



## **ЦЕНТР ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ «НАВИГАТОР»**

Развитие компьютерных сетей, оборудования и протоколов позволяет сегодня сделать быстрый переход из мира Call-центров в мир контактных центров, а именно Центр Обработки Вызовов (ЦОВ).

С помощью ЦОВ «Навигатор», разработанного и предлагаемого к использованию ООО «Телекомсофт», Заказчику предоставляется возможность обеспечивать быстрое и надежное установление соединений всех типов входящих телефонных соединений, связь абонентов с экстренными информационно-справочными и заказными службами, предоставлять абонентам дополнительные виды обслуживания в различных сферах, таких как:

- информационные агентства;
- средства массовой информации;
- рекламные и маркетинговые агентства;
- финансовые и страховые услуги;
- транспорт и туризм;
- бытовые и медицинские услуги.

ЦОВ «Навигатор» это полностью отечественный продукт с настраиваемыми под заказчика рабочими местами, построенный на современной технической базе и использующий новейшие технологии в области приема-передачи информации.

ЦОВ «Навигатор» имеет мощную и гибкую систему обработки обращений, контроля и составления отчетности, позволяет использовать телефонную связь со сложной схемой интеллектуальной маршрутизации входящих вызовов в зависимости от множества характеристик (регион, телефонный номер, время звонка, история предыдущих обращений и т.п.). Автоматизированная система мониторинга качества позволяет круглосуточно отслеживать каждый входящий вызов в режиме реального времени на основе десятков параметров и формировать отчеты в срезе любого из них.

ЦОВ «Навигатор» легко интегрируется с информационными базами компании, а также благодаря Интернет-технологиям позволяет организовывать удаленные рабочие места операторов, так называемый Распределенный Центр Обработки Вызовов.

Под Распределенным Центром Обработки Вызовов (РЦОВ) подразумевается ЦОВ «Навигатор», территориально расположенный в одном или нескольких местах с возможностью территориального деления оборудования и операторов, что позволяет агрегировать трафик пользователей в одном месте, а обрабатывать силами операторов в другом. Предлагаемое решение дает возможность более рационально использовать имеющееся на сети оборудование и людские ресурсы, что повышает уровень доступности и отказоустойчивости (многократное дублирование наиболее важных узлов) всей системы ЦОВ.

Основной функцией ЦОВ «Навигатор» является централизованное управление всеми процессами и работа с единой базой данных предоставления услуг, что позволяет осуществить интеграцию различных служб, работающих на разном типе оборудования и использующих различные базы данных.

ЦОВ «Навигатор» разработан в республике Беларусь ООО «Телекомсофт», что гарантирует оперативность обслуживания и внедрения дополнительных пожеланий заказчика.

Наши специалисты готовы ответить на все интересующие Вас вопросы по телефонам  
**Тел.: +375 17 256 25 21; +375 17 256 25 97. Факс: +375 17 290 86 58**  
или по электронной почте: [info@telecomsoft.by](mailto:info@telecomsoft.by)