



Программное обеспечение «RingoLine»

Функциональные характеристики

Страниц 3

Москва, 2024

Термины и обозначения

Программный модуль – группа файлов с текстом на языке программирования, реализует некую функциональность и подгружается при загрузке ПО.

Иконка – элемент графического интерфейса, небольшая картинка, обозначающая файл, каталог, программный модуль и т. п.

Цели и назначение

ПО «RingoLine» создано для целей телефонного обслуживания клиентов организации и внутренней коммуникации между сотрудниками. Организации работы колл-центров, управления потоком входящих звонков и сбором аналитических данных о проходящих через платформу звонках.

ПО RingoLine разрабатывается с учётом администрирования персоналом с минимальными техническими компетенциями — это достигается за счёт:

- наглядного отображения плана обработки звонка в виде графической схемы
- детализации, содержащей операции выполненные со звонком
- веб интерфейса, содержащего наиболее часто используемые функции на переднем плане.

ПО «RingoLine» придерживается идеи сочетания работы администратора и разработчика упрощая задачи каждого из них. Администратор должен составлять схему обработки звонков из существующих специализированных под каждую задачу программных модулей и минимизировать использование программных модулей не по назначению. Если задача не типовая и нет модуля необходимого для решения задачи, необходимо выполнить разработку такого модуля, либо обратиться за разработкой в стороннюю организацию. Такое сочетание позволяет сохранять предсказуемость результата и совершенствовать платформу без усложнения администрирования.

Ключевые функции

- Подключение конечного VoIP оборудования по протоколу sip, в частности телефонных аппаратов и городских линий и возможность принимать звонки с конечного оборудования.
- Создание графической схемы обработки звонков в виде «дерева», на котором размещаются иконки обозначающие программные модули. Возможные результаты выполнения программного модуля отображается на схеме в виде «веток» и на каждой из них может быть размещена следующая иконка обозначающая программный модуль.
- Обработка принятых звонков в соответствии с созданными администратором графическими схемами. Модули на схеме обрабатываются последовательно сверху вниз.
- Отправка звонка на сотрудника по внутреннему номеру, из других программных модулей платформы или графической схемы. Отправка звонка осуществляется с помощью вызова телефонных аппаратов сотрудника по voip протоколу sip.
- Отправка звонка на несколько сотрудников одновременно и соединение с первым ответившим
- Создание колл-центра и направления на него входящих звонков, а именно:
 - Возможность добавления сотрудников как операторов колл-центра.
 - Возможность распределения звонков между операторами колл-центра по различным стратегиям с учётом нагрузки и приоритетов.
 - Возможность удержания звонка на линии если все операторы заняты и проигрывание мелодии.
 - Генерация отдельных аналитических отчётов об обработке звонков колл-центром
- Создание «голосового меню» с поддержкой донабора.
- Маршрутизация звонка на схеме в зависимости от даты, а именно: дня недели, числа месяца, диапазона времени, рабочих смен.

- Маршрутизация звонка на схеме в зависимости от совпадения номера с заранее созданным списком или шаблоном.
- Создание отчётов о обработанных звонках
- Запись разговоров и прослушивание из интерфейса

Графическая схема обработки звонков.

Графическая схема обработки звонков состоит из иконок, представляющих программные модули и связей между ними представляющих результат работы модуля.

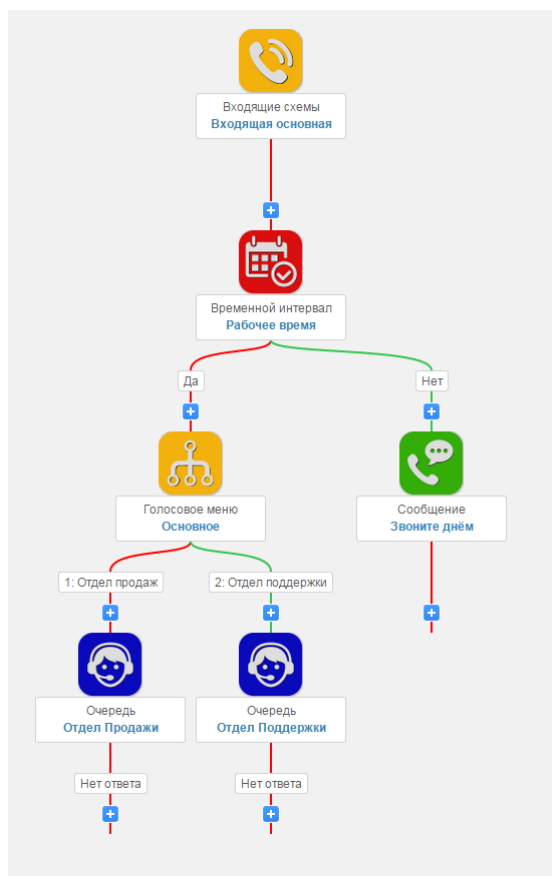


Схема составляется администратором через веб интерфейс и описывает последовательность выполнения программных модулей в зависимости от результата выполнения предыдущего модуля. Выполнение происходит сверху вниз.