

Контакт Центр

Приложение Контакт Центр позволяет компаниям осуществлять мониторинг, запись и прослушивание телефонных разговоров своих сотрудников, создавать группы агентов и очереди.

Стоимость лицензии узнавайте на sale@aditum-soft.ru

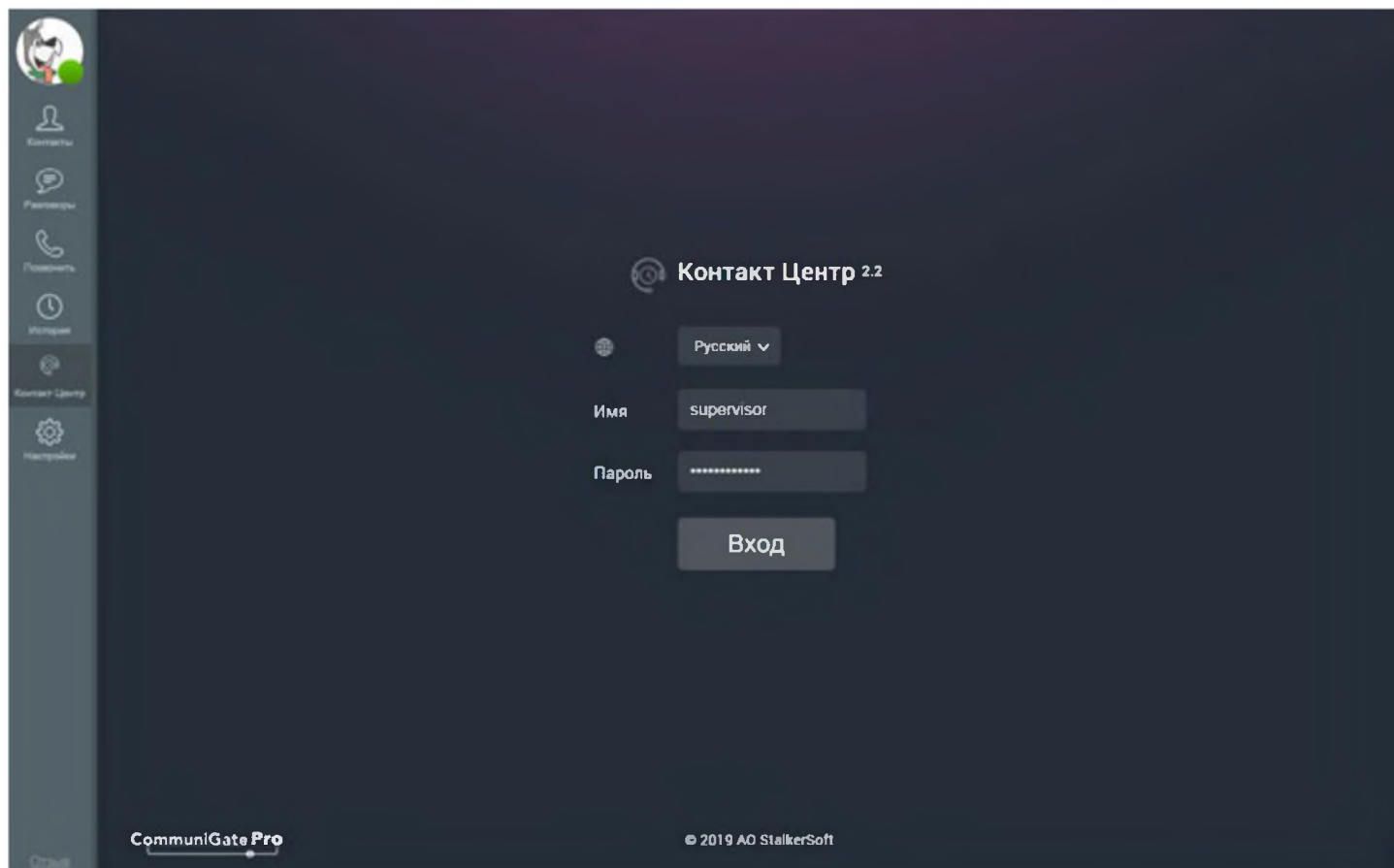
Ключевые особенности:

- Способность контролировать несколько очередей вызовов в режиме реального времени.
- Автоматическое распределение вызовов между несколькими операторами, работа сразу с несколькими очередями.
- Создание прав супервайзера для некоторых пользователей со следующими функциями:
 - подключиться к любому вызову для подслушивания
 - подключиться к любому вызову для подсказок оператору (суфлирование)
 - подключиться к любому вызову для 3-сторонней конференции (абонент - агент - руководитель)
- Сбор статистики всех обработанных звонков: среднее время в очереди, средняя продолжительность вызова и т.д.



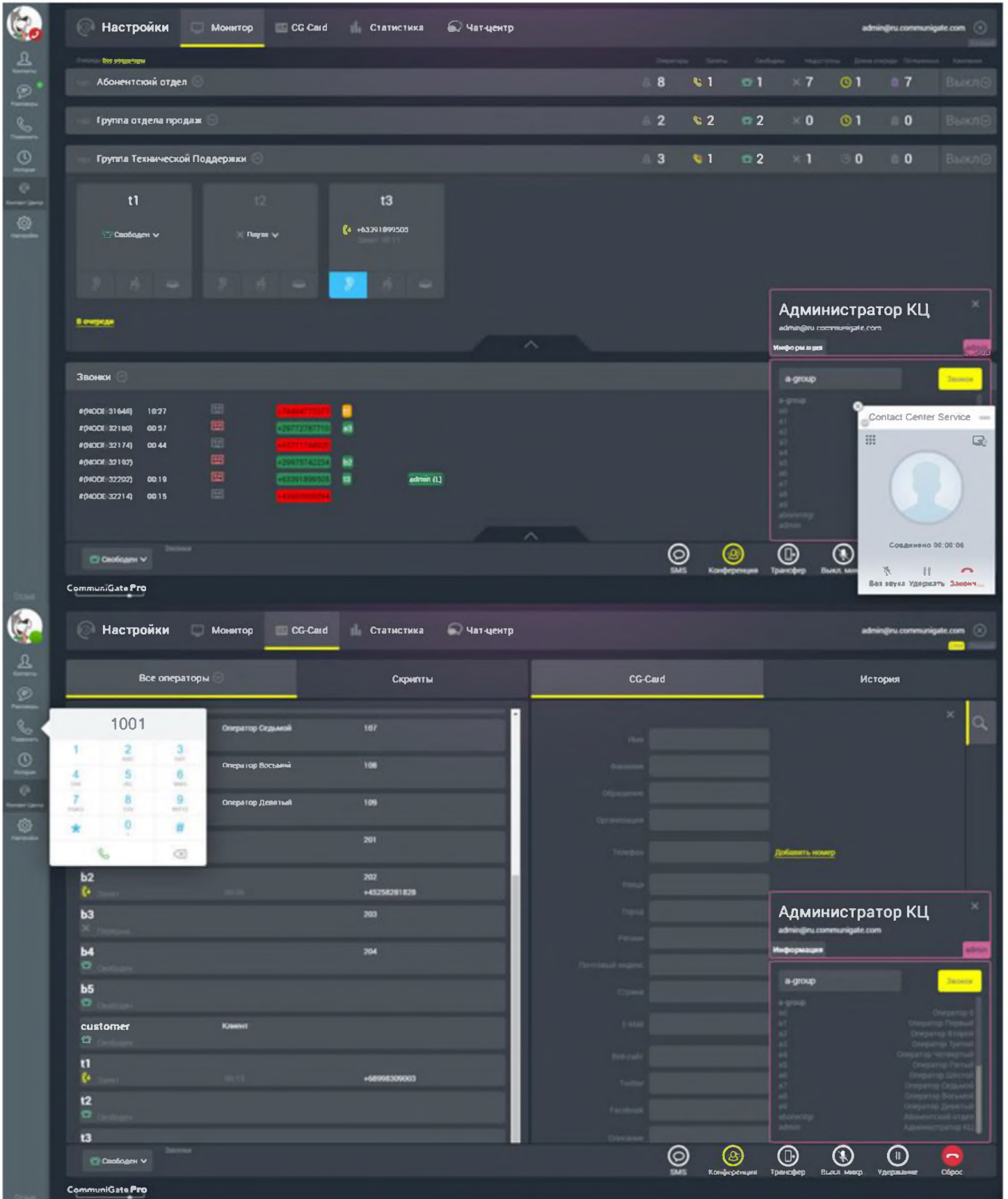
Страница логина

Регистрация в интерфейсе оператора Контакт Центра



Страница мониторинга

Возможность отслеживания очереди звонков в реальном времени, статусы занятости операторов, прослушивание разговоров, суфлирование, организация конференции.



Страница статистики

Вся возможная статистика за выбранный промежуток времени. Построение графиков.

The screenshot displays the 'Статистика' (Statistics) page in CommuniGate Pro. The interface is divided into several sections:

- Summary Statistics:**
 - Всего звонков (Total calls): 53
 - Принятые (Accepted): 36
 - Неответвленные (Unanswered): 6
 - Потерянные (Lost): 11
 - Потерянные (Lost): 0
 - Истекшие (Expired): 0
- Call Log Table:**

Дата	Время	Группа	Длина звонка	Статус	Номер звонящего	Время ответа (сек)	Время ответа (сек)	Время ответа (сек)	Статус звонка	Действия
22-03	13:28:09	supportgr	1	+	+37042784650	0:06	0:03	0:34	Принятые	
22-03	13:28:16	supportgr	1	+	+76494772377	0:06	0:03	0:46	Принятые	
22-03	13:28:17	supportgr	1	+	+82329684242	0:07	0:06	0:30	Принятые	
22-03	13:28:49	supportgr	2	+	+42906838991	0:43	0:06	0:12	Принятые	
22-03	13:29:26	supportgr	2	+	+73667398418	0:44	0:03	0:56	Принятые	
22-03	13:32:20	salesgr	1	+	+41632759930	0:06	0:03	0:12	Принятые	
22-03	13:33:03	salesgr	1	+	+91500407166	0:06	0:04	1:00	Принятые	
22-03	13:33:06	abonentgr	2	+	+66441432741	0:53	-	-	Потерянные	
22-03	13:33:14	abonentgr	3	+	+21894002881	0:54	-	-	Потерянные	
22-03	13:33:19	abonentgr	1	+	+49772449887	1:15	-	-	Потерянные	
22-03	13:33:20	supportgr	1	+	+27429221171	0:06	0:03	0:56	Принятые	
22-03	13:33:20	supportgr	1	+	+75551039985	0:06	0:03	0:12	Принятые	
22-03	13:33:24	abonentgr	2	+	+15347096227	0:06	0:03	-	Неопределенные	
22-03	13:33:30	salesgr	1	+	+43507862746	0:06	0:03	0:19	Принятые	
22-03	13:33:50	salesgr	1	+	+98880338270	0:13	0:03	0:16	Принятые	
22-03	13:33:57	supportgr	1	+	+51496332861	0:07	0:06	0:37	Принятые	
22-03	13:33:59	supportgr	2	+	+48583406896	0:10	0:03	0:19	Принятые	
22-03	13:34:12	abonentgr	2	+	+15347096227	0:53	-	-	Потерянные	
- Charts:**
 - Входящие (Incoming):** Bar chart showing 36 accepted, 6 unanswered, and 11 lost calls.
 - Длина очереди (Queue Length):** Line graph showing the number of calls in the queue over time, with peaks around 11:24 and 11:34.
- Admin Panel (AdminKQ):** A sidebar menu for the queue administrator, listing various operator groups like 'abonentgr', 'operator_0', 'operator_1st', etc.

Статистика и управление клиентскими веб чатами

Call Manager 1.0 Monitors Statistics **Chat Center** admin

Chat statistics from 19-12-2014 to 19-12-2014 [Refresh](#)

0 24 hours

Settings Agent statistics **Customer statistics**

Date	Time	Chat	Agent	Customer	Action
19-12-2014	16:46:49	supportchat		Guest-2966	login
19-12-2014	16:46:49	supportchat	abcd	Guest-2966	connect
19-12-2014	16:47:03	supportchat		Guest-8638	login
19-12-2014	16:47:03	supportchat	boris	Guest-8638	connect
19-12-2014	16:47:20	supportchat		Guest-6238	login
19-12-2014	16:47:20	supportchat	abcd	Guest-6238	connect
19-12-2014	16:48:20	supportchat		Guest-1146	login
19-12-2014	16:48:20	supportchat	boris	Guest-1146	connect
19-12-2014	16:48:50	supportchat		Guest-8638	left