

БОЛЬШИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРИ МАЛЫХ ЗАТРАТАХ ИЛИ НАДСТРОЙКА ТЕЛЕФОНИИ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ

ИВАН ЗАЙЧЕНКО

Эксперт, Sunflower Communications LLC

Ни для кого не секрет, что последние несколько лет наблюдаются весьма бурное и стремительное развитие ИТ-технологий. Это процесс весьма благоприятно повлиял на многообразие как новых продуктов и решений, так и всевозможных универсальных надстроек, представленных на сегодняшний день на рынке. Именно таким надстройкам и будет посвящен данный материал. А рассмотрим мы, в качестве примера, решения от компании Enghouse Interactive — лидера в сфере IP-контакт-центров и телефонии.

Первая надстройка — это консоль **Zeacom**. В свете глобализации и унификации решений этот продукт прочно занял свою нишу в сегменте консолей для работы с клиентами. Zeacom является надстройкой, которая значительно расширяет функционал уже используемого решения для обработки входящих обращений от клиентов. Исходя из информации, предоставленной вендором, данная надстройка интегрируется с такими платформами как Avaya, Cisco, Nec, Microsoft (Lync).

Основная задача, которую преследовала компания-разработчик при написании данного продукта — это дать возможность организации полнофункционального контакт-центра (от 3 до 10000 пользователей) без крупномасштабной модернизации существующей у компании системы.

Преимущества, которые дает решение:

1. Workflow Engine

- a. Планирование рабочего процесса

позволит увеличить показатель FCR (коэффициент решение проблемы при первом обращении клиента);

- b. Снижение количества потерянных звонков;
- c. Повысить качество обслуживания клиентов;

2. Business Intelligence

- a. Даст понимание «узких мест» в процессе обработки обращений;
- b. Использование установленных форм отчетов для дальнейшего анализа.

3. Voice Interaction

- a. Снижения затрат и повышения уровня обслуживания клиентов с помощью эффективного голосового взаимодействия.
- b. Вы сможете автоматизировать рутинные запросы, отдав их на автоинформатор (без привлечения операторов);
- c. Создать особые условия Vip — клиентам (приоритеты в очереди, специально подготовленные голосовые сообщения и т.д.)
- d. Равномерное распределение нагрузки на операторов;
- e. Направление звонка на наиболее «подходящего» оператора (например, нужен англоговорящий сотрудник, знания по подключению оборудования, и т.д.).

4. Автоматизация исходящего обзвона

- a. Продвижение товаров/услуг Вашей компании;
- b. Максимальная утилизация рабочего времени операторов (сотрудников);

5. Multimedia Interaction общение с клиентом по всем каналам коммуникаций:

- а. Телефон/факс; Электронная почта; Web-чат; Социальные медиа.

Используя для расширения возможностей существующего контакт-центра надстройку Zeacom, Вы получите мощный и полнофункциональный мультимедийный контакт-центр. При этом, Вам не нужно избавляться от уже приобретенного решения, что значительно сократит финансовые затраты.

Второй продукт – CallRex, это надстройка для систем IP-телефонии, которая обеспечит запись разговоров и дальнейший анализ качества обслуживания с возможностью прослушивания (online/offline).

Данная технология является простым и доступным IP-решением для записи разговоров и мониторинга как для IP-телефонии, так и для унифицированных систем связи.

Технология интересна для любого вида бизнеса, независимо от того внедрен в компании Контакт Центр или же просто реализована корпоративная телефония.

ПО использует технологию перехвата VOIP пакетов для записи и мониторинга звонков, не вмешиваясь в структуру IP-телефонии. Надстройка осуществляет мониторинг VoIP пакетов через зеркальное отображение портов, подключенного к IP-PBX. Каждый пакет VoIP, который идет и от IP PBX копируются на сервер, которые затем собираются в пакеты, сжимают и сохраняют для последующего использования.

Программное обеспечение поможет решить такие задачи как:

- ◆ повышения качества обслуживания клиентов;
- ◆ решения спорных вопросов при обращении клиента;
- ◆ повышение производительности труда операторов;

- ◆ возможность проведения анализа качества предоставляемых услуг;
- ◆ формирования отчетности;
- ◆ хранение всех записей разговоров.

Интуитивно понятный веб-интерфейс предлагает пользователям в режиме реального времени просматривать статус пользователя (оператора), возможность on-line мониторинга вызовов, а также несколько вариантов записи разговоров.

Решение позволяет руководителю:

- ◆ Запись 100% звонков;
 - ◆ Осуществлять подслушивание звонков (незаметно для пользователя/оператора);
 - ◆ Набор триггеров для автоматической записи;
 - ◆ Запись вызовов по требованию (вручную);
 - ◆ Создание групп пользователей/операторов по которым будет вестись запись;
 - ◆ Легкий поиск и воспроизведение записи звонков;
 - ◆ Экспорт вызов записей для электронной почты, ссылки на CRM и многое другое;
- Система сформирует отчет о таких показателях звонка как:
- ◆ общее время разговора;
 - ◆ количество звонков пользователя/оператора;
 - ◆ количество звонков в определенных направлениях (согласно кодам и префиксам).

На основании отчетов и записей разговоров компания сможет составить более продуманную программу обучения для сотрудников, так как будет оперировать конкретными данными об ошибках и недоработках сотрудников.

Надеемся, что данный краткий обзор поможет Вам значительно сократить расходы на модернизацию имеющейся телефонии, а так же добиться более высоких показателей качества обслуживания клиентов.