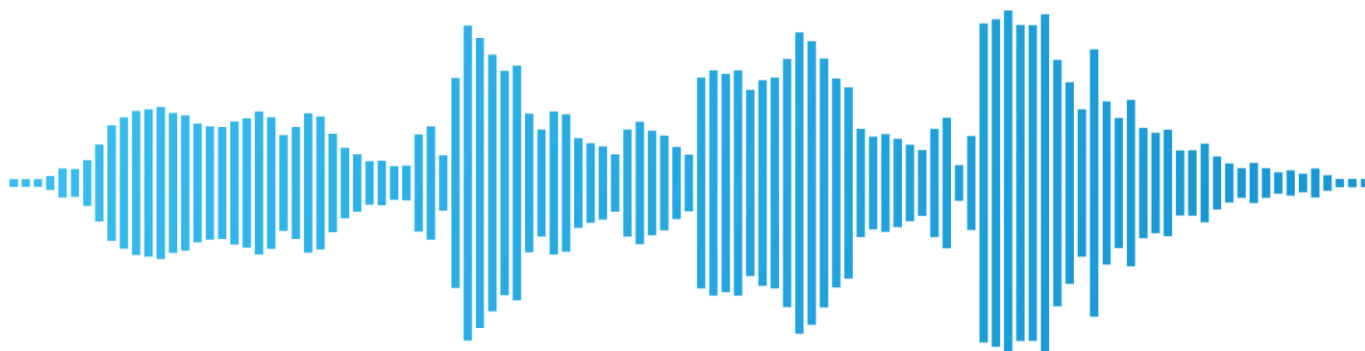




ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО КУРСУ
НАСТРОЙКА И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ
«ОКТЕLL»



ПРОГРАММА

Общее описание системы

- Архитектура системы, основные компоненты
- Планирование развертывания системы телефонии
- Организация рабочего места пользователей
- Способы подключения к внешним телефонным сетям
- Выбор версии MS SQL сервер
- Типовые сценарии развертывания
- Рекомендуемое оборудование

Установка программного обеспечения Oktell

- Аппаратные требования
- Требования к программному обеспечению
- Установка серверной компоненты Oktell
- Установка клиентского ПО Oktell
- Система лицензирования

Начальная настройка Oktell

- Обзор средств администрирования
- Функции клиентских приложений
- Запуск и остановка Oktell Server
- Подсоединение клиентских приложений

Настройка подсистемы IP телефонии

- Общие сведения о протоколе SIP
- Регистрация устройств. Метод REGISTER
- Транзакция установки соединения. Метод INVITE
- Аутентификация SIP
- Настройка параметров передачи медиа трафика
- Способы конфигурации SIP устройств
- Создание учетной записи SIP телефона
- Настройка подключения к SIP провайдеру
- Настройка подключения через SIP шлюз
- Настройка сетевых интерфейсов
- Диагностика неполадок на уровне SIP

Управление учетными записями пользователей

- Создание пользователей
- Группы пользователей
- Назначение номера пользователю
- Права пользователя
- Система подчинения и управления пользователями



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

Средства мониторинга и диагностики

- Оснастка Мониторинг
- Системный журнал звонков
- Журналы трассировки (логи)

Основные понятия и концепции call-центра

- Понятие очереди, задачи
- Статусы операторов
- Алгоритмы распределения звонков
- Исходящие кампании
- Сбор статистической информации

Базовая настройка Oktell

- Понятие сценария обработки информации. Типы сценариев
- Интерфейс конфигуратора сценариев
- Понятие переменных, их типов и способов хранения
- Сценарии IVR и управление вызовами
- Диалоговые сценарии и управление диалогом. Создание диалоговых форм
- Служебные сценарии как вспомогательный инструмент обработки информации
- Общее описание возможностей интеграции со сторонними приложениями

Управление call-центром

- Контроль работы операторов. Функции подключения к разговору оператора
- Перераспределение операторов между очередями
- Статистические счетчики и система предупреждений
- Настройка параметров работы задач

Настройка исходящих кампаний

- Создание исходящих кампаний
- Автоматические кампании и кампании, обрабатываемые операторами
- Режимы исходящего обзвона
- Одновременная обработка входящих и исходящих вызовов
- Импорт списков обзвона из файла
- Запуск и останов кампаний. Расписание работы кампаний
- Дополнительные параметры работы кампаний
- Обработка неудачных попыток дозвона

Ретроспективная статистика Call Center

- Обзор основных счетчиков
- Построение графиков и диаграмм
- Общее описание способов построения пользовательских отчетов



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

Обеспечение отказоустойчивой работы и поддержка системы

- Управление базами данных
- Резервное копирование
- Использование сценариев для мониторинга и поддержки системы

Продолжительность 8 академических часов.