

Платформа Эра

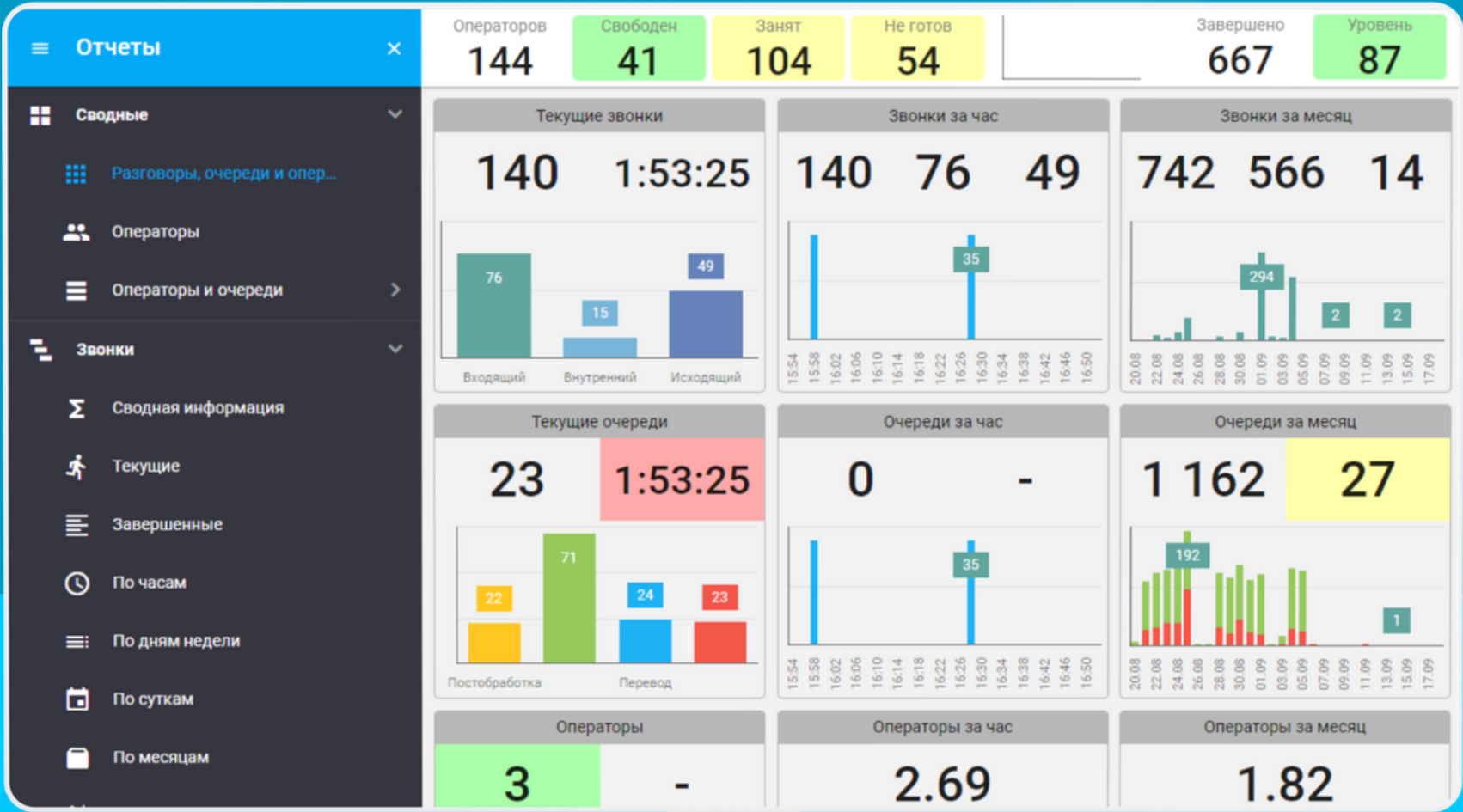
Российская информационно-коммуникационная платформа

ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ –
Excellence in Customer Contacts - 2025.

Функционирует под управлением ОС Linux

Создаем коммуникационное программное обеспечение для бизнеса уже 25 лет

Новое слово
в сфере автоматизации
контактных центров



Предпосылки

СНЯТЬ
ОГРАНИЧЕНИЯ
MICROSOFT

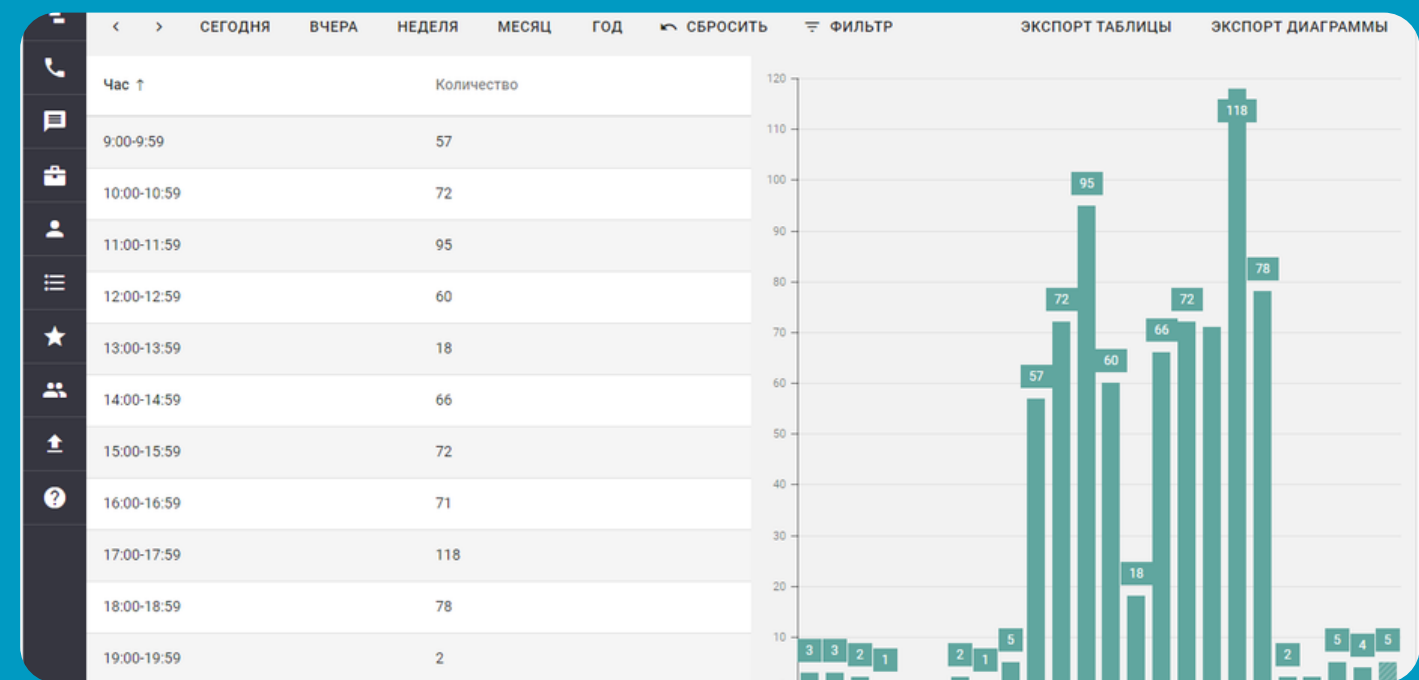
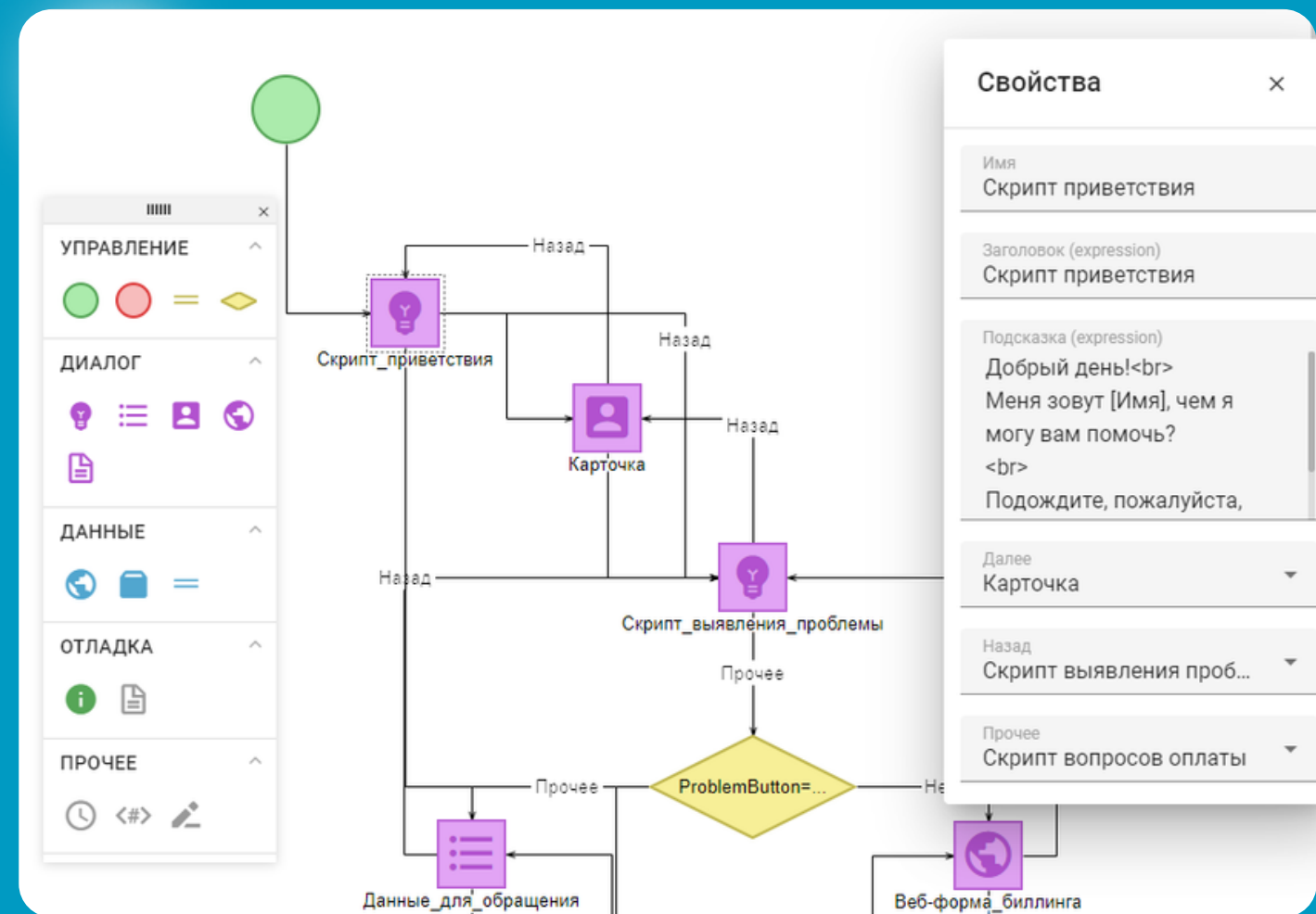
УЛУЧШИТЬ
НЕФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ
ХАРАКТЕРИСТИКИ

СНИЗИТЬ ЗАТРАТЫ
НА ИНТЕГРАЦИЮ

В 2021 ГОДУ ПЛАТФОРМА БЫЛА ОПУБЛИКОВАНА

Преимущества

- Высокая надежность и неограниченная масштабируемость
- Открытая конфигурация платформы: изменить можно все
- Единая платформа автоматизации процессов контактного центра



Платформа Эра для телефонизации

- Запись разговоров и стенографирование
- Перехват вызовов, постановка на удержание, переводы и переадресации
- Селекторные совещания и многосторонние серверные конференции
- Групповые номера с последовательным или параллельным вызовом
- Парковка, интерком, BLF, шеф-секретарь
- Голосовая почта с телефона и заказы звонков
- Встроенный пограничный фильтр SBC

- Голосовые и служебные сценарии для реализации процессов и логики любой сложности
- Интеграция с сервисами синтеза и распознавания речи
- Поддержка видеовызовов, поддержка абонентских устройств WebRTC
- Система автоматического конфигурирования абонентских устройств (AutoProvision)
- Доступ ко всем настройкам платформы через API
- Поддержка многодоменной модели и развертывание в нескольких дата-центрах

Платформа Эра для контактных центров

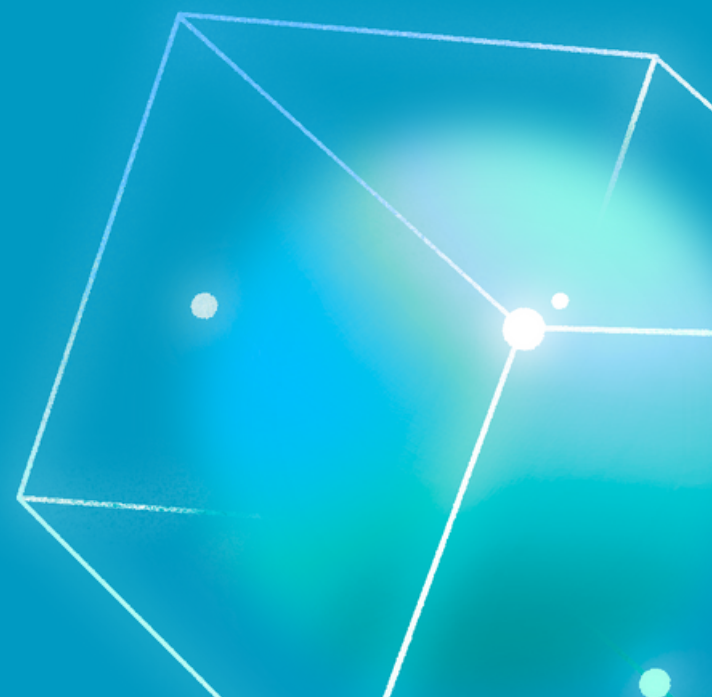
- Голосовые меню, интеграция с сервисами распознавания речи
- Очереди ожидания, интеллектуальное распределение вызовов с учетом квалификации и загрузки операторов
- Запись разговоров сотрудников
- Сервис видеоконференций
- Отображение информации об абоненте из корпоративных баз данных

- Массовый обзвон с участием операторов или в режиме робота
- Анализатор автоответов (отсечение автоответчиков, роботов, факсов)
- Чаты и мессенджеры, электронная почта
- Контроль работы сотрудников в режиме реального времени
- Прослушивание, вторжение и суфлирование
- Расширенная статистика по обращениям по различным каналам коммуникации

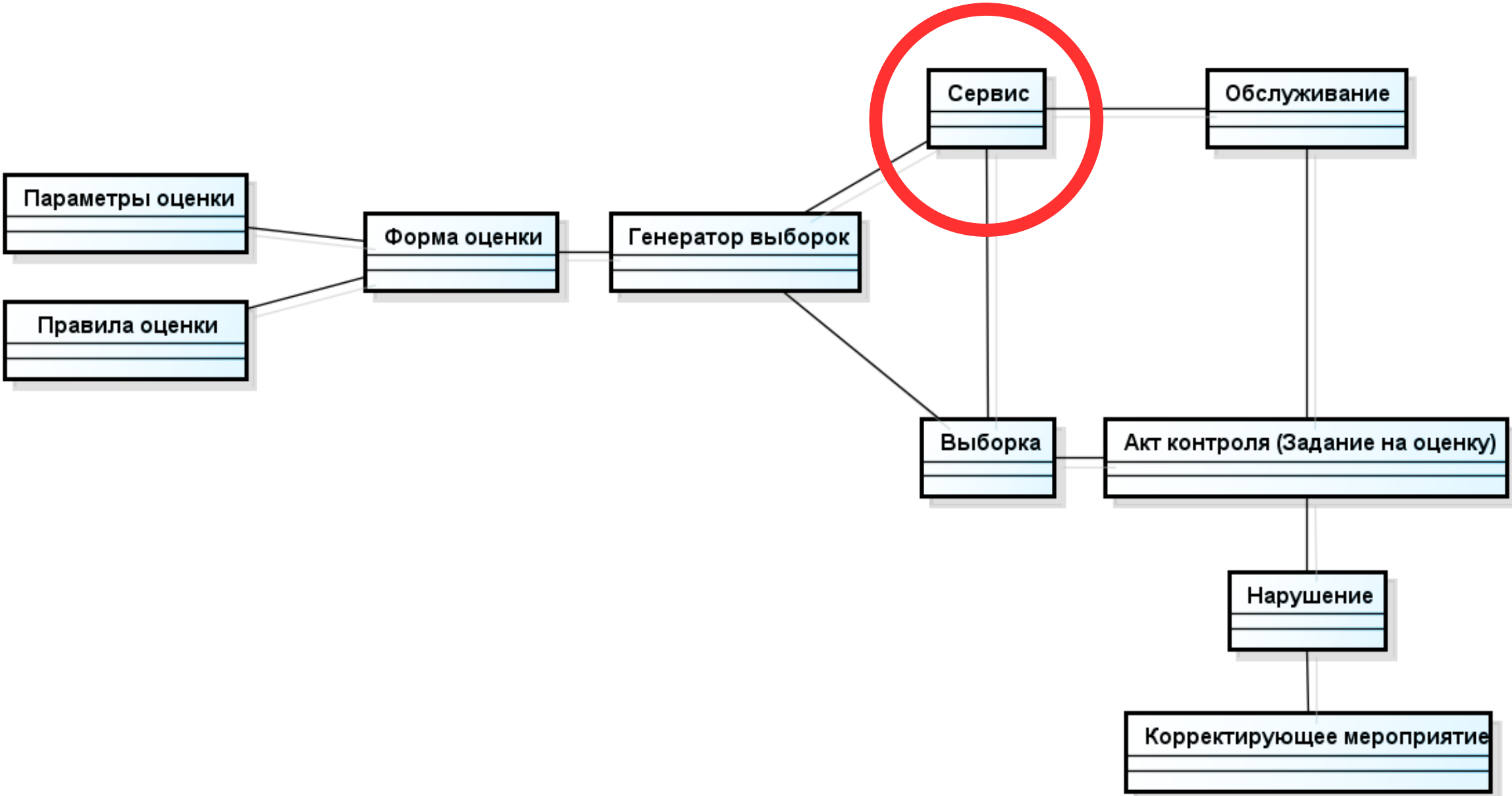
Автоматизация смежных процессов

*Помогаем соответствовать стандарту
ISO 18295:2017*

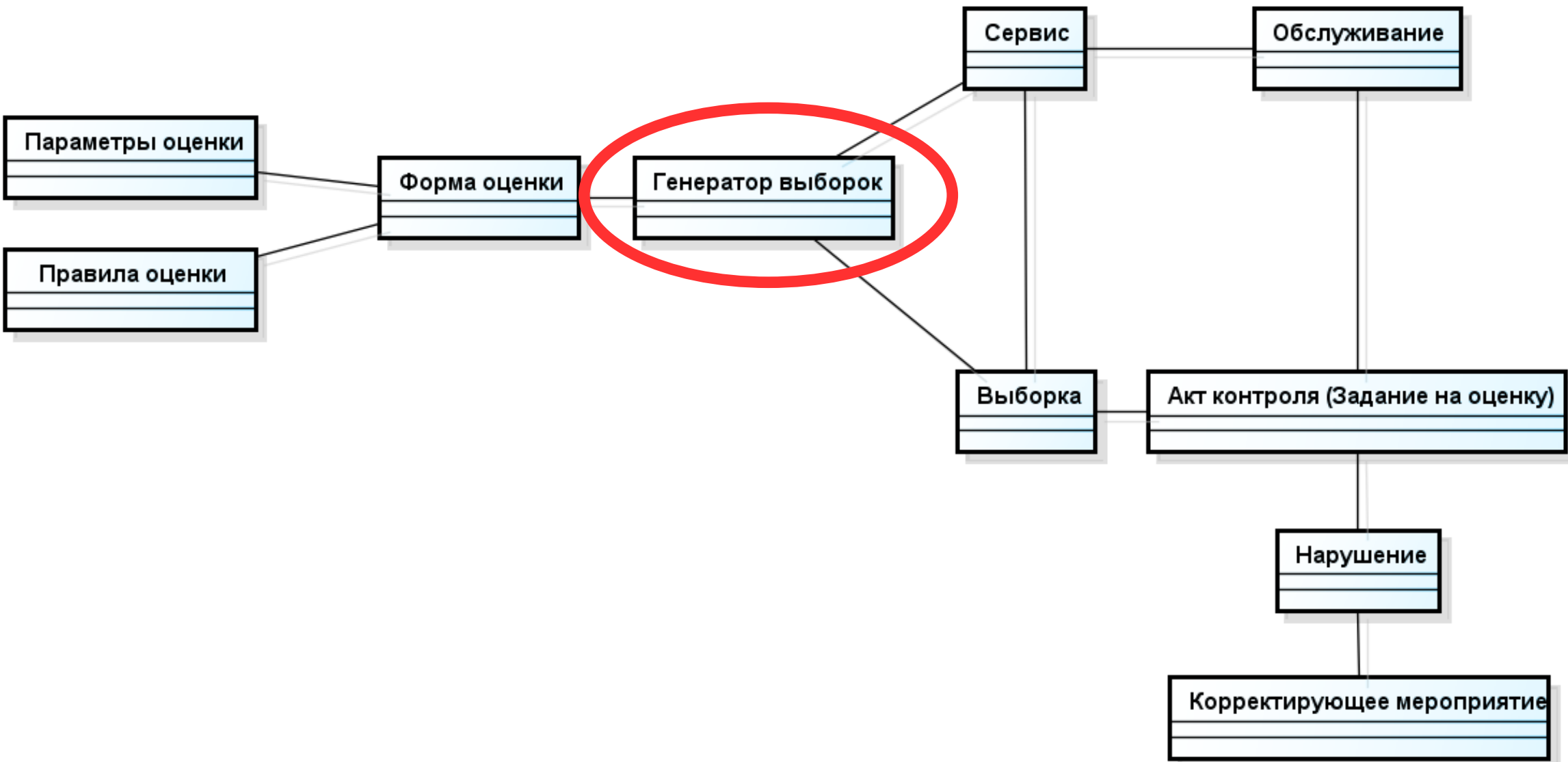
Эра - единый программный продукт, в котором работают все роли контактного центра: операторы, супервайзеры, менеджеры ведущие заказчика, аудиторы, руководители сервисов, тьюторы, системные администраторы.



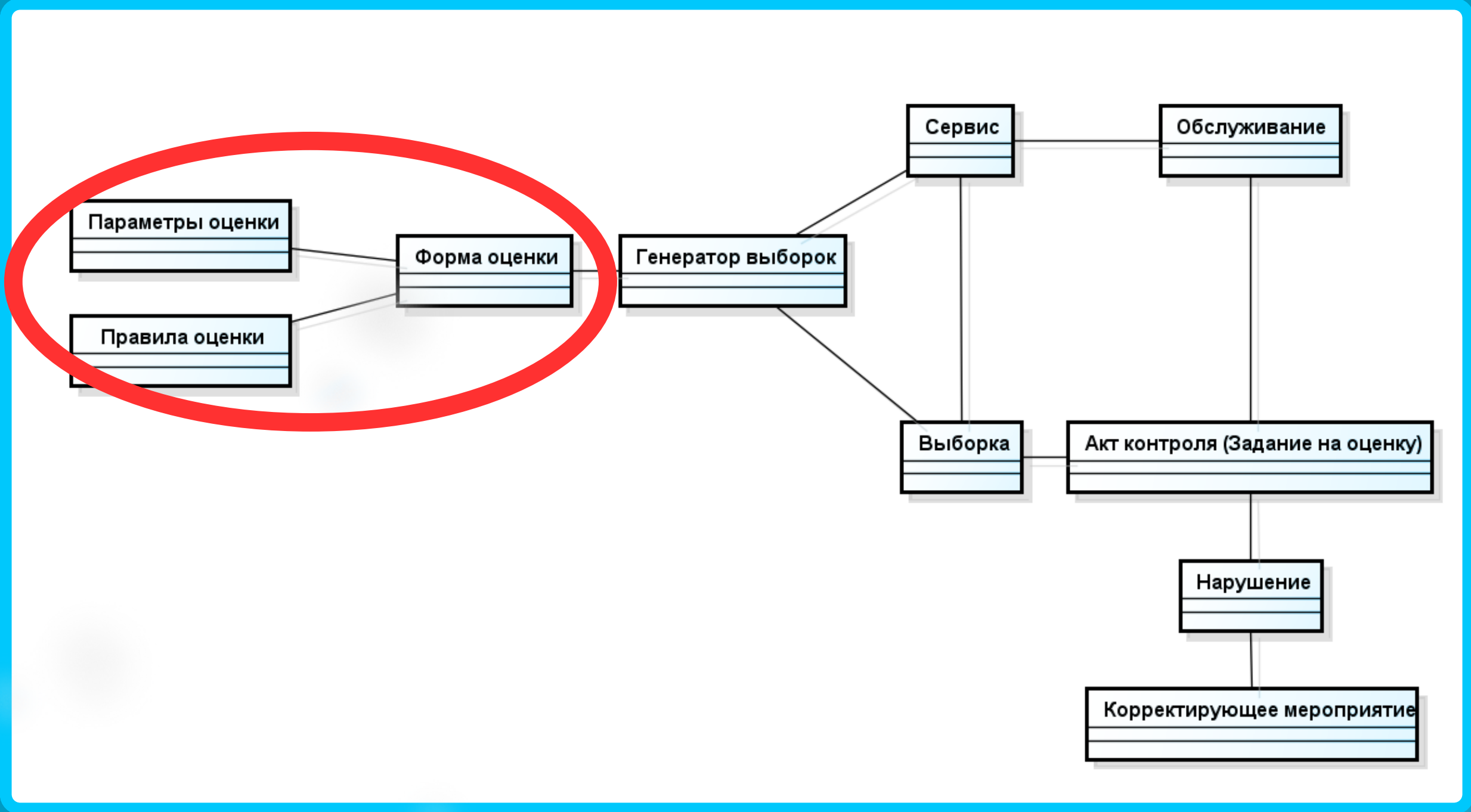
Модуль QM



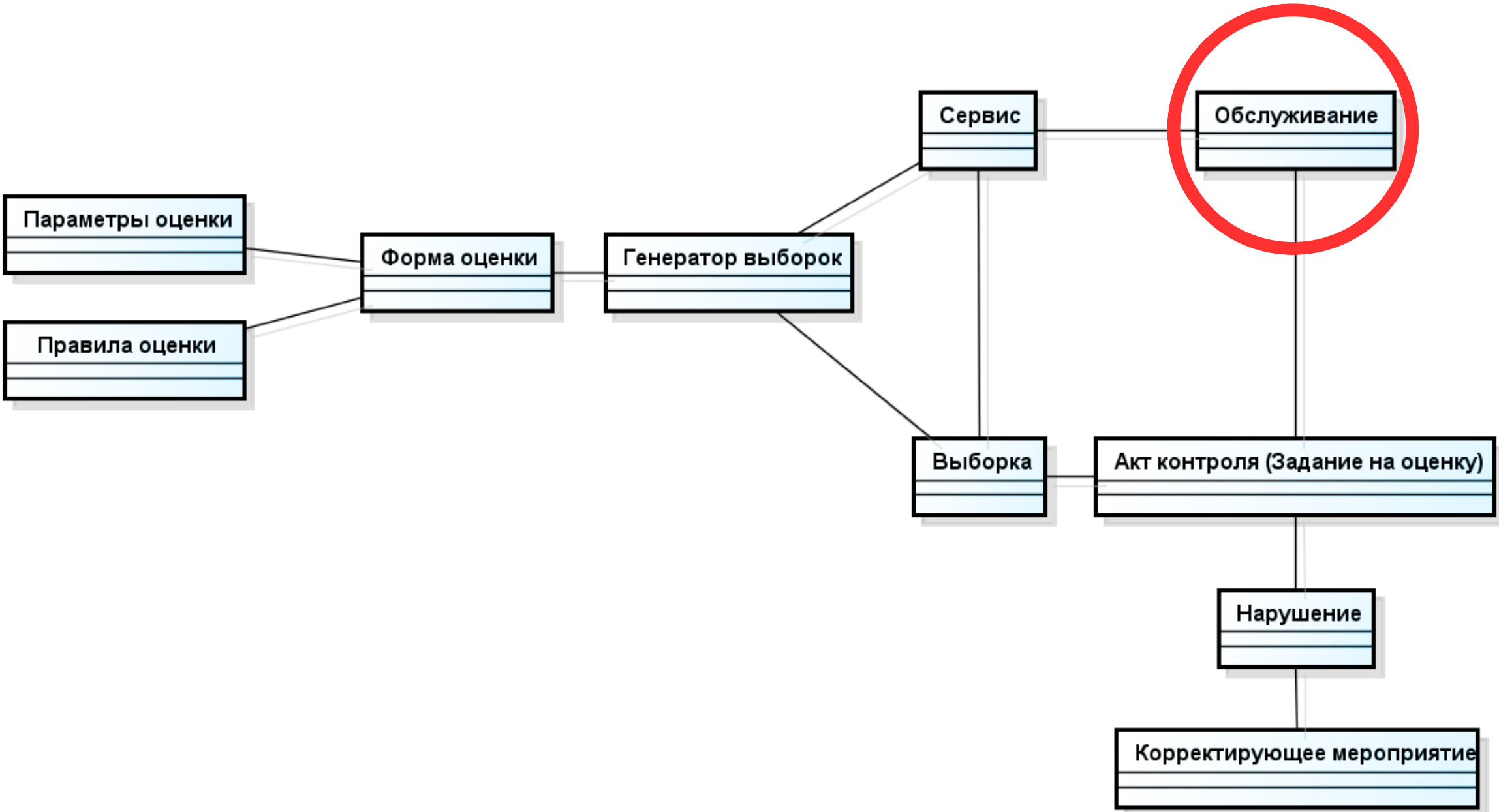
Модуль QM



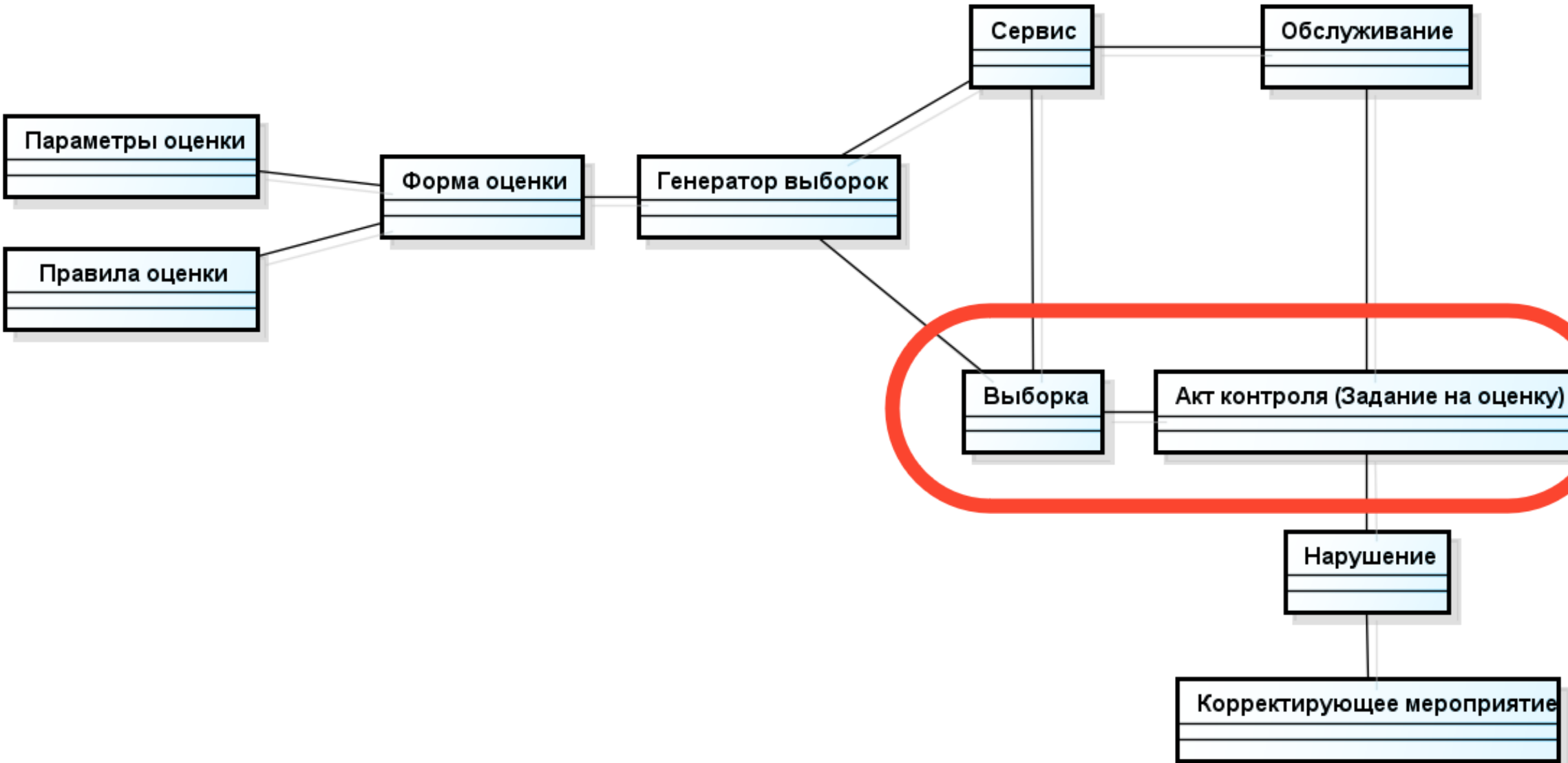
Модуль QM



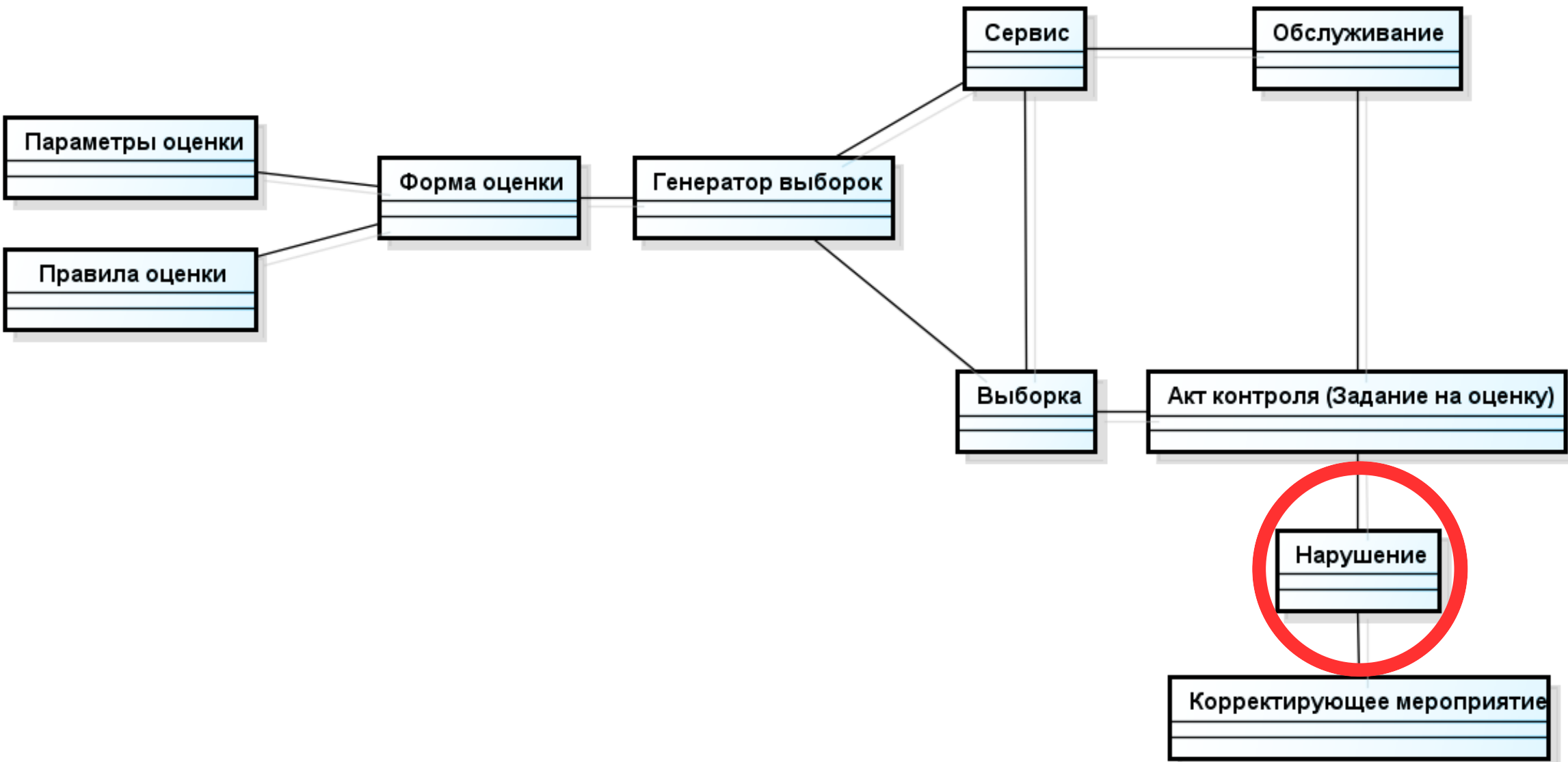
Модуль QM



Модуль QM



Модуль QM



Модуль QM

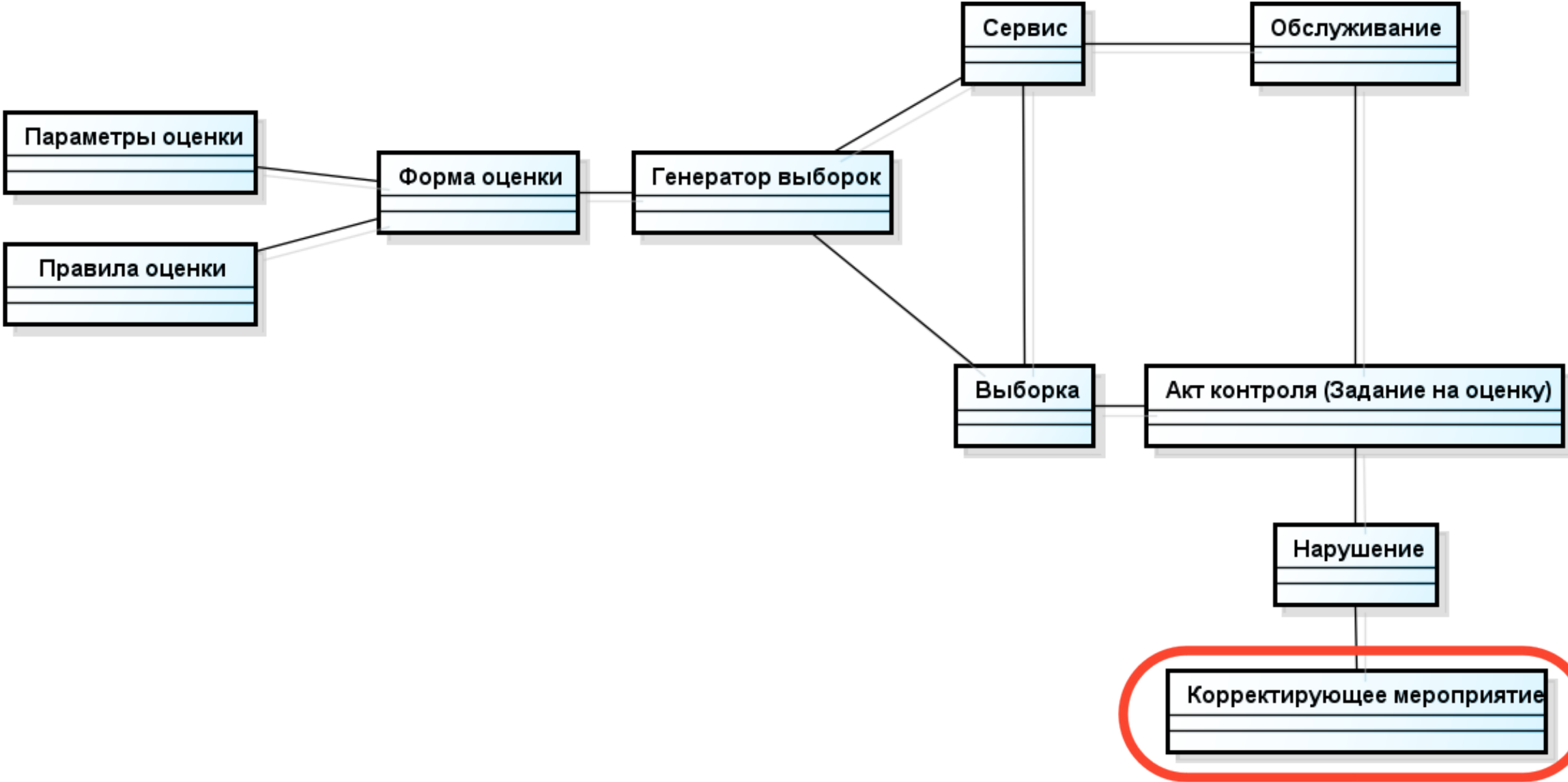


Таблица генераторов выборок

Управление качеством

Задания на контроль

Текущие

Завершенные

Все задания

Выборки

Работа с нарушениями

Нарушения

Оценки

Управление контролем

Генераторы выборок

Формы оценок

Параметры оценок

Правила оценок

Справочники

Генераторы выборок

+ ДОБАВИТЬ

КОПИРОВАТЬ

ИЗМЕНИТЬ

УДАЛИТЬ

ЗАПУСТИТЬ

<> JSON

Поиск

Имя ↑	Шаблон	Сервис	Аудитор	Источник данных	Режим запуска	Состояние	Время следующ...	Время последнег...	Кол-во заданий
Еженедельный	Пример QM	Поддержка - Вто...		Вызовы очередей	Еженедельно	Остановлен			
Контроль новых ...	Пример QM	Продажи Пример QM	Букашин Денис	Вызовы очередей	Ежесуточно	Остановлен			

Карточка генератора выборки

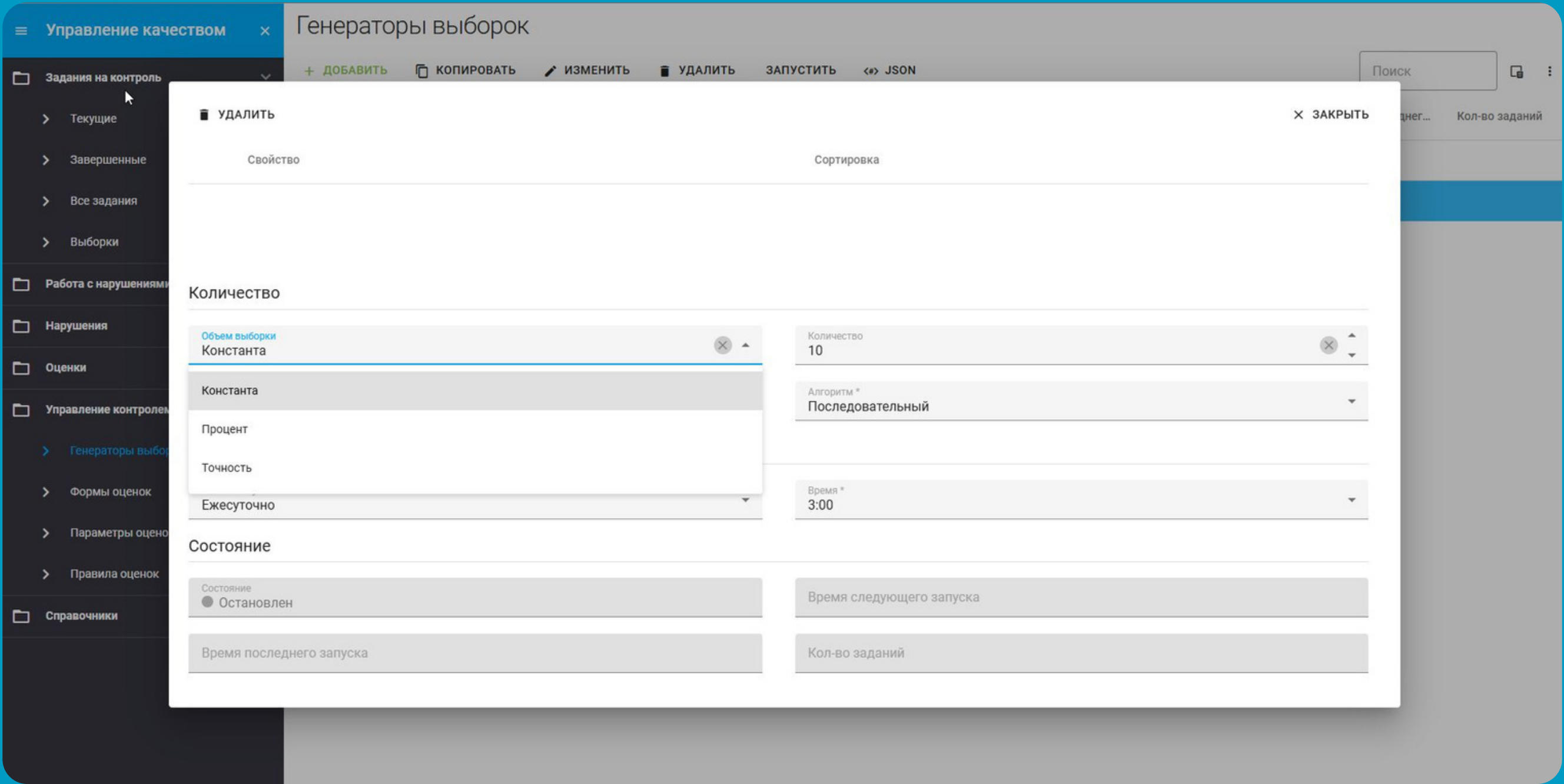


Таблица сделанных выборов

Управление качеством

Задания на контроль

Текущие

Завершенные

Все задания

Выборки

Работа с нарушениями

Нарушения

Оценки

Управление контролем

Справочники

Выборки

<>СЕГОДНЯВЧЕРАНЕДЕЛЯМЕСЯЦГОД↶СБРОСИТЬ≡ФИЛЬТР

Поиск

Время ↓ 1	Имя ↑ 2	Сервис	Генератор	Кол-во вза...	Кол-во заданий	Процент контроля	Процент выполн...	Процент наруше...	Кол-во нарушений
15:00:00	QM 23.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 209	149	10	61	8	6
22.06 15:00:00	QM 22.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 872	100	5	59	7	15
21.06 15:00:00	QM 21.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 378	160	11	89	8	13
20.06 15:00:00	QM 20.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 709	184	10	55	4	15
19.06 15:00:00	QM 19.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 603	177	8	50	8	12
18.06 15:00:00	QM 18.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 406	117	8	61	2	13
17.06 15:00:00	QM 17.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 716	154	15	82	6	15
16.06 15:00:00	QM 16.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 092	142	12	69	5	14
15.06 15:00:00	QM 15.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 454	185	10	69	7	14
14.06 15:00:00	QM 14.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 371	111	10	72	7	9
13.06 15:00:00	QM 13.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 125	138	9	723.91	1.45	4
12.06 15:00:00	QM 12.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 249	184	7	59	10	15
11.06 15:00:00	QM 11.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 442	139	15	57	8	8
10.06 15:00:00	QM 10.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 303	151	8	65	7	15
09.06 15:00:00	QM 09.06.2025	Поддержка - Первая линия		1 542	128	8	53	8	9

Таблица заданий на контроль

Управление качеством

Задания на контроль

Текущие

Завершенные

Все задания

Выборки

Работа с нарушениями

Нарушения

Оценки

Управление контролем

Справочники

Задания на контроль

<>СЕГОДНЯВЧЕРАНЕДЕЛЯМЕСЯЦГОД↶СБРОСИТЬ≡ФИЛЬТР

Поиск

Время ↓	Канал	Продолжит...	Оператор	Сервис	Шаблон	Генератор	Выборка	Аудитор	Авто	Вручную	Метки	Оценка
23:57:39	Телефон	07:07	Наталья За...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 01.06.2...		Завершено	Завершено		91
23:56:05	Телефон	03:02	Мария Вла...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 29.06.2...		Завершено	Завершено		97
23:26:29	Телефон	00:59	Светлана М...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 25.06.2...		Завершено	Завершено		90
21:59:44	Телефон	00:48	Анастасия ...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 25.06.2...		Завершено	Завершено		94
21:51:23	Телефон	01:16	Сергей Ник...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 26.06.2...		Завершено	Завершено		99
21:27:46	Телефон	04:30	Сергей Ник...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 07.06.2...		Завершено	Завершено		94
20:23:48	Телефон	05:34	Сергей Ник...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 09.06.2...		Завершено	Завершено		90
19:38:02	Телефон	03:04	Ирина Мих...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 08.06.2...		Завершено	Завершено		99
19:21:21	Телефон	08:13	Екатерина ...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 24.06.2...		Завершено	Завершено		96
19:02:04	Телефон	08:22	Константин...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 10.06.2...		Завершено	Завершено		98
17:30:12	Телефон	06:35	Анастасия ...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 24.06.2...		Завершено	Завершено		94
17:03:32	Телефон	04:17	Екатерина ...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 16.06.2...		Завершено	Завершено		92
16:18:54	Телефон	04:36	Елена Серг...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 26.06.2...		Завершено	Завершено		92
14:51:43	Телефон	05:21	Ирина Мих...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 16.06.2...		Завершено	Завершено		94
14:24:46	Телефон	01:03	Елена Серг...	Поддержка ...	Пример QM	Еженедель...	QM 24.06.2...		Завершено	Завершено		98

Форма акта контроля

задания на контроль

Управление качеством

Задания на контроль

Текущие

Завершённые

Все задания

Выборки

Работа с нарушениями

Нарушения

Оценки

Управление контролем

Генераторы выборок

Формы оценок

Параметры оценок

Правила оценок

Справочники

ЗАДАНИЯ НА КОНТРОЛЬ

Разговор o1 (101) -> 102 [10:33]

ОБЩЕЕ

Время
20.04.2025 14:20

Направление
Внутренний

Набранный номер
102

Записан
Да

Продолжительность
Ожидание: 00:12; Разговор: 10:21; Итого: 11

Сторона отбоя
А

Сторона А

Тип
Внутренний

Номер
101

Имя
o1

Домен
01.era-platform.ru

Сторона Б

Тип
Внутренний

Номер
102

Имя
102

Домен
01.era-platform.ru

Речевая аналитика

Сторона А: процент активности
0,97

Сторона Б: процент активности
0,99

Сторона А: процент перебиваний
0

Сторона Б: процент перебиваний
0

ЗАДАНИЕ НА КОНТРОЛЬ

ЗАВЕРШИТЬ

НАРУШЕНИЕ

ВЫПОЛНИТЬ

РАССЧИТАТЬ

ЗАКРЫТЬ

Взаимодействие

Канал
Телефон

Оператор
o1

Сервис

Компетентность

☐ Недостоверная информация

☐ Некорректная постановка вопросов

☐ Избыточные уточняющие вопросы

☐ Потеря или искажение информации

☐ Чрезмерный объем консультаций

☐ Неграмотное выражение мыслей

Культура общения

☐ Некорректное приветствие

☐ Грубость или повышение тона

☐ Наличие слов-паразитов

☐ Неофициальный стиль

☐ Спор или перебивание клиента

☐ Некорректное прощание

Соблюдение стандартов

Соблюдение сценария

Общая оценка

Разговор

Удержания (авто)

Перебивания (авто)

Нарушения

Форма акта контроля

для обслуживания в текстовом канале

Управление качеством

Задания на контроль

Текущие

Завершенные

Все задания

Выборки

Работа с нарушениями

Нарушения

Оценки

Управление контролем

Генераторы выборок

Формы оценок

Параметры оценок

Правила оценок

Справочники

ЗАДАНИЯ НА КОНТРОЛЬ

Диалог Ilya Pleshchinskiy [00:30] - 10

ДИАЛОГ

СВОЙСТВА

ИСТОРИЯ, ССЫЛКИ И КОММЕНТАРИИ

IP

Ilya Pleshchinskiy

привет

15:49

СД

Сценарий Демо-чат

Привет! Чем займемся?

15:49 ✓

IP

Ilya Pleshchinskiy

Сценарий Демо-чат

Привет! Чем займемся?

Оператор

15:49

СД

Сценарий Демо-чат

Переключаю на оператора...

15:49 ✓

А

Оператор подключен

15:49 ✓

А

Administrator

добрый день

15:49 ✓

IP

Ilya Pleshchinskiy

где мой заказ?

15:49

А

IP

Ilya Pleshchinskiy

ок

ЗАДАНИЕ НА КОНТРОЛЬ

ЗАВЕРШИТЬ

НАРУШЕНИЕ

ВЫПОЛНИТЬ

РАССЧИТАТЬ

ЗАКРЫТЬ

Взаимодействие

Канал

Мессенджер

Оператор

Administrator

Сервис

Компетентность

☐ Недостоверная информация

☐ Избыточные уточняющие вопросы

☐ Чрезмерный объем консультаций

☐ Некорректная постановка вопросов

☐ Потеря или искажение информации

☐ Неграмотное выражение мыслей

Культура общения

☐ Некорректное приветствие

☐ Наличие слов-паразитов

☐ Спор или перебивание клиента

☐ Грубость или повышение тона

☐ Неофициальный стиль

☐ Некорректное прощание

Соблюдение стандартов

Соблюдение сценария

Общая оценка

Разговор

Удержания (авто)

Перебивания (авто)

Нарушения

Выборка

Оператор

Тип

Мероприятие

В акте зафиксировано нарушение

Управление качеством

Задания на контроль

Текущие

Завершенные

Все задания

Выборки

Работа с нарушениями

Нарушения

Мероприятия

Нарушения

Оценки

Управление контролем

Справочники

ЗАДАНИЯ НА КОНТРОЛЬ

Разговор 109 -> acd [0:18]

ОБЩЕЕ

Время
30.07.2024 20:17

Набранный номер
700

Продолжительность
Разговор: 00:17; Итого: 00:18

Направление
Очередь

Записан
Нет

Сторона отбоя
А

Сторона А

Тип
Внутренний

Имя
109

Номер
109

Домен
debug.era-platform.ru

Сторона Б

Тип
Очередь

Имя
acd

Номер
ACD

Домен

Речевая аналитика

Сторона А: процент активности

Сторона Б: процент активности

Сторона А: процент перебиваний

Сторона Б: процент перебиваний

ЗАДАНИЕ НА КОНТРОЛЬ

ПРИСТУПИТЬ

НАРУШЕНИЕ

ВЫПОЛНИТЬ

РАССЧИТАТЬ

ЗАКРЫТЬ

☐ паличие слов-паразитов

☐ неспециальный стиль

☐ Спор или перебивание клиента

☐ Некорректное прощение

Соблюдение стандартов

Соблюдение сценария

Общая оценка

Разговор

Удержания (авто)

Перебивания (авто)

Нарушения

Выборка	Оператор	Тип	Мероприятие
QM 25.06.2025	Анастасия Горбунова	Несоблюдение станд...	

Результат

Комментарий

Метки

Аудитор

Оценка
94

Описание

Таблица всех выявленных нарушений

Управление качеством

Задания на контроль

Текущие

Завершенные

Все задания

Выборки

Работа с нарушениями

Нарушения

Мероприятия

Нарушения

Оценки

Управление контролем

Справочники

НАРУШЕНИЯ

Задание на контроль

Нарушения

СЕГОДНЯ

ВЧЕРА

НЕДЕЛЯ

МЕСЯЦ

ГОД

СБРОСИТЬ

ФИЛЬТР

ИЗМЕНИТЬ

JSON

Поиск

Время ↓	Задание на контроль	Сервис	Выборка	Оператор	Тип	Мероприятие
21:59:44	21:59:44	Поддержка - Первая линия	QM 25.06.2025	Анастасия Горбунова	Несоблюдение стандартов	
12:54:32	QM 20.06.2025	Поддержка - Первая линия	QM 20.06.2025	Ирина Михайлова	Некомпетентность	
12:33:52	QM 09.06.2025	Поддержка - Первая линия	QM 09.06.2025	Екатерина Молодцова	Несоблюдение стандартов	
11:54:38	QM 07.06.2025	Поддержка - Первая линия	QM 07.06.2025	Мария Владимирова	Несоблюдение стандартов	
05:49:18	QM 02.06.2025	Поддержка - Первая линия	QM 02.06.2025	Елена Сергеева	Некомпетентность	
05:35:12	QM 09.06.2025	Поддержка - Первая линия	QM 09.06.2025	Константин Давыдов	Некомпетентность	
00:48:49	00:48:49	Поддержка - Первая линия	QM 13.06.2025	Екатерина Молодцова	Несоблюдение стандартов	
22.06 23:55:25	QM 02.06.2025	Поддержка - Первая линия	QM 02.06.2025	Константин Давыдов	Некомпетентность	
22.06 23:44:21	QM 28.06.2025	Поддержка - Первая линия	QM 28.06.2025	Мария Владимирова	Несоблюдение стандартов	
22.06 22:23:06	QM 05.06.2025	Поддержка - Первая линия	QM 05.06.2025	Наталья Зайцева	Невежливость	
22.06 17:41:09	QM 22.06.2025	Поддержка - Первая линия	QM 22.06.2025	Светлана Макарова	Невежливость	
22.06 13:11:07	QM 21.06.2025	Поддержка - Первая линия	QM 21.06.2025	Константин Давыдов	Невежливость	
22.06 07:53:05	QM 22.06.2025	Поддержка - Первая линия	QM 22.06.2025	Светлана Макарова	Некомпетентность	
22.06 03:57:13	QM 24.06.2025	Поддержка - Первая линия	QM 24.06.2025	Светлана Макарова	Несоблюдение стандартов	

Карточка нарушения с назначенным мероприятием

Управление качеством

НАРУШЕНИЯ

ЗАДАНИЕ НА КОНТРОЛЬ

Задания на контроль

Нарушения

Текущие

Завершенные

Все задания

Выборки

Работа с нарушениями

Нарушения

Мероприятия

Нарушения

Оценки

Управление контролем

Справочники

✓ СОХРАНИТЬ

↩ ОТМЕНА

Время

22.06.2025 13:11

Задание на контроль

→

Сервис

Поддержка - Первая линия

Выборка

→

Оператор

Константин Давыдов

Тип *

Невежливость

Мероприятие

Обучение июль

22.06 07:53:05

[ОМ 22.06.2025](#)

Поддержка - Первая линия

[ОМ 22.06.2025](#)

Светлана Макарова

Некомпетентность

22.06 03:57:13

[ОМ 24.06.2025](#)

Поддержка - Первая линия

[ОМ 24.06.2025](#)

Светлана Макарова

Несоблюдение стандартов

Оценки по операторам

Управление качеством

Задания на контроль

Текущие

Завершенные

Все задания

Выборки

Работа с нарушениями

Нарушения

Мероприятия

Нарушения

Оценки

По часам

По дням недели

По суткам

По месяцам

По операторам

Управление контролем

Справочники

СЕГОДНЯ

ВЧЕРА

НЕДЕЛЯ

МЕСЯЦ

ГОД

СБРОСИТЬ

ФИЛЬТР

Период: с 23.05.2025 00:00

по 23.06.2025 00:00

Сервис: Поддержка - Первая линия

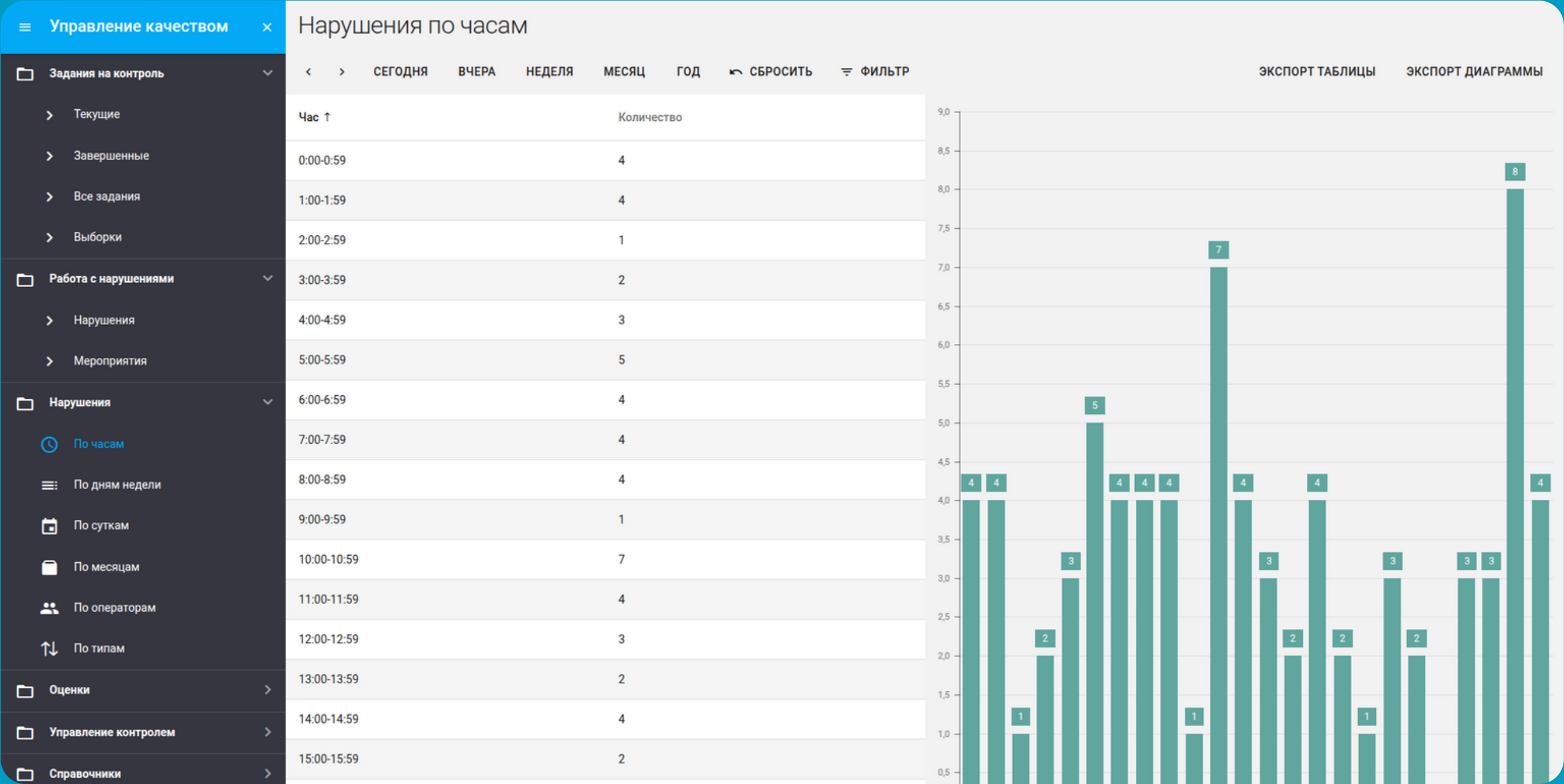
Генератор

Шаблон

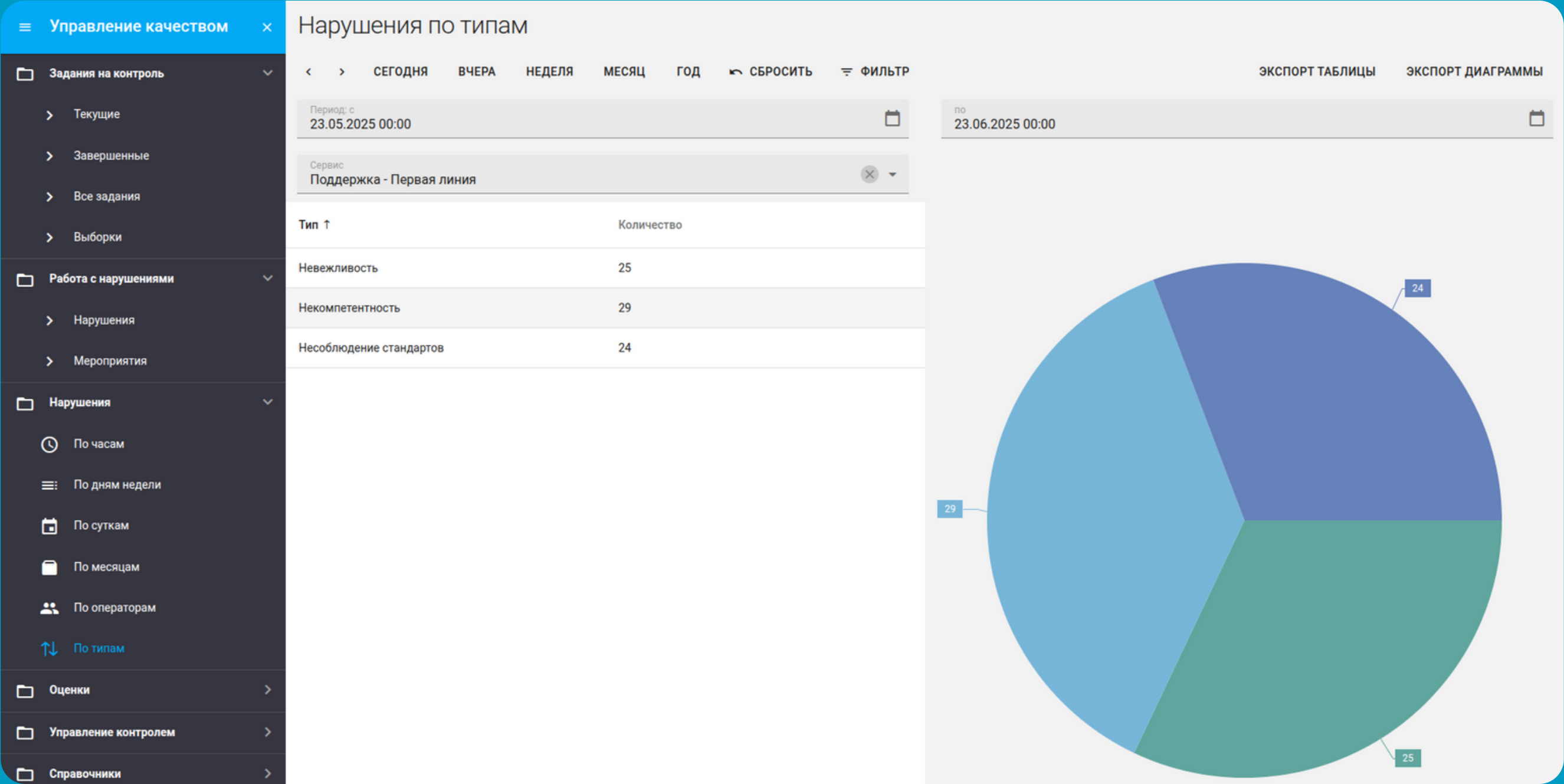
Канал: Телефон

Оператор	Средняя оценка ↓	Количество
Наталья Зайцева	95.81	72
Ирина Михайлова	95.48	60
Анастасия Горбунова	95.39	67
Светлана Макарова	95.21	68
Елена Сергеева	95.06	95
Мария Владимировна	95.01	72
Екатерина Молодцова	94.61	74
Сергей Николаев	94.55	74
Константин Давыдов	94.55	73
Юрий Большаков	94.15	66

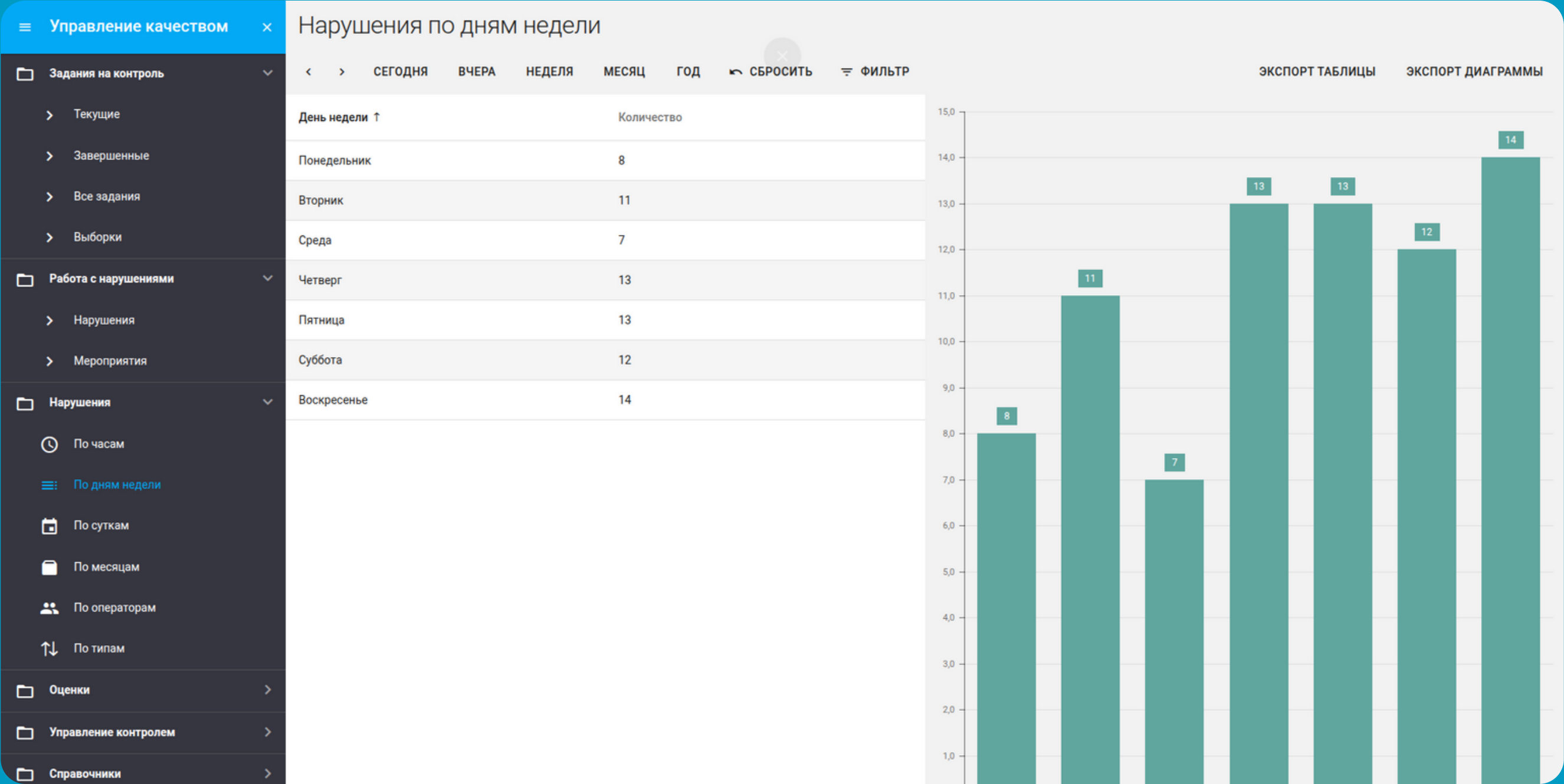
Нарушения по часам



Нарушения по типам



Нарушения по дням недели



С нами выгодно сотрудничать

 +7 (931) 009-85-46



Наш сайт

