Функциональные характеристики опции «Интеграция с АТС»

Опция «Интеграция с АТС» предназначена для автоматизации процесса приема звонков в МФЦ. Опция позволяет осуществлять автоматическую фиксацию данных звонящего заявителя, высчитывать статистику оператора колл-центра по принятым звонкам и обращениям, а также проводить информирование заявителей в автоматическом режиме. Дополнительно опция позволяет повысить качество работы оператора колл-центра за счет автоматизации процесса открытия карточки звонящего в момент звонка.

Использование опции «Интеграция с АТС» невозможно без установки ПО АИС МФЦ «ДЕЛО».

Функциональные характеристики опции «Интеграция с АТС»:

- автоматическое определение номера звонящего человека в интерфейсе ПО АИС МФЦ «ДЕЛО» для роли «Оператор колл центра»;
- автоматическое открытие карточки звонящего человека в случае, если входящий номер присутствует в базе данных ПО АИС МФЦ «ДЕЛО» для роли «Оператор колл центра»;
- просмотр данных о предоставленных/предоставляемых в данный момент услугах звонящему для последующего консультирования по возможным вопросам;
- фиксация темы разговора;
- выбор нескольких тем обращения звонящего;
- хранение статистики по всем принятым вызовам по всем подразделениям МФЦ;
- отслеживание длительности разговоров, их тематики;
- ведение личной статистики оператора колл-центра для последующего премирования/депремирования