



# CallWay

Создаем контакт-центры

Основание  
CallWay

**2007**



**2010**

№1

в Украине

по количеству

инсталляций ПО для колл-центров



# Структура компании

- Отдел по работе с клиентами
- Департамент разработки
- Проектный департамент
- Отдел технической поддержки

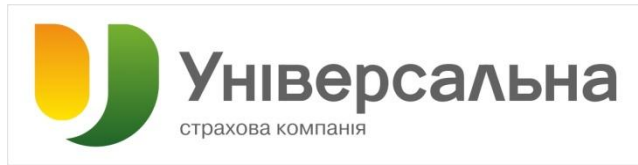
Осень 2010 – 18 сотрудников

Весна 2011 – 28 сотрудников



CallWay

# Наши клиенты



- ))) Более 50 реализованных проектов
- ))) 80% - круглосуточные контакт-центры
- ))) 70 % - высоконагруженные контакт-центры
- ))) до 25 000 звонков в день на 10 операторов
- ))) География: Украина, Казахстан, Россия

# CallWay Contact Center

CallWay Петров Иван Васильевич (Занят)

Звонок продолжение онлайн

Активные звонки Все звонки Конференция Чат

АКТИВНЫЕ [1]

Неизвестно  
Компания "Не задана"  
4660466

Цель: 0 мин. 25 сек.

НА УВЕРЖАНИИ [0]  
ТРАНСФЕР [0]  
ДОЗВОИ [0]

В КОНТАКТ

Егушенко Александр Сергеевич  
Компания "СС"

Гресь Денис  
Компания "СС"

Турило Саша  
Компания "СС"

Анчаковский Олег  
Компания "СС"

Страница: 1 из 3

НА НОМЕР  
НА АКТИВНЫЙ ЗВОНОК  
В ОЧЕРЕДЬ  
В КОНФЕРЕНЦИЮ

ОТМЕНА ОТПРАВИТЬ

Имя	Номер адресата	ФИО адресата	Цель	Дата/Время	Длительность
Васильевич	80674017917	Некрасов		11.11.2008 13:12	00:00:56
Васильевич	80674017917	Некрасов		11.11.2008 13:11	00:00:39
Васильевич	4660466			11.11.2008 13:07	00:00:40
Васильевич	2273721			11.11.2008 11:43	00:00:40
Васильевич	4518623			11.11.2008 11:42	00:00:05
Васильевич	80501444506			11.11.2008 11:37	00:00:11
Васильевич	80501444506			11.11.2008 11:36	00:00:29
Васильевич	3354565		Перезвонить в по...	11.11.2008 11:35	00:00:17
Васильевич	3354565			11.11.2008 11:34	00:00:09
Васильевич	4556351			11.11.2008 11:34	00:00:13

Страница: 1 из 1

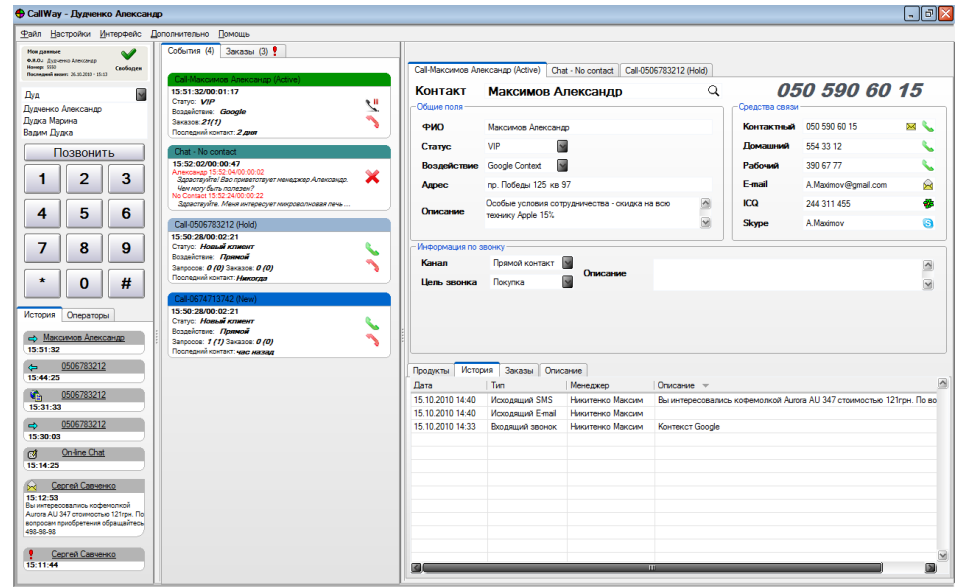
Внимание! Ваш разговор записывается и может быть прослушан.



Лучшее решение для  
организации эффективного  
контакт-центра



# Единое окно оператора



- Звонки, sms, e-mail
- Карточка звонящего
- История коммуникации
- Звонок с сайта, интегрированный Skype, Jabber

# Возможности мониторинга и контроля

- Подробная статистика прохождения звонка
- Прослушивание, перехват и вторжение
- Быстрый перевод оператора между проектами
- Контроль загрузки группы операторов

The screenshot displays a call monitoring application window titled "Статистика звонков". It features a search and filter interface at the top with fields for "Дата начала", "Дата окончания", "Время начала", "Время окончания", "Направление", "Статус", "Долговечность", "Долговечность от", "Долговечность до", "Цель звонка", "Клиент", "Служба", and "Время: 0:45:11". Below the search fields is a table with columns: "Дата/Время", "Абонент А", "Абонент А номер", "Абонент Б", "Абонент Б номер", "Направление", "Статус", "Время разговора", "Описание", "Операторы", "Компания", and "Тип разговора". The table contains 15 rows of call data. Below the table is a "Детализация звонка" section with a "Плеер" (player) and "Содержимое" (content) area. The taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock.

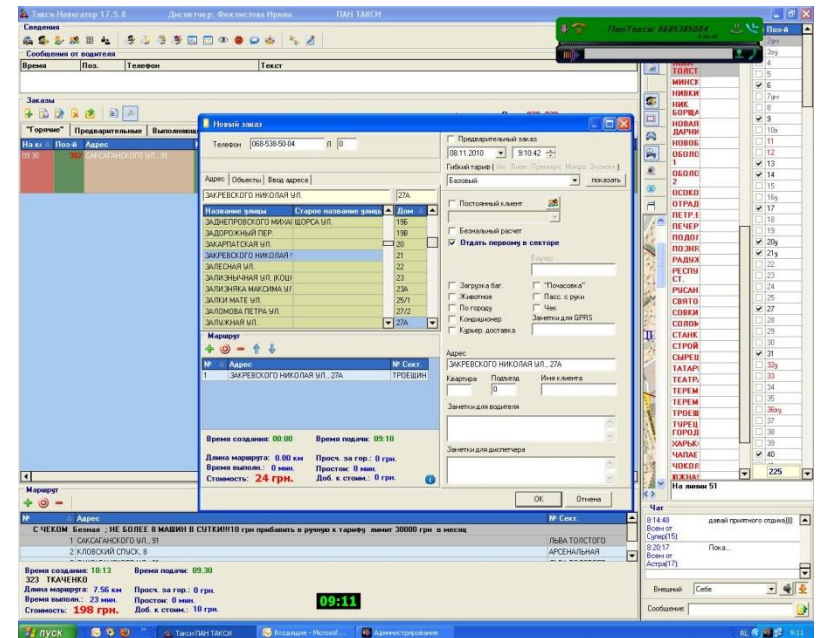
Дата/Время	Абонент А	Абонент А номер	Абонент Б	Абонент Б номер	Направление	Статус	Время разговора	Описание	Операторы	Компания	Тип разговора
21.10.2010 14:35:00	Белорус Андрей	230		095321948	Внешний исходящий	Отключен	00:01:16		Белорус Андрей	Sales Dept.	
21.10.2010 14:34:16	Белорус Андрей	230		067464395	Внешний исходящий	Отключен	00:01:54		Белорус Андрей	Sales Dept.	
21.10.2010 14:34:06	Белорус Андрей	230		067464395	Внешний исходящий	Занят	00:00:00		Белорус Андрей	Sales Dept.	
21.10.2010 20:04:52	Белорус Андрей	230		0504412461	Внешний исходящий	Наступил	00:00:00		Белорус Андрей	Sales Dept.	
21.10.2010 19:46:30	Белорус Андрей	230	Харьков, Падяк	350	Внутренний	Отключен	00:00:03		Харьков, Падяк	Project Dept., S.A.	Оператор
21.10.2010 19:42:18	Белорус Андрей	230	Харьков, Падяк	450	Внутренний	Отключен	00:00:05		Харьков, Падяк	Tech Dept., Sales	Оператор
21.10.2010 16:57:16	Белорус Андрей	230		502022	Внешний исходящий	Отключен	00:00:53		Белорус Андрей	Sales Dept.	
21.10.2010 16:55:19	Белорус Андрей	230		095522348	Внешний исходящий	Наступил	00:00:00		Белорус Андрей	Sales Dept.	
21.10.2010 16:50:09	Белорус Андрей	230		065303717	Внешний исходящий	Отключен	00:00:41		Белорус Андрей	Sales Dept.	
21.10.2010 16:35:59	Белорус Андрей	230		067252936	Внешний исходящий	Отключен	00:04:29		Белорус Андрей	Sales Dept.	
21.10.2010 16:33:46	Белорус Андрей	230		067464395	Внешний исходящий	Наступил	00:00:00		Белорус Андрей	Sales Dept.	
21.10.2010 16:18:14	Белорус Андрей	230		0973004442	Внешний исходящий	Отключен	00:01:15		Белорус Андрей	Sales Dept.	
21.10.2010 16:11:05	Белорус Андрей	230		037252088	Внешний исходящий	Наступил	00:00:00		Белорус Андрей	Sales Dept.	

Детализация звонка





21.10.2010 16:18:14 - Начало  
21.10.2010 16:18:14 - Изменен статус на "Набор"  
21.10.2010 16:18:14 - Звонок на номер 0973004442  
21.10.2010 16:18:35 - Изменен статус на "Отключен"  
21.10.2010 16:20:50 - Звонок завершился со статусом "Отключен"  
21.10.2010 16:28:00 - Завершение

# Интеграция с другими системами

- CRM-системы (Terrasoft, Парус, 1С)
- Базы данных (MS SQL, Oracle, MS Access)
- Специализированное ПО (ПО Такси, Мастер-Тур, система «Аптека»)
- Web-системы (Web based CATI, CMS, OWOX)
- другие учетные системы, в том числе самописные



# Надежность

-  Защита от несанкционированного доступа
-  Высокая отказоустойчивость
-  Резервирование серверов
-  Круглосуточная техническая поддержка





# Дополнительные ВОЗМОЖНОСТИ

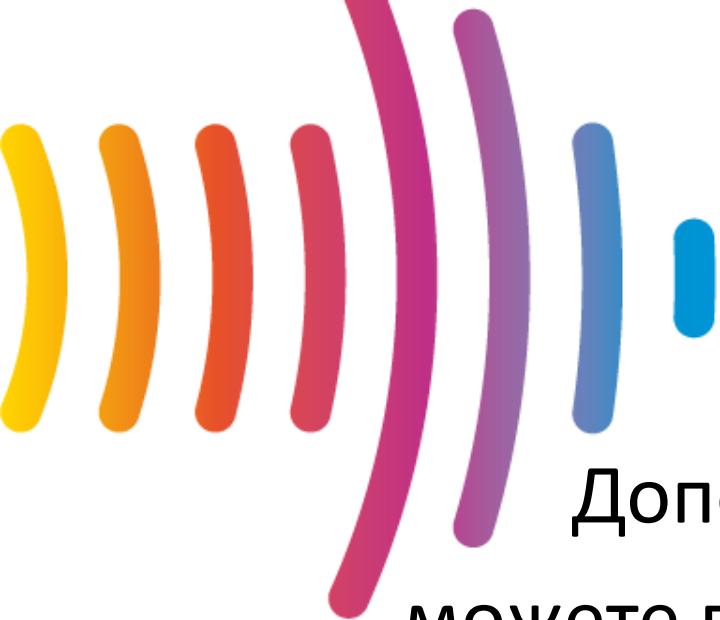
- Гибкий и масштабируемый IVR
- Голосовая почта
- Автоматические отчеты
- Модули опросов и анкетирования

# Почему CallWay?

- 🔊 Прозрачная ценовая политика
- 🔊 Решение «из первых рук»
- 🔊 Использование Asterisk для обработки голоса
- 🔊 Качественная поддержка 24/7/






Мы не делаем «коробки» –  
мы создаем контакт-центры



**Спасибо за внимание!**

Дополнительную консультацию Вы можете получить:

-  по телефону **(044) 220-34-20**
-  с помощью Skype: **CallWay\_Sales**
-  на сайте через **форму обратного звонка**



CallWay