



«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

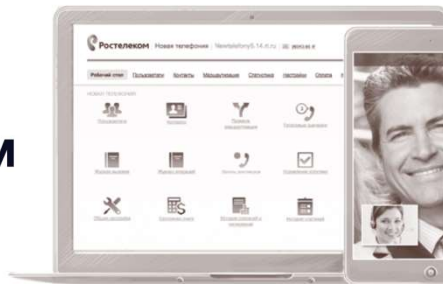


Продукты и решения используются в **80** субъектах РФ и Казахстане

# 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)

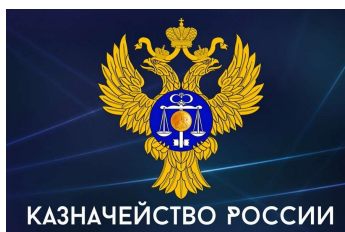
- Работает везде, где есть Интернет
- Не привязан к сети Ростелеком
- Отмена роуминга



## 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 «Свеец» 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

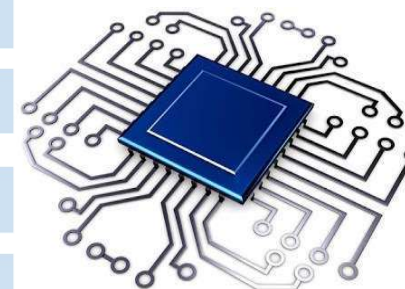
● СОРМ

● 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

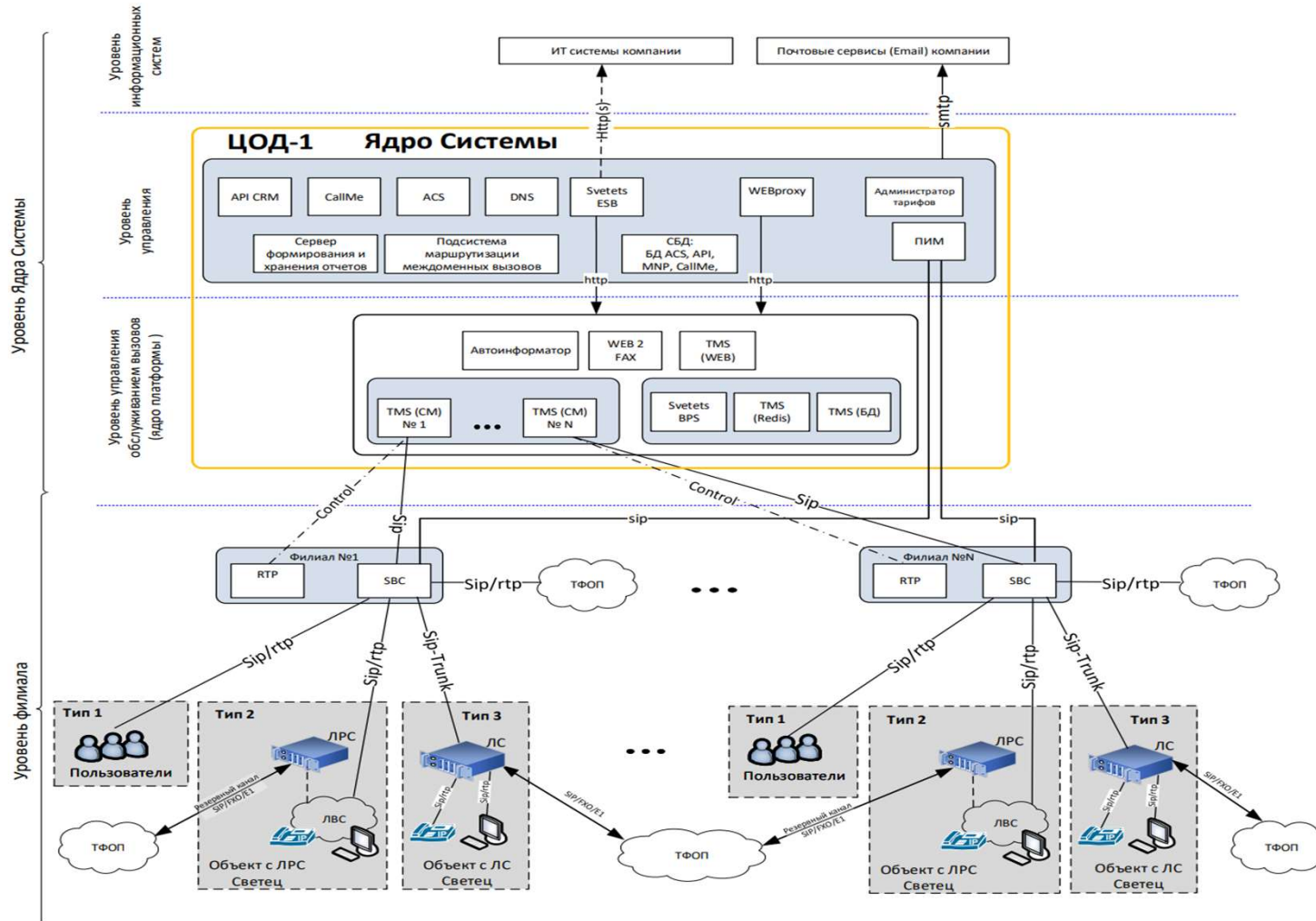
**Подсистема операторского скриптинга** – создание и редактирование скриптов разговора для операторов с учетом специфики клиента

## 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



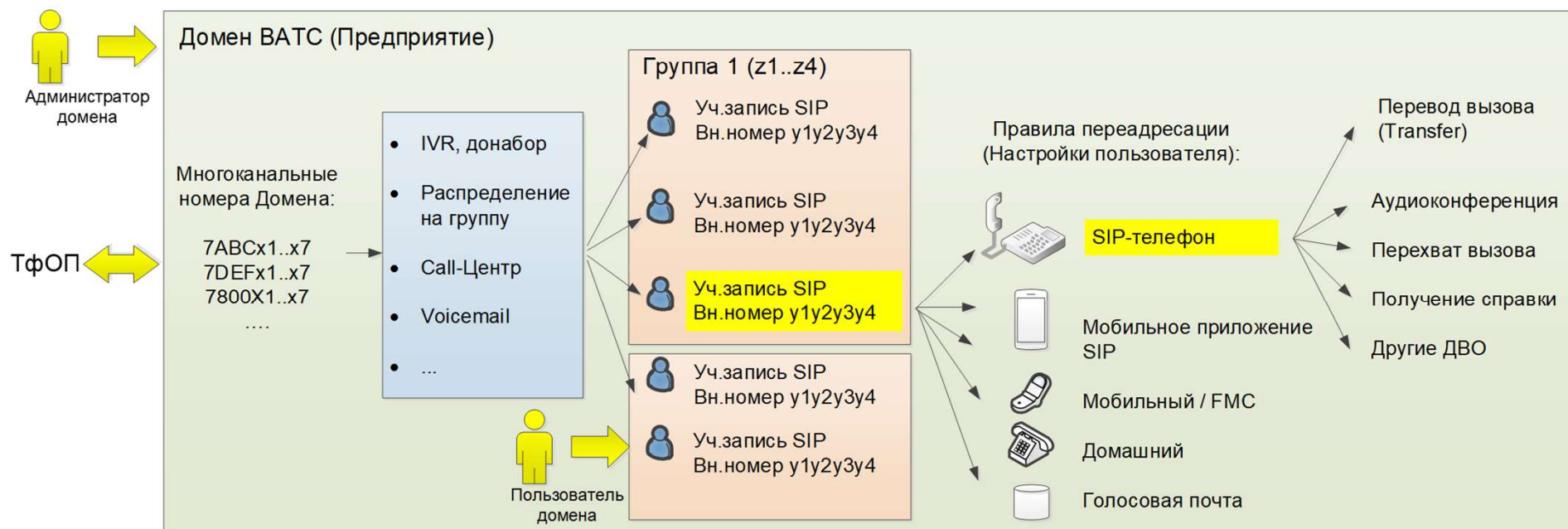
# АРХИТЕКТУРА ДЛЯ ПРОЕКТОВ ФЕДЕРАЛЬНОГО УРОВНЯ



# 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):

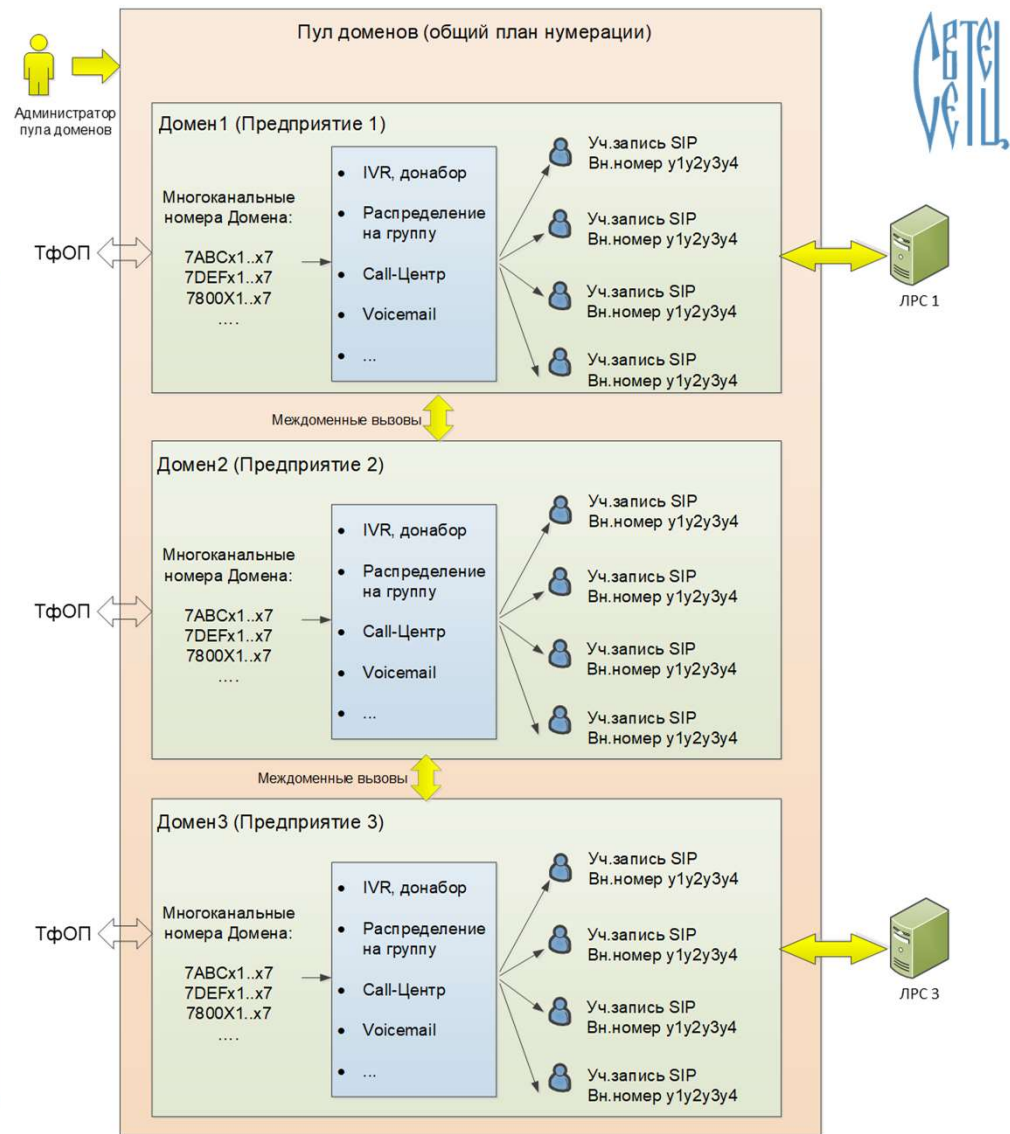
- 1) Количество доменов в пуле неограничено,
- 2) Общий план нумерации пула доменов,
- 3) Междоменные вызовы внутри системы,
- 4) Дополнительные уровни администрирования:

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

## Пример проекта: Федеральное казначейство РФ

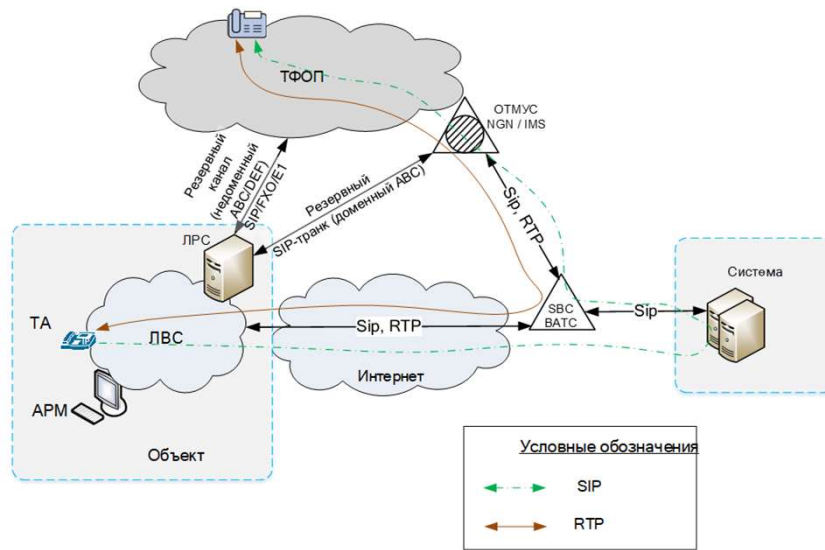
- 1) Количество пользователей 38 000+.
- 2) Количество площадок 2 000+.
- 3) География площадок – 85 субъектов РФ,
- 4) Количество ЛРС (локальный резервный сервер) 250+.

**ЛРС** – локальный резервный сервер ВАТС

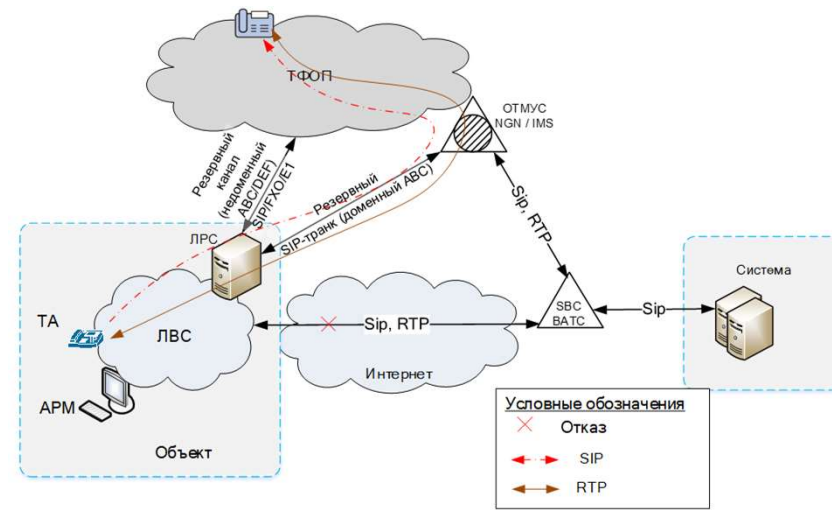


# ЛОКАЛЬНЫЙ РЕЗЕРВНЫЙ СЕРВЕР

- 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

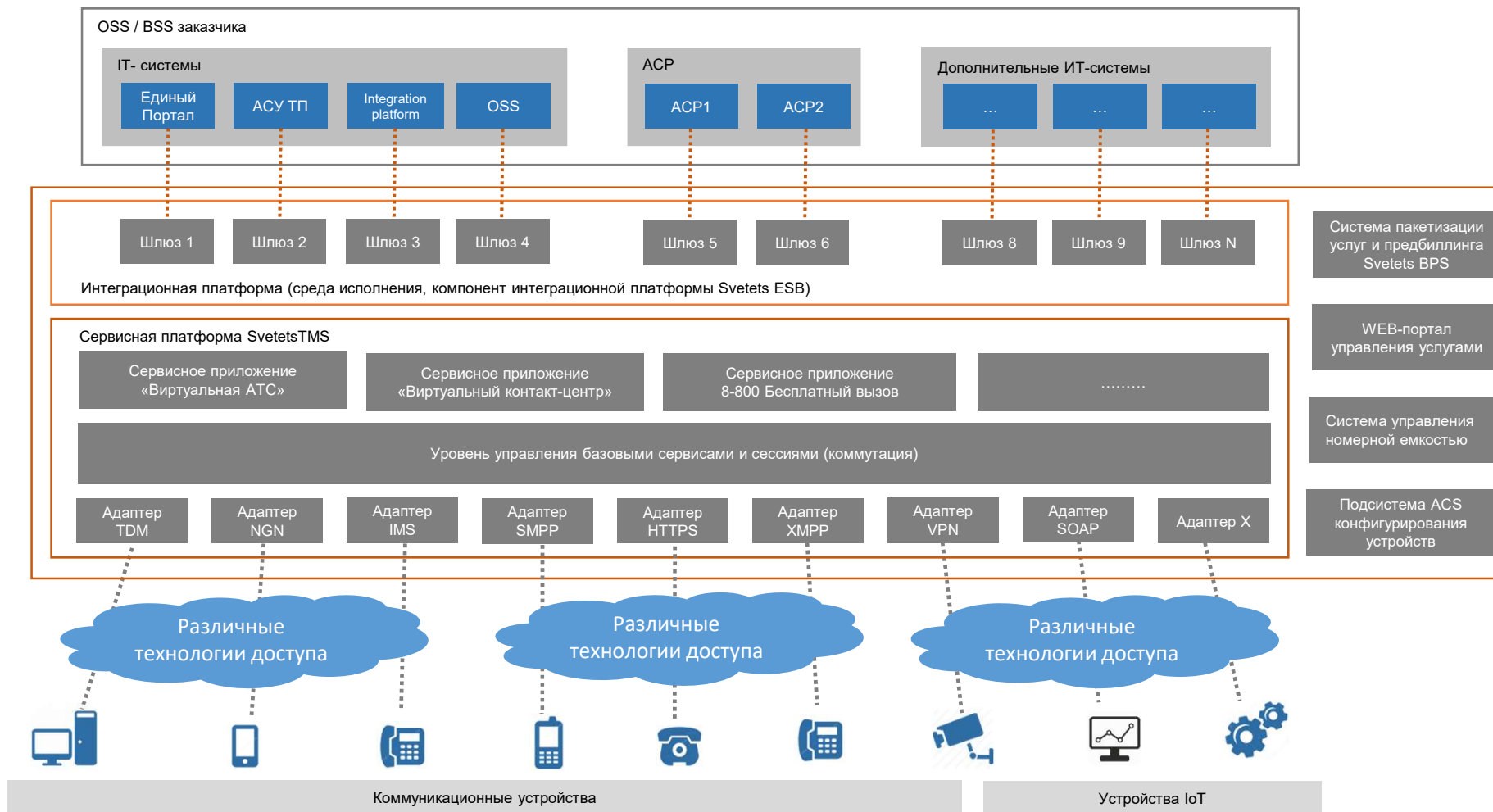


Основной режим



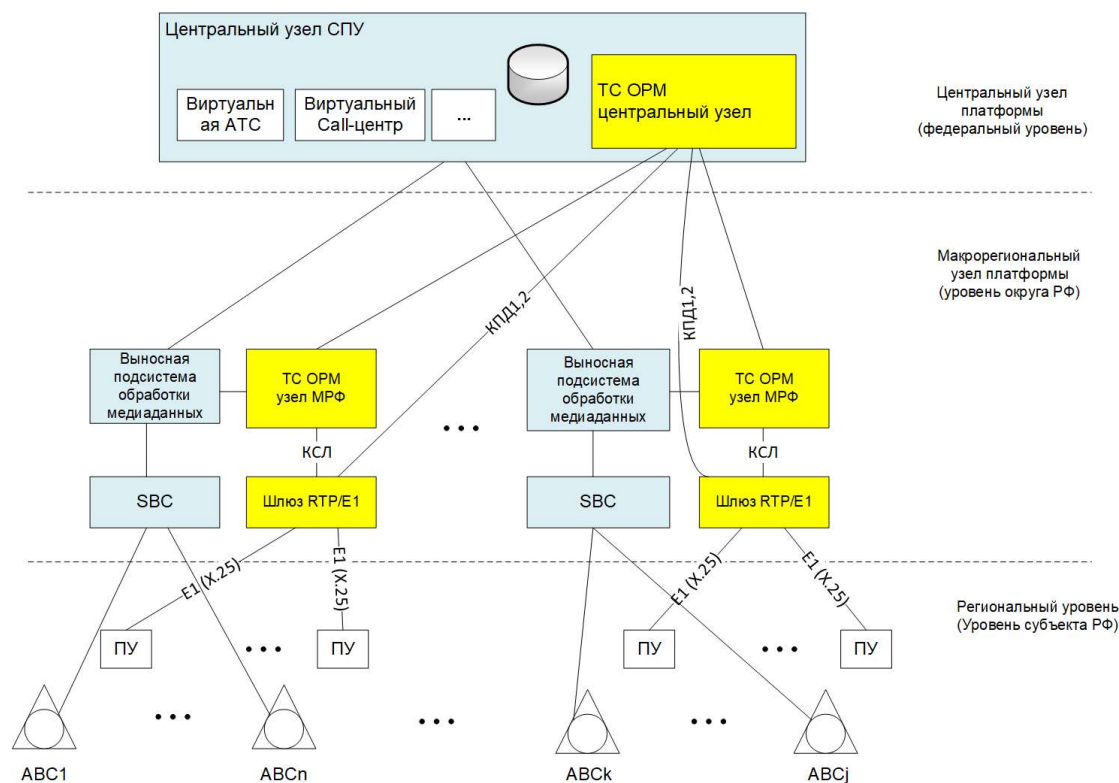
Аварийный режим

# ОТКРЫТАЯ АРХИТЕКТУРА-ИНТЕГРАЦИОННЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ



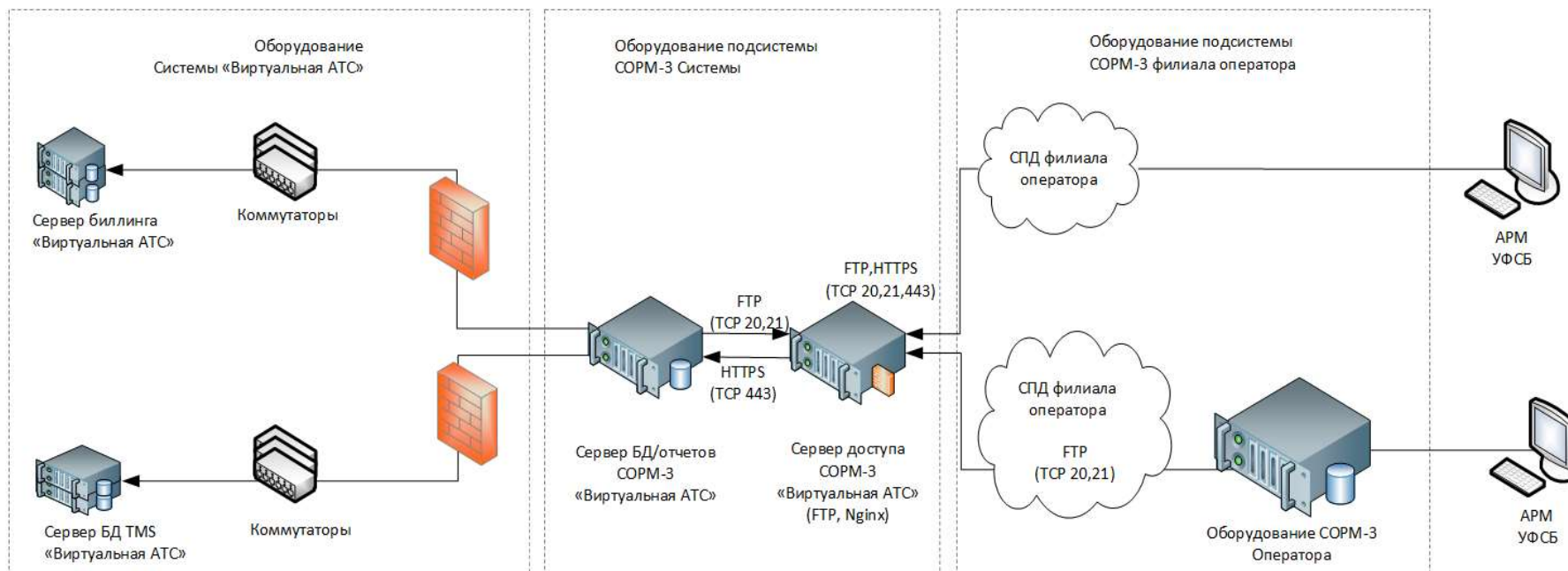
## РЕШЕНИЕ СОРМ-1 (268, 645) (Пример)

- 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  
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР НАУКИ И ТЕХНИКИ ГОЧС



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](http://www.svetets.ru)

☎ tel./fax: +7 (495) 956-22-56

✉ E/mail: [mail@svetets.ru](mailto:mail@svetets.ru)