

# Dialer.

## Платформа исходящего колл-центра

Автоматический дозвон с конструктором правил выборки, интеграцией с CRM и управлением операторами в реальном времени. Разворачивается на вашей инфраструктуре, отдельный сервер только под вас.

ФОРМАТ

Отдельный сервер на одного заказчика

ВНЕДРЕНИЕ

~1 неделя от договора

СЦЕНАРИИ

Подтверждение заказов · Телемаркетинг · Напоминания · Задолженности

ПОЧЕМУ РУЧНОЙ ОБЗВОН НЕ МАСШТАБИРУЕТСЯ

## 4 узких места классического колл-центра

Без автоматизации оператор тратит 60–70% смены на действия, которые не приносят разговора с клиентом.

### ● Простой между звонками

Оператор сам ищет следующий заказ, набирает номер, ждёт ответа. 60–70% времени смены — простой.

### ● Нет правил выборки

Звонят всем подряд. Лимиты попыток, часовые пояса, повторные звонки — контролируются вручную.

### ● Разрыв с CRM

Результаты разговоров переносят в CRM руками. Статусы заказов не управляют поведением системы дозвона.

### ● Нет контроля в реальном времени

Супервайзер не видит, кто чем занят, где затыки, сколько SIP-устройств отвалилось. Журнала действий нет.

ЧТО ДЕЛАЕТ DIALER

# Соединяет CRM, телефонию и оператора

Система сама ставит заказы из CRM в очередь, звонит клиентам по правилам выборки, соединяет ответивших со свободным оператором и пишет результат обратно в CRM.

## 01

### Прогрессивный режим без потерь

Никаких «брошенных» вызовов. Когда оператор переходит в «Готов» — система звонит следующему. Клиент сразу слышит оператора, не тишину.

## 02

### Правила выборки без программистов

Гибкий конструктор условий по полям заказа: товар, регион, статус CRM, попыток в день, требуемые навыки. Меняйте без релизов.

## 03

### Двусторонняя интеграция с CRM

Статусы CRM управляют поведением — звонить, отложить, финал. Результаты разговоров улетают в CRM сразу, без ручного экспорта.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ

# Поток одного звонка — от заказа до результата

Между приёмом заказа из CRM и обновлением статуса в CRM — 5 шагов. Обновление панелей оператора и супервайзера — за ~1 секунду без перезагрузки страницы.



**~1 сек**

Обновление панелей супервайзера и оператора без перезагрузки страницы.

**5 / 30 с**

Защитный автостоп: 5 ошибок подряд за 30 секунд — кампания на паузу.

**1–100+**

Операторов на одну инсталляцию. Масштабирование вертикальное.

## ПРОГРЕССИВНЫЙ И ПРЕДИКТИВНЫЙ

# Почему «нет брошенных вызовов» критично для клиента

Прогрессивный режим инициирует звонок только тогда, когда оператор уже свободен. Клиент никогда не услышит тишину или гудки — оператор берёт трубку в момент ответа.

- п** **Прогрессивный**  
1 оператор = 1 звонок. Для сложных продуктов и дорогих обращений — ничего не теряется.
- Пр** **Предиктивный (опционально)**  
Прогноз освобождения операторов — набор заранее. Выше пропускная способность, требует точной настройки коэффициента опережения.
- з** **Защитный автостоп**  
5 ошибок подряд за 30 секунд → кампания на паузу. Не «сольёт» базу при сбое SIP-линии.

## Что это даёт бизнесу

«Брошенный» звонок (когда клиент берёт трубку, а его соединяют с тишиной) — это потерянный клиент и риск для репутации. Прогрессивный режим исключает класс этих инцидентов архитектурно.

Брошенные вызовы

0%

Журнал действий по каждому звонку

Да

Настройка часовых поясов

Да

Лимит попыток в сутки

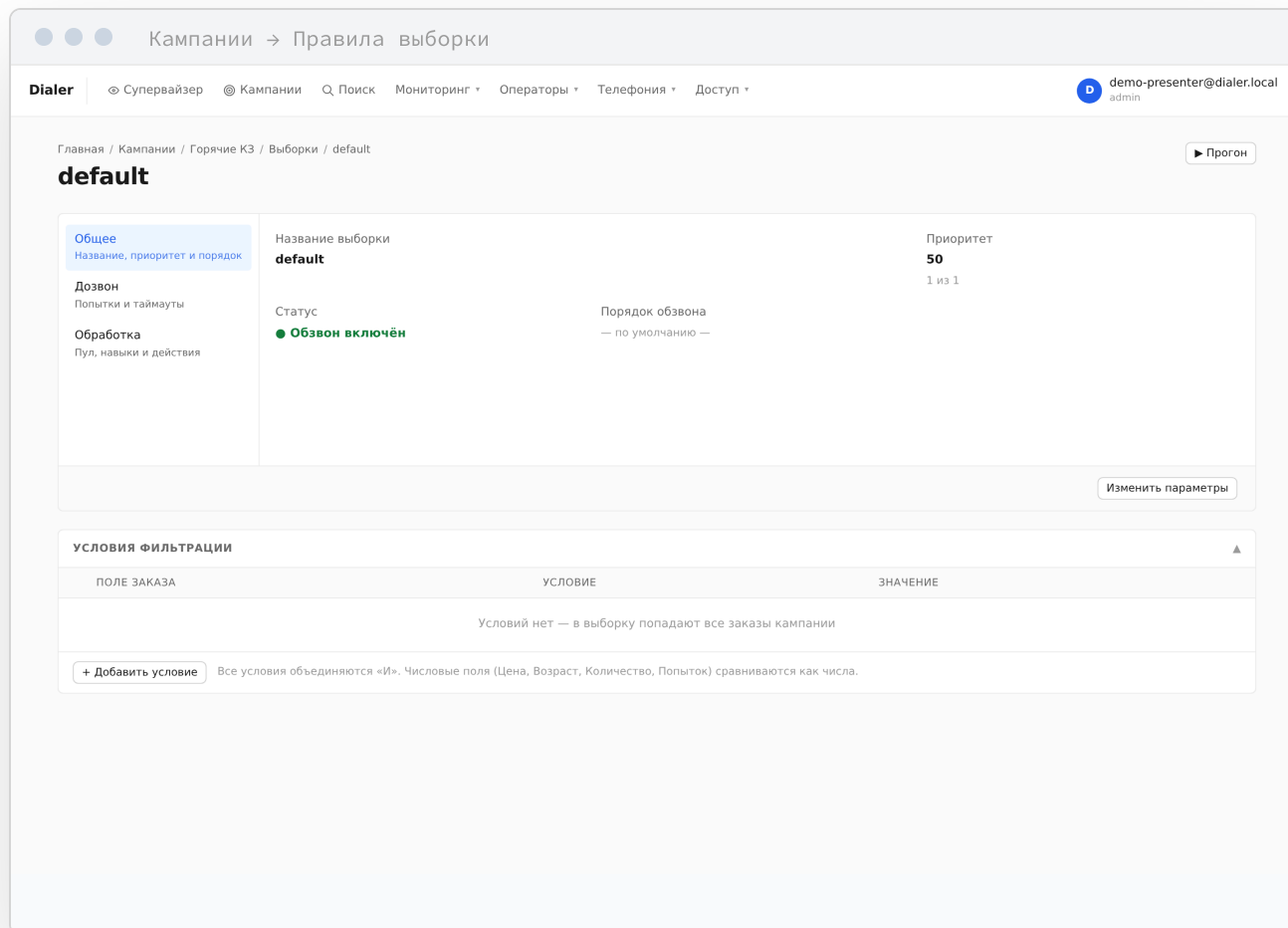
Да

ПРАВИЛА ВЫБОРКИ

# Конструктор правил без программистов

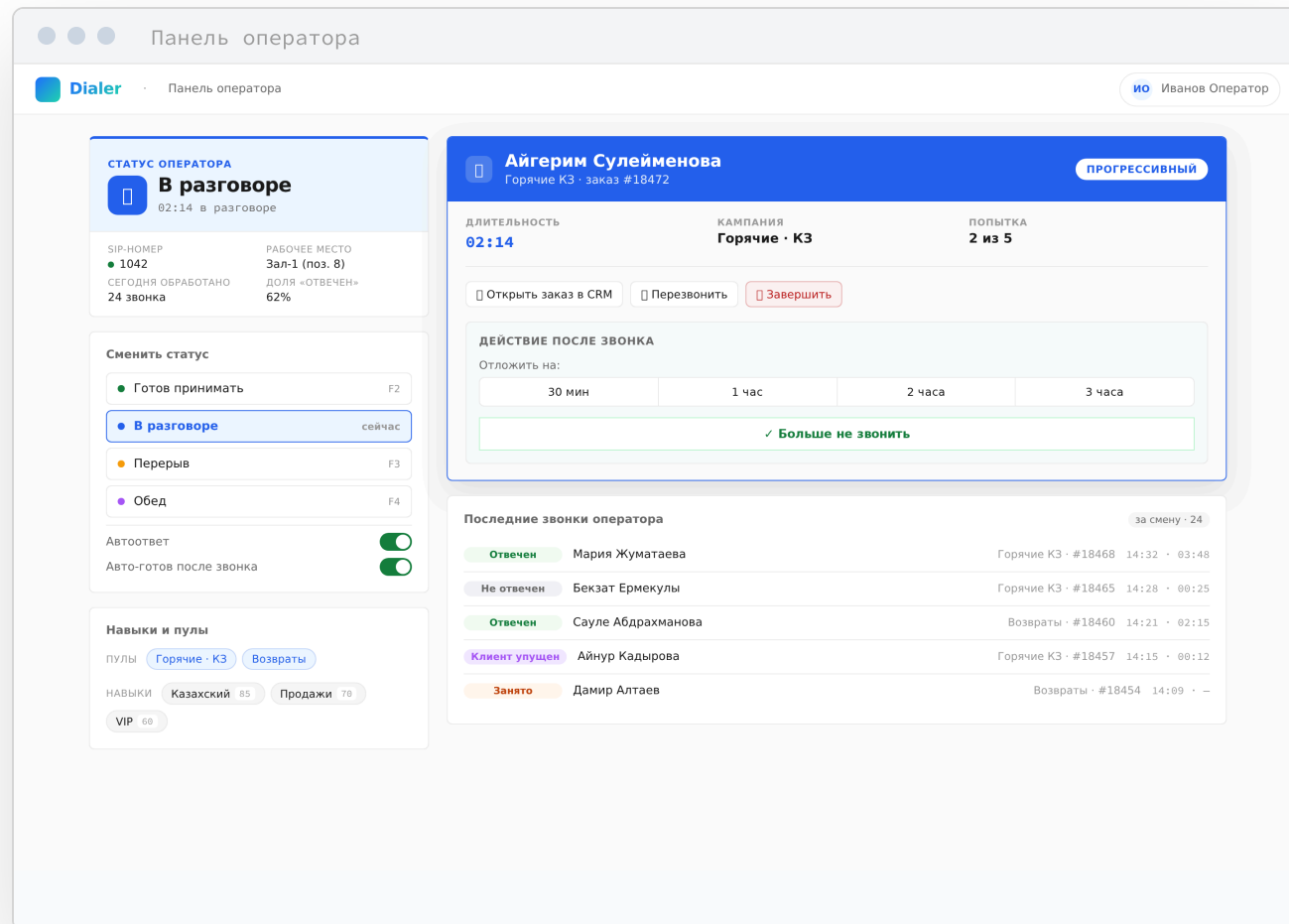
У каждой кампании может быть несколько выборок со своими приоритетами и условиями. Правила меняются через интерфейс, мгновенно, без релизов.

- **Условия** — по любым полям заказа: страна, город, сумма, возраст, статус CRM, попыток, дата создания, ± N дней
- **Операторы** — равно, не равно, >, <, в списке, содержит, сегодня ± N дней
- **Лимиты** — максимум попыток за кампанию и за сутки, пауза между попытками
- **Таймауты** — ожидание оператора, клиента, автопауза после N пропусков
- **Сортировка** — по таймеру, по дате создания, по приоритету
- **Пул операторов и навыки** — узкий таргетинг по уровню навыка ≥ N
- **Финальный статус CRM** после исчерпания попыток



ПАНЕЛЬ ОПЕРАТОРА

# Рабочая поверхность оператора в браузере



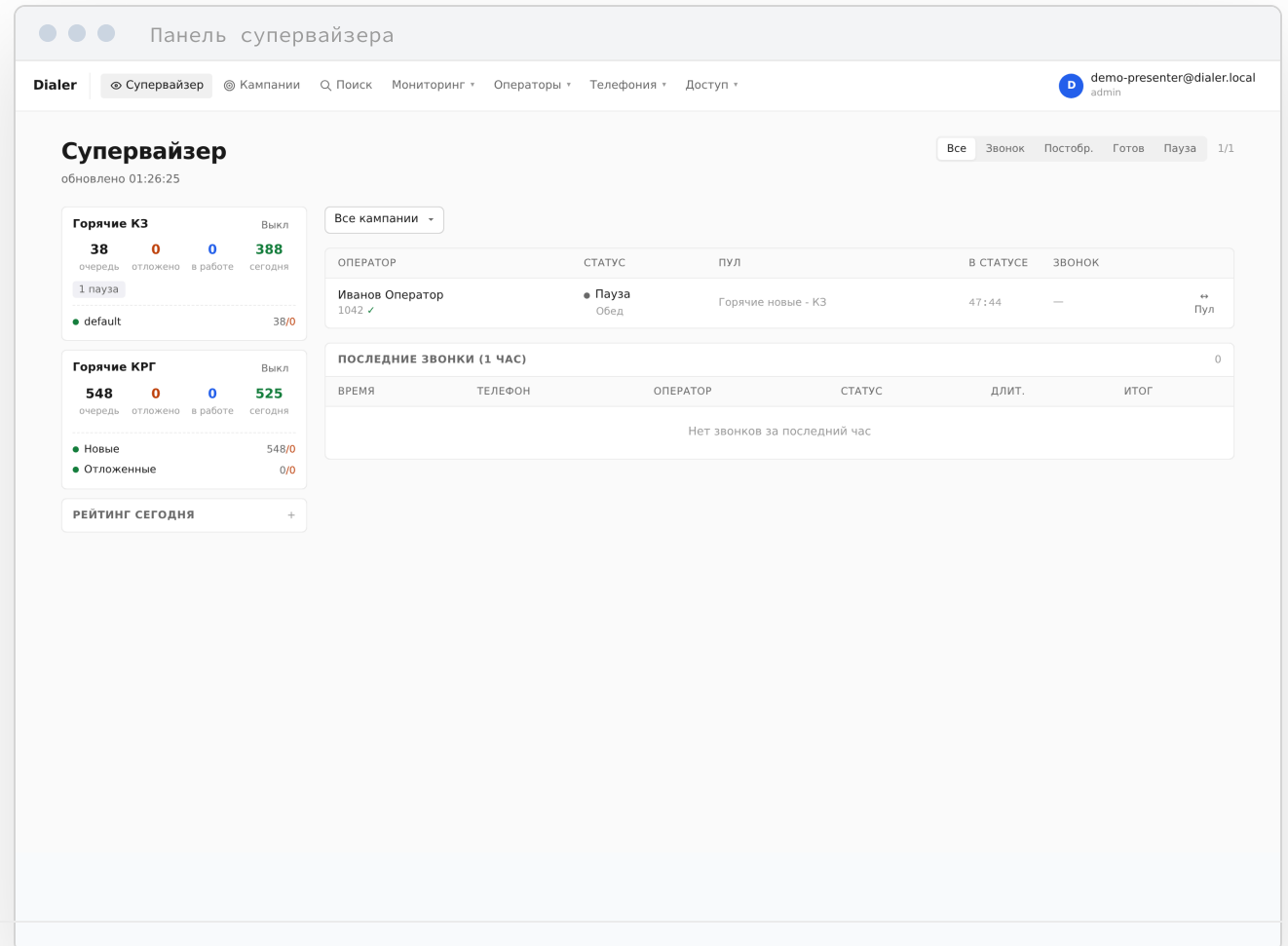
- 1 Статус оператора**  
 Готов / В разговоре / Постобработка / Пауза / Обед – с цветовой индикацией.
- 2 Управление звонком из браузера**  
 Кнопки «Завершить» и «Ответить» прямо в карточке. Переключатель «Автоответ» – софтфон поднимает трубку сам.
- 3 Карточка клиента**  
 Имя, кампания, заказ, ссылка в CRM, история попыток по этому клиенту.
- 4 Постобработка результата**  
 Отложить на 30 мин / 1 ч / 2 ч / 3 ч / конкретную дату или «Больше не звонить».
- 5 Ручной набор**  
 По номеру или ID заказа – для перезвонов вне очереди. Автопереход в «Готов», таймеры разговора.

ПАНЕЛЬ СУПЕРВАЙЗЕРА

# Контроль колл-центра в реальном времени

Один экран — полное состояние колл-центра.  
Обновления приходят за секунду без перезагрузки страницы.

- **Операторы онлайн** — статус, SIP-регистрация, длительность в текущем состоянии, текущий заказ, рейтинг за день
  - **Кампании** — очередь, активный обзвон, счётчик за сегодня, автостоп по защите
  - **Предупреждения** — кампания упала, оператор не отвечает, SIP-устройство отвалилось
  - **Принудительные действия** — освободить оператора, поставить кампанию на паузу, подтвердить автостоп
  - **Работа в нескольких пулах** — оператор может одновременно состоять в нескольких пулах кампаний, смена состава — галочками из интерфейса
  - **Настройка SIP-устройств** — создание устройств, контроль регистрации (IP, «в сети»), привязка к рабочему месту — через интерфейс
  - **Детальная карточка любого звонка** — окно с историей попыток, событиями, длительностями этапов
- Dialer — платформа исходящего колл-центра



ЕДИНАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ ИСХОДОВ

# Отчёты по 6 категориям исходов звонков

Каждая попытка дозвона классифицируется по единой схеме. Исход звонка виден в карточке оператора, у супервайзера, во всех отчётах и в экспортах — без расхождений между разными разрезами.

<b>Отвечен</b>	клиент поднял трубку, разговор состоялся
<b>Не отвечен</b>	нет ответа в окне дозвона
<b>Занято</b>	линия клиента занята
<b>Отклонён</b>	клиент сбросил вручную
<b>Клиент упущен</b>	клиент подключился к музыке ожидания, но не дождался оператора
<b>Ошибка</b>	технический сбой при инициации звонка

## Где видны эти 6 категорий

- **Гистограммы по дням и часам** — столбцы разделены на 6 цветовых сегментов
- **Сводки KPI** — 6 плиток с процентами по каждой категории за период
- **Срезы по кампаниям и операторам** — та же разбивка с процентами рядом с абсолютными числами
- **Сравнение операторов** — несколько операторов на одном графике
- **Детальная карточка звонка** — клик по любой строке открывает полную хронологию попытки
- **Экспорт** — CSV, XLSX и PDF за выбранный период. Сводка суточной смены готова к печати

6 категорий везде

CSV / XLSX / PDF

Сохранённые виды таблиц

ДВУСТОРОННЯЯ СИНХРОНИЗАЦИЯ

# CRM управляет дозвоном, Dialer пишет в CRM

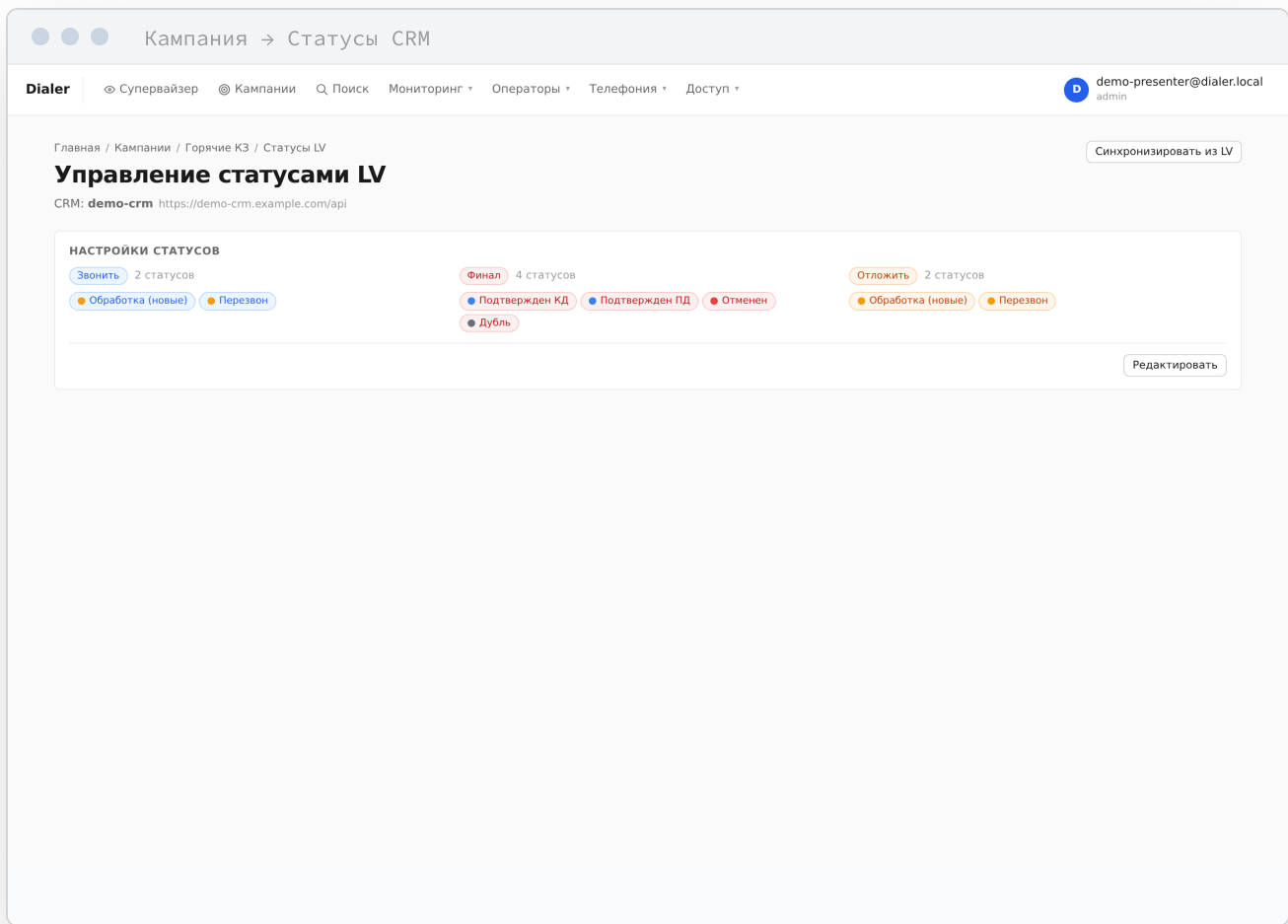
Готовый адаптер для LeadVertex. Для банковской CRM или АБС — отдельный адаптер, типичный срок разработки **1–2 недели**.

- **Чтение из CRM** — новые заказы раз в N секунд (настраивается)
- **Запись в CRM** — результаты разговоров уходят обратно сразу после постобработки
- **Сопоставление статусов CRM** — звонить / отложить / не трогать / финал — через интерфейс
- **Потоковая синхронизация** — устойчивость к разрывам и повторам
- **Архитектура клиентов** — отдельные классы под каждый CRM, легко расширяется

LeadVertex – готово

1С / АБС – адаптер

По API или БД – отдельный адаптер



РОЛЕВАЯ МОДЕЛЬ

# 47 прав и 6 ролей

Каждое действие в системе — отдельное право. Роли — наборы прав. Назначение прав ролям и пользователям — через интерфейс.

<b>Администратор</b>	Полный доступ: пользователи, компании, оборудование, отчёты, настройки
<b>Супервайзер</b>	Мониторинг операторов и компаний, отчёты. Может менять статусы и ставить компании на паузу
<b>Оператор</b>	Только своя панель: приём звонков, постобработка, ручной набор
<b>Системный администратор</b>	Служебный аккаунт с полными правами (для команды Dialer)
<b>Системный супервайзер</b>	Служебный аккаунт с правами супервайзера
<b>Системный тестер</b>	Только чтение — для аудита

Dialer — платформа исходящего колл-центра

Пользователи и роли

Dialer | Супервайзер | Компании | Поиск | Мониторинг | Операторы | Телефония | Доступ | demo-presenter@dialer.local admin

Главная / Пользователи

**Пользователи** + Новый пользователь

Поиск по email или имени...

EMAIL	ФИО	РОЛИ	АКТИВЕН	
demo-presenter@dialer.local	—	admin	да	Изменить Удалить
devop20@callops.local	Dev Operator 20	supervisor	да	Изменить Удалить
devop17@callops.local	Dev Operator 17	operator	да	Изменить Удалить
devop19@callops.local	Dev Operator 19	operator	да	Изменить Удалить
devop18@callops.local	Dev Operator 18	operator	да	Изменить Удалить
devop15@callops.local	Dev Operator 15	operator	да	Изменить Удалить
devop16@callops.local	Dev Operator 16	operator	да	Изменить Удалить
devop14@callops.local	Dev Operator 14	operator	да	Изменить Удалить
devop13@callops.local	Dev Operator 13	operator	да	Изменить Удалить
devop12@callops.local	Dev Operator 12	operator	да	Изменить Удалить
devop9@callops.local	Dev Operator 9	operator	да	Изменить Удалить
devop10@callops.local	Dev Operator 10	operator	да	Изменить Удалить
devop11@callops.local	Dev Operator 11	operator	да	Изменить Удалить
devop8@callops.local	Dev Operator 8	operator	да	Изменить Удалить

Конфиденциально

ЖУРНАЛ ДЕЙСТВИЙ И РАЗВИТИЕ ЗАПИСИ РАЗГОВОРОВ

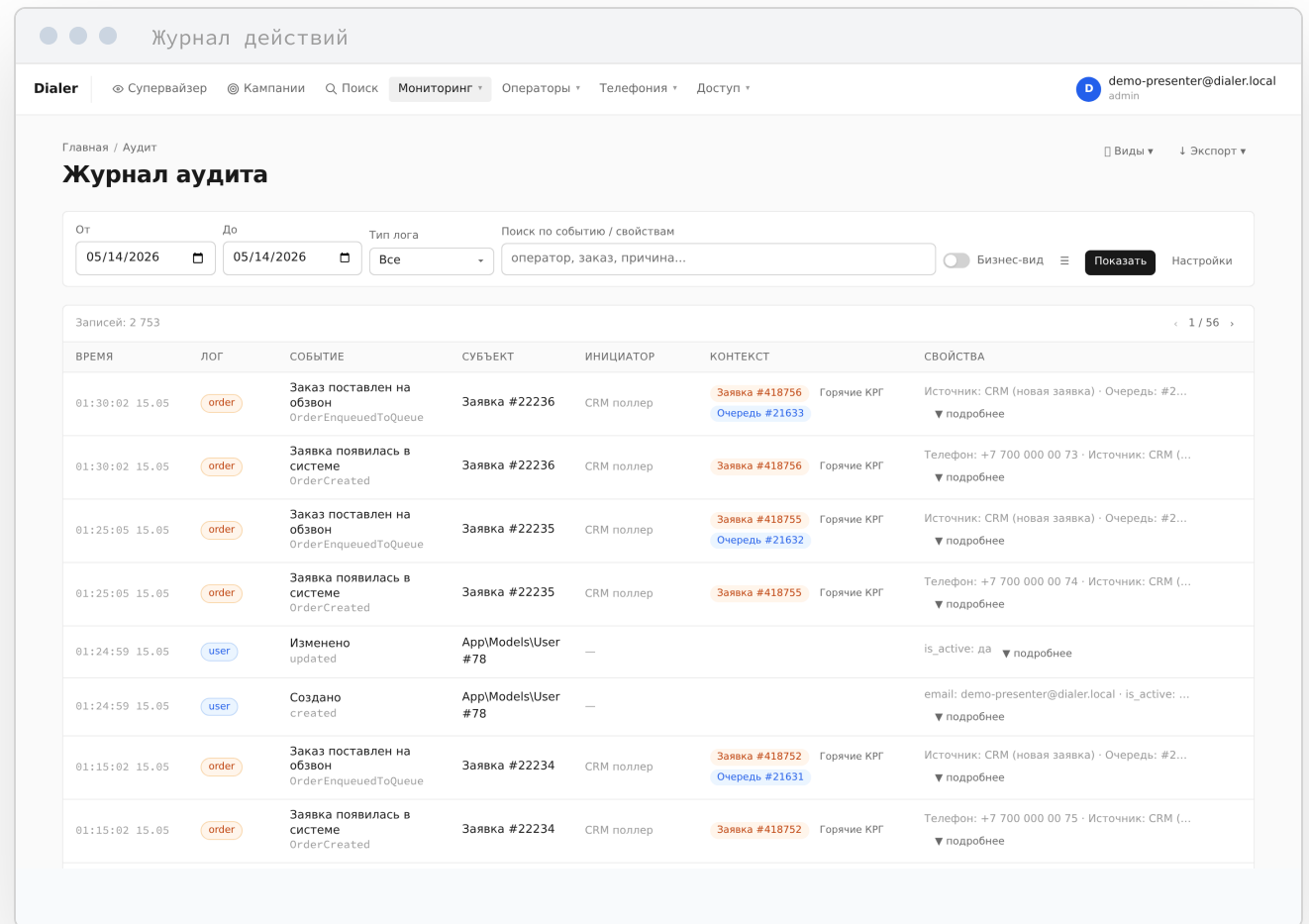
# Полный след действий пользователей

Все изменения в системе фиксируются: кто, что, когда, какой объект. Секционирование таблицы по месяцам – журнал не «толстеет» бесконечно.

- **Кто** – пользователь и его роль на момент действия
- **Когда** – точное время с микросекундами
- **Что** – событие (Создано / Изменено / Удалено / Произвольное) с понятным названием
- **Над чем** – тип объекта и идентификатор (компания, оператор, заказ, звонок)
- **Контекст** – старое и новое значение для каждого изменённого поля
- **Экспорт** – CSV или XLSX за период, фильтрация по любым полям

**В РАЗВИТИИ**

**Запись разговоров** – захват аудио + защищённое хранилище + плеер в детальной карточке звонка с журналом прослушиваний. Требуется согласования требований к хранению и согласию клиента.



ОТДЕЛЬНЫЙ СЕРВЕР ДЛЯ КАЖДОГО КЛИЕНТА

# Ваш сервер, ваши данные, без зависимости от вендора

Отдельная инсталляция на одного заказчика. Никакого общего облака с чужими данными по соседству. Полный контроль над контуром, данными и обновлениями.

**01**

## Контроль над данными

База клиентов, записи разговоров, журнал действий и конфигурация — всё внутри вашего периметра. Резервное копирование и репликация — стандартными средствами поверх вашей инфраструктурной практики.

**02**

## Сетевая изоляция

Система работает во внутренней сети, доступ через VPN. Соответствие требованиям к хранению персональных данных — данные не покидают вашу инфраструктуру.

**03**

## Без зависимости от вендора

Открытые промышленные компоненты с долгосрочной поддержкой. Любая команда сопровождения встанет в проект за неделю. Никаких закрытых лицензий и компонентов.

ПРОЗРАЧНАЯ ЦЕНА

# Стоимость по числу операторов

Формула: **200 000 ₹ база + 10 000 ₹ × оператор в месяц**. В стоимость входит отдельный сервер, защищённый канал, обновления, круглосуточная техподдержка и готовая интеграция с LeadVertex.

<b>5</b> ОПЕРАТОРОВ <hr/> 250 000 ₹/мес	<b>10</b> ОПЕРАТОРОВ <hr/> 300 000 ₹/мес	<b>ПОПУЛЯРНЫЙ</b> <b>20</b> ОПЕРАТОРОВ <hr/> 400 000 ₹/мес	<b>50</b> ОПЕРАТОРОВ <hr/> 700 000 ₹/мес	<b>100</b> ОПЕРАТОРОВ <hr/> 1 200 000 ₹/мес
---	--	---	--	---

**100+ операторов или нестандартный сценарий** — индивидуальный расчёт. Опционально: разработка адаптера под банковскую CRM или АБС за 1–2 недели.

# Внедрение за ~1 неделю. Запуск обзвона — в тот же день.

Подготовка сервера, миграции базы, импорт операторов, настройка SIP-канала и интеграции с CRM. С этого момента — стабильный исходящий обзвон по правилам выборки.

## ШАГ 01 — ЗНАКОМСТВО

### Расчёт под ваш масштаб

Обсудим CRM, объём звонков, операторов. Дадим точный расчёт. ~1 неделя.

## ШАГ 02 — ВНЕДРЕНИЕ

### Развёртывание

Сервер, базовая конфигурация, интеграция с CRM, тест-кампания. ~1 неделя.

## ШАГ 03 — СОПРОВОЖДЕНИЕ

### Поддержка круглосуточно

Мониторинг сервера, обновления, расширение адаптеров CRM. По договору.

## КОНТАКТЫ

+7 705 277 12 12 · [lead@dialer.kz](mailto:lead@dialer.kz)

Telegram @dialer · Алматы, Казахстан