

**COMP** **ТЕК**



**FLAT SOFTWARE – СОВРЕМЕННАЯ КОММУНИКАЦИОННАЯ  
МУЛЬТИПЛАТФОРМА**



# О НАС В ЦИФРАХ



16 лет

на рынке ПО

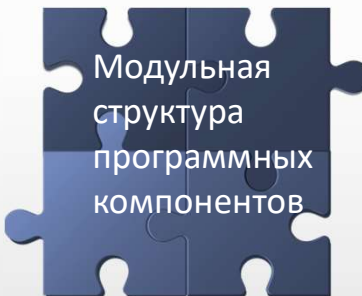


Команда,  
с опытом работы в VoIP технологии и телефонии

более 25 лет



- Лаборатория
- Учебный центр
- Департамент разработки решений
- Департамент технической поддержки



Модульная  
структура  
программных  
компонентов



Развитая  
партнерская сеть

Собственный штат  
разработчиков



Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных





**ФЛАТ СОФТСВИТЧ**





## IP-ТЕЛЕФОНИЯ НА БАЗЕ ФЛАТ СОФТСВИТЧ



Программный комплекс, предназначенный для построения корпоративных сетей IP - телефонии операторского и корпоративного уровня



- **Высокая надежность** – дублированный кластер с коэффициентом доступности 99,99 %
- Масштабируемость – поддержка до 50 000 пользователей на одном кластере и до 500 000 в сетевом сценарии
- Модульная архитектура, все модули поддерживают виртуализацию
- Построение распределенных систем с поддержкой географического резервирования

### Преимущества:

- Российская собственная разработка - не используется ни одного стороннего модуля
- Решение внесено в реестр отечественного ПО
- Инсталляции в крупных российских компаниях в т.ч. и в гос. секторе



## ФЛАТ СОФТСВИТЧ - О ПРОДУКТЕ



- Возможность использование в качестве SaaS платформы: поддержка виртуальных АТС (деление на Tenants)
- Поддержка видеосвязи точка-точка и интеграции с системами видеоконференцсвязи
- Поддержка различных видов ДВО
- Поддержка элементов Unified Communications

Возможность использования телефонных аппаратов разных производителей с полной поддержкой корпоративного функционала



Поддержка Операционных систем Linux, Astra Linux, РЕД ОС, Windows





# ФЛАТ СОФТСВИТЧ ВОЗМОЖНОСТИ



## Телефонная маршрутизация

Возможность одновременно использовать 2 независимые схемы маршрутизации. Например, один номерной план используется для маршрутизации корпоративных вызовов, а второй для маршрутизации внешних вызовов.

- Балансировка трафика
- Классификация трафика
- Модификация номеров
- Организации очередей
- Разграничение корпоративной сети на отдельно управляемые зоны

## Протоколы

На транспортном уровне поддерживаются протоколы:

- SIP 2.0 (RFC 3261)
- RTP
- UDP, TCP, TLS

## Кодеки

- G711A/U
- G729a/b
- OPUS
- G723
- G722

## Выбор маршрута на основании параметров

- Префикс
- Зона
- Транк
- Категория вызывающего абонента
- Номер вызываемого абонента
- Тип адреса
- План нумерации
- День недели
- Время суток



## ФЛАТ СОФТСВИТЧ ДВО



- Отображение имени звонящего и номера (на русском)
- Перевод вызова с консультацией
- «Слепой» перевод вызова
- Повтор вызова
- Безусловная переадресация
- Условная переадресация:
  - в случае если абонент занят
  - в случае если абонент не ответил в течение заданного времени

- Удержание/восстановление вызова
- Трансляция музыки во время удержания

- Аудио-конференция до 16 участников
- Сбор конференции с телефона
- Отображение статусов

- Интерактивное Голосовое меню (ФЛАТ IVR) и Контакт центр (ФЛАТ Контакт)
- Запись разговоров (ФЛАТ Запись)
- Виртуальный факс (ФЛАТ Fax)



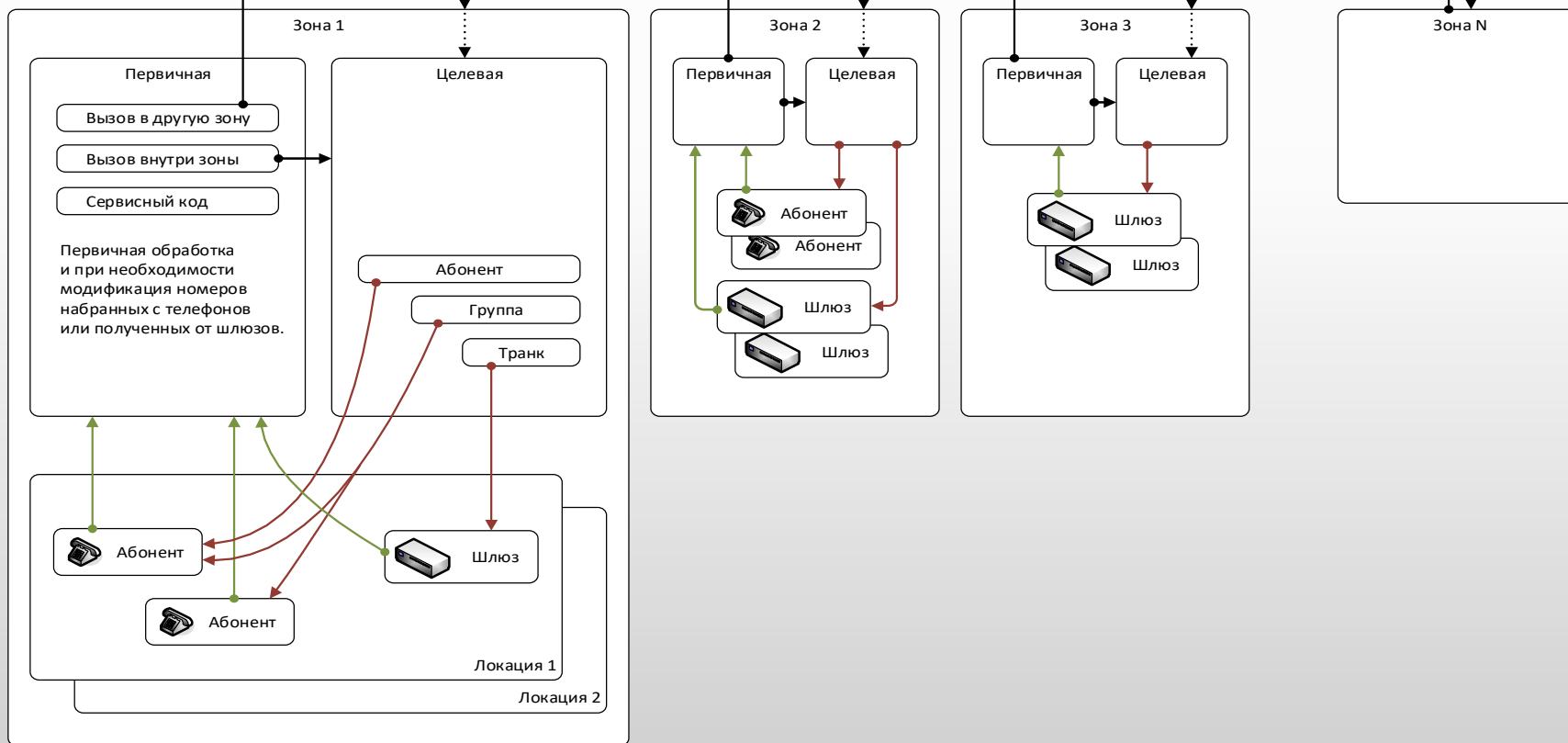
# ФЛАТ СОФТСВИТЧ МАРШРУТИЗАЦИЯ



Глобальная таблица маршрутизации

Глобальная маршрутизация номеров между зонами.

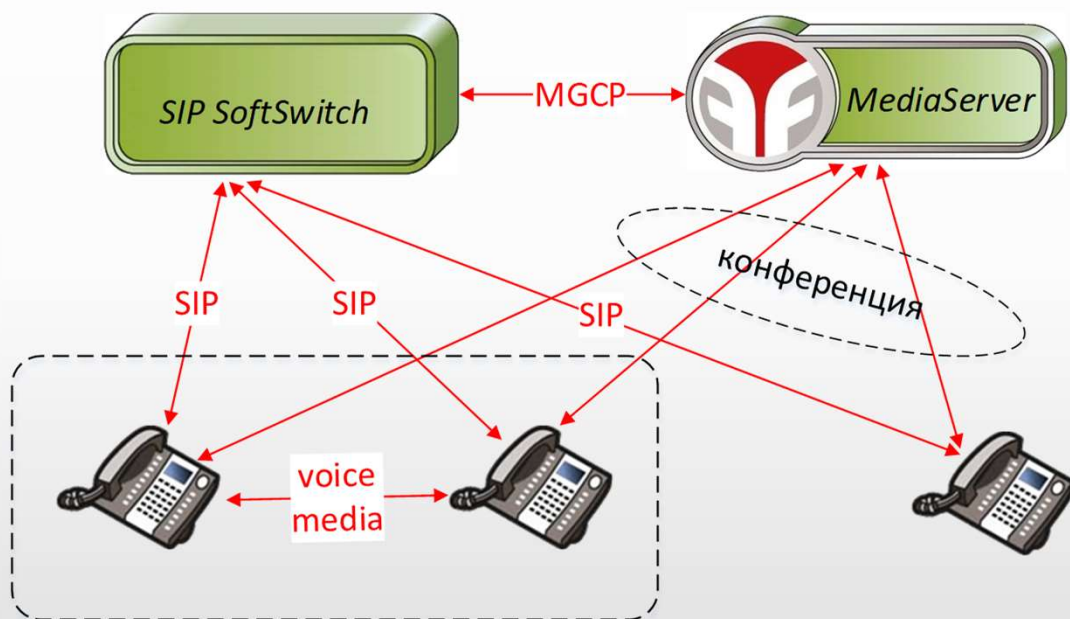
123 >> Зона 3  
22 >> Зона 2  
2134 >> Зона 2  
558 >> Зона 1







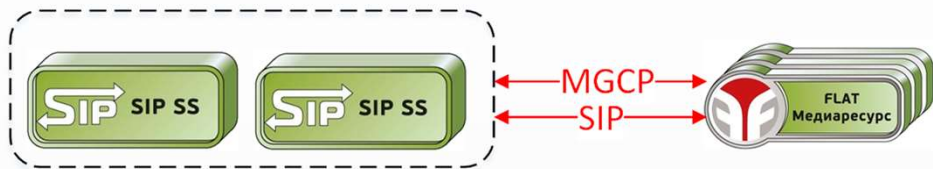
## SIP SoftSwitch и MediaServer



- SIP SoftSwitch – ядро системы, обрабатывающее звонки (сигнализацию SIP) и ДВО (переводы, переадресацию, команды на сбор конференции и т.д.)
- MediaServer - музыка на удержании, уведомления голосом, создание конференций.
- SIP SoftSwitch и MediaServer могут устанавливаться на один сервер.

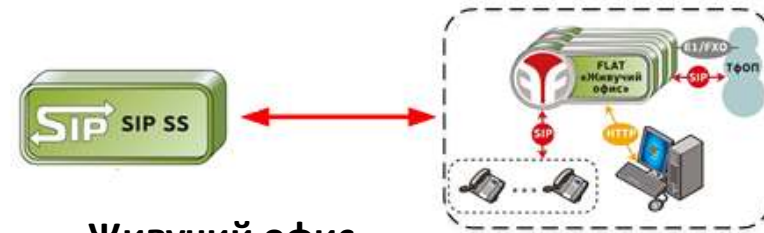


# ФЛАТ СОФТСВИТЧ ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТЬ



Кластер SIP Софтсвитч

- Режим работы Active – Active
- Устанавливаются на разные физические серверы
- Переключение без разрыва установленных сессий
- Один кластер серверов на систему

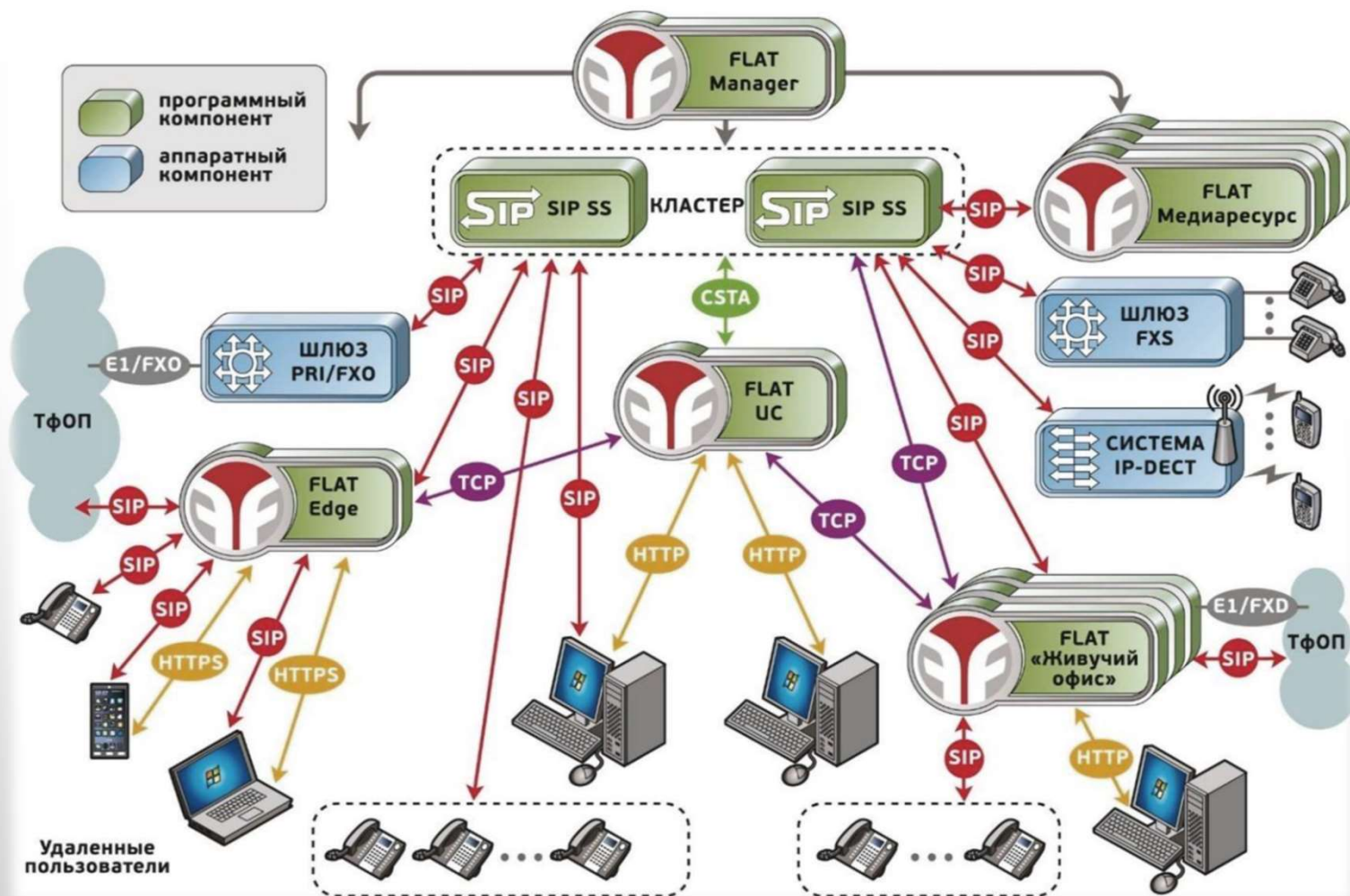


Живучий офис

- Резервирование связи, обработка вызовов при потере связи с Софтсвитч
- Не ограничен по количеству пользователей
- Количество Живучих офисов в системе не ограничено
- Возможна установка на AudioCodes Mediant 800, 1000 серий.



# ФЛАТ СОФТСВИТЧ ЛАНДШАФТ РЕШЕНИЯ





## ФЛАТ СОФТСВИТЧ ВАРИАНТЫ РАЗВЕРТЫВАНИЯ



- Поддерживаемые аудиокодеки для записи VOIP: G711, G723, G729A.
- Протокол сигнализации SIP 2.0.
- Используемые SIP- порты, TCP/UDP: 5060, 29100-29900.

Параметр	Требования
ОС	Linux (Debian 8 и новее, rhel, РЕД ОС, AstraLinux) Microsoft Windows Server 2012 и новее
CPU	4 vCPU (min 2,4 GHz) ≤ 5 000 абонентов 8 vCPU (min 2,4 GHz) ≤ 50 000 абонентов
RAM	8 GB
HDD	160 GB

- Поддержка Операционных систем Linux, Astra Linux, РЕД ОС, Windows



## ФЛАТ ПОДДЕРЖКА ТА CISCO



Поддержка оригинального ПО телефонных аппаратов Cisco 78xx/88xx:

### Базовый функционал:

- Аудио звонки точка-точка
- Отображение имени звонящего и номера (на русском)
- Удержание вызова
- Музыка на удержании
- Перевод вызова с консультацией
- «Слепой» перевод вызова
- Безусловная переадресация вызовов
- Повтор вызова
- Поддержка кириллицы на экране

### Расширенный функционал:

- Перехват вызова
- Уведомление о перехвате на русском языке
- Переадресация по занятости
- Переадресация по неответу
- Быстрый набор
- Отображения статуса абонента свободен/занят/вызов
- Сбор конференции на лету до 16 участников
- Поддержка до двух вызовов на одну линию





## FLAT ПОДДЕРЖКА TA AVAYA



Поддержка оригинального ПО телефонных аппаратов Avaya J-серии:

- Вызовы точка-точка
- Отображение имени звонящего и номера
- Удержание вызова
- Музыка на удержании
- «Слепой» перевод вызова
- Переадресация по занятости
- Переадресация по неответу
- Безусловная переадресация вызовов
- Поддержка кириллицы на экране





# ФЛАТ УПРАВЛЕНИЕ ТЕЛЕФОНАМИ





## FLAT УПРАВЛЕНИЕ ТЕЛЕФОНАМИ

---



Система предназначена для централизованного управления IP-телефонами и обеспечивает следующие функциональные возможности:

- Единый web-интерфейс для настройки телефонов различных производителей
- Автоматическая настройка новых телефонов
- Массовое изменение настроек
- Обновление программного обеспечения
- Контроль состояния телефонов
- Совместимость с АТС различных производителей







## FLAT УПРАВЛЕНИЕ ТЕЛЕФОНАМИ



Поддерживаемые модели телефонов:	
Производитель	Модель
Atcom	A10(W), A11, A16
	A20(W)(WAC), A21, A26
	A41(W), A48(W)(WAC)
	A68(W)(WAC)
Avaya	J129, J139, J159, J169, J179, J189
Cisco	CP-7811, CP-7821, CP-7841, CP-7861
	CP-8811, CP-8832, CP-8841, CP-8845, CP-8851, CP-8861, CP-8865
Unify	CP100, CP200, CP205, CP400, CP600(E), CP700(X)
Yealink	T19(P) E2
	T21(P) E2, T23P(G), T27G, T29G
	T30(P), T31(P)(G), T33P(G)
	T40P(G), T41P(S), T42G(S)(U), T43U, T46G(S)(U), T48G(S)(U)
	T52S, T54S, T53(W), T54W, T57W



# FLAT УПРАВЛЕНИЕ ТЕЛЕФОНАМИ



## Функционал:

- Загрузка прошивок
- Управление профилем
- Управление кнопками

### Редактирование телефона

Cisco CP-8861

Название:

MAC адрес:

Профиль:

Комплект ПО:

#### ▼ Линии

	№	Номер	Имя пользователя	Пароль
<input type="button" value="+"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1102"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

#### ▼ Кнопки

	№	Функция	Значение	Подпись
<input type="button" value="-"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Линия"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Линия 1102"/>
<input type="button" value="-"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="Индикатор (BLF)"/>	<input type="text" value="1101"/>	<input type="text" value="BLF"/>
<input type="button" value="-"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="Быстрый набор"/>	<input type="text" value="1003"/>	<input type="text" value="SD"/>



# FLAT УПРАВЛЕНИЕ ТЕЛЕФОНАМИ



## Функционал:

- Просмотр экрана телефона
- Контроль состояния телефона: ожидание прошивки, ожидание обновления, настройка выполнена.
- Возможность переключиться в оригинальный web-интерфейс каждого телефона

The screenshot displays the FLAT Device Manager interface. At the top, it shows the FLAT logo and the text "Device Manager" and "Центр настройки телефонов". Below this are navigation tabs: "Телефоны", "Профили", "Расширенные", and "Программное обеспечение". A search bar with "Номер" and a dropdown menu is visible, along with "Поиск" and "Сброс" buttons.

The main content area shows a browser window titled "Состояние телефона — Профиль 1: Microsoft Edge" with the address "about:blank". The phone's status screen is displayed, showing "Состояние телефона 2834A282B7F0". The screen includes the number "1102", the date and time "16 Июнь 12:07", a blue bar with "Линия 1102", and icons for "BLF" and "SD". At the bottom of the status screen are buttons for "Повтор", "Новый вызов", "Переадр. все", and "Перехват". A "Закреть" button is located at the bottom right of the browser window.

On the right side of the interface, there is a table with the following data:

Марка	Модель	Версия
Atcom	A20WAC	2.6.3.812a4
Yealink	SIP-T21P_E2	52.84.14.7
Yealink	SIP-T46G	28.83.0.120
Cisco	CP-8861	sip88xx.12-8-1-0001-455
Cisco	CP-8861	
Atcom	A48	2.7.8.89e46
Cisco	CP-8861	sip88xx.12-8-1-0001-455



**ФЛАТ ПАРТНЕР**





**ФЛАТ ПАРТНЕР**



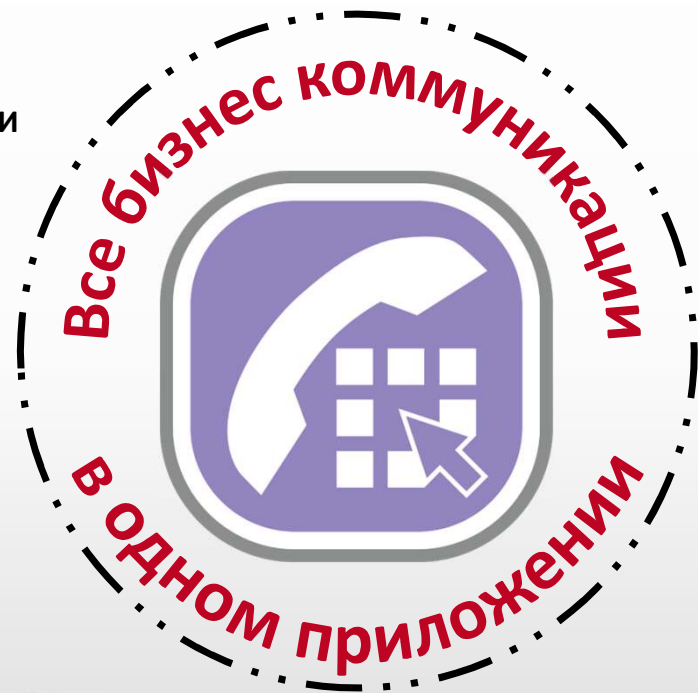
АУДИОЗВОНКИ



ПЕРЕСЫЛКА  
ФАЙЛОВ



ВИДЕОЗВОНКИ



ГРУППОВЫЕ  
ЧАТЫ



АУДИКОНФЕРЕНЦИИ



ЧАТЫ



МОБИЛЬНЫЙ  
КЛИЕНТ

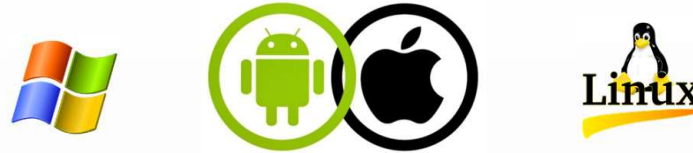
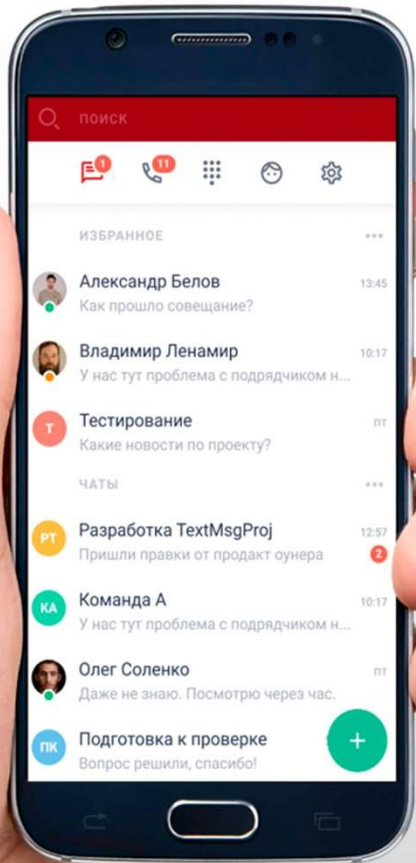


ДЕМОНСТРАЦИЯ  
РАБОЧЕГО СТОЛА



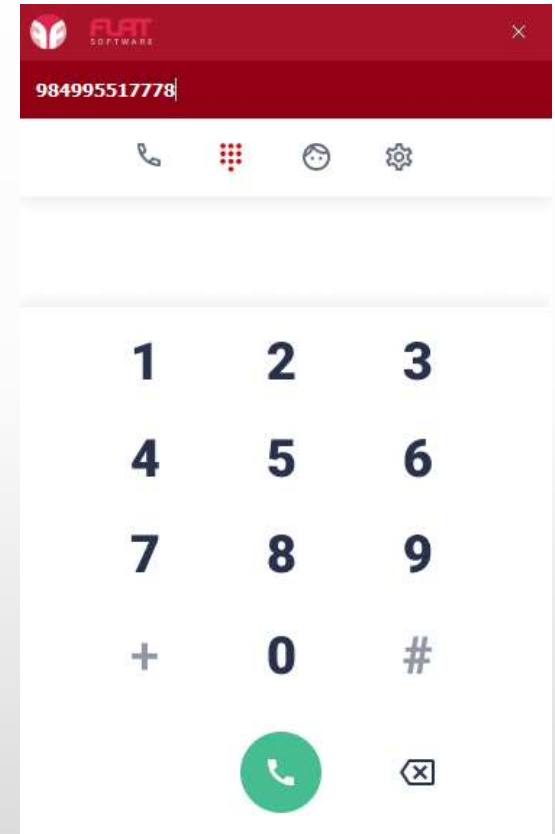


# ФЛАТ ПАРТНЕР



## ФЛАТ ПАРТНЕР

- Аудио вызовы и конференция до 16 участников
- Видео вызовы точка-точка
- Чат платформа для корпоративного общения\*
- Обмен файлами\*
- Демонстрация контента \*
- Максимальная мобильность
- Параллельная работа со стационарным ТА
- Поддержка различных ОС



\* Дополнительная лицензия расширенного пользователя



# ФЛАТ ПАРТНЕР – МОБИЛЬНЫЙ КЛИЕНТ\*



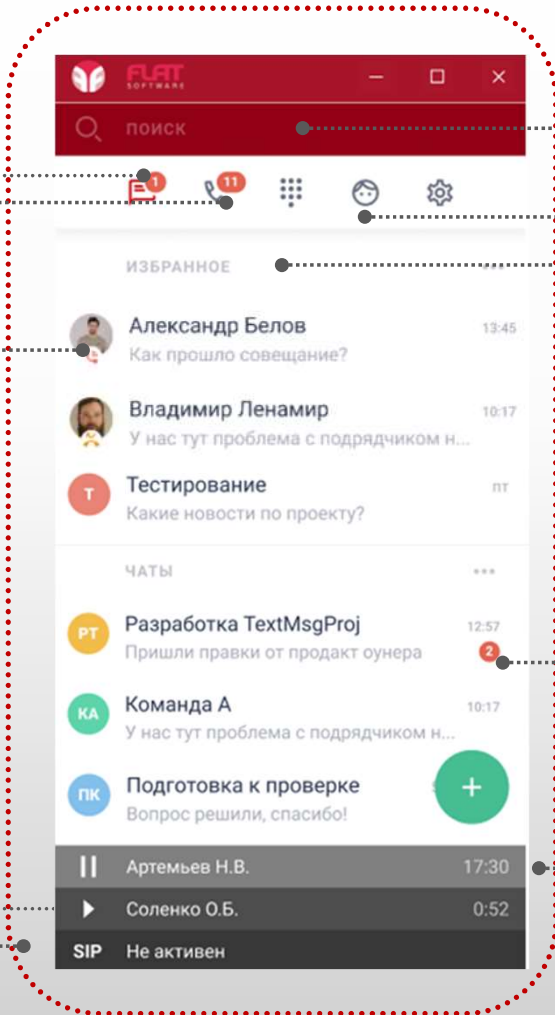
Чаты

Пропущенные  
вызовы

Статус присутствия  
и занятости

Активный  
звонок

Регистрация на АТС



Сквозной поиск

Список  
сотрудников

Избранные каналы и  
чаты

Новые сообщения

Звонок на удержании

\*Функционал на этапе реализации



# ФЛАТ КОНФЕРЕНЦИЯ







## ФЛАТ КОНФЕРЕНЦИЯ ХАРАКТЕРИСТИКИ



### Управление конференц-комнатами

Создание комнат

Просмотр и управление активными сеансами конференций

Завершение активных сеансов конференций

Просмотр истории

Прослушивание записей конференций

### Преимущества

Экономия затрат на серверное железо за счет использования виртуализации

Высокая надежность за счет возможности

балансировки и резервирования медиасерверов

Использование стандартного SIP для интеграции в существующую инфраструктуру





## ФЛАТ КОНФЕРЕНЦИЯ УПРАВЛЕНИЕ



Сбор участников нажатием одной кнопки на телефоне или из веб интерфейса



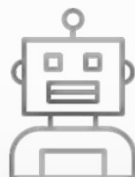
Предустановленные роли постоянных участников конференций (докладчик/слушатель - определяют статус микрофона при подключении)



Возможность переключиться из режима селекторного совещания в режим равноправной конференции



Отправка ссылки на аудиозапись конференции участникам (электронный протокол встречи)



Опциональная защита от робота\автоответа при исходящем звонке (подтверждение DTMF)



Дополнительное Информирование о начале конференции с помощью SMS и email



Постановка на удержание (HOLD)



Выключение микрофона (MUTE)



Отключение участника (DROP)



# ФЛАТ КОНФЕРЕНЦИЯ ИНТЕРФЕЙС УПРАВЛЕНИЯ

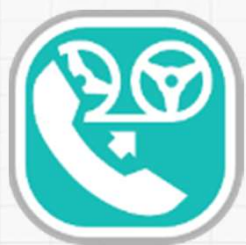


Панель управления

Панель настроек записи конференции

The screenshot displays the 'Модерация конференции' (Conference Moderation) interface. On the left is a dark sidebar with navigation items: Главная, Пользователи, Роли, Конференции, Шаблоны, and Запланированные. The main area shows the conference title 'Конференция 6170' and a control bar with a red stop button, a blue square, a play button, a refresh button, a phone icon, and a checkbox 'Обновлять конференцию'. Below this is a tabbed interface with 'Active' selected. A table lists participants with columns for ФИО, Контакт, Старт, Moderator, Speaker, Mute, Hold, Hold Client, and Drop. The first row shows 'Александр' with contact '8(910) 0-0- 47' and start time '17-06-2022 16:42:58'. The 'Mute' column for this participant has a red microphone icon with a slash through it, indicating the participant is muted.

Панель настроек участника



# ФЛАТ ЗАПИСЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ





# ФЛАТ ЗАПИСЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ



## Преимущества:

- Запись телефонных переговоров
- Запись экранных форм
- Запись Face to Face (стационарные микрофоны и iPad)
- Запись видеовызовов
- Поддержка централизованной и распределенной архитектуры
- Ролевая модель управления доступом
- Разграничение прав доступа к записям
- Интеграция с системами распознавания речи MRCP, HTTP REST
- Простота установки и обслуживания
- Web-интерфейс для прослушивания и администрирования
- Поддержка одновременной работы с различными с АТС: ФЛАТ, AVAYA, CISCO, Unify и SBC: AudioCodes и Oracle

## Поддерживаемые методы записи:

- Селективная централизованная запись
- Методом зеркалирования трафика
- Через специализированные платы записи
- Одноканальная иStereo запись

## Поддерживаемые системы:





## ФЛАТ ЗАПИСЬ ХАРАКТЕРИСТИКИ



### Алгоритмы записи:

- Постоянная запись
- Селективная запись, активируемая записываемым абонентом
- Постоянная скрытая аудиозапись

### Характеристики:

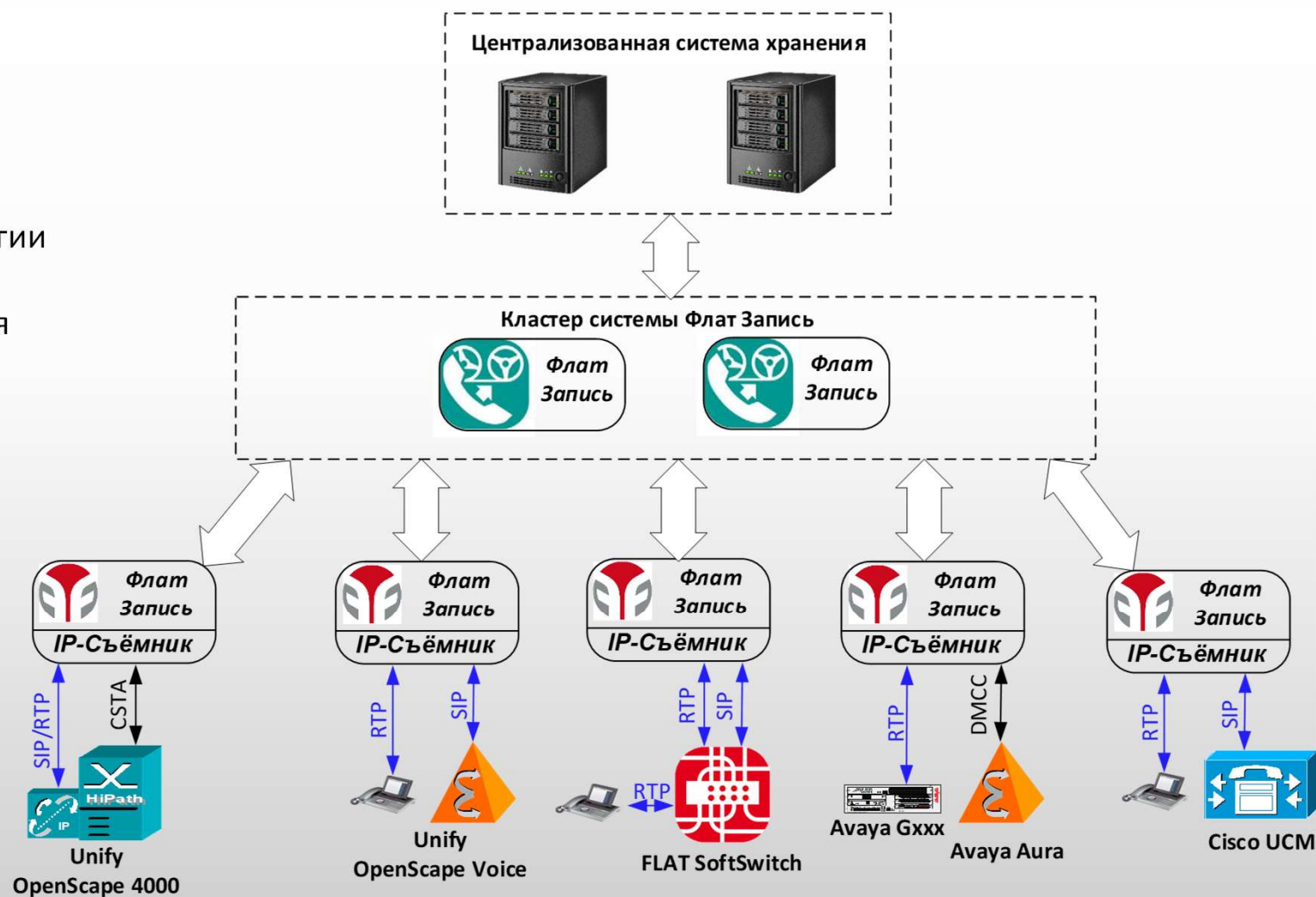
- Максимальное количество одновременно записываемых разговоров на каждый сервер записи: 400.
- Поддержка кодеков: G711 A/U, G722, G723, G729 a/b, Opus, H.264, VP8.
- Протокол для съема аудиоданных по IP: SIP 2.0.



# ФЛАТ ЗАПИСЬ ПОДКЛЮЧЕНИЕ



**Непосредственно с АТС**  
Управление записью ведётся по различным вариациям технологии СТИ (CSTA, JTAPI, TSAPI и т.д.)  
Данный вариант реализован для АТС Cisco, Avaya, Unify  
Для ФЛАТ, AudioCodes, Oracle  
По SIPRec





# ФЛАТ ЗАПИСЬ ИНТЕРФЕЙС



Область поиска записей

The screenshot displays the FLAT RECORDING INTERFACE software. It features a main table of recordings with columns for DATE, TIME, DURATION, OUTGOING, INCOMING, EVALUATION, FILE NAME, and SUBSCRIBERS. A detailed call information window is open, showing fields for DATE, TIME, DURATION, INCOMING, OUTGOING, SUBSCRIBERS, OFFICE, FILE, and RESULT. Below the table is an audio playback interface with a waveform and a time axis. The interface includes a search filter on the left and a 'ПРИМЕНИТЬ' (Apply) button at the bottom.

ДАТА	ВРЕМЯ	ДЛИТЕЛЬНОСТЬ	ИСХОДЯЩИЙ	ВХОДЯЩИЙ	ОЦЕНКА	ИМЯ ФАЙЛА	АБОНЕНТЫ
31.05.22	18:36:22	00:00:03	1575	4409		31_05_2022_18_3i	
31.05.22	18:39:20	00:00:09	1575	4409		31_05_2022_18_3i	
01.06.22	11:02:45	00:00:01	1575	4409		01_06_2022_11_0i	
01.06.22	14:36:23	00:00:01	1575	4409		01_06_2022_14_3i	
<input checked="" type="checkbox"/>	01.06.22	14:50:20	00:02:41	1575	4409	01_06_2022_14_5i	
01.06.22	16:26:49					01_06_2022_16_2i	
01.06.22	16:37:27					01_06_2022_16_3i	
01.06.22	16:42:23					01_06_2022_16_4i	
02.06.22	12:55:18					02_06_2022_12_5i	
02.06.22	13:22:53					02_06_2022_13_2i	
02.06.22	15:15:35					02_06_2022_15_1i	
14.06.22	10:04:06	00:00:01	1575	4409		14_06_2022_10_0i	

Область отображения записей

Окно детальной информации о вызове

Область прослушки записи





# ФЛАТ КОНТАКТ





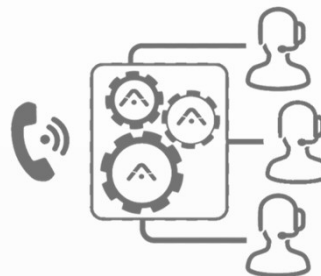
# FLAT КОНТАКТ ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ



## Обработка входящих звонков



Несколько настраиваемых алгоритмов распределения звонков  
Модуль заказа обратного звонка (call back) из очереди ожидания  
Распределение звонков по уровню навыков операторов  
Распределение звонков по оценке занятости оператора



## Гибко настраиваемые сценарии IVR

Встроенный скриптовый язык Flat Script language, который позволяет реализовать сценарии обработки любой сложности и вложенности  
Графический конструктор IVR

## Мультиканальность



Мессенджеры Wats app, Viber, Telegram, Facebook Messenger, VK.  
Настраиваемые сценарии распределения сообщений  
Отчетность и статистика по обработке сообщений



## Широкие возможности интеграции

Интеграция с любой существующей CRM системой и работа с карточкой клиента  
Работа по каналам VOIP, поддержка работы по аналоговым и цифровым линиям, через соответствующие шлюзы  
Поддержка доступа к базам данных, службам каталогов и электронной почте по протоколам POP3, IMAP, SMTP



# FLAT КОНТАКТ СИСТЕМА ОТЧЕТНОСТИ



Система отчетности имеет встроенный конструктор, который может сформировать отчет по любому параметру в интересующем разрезе



## Отчеты:

- Активность агентов
- Звонки по операторам
- Статусы по операторам
- Статистика по операторам
- Оценка качества
- Интервальный отчет



## ○ **Онлайн статистика по оператору:**

- Принято вызовов
- Пропущено вызовов
- Потеряно в группе
- Время разговора



## ○ **Онлайн отчет по группе операторов:**

- Среднее время разговора
- Средне время ожидания
- Количество принятых вызовов
- Количество пропущенных вызовов
- Количество потерянных вызовов



## ○ **Онлайн отчеты по очередям:**

- Номер телефона/имя клиента в очереди
- Дата и время поступления вызова
- Номер абонента
- Имя очереди
- Время ожидания



## FLAT КОНТАКТ ИНТЕГРАЦИЯ С CRM

---



FLAT Контакт поддерживает интеграцию со сторонними системами:



Для интеграции со сторонними системами используется ФЛАТ КОНТАКТ API.



# FLAT КОНТАКТ IVR



Визуальный конструктор IVR позволяет создавать сценарии обработки входящих вызовов без владения скриптовым языком FLAT Script Language



Новая схема



Сохранить схему на сервер

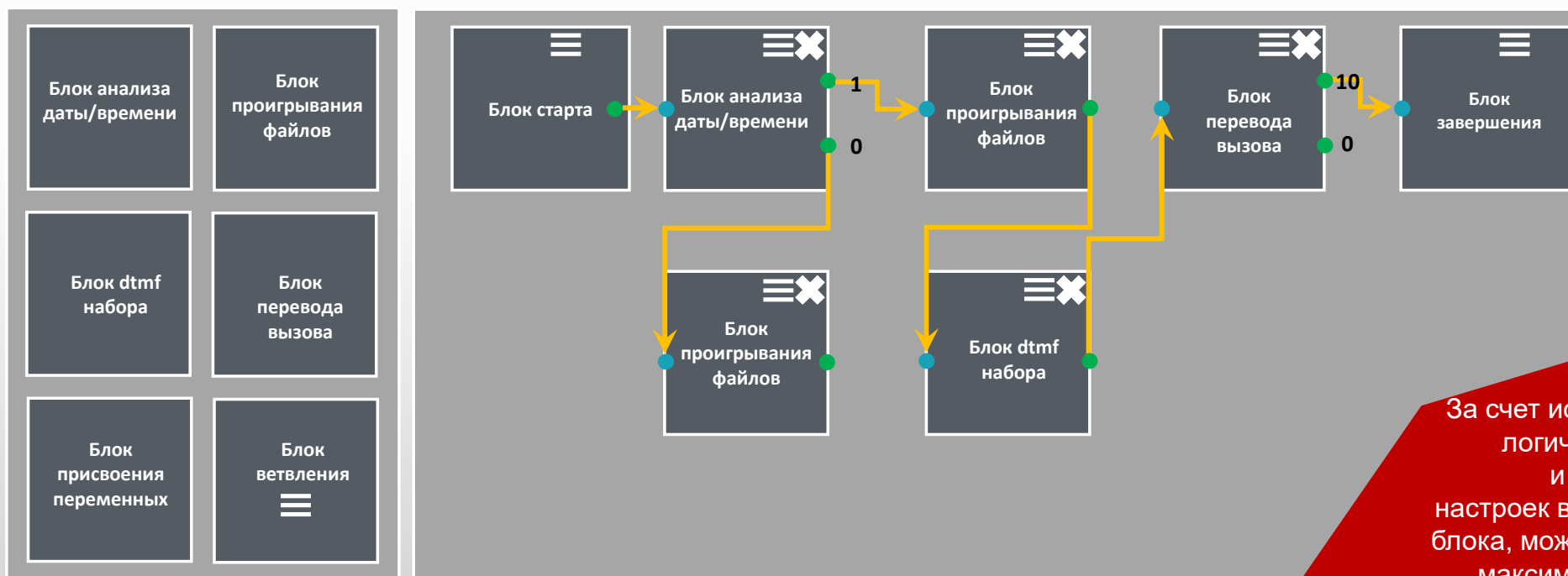


Загрузить схему на сервер



Генерировать скрипт

ВЫХОД



За счет использования логических блоков и возможности настроек внутри самого блока, можно создавать максимально гибкие схемы IVR любой вложенности



# FLAT КОНТАКТ ИНТЕРФЕЙС ОПЕРАТОРА



- Интерфейс содержит все необходимые элементы для качественной работы операторов:
- Информацию о состоянии групп операторов;
- Информацию о текущем состоянии очереди и запросов на call back;
- Возможность оперативно менять свой статус;
- Текущие запросы из чата;
- Всплывающую карточку клиента;
- Браузер для оперативного уточнения информации во время разговора с клиентом.

The screenshot displays the FLAT operator interface with several active windows:

- Top Bar:** Includes the FLAT logo, navigation icons for 'Основное', 'Статистика', and 'Call Back', and a status indicator 'Второй - 1002'.
- Список групп (Group List):** A table showing group status and call counts.
- Список звонков для обратного вызова (Call Back List):** A table listing call back requests.
- Очередь (Queue):** A list of current queue items.
- Статус (Status):** A dropdown menu for selecting the operator's status.
- Чат (Chat):** A window for real-time communication with the client.
- Клиентская карточка (Client Card):** A floating window for client information.
- Браузер (Browser):** A button for opening a browser.

Группа	В Группе	Очередь	Статус
Консультация Расчет	1 / 4	0	Не в группе
Поддержка	1 / 4	0	Не в группе
Исходящие	0 / 1	0	Не в группе

Группа	Дата и Время	Номер	Кнопки
Консультация Расчет	10.01.2020 11:55:48	74995517777	
Консультация Расчет	10.01.2020 11:56:37	79859507732	

Дата / Время	В очереди	Номер
Консультация Расчет	Нет очереди	
Поддержка	Нет очереди	
Исходящие	Нет очереди	



# FLAT КОНТАКТ ИНТЕРФЕЙС СУПЕРВИЗОРА



Flat Контакт позволяет супервизору отслеживать в реальном времени состояние очередей вызовов, время ожидания в очереди, загрузку групп операторов, оперативно управлять составом групп операторов и позволяет добиться равномерного распределения нагрузки на оператора и соблюдения нормативов ожидания клиентов в очереди.

ОПЕРАТОР	НОМЕР	В ГРУППЕ	СОСТОИТ В ГРУППЕ	СОСТОЯНИЕ РАЗГОВОРА
Сервисная				
Только в группе   График   Свернуть				
В группе: 1 (50%) / Не в группе: 1 (50%)				
Свободно: 1 (100%) / Занято: 0 (0%)				
Оператор_1	1000	Да	in the group	Свободен
Оператор_2	2000	Нет	out of the group	Свободен
Global_support				
Только в группе   График   Свернуть				
В группе: 2 (67%) / Не в группе: 1 (33%)				
Свободно: 2 (100%) / Занято: 0 (0%)				
Оператор_1	1000	Да	in the group	Свободен
Оператор_2	2000	Нет	out of the group	Свободен
Оператор_3		Да	in the group	Свободен

НОМЕР В ОЧЕРЕДИ	ДАТА И ВРЕМЯ ПОСТУПЛЕНИЯ	НОМЕР АБОНЕНТА	ИМЯ ОЧЕРЕДИ	ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ
Консультация Расчет				
1	21.02.2020 10:51:03	79104340468	Консультация Расчет	0:00:18
Поддержка				
1	21.02.2020 10:51:18	74995517777	Поддержка	0:00:03
Исходящие				
Нет записей				

Супервизор имеет возможность подключиться к разговору оператора в одном из трех режимов

Вторжение в разговор

Режим вторжения

- Консультация
- Консультация**
- Конференция
- Скрытое прослушивание



# FLAT КОНТАКТ МУЛЬТИКАНАЛЬНОСТЬ



Возможность общения с клиентами посредством различных каналов, что позволяет связаться с Вашей компанией наиболее удобным способом. FLAT Контакт предоставляет широкий спектр каналов коммуникации для общения с вашими клиентами: callback, мессенджеры



Карточка клиента	
Telegram	88447546

идентификатор входящего сообщения

Telegram Чат

/start 13:49:06

Здравствуйте. Какой у Вас вопрос? Можем рассказать о режимах работы и адресах офисов 13:49:06

Здравствуйте 13:49:06

Какой у Вас вопрос? Можем рассказать о режимах работы и адресах офисов 13:49:06

У меня есть вопрос, могу ли я поговорить с оператором? 13:49:06

Передаю оператору 13:49:06

Добрый день

чат

Карточка клиента	
ФИО	Клиент Поддержки
Телефон	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>
WhatsApp	<input type="text"/>
Viber	<input type="text"/>
VK	<input type="text"/>
Facebook	<input type="text"/>
Telegram	88447546
Widget	<input type="text"/>
Привязать к <input type="text"/> Сохранить	

создание нового клиента





## FLAT КОНТАКТ ХАРАКТЕРИСТИКИ

---



- Подключение к IP-АТС: SIP-транк
- Подключение к аналоговым и цифровым АТС через шлюз
- Интеграция с внешними системами: TCP, HTTP, SOAP, SMTP, ODBC
- Кодеки: G711A/U, G722, G729a/b; Opus
- Удаленное управление через Web-интерфейс
- Поддержка работы в виртуальных средах
- Установка на любой сервер клиента, отвечающий системным требованиям продукта
- ОС – Linux (Debian 9 и новее, rhel, РЕД ОС, AstraLinux) Microsoft Windows Server 2012 и новее
- vCPU - 1 vCPU +1 VCPU (min 2,4 GHz) на каждые 50 одновременных портов
- Оперативная память - 8 GB
- Дисковое пространство – 80/160 GB



# ФЛАТ ТАРИФИКАТОР





### Многофункциональная система тарификации

Обработывает данные о звонках одновременно с нескольких телефонных станций, расположенных даже в удаленном месте, один тарификационный сервер для всех УПАТС.

**Контроль  
счетов  
операторов**

**Анализ количества  
и стоимости  
звонков**

**Аллокация  
расходов  
бизнес-  
подразделений**



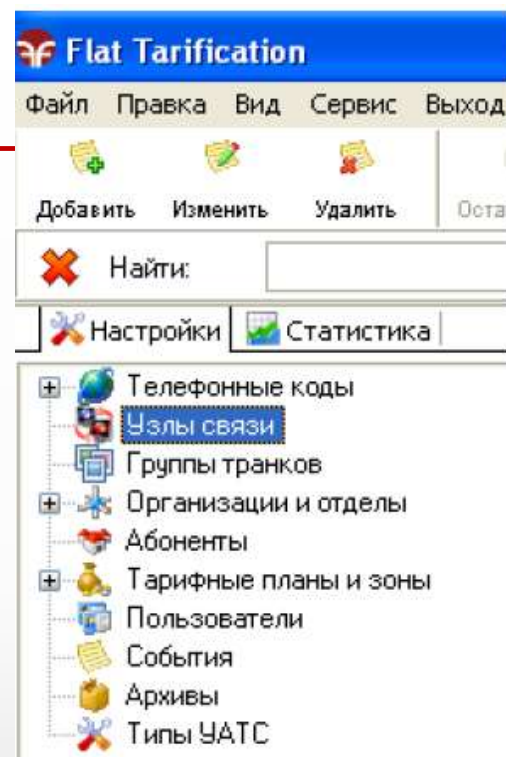
- Структуризация и детализация расходов на связь
- Получение данных с нескольких станций одновременно, их количество не является строго лимитированным и зависит непосредственно от характеристик сервера.
- Возможность детализировать расходы на связь для любой административной единицы, от страны до отдела или отдельного сотрудника.
- Поиск по сложным настраиваемым запросам.
- Гибко настраиваемые поля вывода данных.
- Вывод статистики и настроек системы в файлы xls, rtf, html и на печать.
- Создание и управление тарифными планами и зонами
- Детализация звонков по заданным критериям
- Статистика и отчеты в табличном и графическом виде



- Сбор данных через TCP (режим «Клиент-сервер»), с FTP сервера и через последовательный порт.
- Получение данных с нескольких станций одновременно, их количество не является строго лимитированным и зависит непосредственно от характеристик сервера.
- Резервное копирование базы данных, формат файла sql.
- Вывод статистики и настроек системы в файлы xls, rtf, html и на печать.
- Удаленная работа с программой через протокол TCP.
- Стандартный Web-интерфейс для просмотра статистики.
- Поддерживаемые АТС производителей :Flat SoftSwitch, Unify, Avaya, Panasonic и другие.

## FLAT ТАРИФИКАТОР

- Web-интерфейс или классический клиент для настройки приложения и просмотра статистики.
- Ролевая модель доступа к приложению.
- Журнал аудита действий администратора.
- 



ДАТА	ВРЕМЯ	НОМЕР АБОНЕНТА	ФИО	ГОРОД	СТРАНА	НОМЕР	ДЛИТЕЛЬНОСТЬ	ТИП ВЫЗОВА	СТОИМОСТЬ	ВАЛЮТА	УЗЕЛ СВЯЗИ	ТРАНКИ	ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ	ИМЯ АБОНЕНТА	ИМЯ УДАЛЕННОГО	ЗАПИСЬ РАЗГОВОРА
01.04.20	23:58:27	55111023	55111023	Внутренний звонок	Внутренний звонок	55777338	00:00:13	Исходящий (голос)	0.00	USD	OSVn1		00:00:01			
01.04.20	23:57:47	55111023	55111023	Внутренний звонок	Внутренний звонок	55777338	00:00:32	Исходящий (голос)	0.00	USD	OSVn1		00:00:01			
01.04.20	23:57:01	55111023	55111023	Внутренний звонок	Внутренний звонок	55777338	00:00:13	Исходящий (голос)	0.00	USD	OSVn1		00:00:00			
09.05.20	23:55:09	55111017	55111017	Внутренний звонок	Внутренний звонок	55777818	00:00:00	Входящий (голос)	0.00	USD	OSVn1		00:00:00			
09.05.20	23:55:09	55777818	55777818	Внутренний звонок	Внутренний звонок	55111017	00:00:00	Исходящий (голос)	0.00	USD	OSVn1		00:00:00			

## НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ



Программное решение, позволяющее в автоматическом режиме принимать и опраывать факсимильные сообщения с последующей их обработкой и хранением в электронном виде на сервере.



Четко настроенный алгоритм позволяет работать с факсимильными сообщениями при помощи распределенного голосового меню, с возможностью распознавания речи.



Интеграция в существующую систему электронной почты не требует специфических настроек почтового сервера, отправка сообщений осуществляется по стандартному протоколу SMTP.

### Внедрение решения позволит:

- Отказаться от использования факсимильных аппаратов, принимать и отправлять факсимильные сообщений посредством электронной почты;
- отправлять и получать уведомления о получении факсимильного сообщения посредством СМС.





## АДАПТАЦИЯ НАШИХ РЕШЕНИЙ ПОД ВАШИ ЗАДАЧИ

---



**FLAT**  
SOFTWARE

Мы адаптируем наше ПО для решения любых нестандартных задач Вашего бизнеса

Если у Вас есть необходимость в реализации функционала, не заявленного нами ранее, мы рассмотрим возможность по его адаптации и внедрению

Ждем Ваших пожеланий

24x7x365



г. Москва, ул. 8 Марта, д. 1, стр. 12,

БЦ «ТриО»

E-mail: [info@flat-soft.ru](mailto:info@flat-soft.ru)

Телефон/факс: +7(499) 551-77-77/78

[www.flat-soft.ru](http://www.flat-soft.ru)

г. Москва, Бизнес-парк “Румянцево”,  
стр. 1, под. 5, эт. 8

E-mail: [flat@comptek.ru](mailto:flat@comptek.ru)

Телефон: +7 (495) 789-65-65

[www.comptek.ru](http://www.comptek.ru)

