

# ITROO Dialer

Решение для управления клиентскими исходящими кампаниями с  
использованием средств связи

**ITROO Dialer** для управления исходящими кампаниями:

**Агентские компании:** Preview, Progressive, Predictive

**Особенности:** Cruise Control, Agentless режим

**Оповещение:** E-mail, SMS, REST API (http request), возможность интеграции с WhatsApp, Telegram, Viber

**Совместимые платформы голосовых вызовов:** Флат Контакт (Телесвязь), FreeSWITCH (Opensource), ES CCS IP CP (Expert Solutions), архитектура предусматривает возможность интеграции с любыми платформами голосовых вызовов.

**ОС:** AstraLinux, РЕД ОС, CentOS, Ubuntu, RHEL 7

**СУБД:** PostgreSQL / Postgres Pro

**ITROO Dialer** для управления исходящими кампаниями:

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

**Progressive режим:** 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 режим:** система автоматически выбирает свободного оператора, резервирует его, выводит ему данные клиента перед набором номера. После просмотра данных клиента 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 по теме обзвона. Если номер не отвечает, оператор выбирает причину недозвона из списка и переносит вызов на другое время.

## Преимущества **ITROO Dialer**:

### **Режимы работы:**

- **Cruise Control режим:** система осуществляет исходящий обзвон с определенным уровнем сервиса. В ходе проведения исходящего обзвона анализируются текущие результаты, прогноз освобождения операторов и увеличивается/уменьшается количество исходящих вызовов.
- **Agentless режим:** исходящие взаимодействия осуществляются без участия операторов КЦ.

### **Конкурентные преимущества:**

- **Preview режим:** для избегания незапланированных простоев присутствует возможность ограничить время просмотра оператором данных о клиенте, по истечении которого система должна начать дозвон до клиента, не дожидаясь команды оператора.
- Система распознаёт сигналы вызовов «занято», «не доступен», «отбой», идентифицировать DTMF-сигналы, факсимильные сообщения, модемные соединения, сообщения голосовой почты, голос живого человека. Это критически важно для эффективной загрузки операторов в **Predictive режиме**, система соединяет с оператором только те вызовы, на которые ответил живой человек.
- Система поддерживает как конечные исходящие кампании, которые останавливаются, так и бесконечные, которые не останавливаются никогда.

## Преимущества ITROO Dialer:

### Внимание к деталям:

- Настройка часовых поясов при исходящих взаимодействиях.
- Фиксация успешных и неуспешных исходящих взаимодействий.
- Для каждой попытки исходящего взаимодействия проставляются результаты - коды завершения. Система позволяет передавать коды завершения в привязке к атрибутам контакта в режиме реального времени во внешние системы.
- Поддержка формирования и изменения списков контактов для исходящих взаимодействий из разных источников: текстовый файл формата CSV, файл может быть загружен как внешней системой, так и быть забран системой по SFTP, 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).
- Система поддерживает автоматическую загрузку списков контактов по расписанию.
- Система имеет возможность применять встроенные и настраиваемые пользователями фильтры к спискам контактов перед запуском исходящих взаимодействий, и запускать в работу список контактов с учетом примененных фильтров.
- Система позволяет пользователям формировать карточку контакта с любым набором информации, которая будет отображаться оператору при исходящем взаимодействии.
- Распределение исходящих взаимодействий по операторам производится в соответствии с заданными пользователем настройками и конфигурациями исходящих взаимодействий.
- При старте, остановке, а также в процессе выполнения исходящих взаимодействий система ведёт балансировку ресурсов операторов в соответствии с количеством и приоритетами исходящих взаимодействий.
- Система имеет настраиваемый механизм группировки кампаний, заданий, очередей и списков контактов на исходящие взаимодействия.
- Система позволяет формировать, редактировать, изменять «черные списки» контактов (номера, e-mail, аккаунты клиентов, которые заявили о своем нежелании участвовать в исходящих взаимодействиях).
- Система позволяет включать в исходящие взаимодействия выборочно номера из «черного списка».
- Система позволяет для определенных кампаний игнорировать «черный список».
- Система позволяет получать в режиме реального времени информацию по клиенту путем вызова внешнего веб-сервиса и отображать ее оператору. Оператор в случае необходимости может обновить эту информацию, система в этом случае отправляет перезапрос информации.
- Система поддерживает регулирование интенсивности исходящих взаимодействий.

## Преимущества **ITROO Dialer**:

### **Быстродействие:**

- 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 дозвона 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.
- Получать в режиме реального времени данных об исходящих взаимодействиях, данных по операторам, статусы выполненных действий - обновление раз в 5 секунд.

## Преимущества **ITROO Dialer**:

### **Продуманная отчётность:**

- Формирование отчётности с данными о вызовах, сессиях и приложениях, возможность выгрузки отчетов в файлы Microsoft Excel.
- Стандартные и пользовательские отчеты с возможностью выгрузки их на сторонние ресурсы и сетевые папки в формате Microsoft Excel как по расписанию, так 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.

## Преимущества **ITROO Dialer**:

### **Ролевая модель:**

- Настраиваемая ролевая модель с возможностью создания необходимых ролей, настройки и назначения прав доступа и полномочий.
- Ролевая модель системы имеет средства разграничения доступа к функциональности, базирующиеся на роли пользователя.
- Назначение роли для внешних пользователей происходит при создании учетной записи либо её редактировании.
- Создание и редактирования ролей, подключение пользователей и управления настройкой прав осуществляться через административный интерфейс.
- Ролевая модель обеспечивает различные роли для пользовательского и административного интерфейса. В зависимости от роли пользователю доступен соответствующий функционал.



## Преимущества **ITROO Dialer**:

### **Информационная безопасность:**

#### **Идентификация и аутентификация:**

- Для всех субъектов доступа предусмотрено наличие следующих основных атрибутов безопасности: учетная запись пользователя, аутентификационная информация (например, пароль).
- В случае наличия учетных записей в системе, каждому пользователю соответствует индивидуальная учётная запись в системе.
- Использование пользователями групповых (неперсонифицированных) учётных записей запрещено.
- Для локальных пользователей (которые созданы в самой системе и содержат парольную информацию в самой системе) 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 и подконтролен администраторам системы.
- В системе реализована возможность ограничения продолжительности сессии пользователя по времени или по интервалу бездействия пользователя.

#### **Авторизация:**

- Доступ реализован на основе ролей с учетом принципов разделения обязанностей и минимизации полномочий пользователей.
- Каждая роль документирована с детальностью, позволяющей определить полномочия субъекта доступа по просмотру и модификации данных или по управлению системой.
- В рамках системы поддерживается интерфейс пользователя с возможностью управления ролями: создание, редактирование, удаление, управления учетными записями: модификация, блокирование, удаление.
- Возможна интеграция с IDM системой.

#### **Протоколирование:**

- Функция протоколирования однозначно сопоставляет каждое подлежащее протоколированию событие с учетной записью пользователя, который был инициатором этого события с фиксацией времени события и определением, по возможности, адреса (например, сетевого).
- Настраиваемые параметры автоматической выгрузки журналов протоколов во внешние ИБ-системы.

# Спасибо за внимание!

Дополнительная информация:

[tech@itroo.ru](mailto:tech@itroo.ru)