

# Sytel rešenja arhitektura



## Prednosti Sytel-a

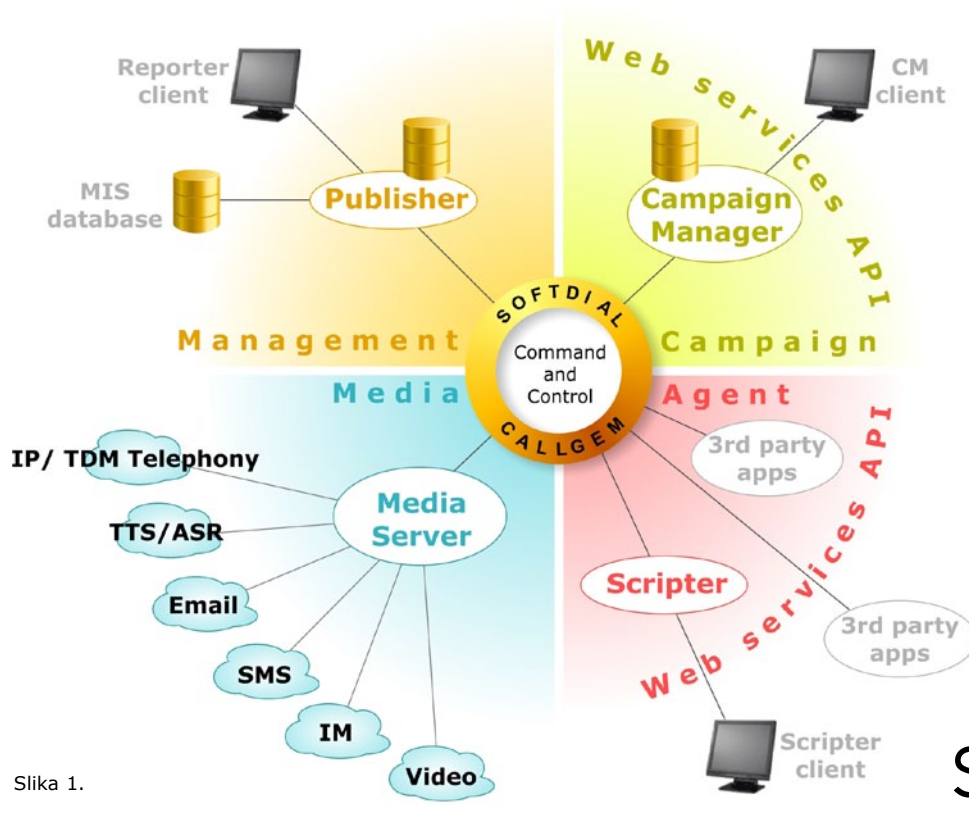
Arhitektura Sytel-ovog „Softdial Contact Center™-a“ je posebno prilagođena za poslovanje kontakt centara, jer je od početka dizajnirana sa celokupnim pogledom na tržište, imajući u vidu trenutne i buduće potencijalne zahteve.

Ova arhitektura nije nastala slučajno – ona je rezultat istorije Sytel-a kao uspešnog prodavca integrisanog komunikacionog rešenja, sa visoko modularnom, skalabilnom i prilagodljivom arhitekturom. Funkcije koje su Sytel načinile izabranim prodavcem za integratore kontakt centara takođe doprinose ubrzanom rastu i širenju Sytel-a kao dobavljača najsvestranije platforme za kontakt centre na svetu.

Prednosti Sytel-a koje proizilaze iz ovoga se ogledaju u tome da je svako ko gradi svoj posao na Sytel platformi siguran da kupuje rešenje koje je veoma prilagodljivo i konstantno se razvija, i koje će i dalje unapređivati njihov posao dugo nakon što konkurentske platforme dostignu kraj svoje upotrebljivosti.

U središtu Sytel-ovog „Softdial Contact Center™-a“ nalazi se „CallGem™“. CallGem™ je komandni i kontrolni centar kompletne arhitekture i svestan je, ako ne i direktno kontroliše, svakog korisnika, kampanje, reda, agenta i dolaznog i odlaznog saobraćaja koji se odvija kroz kontakt centar. Ne postoji aktivnost koja se može odvijati bez znanja CallGem™-a ili dobijanja njegove dozvole, ako i kad je to potrebno.

CallGem™ takođe poznaje konfiguraciju svih perifernih komponenti i njihova ograničenja kapaciteta ili propusnosti. Sa ovom informacijom on dinamički upravlja promenama u raspoloživosti resursa, kao npr. promenama u dostupnosti linija, promenama u broju raspoloživih agenata u kampanji ili kampanjama pokrenutim od strane korisnika, ispunjavajući resursne kvote ili podešavajući ih da se uklpe u neplanirani nedostatak resursa.



Slika 1.

Ova arhitektura koja se dinamički može širiti idealno odgovara hostovanim rešenjima ne samo zbog skalabilnosti i podesivosti koju pruža, nego i zbog prilagodljivosti koja se može dostići kroz mogućnost da se dinamički upravlja promenama resursa.

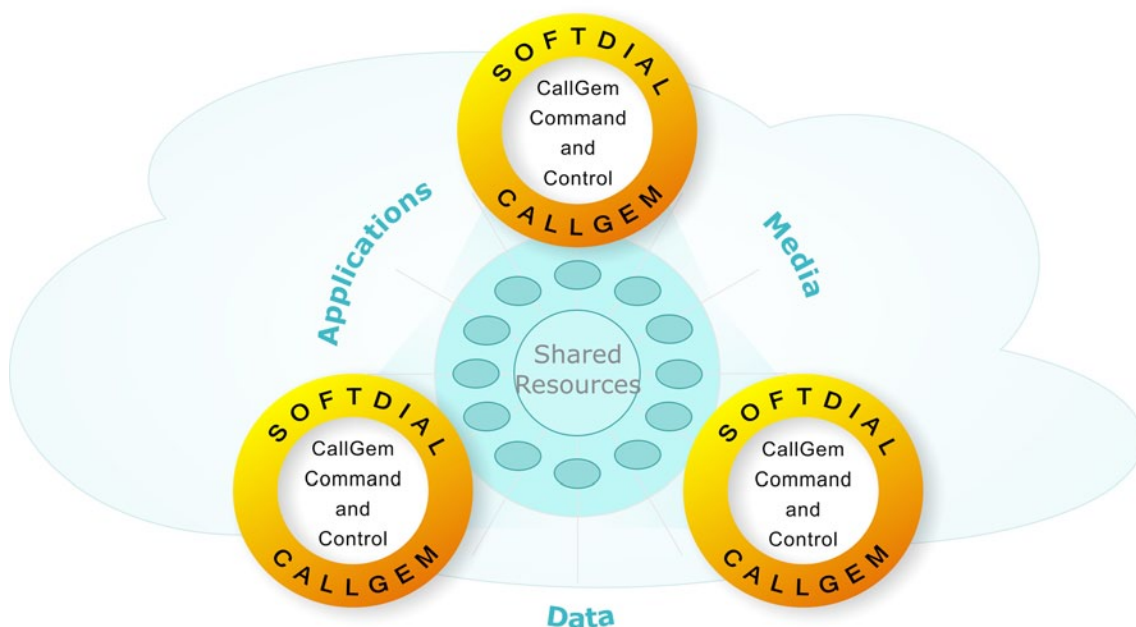
Softdial Contact Center je takođe kompletno moguće koristiti na web-u, sa klijentskim aplikacijama i konfiguracijom resursa korisnika u veb pretraživaču.

Korisnici hostovane usluge mogu da upravljaju svojim „alatom za pozivanje u oblaku“ kao da je to njihov lokalni alat, i sigurnost podataka je garantovana kroz nezvisne serverske instance korisnika za komponente kao što su baze podataka za kampanje i izveštaje, kao i aplikacije za skripting.

Snažni serveri za telefoniju i medije podržavaju bilo koju kombinaciju IP, TDM i multi-medijskih sesija za audio, e-mail, SMS i čet, a arhitektura modularnih medijskih dodataka čini lakim priključivanje dodatnih medijskih modula kao što su video ili web servisi, ako su potrebni.

Slika 2 ilustruje model hostovanja u oblaku sa više CallGem instanci koje dele aplikaciju, kao i resurse medija i podataka. Spoljni prsten elipse predstavlja specifične resurse za korisnika, kao što su audio fajlovi, snimci poziva, skripte i podaci o kampanjama.

U vreme kada je strah od krađe identiteta alarmantno povećan i kad PCI standard (međunarodni standard u industriji platnih kartica) za bezbednost podataka nije više dovoljan za mnoge kontakt centre, Sytel-ov centralizovani menadžment kontrole, funkcije enkripcije i segregacije podataka osiguravaju usklađivanje sa najzahtevnijim zakonskim regulativama.



Slika 2 - Hostovanje u „oblaku“ sa Softdial Contact Center-om

Od 1997. Sytel Limited snabdeva sa svojim najboljim softverskim komponentama i potpuno funkcionalnim rešenjima kontakt centara sistem integratore, VARs (Value-added Resellers), ASPs (Application Service Providers) i preprodavcima u preko 40 zemalja širom sveta.

Za više informacija molimo Vas da kontaktirate Vašeg predstavnika za Srbiju i region -

Fonlider d.o.o.  
Sime Igumanova 2-4  
11000 Beograd  
Srbija

T: +381 11 2073010  
E: sytel@fonlider.net  
W: www.sytelco.com

