



Всё-в-одном или набор решений?

Как CallForce объединяет звонки, чаты
и AI в единую систему, ускоряет ответы
и повышает качество сервиса





Виталий Шелест

CEO & co-founder CallForce — AI-платформы для
омниканальных контакт-центров

11+

лет опыта
работы
с Asterisk

Образование

- МГТУ с аспирантурой по IT-специальностям
- PSPO, PSM, dCAA, MTCNA

260+

реализо-
ванных
проектов
телефонии

~ 100

рекомен-
дательных
писем от
клиентов

110+

контакт-
центров
на базе
CallForce

Наши клиенты



Альфа Лизинг



ГАЗПРОМБАНК

М.видео



ДИКСИ



МОСКОВСКАЯ
БИРЖА



РИГЛА



ВТБ



REUTERS®



Государственный
Кремлевский Дворец



МТУСИ
Московский технический
университет связи и информатики



Alpari

РОЛЬФ



ШЕРЕМЕТЬЕВО
МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ

ПИК



MARY KAY



Абсолют
Страхование



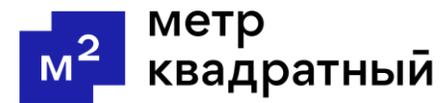
Министерство спорта
Российской Федерации



KONICA MINOLTA

Коммерсантъ®

Наши клиенты



О нашем опыте

В цифрах

4000+

клиентов
помимо
проектов

99,99+

SLA, %
доступность
наших
серверов

200+

рекомен-
дательных
писем от
клиентов

14+

лет опыта
работы
с Asterisk

1000+

выпускников
собственного
тренингового центра

1700+

реализо-
ванных
проектов
телефонии

24/7

обеспе-
чиваем
доступность
сервисов

110+

контакт-
центров
на базе
CallForce

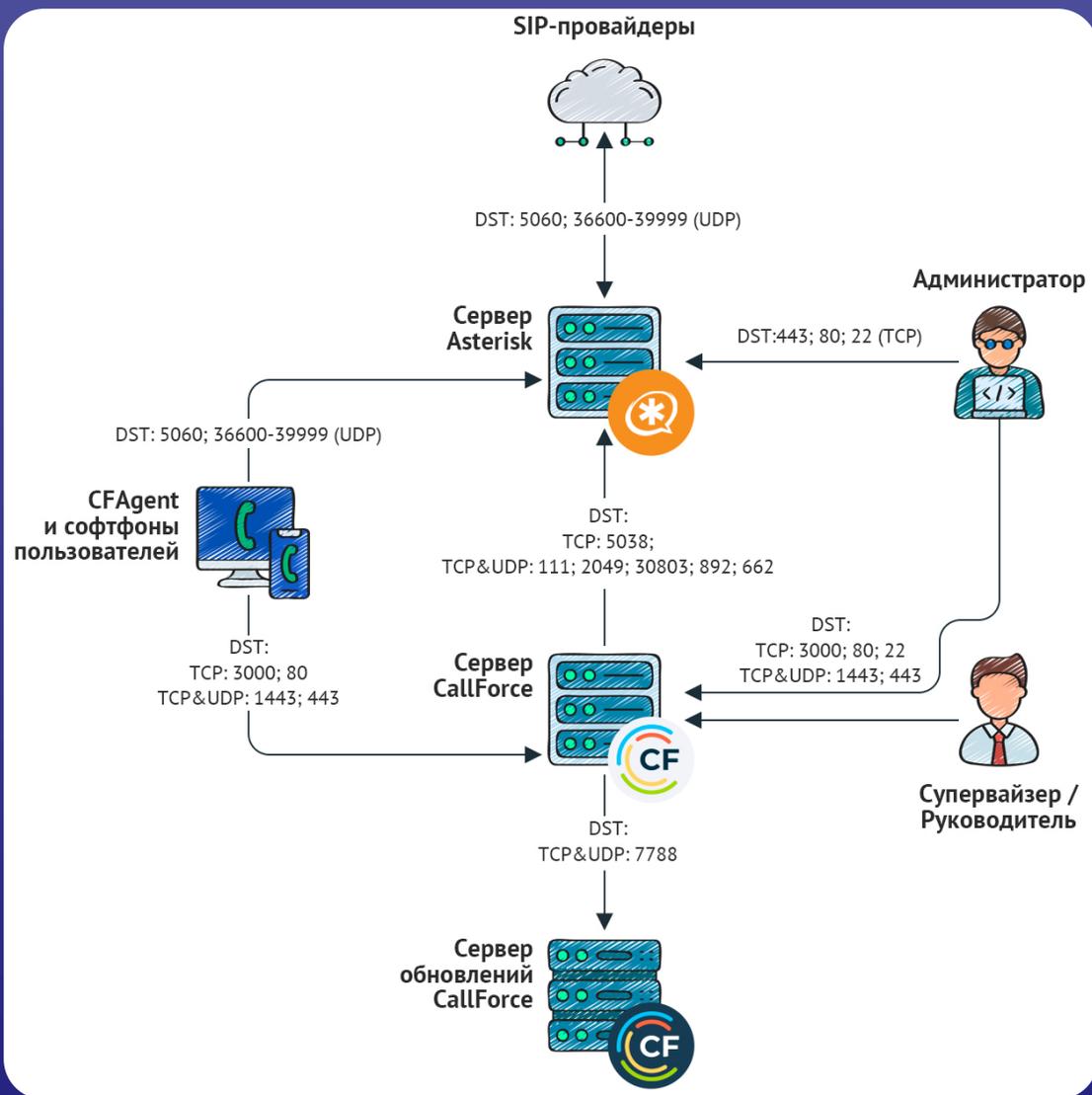
50+

инженеров
и разра-
ботчиков
в штате

с 2015

организатор ежегодных
конференций по Asterisk
AsterConf

Базовая схема работы CallForce



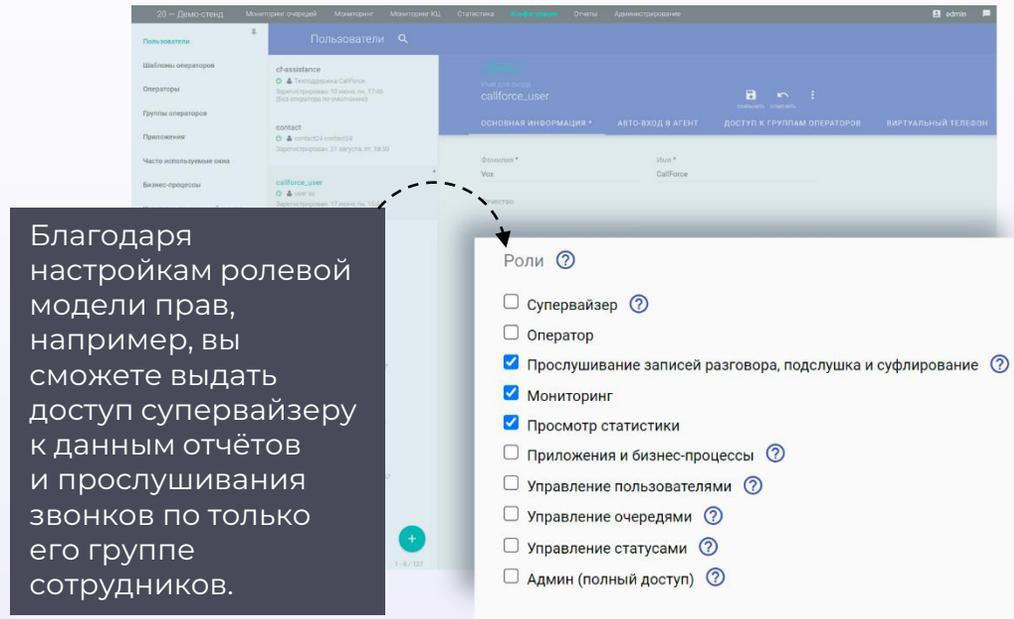
- Установка: on-premise
- Подключается к любому числу Asterisk-серверов
- Asterisk – самая популярная в мире открытая программная IP-АТС, развивается 20+ лет
- Российский вариант Asterisk – VoxDistro IP-PBX

Состав базовой комплектации продукта

Полный набор инструментов для управления, простого администрирования и эффективной работы операторов



Разные роли сотрудников в CallForce



1

Руководители или супервайзеры

Следят за работой операторов, анализируют клиентские оценки и статистику КЦ, контролируют, чем занимаются операторы на рабочем месте. Система позволяет закрепить руководителей за группами, скрыв данные по другим сотрудникам.

2

Администраторы

Управляют учетными записями, распределяют права доступа, настраивают рассылки отчетов.

3

Операторы

Совершают звонки, видят свою статистику по принятым и пропущенным вызовам, контролируют выполнение индивидуальных показателей, отмечают свой статус (активен, перерыв и др.).

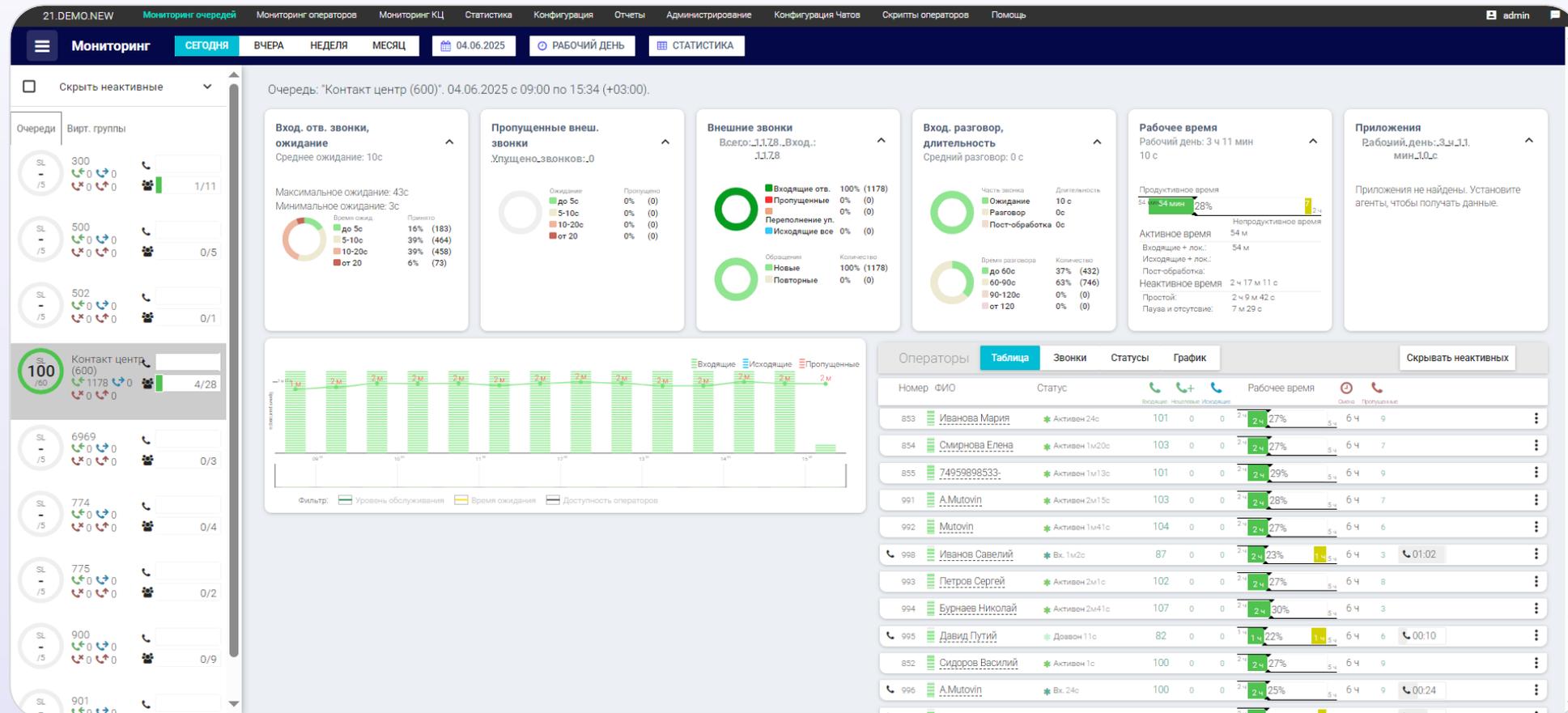
Руководителям и супервайзерам

Контроль, эффективность и принятие
решений на основе данных



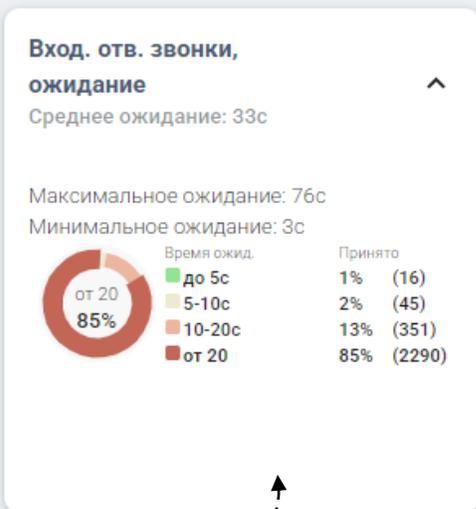
Управление в реальном времени: всё под контролем с одного экрана

Следите за качеством обслуживания, нагрузкой на операторов и показателями эффективности прямо в ходе рабочего дня. Гибко реагируйте на изменения, исключайте простои и оперативно управляйте очередями — в одном окне, без переключений между системами

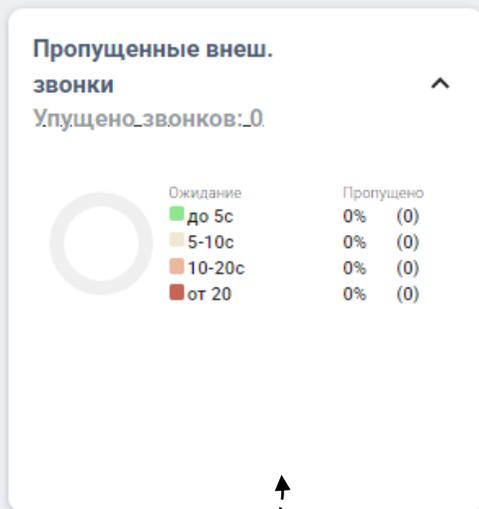


Ключевые показатели эффективности контакт-центра за день

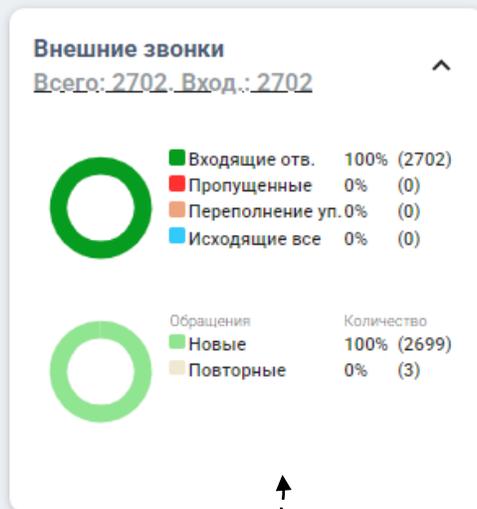
Очередь: "Входящие обращения (600)". 07.06.2025 с 09:00 по 23:59 (+03:00).



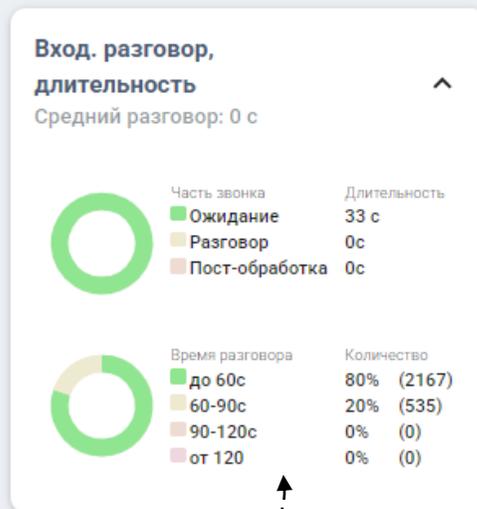
Показывает, какую долю входящих звонков операторы отвечают мгновенно и какую — с задержкой. Помогает быстро выявить перегрузки и оценить эффективность распределения ресурсов



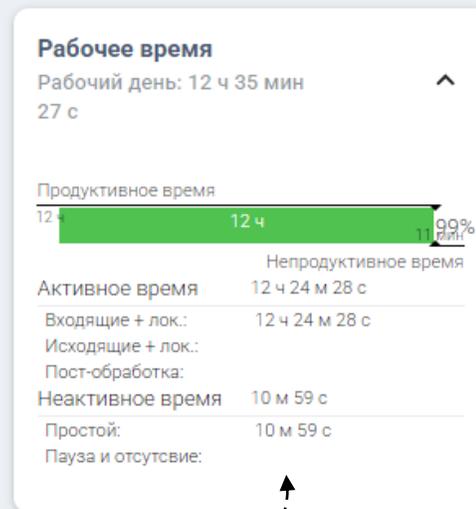
Отображает, в каких временных интервалах абоненты сбрасывают входящий внешний звонок. Помогает быстро выявить узкие места в обработке вызовов и снизить число пропусков



Внешние звонки, поступившие на очередь: сколько из них осталось без ответа, сколько было перенаправлено в другую очередь, а также разрез по типам обращений, показывая долю первичных и повторных звонков

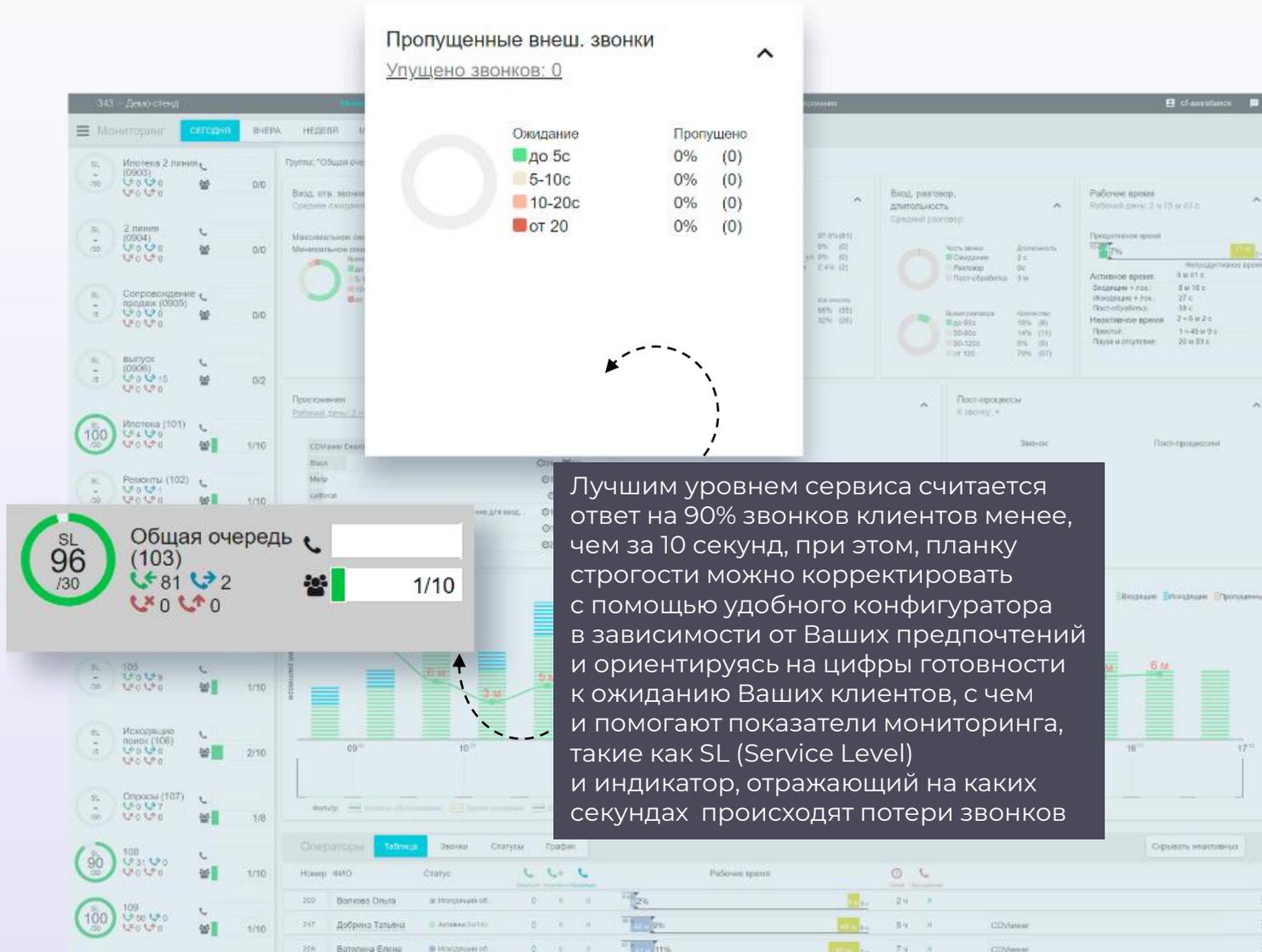


Средняя длина разговора, а также разбивка этапов звонка на ожидание, сам разговор и пост-обработку. Ниже приводится распределение продолжительностей разговора



Распределение рабочего времени оператора между продуктивной работой с клиентами и непродуктивными периодами (простой, паузы), что помогает быстро выявлять зоны неэффективности

Улучшите работу вашего бизнеса с помощью оптимизации контакт-центра



Пропущенные внеш. звонки

Упущено звонков: 0



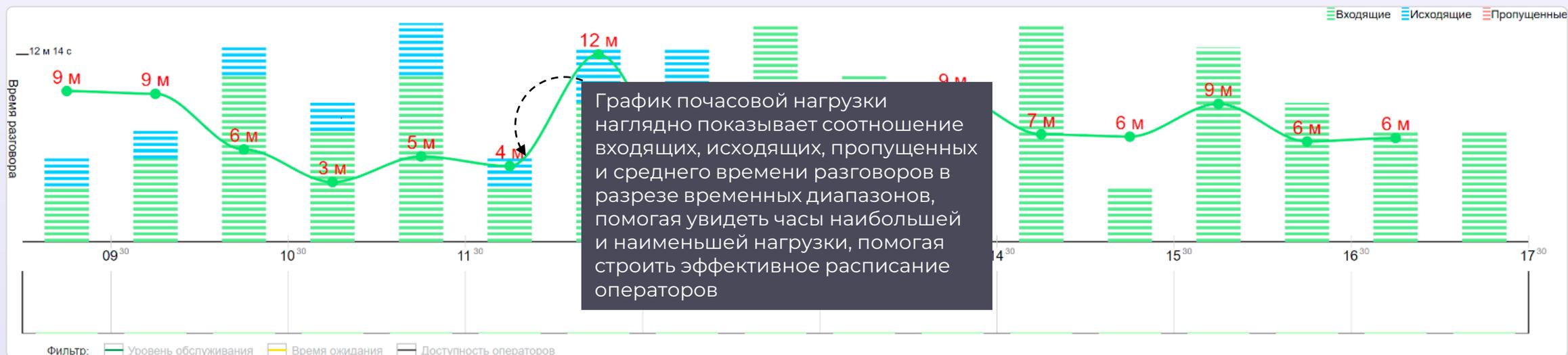
Лучшим уровнем сервиса считается ответ на 90% звонков клиентов менее, чем за 10 секунд, при этом, планку строгости можно корректировать с помощью удобного конфигуратора в зависимости от Ваших предпочтений и ориентируясь на цифры готовности к ожиданию Ваших клиентов, с чем и помогают показатели мониторинга, такие как SL (Service Level) и индикатор, отражающий на каких секундах происходят потери звонков

Исключите пропущенные звонки и увеличьте прибыль

Потерянные звонки – это потерянные клиенты и прибыль. CallForce принимает и распределяет вызовы, исключая любые потери и сокращая ожидание ответа операторов (90% отвеченных звонков менее чем за 10 секунд).

Сделайте поддержку эффективнее, сократив или увеличив число операторов

С помощью анализа отчетов и графика почасовой загрузки можно выяснить оптимальное число сотрудников, необходимое для поддержания высокого уровня Service Level.



О работе операторов в одном виджете: статус, эффективность и нагрузка

Операторы		Таблица	Звонки	Статусы	График	Скрывать неактивных		
Номер	ФИО	Статус				Рабочее время		
			Входящие	Находящиеся	Исходящие		Ожидание	Пропущенные
853	Иванова Мария	Активен 24с	101	0	0	2ч 27%	5ч	6ч 9
854	Смирнова Елена	Активен 1м20с	103	0	0	2ч 27%	5ч	6ч 7
855	74959898533-	Активен 1м13с	101	0	0	2ч 29%	5ч	6ч 9
991	A.Mutovin	Активен 2м15с	103	0	0	2ч 28%	5ч	6ч 7
992	Mutovin	Активен 1м41с	104	0	0	2ч 27%	5ч	6ч 6
998	Иванов Савелий	Вх. 1м2с	87	0	0	2ч 23%	1ч 5ч	6ч 3 01:02
993	Петров Сергей	Активен 2м1с	102	0	0	2ч 27%	5ч	6ч 8
994	Бурнаев Николай	Активен 2м41с	107	0	0	2ч 30%	5ч	6ч 3
995	Давид Путий	Довон 11с	82	0	0	1ч 22%	1ч 5ч	6ч 6 00:10
852	Сидоров Василий	Активен 1с	100	0	0	2ч 27%	5ч	6ч 9
996	A.Mutovin	Вх. 24с	100	0	0	2ч 25%	5ч	6ч 9 00:24

Контролируйте загрузку, нивелируйте простои, управляйте паузами оператора, включайтесь в режиме суфлирования/прослушки, при необходимости, принудительно завершайте разговор

Поддержка операторов в режиме реального времени

The screenshot shows a comprehensive call center monitoring interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Мониторинг очередей', 'Мониторинг операторов', 'Мониторинг КЦ', 'Статистика', 'Конфигурация', 'Отчеты', 'Администрирование', 'Конфигурация Чатов', 'Скрипты операторов', and 'Помощь'. The main area is divided into several sections:

- Operator List:** A table with columns for 'ОПЕРАТОР' (number and name), 'СТАТУС', and various performance metrics (e.g., 'ВНЕШ. ВХОД. ОЧР. ОТВ.', 'ВНЕШ. ВХОД. ОЧР. УПУЩ.', 'ВНЕШ. ИСХ. ВСЕ', 'ВНУТР. ВХОД. ОТВ.', 'ВНУТР. ВХОД. УПУЩ.', 'ВНУТР. ИСХ. ВСЕ', 'длит.', 'НАЗВАНИЕ').
- MONITORING KЦ:** A central dashboard showing 'Входящие обращения (600)' with metrics for 'Клиентов в ожидании' (2), 'Загруженность операторов' (17 | 3 | 3 | 0), and 'Уровень обслуживания' (7.37). It also includes 'Ср. время ожидания' and 'Ср. время разговора' for different call states.
- СТАТИСТИКА ОЧЕРЕДЕЙ:** A detailed queue statistics table with columns for 'ПРИНЯТЫЕ', 'ПРОПУЩЕННЫЕ', 'НЕОБРАБОТАН.', and 'ВСЕГО'. It breaks down 'СР. ВРЕМЯ РАЗГОВОРА' and 'СР. ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ' into 'ВХОДЯЩИЕ', 'ОТВЕЧЕННЫЕ', and 'ПРОПУЩЕННЫЕ' categories.
- Queue List:** A table showing 'НОВЫЕ', 'РАЗГ.', and 'ОЧЕРЕДЬ' with counts and details for 'Входящие обращения (600)'.
- Operator Control Panel:** A sidebar on the left with buttons for 'Поставить на паузу', 'Подслушать звонок', 'Режим суфлера', 'Принудительно завершить', 'Редактор оператора', 'Отчет за сегодня', etc.

At the bottom, there are filter options: 'Компактно', 'Активные', 'Группировать', 'На ручной паузе', 'Статистика очередей', and a 'Очереди' dropdown menu.

Непосредственно из интерфейса реал-тайм мониторинга супервайзер может перейти в отчёт по сотруднику, поставить его на паузу, подключиться к разговору в роли слушателя или суфлёра, а также внести корректировки в профиль пользователя, например, перенести его в другую группу обработки вызовов

Дашборд супервайзера по операторам также включает и ключевые данные по очередям, позволяя держать руку на пульсе из единого интерфейса

Контролируйте качество общения, подключайтесь к разговорам операторов и подсказывайте им в процессе общения с клиентами

Суфлирование и подслушка

Входящие обращения (600) Супер_длинное_название_огромной_очереди_с_нижним_под

992 Tank	16	2	0	00:53
993 Cypher	15	0	0	00:47
997 Morpheus	15	1	0	00:06
(997) Morpheus	15	1	0	00:25

(997) Morpheus

Поставить на паузу

Поставить на паузу с причиной

Подслушать звонок

Режим суфлера

Принудительно завершить звонок

Редактор оператора

Входящие обращения (600) Супер_длинное_название_огромной_очереди_с_нижним_п

992 Tank	19	2	0	00:0
993 Cypher	18	0	0	00:3
997 Morpheus	17	1	0	01:0
(997) Morpheus	17	1	0	00:4

(997) Morpheus

Поставить на паузу

Поставить на паузу с причиной

Подслушать звонок

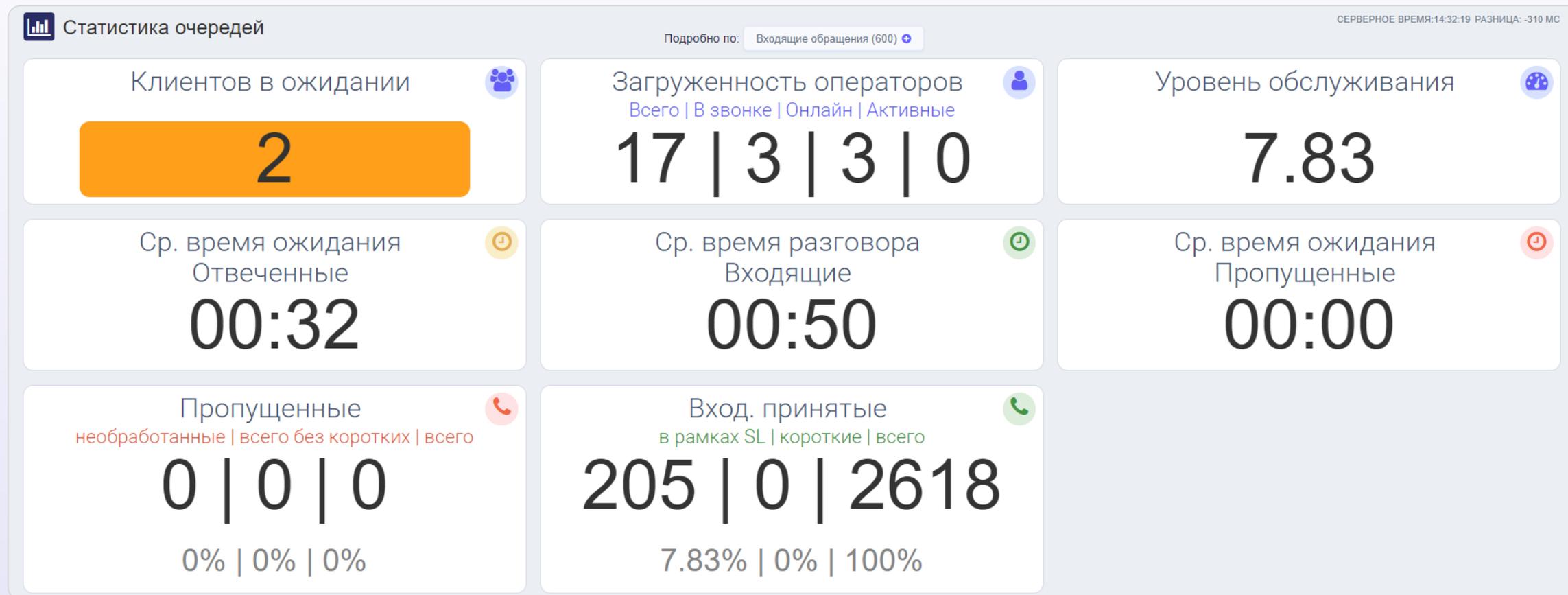
Режим суфлера

Принудительно завершить звонок

Редактор оператора

Оперативный контроль работы контакт-центра

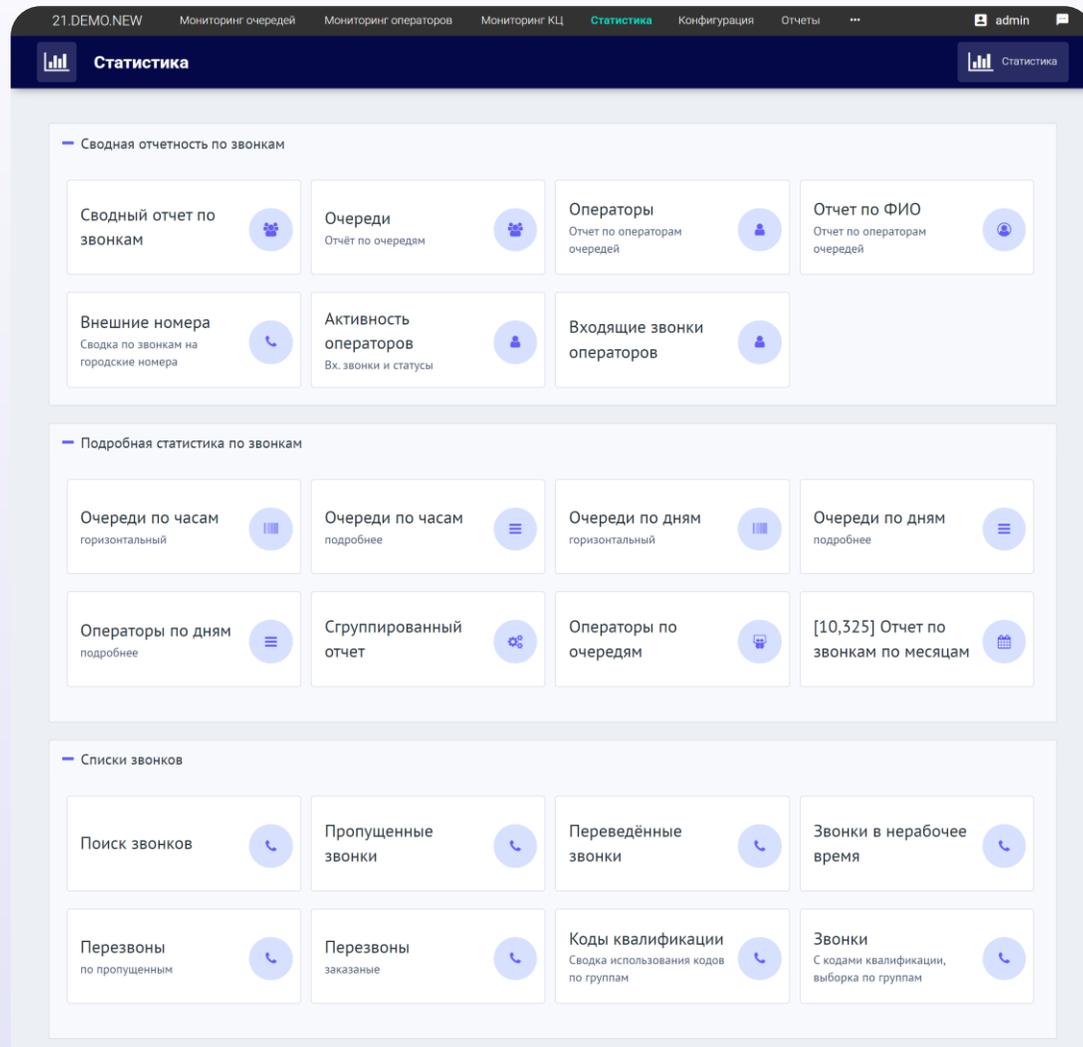
Супервайзеры смогут отслеживать основные показатели КЦ в реальном времени и корректировать работу при необходимости, а вывод данных на общий монитор позволит следить за показателями, даже не находясь за рабочим местом.



Исторические отчёты

120+ показателей

исследуйте срезы данных в удобном формате

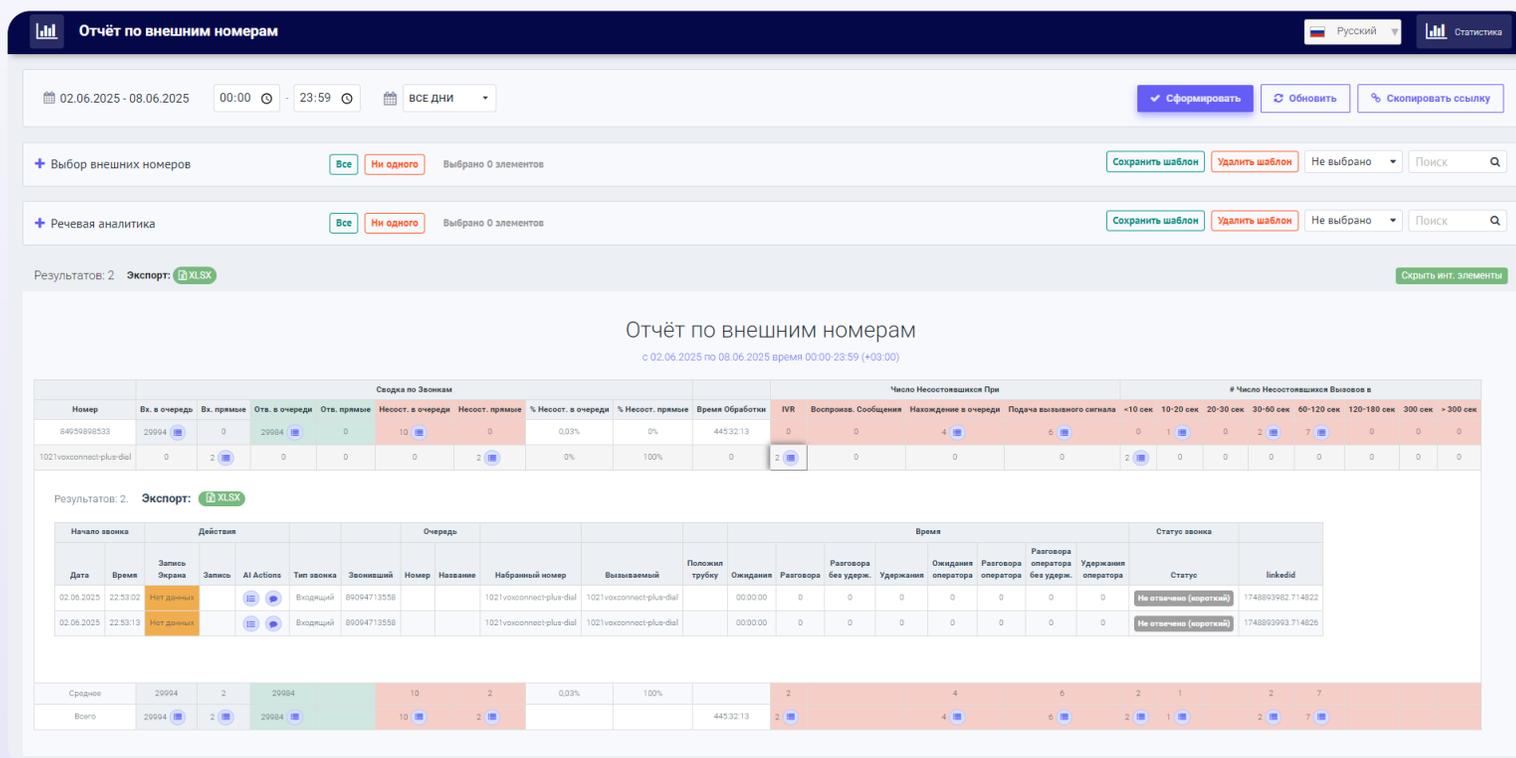


Отчёты, которые работают на результат
Анализируйте работу контакт-центра по всем ключевым параметрам — просто, быстро и наглядно

- **Гибкая аналитика:** отчёты по звонкам, операторам, очередям, статусам и многому другому
- **Быстрое выявление проблем:** легко найти слабые места — от пропущенных звонков до неэффективной загрузки
- **Умные фильтры:** удобно сегментируйте данные по датам, группам, направлениям и др.
- **Всё под контролем:** отслеживание статусов и подробная статистика по каждому сотруднику
- **Основа для решений:** принимайте управленческие решения на основе достоверных и наглядных данных

Датасет по внешним номерам

Оценивайте эффективность работы с каждым внешним номером — от первого гудка до детальной причины несостоявшегося звонка



- **Прозрачность маршрута вызова:** видно, где и почему клиент не получил ответ
- **Быстрая диагностика проблем:** отслеживайте сбои по этапам — IVR, очередь, оператор, перевод
- **Сокращение потерь:** выявляйте убыточные сценарии и оптимизируйте загрузку каналов
- **Анализ в разрезе временных окон:** от < 10 секунд до > 5 минут ожидания
- **Экспорт и детализация:** выгружайте полные данные в Excel, включая карточки звонков

Датасет по очередям — прослушивание звонков

Отчёт по очередям

Фильтры: [Очистить фильтры](#) Выбрано 0 фильтров

Результатов: 1 Экспорт: [XLSX](#) Интервал разбивки: Час Режим: Pro [Скрыть инт. элементы](#)

Отчёт по очередям

за весь день 07.06.2025 (+03:00) По очереди: 600

Номер	Название	Кoeffициенты		Сводка по звонкам										Распределение звонков				Трансферы		Повторные звонки			В другой группе		Максимальное											
		Ур. Обслуж. (%)	Transfer Rate (%)	Поступ. веш.	Поступ. внут.	Отв. веш.	Отв. внут.	Несост. веш.	Несост. внут.	LCR, %	% Несост. внут.	Короткие отв.	Короткие нес.	Иск веш.	Иск внут.	Отвеченные в рамках SL	Отвеченные за рамками SL	Пропущенные в рамках опт. времени	Пропущенные за рамками опт. времени	Переполнение отеченные (overflowed)	Переполнение и в рел. потерянные (overflowed abandoned)	Входящие отеченные	Исходящие успешные	12 часов	12-24 часа	24-48 часов	Отвечено до перевода	Пропущены после перевода	Отвечено после перевода	Упущено после перевода	Зарег.	Готов	Ожидания клиента в очереди	Дозвои до оператора	Разговора по вх. в очередь	
600	Контакт центр	99,96%	0%	600	0	600	0	0	0	0%	0%	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12	00:00:10	00:00:09	00:01:02

Результатов: 600. Экспорт: [XLSX](#)

Начало звонка		Действия										Время										Статус звонка			
Дата	Время	Оценка Первого вопроса	Оценка Второго вопроса	Оценка Третьего вопроса	Запись Экрана	Запись	AI Actions	Тип звонка	Входящий	Номер	Набранный номер	Вызываемый	Ожидания	Разговора	Разговора без удерж.	Удержания	Статус в очереди	Статус	Упущен операторами	link					
07.06.2025	00:00:14							Входящий	84951258156		74951258156		00:01:25	00:01:25	0	00:00:04	00:01:25	00:01:25	0	Отвечено	Отвечено		17492436		
07.06.2025	00:00:34							Входящий	763163159		763163159		00:00:57	00:00:57	0	00:00:08	00:00:57	00:00:57	0	Отвечено	Отвечено		17492436		
07.06.2025	00:00:54	8		1				Входящий	652920778		652920778		00:01:25	00:01:25	0	00:00:04	00:01:25	00:01:25	0	Отвечено	Отвечено		17492436		

Результатов: 2. Экспорт: [XLSX](#)

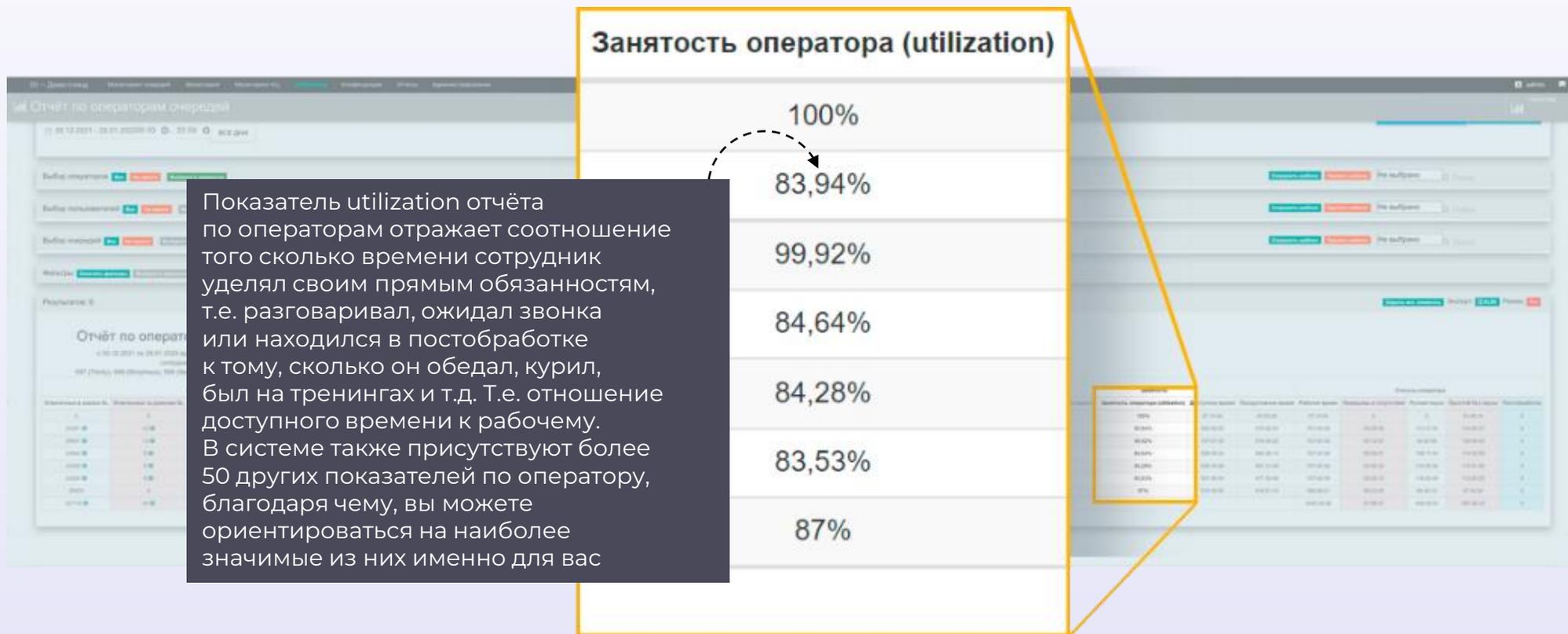
Начало звонка		Действия				Очередь				Время				Статус звонка				
Дата	Время	Запись Экрана	Запись	AI Actions	Событие	Звонывший	Номер	Название	Набранный номер	Вызываемый	Ожидания	Разговора	Разговора без удерж.	Удержания	Статус	linkedid	uniqueid	
07.06.2025	00:00:54	Нет данных				Очередь	89652920778		84959898533	600	00:00:00	00:01:25	00:01:25	0	Не отвечено	17492436531462120		
07.06.2025	00:00:54	Нет данных	Запись 1	Запись 1		Вызов	89652920778	600	Контакт центр	84959898533	993 (Сергей Петров)	00:00:04	00:01:25	00:01:25	0	Отвечено	17492436531462120	

Дата	Время	Входящий	Номер	Название	Набранный номер	Вызываемый	Ожидания	Разговора	Разговора без удерж.	Удержания	Статус	linkedid	uniqueid							
07.06.2025	00:01:14		84955452441 (74959898533 74955452441)	600	Контакт центр	84959898533	992 (Molovin)	84955452441	00:00:10	00:01:19	00:01:19	0	00:00:10	00:01:19	00:01:19	0	Отвечено	Отвечено		17492436
07.06.2025	00:01:34		89658180406 (74959898533 79658180406)	600	Контакт центр	84959898533	991 (A.Molovin)	89658180406	00:00:12	00:01:17	00:01:17	0	00:00:12	00:01:17	00:01:17	0	Отвечено	Отвечено		17492436
07.06.2025	00:01:54		89653132950 (74959898533 79653132950)	600	Контакт центр	84959898533	855 (74959898533 74998484549)	89653132950	00:00:10	00:01:19	00:01:19	0	00:00:10	00:01:19	00:01:19	0	Отвечено	Отвечено		17492437
07.06.2025	00:02:14		84993771505 (74959898533 74993771505)	600	Контакт центр	84959898533	854 (Елена Смирнова)	84993771505	00:00:13	00:01:16	00:01:16	0	00:00:13	00:01:16	00:01:16	0	Отвечено	Отвечено		17492437
07.06.2025	00:02:34		89262621471 (74959898533 79262621471)	600	Контакт центр	84959898533	853 (Мария Иванова)	853	00:00:04	00:01:10	00:01:10	0	00:00:04	00:01:10	00:01:10	0	Отвечено	Отвечено		17492437
07.06.2025	00:02:54		89652666554 (74959898533 79652666554)	600	Контакт центр	84959898533	852 (Василий Сидоров)	852	00:00:07	00:00:22	00:00:22	0	00:00:07	00:00:22	00:00:22	0	Отвечено	Отвечено		17492437
07.06.2025	00:03:14		89263874343 (74959898533 79263874343)	600	Контакт центр	84959898533	998 (Иванов Савелий)	89263874343	00:00:10	00:01:19	00:01:19	0	00:00:10	00:01:19	00:01:19	0	Отвечено	Отвечено		17492437

Прослушивайте звонки на комфортной скорости. Управляйте громкостью и таймлайном в этом и любых других отчетах CallForce

Выявите и попрощайтесь с неэффективными сотрудниками

Человек, плохо выполняющий свою работу, не останется незамеченным. Статистика по каждому оператору поможет расстаться с неэффективными.



Датасет по статусам операторов

Полная хронология работы каждого оператора

Статусы операторов

Результатов: 2116 Экспорт: [XLSX](#)

Статусы операторов
с 29.05.2025 по 30.05.2025 время 00:00-23:59 (+03:00)

Агент			Активность							Сводная по Активности				
Номер	ФИО	Дата	Время	Статус (Ручной)	Статус (Авто)	Статус (Asterisk)	Итоговый статус	Длительность	Детали	Тип	Статус	Итоговое Время	Мин. продолжительность	Макс.
995	Пугий Давид	29.05.2025	00:00:00	Пауза	Активен	Активен	Пауза	00:00:01		СТАТУС	Активен	26:40:19	00:00:06	
			00:00:01	Активен	Активен	Активен	Активен	00:00:53		СТАТУС	Пауза	08:22:29	00:00:01	
			00:00:54	Активен	Активен	Дожив	Дожив	00:00:08	84996638777	СТАТУС	Пауза(Системная)	00:52:13	00:00:38	
			00:01:02	Активен	Активен	Выходящий разговор	Выходящий разговор	00:01:21	84996638777	СТАТУС	Дожив	01:37:45	00:00:01	
			00:02:24	Активен	Активен	Активен	Активен	00:01:36		СТАТУС	Выходящий разговор	10:12:31	00:00:02	
			00:04:14	Активен	Активен	Дожив	Дожив	00:00:12	89659837230	СТАТУС	Не в сети	00:02:59	00:00:12	
			00:04:26	Активен	Активен	Выходящий разговор	Выходящий разговор	00:01:17	89659837230	СТАТУС	Нет активности	00:11:17	00:00:08	
			00:05:44	Активен	Активен	Активен	Активен	00:02:11		СТАТУС (вирт)	ИТОГО	48:00:00	00:00:01	
			00:07:54	Активен	Активен	Дожив	Дожив	00:00:07	89659923086	СТАТУС (вирт)	Зарегистрирован	47:45:45	00:00:01	
			00:08:01	Активен	Активен	Выходящий разговор	Выходящий разговор	00:01:05	89659923086	СТАТУС (вирт)	Занят	11:50:42	00:00:01	
			00:09:06	Активен	Активен	Активен	Активен	00:02:26		СТАТУС (вирт)	Готов	26:40:19	00:00:06	
			00:11:54	Активен	Активен	Дожив	Дожив	00:00:09	84951939948	СТАТУС (вирт)	В звонке	11:50:42	00:00:01	
			00:11:43	Активен	Активен	Выходящий разговор	Выходящий разговор	00:01:25	84951939948	СТАТУС (вирт)	В разговоре	10:12:37	00:00:02	
			00:13:04	Активен	Активен	Активен	Активен	00:02:31		СТАТУС (вирт)	Продуктивное время	38:31:01	00:00:01	
			00:15:34	Активен	Активен	Дожив	Дожив	00:00:09	84998867453	СТАТУС (вирт)	На работе	47:45:45	00:00:01	
			00:15:43	Активен	Активен	Выходящий разговор	Выходящий разговор	00:00:16	84998867453	СТАТУС (вирт)	Оплачиваемое время	38:31:01	00:00:01	
			00:16:01	Пауза	Активен	Выходящий разговор	Выходящий разговор	00:01:02	84998867453	СТАТУС (вирт)	Занят	11:50:42	00:00:01	
			00:17:04	Активен	Активен	Активен	Активен	00:02:37		СТАТУС (вирт)	В очереди	47:45:45	00:00:01	
			00:20:01	Активен	Активен	Активен	Активен	00:01:30		СТАТУС (вирт)	Занят (В очереди)	11:50:42	00:00:01	
			00:21:34	Активен	Активен	Дожив	Дожив	00:00:05	8495251048	СТАТУС (вирт)	Готов (В очереди)	26:40:19	00:00:06	
			00:21:29	Активен	Активен	Выходящий разговор	Выходящий разговор	00:01:24	8495251048	СТАТУС (вирт)	Продуктивное время (В очереди)	38:31:01	00:00:01	
			00:23:04	Активен	Активен	Активен	Активен	00:01:11		СТАТУС (вирт)	Оплачиваемое время (В очереди)	38:31:01	00:00:01	
			00:24:14	Активен	Активен	Дожив	Дожив	00:00:13	89655921610	СТАТУС (вирт)	Работа с входящими звонками	11:50:42	00:00:01	
			00:24:27	Активен	Активен	Выходящий разговор	Выходящий разговор	00:01:16	89655921610	Освобождён		30.73%		
			00:25:44	Активен	Активен	Активен	Активен	00:01:30		Utilization		100.00%		
			00:27:54	Активен	Активен	Дожив	Дожив	00:00:13	84998122281	Очередь "Контакт центр (600)"	ИТОГО	0	0	
			00:27:47	Активен	Активен	Выходящий разговор	Выходящий разговор	00:01:16	84998122281	Очередь "Контакт центр (600)"	Дожив	01:37:45	00:00:01	00:00:15 652 00:00:09
			00:29:04	Активен	Активен	Активен	Активен	00:02:31		Очередь "Контакт центр (600)"	Выходящий разговор	10:07:00	00:00:02	00:01:26 613 00:01:00
			00:31:34	Активен	Активен	Дожив	Дожив	00:00:11	84958155800					

- Полная история активности оператора: каждое изменение статуса с точным временем и длительностью.
- Разделение на автоматические статусы (входящий/исходящий звонок, постобработка) и ручные (обед, обучение, «готов», «в очереди» и др.).
- Отображение длительности в каждом статусе, частоты переходов и среднего времени.
- Контроль продуктивного и непродуктивного времени на уровне смены.
- Выявление отклонений: долгие паузы, частые переключения, неоправданно короткие/длинные звонки.

Контроль статусов — от первого входа в смену до выхода

Вы получаете детальную последовательность всех статусов оператора за смену, включая автоматические переходы (звонки, постобработка) и ручные статусы (перерывы, тренировки). Это позволяет не только контролировать дисциплину, но и объективно оценивать эффективность и занятость каждого сотрудника

Используйте рассылку отчетов

Регулярная сводка нужных вам отчетов подоспеет быстрее чашки горячего кофе к началу дня

The screenshot shows a web application interface for managing report distribution. The top navigation bar includes links for '21.DEMO.NEW', 'Мониторинг очередей', 'Мониторинг операторов', 'Мониторинг КЦ', 'Статистика', 'Конфигурация', 'Отчеты', 'Администрирование', 'Конфигурация Чатов', 'Скрипты операторов', and 'Помощь'. The user is logged in as 'admin'. The main header is 'Рассылки отчетов' with a search icon. A left sidebar lists various configuration options, with 'Рассылки отчетов' highlighted. The main content area shows a form for creating a report distribution. The form includes a 'Название' field with the value 'тест', a status indicator 'Активна', and buttons for 'СОХРАНИТЬ' and 'ОТМЕНИТЬ'. Below the form, there are tabs for 'НАСТРОЙКИ' and 'ОТЧЕТЫ ДЛЯ ОТПРАВКИ *'. The 'ОТЧЕТЫ ДЛЯ ОТПРАВКИ *' tab is active, showing a table of reports. The table has columns for 'Отчет', 'За какие дни строить отчет', 'Время начала', 'Время окончания', 'Фильтр по очередям', 'Фильтр по оператору', and 'Фильтр по виртуальной группе'. The first row shows 'Отчет' as 'Отчет по ФИО операторов очередей', 'За какие дни строить отчет' as 'За вчера', 'Время начала' as '00:00', and 'Время окончания' as '23:59'. A dropdown menu is open over the 'Отчет' column, showing a list of report types: 'Отчет по ФИО операторов очередей', 'Отчет по внешним номерам', 'Отчет по использованным приложениям', 'Отчет по операторам очередей', and 'Отчет по очередям'.

Инструменты супервайзера: управление составом групп

24 — CallForce Test Server | Мониторинг очередей | Мониторинг операторов | Мониторинг КЦ | Статистика | **Конфигурация** | Отчеты | Администрирование | Конфигурация Чатов | Помощь | cf-assista

Пользователи

Шаблоны операторов

Операторы

Группы операторов (Очереди)

Приложения

Часто используемые окна

Бизнес-процессы

Категории приложений и окон

Трекер транзакций

Коды квалификации

Типы кодов квалификации

Интеграции с CRM

Статусы операторов

Отчеты

Виртуальные группы

Переливы

Источники звонков

Именованние внешних номеров

Группы операторов (Очереди) 🔍

13001
📞 13001 | операторов: 0

2000
📞 2000 | операторов: 4

default
📞 default | операторов: 0

Входящие обращения
📞 600 | операторов: 16

Супер_длинное_название_огромной_оче...
📞 900 | операторов: 8

Техническая поддержка
📞 1300 | операторов: 0

операторов: 16 | опт. время обл.: 15

Входящие обращения

ОСНОВНЫЕ | НАСТРОЙКИ | ПРЕФИКСЫ ИСХОДЯЩИХ

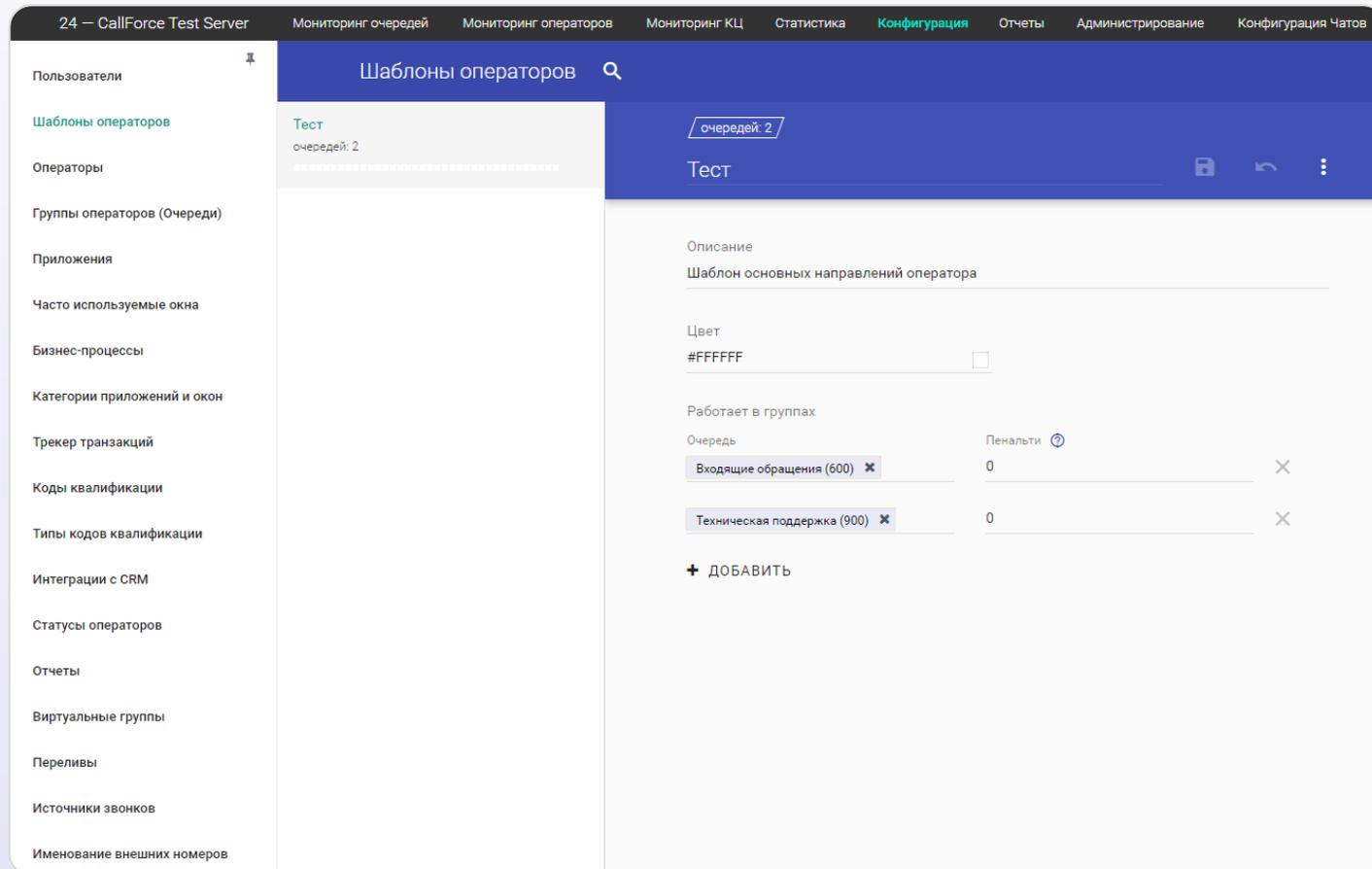
994 (Trinity) (очереди: 2)	17.09.24 11:43	17.09.24 11:43	0	<input type="checkbox"/>		
996 (termi) (очереди: 2)	17.09.24 11:43	17.09.24 11:43	0	<input type="checkbox"/>		
997 (Morpheus) (очереди: 2)	17.09.24 11:43	17.09.24 11:43	0	<input type="checkbox"/>		
999 (Neo (Conference)) (очереди: 2)				<input type="checkbox"/>		

+ ДОБАВИТЬ ОПЕРАТОРА

1 - 6 / 6

Управляйте составом ваших групп, мгновенно добавляя и исключая операторов

Возможность назначения типового набора очередей и приоритетов оператору



- Создайте шаблон единожды и экономьте время на онбординге сотрудников всегда
- По одному клику вводите операторов разом во все нужные очереди

Инструменты супервайзера: назначение уровня навыков

The screenshot displays the 'Операторы' (Operators) configuration page in the CallForce Test Server. The interface includes a top navigation bar with options like 'Мониторинг очередей', 'Мониторинг операторов', and 'Конфигурация'. A left sidebar lists various system components. The main content area shows a list of queues on the left and configuration options for a selected operator (ID 997, Morpheus) on the right. The configuration options include 'Доступные для оператора очереди' (Queues available for operator) and 'Предустановки штрафа' (Penalty presets). A dark text box with arrows pointing to the configuration options contains explanatory text in Russian.

24 — CallForce Test Server | Мониторинг очередей | Мониторинг операторов | Мониторинг КЦ | Статистика | **Конфигурация** | Отчеты | Администрирование | Конфигурация Чатов | Помощь

Пользователи
Шаблоны операторов
Операторы
Группы операторов (Очереди)
Приложения
Часто используемые окна
Бизнес-процессы
Категории приложений и окон
Трекер транзакций
Коды квалификации
Типы кодов квалификации
Интеграции с CRM
Статусы операторов
Отчеты
Виртуальные группы

Операторы 🔍

очереди: 2 | 👤 997 (Morpheus)

name
997

ОСНОВНЫЕ НАСТРОЙКИ | **НАСТРОЙКИ ОЧЕРЕДЕЙ** | НАСТРОЙКИ ОТОБРАЖЕНИЯ

Доступные для оператора очереди

Доступны для выбора все очереди ?

Может выбирать очереди ?

Может выбирать очереди из шаблона ?

Предустановки штрафа

Пенальти для очередей ?

+ДОБАВИТЬ ОЧЕРЕДЬ

1000
очереди: 1
👤 1000 (мутовин александр)

1001
(Без пользователя) | очереди: 1
👤 1001

1002
очереди: 0
👤 1002

1003
очереди: 0
👤 1003 (2 Test)

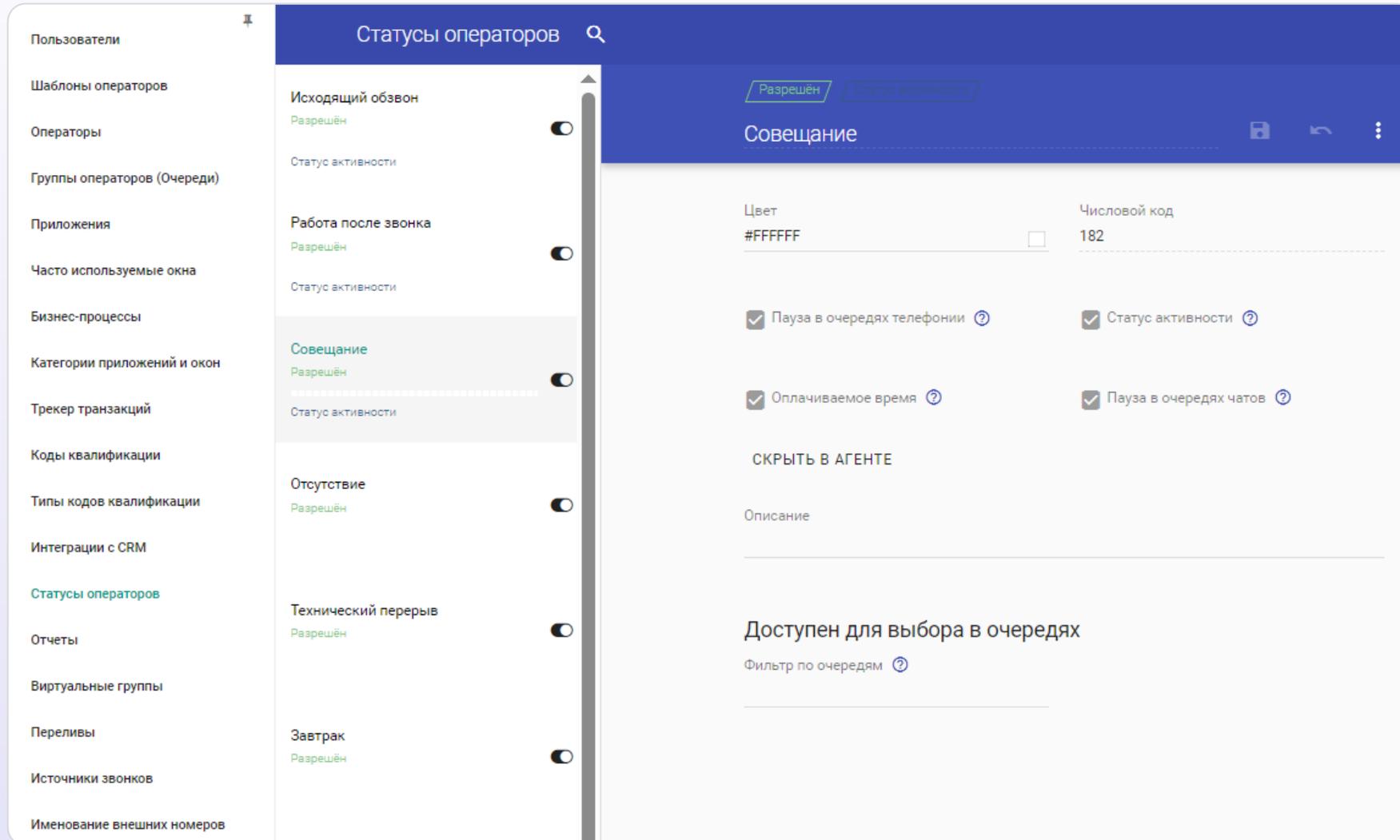
1004
очереди: 1
👤 1004 (Клевжиц Александр)

1005
очереди: 0
👤 1005 (WeissTod_1)

Для каждого оператора вы можете определить его уровень компетенции в каждой из очередей, которых он участвует. От этого будет зависеть порядок распределения звонков на данного оператора.

Можете определить оператору узкий круг очередей для его самостоятельного принятия решений о работе в них

Инструменты супервайзера: управление статусами



- Создавайте собственные статусы для операторов
- Определяйте в каких очередях они будут доступны
- Будет ли установлена пауза для поступления звонков, когда оператор в данном статусе

Администраторам

Централизованное администрирование,
no-code конфигурация и безопасность



Централизованное администрирование

Вам не потребуется подключаться к отдельным рабочим местам операторов, чтобы указать SIP-пароли в их софтфоны

The screenshot displays the 'Операторы' (Operators) section of the CallForce Test Server. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Пользователи', 'Шаблоны операторов', 'Операторы', and 'Группы операторов'. The main content area shows a list of queues on the left and a detailed configuration for queue '1018' on the right. The configuration includes fields for 'name', 'Создан' (Created), 'Пользователь' (User), 'Данные Asterisk' (Asterisk Data), and 'Работает в группах' (Works in groups).

Создан	name
28.07.2022 12:43	1018

Является ли оператором

Пользователь

Пользователь по-умолчанию	Текущий пользователь
1018 (1018)	1018 (1018)

Данные Asterisk

Номер телефона	SIP пароль
1018	REuVwGWnlcAqBm

Location: Local/1018@from-queue/n

Работает в группах

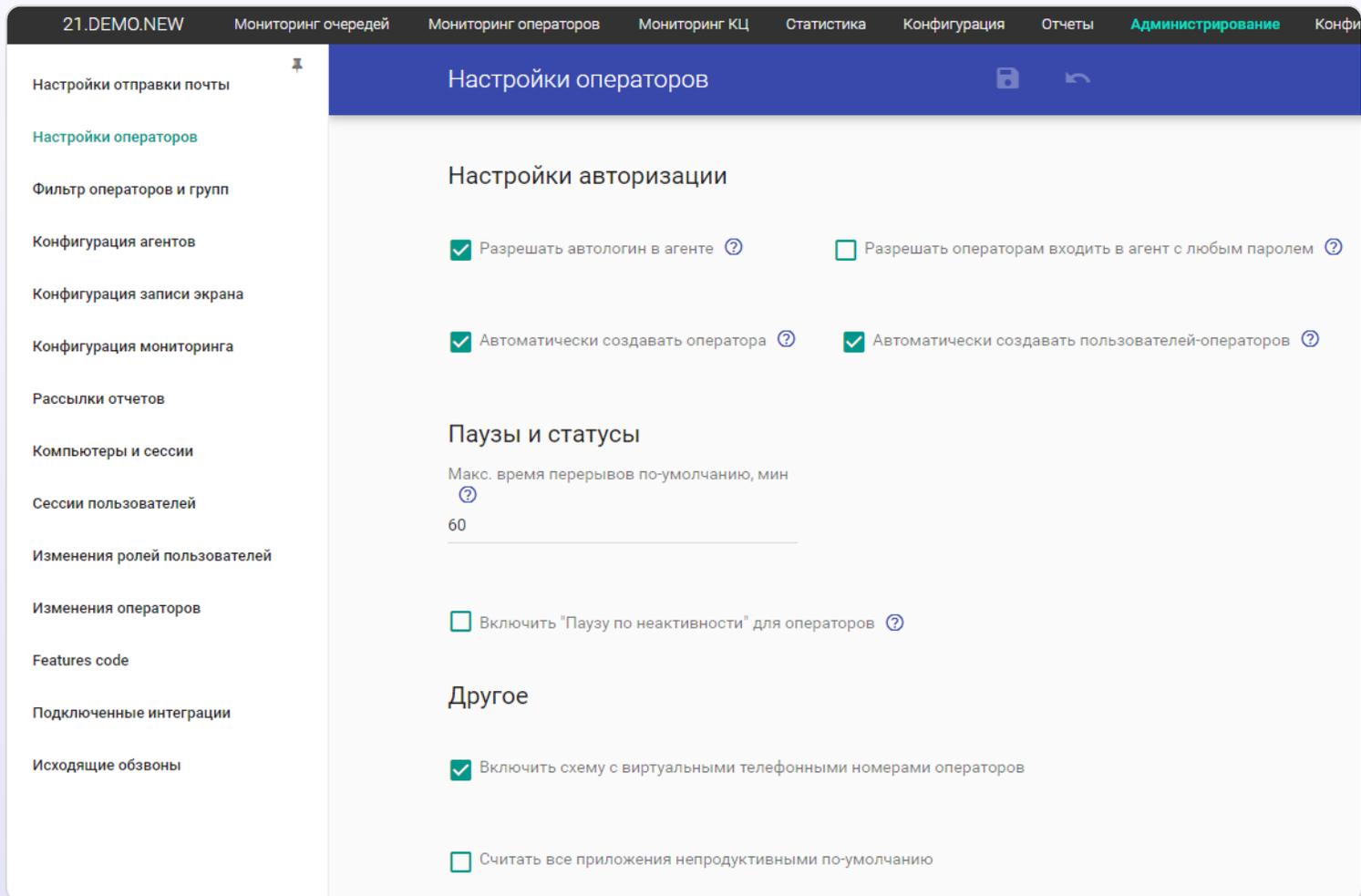
Очередь	Добавлен	Изменён	Пенальти	Статический
Входящие обращения (600) (операто...	31.05.25 05:18	31.05.25 05:18	0	<input type="checkbox"/>

+ДОБАВИТЬ ОЧЕРЕДЬ

- Весь процесс выполняется централизованно из общего веб-интерфейса
- Номера с телефонной станции импортируются автоматически. Далее вы лишь распределяете их по сотрудникам

Централизованное администрирование

Вы можете не создавать пользовательские учётные записи вручную, выполнив эту работу автоматически



- Быстрый старт: для быстрого старта большого числа операторов можно активировать функцию автоматического создания учётных записей, тогда любые введённые сотрудниками данные для входа создадут соответствующие учётные записи, после чего данная функция отключается
- Использовать вход через учётную запись AD по Kerberos и сам список учётных записей импортировать по LDAP из контроллера домена. Для этого у нас есть [доп. модуль AD-аутентификации](#). Что также положительно повлияет и на общий уровень безопасности

Централизованное администрирование

Надёжный софтфон уже входит в рабочее место оператора, которым вы также управляете из единого интерфейса

21.DEMO.NEW | Мониторинг очереди | Мониторинг операторов | Мониторинг КЦ | Статистика | Конфигурация | Отчеты | **Администрирование** | Конфигурация Чатов

Настройки отправки почты
Настройки операторов
Фильтр операторов и групп
Конфигурация агентов
Конфигурация записи экрана
Конфигурация мониторинга
Рассылки отчетов
Компьютеры и сессии
Сессии пользователей
Изменения ролей пользователей
Изменения операторов
Features code
Подключенные интеграции
Исходящие обзвоны

Конфигурация агентов

НАСТРОЙКИ | СОФТФОН

- Включить софтфон
- Включить возможность удалённого управления ?
- Запускать софтфон при старте Агента
- Показать кнопку "*5" ?
- Показывать кнопку "Слепого трансфера" ?
- Включить опцию "Авто-ответа" для Софтфона CallForce ?

Интервал перерегистрации (секунд)
3600

- Использовать только протокол TCP ?
- Использовать только протокол UDP ?
- Регистрировать Агент в качестве обработчика "tel:" ?
- Отключить мелодию исходящего звонка ?

Адрес сервера Астериск ?
10.19.10.21

- Несколько серверов Астериск ?
- Автоматически подбирать сетевой интерфейс для передачи данных Софтфоном ?

Диапазон ip-адресов (CIDR) для автоматического определения сетевого интерфейса ?
+ ДОБАВИТЬ

Задайте тонкие настройки приложения операторов из единого интерфейса

- Укажите за какой период показывать пропущенные звонки в списке на обработку и установите максимальное число попыток перезвонов
- Разрешите опцию авто-ответа
- Управляйте использованием безусловного перевода звонков
- Используйте механизм автопауз операторов по неактивности предотвращая пропущенные
- Включите определение номеров телефонов по :tel и многое другое

Централизованное администрирование

Управляйте визуализацией данных в дашбордах

Настройки отправки почты

Настройки операторов

Фильтр операторов и групп

Конфигурация агентов

Конфигурация записи экрана

Конфигурация мониторинга

Конфигурация мониторинга

МОНИТОРИНГ ОЧЕРЕДЕЙ МОНИТОРИНГ ОПЕРАТОРОВ

Виджеты

Для отвеченных, разбитие времени ожидания по секундам ?

0,5,10,20

Для пропущенных, разбитие времени ожидания по секундам ?

0,5,10,20

Настройки отправки почты

Настройки операторов

Фильтр операторов и групп

Конфигурация агентов

Конфигурация записи экрана

Конфигурация мониторинга

Рассылки отчетов

Компьютеры и сессии

Сессии пользователей

Конфигурация мониторинга

МОНИТОРИНГ ОЧЕРЕДЕЙ МОНИТОРИНГ ОПЕРАТОРОВ

Показывать статистику операторов по внутренним звонкам ? Показывать звонки в разговоре ?

Настройка изменения цвета фона для звонков в очереди

Светло зеленый	Желтый
1	2
Красный	Темно Красный
3	4

Подключайте любые почтовые сервисы для рассылки отчетов

The screenshot displays the 'Настройки отправки почты' (Email Sending Settings) page. The top navigation bar includes links for '21.DEMO.NEW', 'Мониторинг очередей', 'Мониторинг операторов', 'Мониторинг КЦ', 'Статистика', 'Конфигурация', 'Отчеты', 'Администрирование', 'Конфигурация Чатов', 'Скрипты операторов', and 'Помощь'. The left sidebar lists various settings categories, with 'Настройки отправки почты' selected. The main content area is titled 'Настройки отправки почты' and contains the following settings:

- Активно
- Адрес подключения: _____
- Использование TLS-подключения: Авто
- Игнорировать подпись TLS-сертификата
- Без пароля
- От кого: _____
- Test Mode

Additional settings on the right side include:

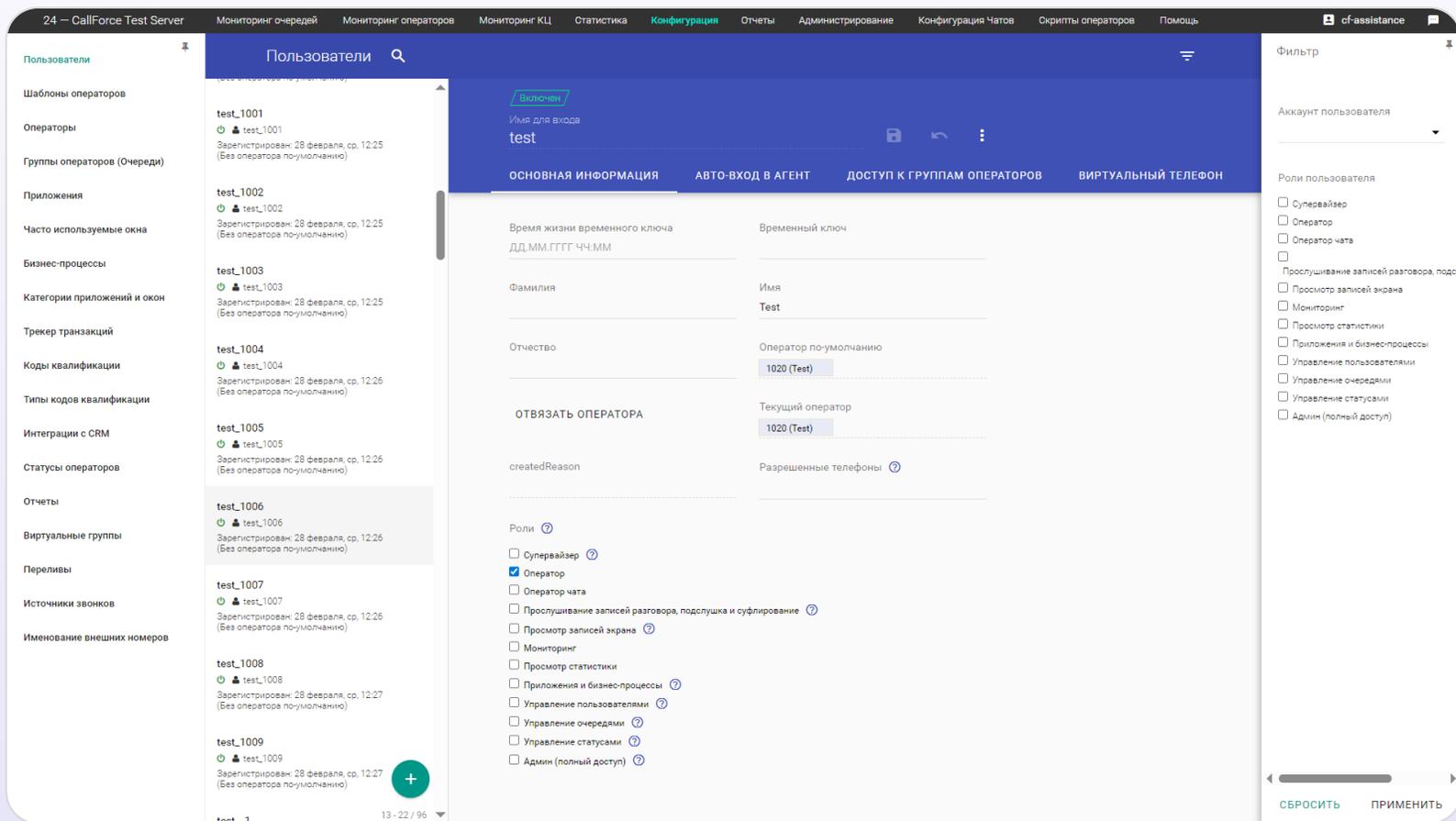
- Порт подключения: 587
- Метод авторизации: _____
- Логин для под: _____
- Пароль: _____

A dropdown menu titled 'Сервис подключения (GMail, Yandex, и т.д.)' is open, showing a list of email services:

- Gmail
- Yandex
- Yahoo
- Hotmail
- Mail.ru
- Cloud
- 126
- 163
- 1und1
- AOL
- DebugMail
- DynectEmail
- FastMail
- GandiMail
- Godaddy
- GodaddyAsia
- GodaddyEurope
- hot.ee
- mail.ee

Безопасность

Полный контроль доступов к системе с ролевой моделью



- Ролевая модель и назначение прав к определенным чувствительным функциям, как прослушка и суфлирование, статистика, мониторинг, и др.
- Управляйте правами доступа к данным. Закрепляйте супервайзеров только за их группами операторов, предоставляя лишь необходимый для исполнения обязанностей уровень доступа.

Безопасность

Список сессий пользователей позволит выполнить быстрый перезапуск рабочего места оператора или его разлогинивание

The screenshot displays a web application interface with a top navigation bar and a left sidebar. The top navigation bar includes links for '21.DEMO.NEW', 'Мониторинг очередей', 'Мониторинг операторов', 'Мониторинг КЦ', 'Статистика', 'Конфигурация', 'Отчеты', 'Администрирование' (highlighted in green), and 'Конфигурация Чатов'. The left sidebar contains a menu with items like 'Настройки отправки почты', 'Настройки операторов', 'Фильтр операторов и групп', 'Конфигурация агентов', 'Конфигурация записи экрана', 'Конфигурация мониторинга', 'Рассылки отчетов', 'Компьютеры и сессии' (highlighted in green), 'Сессии пользователей', 'Изменения ролей пользователей', 'Изменения операторов', 'Features code', 'Подключенные интеграции', and 'Исходящие обзвоны'. The main content area is titled 'Компьютеры и сессии' and shows a list of sessions. The selected session is 'DESKTOP-CL34DJK – SintEX' with user 'Лавренко Илья' and ID '1201'. Below the list, the details for this session are shown, including buttons for 'ПЕРЕЗАПУСТИТЬ АГЕНТ' and 'РАЗЛОГИНИТЬ', and various system information fields.

DESKTOP-CL34DJK – SintEX	
ПЕРЕЗАПУСТИТЬ АГЕНТ	РАЗЛОГИНИТЬ
COMPUTERNAME DESKTOP-CL34DJK	LOGONSERVER \\DESKTOP-CL34DJK
USERDOMAIN DESKTOP-CL34DJK	USERDNSDOMAIN
Системный пользователь SintEX	CLIENTNAME
Текущий пользователь Lavrenko_I	Текущий оператор 1201
Последняя активность 15.05.2025 14:36	

Безопасность

Любое изменение прав доступов не останется незамеченным

The screenshot displays a web application interface with a dark header and a light sidebar. The main content area is titled "Изменения ролей пользователей" (User Role Changes) and contains a table with the following columns: "↑ Время изменения" (Change Time), "Пользователь" (User), "Изменивший пользователь" (User who changed), "Новый список ролей" (New list of roles), and "Предыдущий список ролей" (Previous list of roles). The table lists several entries, including changes made by user 1259, 1280, and 1027, and multiple changes made by user 1001 on 29.04.2025. The sidebar on the left contains various navigation items, with "Изменения ролей пользователей" highlighted in green. The footer of the page shows "Строк на странице: 10" and "1 - 10 / 58".

↑ Время изменения	Пользователь	Изменивший пользователь	Новый список ролей	Предыдущий список ролей
16.05.2025 - 17:46:04, пт	1259	1279	monitoring,operator,supervisor,operatorChat,listener,screenWatcher,statistic,bp,users,queuesAccess,statusesAccess,localAdmin	monitoring,operator
14.05.2025 - 09:25:45, ср	1280	API	operator	operator
13.05.2025 - 08:57:04, вт	1027	1279	operator,supervisor,localAdmin,operatorChat	operator,supervisor,localAdmin
29.04.2025 - 19:17:13, вт	1001	1001	admin,localAdmin,supervisor	admin,localAdmin
29.04.2025 - 19:17:10, вт	1001	1001	admin,localAdmin	admin,localAdmin,bp,queues
29.04.2025 - 19:16:52, вт	1001	1001	admin,localAdmin,bp,queuesAccess,users,statusesAccess,statistic,monitoring,screenWatcher,listener,operatorChat	admin,localAdmin,bp,queues
29.04.2025 - 19:16:45, вт	1001	1001	admin,localAdmin,bp,queuesAccess,users,statusesAccess,statistic,monitoring,screenWatcher,listener,operatorChat,supervisor	admin,localAdmin,bp,queues
29.04.2025 - 19:16:32, вт	1001	1001	admin,localAdmin,bp,queuesAccess,users,statusesAccess,statistic,monitoring,screenWatcher,listener,operatorChat,operator,supervisor	admin,localAdmin,bp,queues
29.04.2025 - 19:16:12, вт	1001	1001	admin,localAdmin,bp,queuesAccess	admin,localAdmin,bp
29.04.2025 - 19:15:52, вт	1001	1001	admin,localAdmin,bp	admin,localAdmin

Отладка

Продукт покрыт детальной документацией с мощным поиском, что поможет быстро найти и устранить любой нюанс

CF CallForce

Общее описание системы CallForce

ОПЕРАТОРАМ

- Установка >
- Первый вход >
- Обзор интерфейса >
- Софтфон

СУПЕРВАЙЗЕРАМ И АДМИНИСТРАТОРАМ

- Начало работы
- Обзор интерфейсов >

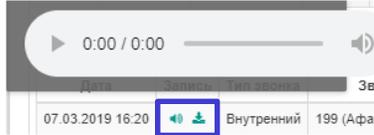
АДМИНИСТРАТОРАМ И РАЗРАБОТЧИКАМ

- Требования для установки системы CallForce
- Остановка и запуск CallForce
- Порядок обращения в техническую поддержку
- Поиск и устранение неисправностей**
- API >

Проблема — не работает прослушивание записи разговора (файл не найден)

Описание:

- При клике на 🎧 иконку плеера — интерфейс становится неактивным



- При попытке загрузки — страница с ошибкой:
`file does not exist`

`10.0.0.1:3000/download?filename=1551966326.52&exten=105`

`file does not exist` **linkedid**

Причина:
Файл записи отсутствует по указанному пути или монтирование выполнено неверно.

Решение:

- Убедитесь, что папка примонтирована:
`/var/spool/asterisk/monitor/`
- Перейдите на сервер CallForce и выполните поиск:
`find /var/spool/asterisk/monitor/ -name "*<linkedid*>"`

Где `<linkedid>` — значение из ссылки с ошибкой.

Термины

Общее описание

Диагностика Backend-сервисов необходимых для работы

Примечания

- Получение текущего списка работающих сервисов
- Проблема - список сервисов пустой
- Проблема — нужный сервис не работает
- Проблема — сервис самостоятельно перезагружается с небольшим промежутком времени
- Проблема — сервис потребляет слишком много оперативной памяти

Диагностика работы WEB-приложения

- Проблема — пользователь забыл пароль
- Проблема — не работает авторизация (Socket)

Операторам

Удобный интерфейс, лёгкий старт
и наглядность работы



Рабочее место оператора

Рабочее место оператора включает: мониторинг по группе, в которой состоит оператор, управление статусами с определением присутствия, межоператорский интерфейс обработки пропущенных и заказанных звонков, централизованно администрируемый софтфон и персональную статистику.

The screenshot displays the CFAgent 0.11.5 21.DEMO.NEW interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Мои группы', 'Звонки', 'Пропущенные', 'Пропущенные Бета', 'Заказанные', 'Отчеты', and 'Чат'. The main area is titled 'Контакт центр (600)'. A dashboard shows various statistics: 'Принятые звонки' (2905), 'Клиентов в ожидании' (1), 'Разговоров сейчас' (7), 'Свободных операторов' (0), 'Пропущенные звонки' (0), 'Проп. внутр. звонки' (0), 'Среднее время ожидания' (00:10), and 'Среднее время разговора' (01:02). Below this is a table with columns for 'Статус', 'Длит.', and call direction/status counts. A call log table lists active calls with details like caller name, status, and duration. A blue bar at the bottom contains the text 'СНЯТЬ РУЧНУЮ ПАУЗУ' and 'Текущий статус: Обработка чатов(27:42:36)'. A text box on the left explains that operators can see client status in real-time.

Оператору всегда наглядно видно сколько сейчас клиентов в ожидании и других операторов на линии. Благодаря этому, оператор может сориентироваться, например, когда ему пойти на обед

Статус	Длит.	ВХОДЯЩИЕ	ВНУТРЕННИЕ	ИСХОДЯЩИЕ	УПУЩЕННЫЕ	УП.ВНУТР.
Пауза	7с	445	0	0	44	0
Дозвон 84995409593	4с	430	0	0	30	0
Пауза	8мин 7с	412	0	0	43	0
Пауза	1дн. 1ч 51мин 8с	0	0	0	0	0
Не в сети						
Вх. 84994389401	4с	979	0	0	66	0
Не в сети	4дн. 19ч 40мин 11с	0	0	0	0	0
Вх. 84995274013	43с	962	0	0	69	0
Пауза	1дн. 1ч 50мин 8с	0	0	0		
Не в сети						
Не в сети	4дн. 19ч 40мин 11с	0	0	0		

Оперативная помощь коллегам — в один клик

При разрешении со стороны супервайзера операторы видят в реальном времени ключевые метрики всех очередей и могут подключаться туда, где нужна помощь — в один клик. Это позволяет эффективно перераспределять нагрузку и снижать ожидание клиентов.

The screenshot displays the CFAgent interface. At the top, there's a menu with options like 'СТИ', 'Мои группы', 'Звонки', 'Пропущенные', 'Пропущенные Бета', 'Заказанные', 'Отчеты', and 'Чат'. The main area shows a queue overview for 'Контакт центр (600)' with various metrics: 'Принятые звонки' (2905), 'Клиентов в ожидании' (1), 'Разговоров сейчас' (7), 'Свободных операторов' (0), 'Пропущенные звонки' (0), 'Проп. внутр. звонки' (0), 'Среднее время ожидания' (00:10), and 'Среднее время разговора' (01:02). Below this is a table of active calls with columns for 'Статус', 'Длит.', and call statistics. A tooltip points to the '00:04' value in the queue overview, stating: 'Наибольшее время ожидания ответа среди текущих ожидающих на линии'. At the bottom, there's a button 'СНЯТЬ РУЧНУЮ ПАУЗУ' and a status bar showing 'Текущий статус: Обработка чатов(27:42:36)'.

Очередь	Звонки	Время	Активные	Принятые	Пропущенные	Среднее время ожидания	Среднее время разговора
601	2	00:26	6	0			
500	0		0	0			
Контакт центр (600)	1	00:04	7	0		00:10	01:02

Идентификатор	Имя	Статус	Длит.	Входящие	Внутренние	Исходящие	Упущенные	Уп.внутр.
999	Mutovin	Пауза	7с	445	0	0	44	0
998	Иванов Савелий	Дозвон 84995409593	4с	430	0	0	30	0
997	Корнеев Ярослав	Пауза	8мин 7с	412	0	0	43	0
996	A.Mutovin	Пауза Не в сети	1дн. 1ч 51мин 8с	0	0	0	0	0
995	Давид Путий	Вх. 84994389401	4с	979	0	0	66	0
994	Бурнаев Николай	Не в сети	4дн. 19ч 40мин 11с	0	0	0	0	0
993	Петров Сергей	Вх. 84995274013	43с	962	0	0	69	0
992	Mutovin	Пауза Не в сети	1дн. 1ч 50мин 8с	0	0	0	0	0
991	A.Mutovin	Не в сети	4дн. 19ч 40мин 11с	0	0	0	0	0

Система в реальном времени показывает ключевые показатели по всем очередям:

- сколько клиентов ожидают
- сколько свободных операторов
- максимальное время ожидания в очереди
- число активных диалогов
- принятых/пропущенных звонков по группе и коллегам
- среднее время ожиданий и разговоров

Инструменты оператора: авто и ручное управление статусами

CFAgent 0.11.5 21.DEMO.NEW

Меню

СТП Мои группы Звонки Пропущенные 138 Пропущенные Бета 138 Заказанные Отчеты Чат [1111] Виталий

Контакт центр (600)

Очередь	Звонки	Пропущенные	Разговоры сейчас	Свободных операторов	Пропущенные звонки	Проп. внутр.звонки	Среднее время ожидания	Среднее время разговора
601	1	00:09	4	2				
500	0		0	0				
Контакт центр (600)	1	00:07	5	2				

Принятые звонки	Клиентов в ожидании	Разговоров сейчас	Свободных операторов	Пропущенные звонки	Проп. внутр.звонки	Среднее время ожидания	Среднее время разговора
2940	1	5	2	0	0	00:10	01:02

Номер	ФИО	Статус	Длит.	ВХОДЯЩИЕ	ВНУТРЕННИЕ	ИСХОДЯЩИЕ	УПУЩЕННЫЕ	УПУЩ.ВНУТР.
999	Mutovin	Активен	3мин 10с	448	0	0	44	0
998	Иванов Савелий	Пауза	24с	436	0	0	31	0
997	Корнеев Ярослав	Исходящий обзвон	7с	417	0	0	43	0
996	A.Mutovin	Работа после звонка	1дн. 2ч 2мин 11с	0	0	0	0	0
995	Давид Путий	Советование	14с	990	0	0	69	0
994	Бурнаев Николай	Отсутствие	4дн. 19ч 51мин 14с	0	0	0	0	0
993	Петров Сергей	Технический перерыв	27с	974	0	0	71	0
992	Mutovin	Завтрак	1дн. 2ч 1мин 11с	0	0	0	0	0
991	A.Mutovin	Обед	4дн. 19ч 51мин 14с	0	0	0	0	0
		Обучение						
		Обработка чатов						

Текущий статус: Активен(00:02)

Инструменты оператора: централизованно администрируемый софтфон

The screenshot displays the CF-Agent operator interface. At the top, a navigation menu includes 'СТП', 'Мои группы', 'Звонки', 'Пропущенные' (with a red '138' notification), 'Пропущенные Beta' (with a red '138' notification), 'Заказанные', 'Отчеты', and 'Чат'. The user is identified as '[1111] Виталий'.

The main section is titled 'Текущий звонок' (Current call) and shows a call in progress with the following details:

- Входящий Тип (Incoming Type)
- Вне очереди Очередь (Out of queue Queue)
- 89656877654 Разговор с (Call with)
- 00:10 ⌚ (00:10) Время разговора (Call duration)

Below this is the 'История звонков' (Call history) section, which contains a table of call records:

Время	Группа	Тип	Длительность	Запись	Разговор с	Внешний номер
16:19:03	601	Входящий	0 с		89657751862	84959898601

A floating 'Телефон' (Phone) control panel is overlaid on the interface. It features a microphone icon, a mobile phone icon, a group icon labeled '601', a call log entry for '00:11 79656877654' with a green call icon and a red end-call icon, and a search input field labeled 'Введите номер' (Enter number).

At the bottom of the interface, a blue bar displays 'НА ПЕРЕРЫВ' (On break). A green bar at the very bottom shows the current status: 'Текущий статус: Дозвон 89656877654(00:11)'.

Инструменты оператора: обработка пропущенных и заказанных звонков

CFAgent 0.11.5 21.DEMO.NEW

Меню

СТП Мои группы Звонки Пропущенные ¹³⁸ Пропущенные Бета ¹³⁸ Заказанные Отчеты Чат [1111] Виталий

Поиск

ДИАПАЗОН ДАТ:

От: Дата: 11.10.2025 Время: 00:00 По умолчанию

До: Дата: 25.10.2025 Время: 23:59 По умолчанию

138 [👤] Всего пропущенных

138 [👤] Не перезвонили

138 [🕒] Ожидают > 1 час

ОЧЕРЕДЬ	ВРЕМЯ ЗВОНКА	ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ	СПИСОК ОПЕРАТОРОВ	АБОНЕНТ	СТАТУС	ПЕРЕЗВОНИТЬ
601	25.10.2025, 06:42	9ч 44мин 36с	995	89658848614	Не перезвонено	Перезвонить
601	25.10.2025, 03:45	12ч 42мин 16с	995	89262721039	Не перезвонено	Перезвонить
601	24.10.2025, 17:27	23ч 0мин 16с	853	84956302028	Не перезвонено	Перезвонить
601	24.10.2025, 14:25	1дн. 2ч 2мин 16с	993	84992465721	Не перезвонено	Перезвонить
601	24.10.2025, 03:44	1дн. 12ч 43мин 16с	853	89267016911	Не перезвонено	Перезвонить
600	20.10.2025, 18:32	4дн. 21ч 55мин 16с		89653341318	Не перезвонено	Перезвонить
600	20.10.2025, 18:31	4дн. 21ч 55мин 36с		89264593563	Не перезвонено	Перезвонить
600	20.10.2025, 18:31	4дн. 21ч 55мин 56с		84993004309	Не перезвонено	Перезвонить
600	20.10.2025, 18:31	4дн. 21ч 56мин 16с		84991316273	Не перезвонено	Перезвонить
600	20.10.2025, 18:30	4дн. 21ч 56мин 36с		84954321724	Не перезвонено	Перезвонить

СНЯТЬ РУЧНУЮ ПАУЗУ

Текущий статус: Исходящий обзвон(00:10)

Введите номер

Единый межоператорский список обработки исключает совместную попытку дозвона несколькими операторами. Кнопка «Перезвонить» напротив контакта мгновенно исчезает как только кто-либо из операторов ей воспользуется

Личные отчёты операторов

CFAgent 0.11.5 21.DEMO.NEW

Меню

СТП Мои группы Звонки Пропущенные ¹³⁸ Пропущенные Бета ¹³⁸ Заказанные Отчеты Чат [1111] Виталий

Отчеты

Выберите отчет:

- Отчёт по очередям
- Очереди по часам
- Очереди по часам
- Очереди по дням
- Очереди по дням
- Отчёт по операторам очередей
- Операторы по дням
- Активность операторов
- Входящие звонки операторов
- Операторы по очередям
- Операторы по очередям (кратко)
- Звонки с кодами квалификации
- Использование кодов квалификации
- Отчёт по использованному приложению
- Список звонков
- Пропущенные звонки
- Обратные звонки
- Заказанные звонки
- Переведённые звонки
- Звонки в нерабочее время
- Сводный отчет по звонкам
- Оценки звонков операторов
- Отчёт по IVR
- Статусы операторов
- Сводка по статусам операторов
- Отчет по звонкам по месяцам
- Классификация обращений

Структура отчетов доступная операторам та же, что и у супервайзеров, но операторы увидят в отчётах лишь свои звонки

СНЯТЬ РУЧНУЮ ПАУЗУ

Текущий статус: Исходящий обзвон(02:39)

Введите номер

Итого, базовая комплектация CallForce

- Контроль, эффективность и принятие решений на основе данных руководителям и супервайзерам
- Централизованное администрирование, no-code конфигурация и безопасность администраторам
- Удобный интерфейс, лёгкий старт и наглядность работы для операторов



Сэкономьте на внедрении системы в 5-10 раз по сравнению с аналогами

Помимо того, что для Asterisk отсутствуют аналогичные решения, CallForce стоит ~ в 5-10 раз ниже аналогов среди других платформ, предоставляя тот же или больший функционал. Средняя окупаемость CallForce по отношению к облачным и иным коробочным решениям ~ 8-14 месяцев. При этом, полная стоимость прозрачна и легко прогнозируема, в отличие от многих конкурентных решений, применяющих сложные системы расчётов и скрытые платежи.



5-10x

Экономия

Ниже стоимость по сравнению с аналогами

8-14

Месяцев

Средний срок окупаемости системы

100%

Прозрачность

Полностью прозрачная система ценообразования

Ваш контакт-центр как мощный актив

CallForce: превращает каждый звонок в возможность и каждое взаимодействие — в лояльного клиента

1

Полный контроль и мгновенная реакция:

Оперативный мониторинг в режиме реального времени, позволяющий выявлять проблемы мгновенно и принимать решения, когда они ещё не стали критическими. Ваша команда всегда на шаг впереди.

2

Эффективность, измеренная и управляемая:

Подробная статистика и аналитика звонков раскрывают ключевые метрики, такие как уровень обслуживания (SL), количество пропущенных звонков и загрузка операторов по часам и дням. Вы платите за реальную работу, а не за простои.

3

Стабильный высокий уровень сервиса:

Автоматический контроль качества разговоров, возможность онлайн-прослушивания и суфлирования операторов обеспечивают стабильно высокую квалификацию ваших сотрудников, сокращая недовольство клиентов и повышая их лояльность.

4

Исключите потери клиентов:

Умные механизмы маршрутизации и авто-паузы позволяют максимально эффективно распределять нагрузку и исключать потерянные звонки. Каждый клиент получает внимание.

5

Оптимальное использование ресурсов:

Системы аналитики CallForce позволяют точно определять необходимое количество операторов и формировать гибкие графики работы, экономя ваш бюджет и увеличивая прибыльность.

6

Используйте CallForce и превратите свой контакт-центр из статьи затрат в стратегический инструмент роста и процветания организации.

CallForce: модули для контроля, качества и роста

Управляйте качеством, автоматизируйте процессы, усиливайте результат с расширениями CallForce. Наши решения адаптированы под любые цели, обеспечивая системный рост ваших ключевых показателей.



Модули CallForce для оптимизации контакт-центра



Повышение качества обслуживания

Оценивайте ваш контакт-центр глазами клиентов для реального улучшения сервиса.



Упрощение клиентского пути

Находите потерявшихся в IVR-меню и оптимизируйте взаимодействие.



Устранение неэффективностей

Выявляйте процессы, где операторы теряют время и совершают ошибки, глядя на детали их глазами.



Классификация звонков

Систематизируйте звонки по темам и ускоряйте адаптацию новых сотрудников.



Поиск «золота» в данных

Объединяйте КЦ, CRM, маркетинг и другие ИС для выявления скрытых взаимосвязей.



Ускорение обработки

Сокращайте ошибки, избавляя операторов от постоянных переключений между окнами.



Единая очередь обращений

Выстраивайте общую очередь голосовых и текстовых обращений без слепых зон.



Автоматизация рутины

Сосредоточьтесь на развитии, автоматизировав регулярные обзвоны и обработку пропущенных и заказанных звонков.



Защита доступа

Мгновенно блокируйте ушедших сотрудников и подключайте новых через единый контроль из AD.



Анализ звонков

«Прослушивайте» тысячи звонков за минуты, выявляя эталонные диалоги и недопустимые ошибки.

IVR-анализ: оптимизируйте путь клиента

Модуль IVR-анализа визуализирует маршруты звонков, количество обращений по каждому пункту меню и предоставляет возможность прослушивания записей

1 Оптимизация меню IVR

Выявляйте неиспользуемые пункты, сокращайте путь клиента к нужному специалисту, находите пропущенные на IVR-этапах

2 Снижение нагрузки на операторов

Анализируйте уровень самообслуживания на этапе IVR и оптимизируйте его для снижения нагрузки на операторов

3 Повышение удовлетворенности

Улучшайте клиентский опыт, делая меню IVR более понятным и удобным, а также вставляйте важные объявления перед наиболее популярными пунктами

+ ВЫБОР ВНЕШНИХ НОМЕРОВ

Все

Ни одного

Выбрано 12 элементов

ЭКСПОРТ: XLSX

Скрыть инт. элементы

Результ

ОТЧЁТ ПО IVR

с 18.05.2025 по 24.05.2025 время 00:00-23:59 (+03:00)

Пункт меню	Support	Sales	Main	ChooseOperator	ChooseLine
Неверный ввод	398	412	890	419	655
Прямой набор	430	436	908	393	656
Положил трубку	204	192	451	203	349
Пункт не выбран	157	153	954	150	168
Пункт "0"	182	198	1128	205	222
Пункт "1"	240	286	1661	0	334
Пункт "2"	547	562	1644	556	338
Пункт "3"	293	0	1688	268	336
Пункт "4"	0	272	1655	258	318

Вр. Ожидания оператора	Вр. Разговора оператора	Вр. Разговора оператора без удерж.	Вр. Удержания оператора
00:00:05	00:00:21	00:00:21	0
00:00:02	00:00:13	00:00:13	0

19.10.2023 12:25:10	2			Входящий	89653822954	Входящие обращения (600)	84959898533	1012 (Дмитрий Жернов)	1012	00:01:09	00:00:13	00:00:13	0
------------------------	---	--	--	----------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	------	----------	----------	----------	---

Модуль записи экранов операторов: увидеть своими глазами

Записывает действия оператора на экране во время разговора и рабочего дня, позволяя анализировать его работу и выявлять области для улучшения. Переключение между записанными мониторами и ускорение воспроизведения – делают процесс приятным и удобным.

1 Повышение эффективности

Анализируйте действия операторов, выявляйте и устраняйте «узкие места» в процессах, видя весь процесс контакта с клиентом глазами оператора.

2 Обучение и развитие

Используйте записи экранов для обучения новых сотрудников и повышения квалификации опытных операторов.

3 Контроль качества

Следите за соблюдением стандартов обслуживания и скриптов продаж. Модуль подсветит точки роста и поможет устранить шероховатости процессов.

Контроль активности в приложениях

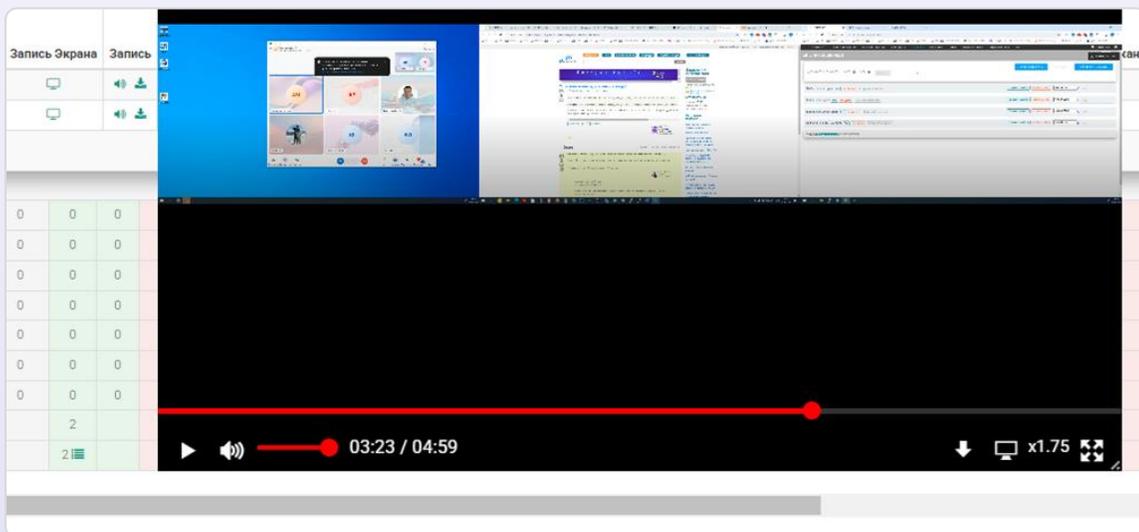
от общей картины до конкретных действий

Отслеживайте, в каких приложениях операторы проводят рабочее время

Определяйте, насколько эффективно используются ресурсы, выявляйте отвлекающие факторы, анализируйте нагрузку и повышайте продуктивность с помощью встроенного отчёта и дашборда модуля экранной записи.

Приложения
Рабочий день: 2 ч 32 мин 51 с

CFAgent CFAgent ... DEMO.NEW...	⌚ 15 с 👤 1
Opera GX Internet Browser Мои г...	⌚ 10 с 👤 1
Telegram Desktop Alilanz	⌚ 05 с 👤 1

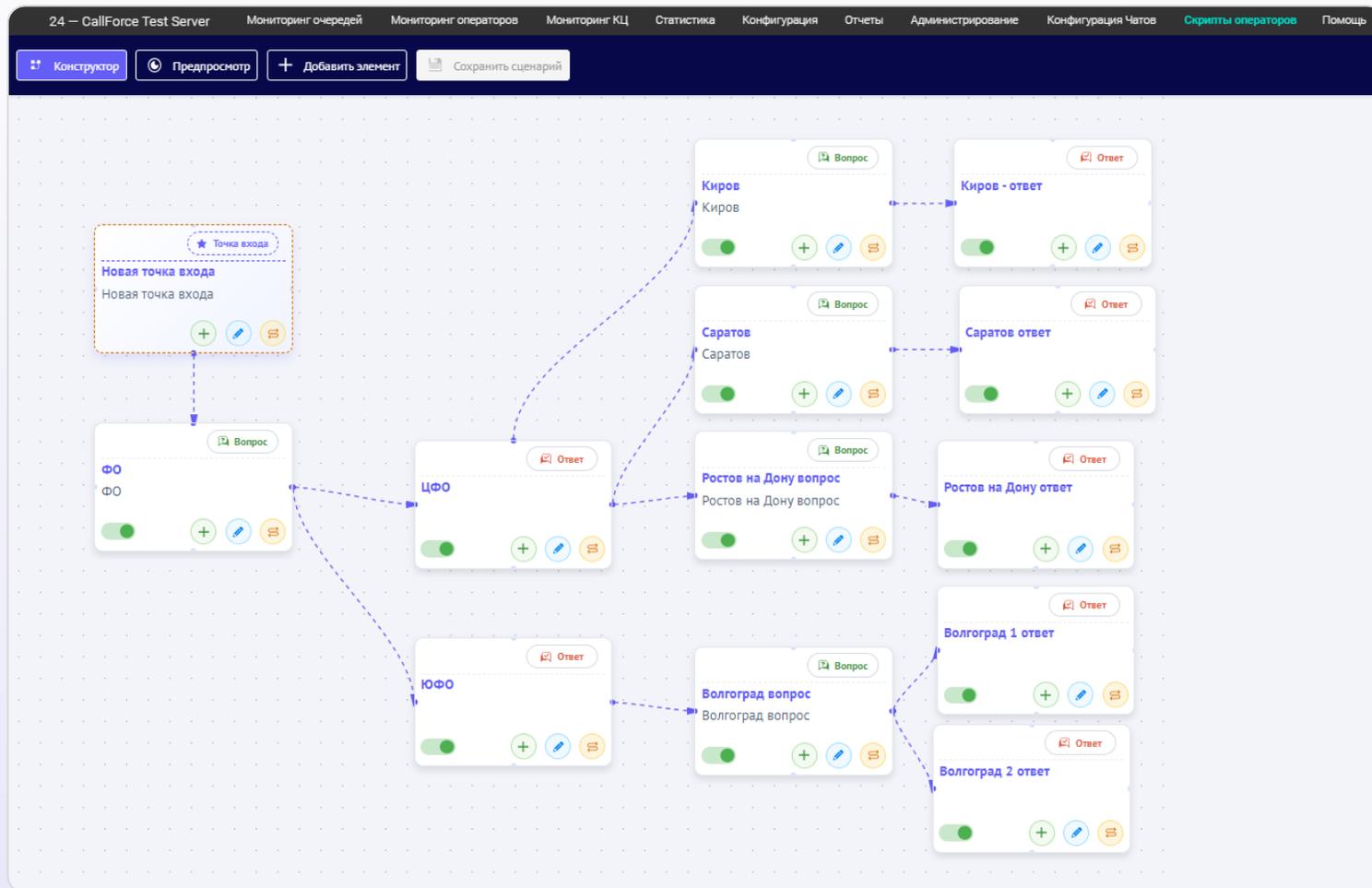


Отчёт по использованным приложениям

с 13.05.2025 по 14.05.2025 время 00:00:23:59 (+03:00)

Оператор	Приложение	Работа в окне	Нахождение в этом окне					Свойство окна			
			Кол-во переключений	Время работы	Среднее время работы	Процент использования	Первое переключение	Последнее переключение	Продуктивно?	Пост-Обработка?	Полезное?
1201 (Илья Лавренко)	CFAgent	CFAgent	7	00:00:50	00:00:07	9,18%	13.05.2025 08:27	14.05.2025 10:59	Да	Нет	Нет
1201 (Илья Лавренко)	CFAgent	CFAgent ... DEMO.NEW NW.js	1	00:00:05	00:00:05	0,92%	13.05.2025 08:27	13.05.2025 08:27	Да	Нет	Нет
1201 (Илья Лавренко)	Блокнот	*Безымянный Блокнот	5	00:00:17	00:00:03	3,10%	13.05.2025 11:54	13.05.2025 11:59	Да	Нет	Нет
1201 (Илья Лавренко)	Yandex	DEMO.NEW Яндекс Браузер	3	00:03:55	00:01:18	43,19%	13.05.2025 11:54	14.05.2025 10:39	Да	Нет	Нет
1201 (Илья Лавренко)	CFAgent	CFAgent ... DEMO.NEW	1	00:00:14	00:00:14	2,50%	13.05.2025 11:58	13.05.2025 11:58	Да	Нет	Нет
1201 (Илья Лавренко)	Yandex	/v1/public/askCallback?callbackName="Кричим"&requestTime= Яндекс Браузер	1	00:00:02	00:00:02	0,36%	13.05.2025 11:58	13.05.2025 11:58	Да	Нет	Нет
1201 (Илья Лавренко)	Калькулятор Windows	Калькулятор	3	00:00:31	00:00:10	5,68%	13.05.2025 11:58	13.05.2025 11:59	Да	Нет	Нет
1201 (Илья Лавренко)	Проводник	Выполнить	1	00:00:02	00:00:02	0,33%	13.05.2025 11:59	13.05.2025 11:59	Да	Нет	Нет
1201 (Илья Лавренко)	Yandex	Операторы CallForce Яндекс Браузер	1	00:00:16	00:00:16	2,91%	14.05.2025 08:30	14.05.2025 08:30	Да	Нет	Нет
1201 (Илья Лавренко)	Проводник	CFAgent	1	00:00:03	00:00:03	0,56%	14.05.2025 09:26	14.05.2025 09:26	Да	Нет	Нет
1201 (Илья Лавренко)	Yandex	Порядок обращения в техническую поддержку CallForce Яндекс Браузер	1	00:02:48	00:02:48	30,82%	14.05.2025 09:26	14.05.2025 09:28	Да	Нет	Нет
1201 (Илья Лавренко)	Yandex	Снижение бюрократической нагрузки на педагогов Яндекс Браузер (ИльинИто)	1	00:00:02	00:00:02	0,39%	14.05.2025 10:39	14.05.2025 10:39	Да	Нет	Нет
Среднее			2	00:00:45	00:00:26	8,33%					
Всего			26	00:09:04	00:05:10						

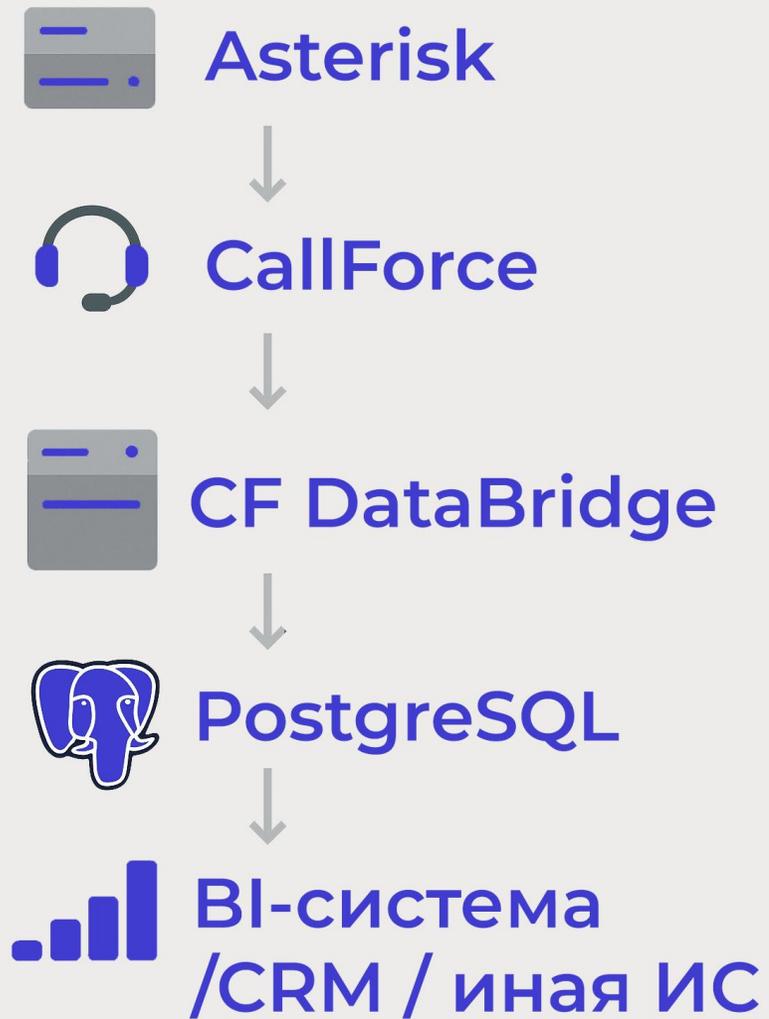
Конструктор скриптов разговоров



Супервайзер выстраивает цепочку классификации обращения, а оператор пошагово движется по ней.

Далее все звонки сортируются по классификациям, выполненным операторами в автоматически генерируемых системой отчётах.

Любой классифицированный список звонков можно выгрузить, прослушать и рассмотреть другие детали.



CallForce DataBridge: интегрируйте данные в вашу BI-систему

Модуль DataBridge обеспечивает выгрузку и синхронизацию данных из CallForce во внешнюю базу данных PostgreSQL для последующего анализа в BI-системах.

1

Сбор данных

CallForce собирает информацию о звонках, работе операторов, оценках клиентов и др.

2

Передача данных

DataBridge передает данные в базу данных PostgreSQL.

3

Анализ данных

BI-системы подключаются к PostgreSQL и позволяют анализировать данные CallForce совместно с данными CRM и других систем в поисках доп.инсайтов.

Интеграция с CRM: три уровня для максимальной эффективности

CallForce предлагает три варианта интеграции с CRM: встроенный интерфейс, СТИ-панель и универсальные возможности.

1

Встроенный интерфейс

Веб-окно CRM встраивается в приложение CFAgent, обеспечивая доступ к информации о клиенте во время разговора.

2

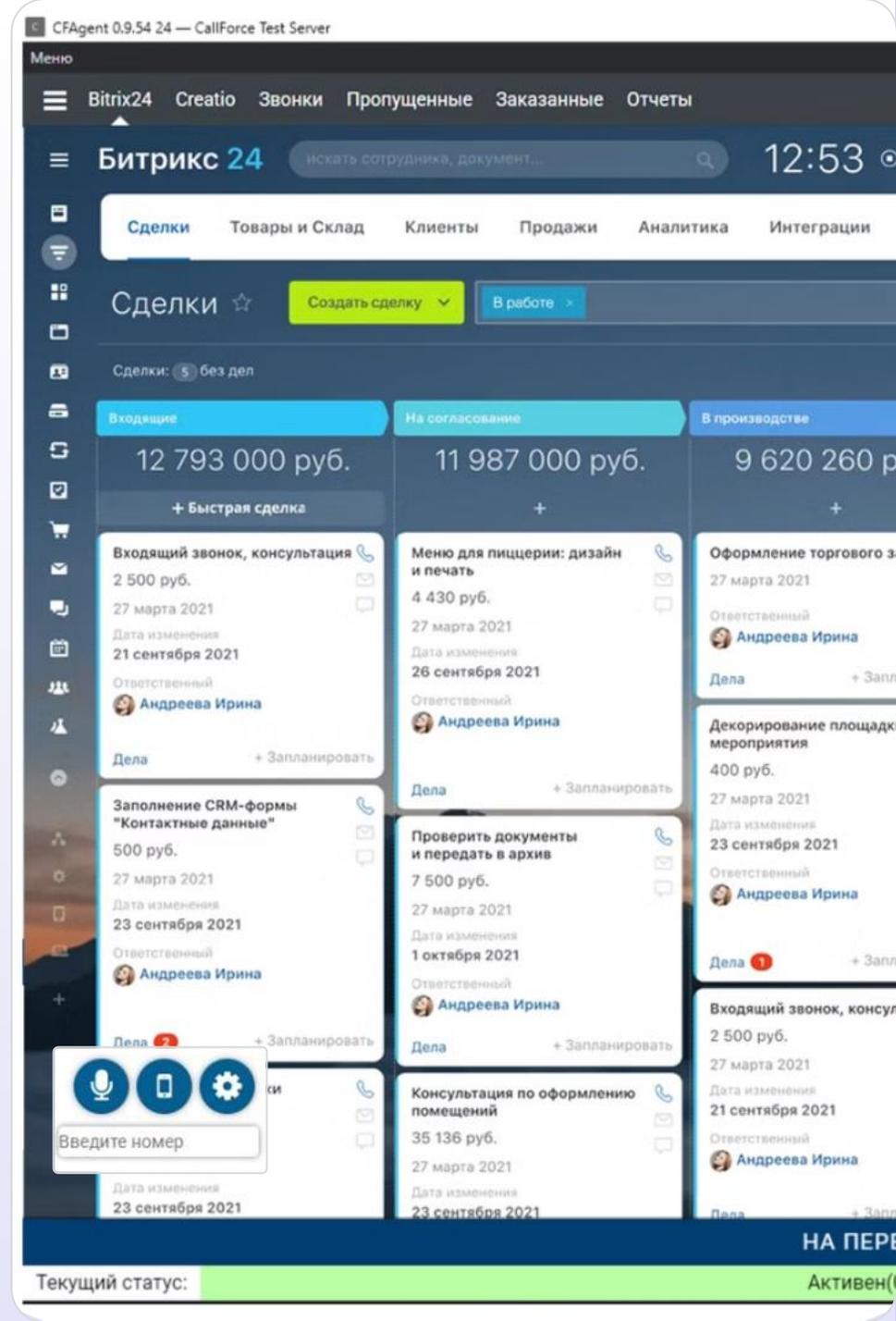
СТИ-панель

Позволяет управлять звонками непосредственно из интерфейса CRM.

3

Универсальные возможности

Интеграция с любыми информационными системами для отображения карточки контрагента и иных задач.



СТІ-панель:

удобство и надежность

1 Надежность и качество связи

Используется стабильный SIP-протокол для обеспечения качественной связи.

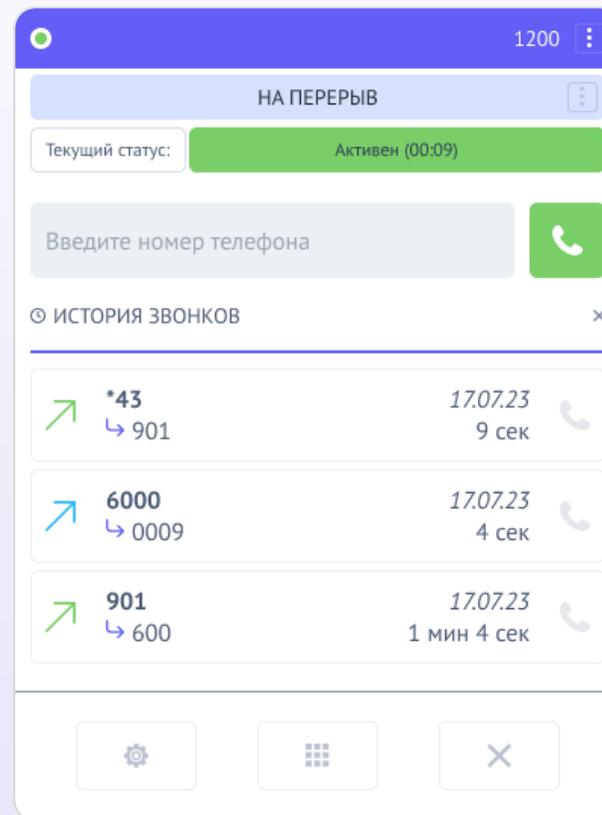
2 Удобство использования

Звонки совершаются в один клик прямо из CRM.

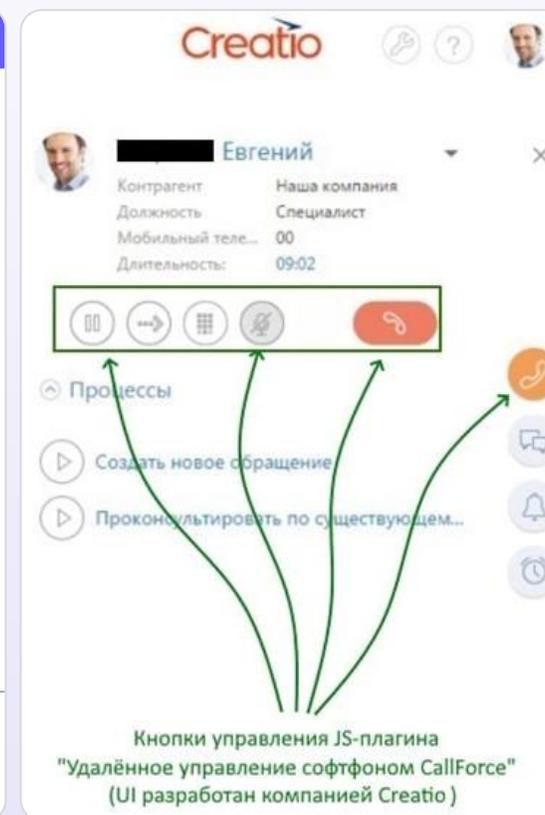
3 Гибкость настройки

Предоставляется JS-модуль в нашем дизайне или без GUI для адаптации под вашу CRM.

СТІ-панель CallForce встраивается в CRM и предоставляет полный функционал софтбокса: прием и набор номера, перевод, удержание, управление микрофоном и статусом.



В общем дизайне CallForce



Без GUI под привязку к вашим элементам

Универсальные возможности: интеграция без границ

Встроенные возможности CallForce позволяют интегрироваться с любыми информационными системами и открывать нужные окна с данными клиента в зависимости от очереди.

Гибкость и адаптивность

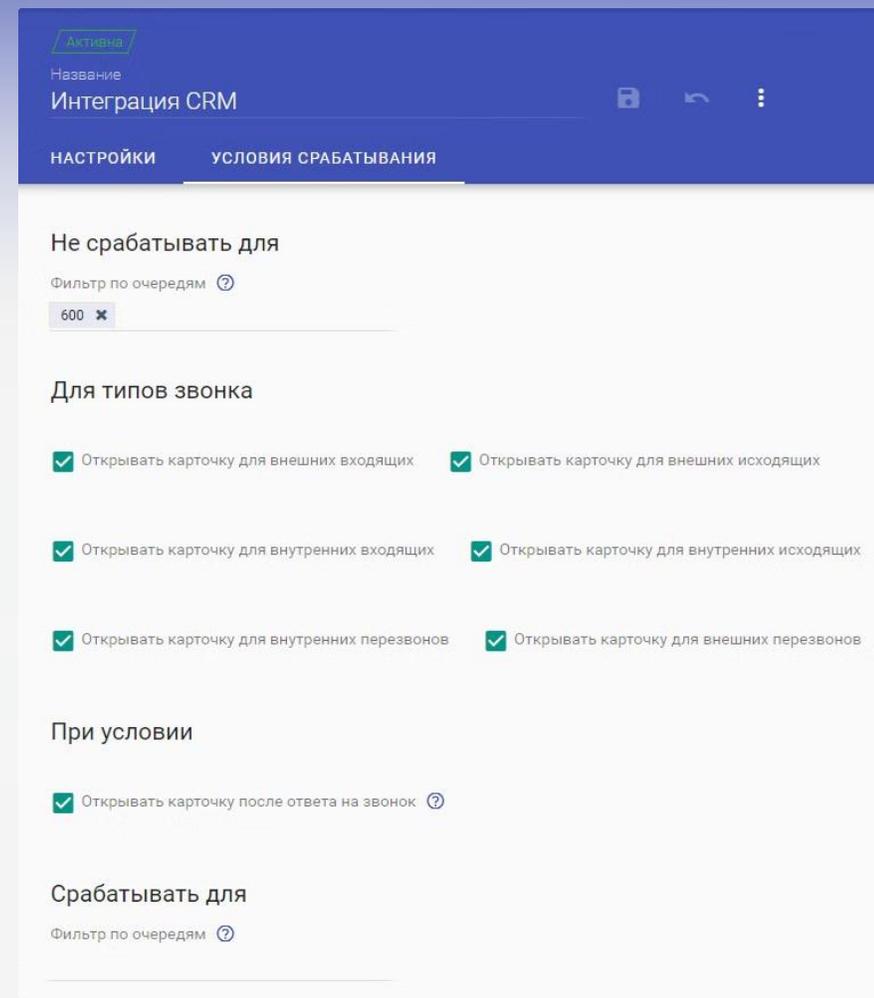
Интеграция с различными CRM и информационными системами.

Автоматизация процессов

Автоматическое открытие карточки контрагента при поступлении звонка.

Повышение эффективности

Операторы получают доступ ко всей необходимой информации в едином месте.



No-code конструктор для вашей персональной интеграции

Настраивайте реалтайм передачу данных о звонках во внешние системы через HTTP(S) — прямо из веб-интерфейса CallForce, без участия разработчиков.

События во внешние системы — по вашим правилам

Это конфигурация для отправки информации во внешние системы. Вы можете указать end-поинты, указать структуру отправляемого JSON, а также выбрать, на какие именно события и каких именно звонков нужно реагировать.

Действуйте в реальном времени

Связность процессов в обработке вызовов и действий операторов в CRM, происходящая в реальном времени, обеспечивает потенциал в автоматизации дополнительных возможностей.

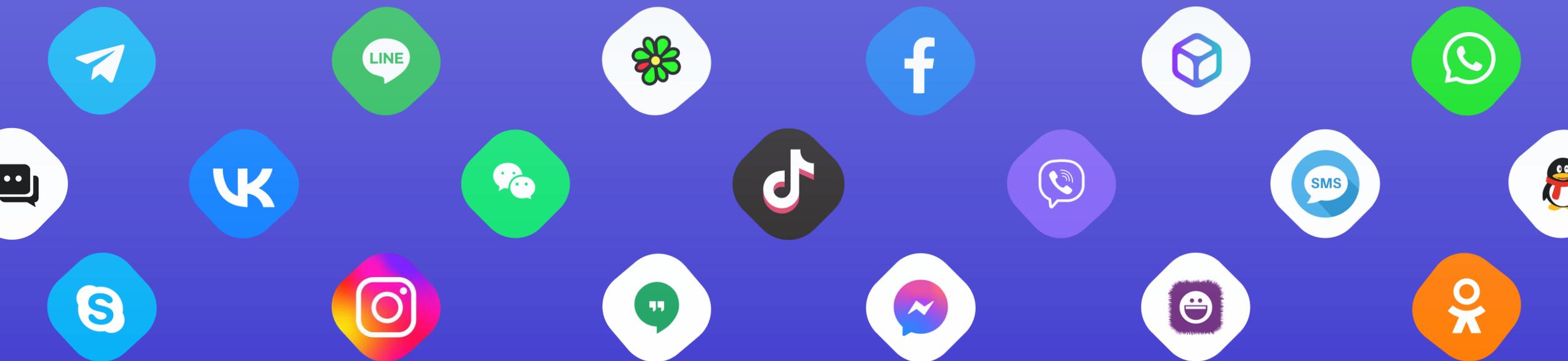
The screenshot shows a web interface for configuring data export to CRM. The title is "Отправка данных в CRM" (Data export to CRM). The interface is divided into several sections, each with a title and a list of filter options. The top navigation bar includes "ОСНОВНЫЕ", "ФИЛЬТРЫ", "СХЕМА JSON", and "РАСПИСАНИЕ". The "ФИЛЬТРЫ" (Filters) section is active. The filters are:

- Фильтр по номерам** (Filter by numbers):
 - Фильтр операторов (Operator filter): 123,234,345
 - Фильтр очередей (Queue filter): 600
- Фильтр по направлению звонка** (Filter by call direction):
 - Внешние входящие (External incoming)
 - Внешние исходящие (External outgoing)
 - Внутренние входящие (Internal incoming)
 - Внутренние исходящие (Internal outgoing)
- Фильтр по событию** (Filter by event):
 - Событие "start" (Event "start")
 - Событие "join" (Event "join")
 - Событие "connected" (Event "connected")
 - Событие "end" (Event "end")
 - Событие "leave" (Event "leave")
 - Событие "transfer" (Event "transfer")
- Фильтр по типу сессии** (Filter by session type):
 - Сессии оператора (Operator sessions)
 - Сессии очереди (Queue sessions)
 - Сессии IVR (IVR sessions)
 - Сессии оценок (Rating sessions)
 - Сессии внешних номеров (External number sessions)
 - Другие сессии (Other sessions)

CallForce Omni

Объедините голосовые и текстовые коммуникации:

- для супервайзеров: единый контроль, снижение нагрузки, автоматизация и аналитика
- для операторов: одно окно, общая очередь и помощь в ответах



CallForce Omni:

контроль, эффективность, удобство общения



Смешанная очередь обращений

Обрабатывайте текстовые и голосовые обращения в одной очереди с общими статусами и контролем загрузки операторов.



Единый интерфейс для операторов

Все обращения — в одном окне. Меньше переключений, быстрее ответы, выше качество.



Сквозная аналитика

Мониторьте показатели по операторам, очередям, каналам, площадкам и тематикам. Один дашборд — полная картина.



Автоматизация ответов

Настраивайте шаблоны и создавайте чат-ботов, чтобы ускорить реакцию и разгрузить сотрудников.



Помощь в диалогах

Операторы получают подсказки и готовые ответы — меньше ошибок, выше продуктивность.



Управление качеством

Анализируйте диалоги, выявляйте узкие места, улучшайте клиентский опыт.

Охватите все каналы коммуникации

Обрабатывайте обращения из любых каналов — сайт, Telegram, WhatsApp, ВКонтакте и другие — централизованно, без потерь и хаоса.

Единый интерфейс

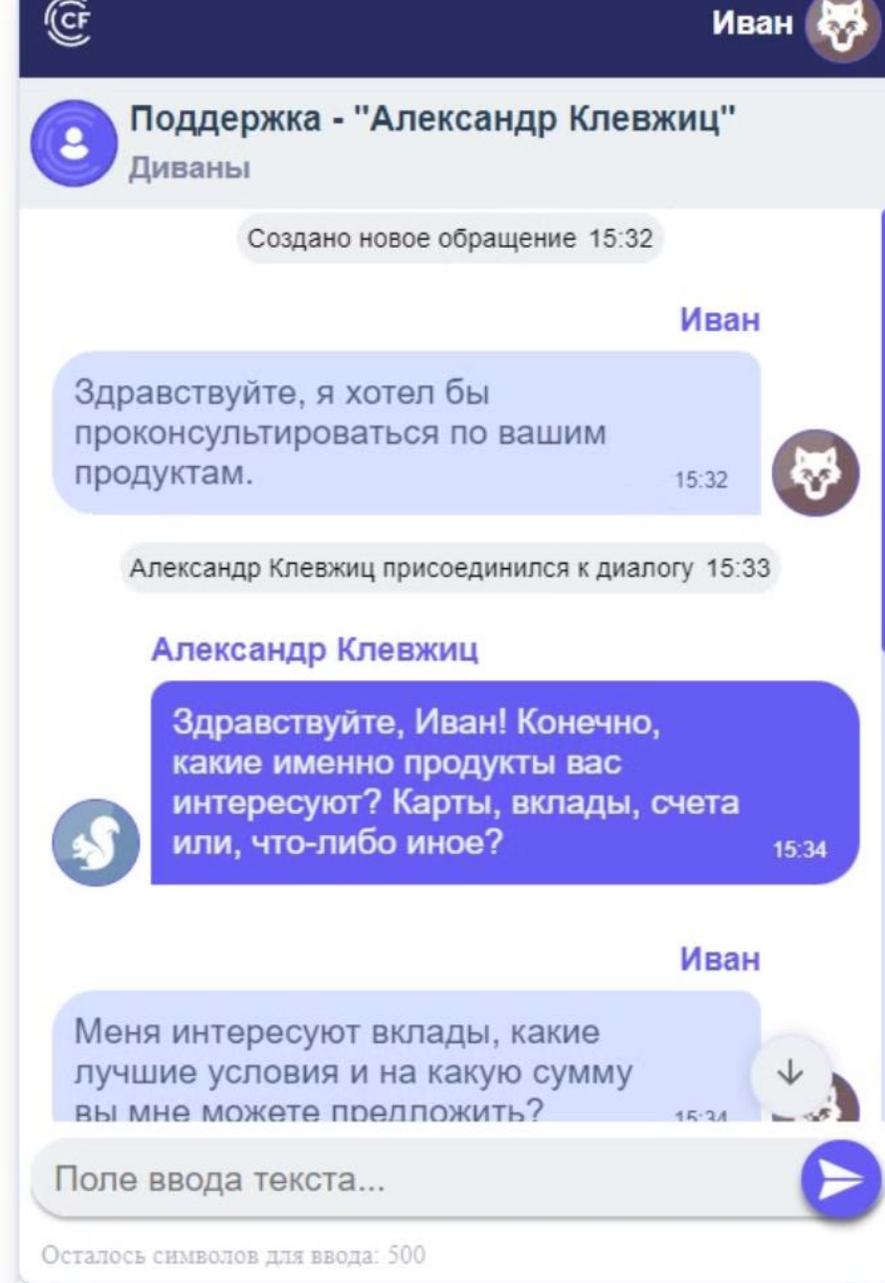
Операторы обрабатывают все типы обращений в одном окне, что повышает эффективность работы.

Улучшенный клиентский опыт

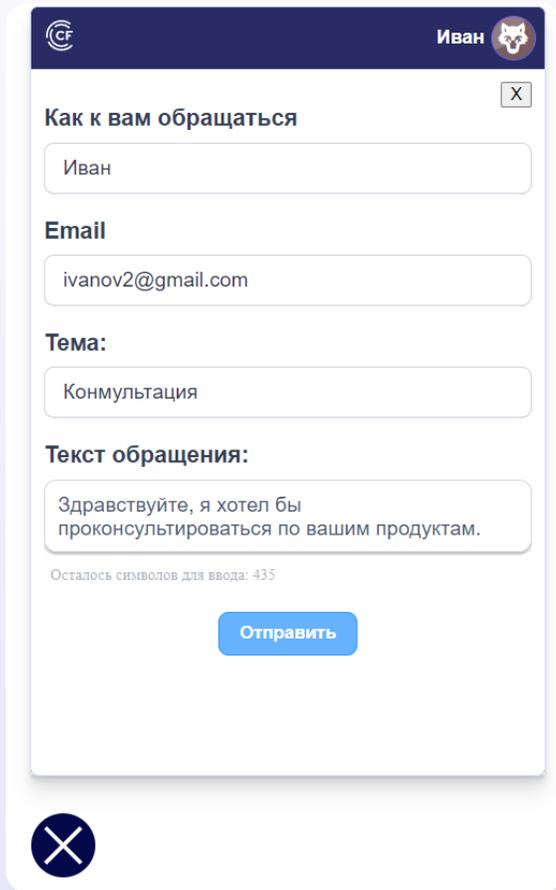
Клиенты выбирают удобный канал связи, не переключаясь между приложениями.

Повышение эффективности

Оmnikanальность позволяет сократить время обработки обращений и улучшить качество обслуживания.



Оmnиканальность: объединенная очередь обращений



CF Иван

Как к вам обращаться

Иван

Email

ivanov2@gmail.com

Тема:

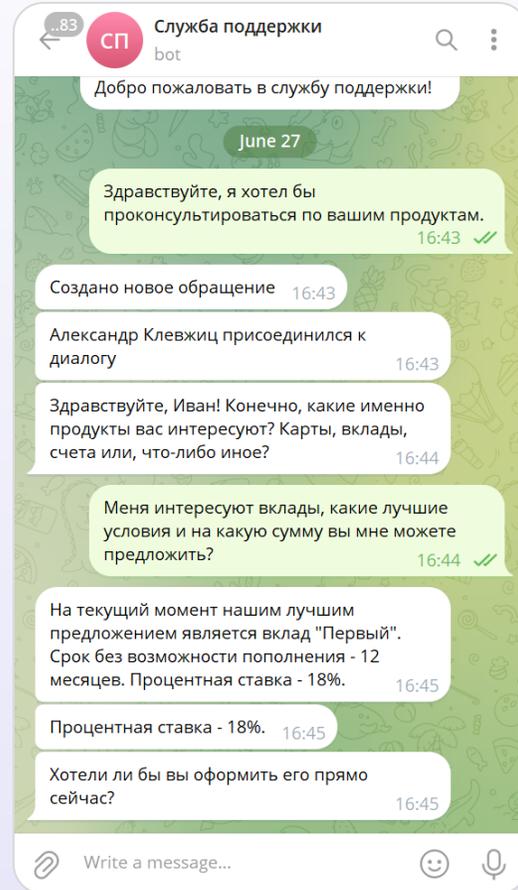
Консультация

Текст обращения:

Здравствуйте, я хотел бы проконсультироваться по вашим продуктам.

Осталось символов для ввода: 435

Отправить



Веб-чат и Telegram

Виджет онлайн чата для ваших сайтов, с возможностью разделения источников и подключение Telegram

Настройка каналов и источников

Каждое обращение маркируется по каналам и площадкам, операторы сразу видят источник и тему обращения

Гибкое распределение и масштабируемость

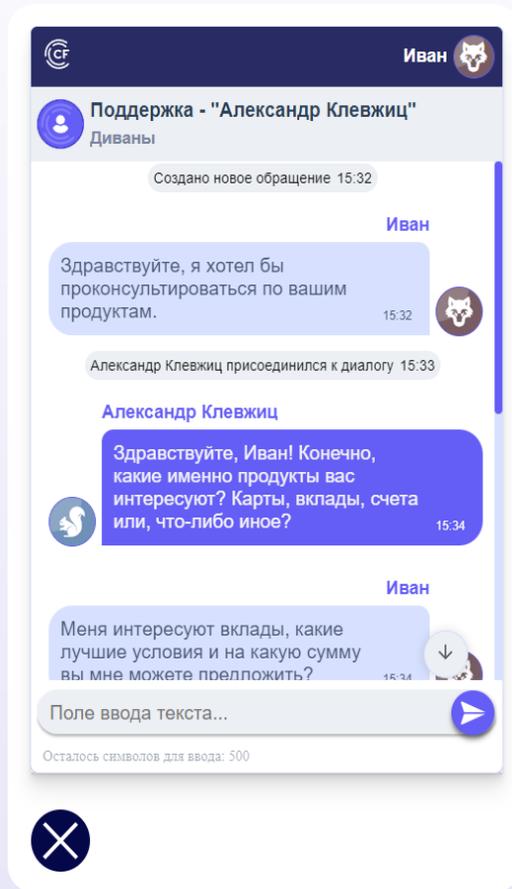
Распределение текстовых обращений между операторами можно настроить для каждой конкретной очереди

Маркировка и маршрутизация

- Неограниченное число, подключаемых Telegram-ботов с индивидуальной маркировкой
- Виджет сайта можно расположить на разных ресурсах и промаркировать каждый индивидуально

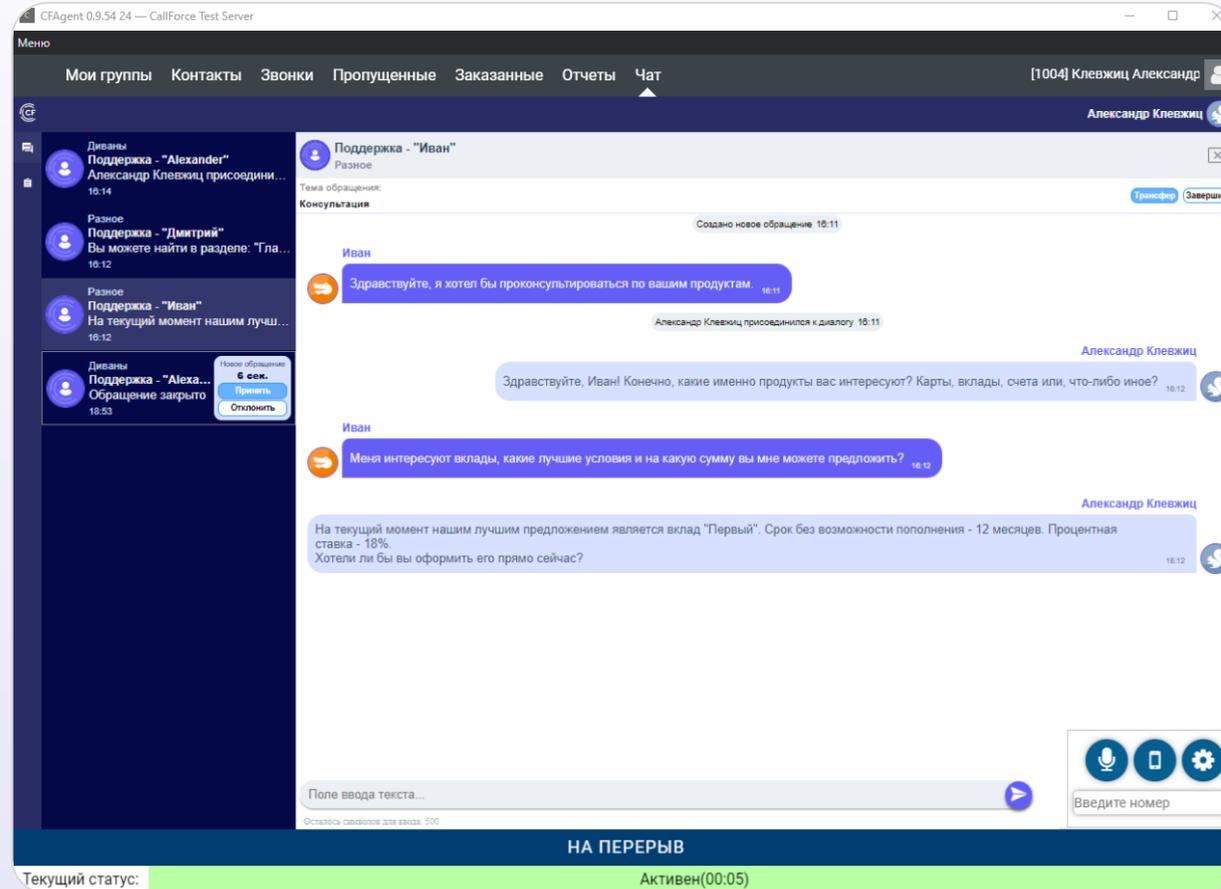
Единый омни интерфейс операторов

Клиент



Обращение через
веб-виджет сайта

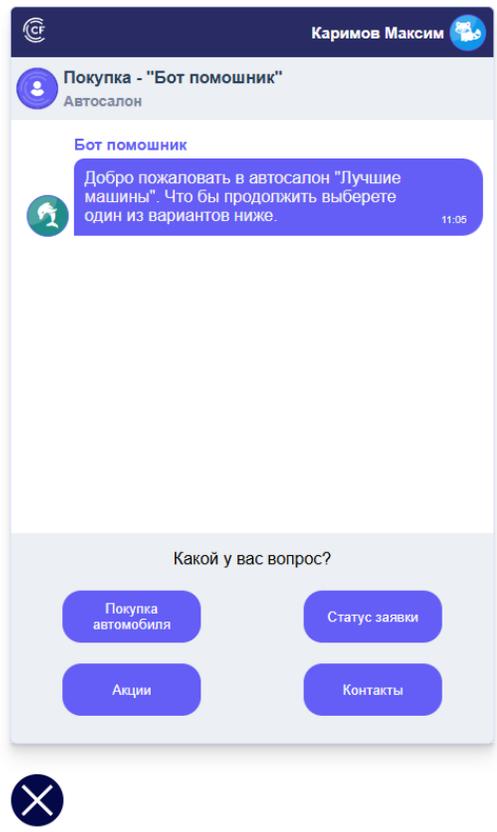
Оператор



Обработка обращений в одном окне
Единый интерфейс оператора работы с голосовыми
и текстовыми каналами в смешанном режиме

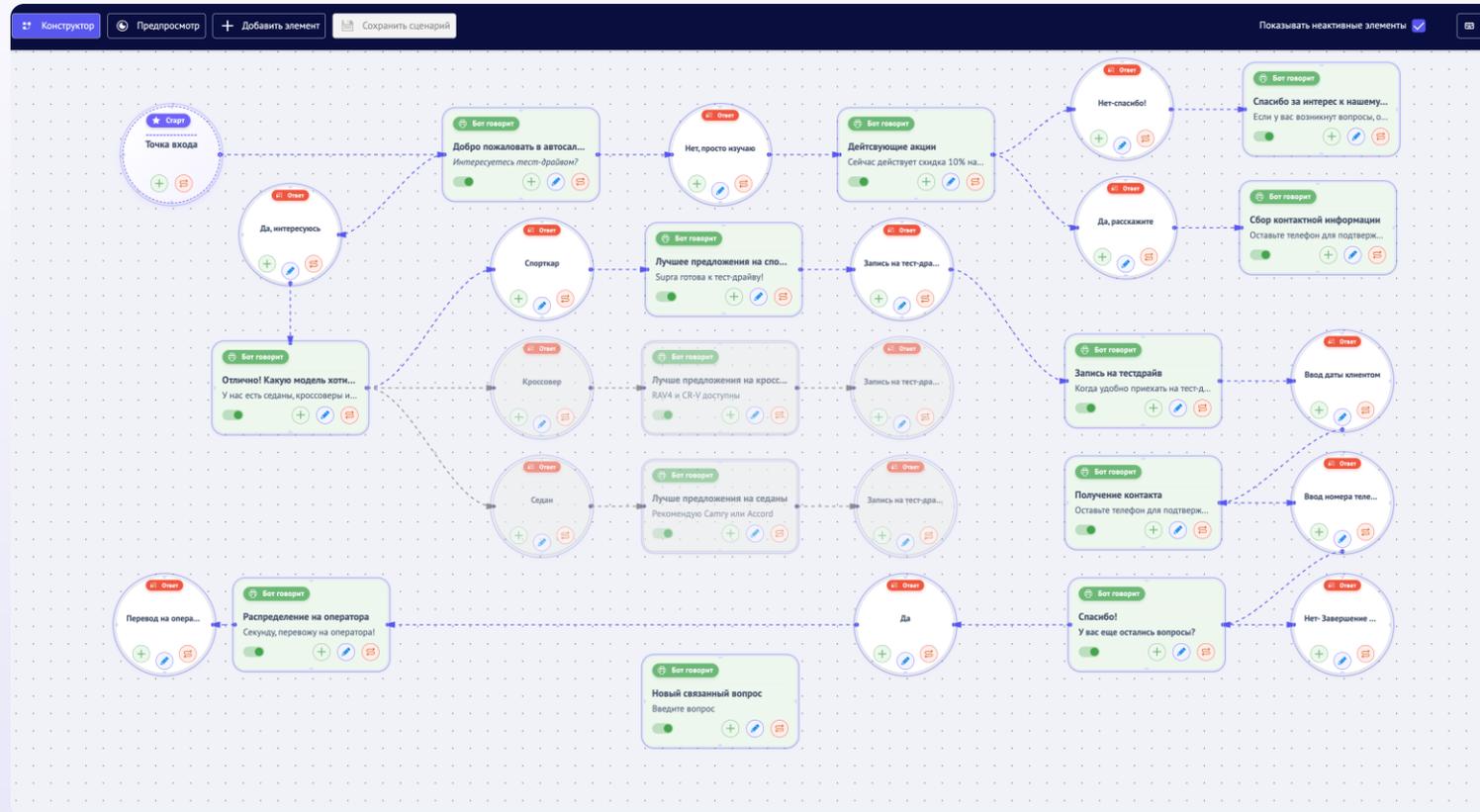
Автоматизируйте коммуникации

Клиент



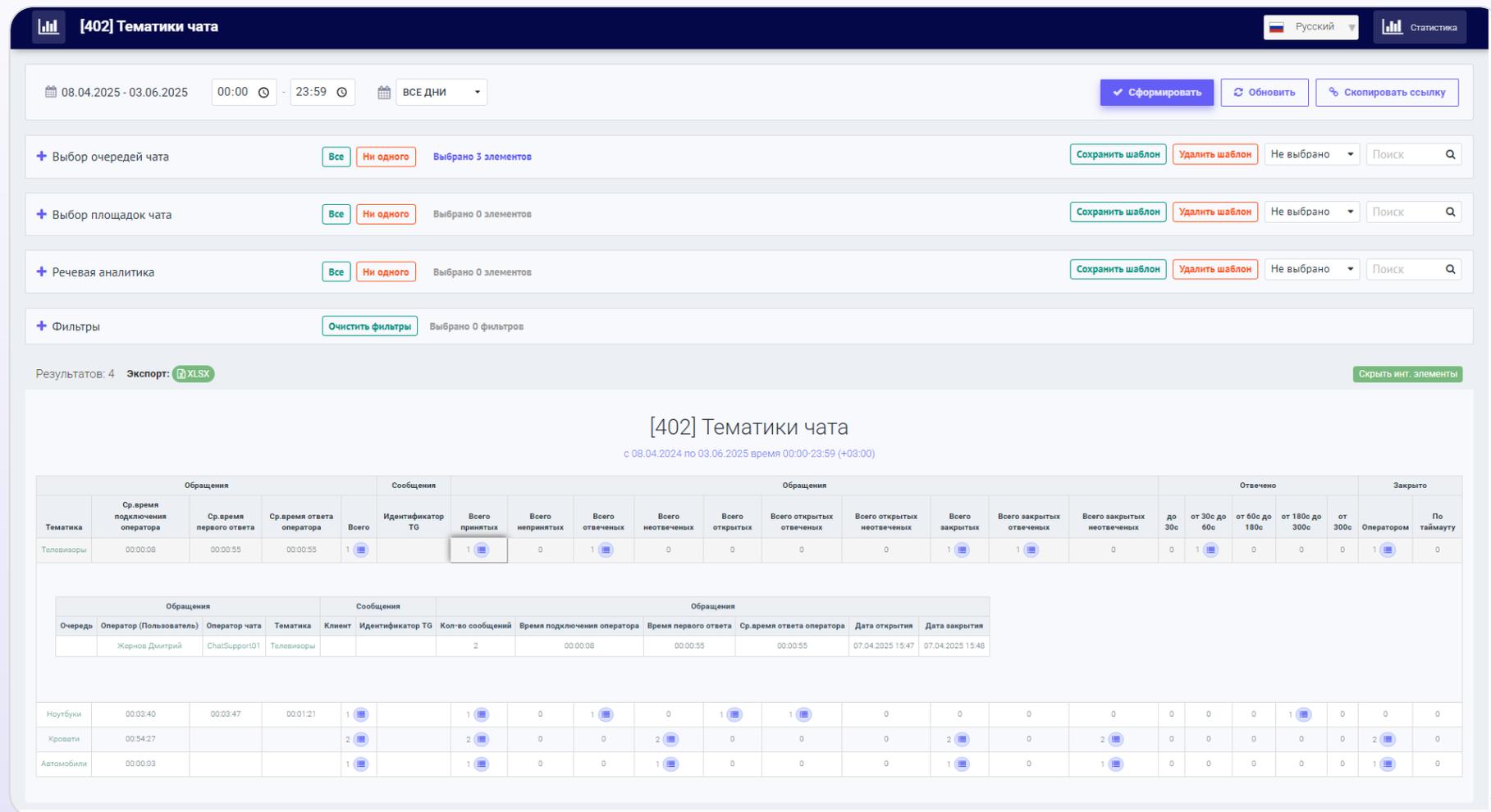
Диалог с ботом
в веб-виджете сайта

Конструктор чат-ботов



Сценарий создаёт супервайзер — без участия программиста:
автоматизируйте обращения и их распределение, снижая нагрузку на КЦ
и улучшая пользовательский опыт

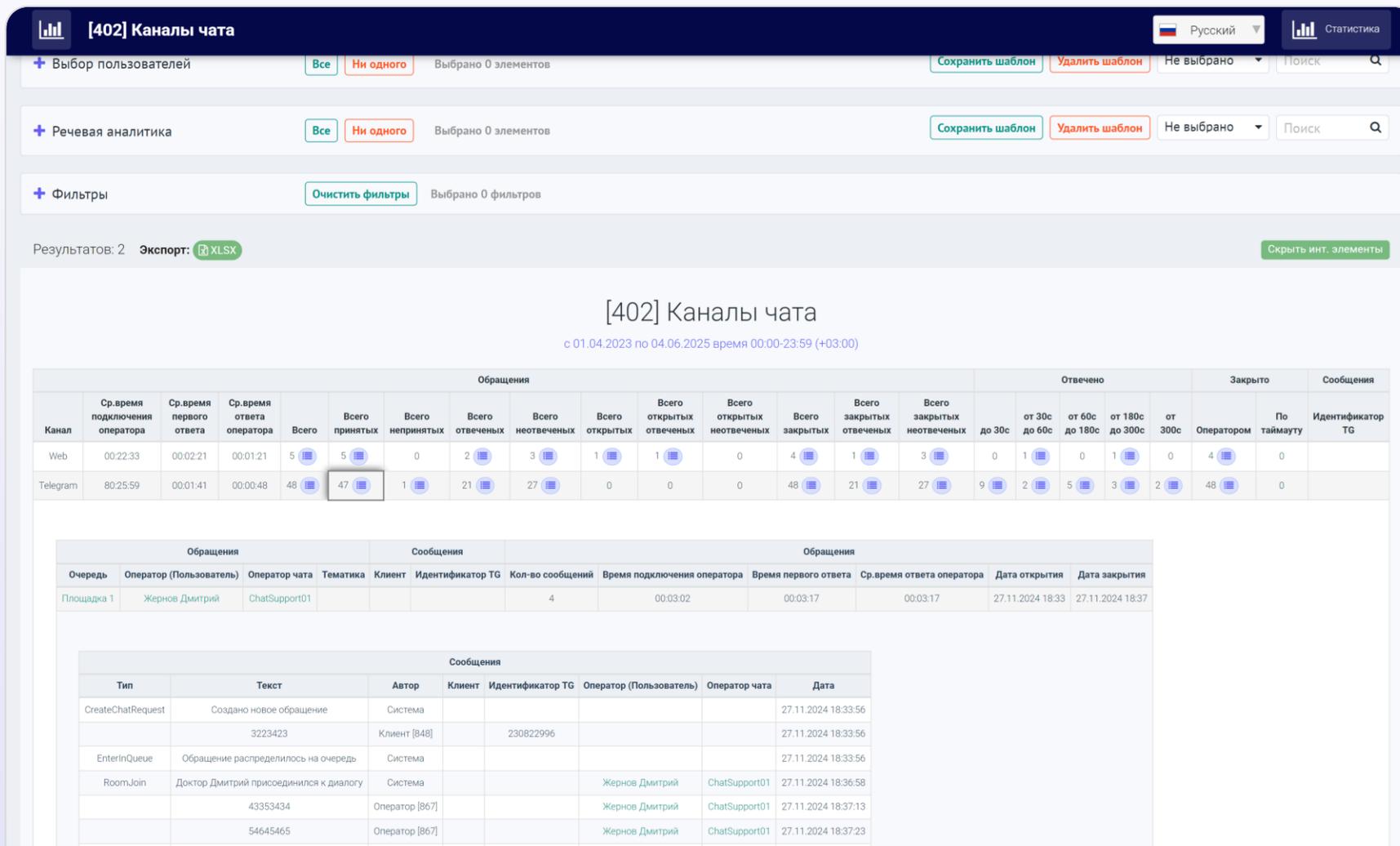
Отчет омниканальности по тематикам



Понимайте, что волнует клиентов, и как быстро вы на это реагируете:

- анализируйте обращения по тематикам
- отслеживайте загрузку и скорость реакции команды
- выявляйте узкие места и потребности клиентов
- принимайте решения на основе реальных данных

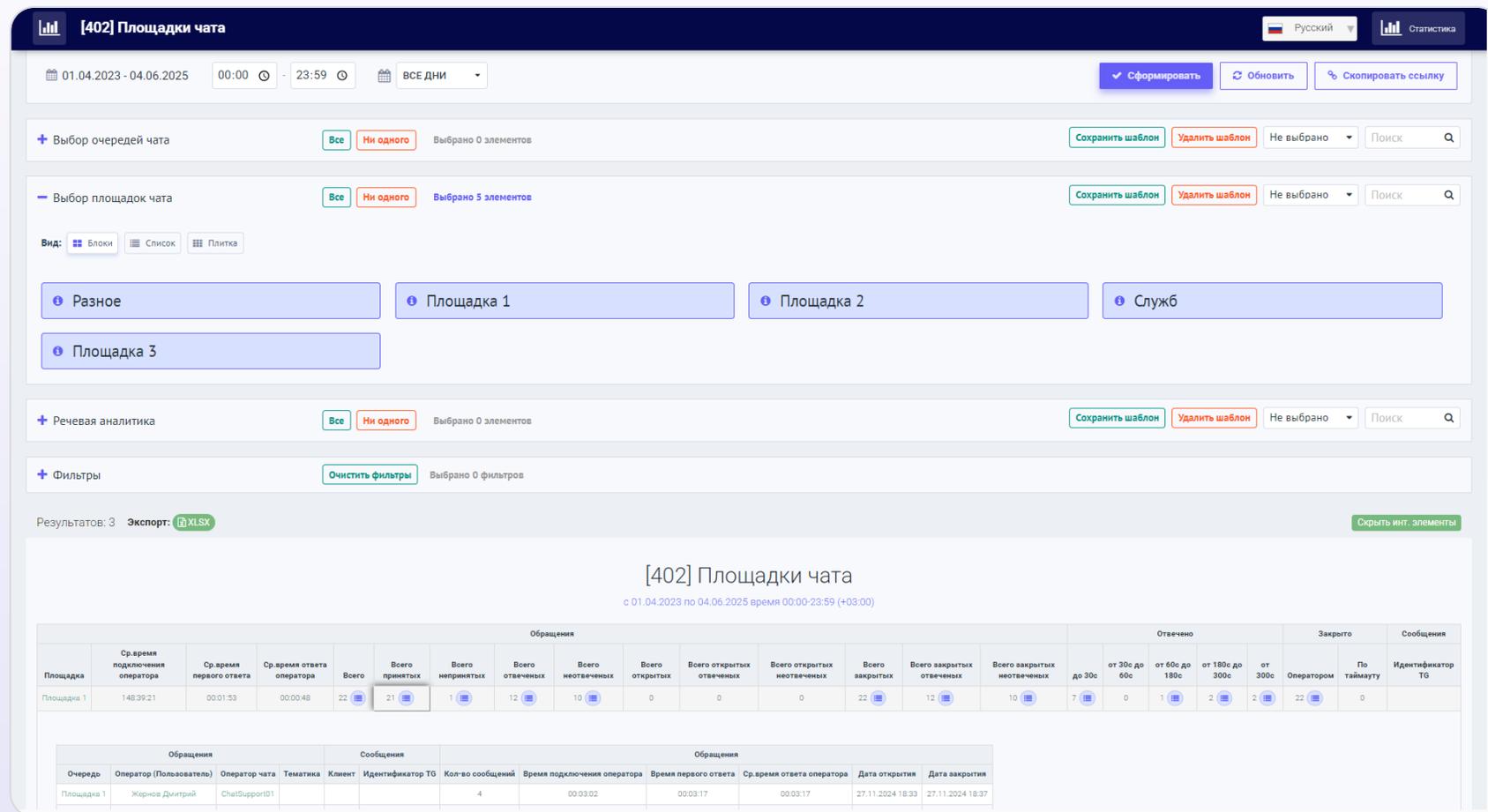
Отчет омниканальности по каналам



Сравнивайте эффективность и нагрузку по каждому каналу (Web / Telegram / WhatsApp и тд) в едином отчёте:

- выявляйте перегрузки,
- контролируйте качество обслуживания
- распределяйте ресурсы осознанно

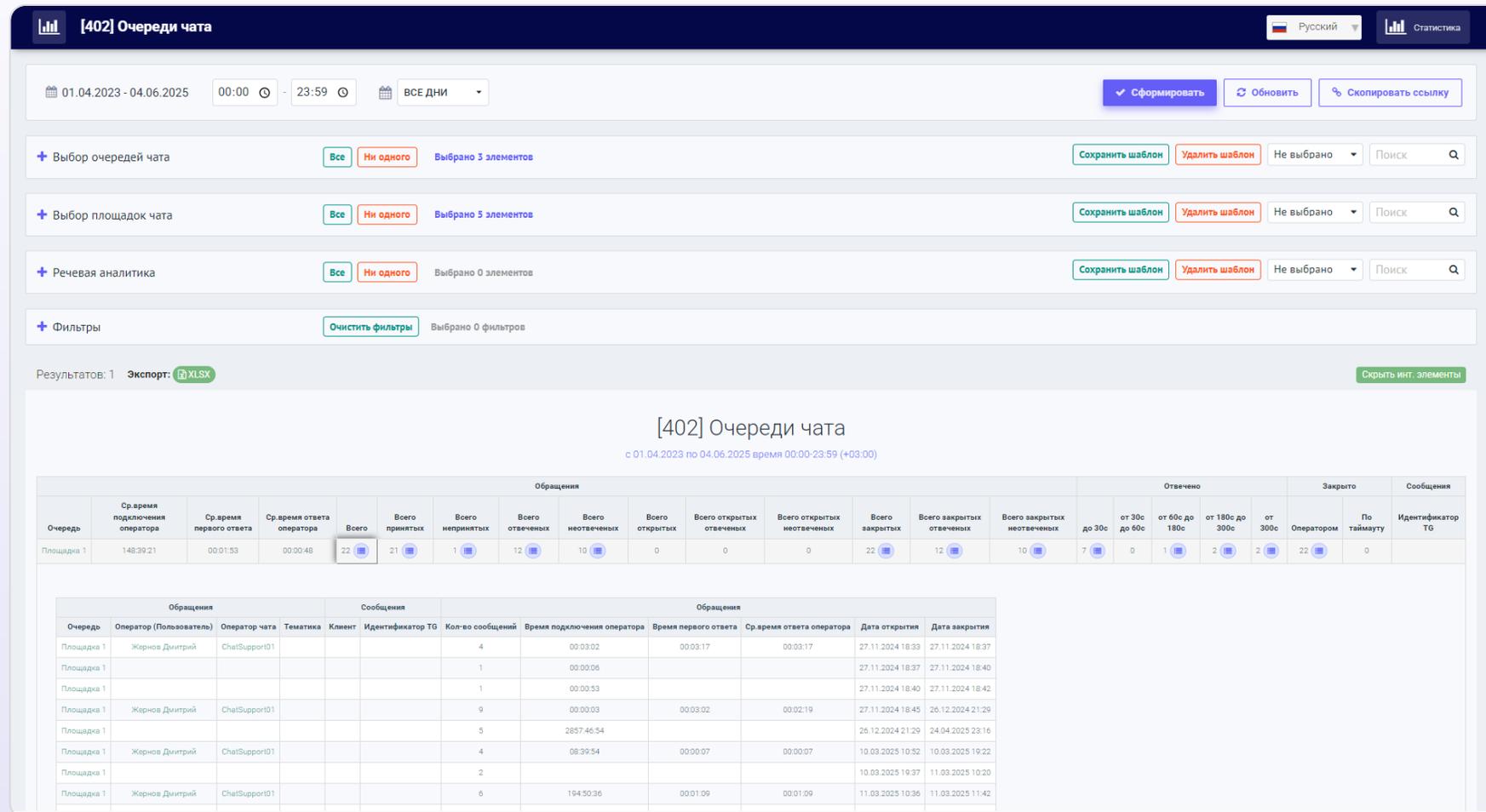
Отчет омниканальности по площадкам



Сравнивайте эффективность и нагрузку по площадкам (источникам обращений: сайтам, лендингам, отдельным проектам и т.д.) в едином отчёте:

- определяйте, какие площадки перегружены или неэффективны
- выявляйте недообслуженные сегменты клиентов
- распределяйте операторов и ресурсы осознанно
- управляйте качеством по каждому источнику отдельно

Отчет омниканальности по очередям



Контролируйте эффективность и баланс нагрузки в чат-очередях:

- следите за временем ответа и количеством непринятых обращений
- оценивайте, как обрабатываются обращения по каждой очереди
- выявляйте дисбаланс в распределении ресурсов
- повышайте скорость и стабильность обработки

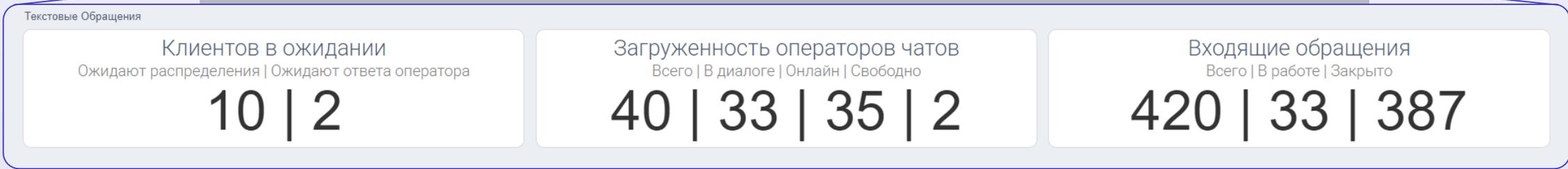
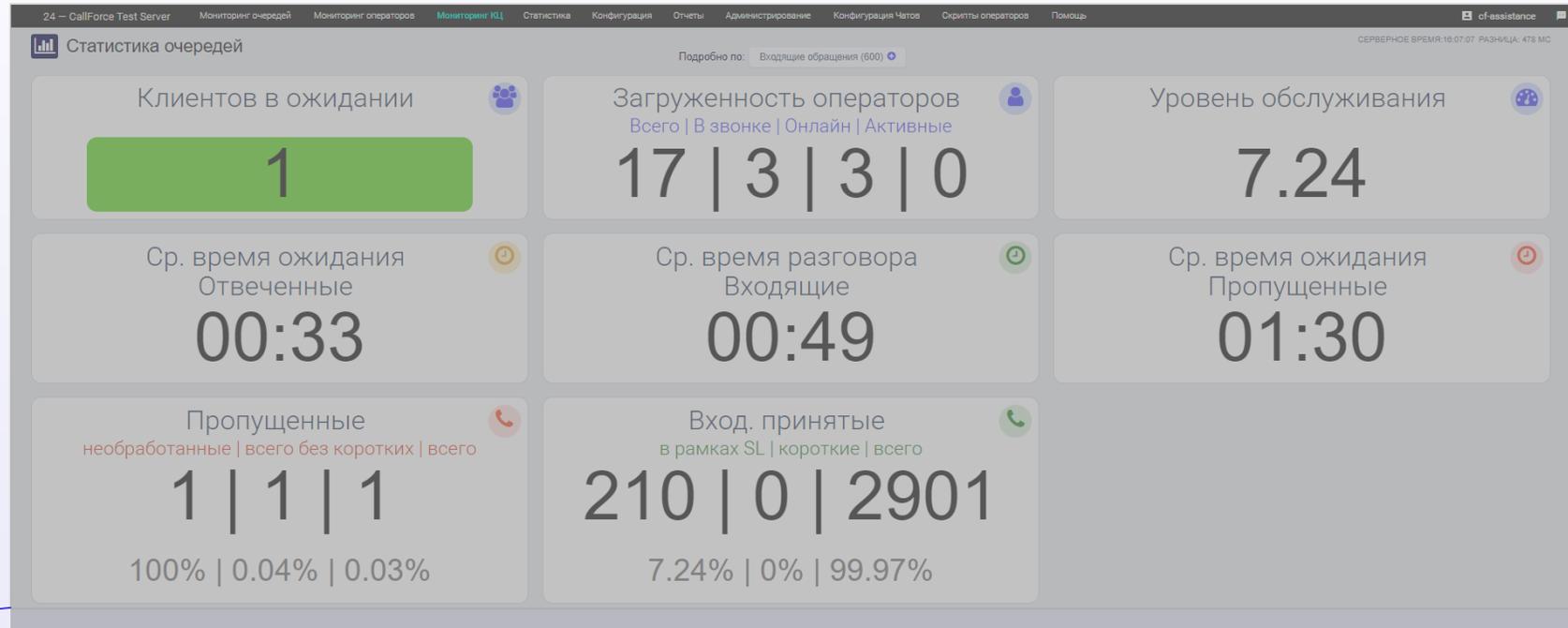
Отчет омниканальности по спискам обращений

Обращения			Сообщения		Обращения						
Очередь	Оператор (Пользователь)	Оператор чата	Тематика	Клиент	Идентификатор TG	Кол-во сообщений	Время подключения оператора	Время первого ответа	Ср. время ответа оператора	Дата открытия	Дата закрытия
Площадка 1	Жернов Дмитрий	ChatSupport01				4	00:03:02	00:03:17	00:03:17	27.11.2024 18:33	27.11.2024 18:37
Площадка 1	Жернов Дмитрий	ChatSupport01				9	00:00:03	00:03:02	00:02:19	27.11.2024 18:45	26.12.2024 21:29
Площадка 1	Жернов Дмитрий	ChatSupport01				4	08:39:54	00:00:07	00:00:07	10.03.2025 10:52	10.03.2025 19:22
Площадка 1	Жернов Дмитрий	ChatSupport01				6	194:50:36	00:01:09	00:01:09	11.03.2025 10:36	11.03.2025 11:42
	Жернов Дмитрий	ChatSupport01				3	00:00:39	00:00:19	00:00:19	11.03.2025 23:04	11.03.2025 23:06
	Жернов Дмитрий	ChatSupport01				8	10:38:06	00:00:34	00:00:53	11.03.2025 23:08	12.03.2025 11:05
	Жернов Дмитрий	ChatSupport01				9	00:00:11	00:01:05	00:01:12	12.03.2025 11:16	12.03.2025 11:32
	Жернов Дмитрий	ChatSupport01				7	00:00:10	00:01:09	00:00:43	12.03.2025 11:32	12.03.2025 13:24
	Александр Иванов	Ivanov_A				9	625:35:55	00:01:52	00:04:29	19.03.2025 13:25	26.03.2025 15:22
	Жернов Дмитрий	ChatSupport01	Телевизоры			2	00:00:08	00:00:55	00:00:55	07.04.2025 15:47	07.04.2025 15:48
	Александр Иванов	Ivanov_A				2	00:04:45	00:04:59	00:04:59	15.04.2025 10:41	15.04.2025 10:46
	Александр Иванов	Ivanov_A				3	00:03:03	00:00:50	00:00:50	15.04.2025 10:46	15.04.2025 10:51
	Александр Иванов	Ivanov_A				2	00:57:02	00:01:51	00:01:51	15.04.2025 10:52	15.04.2025 11:47
	david_p	David_p				8	00:50:45	00:00:07	00:00:07	21.04.2025 15:59	22.05.2025 16:22
Площадка 1	Жернов Дмитрий	ChatSupport01				2	00:00:08	00:00:16	00:00:16	22.05.2025 16:41	22.05.2025 16:44
Площадка 1	Жернов Дмитрий	ChatSupport01				3	00:01:38	00:00:10	00:00:10	22.05.2025 16:44	22.05.2025 16:47

Отслеживайте обращения в деталях: кто, когда и как быстро ответил:

- анализируйте обращения на уровне отдельных диалогов
- выявляйте проблемные случаи с задержками и недочётами
- проверяйте работу конкретных операторов
- выгружайте данные для внутреннего разбора и контроля качества

Единый дашборд текстовых и голосовых обращений



Управляйте шаблонами ответов операторов: создавайте свои, масштабируйте имеющиеся

The screenshot shows a web interface for managing chat templates. On the left is a sidebar with navigation items: "Очереди чатов", "Операторы чатов", "Телеграм боты", "Именованние внешних площадок", "Шаблоны чата" (highlighted), "Тематики обращений чата", and "Шаблоны чата (история)". The main area is titled "Шаблоны чата" and contains a search bar. Below the search bar, a list of templates is shown, with "Приветствие" selected. The details for the "Приветствие" template are displayed in a card view. The card has a blue header with the title "Приветствие" and icons for lock, refresh, and menu. The main content area shows the following details:

- Активен
- Создан
07.04.2025 15:28
- Сообщение
Здравствуйте, по какому вопросу?
- Доступен на всех площадках
- Доступен только привязанному оператору ?
- Привязанный оператор
Дмитрий Жернов

Оmnиканальность: эффективность, контроль, удобство

Единое окно для всех обращений

Все каналы — Telegram, сайт, соцсети и чат-боты — в одном интерфейсе.

Операторы работают быстрее, не переключаясь между системами.

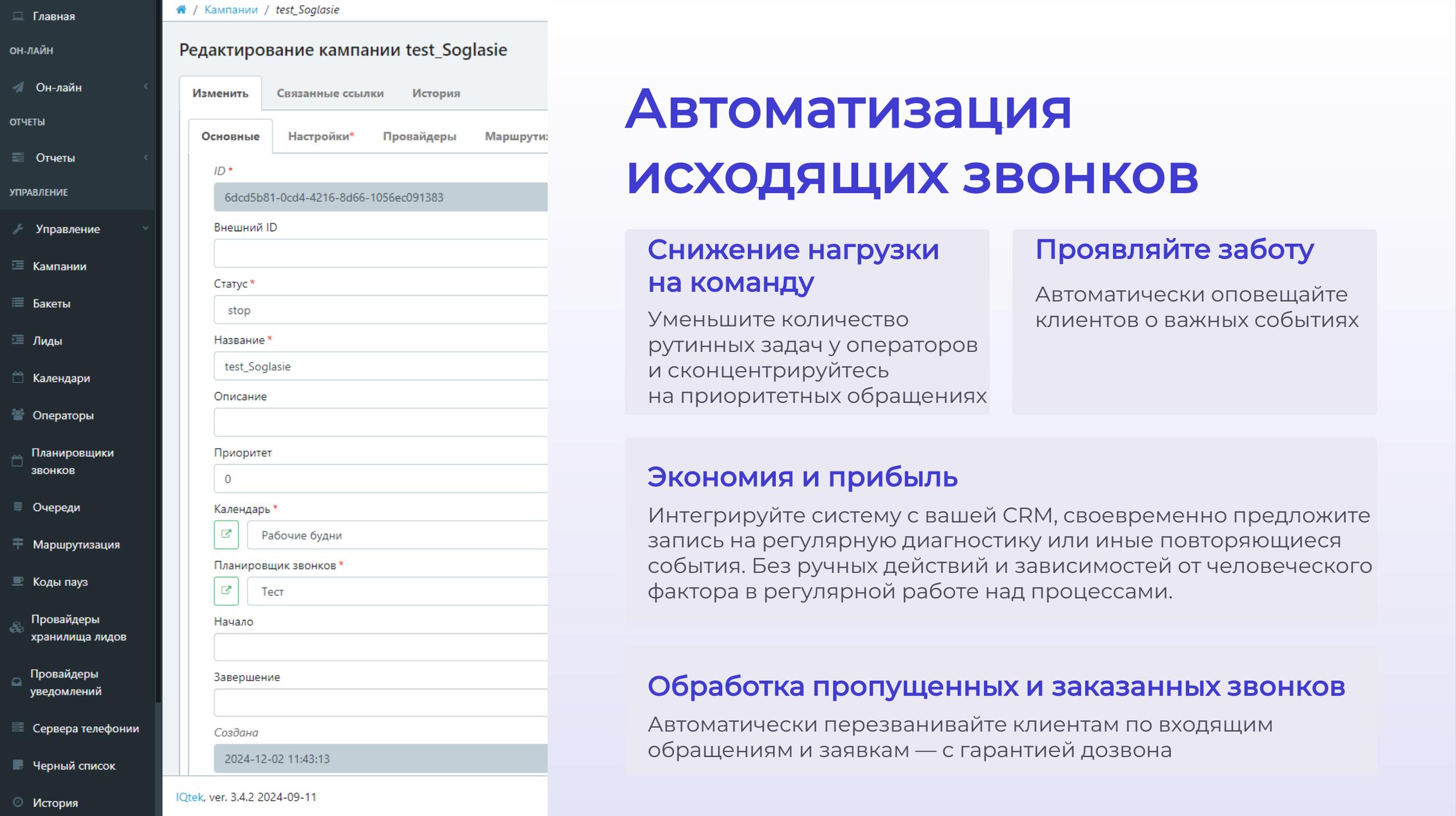
Общая очередь с управлением нагрузкой

Голосовые и текстовые обращения поступают в единую очередь с общей статус-моделью.

Супервайзер управляет паузами и приоритетами в одном месте.

Контроль и развитие сервиса

- Клиенты пишут туда, где им удобно
- Вы видите всю картину по обращениям, каналам, тематикам и операторам
- Настраиваете автоматизацию, шаблоны и чат-ботов
- Повышаете скорость и качество обслуживания



Редактирование кампании test_Soglasie

Изменить

Связанные ссылки

История

Основные

Настройки*

Провайдеры

Маршруты:

ID *

6dcd5b81-0cd4-4216-8d66-1056ec091383

Внешний ID

Статус *

stop

Название *

test_Soglasie

Описание

Приоритет

0

Календарь *

Рабочие будни

Планировщик звонков *

Тест

Начало

Завершение

Создана

2024-12-02 11:43:13

Автоматизация ИСХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

Снижение нагрузки на команду

Уменьшите количество рутинных задач у операторов и сконцентрируйтесь на приоритетных обращениях

Проявляйте заботу

Автоматически оповещайте клиентов о важных событиях

Экономия и прибыль

Интегрируйте систему с вашей CRM, своевременно предложите запись на регулярную диагностику или иные повторяющиеся события. Без ручных действий и зависимостей от человеческого фактора в регулярной работе над процессами.

Обработка пропущенных и заказанных звонков

Автоматически перезванивайте клиентам по входящим обращениям и заявкам — с гарантией дозвона

AD-аутентификация

Безопасный и удобный доступ через корпоративную учётную запись



Мгновенный вход в CallForce

Без ввода пароля — по доменной записи Windows или по логину/паролю из домена



Быстрая смена пользователей

Система автоматически определяет, кто зашёл за компьютер, и переключает профиль



Автоматическое управление доступами

Учетные записи создаются и блокируются автоматически — по данным LDAP



Централизованный контроль

Управляйте доступом всех сотрудников из Active Directory:

- быстро предоставляйте доступ новым сотрудникам ко всем сервисам
- мгновенно блокируйте доступ при увольнении без риска забытых аккаунтов



Надёжная защита от несанкционированного доступа

Исключение ошибок, связанных с ручным управлением учётными данными



Подходит для организаций с распределённой инфраструктурой и высоким уровнем требований к информационной безопасности

Речевая аналитика

Как перейти от выборочного прослушивания к аналитике всех диалогов с саммари и проверкой стандартов без ручной рутины

01



До использования речевой аналитики



- Реактивные разборы эскалированных инцидентов



До использования речевой аналитики



- Реактивные разборы эскалированных инцидентов
- Догадки о популярных запросах, упоминаниях конкурентов, частых возражениях и их обработке



До использования речевой аналитики



- Реактивные разборы эскалированных инцидентов
- Догадки о популярных запросах, упоминаниях конкурентов, частых возражениях и их обработке
- Не видно причин повторных обращений и «узких мест» в процессах



До использования речевой аналитики



- Реактивные разборы эскалированных инцидентов
- Догадки о популярных запросах, упоминаниях конкурентов, частых возражениях и их обработке
- Не видно причин повторных обращений и «узких мест» в процессах
- Обратная связь операторам запаздывает, обучение растягивается



Транскрибация звонков весь диалог в тексте

24 - CallForce Test Server | Мониторинг очередей | Мониторинг операторов | Мониторинг КЦ | Статистика | Конфигурация | Отчеты | Администрирование | Конфигурация Чатов | Скрытие операторов | Помощь

cf-assistance

ОТЧЁТ ПО ОЧЕРЕДЯМ

ВЫБОР ОПЕРАТОРОВ: Все | Ни одного | Выбрано 0 элементов

ВЫБОР ВИРТУАЛЬНЫХ ГРУПП: Все | Ни одного | Выбрано 0 элементов

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА: Все | Ни одного | Выбрано 2 элемента

Вид: Блоки | Список | Плитка

Невнятная речь: «говорите медленнее», «невнятно говорить»

Слова-паразиты: «такого того», «букаважно»

ФИЛЬТРЫ: Очистить фильтры | Выбрано 0 фильтров

ИНТЕРВАЛ РАЗБИВКИ: Час | РЕЖИМ: Про | ЭКСПОРТ: XLSX | [Скрыть итг. элементы](#)

Транскрибация звонка linkedid - "1748251298.612879"

Очередь: Квартиры

Клиент
Добрый день. 00:00 - 00:02

Оператор
Здравствуйте. Меня зовут Анна, я менеджер по недвижимости. Как я могу к вам обращаться? 00:03 - 00:07

Клиент
Меня зовут Игорь. Интересует продажа квартиры. 00:09 - 00:11

Оператор
Отлично, Игорь. Подскажите, а в каком районе находится квартира и какая у нее площадь? 00:13 - 00:20

Клиент
Центр города, 65 квадратов, двухкомнатная. 00:22 - 00:27

Оператор
Хороший вариант. Сейчас там спрос высокий. Вы уже оценивали стоимость или хотите консультацию? 00:30 - 00:38

Клиент
Пока нет, хотел бы узнать, сколько примерно это могло бы стоить. 00:41 - 00:46

Оператор
Похожие объекты в центре продаются за 12-14 млн. Могу уточнить детали: ремонт, этаж, дом кирпичный или панельный? 00:49 - 01:01

Очередь	Коэффициенты Обработки звонков	Сводка по Звонкам					
Номер	Ур. Обслуж. (%)	Поступ. внут.	Отв. внут.	Несост. внут.	LCR, %	% Несост. внут.	
600	93,77%	0%	770	0	770	0	0%

ЭКСПОРТ: XLSX

Дата	Время	Оценка. Первый вопрос	Оценка. Второй вопрос	Оценка. Третий вопрос	Запись Экрана	Запись	AI Actions	Тип звонка
26.05.2025	12:26:19		7					Входящий
26.05.2025	12:26:39							Входящий
26.05.2025	12:27:19							Входящий

Время	Разговора без удерж.	Удержания оператора	Ожидания оператора	Разговора оператора без удерж.	Разговора оператора без удерж.	Удержания оператора	Статус в очереди
00:01:01	00:01:01	0	00:00:13	00:01:01	00:01:01	0	Отвечено
00:00:25	00:00:32	00:00:32	0	00:00:09	00:00:32	00:00:32	Отвечено
00:00:20	00:00:21	00:00:21	0	00:00:04	00:00:21	00:00:21	Отвечено

Доступ к диалогу без необходимости прослушивания:

- Все разговоры автоматически преобразуются в текст
- Разделение по ролям: клиент и оператор выделяются визуально
- Временные метки помогают быстро найти нужный фрагмент
- Текст доступен в отчетах и карточке звонка
- Упрощает контроль качества и позволяет анализировать суть разговора в считанные секунды

Суммаризация звонков коротко о главном

The screenshot displays a call center management interface. A central popup window titled "Суммаризация звонка - '174251298.612879'" is open, showing a structured summary of a call. The background interface includes various filters, a call queue table, and a call log table.

Суммаризация звонка - "174251298.612879"
Очередь: Квартиры

Клиентский запрос:
Запрос на продажу квартиры.

Встреча с оператором:
Уточнение информации о жилье, его расположении и размерах.

Детальная информация:
Рекомендация проверить стоимость объекта перед покупкой.

Обсуждение деталей:
Клиент заинтересовался конкретными характеристиками квартиры (какие-то особенности)

Предложение оператора:
Предоставление информации о цене и контактной информации для дальнейшего общения.

Принятие решения клиента:
Клиент не готов к покупке сразу и хочет еще узнать информацию перед этим шагом.

Наиболее важные моменты:

- Клиент интересуется продажей квартиры в центре города, которая подходит по размеру.
- Оператор обещает предоставить точную цену и контактную информацию для дальнейшего общения.
- Клиент выразил готовность ответить на вопросы в следующий день.

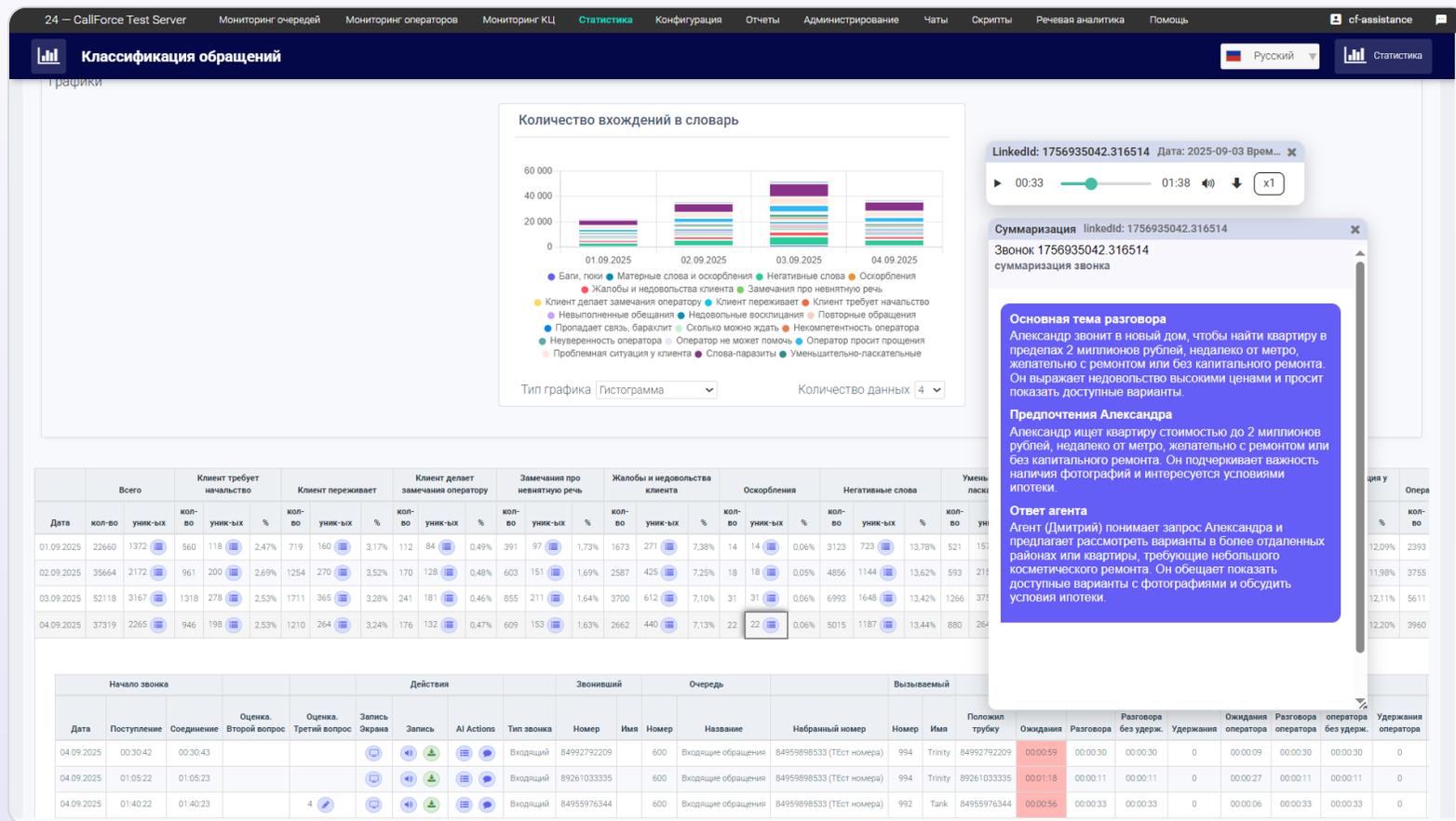
Очередь	Коэффициенты Обработки звонков	Сводка по Звонкам									
Номер	Название	Ур. Обслуж. (%)	Transfer Rate (%)	Поступ. внеш.	Поступ. внут.	Отв. внеш.	Отв. внут.	Несост. внеш.	Несост. внут.	LCR, %	% Несост. внут.
600	Входящие обращения	93,77%	0%	770	0	770	0	0	0	0%	0%

Дата	Время	Оценка. Первый вопрос	Оценка. Второй вопрос	Оценка. Третий вопрос	Запись Экрана	Запись	AI Actions	Тип звонка
26.05.2025	12:26:19	7						Входящий
26.05.2025	12:26:39							Входящий
26.05.2025	12:27:19							Входящий

ИИ сам сформирует структурированное резюме разговора и подведёт итоги звонка:

- Видны ключевые блоки диалога: запрос, встреча, аргументы, решение
- Выделены важные моменты для анализа и обучения
- Экономия времени супервайзеров и контроль качества на новом уровне
- Доступно после завершения звонка в его карточке

Классификация обращений жалобы, нарушения, возражения и др



Контроль качества на данных, а не на ощущениях:

- Автоклассификация по темам (словарям и словарным группам), очередям и операторам
- Тренды и всплески проблем за период
- 12 удобных табличных и графических представлений данных
- Один клик к саммари и нужному фрагменту
- Топ-причины повторных обращений
- Приоритеты обучения по фактам

Речевая аналитика фильтры по словарям в отчетах

The screenshot displays the 'ОТЧЁТ ПО ОЧЕРЕДЯМ' (Queue Report) interface. It includes sections for operator selection, virtual group selection, and speech analysis filters. The filters section is active, showing 'Невнятная речь', 'Слова-паразиты', 'Неуверенность оператора', and 'Замечания оператору'. Below the filters, there are options for interval, regime, and export (XLSX). The main table shows call statistics for queue 600, including metrics like 'Ур. Обслуж. (%)', 'Тариф Rate (%)', and 'Сводка по Звонкам'. A detailed table below shows individual call records with columns for 'Дата', 'Время', 'Оценка', 'Действия', 'Очередь', and 'Время'.

Дата	Время	Оценка	Оценка	Оценка	Запись Экрана	Запись	AI Actions	Тип звонка	Звонокеший	Номер	Название	Набранный номер	Вызываемый	Положил трубку	Ожидания	Разговора	Разговора без удерж.	Удержания	Ожидания оператора	Разговора оператора	Разговора оператора без удерж.	Удержания оператора	Статус в очереди
26.05.2025	12:26:19		7					Входящий	84952897990	600	Входящие обращения	84959898533 (Тест номера)	994 (Trinity)	84952897990	00:00:29	00:01:01	00:01:01	0	00:00:13	00:01:01	00:01:01	0	Отвечено
26.05.2025	12:26:39							Входящий	84956514144	600	Входящие обращения	84959898533 (Тест номера)	992 (Tank)	992	00:00:25	00:00:32	00:00:32	0	00:00:09	00:00:32	00:00:32	0	Отвечено
26.05.2025	12:27:19							Входящий	84992383597	600	Входящие обращения	84959898533 (Тест номера)	999 (Neo Conference)	999	00:00:20	00:00:21	00:00:21	0	00:00:04	00:00:21	00:00:21	0	Отвечено

Используйте речевую аналитику прямо в отчётах CallForce — находите нужные звонки по ключевым словам и тематикам без прослушивания:

- Настраиваемые словари: создавайте собственные или используйте уже имеющиеся
- Быстрая фильтрация: выбирайте нужные критерии и сразу получайте статистику
- Углублённая аналитика: смотрите, в каких звонках встречались проблемные паттерны
- Полная интеграция: все фильтры работают во всех отчётах — без дополнительных инструментов

Руководству и операторам



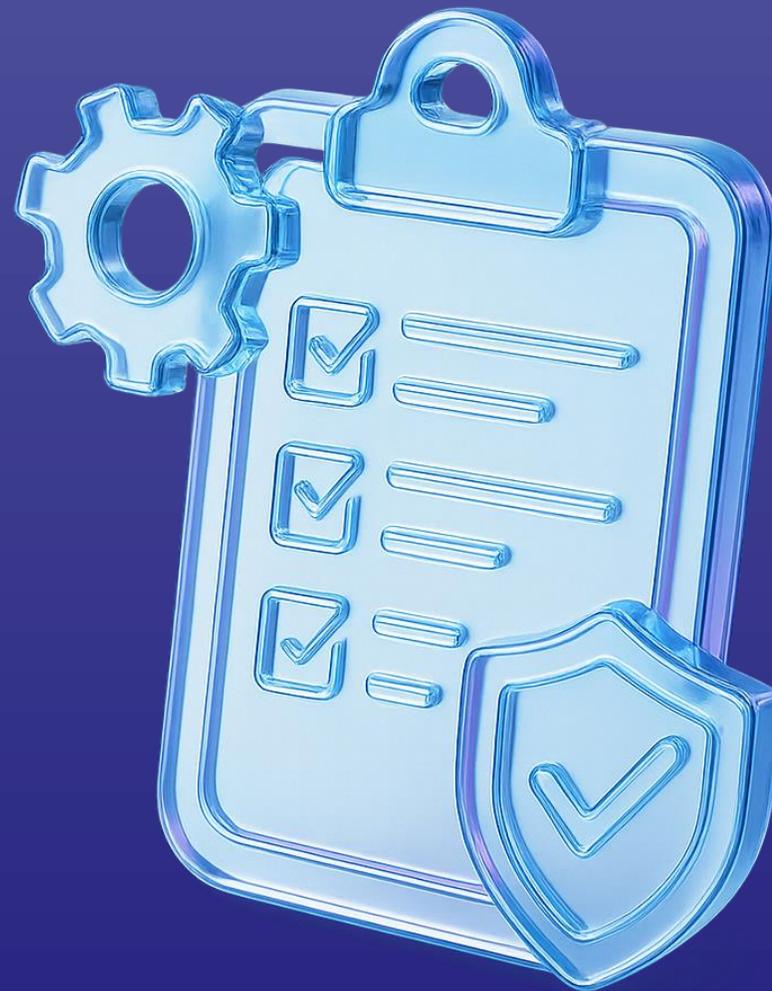
- **Рассылка отчетов** по темам, причинам обращений, качеству



Руководству и операторам



- **Рассылка отчетов** по темам, причинам обращений, качеству
- **Автоматизированная оценка** по чек-листам с валидацией супервайзером



Руководству и операторам



- **Рассылка отчетов** по темам, причинам обращений, качеству
- **Автоматизированная оценка** по чек-листам с валидацией супервайзером
- **Уведомления** по триггерным словам и фразам



Руководству и операторам



- **Рассылка отчетов** по темам, причинам обращений, качеству
- **Автоматизированная оценка** по чек-листам с валидацией супервайзером
- **Уведомления** по триггерным словам и фразам
- **Обратная связь** и рекомендации каждому оператору в каждом звонке с учётом стандартов компании



Результат

В среднем через 3-4 месяца после внедрения речевой аналитики

5% → 100% ▲

Исследуемых звонков

7 мин → 0,5 мин ▼

Разбор звонка
по саммари

10-28% ▲

Рост конверсии продаж

15-40% ▲

FCR

10-25% ▲

CSAT и NPS

8-24% ▲

Кросс-продажи

Речевой аналитика CallForce масштабируйте контроль качества



Полная прозрачность звонков

Все диалоги автоматически превращаются в текст. Можно анализировать звонки без прослушивания.



Скорость принятия решений

AI-саммари показывает суть разговора за секунды — руководитель сразу видит, как прошёл звонок и где возникли проблемы.



Контроль соблюдения стандартов

Настраивайте словари и ищите отклонения от скриптов, жалобы и нарушения — по ключевым словам, без ручной работы.



Безопасность и локальность

Модуль разворачивается внутри инфраструктуры заказчика. Данные не передаются в облако — это соответствует самым строгим требованиям ИБ.



Интеграция и автоматизация

Сводите аналитику по звонкам в единые отчёты CallForce, включая оценки, слова из словарей и поводы обращения.



Отсутствие биллинга

Отсутствие оплаты за биллинг вне зависимости от числа проанализированных коммуникаций. Высокая предсказуемость затрат с владением по CapEx или OpEx схеме

AI-помощники

Как дать операторам готовые, консистентные ответы по базе знаний и контексту диалога, сократив онбординг и АНТ

02



До использования AI-помощников и ботов



- Разрозненный ручной поиск информации



До использования AI-помощников и ботов



- Разрозненный ручной поиск информации
- Длительные удержания



До использования AI-помощников и ботов



- Разрозненный ручной поиск информации
- Длительные удержания
- Частые переводы и эскалирования



До использования AI-помощников и ботов

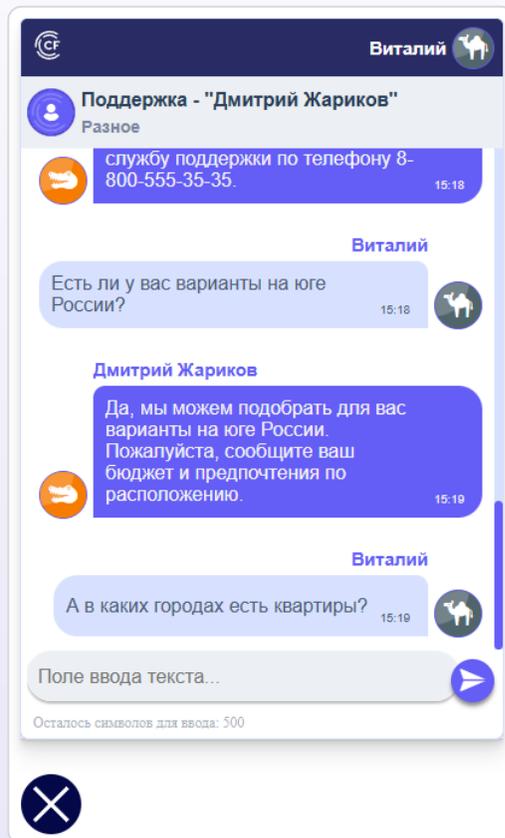


- Разрозненный ручной поиск информации
- Длительные удержания
- Частые переводы и эскалирования
- Высокие потери времени на формулирование и набор текста, а также частые вопросы



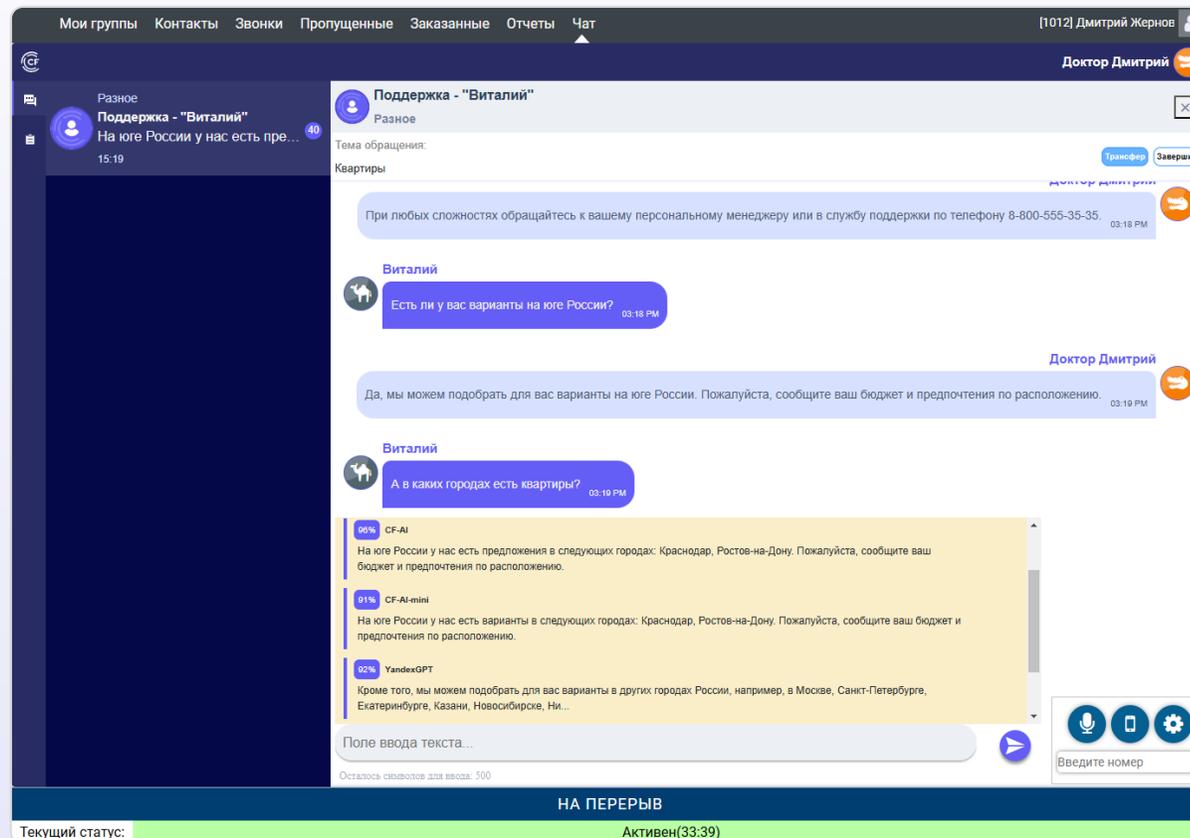
AI-суфлёр

Клиент



Диалог с оператором
в веб-виджете сайта

Оператор



Обработка обращений в одном окне
Единый интерфейс оператора работы с голосовыми
и текстовыми каналами в смешанном режиме

Выгоды команде



- **Консистентные ответы,**
меньше ручного поиска



Выгоды команде



- **Консистентные ответы**, меньше ручного поиска
- **Быстрая обработка** типовых запросов, фокус на нетиповые



Выгоды команде



- **Консистентные ответы**, меньше ручного поиска
- **Быстрая обработка** типовых запросов, фокус на нетиповые
- **Помощь в продажах**, апсейл и кроссейл даже у новичков



Выгоды команде



- **Консистентные ответы**, меньше ручного поиска
- **Быстрая обработка** типовых запросов, фокус на нетиповые
- **Помощь в продажах**, апсейл и кроссейл даже у новичков
- **Вариативность**, наши on-prem помощники, либо облачные



Результат

В среднем через 1-3 месяца после внедрения AI-помощников

30-60% ▼

АНТ в текстовых каналах

50-80% ▲

Скорость первого ответа

25-40% ▲

Закрывтий без эскалаций

15-40% ▲

FCR

10-25% ▲

CSAT и NPS

15-36% ▲

Кросс-продажи

Затраты и выручка

Бизнес-эффект внедрения AI-модуля

30-70% ▼

Затрат на контроль
качества

10-25% ▼

Стоимость обслуживания

10-26% ▲

Маржинальность

12-48% ▼

Нецелевые обработки

15-80% ▼

Удержаний и переводов

15-32% ▲

Средний чек

Лояльность и качество

Бизнес-эффект внедрения AI-модуля

7-16% ▲

Retention

50-70% ▼

Жалобы и негатив

10-20% ▲

Повышение дисциплины

25-45% ▲

FCR

10-30% ▲

CSAT и NPS

x3-5 ▲

Быстрее контроль качества



Спасибо за внимание!



Стенд №405

**Записаться на персональную
презентацию CallForce**



sales@callforce.pro

+7 495 256-9999

callforce.ru

**Задать вопросы,
пообщаться лично**



Виталий Шелест

ceo@callforce.pro

+7 495 256-9-720

[tg: vitaliy_shelest](https://t.me/vitaliy_shelest)