

СОБЫТИЙНО-
ОРИЕНТИРОВАННАЯ СИСТЕМА
УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ



■ iMX Телефония

WWW.CODIX.EU

КАНАДА США МЕКСИКА ВЕЛИКОБРИТАНИЯ МАРОККО ИСПАНИЯ ФРАНЦИЯ ГЕРМАНИЯ БЕЛЬГИЯ
ТУНИС РУМЫНИЯ БОЛГАРИЯ ОАЭ ВЬЕТНАМ



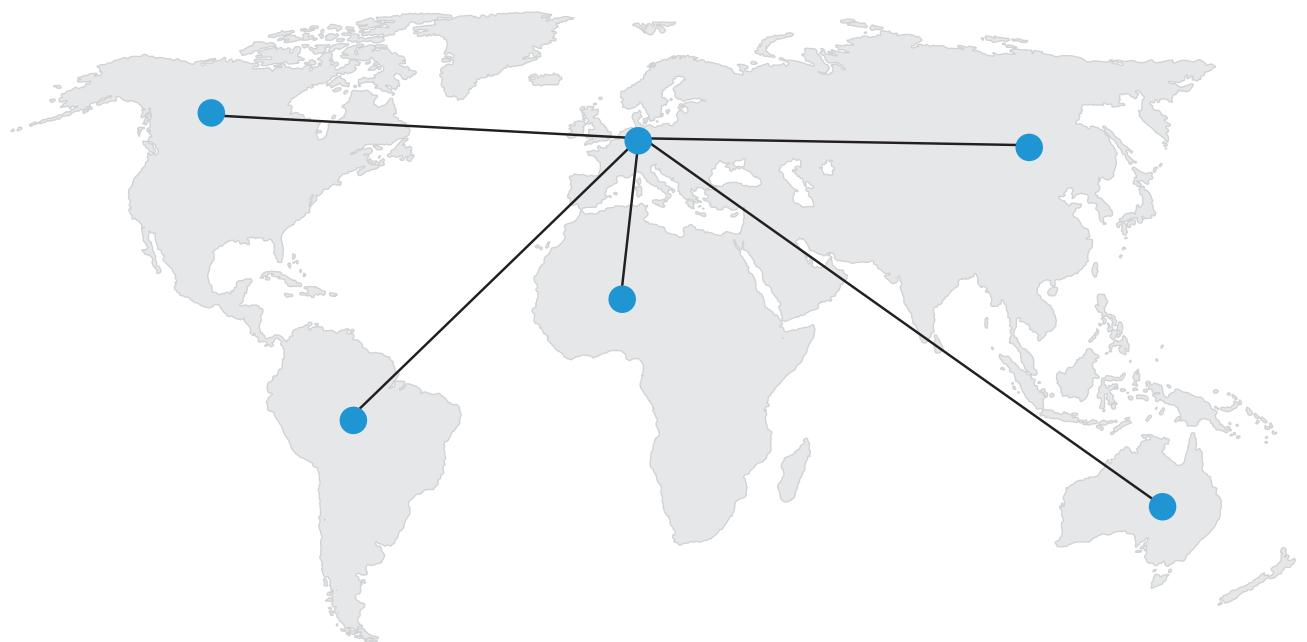
iMX Tel это телефонный модуль интегрированный в решение iMX. Это современный полнофункциональный дозвонщик, предлагающий следующие функциональные возможности:

- Возможность интеграции Вашего колл-центра с iMX
- Автоматизация звонков
- Возможность иметь Ваш личный IVR
- Предварительно записанные интерактивные сообщения при совершении телефонных звонков
- Поиск лучшего пользователя iMX для звонка
- Планирование телефонных встреч
- Оплата кредитной картой по телефону
- Распознавание автоответчика и обнаружение тишины
- Надзор за деятельностью
- Статистика
- Режим гарнитуры и телефона
- Запись и потоковая передача звонков
- Организация звонков в компании
- Точная настройка критериев, используемых для фильтрации досье iMX
- Перевод звонков и консультационные звонки
- Предоставление и интеграция голосовой почты
- И много других функций

iMX Tel гибкий. Он может работать в:

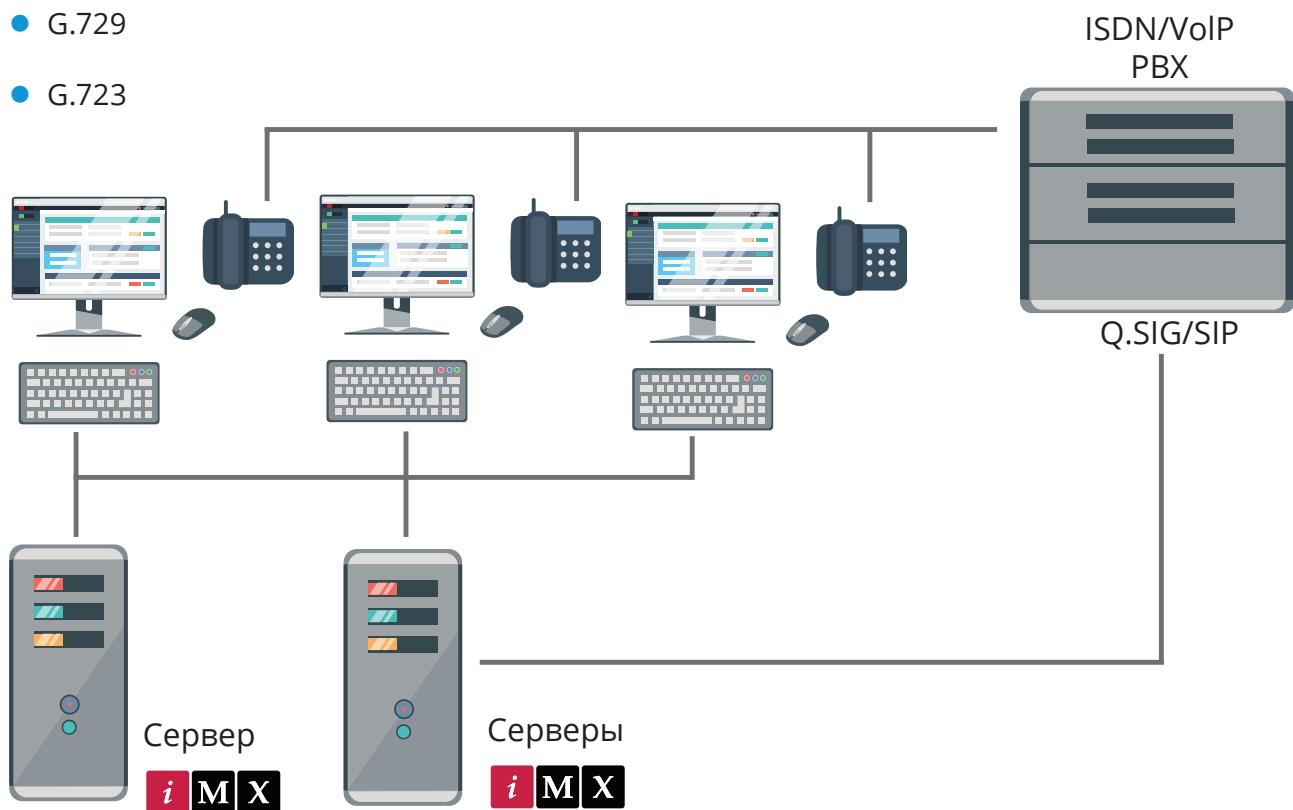
- Размещенной архитектуре
- Распределенной архитектуре
- Смешенной (Размещенная + Распределенная) архитектуре

Его можно развернуть по всему миру и соединить колл-центры в разных странах.



iMX Tel может быть легко интегрирован. Он поддерживает:

- ISDN (Q.SIG)
- VoIP (SIP)
- G.722
- G.71
- G.726
- G.729
- G.723



iMX Tel основан на Dialogic, мировом лидере в компьютерной телефонной индустрии:

- Springware
- GlobalCall
- Host Media Processing

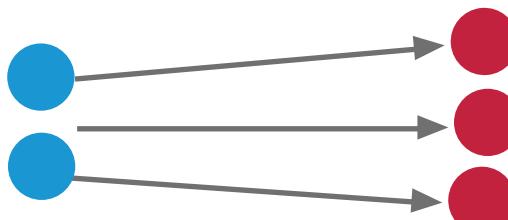
Dialogic.[®]

iMX Tel это мощное и функциональное устройство. Оно может выполнять:

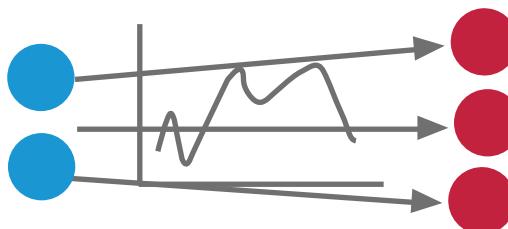
- Автоматические звонки – один звонок на агента



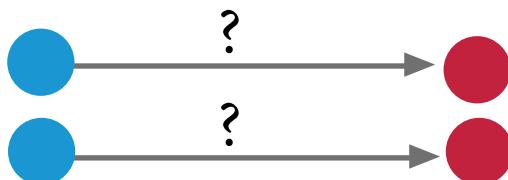
- Переадресация звонков – больше звонков чем свободных агентов



- Прогнозные звонки – спланируйте когда сделать звонок



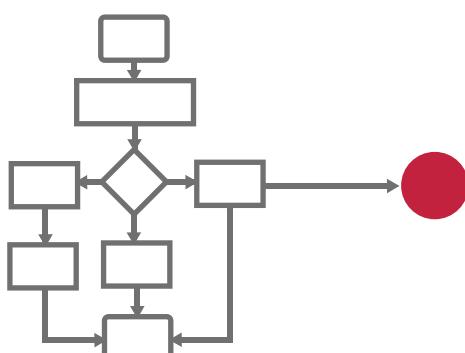
- Предварительный звонок – сначала просмотрите досье и затем при необходимости звоните



- Push Vocal – набор и воспроизведение предварительно записанных сообщений



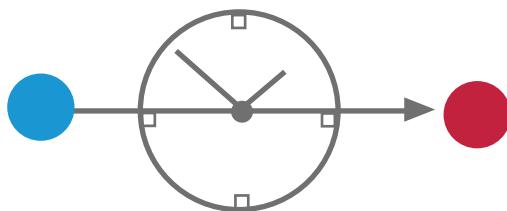
- Нажмите Vocal с IVR - наберите и запустите схему IVR



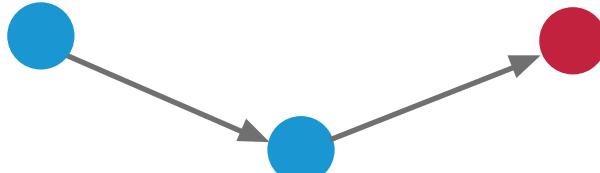
- Прямые звонки – ручная инициация звонка



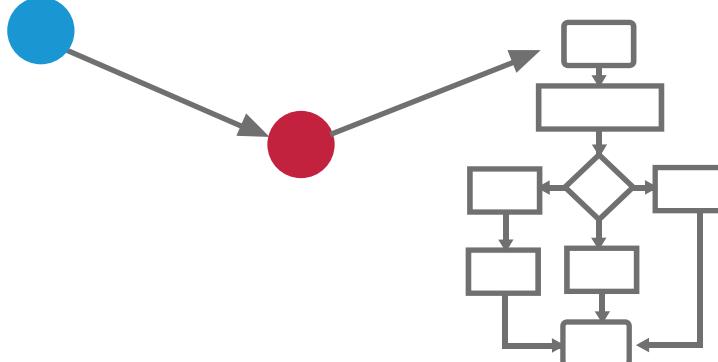
- Телефонное напоминание – планирование телефонных встреч



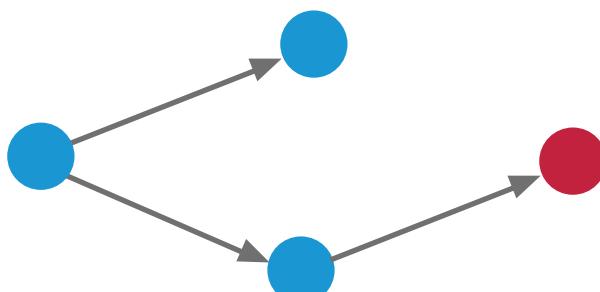
- Переадресация звонков – переадресация звонка другому агенту



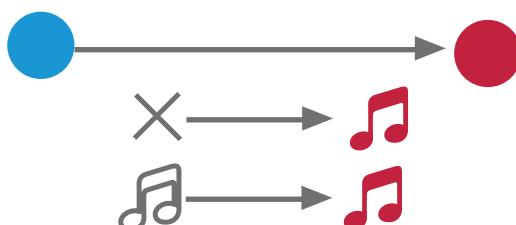
- Переадресация звонка к IVR – переадресация звонка к IVR схеме



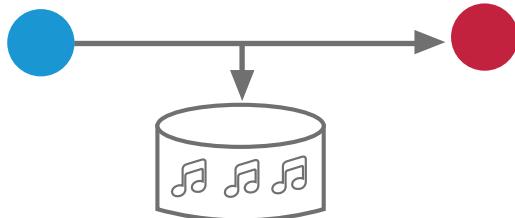
- Консультационные звонки – консультация и при необходимости переадресация звонка



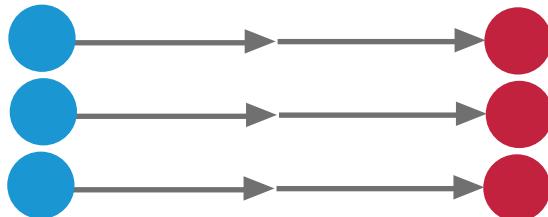
- Положительное обнаружение автоответчика – определяет, является ли человек на другом конце линии человеком или автоответчиком



- Запись звонков – запись, сохранение, воспроизведение и потоковая передача звонков



- Открытая линия - режим агента, оптимизированный для использования гарнитуры

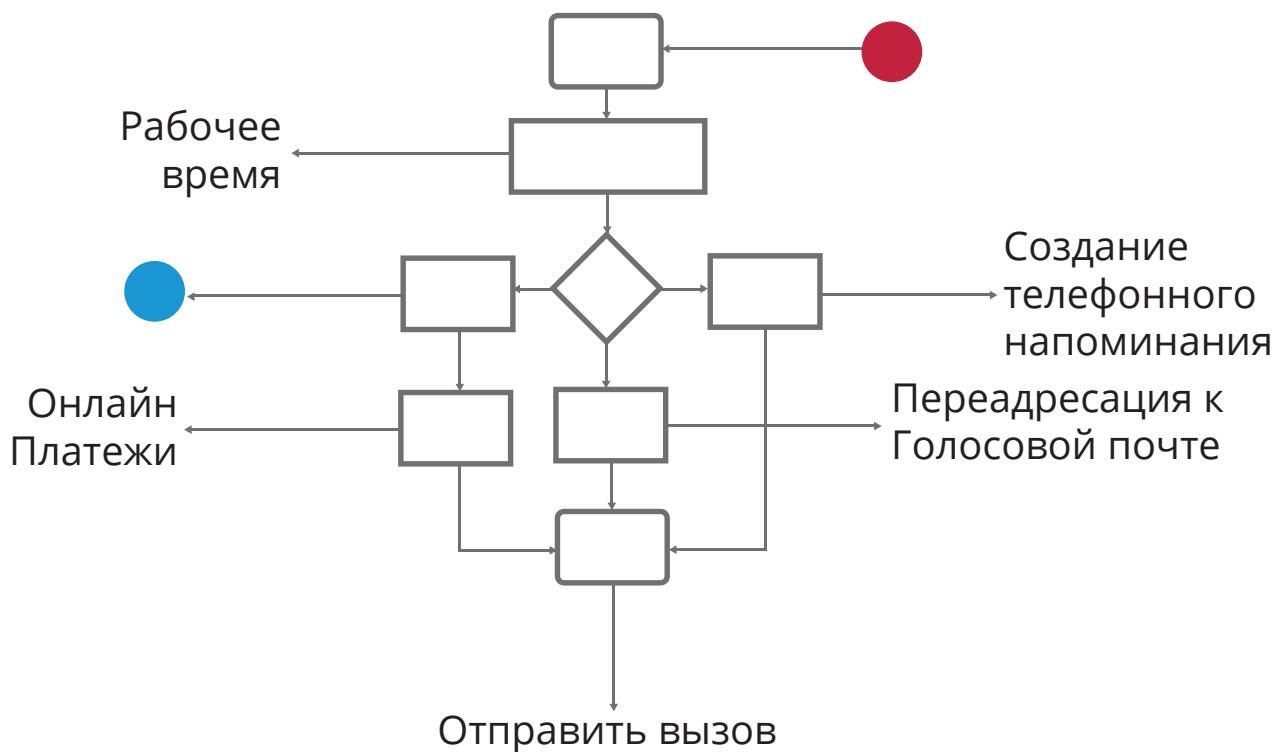


- Закрытая линия – режим агента оптимизированный для использования телефона



- IVR управление с богатым набором функций – проверка рабочего времени, онлайн платежи, автоматические телефонные напоминания, голосовая почта, и т. д.

IVR (Интерактивный голосовой отклик) схема



iMX Tel организует звонки в компаниях. Компания это набор от:

- Правила
- Критерии
- Авторизации
- Параметры

Компания

Как набрать? Автоматические, входящие, др. звонки	Что набрать? Досье выбрано из БД используя Гибкие фильтры и критерии
Кто получит звонок? Пользователь Который встречает специфический Критерий	Параметры? Богатый набор инструментов и настроек

Создание кампании позволяет пользователю проверить множество различных критериев связанных с созданием досье, его текущим статусом, датой создания, балансом досье, наличием или отсутствием информации.

IMX_TEL

ADMIN. IMX TEL

Кампания | Менеджеры | Активировать сессию | Просмотр | Переводы | Голосовые серверы | Настройки | Профиль кампаний

Кампании | Главные критерии | Дополнительные критерии | Языки (4) | Линии (15) | Менеджеры (4) | Campaign Parameters

ГЛАВНЫЕ КРИТЕРИИ

Название кампании: BT TEST

Перемен.критерий №1 - №95

Активно/Вид телефона: HOME (Приор. 1), FAM (Приор. 2)

Выбор статуса: tel DB %ble spp

Приор.обработки: До/после срока

Срок: Срок

Язык критерия: Гб Стат. Включен

Колич-во дней: Напоминание до Срока платежа

Приор.генер-ния: Автоматический запуск (зеленая точка)

Срок: Количество дней

Язык критерия: Гб Стат. Включен

Напоминание до Срока платежа: Смена менеджера

РАЗДЕЛЕНИЕ ДОСЬЕ

Только собственные досье | Все досье в Базе

Все досье с менеджерами кампаний

Упорядочить по балансу (Возр./Нисп.)

Выбор по дате сост.

Клиент

CL JAPAN

ДАТЫ СОЗДАНИЯ ДОСЬЕ

Нач. дата | Кон. дата | Отд. | Почт. | Страна |

ПЕРЕЧЕНЬ СТОРОН ПО ДОГОВОРУ

ДБ/СЕ/СА | Прослеживаемое лицо | Принимающий обяз.

САЛЬДО ДЕБИТОРОВ

Мин сальдо дебитора | Вал. | Макс сальдо дебитора | Вал. |

Основная мин | Вал. | Основн макс | Вал. |

РЕЖИМ НАБОРА

Автоматический | Пр.просм. | Макс. тариф за проп. звонок | Входящий звонок | Тел.номер

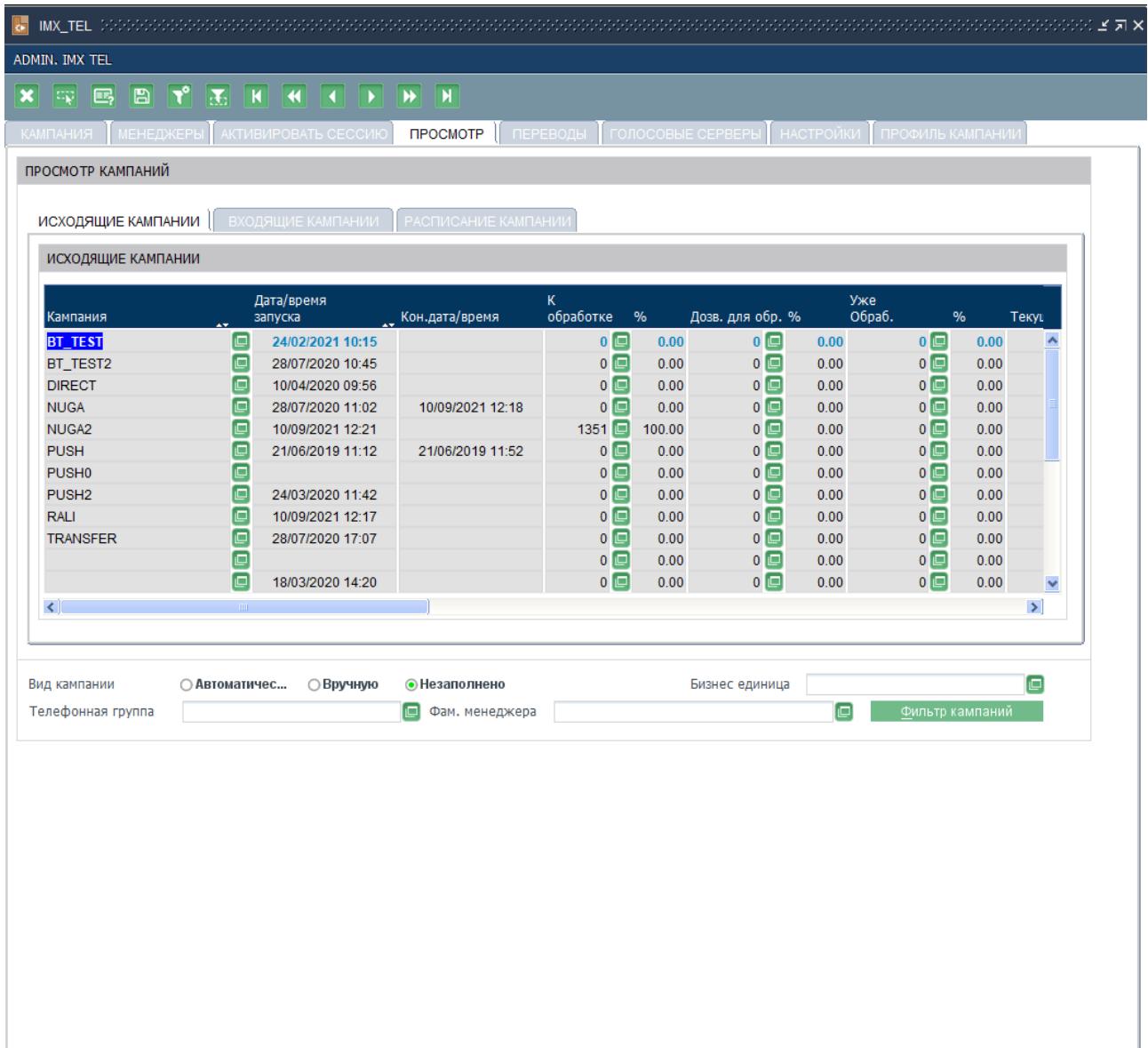
Слишком мн. цифр | Показатель | Продолж. | Шаги | Расписания | № ответчика

Прогноз | Продолж. | Самоникл. пользователей не доп. | Цвет текста

Речевой выход | Проигр.сообщ. | Проигр.сообщ. | Прямая обработка

External |

iMX Tel получает в реальном времени и постфактум статистические данные о входящей и исходящей активности и результатах: количество звонков, тарифы обработанных вызовов, повторные вызовы, случаи когда линия занята, средняя продолжительность вызова и т. д.



The screenshot shows the 'IMX_TEL' application window. The title bar displays 'IMX_TEL' and 'ADMIN. IMX TEL'. The menu bar includes 'КАМПАНИЯ', 'МЕНЕДЖЕРЫ', 'АКТИВИРОВАТЬ СЕССИЮ', 'ПРОСМОТР', 'ПЕРЕВОДЫ', 'ГОЛОСОВЫЕ СЕРВЕРЫ', 'НАСТРОЙКИ', and 'ПРОФИЛЬ КАМПАНИИ'. The main window is titled 'ПРОСМОТР КАМПАНИЙ' and contains a sub-section 'ИСХОДЯЩИЕ КАМПАНИИ'. It features a table with the following data:

Кампания	Дата/время запуска	Кон.дата/время	К обработке	%	Дозв. для обр.	%	Уже Обраб.	%	Теку.
BT_TEST	24/02/2021 10:15		0	0.00	0	0.00	0	0.00	
BT_TEST2	28/07/2020 10:45		0	0.00	0	0.00	0	0.00	
DIRECT	10/04/2020 09:56		0	0.00	0	0.00	0	0.00	
NUGA	28/07/2020 11:02	10/09/2021 12:18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	
NUGA2	10/09/2021 12:21		1351	100.00	0	0.00	0	0.00	
PUSH	21/06/2019 11:12	21/06/2019 11:52	0	0.00	0	0.00	0	0.00	
PUSH0			0	0.00	0	0.00	0	0.00	
PUSH2	24/03/2020 11:42		0	0.00	0	0.00	0	0.00	
RALI	10/09/2021 12:17		0	0.00	0	0.00	0	0.00	
TRANSFER	28/07/2020 17:07		0	0.00	0	0.00	0	0.00	
	18/03/2020 14:20		0	0.00	0	0.00	0	0.00	

Below the table, there are filter options: 'Вид кампании' (radio buttons for 'Автоматичес...', 'Вручную', 'Незаполнено'), 'Бизнес единица' (input field), 'Телефонная группа' (input field), 'Фам. менеджера' (input field), and a 'Фильтр кампаний' button.

iMX Tel обеспечивает полуую видимость и ежедневную статистику относительно активности обработанных вызовов: обработанные вызовы, время проведенное в режиме паузы, средняя продолжительность вызовов, др.

ДНЕВНЫЕ СТАТИСТИКИ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРОВ					
ABSIT78-DEU					
Досье	Номер телефона	Начало звонка	Длительность звонка	Обработка досье	Режим
Общее время в att_tel с доступным менеджером				00:00:00	
Общее время в ожид.				00:00:00	

iMX Tel статистика может быть гибко использована модулем AD для различных отчетов:

Dashboard: Отслеживание звонков и телефонных встреч

Детали

Детали телефонных встреч

Showing data from row 1 to row 75 | Showing data from row 1 to row 71

The iMX Telephony модуль может так много предложить что такой краткий документ дает лишь представление о возможностях инструмента. Наши эксперты по приложениям и бизнесу ждут возможности более подробно представить iMX Tel и решение iMX.

Контакты

200, rue du Vallon

Sophia Antipolis

06560 VALBONNE

FRANCE

Phone: +33 4 89 87 77 77

Fax: +33 4 89 87 77 00

Email: info@codix.eu

sales@codix.eu