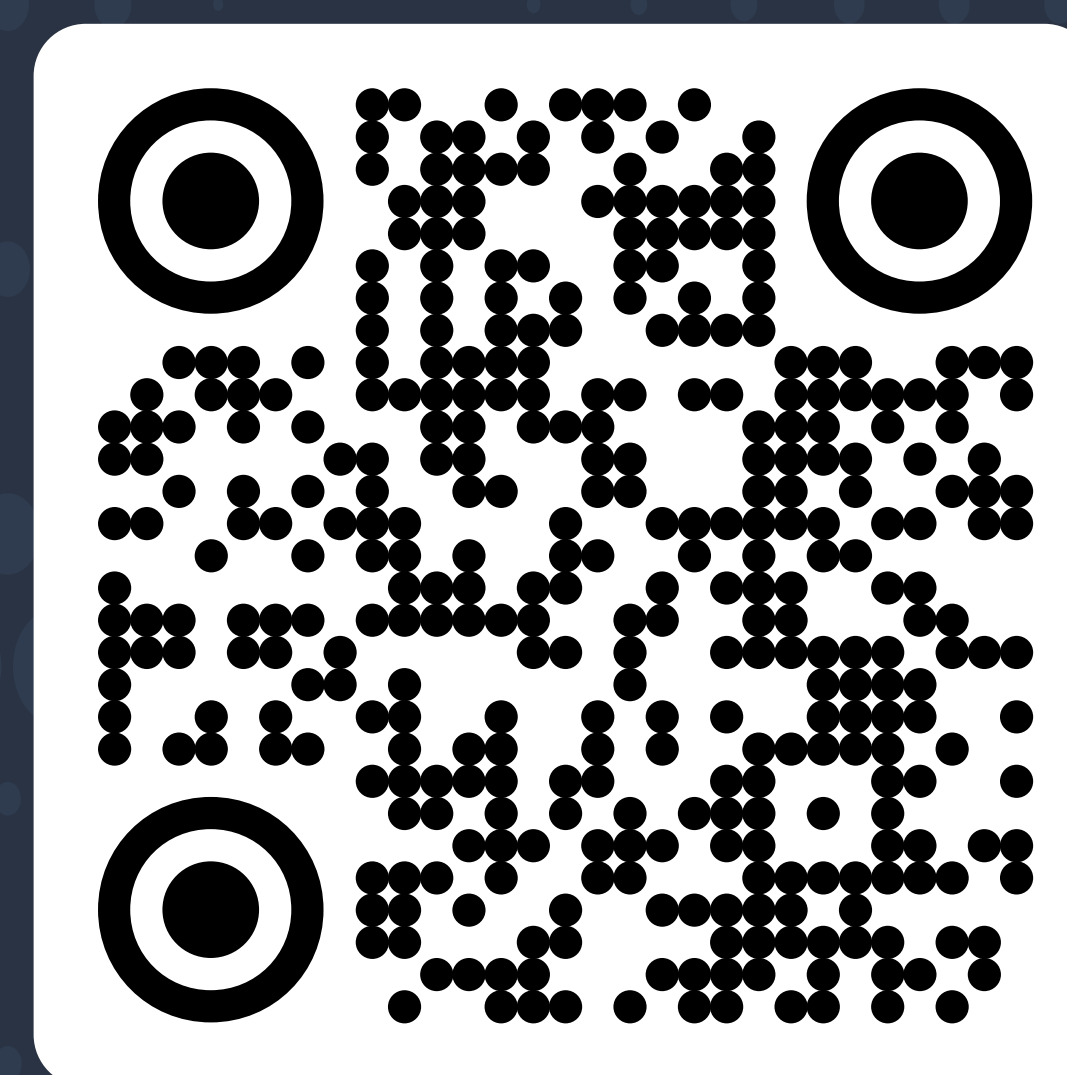






## Мы поможем создать центр обработки вызовов под ваши задачи!

Оставить заявку на расчет стоимости услуг можно  
на нашем сайте или по телефону +7 495 13 99 333



[unibell.ru](http://unibell.ru)