



CHART FLOW

Smartphone Bridge Call Center

CHART FLOW

CHART FLOW

CHART FLOW

A.02

3.00 '18

CHART FLOW







Введение

Вы наверняка задумывались об увеличении продуктивности работы сотрудников своей компании. О том, как повысить качество обслуживания своих клиентов, как удержать существующих клиентов, как повысить их удовлетворенность. Как предугадать каждый вопрос и направить вызов напрямую наиболее компетентному сотруднику.

Smartphone Bridge Call Center, который является частью семейства Smartphone, поможет Вам в решении этих задач и повысит эффективность работы служб продаж и поддержки клиентов. С момента основания в 1992 году компания NOVAVOX разработала и постоянно совершенствует продукт Smartphone, предоставляя современные телекоммуникационные решения, которые применяются успешными организациями по всему миру. Как известно, Call-центр используется лидирующими компаниями из следующих отраслей:

- Страховые компании
- Банки
- Операторы
- Сети торговых предприятий и телемагазины
- Транспортные и туристические услуги
- Государственные учреждения

Smartphone Bridge Call Center поддерживает типовые алгоритмы работы, а также на его базе могут создаваться собственные, уникальные сценарии взаимодействия. Вот наиболее часто встречающиеся бизнес задачи, реализовать которые может Smartphone Bridge Call Center:

- Организация "горячей линии" и службы поддержки
- Организация систем заказов, систем бронирования по телефону
- Продажи по телефону (телемаркетинг)
- Контроль состояния счетов, грузов или заказов
- Проведение опросов и исследований
- Упорядочивание и оптимизация отношений с клиентами
- Актуализация баз данных

Интеграция телефонных, sms, электронных и факсимильных средств коммуникации должна быть доступна не только операторам Call-центра, но и каждому сотруднику организации. Call-центр позволяет автоматизировать и упорядочить коммуникации с клиентом. Часть типовых вызовов завершается в полностью

автоматическом режиме, некоторые вызовы требуют участия операторов, для обработки наиболее сложных вызовов может привлекаться квалифицированный персонал из других отделов. Smartphone Bridge Call Center предназначен не только для операторов, но и всех сотрудников, которые контактируют с клиента-



С помощью Smartphone Bridge Call Center Вы можете создать новые и развивать имеющиеся ключевые преимущества своей компании.



Smartphone Bridge Call Center

ВВЕДЕНИЕ

Позвонив на Smartphone Bridge Call Center, абонент никогда не получит сигнал занято и будет перенаправлен к наиболее компетентному оператору.

Руководство компании постоянно находится в поисках повышения качества обслуживания клиентов. Выбор и внедрение Call-центра ответственный шаг, успех которого во многом зависит от четкого представления конечных целей.



По опыту успешных инсталляций можно утверждать, что каждый руководитель видит задачи службы Call-центра применительно к текущим бизнес-процессам компании, что делает каждый проект - уникальным. На начальном этапе выбора решения следует воспользоваться консультационной поддержкой производителя в построении операторской службы применительно к текущим задачам. Богатый опыт наших специалистов и технические возможности Smartphone Bridge Call Center помогут решить любые амбициозные задачи по построению операторской службы высокого класса.

Тесная интеграция с существующими в организации системами и беспрецедентная гибкость помогут Вам сформировать уникальный имидж вашей компании.

Современный Call-центр должен обладать следующими характеристиками:

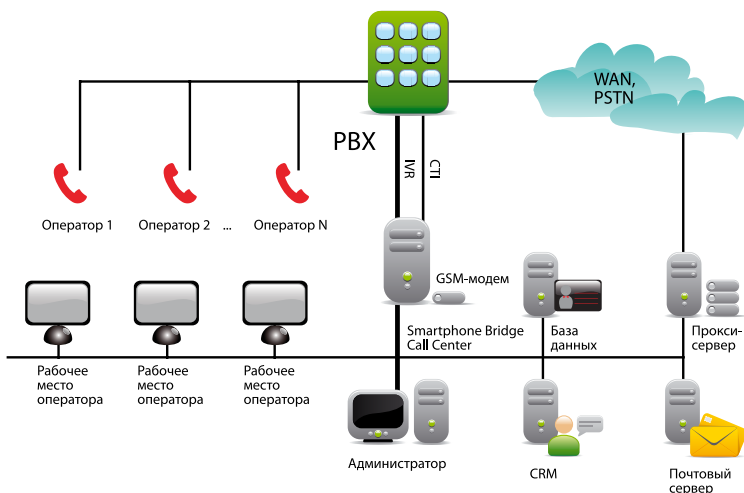
- Интегрироваться в существующую инфраструктуру организации и увеличивать эффективность использования возможностей CRM систем (Customer Relationship Management), телефонных, факсимильных и компьютерных систем.
- Позволять быстро, удобно и гибко перенастраивать алгоритм работы, что позволит Вашей организации эффективнее взаимодействовать с клиентами.
- Иметь интеллектуальную систему маршрутизации вызова и быстро направлять каждый звонок к наименее загруженному сотруднику, обладающему достаточной квалификацией.
- Иметь мощную IVR (Interactive Voice Response) систему для организации персонализированного автоматического телефонного обслуживания клиента, эффективно используя рабочее время оператора.
- Предоставлять руководителю инструмент для принятия решений - иметь развитую систему статистики, что позволит оптимизировать алгоритм работы и состав Call-центра и использовать эту информацию в качестве важного источника маркетинговых данных.
- Обеспечивать широкий спектр телекоммуникационных возможностей для всех сотрудников организации.



Компоненты и пользователи

Smartphone Bridge Call Center построен по традиционной архитектуре, подразумевающей наличие учрежденческой телефонной станции (в качестве главного коммутатора телефонных вызовов) и

сервера, осуществляющего интеллектуальную обработку звонков и сопровождение их данными из CRM-системы или корпоративной клиентской базы.



На рисунке представлены основные компоненты системы и способы их соединения и взаимодействия между собой.

Smartphone Bridge Call Center - техническое решение. Однако, его главное предназначение - упростить и сделать более эффективной работу людей - участников Call-центра, среди которых:

- Абоненты - «внешние» пользователи, которые звонят в компанию с целью получить ту или иную информацию в ответ на свой запрос. Абонентами могут быть потенциальные или реальные клиенты, а также партнеры компании.
- Операторы (иногда их называют агентами) - основные «внутренние» пользователи Call-центра. Операторы отвечают на звонки абонентов и предоставляют им необходимую информацию. Операторы - это сотрудники компании, которые либо специализируются на работе с клиентами по телефону, либо, так или иначе, делают это в процессе своей работы (knowledge workers). Операторы могут объединяться в группы, отвечающие за квалифицированную обработку различных типов запросов.
- Администратор - управляющий работой операторов и техническими ресурсами Call-центра. В крупных Call-центрах часто выделяют дополнительно несколько так называемых супервизоров, каждый из которых может управлять ограниченным набором ресурсов Call-центра, например, осуществлять контроль над выделенной группой операторов.
- Разработчик - специалист, владеющий средствами создания алгоритмов и сценариев интеллектуальной обработки телефонных вызовов, а также интеграции с другими корпоративными приложениями (CRM, DocFlow, и т.п.).

Smartphone Bridge Call Center - техническое решение. Однако, его главное предназначение - упростить и сделать более эффективной работу людей - участников Call-центра

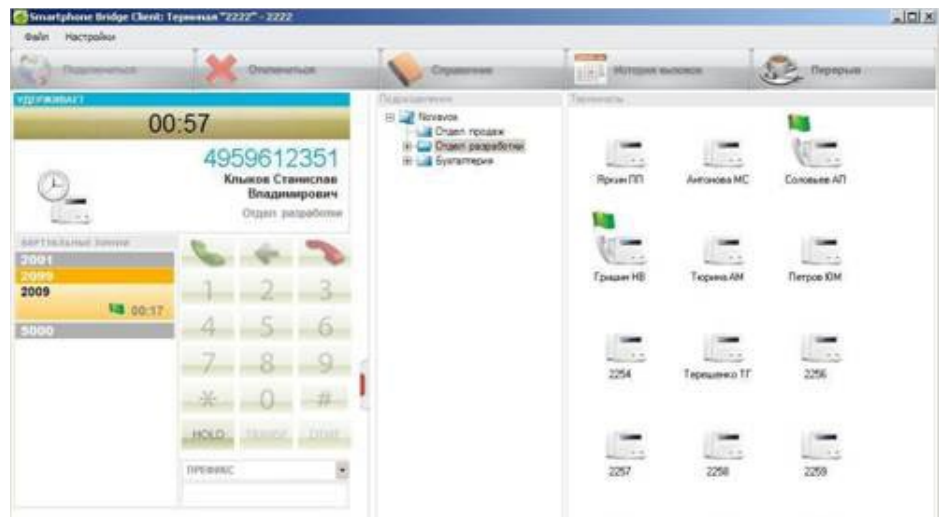


Взгляд оператора

Известно, что операторы (агенты) Call-центра в наибольшей степени подвержены стрессу и переутомлению. Smartphone Bridge Call Center повышает эффективность работы операторов, уменьшая неудовлетворённость работой и текучесть кадров. Достигается это как с помощью учёта индивидуальных возможностей агента при распределении вызовов, так

и посредством предоставления каждому агенту подробной информации о звонящем и об общем состоянии Call-центра. Количество «неожиданных» звонков, ответы на которые агент дать не может, уменьшается. IVR Call-центра позволяет без участия человека ответить на типовые вопросы, что избавляет операторов от монотонных ответов.

Агентское приложение является удобным инструментом, который предоставляет структурированную информацию о звонке, общем состоянии Call-центра и позволяет управлять потоками вызовов.



Рабочее место оператора позволяет агенту эффективно обслуживать большие потоки вызовов и снижает его утомляемость.

Перед началом работы агенту необходимо зарегистрироваться в системе (введя логин и пароль). Агентское место не привязано к определённому рабочему столу или телефону, во время регистрации агент указывает внутренний номер, на который ему будут поступать звонки. Это позволяет более эффективно использовать ресурсы организации: например,

в случае работы агентов по гибкому, скользящему графику или в Call-центрах, которые работают в несколько смен. Рабочее место оператора позволяет агенту видеть общее состояние всех телефонов сотрудников организации. Для оперативного управления своей активностью агент может устанавливать следующие состояния:

- Готовность (ready) - оператор готов к приему вызовов.
- Пауза (pause) - телефонные вызовы на оператора временно не переводятся. Например, оператор завершил разговор с абонентом и ему требуется время для внесения информации в базу данных.
- Занят (busy) - оператор обслуживает поступивший вызов. Другие вызовы к оператору, находящемуся в состоянии «занят», не поступают

Smartphone Bridge Call Center

ВЗГЛЯД
ОПЕРАТОРА



Информация о звонке, поступающая оператору:

- Имя и телефонный номер звонящего абонента, а также дополнительная информация из внутреннего справочника системы.
- Дополнительная информация из внешних источников, например, CRM-системы или базы данных контактов.

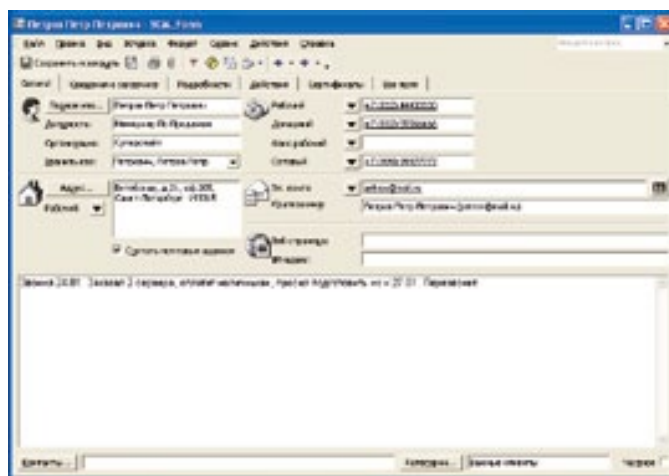
Отличительной особенностью Smartphone Bridge Call Center являются широкие возможности по интеграции с различными CRM системами.

Мощная и гибкая система маршрутизации звонков позволяет эффективно справляться с большим количеством вызовов.

Оператор может перевести вызов на другого оператора или сотрудника компании, при этом вместе с вызовом будет передана вся информация о звонке.

Для повышения осведомлённости и эффективности работы оператора ему предоставляется подробная информация о состоянии

и статусе всех сотрудников в целом.



Выбор группы операторов производится по произвольной комбинации следующих параметров:

- На основании номера, с которого позвонил абонент (CallerID). В базе данных клиентов компании могут храниться, например, домашние, рабочие и мобильные номера телефонов клиентов.
- На основании результатов работы системы Interactive Voice Response (система интерактивного голосового взаимодействия - IVR). IVR обладает мощными функциями распознавания речи. Результатом работы IVR может быть, например, название отдела или продукта, которым интересуется клиент, номер заказа, номер счёта или страхового полиса клиента.
- На основании номера, на который позвонил абонент. К примеру, служба технической поддержки и отдел продаж могут иметь разные телефонные номера.

Выбор свободного оператора осуществляется в зависимости от характеристик квалификации оператора. Если все операторы той группы, в которую направлен вызов,

заняты, абоненту предоставляется возможность подождать свободного оператора в очереди, либо оставить сообщение в голосовом почтовом ящике,.

При поступлении телефонного вызова, на экране компьютера оператора может активизироваться окно приложения, используемого для работы с информацией о клиентах. В простейшем случае это может быть модуль «контакты» Microsoft Outlook, в случае использования CRM-системы - это окно-форма с требуемыми данными о клиенте. В случае, если компания использует другие базы данных и CRM-решения, интеграция с ними также возможна и осуществляется пользователем-разработчиком.

Примером второго приложения может служить веб-браузер, который позволяет оператору видеть тот же веб-ресурс, что и абоненту (например, электронный магазин) и, тем самым, быстрее помочь абоненту найти решение его проблемы.



Взгляд администратора

Smartphone Bridge Call Center обеспечивает администратора системы всеми необходимыми средствами для работы с операторами, мониторинга системы в режиме реального времени и генерации отчетов о работе системы. Гибкая

архитектура системы и единый интуитивный интерфейс программных средств позволяет совмещать функции администратора и супервизора системы без потери функциональности.



Для мониторинга состояния системы и контроля работы операторов используется административная учетная запись, которая не только наглядно отображает все основные параметры работы системы,

но и позволяет управлять работой операторов, принудительно меняя их состояния и осуществляя перераспределение операторов между группами.

Генератор отчетов предоставляет руководителю мощный инструмент для принятия решений.

На основании данных о состоянии Smartphone Bridge Call Center руководитель (супервизор) принимает тактические решения, оптимальным образом распределяя нагрузку между агентами, уменьшая время ожидания абонента в очереди.

Генератор отчетов позволяет анализировать ретроспективные данные о работе Smartphone Bridge Call Center на основании которых принимаются стратегические решения, касающиеся работы Call-центра и, возможно, компании в целом. Отдел маркетинга и

высшее руководство компании, безусловно, будут заинтересованы в статистической информации, предоставляемой генератором отчетов: эта информация является одним из наиболее оперативных и дешевых источников, позволяющих анализировать и прогнозировать долгосрочные тенденции развития.

Отчеты формируются на основе произвольной комбинации множества параметров: даты, времени, групп операторов, отдельных агентов, количества звонков и т.д.



Взгляд разработчика

В большинстве случаев, для адаптации работы Call-центра к специфике компании достаточно средств, которые предоставляет Smartphone Bridge Call Center администратору системы. Однако, иногда необходимо внесение более существенных изменений

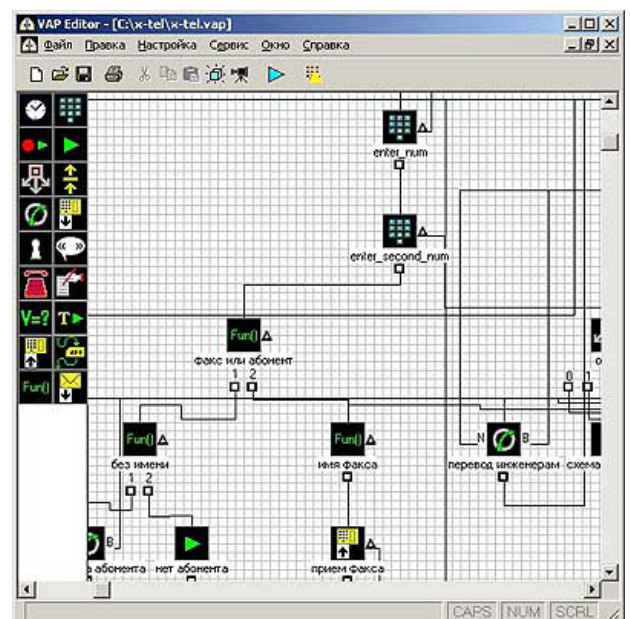
в алгоритм обработки телефонных вызовов, либо создание совершенно новых типов услуг для клиентов компании (например, справочно-информационной системы или службы управления лицевым счетом).

- Высокоуровневый визуальный графический интерфейс с набором функциональных блоков, каждый из которых объединяет в себе выполнение определенной последовательности операций с телефонными линиями, базами данных, средствами обработки текстовой информации и т. п. Разработчик составляет из этих блоков схему будущего приложения, просто соединяя их между собой в нужной последовательности.
- Встроенный язык программирования SmartBasic, расширяющий возможности визуального средства разработки сценариев за счет добавления средств выполнения математических вычислений, операций с файлами и подключения внешних динамических библиотек.

Для решения подобных задач предназначена система IVR Генератор, которая является важной компонентой платформы Smartphone и представляет собой открытую инструментальную IVR-платформу для разработки сценариев обработки входящих и исходящих телефонных вызовов.

- с различными АТС;
- с телефонным оборудованием, основанном на технологии VoIP, например Cisco Call Manager;
- с Microsoft Exchange;
- с электронной почтой по SMTP/POP3;
- с базами данных, поддерживающими ODBC;
- с мобильными телефонами через SMS и WAP;
- с CRM системами;
- с системами синтеза и распознавания речи;
- с факсами.

Среда Разработки Приложений является мощным инструментом для разработки собственных сценариев работы.





Технические характеристики

Функциональность

- + Телефонные обращения
- + E-mail (входящие/исходящие)
- + Наличие собственной системы IVR
- + Голосовая почта
- + Факс сервер (прием и отправка факсимильных сообщений)
- + Прием и отправка SMS
- + Неограниченное количество операторов
- + Язык программирования для построения алгоритмов работы Графический/Smart Basic
- + Хранение информации Call Center в базе SQL
- + Синхронизация телефонных номеров с АТС И Active Directory

Маршрутизация вызовов

- + Возможность построения голосового меню (IVR)
- + Инструмент для создания собственных многоуровневых меню в IVR с обработкой АОН
- + Настройка входящей маршрутизации в зависимости от АОН
- + Маршрутизация звонка по запросу к внешней БД
- + Маршрутизация звонка по времени разговора абонента с оператором за период времени, количеству принятых вызовов и совокупности величин
- + Маршрутизация звонков VIP клиентов на специализированную группу, а также обслуживание VIP в той же группе без очереди
- + Маршрутизация вызовов по приоритетам внутри группы
- + Оповещение о времени ожидания до ответа в ACD (настраивается 1-е и последующее сообщения)

Рабочее место оператора

- + Регистрация оператора в ACD (подключение) с любого оборудованного рабочего места
- + Занесение оператором информации о звонке (напр, категория, ФИО, Название компании) в карточку абонента Call-центра
- + Изменение информации в карточке клиента в таблицах SQL внешними приложениями
- + Визуальное управление звонками при помощи графического интерфейса пользователя:
 - + • постановка на удержание
 - + • перевод звонка
 - + • создание конференций
- + Адресная книга с возможностью ускоренного поиска (как в Outlook по первым буквам фамилии, имени)
- + Изменение статуса оператора при не ответе на вызов за заданное время
- + Настраиваемая индикация состояния очередей и количество операторов в очередях
- + Наблюдение за статусом работы оператора
- + Возможность просмотра журнала вызовов
- + Визуальное отображение статуса всех абонентов телефонной станции с сортировкой по департаментам

Статистика

- + Одновременный просмотр отчетности несколькими пользователями
- + Журнал входящих и исходящих звонков (Биллинг)
- + Отчеты по истории входящих, исходящих вызовов и рабочему времени операторов
- + Отчет о пребывании оператора на рабочем месте
- + Отчёт по среднему количеству обработанных вызовов в час в рабочее время для ACD за период, с указанием активных агентов, среднее время ожидания, % потерянных вызовов
- + Отчет по пунктуальности операторов (время готовности операторов к приему вызовов, время на пере-рыве)



Novavox

Основная стратегия продвижения платформы Smartphone - через сеть партнеров - сертифицированных дистрибуторов (Smartphone Solution Provider). Такой подход позволяет не только представить самый широкий спектр решений для различных секторов рынка (благодаря различным моделям бизнеса наших партнеров: разработчики, интеграторы, реселлеры, операторы), но и достигнуть максимально высокого качества обслуживания клиентов. Список наших партнеров постоянно пополняется. В настоящий момент российское представительство NOVAVOX работает с двумя десятками различных компаний.

NOVAVOX сотрудничает с ведущими компаниями-производителями учрежденческих АТС и коммуникационных серверов, такими как Siemens, NEC, AVAYA, Alcatel, Aastra, Ascom. Совместимость платформы Smartphone с оборудованием этих компаний подтверждена рядом сертификатов и выпуском нескольких OEM-версий. Smartphone также награжден многими призами и дипломами в рамках различных конкурсов, проводимых ведущими зарубежными и российскими отраслевыми изданиями (Communications Solutions, TQM, COMMWEB, Компьютерная Телефония/Биллинг). Имеет сертификат Минсвязи России. В 2002 году NOVAVOX прошел сертификацию на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2000.





SOLID ()



GRADIENT PERCENTAGE %

GRADIENT PERCENTAGE %