



«СВЕТЕЦ» - коммуникации без иностранного акцента

Платформа унифицированных коммуникаций,
контакт-центр и система записи

О компании Светец



Российский разработчик и интегратор программного обеспечения

Программные продукты входят в реестр Российского ПО



29 программных продуктов зарегистрированы в ФИПС



Реализовано более **500** проектов



30 лет успешной работы на рынке ИТ

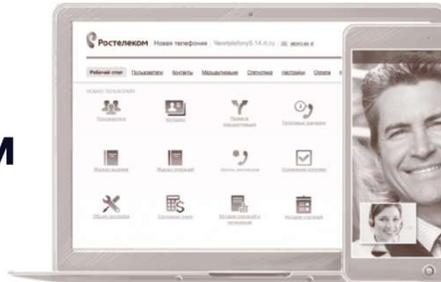


Продукты и решения используются в **80** субъектах РФ и Казахстане

ПРОЕКТ – «ВИРТУАЛЬНАЯ АТС» В ПАО «РОСТЕЛЕКОМ»



- С 2018 года лидер рынка ВАТС в России
- Абонентская база 500 000+
- Выручка более 2 млрд руб. в год *



- Услуга запущена в 80 субъектах РФ (1200+ городов)
- Интеграция с существующей сетевой инфраструктурой (IMS, NGN)
- Онлайн и офлайн тарификация услуги
- Интеграция с IT-инфраструктурой для автоматизации сквозного процесса предоставления услуги (100+)

* Источник - данные «ТМТ Консалтинг»



Прямой городской номер

- Прямой городской номер
- Функционал Единого номера
- Возможность выбора номера



Современные бизнес-коммуникации

- Офисная облачная АТС
- Видеосвязь
- Гибкие переадресации
- Запись разговоров



Любые устройства

- Коммуникатор на смартфоны, планшеты и ПК
- SIP-телефоны (автоконфигурирование)
- Традиционные терминалы + VoIP-шлюз
- УПАТС и IP-АТС Клиента



Не привязан к офису и сети (ОТТ)

- Работает везде, где есть Интернет
- Не привязан к сети Ростелеком
- Отмена роуминга



Контактный центр

- Облачный контактный центр
- Территориальное распределение по всей РФ / Миру

ПРОЕКТ – МОДЕРНИЗАЦИЯ ЕДИНОЙ КОРПОРАТИВНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СЕТИ ФЕДЕРАЛЬНОГО КАЗНАЧЕЙСТВА



Характеристики проекта:

- Количество пользователей – более 38 000
- Филиальная сеть - около 2000 площадок во всех субъектах РФ

В рамках реализации проекта:

- Проект реализован на облачном решении с поддержкой локального резервирования
- Порядка 250 объектов оснащены локальным резервированием
- Обеспечена поддержка единого плана внутренней нумерации
- Выполнен ряд кастомизаций по специальным требованиям Заказчика
- Обеспечена автоматическая синхронизация данных между платформой и оборудованием локального резервирования
- Обеспечено автоконфигурирование оконечного оборудования
- Осуществлено разграничение прав администрирования в пределах регионов/городов/филиалов

ПРОЕКТ – ЦИФРОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ ЭКСТРЕННЫХ СЛУЖБ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ



Единые номера доступа

- «112»
- «103»



Современная инфраструктура коммуникаций

- Контакт-центр
- Голос и короткие текстовые сообщения
- Гибкие переадресации в другие экстренные службы («101», «102», «104»)
- Запись разговоров



Любые устройства

- Интегрированный в АРМ программный коммуникатор
- SIP-телефоны



Не привязан к размещению серверного оборудования и сети

- Облачные цифровые коммуникации и контактный центр (частное облако)
- Коммуникации персонала экстренных служб по всей территории ЛО

С использованием программных продуктов «Светец» в Ленинградской области построена телекоммуникационная инфраструктура, включающая 2 центра обслуживания вызовов:

- Центр обслуживания вызовов Системы-112 (введен в эксплуатацию в 2019 г.);
- Центр обслуживания вызовов Системы-103 Единой диспетчерской службы СМП на базе Территориального центра медицины катастроф (введена в эксплуатацию в 2021 г.)

- Система-112 запущена во всех муниципальных образованиях Ленинградской области;
- Система-103 запущена в 3-х муниципальных образованиях Ленинградской области (план расширение на всю ЛО – 2022 г.);
- Реализована межсистемная интеграция системы-112 и системы-103, АСДЧ («102») с передачей вызовов заявителей;
- ЦОВ интегрированы с информационными системами диспетчеризации и регистрации обращений граждан
- Расширенная статистика и аналитические отчеты

СВЕТЕЦ – ПРОДУКТОВАЯ ЛИНЕЙКА



● Платформа унифицированных коммуникаций

● Контакт-центр

● Система записи разговоров

● Интеграционная шина

● Биллинг

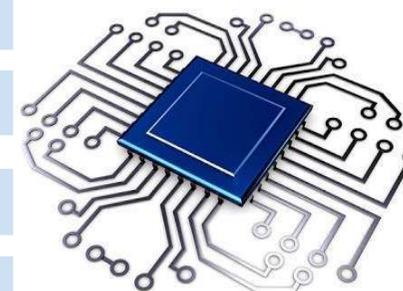
● СОРМ

● Шлюзы - FXS/FXO/E1

● Выживающий сервер

● SBC

● IP-телефон



СВЕТЕЦ - УНИФИЦИРОВАННЫЕ КОММУНИКАЦИИ



Поддержка концепции «Цифровое рабочее место» для клиентов услуги

- Управление сведениями о присутствии как телефонов, так и пользователей
- Выбор предпочтительного устройства связи
- Аудио / Видео звонки
- Мессенджинг и чаты
- Передача файлов и мультимедийной информации
- Интеграция с корпоративной электронной почтой
- Голосовая почта
- Аудиоконференции
- Видеоконференции
- WEB-видеоконференции
- программное управление конференциями
- Инструменты совместной работы
- API и Интеграция в бизнес-процессы компании
- Продуманная пользовательская оболочка, унифицированная для разных интерфейсов и простая в использовании
- Обмен факсимильными сообщениями



СВЕТЕЦ - ФУНКЦИОНАЛ КОНТАКТ ЦЕНТРА



Интерфейсы для секретарей и помощников – интерфейсы для операторов или административных помощников, с помощью которых можно быстро и эффективно отвечать на большое количество вызовов, распределять их. Возможность отображать дополнительные данные в зависимости от номера телефона звонящего: напоминания, инструкции, карточки CRM и вызов действий других ИТ-систем;

Функционал IVR – автоматизированная система для ответов и распределения входящих вызовов, с возможностью распознавания и генерации речевой информации;

Подсистема исходящего обзвона – автоматизированная система распределения нагрузки на операторов КЦ при массовом обзвоне потенциальных клиентов. Поддержка смены исходящего номера в режиме «карусель номеров» и определение автоответчиков

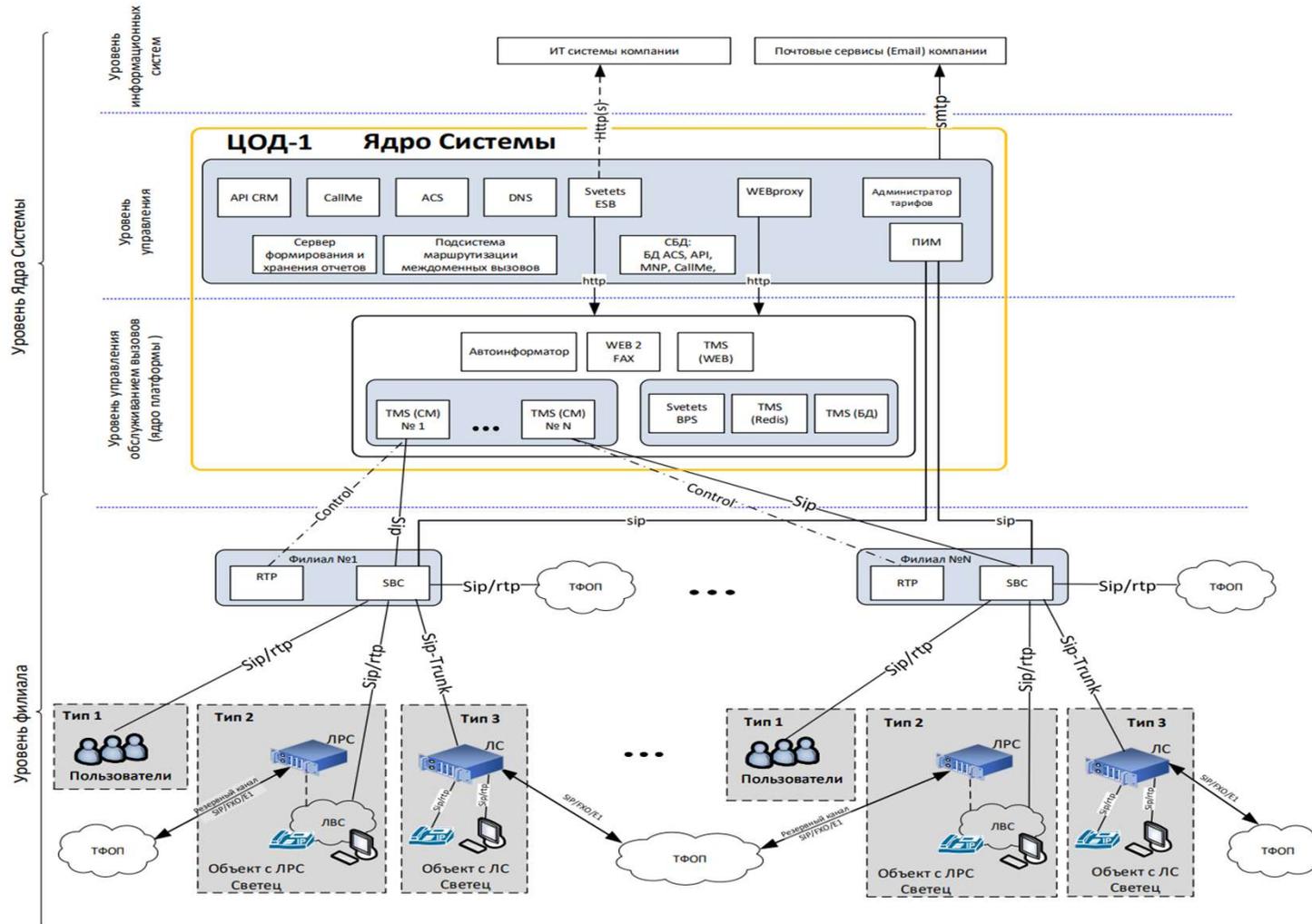
Подсистема омниканальность – объединение голосовых разговоров с клиентом и текстовых мессенджеров в единой карточке клиента в CRM. Автоматическое распределение нагрузки на оператора с учетом загрузки по разным каналам

Подсистема операторского скриптинга – создание и редактирование скриптов разговора для операторов с учетом специфики клиента

Функционал

- Голосовая связь
- Повторный набор номера
- Сокращенный набор (общий/личный)
- Именные клавиши
- Журнал вызовов
- Попеременный разговор
- Перевод вызова
- Отклонение вызова
- Обратный вызов
- Индикация нового сообщения
- Ожидание вызова
- Парковка вызова
- Адресная парковка вызова
- Запрет входящих звонков
- Разные варианты переадресации
- Базовая конференция на 8 участников
- Клавиши с функцией прямого вызова
- Подключение и запрет подключения к занятому соединению
- Горячая линия
- Мобильный HFA (подвижность абонента в сети)
- Личный ID номер (PIN)
- Группа Шеф/Секретарь
- Функции интеркома
- Встроенная многолинейность
- Группы поиска в рамках сети
- Группы перехвата в рамках сети
- Сервис единого номера – параллельный вызов
- Звуковой и визуальный показ статусов
- Запись разговоров

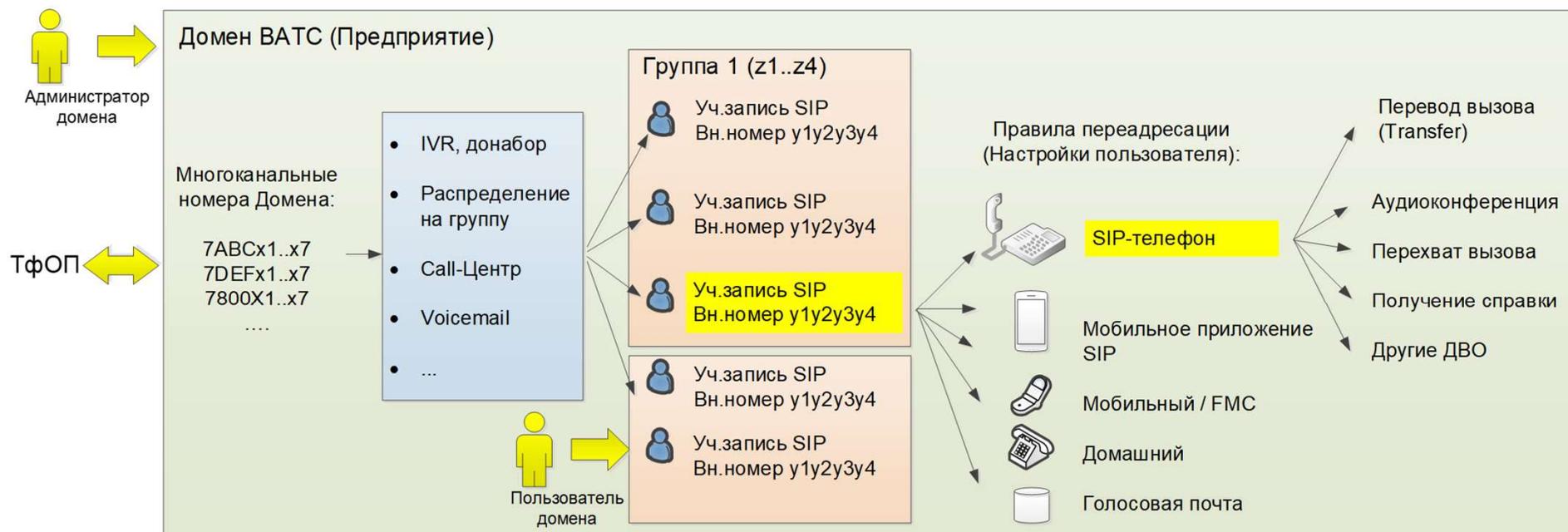
АРХИТЕКТУРА ДЛЯ ПРОЕКТОВ ФЕДЕРАЛЬНОГО УРОВНЯ



ИНФОРМАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ - ДОМЕН ВАТС



Типовой сценарий обработки вызова ВАТС:



Домен (как правило, предприятие или подразделение):

- внутренние пользователи (абоненты) – от 1 до тысяч пользователей в домене,
- внутренний план нумерации,
- подключение собственной ABC/DEF нумерации и маршрутов,
- подключение других УАТС, шлюзов FXO, SIP-транков и др.

Уровни администрирования: 1 – администратор домена, 2 – пользователь.

ИНФОРМАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ – ПУЛ ДОМЕНОВ ВАТС

Пул доменов (дополнительно):

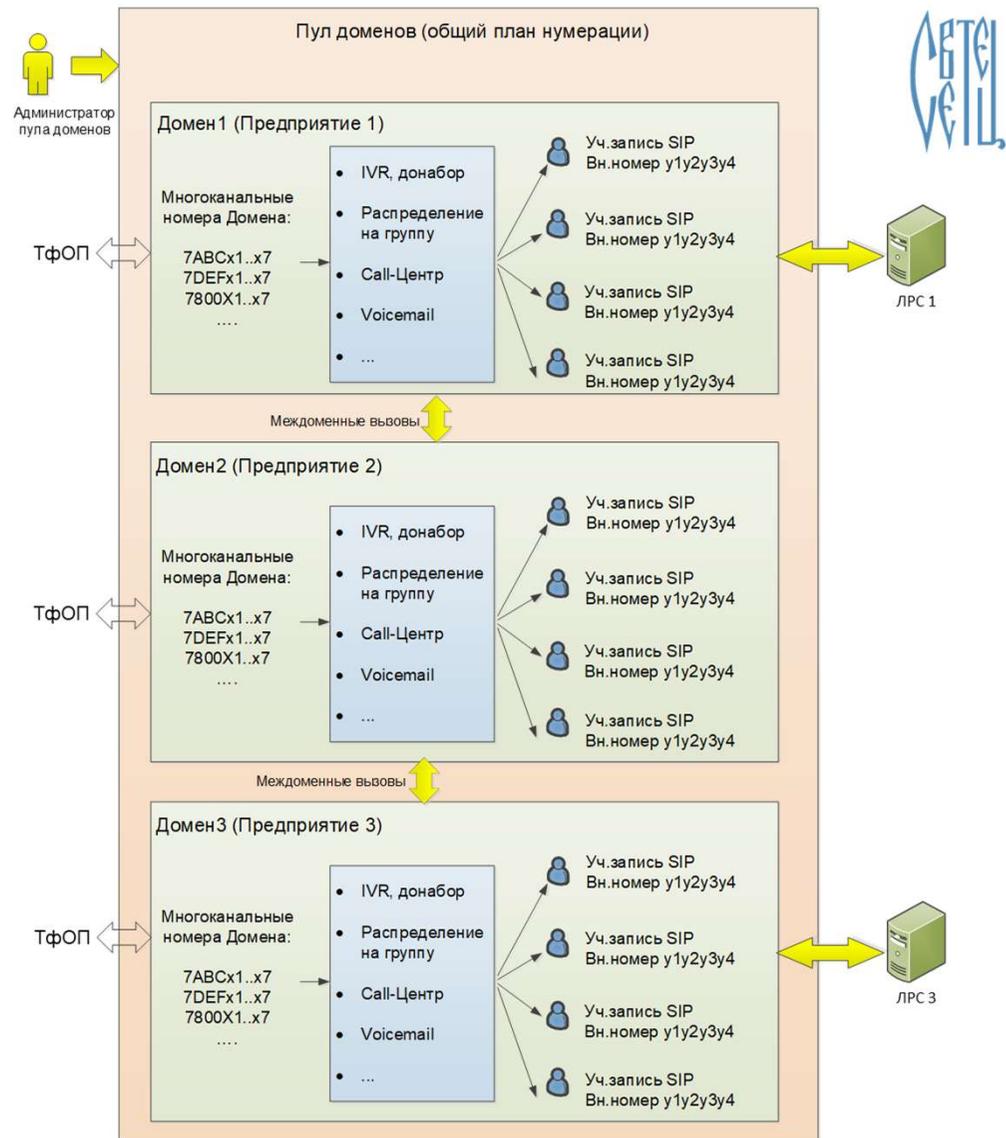
- 1) Количество доменов в пуле неограничено,
- 2) Общий план нумерации пула доменов,
- 3) Междоменные вызовы внутри системы,
- 4) Дополнительные уровни администрирования:

- администратора пула доменов,
- администратор группы доменов в пуле (например, по территории субъекта РФ).

Пример проекта: Федеральное казначейство РФ

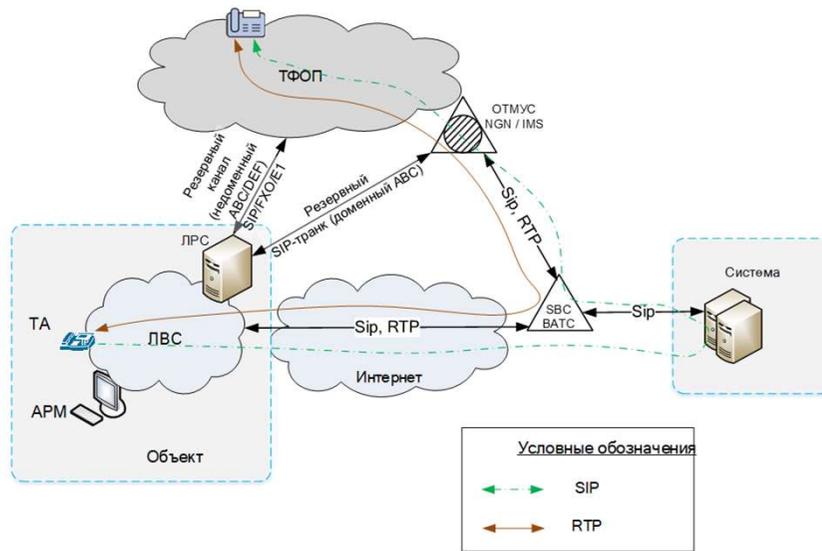
- 1) Количество пользователей 38 000+.
- 2) Количество площадок 2 000+.
- 3) География площадок – 85 субъектов РФ,
- 4) Количество ЛРС (локальный резервный сервер) 250+.

ЛРС – локальный резервный сервер ВАТС

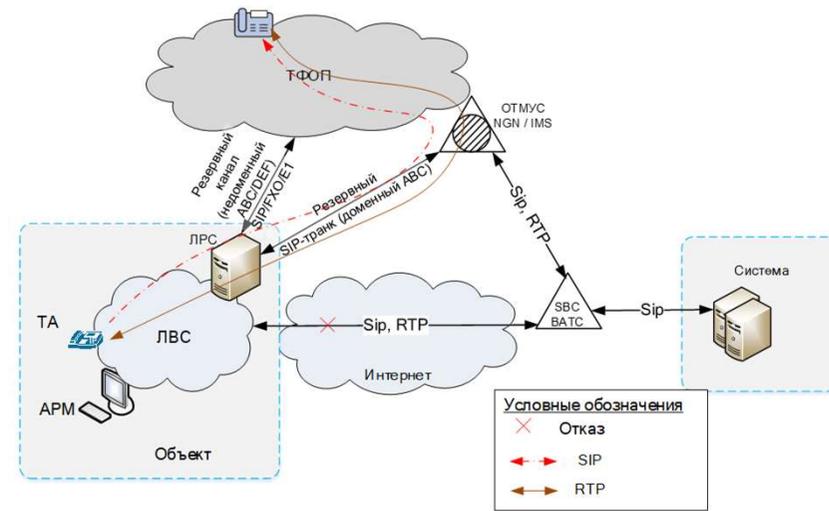


ЛОКАЛЬНЫЙ РЕЗЕРВНЫЙ СЕРВЕР

- ЛРС позволяет обеспечить услугами связи площадки Заказчика в случае нарушения каналов связи между Центральным узлом Системы и удалённой площадкой
- ЛРС синхронизирует параметры ВАТС с соответствующим доменом ВАТС Системы, в том числе данные о пользователях и внутренний план нумерации домена ВАТС

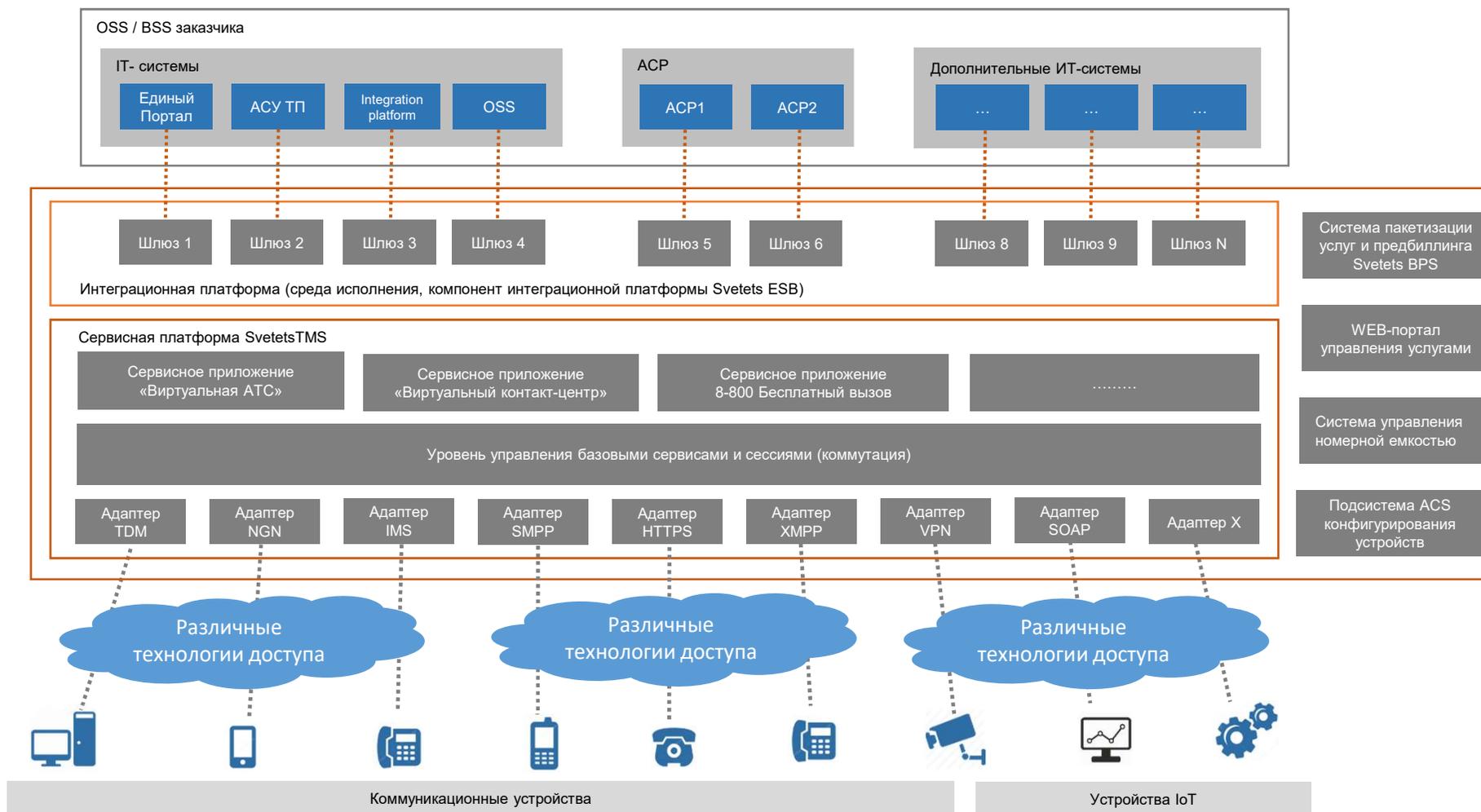


Основной режим



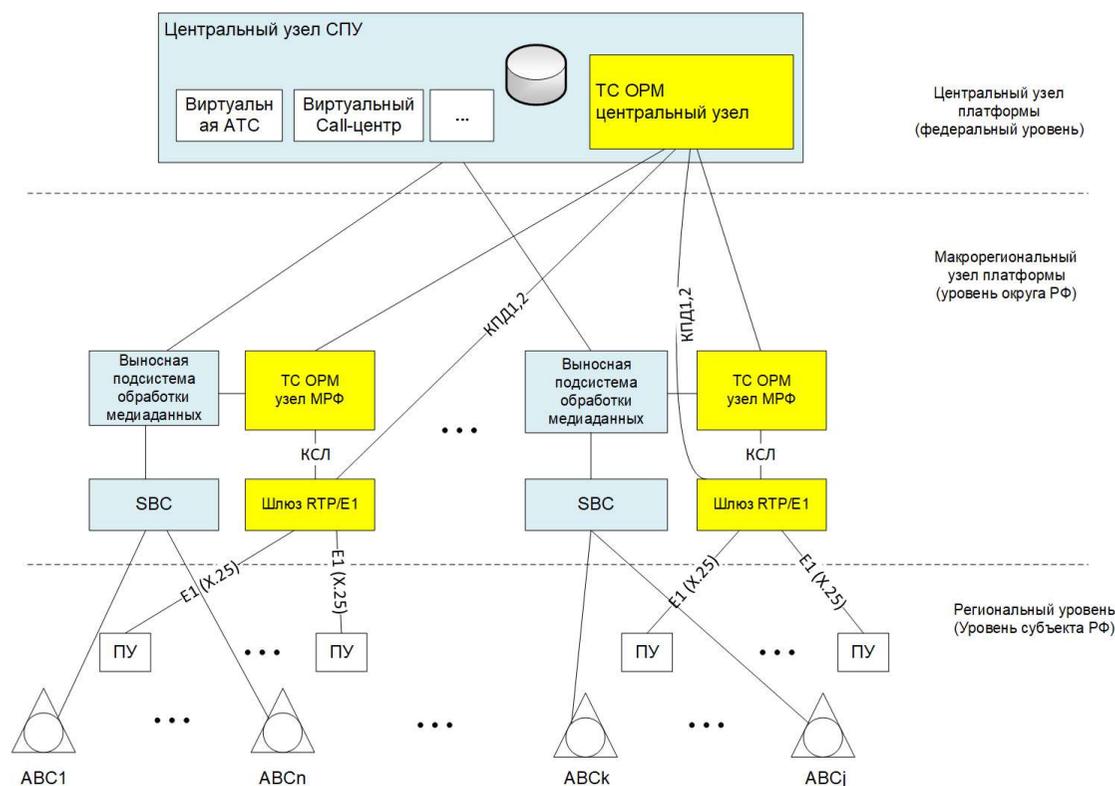
Аварийный режим

ОТКРЫТАЯ АРХИТЕКТУРА-ИНТЕГРАЦИОННЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ



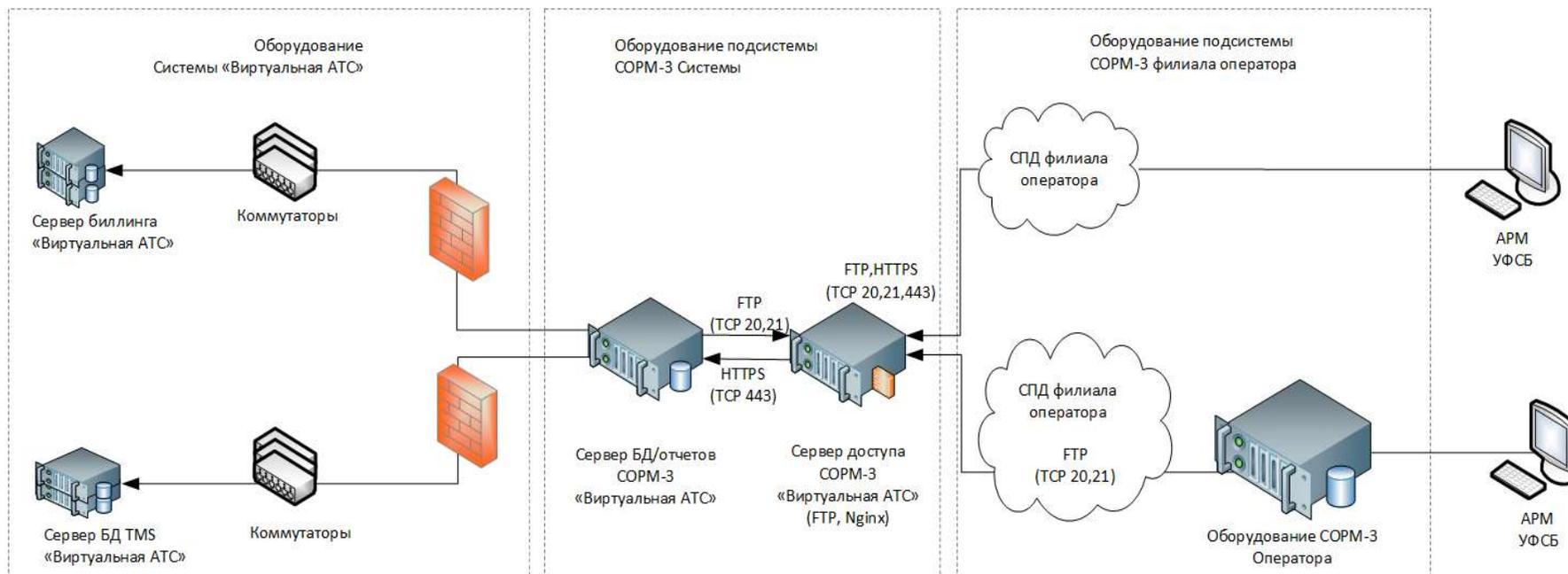
РЕШЕНИЕ СОПМ-1 (268, 645) (Пример)

- Уникальное решение ТС ОРМ для услуг класса «Виртуальная АТС», «ВКЦ», FMC;
- Успешный опыт внедрения решения – более 70 субъектов РФ;
- Возможна интеграция с существующими ТС ОРМ Оператора для оптимизации проекта.



РЕШЕНИЯ СОПМ-3 И СОПМ-374 «ЯРОВАЯ» (Пример)

- Решения СОПМ-3 и СОПМ-374 поставляется в составе решения или интегрируется с существующими информационными системами Оператора для оптимизации проекта;
- В рамках СОПМ-374 поддерживаются интерфейсы подключения к ПУ 86, 573;
- Успешно выполнена интеграция с ИС СОПМ-3 ведущих производителей (МФИ Софт, Норси-Транс и др.)



КЛЮЧЕВЫЕ ЗАКАЗЧИКИ И КЛИЕНТЫ



Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области



ГКУ Орловской области «Отряд аварийно-спасательной и противопожарной службы»



КУ гражданской защиты и пожарной безопасности Вологодской области



ГКУ по обеспечению функционирования "Системы - 112 ЛО"



МИНИСТЕРСТВО ОБОРОНЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА



МЧС России



Bashtel



NOVION
тепло виртуального общения



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ДЕЛЬФИЙСКИЙ СОВЕТ РОССИИ



ГОРОДСКОЙ ЦЕНТРАЛЬНОГО ЦЕНТРА



МЧС РОССИИ
ФЦБС ВНИИ ГОЧС (ФЦ)



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ИЗБИРАТЕЛЬНЫЙ КОМПЬЮТЕРНЫЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ТЕЛЕГРАФ
ОСНОВАН В 1852 ГОДУ



ПОЧТА РОССИИ



РТЛабс
ГРУППА КОМПАНИЙ



АТС
Смоляного



Минкомсвязь
России



МГТС



Rostelecom



БАНК РОССИЯ



АКАДО
ТЕЛЕКОМ



КАЗАКТЕЛЕКОМ



НИИ
ВОСХОД

ФЕДЕРАЛЬНЫЕ И СУБЪЕКТОВЫЕ РЕШЕНИЯ, ПОСТРОЕННЫЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПО «СВЕТЕЦ»



Сервисная платформа



Rostelecom



ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ



Система



Система 122



Система 103



ПАРТНЕРЫ В РФ И СНГ

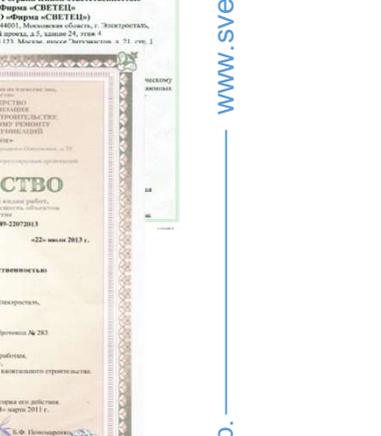


ПРОГРАММНЫЕ ПРОДУКТЫ ОПЕРАТОРСКОГО КЛАССА СЕРТИФИЦИРОВАНЫ И ВНЕСЕНЫ В ЕДИНЫЙ РЕЕСТР РОССИЙСКОГО ПО



www.svetets.ru

25 стр.



Комбинированная АТС для использования на сети связи общего пользования в качестве комбинированной телефонной станции, с использованием технологии мультисервисных сетей.

КОНТАКТЫ



РАБОТАЕМ ВО ВСЕХ РЕГИОНАХ
РФ И СТРАНАХ СНГ!

Наш офис:

г. Москва, шоссе Энтузиастов,
дом 21, строение 1
www.svetets.ru

☎ tel./fax: +7 (495) 956-22-56

✉ E/mail: mail@svetets.ru