



Isurus CallCentre  
moderné kontaktné centrum

# Rýchly úvod

- Úvod



- základný prehľad riešení

- Prečo dôverovať ISURUS

- výhody podľa segmentov
- výhody pre všetkých



Finančná správa  
Slovenská republika



- Technickejšie detaily

- bezpečnosť
- plnohodnotná IP ústredňa
- výkon a sizing riešenia



- Otázky

- a odpovede



# Isurus, Tarsius, CallCentre



- **Isurus**: multifunkčný server pre malé a stredné firmy, navrhnutý ako riešenie pre poskytovateľov služieb na ďalší predaj. Obsahuje IP ústredňu a manažmentové rozhranie.



- **Tarsius**: video platforma so širokými možnosťami vstupov a výstupov.



- **Isurus CallCentre**: nadstavba Isurus serverov, špecializovaná na potreby kontaktných centier
  - nespočetné množstvo funkcií
  - výnimočný pomer cena/výkon

# Čo je Isurus CallCentre

- Multi-kanálové KC
- Reporting, štatistiky
- Skillsety, routing
- Web based
- API, smart, rozvoj



# Prečo dôverovať ISURUSu



- Naše vlastné IT riešenie s množstvom úspešných inštalácií
  - Neustále inovujeme a zdokonaľujeme
  - Riešenie je priamo nami inštalované a konfigurované
  - Profesionálna podpora a správa riešenia
- Množstvo funkcií v jednom serveri, čo robí riešenie bezkonkurenčným
- Veľmi spoľahlivé riešenie s možnosťou nasadenia v clustri
- Možnosť predávať riešenie aj formou služby s viazanosťou
- Máme za sebou viac ako 150 úspešných inštalácií a serverov v správe
- Kompatibilita a možnosť prepojenia
- Na Slovensku predávaný a používaný najvýznamnejšími hráčmi na trhu, štandardný produkt Slovak Telekomu.

# Výhody a úspory pre...

- Zdravotníctvo

- spoľahlivá prevádzka 24x7
- integrácia s externými systémami



- Poist'ovníctvo a finančný sektor

- prioritné fronty
- identifikácia PINom
- široké možnosti integrácie s externými autentizačnými systémami (hlas, token, ...)



**Finančná správa**  
Slovenská republika

- Výrobný priemysel a podpora produktov

- skilsety s úrovňami



- Profesionálne call centrá

- aktívny, pasívny a blended režim komunikácie
- rotujúci operátori
- ľahká tvorba a úprava skriptov



# Výhody a úspory pre...

- Retail / obchod
  - možnosť pravidelných objednávok
- Cestovný ruch
  - integrované prijímanie objednávok
- Štátna a verejná správa
  - výhodné cenové podmienky
- Komunikácia, ISP, Telekom
  - profesionálny telekomunikačný produkt do portfólia
  - kompatibilita s hlavnými hráčmi na trhu
  - branding



 **Hansol**

# Výhody pre všetkých! :) )

---

- bohaté možnosti reportingu
  - história hovorov
  - história stavov agentov
  - definovateľné celoobrazovkové wallboardy
  - agentské wallboardy
  - tabuľkové wallboardy
  - historické a sumárne štatistiky
  - automatické agregované reporty
  - štatistiky a exporty skriptových odpovedí
- pokročilé smerovanie prichádzajúcich hovorov
- optimálne využitie operátorov
  - prediktívny dialer
  - nastaviteľné automatické prechody stavov (workflow) - s pauzami alebo bez
  - reporting a monitoring
- vlastný produkt: možnosť prispôsobenia potrebám zákazníka

# Výhody pre všetkých! :) )

---

- webové rozhranie
  - na prácu nie je potrebné inštalovať žiadny softvér
  - funguje s Windows, Mac OS X, Linux
- mobilné zariadenia
  - webové rozhranie je prístupné na tabletoch Android a IOS
  - na prácu kdekoľvek na svete stačí internet, tablet a headset
- telefóny... alebo aj nie
  - podpora všetkých významných hardvérových aj softvérových telefónov
  - možnosť pracovať bez inštalovaného telefónu, jednoducho cez agentskú obrazovku
- všetky kanály v jednotnom rozhraní
  - hlas, mail, sms, web, skype, ...
- dostanete viac ako iní
  - nielen agentská obrazovka, wallboardy a štatistiky, ale aj kompletná konfigurácia riešenia je prístupná pre zákazníka

# Bezpečnosť

---

- ako spoločnosť, ktorá na informačnej bezpečnosti vyrástla, vieme garantovať vysokú kvalitu nášho riešenia:
  - prístup na manažment výlučne cez HTTPS
  - SSL a TLS nakonfigurované podľa najnovších odporúčaní (heartbleed, poodle, ...)
  - OS zabezpečený a správne nakonfigurovaný
  - voliteľné celodiskové šifrovanie
  - automatická detekcia a blokovanie pokusov o hádanie hesla (systém -> zákazy prístupu)
    - ❖ ako heslá do webového rozhrania, tak aj heslá pre VoIP a iné protokoly.
  - vynucovanie dĺžky a sily hesla
  - heslá ukladané lokálne vždy len v jednosmerne zahashovanej podobe
  - prístup na server cez OpenVPN
  - firewall, chrániaci jednotlivé služby (systém -> aplikačný firewall)
  - bezpečne programovaný kód



Ďakujeme! Máte nejaké otázky?  
[sales@ipsec.info](mailto:sales@ipsec.info)

# O nás

---

- 13 rokov poskytujeme služby v oblastiach unix, siete, bezpečnosť, voice, video
  - správa serverov
  - návrh sietí
  - vývoj softvéru
  - bezpečnostné audity
  - návrh videoriešení, streamovacích fariem
- 9 rokov riešiteľský partner Slovak Telekom
  - dodávky produktov na mieru
  - vývoj vlastnej produktovej rady Isurus, Tarsius, CallCentre
- 2 lokality na Slovensku: Bratislava, Žilina
- Momentálne budujeme zastúpenia v Českej Republike, Maďarsku, Nemecku. Hľadáme zákazníkov aj resellerov.



# Plnohodnotná IP ústredňa

- z množstva funkcií vyberáme
  - Podpora kodekov G.711 a G.729 (pri kodeku G.729 je potrebné dodržiavať licenčnú politiku)
  - DialPlan menežment (možnosť vytvárania vlastných volacích plánov)
  - Nahrávanie prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov na server
  - Firemné hlášky (možnosť nahrávania a implementácie vlastných hlášok)
  - IVR (automatická spojovateľka) s možnosťou vetvenia a cyklovania
  - Konferenčná miestnosť (možnosť vytvárania konferenčných miestností s podporou overovania účastníkov kódom)
  - Fax server
  - Štatistiky prichádzajúcich/odchádzajúcich hovorov s možnosťou exportu do \*.csv a \*.xlsx
  - Podpora všetkých hardvérových a softvérových SIP telefónov (SIP standard)
  - VoIP security (ochrana voči útokom na úrovni VoIP)
  - Záznam hovorov



# Výkon a sizing riešenia

- bežne dodávané riešenia na jednom serveri:
  - výkon v tisíckach telefónov
  - stovkách agentov
  - áno, so zapnutým nahrávaním
- bežne dodávané v 2-nodovom HA clustri
  - podľa výkonu hardvéru a konkrétnych dohodnutých parametrov
- typický počet používateľov: 5 až stovky
- Bohaté skúsenosti s clustrovaním
  - HA clustre
  - geoclustre
  - symetrické a asymetrické LB clustre



# Zapojenie a implementácia

---



- analýza a návrh riešenia
  - predpredajná podpora a základná analýza LAN, výsledok je súčasťou návrhu riešenia.
  - návrh riešenia obsahuje odporúčaný model implementácie do LAN, odporúčania na telefóny, SIP trunk
  - návrh riešenia obsahuje popis zákazníckych požiadaviek
- cenová ponuka
- voliteľne: kustomizácia riešenia
- základná konfigurácia v cene riešenia
- nasadenie u zákazníka
- zaškolenie
- testovacia prevádzka, ostrá prevádzka
- aktualizácie, dohľad a podpora