



INFRA Call Center[®]
центр притяжения клиентов

Создайте свой центр притяжения лояльных клиентов!

Компания Infratel

была основана в 1999 году. Основная сфера деятельности: разработка продуктов и решений для организации эффективных call-центров (INFRA Call Center®) и IP ATC (INFRA CommSuite®). Infratel предлагает продукты и решения, сочетающие передовой технологический опыт и комплексный подход к решению поставленных задач.

Сегодня существуют более 1000 полномасштабных клиентских установок программного обеспечения INFRA Call Center®. В общей сложности более 10 000 пользователей в мире применяют в своей повседневной работе комплект продуктов от Infratel.

INFRA Call Center® - решение для организации эффективных и высоконадежных call-центров, разработанное компанией INFRATEL.

INFRA Call Center® - многофункциональный инструмент взаимодействия компании со своими клиентами, с помощью которого можно построить мультимедийный, распределенный, интегрированный контакт-центр.

INFRA Call Center® позволяет значительно улучшить существующие и реализовать принципиально новые бизнес-процессы и бизнес-модели, которые дают долгосрочные конкурентные преимущества и выводят бизнес компании на новый уровень.

INFRA Call Center® - инструмент, играющий важную роль в решении таких тактических и стратегических бизнес-задач, как:

- повышение лояльности существующих клиентов;
- стимулирование спроса и привлечение новых клиентов;
- обеспечение прозрачности процессов взаимодействия с клиентами;
- повышение информированности о предпочтениях клиентов;
- улучшение управляемости подразделениями, взаимодействующими с клиентами;
- снижение финансовых и прочих рисков;
- снижение операционных расходов;
- повышение имиджа компании и укрепление бренда.

Составляющие успеха - компоненты INFRA Call Center®

INFRA Call Center® - продукт для организации мультимедийных многосайтовых контакт-центров, поддерживающий входящую, исходящую и смешанную модели взаимодействия с клиентами.

INFRA Call Center® работает совместно с любой офисной АТС благодаря стандартным телекоммуникационным интерфейсам, а также автономно.

INFRA Call Center® может быть тесно привязан практически к любой корпоративной информационной системе благодаря трехуровневой модели интеграции INFRA Integrity®.

INFRA Call Center® - мощный инструмент для обработки обращений клиентов, включающий модули интеллектуальной маршрутизации и распределения обращений INFRA ACD, систему автоматического взаимодействия INFRA IVR, модуль для проведения исходящих кампаний INFRA Outbound, подсистему записи разговоров INFRA Visor, сервер статистики INFRA Statistics Server, систему повышения отказоустойчивости INFRA Redundancy®, а также ряд других модулей и приложений, необходимых для эффективного функционирования call-центра.



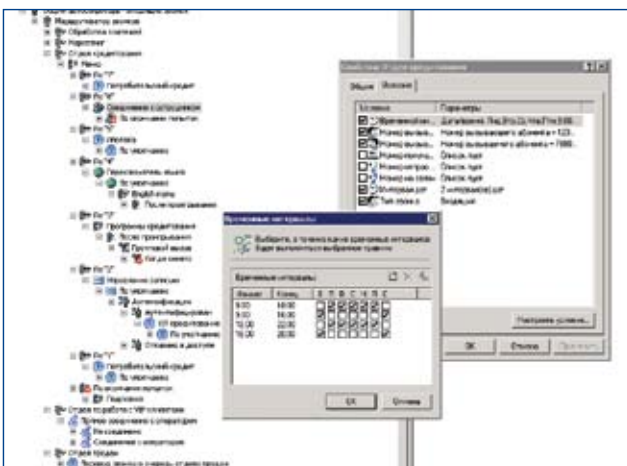
Интеллектуальная маршрутизация

Тесное взаимодействие системы маршрутизации звонков с системой распределения INFRA ACD и системой построения голосовых меню INFRA IVR позволяет быстро описать достаточно произвольную логику маршрутизации звонков, не требуя привлечения сторонних специалистов. Правила маршрутизации задаются комбинацией условий, которые могут учитывать, например, такие параметры как:

- текущее время;
- дата;
- день недели;
- номер абонента;
- номер, на который позвонил абонент;
- номер, с которого перевели звонок;
- номер, на который перевели звонок;
- линия, на которую поступил звонок;
- наличие свободных операторов;
- наличие работающих операторов;
- длина очереди звонков;
- уровень сервиса и другие статистические параметры;
- выбранный пункт голосового меню и другие.

Функция hot-restart позволяет менять настройки маршрутизации во время работы call-центра. Все изменения вступают в силу незамедлительно, без приостановки сервиса.

Для осуществления персонализированных алгоритмов таких, как маршрутизация на основе данных о клиенте (Data-driven Routing), INFRA Call Center® дает возможность создания правил, которые описываются на стандартных скриптовых языках программирования VBScript или JScript. Скрипт может проверять любые дополнительные условия и выполнять произвольные действия на основании внешней информации, например, данных о клиенте из CRM-системы.



Сценарий: персонализированная маршрутизация звонков в банке

На многоканальную линию call-центра приходят звонки для нескольких подразделений банка.

Если номер клиента определен, из базы данных извлекается статус клиента и данные о количестве средств на счетах клиента.

Если номер телефона находится в «черном» списке, система разъединяет звонок.

Если сумма средств на счетах клиента превышает \$100 000 или клиент относится к категории VIP, приоритет звонка повышается.

Если клиент позвонил по номеру операционного отдела, звонок помещается в очередь «Операционный отдел».

Если в очереди «Операционный отдел» не зарегистрировано ни одного оператора и клиент относится к категории VIP, звонок переводится на мобильный телефон менеджера.

Если все операторы, обслуживающие очередь заняты, клиенту сообщается о предполагаемом времени ожидания.

...

Если абонент позвонил по номеру отдела пластиковых карт, звонок помещается в очередь «Отдел пластиковых карт».

Если в очереди «Отдел пластиковых карт» не зарегистрировано ни одного оператора, звонок переводится на автоматический сервис, отвечающий на наиболее частые вопросы.

Если операторы, обслуживающие очередь подразделения, заняты и предполагаемое время ожидания превышает 5 минут, система сообщает клиенту о готовности перезвонить на определившийся номер или просит ввести другой номер для обратного звонка. В случае отказа клиенту сообщается предполагаемое время ожидания.

...

Сценарий: распределение звонков в страховой компании

8:56 Оператор Елена зарегистрировалась в системе.

9:00 Оператор Виктор зарегистрировался в системе.

9:01 Пришел первый звонок, который тут же перевели на Елену, так как она дольше простаивала.

9:03 Елена закончила разговор.

9:07 Пришел второй звонок, который тут же перевели на Виктора.

9:07 Пришел третий звонок и тут же достался Елене, поскольку она свободна.

9:08 Пришел четвертый звонок, IVR сообщил звонящему, что все операторы заняты, и поставил звонок в очередь.

9:09 Пришел звонок от важного клиента, IVR проиграл приветствие и сообщил, что клиент будет незамедлительно соединен с представителем компании.

9:10 Виктор освободился и сразу же получил звонок VIP-клиента.

9:11 Пришел новый звонок, который поставили в очередь.

...

Автоматическое распределение запросов

INFRA ACD контролирует распределение входящих и исходящих звонков, а также других обращений клиента, направляемых операторам call-центра. Система отслеживает статус операторов и состояние их терминального оборудования, что позволяет гарантированно направлять новые заявки только зарегистрированным и свободным операторам.

INFRA ACD распределяет звонки между операторами согласно алгоритму выбора оператора. Для каждой очереди (группы операторов) в соответствии с задачей, решаемой call-центром, задается один из следующих алгоритмов.

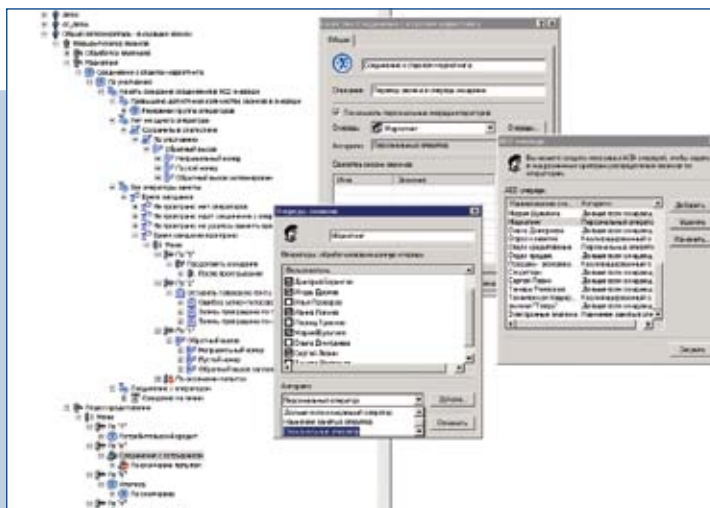
- **Дольше всех простаивающий оператор (Longest Idle Agent).** Новый звонок направляется оператору, которых дольше всех простаивал.
- **Личный оператор (Personal Agent).** На основании статистики обращений в call-центр определяется, с кем из операторов уже разговаривал данный клиент, и звонок направляется одному из таких операторов.
- **Квалифицированный оператор (Skilled Agent).** Учитывает при распределении навыки оператора для каждого типа звонка, выбирая наиболее квалифицированного для данного звонка оператора. Этот алгоритм также можно использовать в режиме обучения новых операторов, тогда звонок будет переводиться оператору с наименьшим уровнем квалификации.

- **Внешний алгоритм распределения (CRM Defined Agent).**

Обеспечивает подключение определяемого пользователем внешнего алгоритма, позволяющего распределять звонки в соответствии с правилами внешней CRM-или ERP-системы.

Для сглаживания хаотичных наплывов входящих звонков в INFRA ACD предусмотрен механизм очередей, не позволяющий терять те звонки, для которых не нашлось свободных операторов. Выбор звонка из очереди осуществляется в соответствии с его приоритетом, а если приоритет звонков одинаков, первым выбирается ожидавший дольше других. Благодаря тесной интеграции INFRA ACD, системы маршрутизации и INFRA IVR приоритет звонка выставляется в зависимости от условий, определенных системой маршрутизации или на основе выбора пунктов IVR.

INFRA Call Center® позволяет оператору обрабатывать одновременно и входящие, и исходящие звонки. Заявки на исходящие звонки, как правило, имеют пониженный приоритет, что позволяет реализовать сценарий динамической балансировки нагрузки, когда в отсутствие входящих звонков операторы заняты обработкой исходящих, а при резком наплыве входящих операторы автоматически переключаются на их обработку.





Автоматические сервисы

Некоторые услуги, предоставляемые клиентам по телефону, могут быть полностью автоматизированы. Это позволяет освободить операторов call-центра от рутинных задач и использовать их для обработки более сложных и нестандартных запросов. Примеры услуг, которые автоматизируются при помощи INFRA IVR:

- получение информации о статусе заказа по его номеру;
- получение информации о состоянии счета;
- получение информации о местонахождении ближайших сервисных центров;
- информирование о продуктах и услугах, предоставляемых компанией.

Система построения голосовых меню INFRA IVR позволяет создавать интеллектуальные сервисы самообслуживания клиентов, работающие 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

Для построения простых голосовых меню не требуется навыков программирования или специальных знаний. Администратор системы, используя графический интерфейс пользователя, создает иерархию голосовых меню, задавая голосовые сообщения и переходы по выбору соответствующих пунктов.

Для организации более сложных голосовых меню используются сценарии на языках JavaScript или VBScript. Такие IVR предполагают:

- извлечение информации из внешних баз данных или CRM-систем (например, статус заказа, состояние счета);
- динамическое формирование голосовых сообщений (например, проговаривание остатка на счету).

Для динамического формирования голосовых сообщений используются функции INFRA Speech Module - подсистемы для проговаривания чисел, последовательностей цифр, номеров телефонов, даты и времени, валют и т.д. Поддержка стандарта VoiceXML дает возможность создания голосовых приложений с применением технологии преобразования текста в голос (Text To Speech) и распознавания речи (Speech Recognition).

INFRA IVR тесно интегрирован с подсистемами маршрутизации и распределения звонков. Правила маршрутизации, блоки и переходы системы IVR, настройка очередей и цикла ожидания конфигурируются при помощи единого графического интерфейса.

Во время ожидания соединения с оператором IVR может проигрывать абоненту информацию о новых продуктах и услугах, построенную в виде иерархических меню, проигрывать положение звонка в очереди или предполагаемое время ожидания, вычисленное на основе текущих значений параметров системы распределения INFRA ACD. При помощи INFRA IVR может выбираться очередь ACD, осуществляться идентификация клиента или производиться маршрутизация звонка.

Автоматические сервисы обслуживания клиентов, созданные с применением INFRA IVR, поддерживают голосовые меню одновременно на нескольких языках, достаточно лишь записать голосовые подсказки для нового языка. Стандартные приветствия, поставляющиеся вместе с INFRA Call Center®, записаны на русском и английском языках.

Сценарий: звонок в службу поддержки

Маршрутизация: Если номер абонента в черном списке - разъединить.

INFRA IVR: «Здравствуйте, Вас приветствует служба поддержки клиентов компании ...»

Маршрутизация + INFRA ACD: Если номер мобильный, поднять приоритет звонка в ACD-очереди.

INFRA IVR + INFRA ACD: «Вы будете соединены с консультантом примерно через 2 минуты».

INFRA IVR: «Для того чтобы прослушать адреса ближайших к Вам сервисных центров нажмите «1»».

INFRA IVR анализирует код города и первые цифры номера клиента.

INFRA IVR: «Ближайший к Вам сервисный центр находится по адресу ...»

INFRA IVR: «Для соединения с сервисным центром нажмите «1», для получения информации о других сервисных центрах нажмите «2», для соединения с консультантом нажмите «0»».

INFRA IVR + INFRA ACD: «Вы будете соединены с консультантом примерно через 1 минуту».

INFRA IVR: «Чтобы прослушать ответы на часто задаваемые вопросы, нажмите «2»».

Сценарий: опрос общественного мнения

Система автоматически дозванивается до десяти абонентов по единому списку звонков.

Для двух абонентов получен сигнал «занято».

Номера двух абонентов помещены в конец списка.

Для каждого номера из двух занятых установлено условие - предпринять следующую попытку не ранее, чем через 10 минут.

Один абонент не отвечает.

Номер не ответившего абонента помещен в конец списка.

Для не ответившего абонента выставлено условие - звонить повторно не ранее, чем через 30 минут.

Система успешно соединилась с семью абонентами и тут же перенаправила звонки операторам.

У операторов одновременно с приходом звонка открылись сценарии опроса.

Исходящие кампании

INFRA Call Center® предоставляет инструментарий для создания и проведения исходящих кампаний.

Система позволяет параллельно обзванивать абонентов по единому списку и распределять звонки между операторами или обрабатывать автоматически при помощи IVR. Список исходящих звонков может корректироваться в режиме реального времени посредством INFRA Call Center Outbound Campaign Manager. Кампания может автоматически включаться и отключаться в указанный день, время суток или день недели. Одновременно может проводиться несколько кампаний, обслуживаемых одними и теми же или разными группами операторов.

В INFRA Call Center® применяется несколько режимов обзвона: прогрессивный режим (Progressive), режим с предварительным просмотром (Preview), прогнозирующий режим (Predictive).

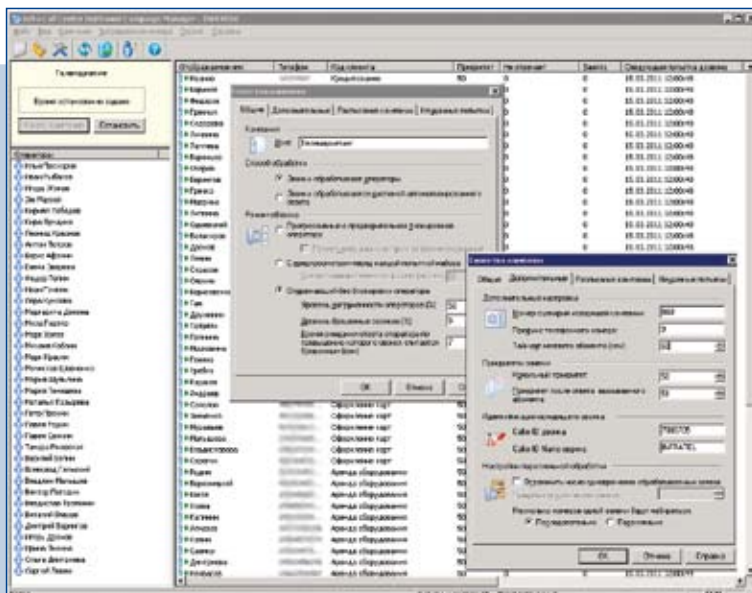
В прогрессивном режиме система автоматически дозванивается до клиентов и переводит звонок на оператора только в случае успешной установки соединения. В режиме предварительного просмотра система показывает оператору контактную информацию, предлагает подтвердить исходящий звонок и только после этого начинает дозваниваться до абонента. В прогнозирующем режиме система предсказывает наличие свободных операторов на основе текущих статистических данных. В режиме Multidial система может звонить одновременно на несколько номеров, принадлежащих одному клиенту (например, мобильный, домашний, рабочий).

При ответе клиента по одному из номеров, дозвон на остальные сразу прекращается. Такой режим часто используется, например, коллекторскими агентствами.

INFRA Call Center® позволяет обрабатывать запросы клиентов на осуществление обратных звонков. Абонент задает номер, по которому нужно перезвонить, пользуясь IVR (call-back) или web-сайтом компании (web call-back). Для каждого обратного звонка можно указать дату, дни недели и время, в течение которого следует звонить на этот номер.

Процедуры создания и манипулирования списком исходящих звонков легко интегрируются с внешними CRM-системами. При этом создание исходящей кампании и контроль ее завершения производятся непосредственно из интерфейса CRM-системы.

Рабочее место оператора, интегрированное с CRM-системой так же, как и в случае обработки входящих звонков, позволяет показать всплывающее окно с информацией о клиенте, до которого система дозвонилась. Таким образом, обработка исходящего звонка, с точки зрения оператора call-центра, ничем не отличается от обработки входящего. Один и тот же оператор может одновременно обрабатывать как входящие, так и исходящие звонки.





Управление call-центром в реальном времени

Рабочее место супервизора call-центра - INFRA Call Center® Supervisor - предназначено для наблюдения и управления call-центром в режиме реального времени.

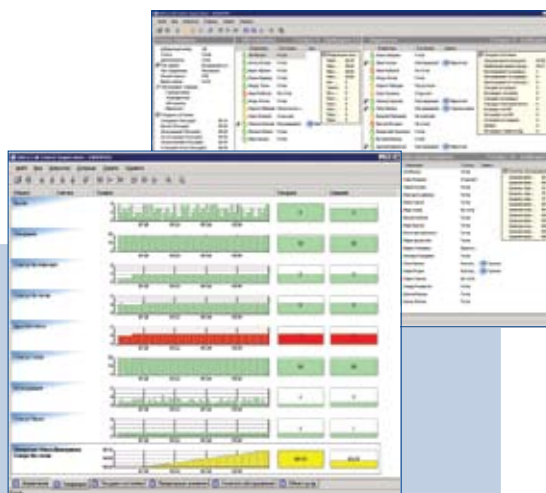
Включает следующие средства:

- Набор текущих показателей работы call-центра: количество одновременно обрабатываемых входящих звонков, количество одновременно обрабатываемых исходящих звонков, количество работающих операторов, количество свободных операторов, максимальное время ожидания и т.д.
- Набор текущих показателей ситуации в очереди: максимальное время ожидания для очереди, среднее время ожидания, количество брошенных звонков, количество запланированных исходящих звонков и т.д.
- Набор текущих показателей производительности операторов: количество обработанных входящих и исходящих звонков, количество пропущенных звонков, среднее время разговора, рабочее время и т.д.
- Графический анализатор характера изменения показателей. Отображает характер изменения выбранных супервизором показателей call-центра за короткий промежуток времени. Используется для отслеживания неожиданных изменений (например, спонтанного роста нагрузки), что позволяет заблаговременно предотвратить возможное возникновение ситуации снижения уровня сервиса.
- Уведомления о выходе значений определенных показателей за пределы заданного диапазона.

Настройка уведомлений освобождает супервизора от необходимости постоянного наблюдения за текущим функционированием call-центра, сохраняя при этом полный контроль над ключевыми показателями. Таким образом, супервизор может своевременно вмешиваться в работу call-центра только при срабатывании того или иного уведомления, например, при превышении заданного значения времени ожидания в очереди.

Рабочее место супервизора предоставляет ряд функций по управлению call-центром и контролю качества работы операторов.

- Перераспределение операторов между очередями.
- Настройка алгоритма выбора оператора.
- Принудительное изменение состояния оператора.
- Прослушивание разговора оператора с клиентом.
- Подключение в конференцию с клиентом и оператором.
- Перехват разговора у оператора.



Сценарий: переполнение очереди «Прием заказов телемагазина»

Реклама товара по ТВ вызвала большой всплеск количества звонков.

Супервизор горячей линии покупок по телефону получил звуковой сигнал от INFRA Call Center® Supervisor.

Счетчик уровня сервиса загорелся красным цветом и показал значение 75%, что означает, что четверть позвонивших ожидают в очереди заказов более 20 секунд.

Супервизор заметил, что сотрудники службы доставки значительно менее заняты: выяснилось, что уровень сервиса для входящей очереди доставки 93%.

Супервизор переключился на вкладку управления, отобрал несколько операторов из службы доставки, обладающих квалификацией, необходимой для обработки приема заказов.

Супервизор с помощью мыши переместил операторов из очереди службы доставки в очередь приема заказов.

Через некоторое время супервизор с удовлетворением отметил возвращение уровня сервиса на уровень 84%.

Построение сценариев взаимодействия операторов с клиентами

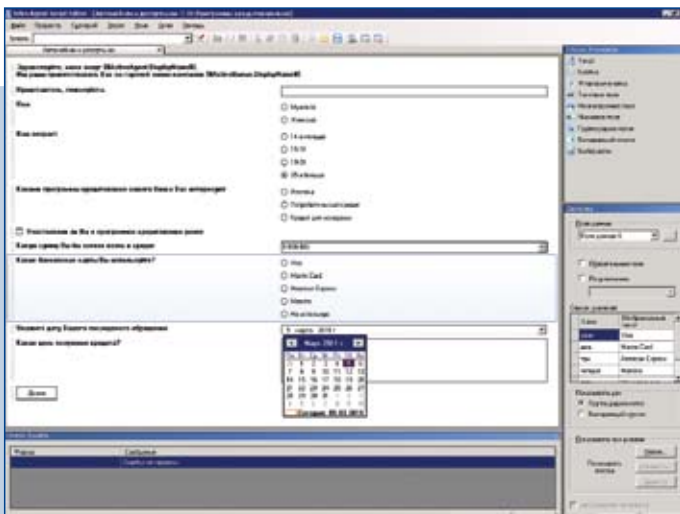
Модуль операторских сценариев INFRA AgentScript предназначен для повышения качества и эффективности работы операторов call-центра. Этот инструмент позволяет подготовить для операторов информационные ресурсы — сценарии, представляющие дерево форм с подсказками для операторов, которые они могут читать с экрана, и полей для ввода информации, получаемой от клиентов в процессе разговора.

Данная технология крайне востребована в call-центрах, как аутсорсинговых, так и корпоративных.

При распределении заявки на экране компьютера оператора всплывает окно звонка с одной из форм сценария. Форма звонка может меняться динамически в зависимости от типа вызова, очереди, из которой был распределен звонок, и других параметров. В результате в окне звонка оператор видит информацию для зачитывания клиенту, комментарии, поля для ввода данных, кнопки переходов между формами. В зависимости от введенных ответов, а также нажимаемых оператором кнопок, развиваются различные варианты диалога. При этом оператор может вернуться к одной из предыдущих форм.

Другие особенности модуля INFRA AgentScript:

- форма звонка, помимо сценария разговора, может содержать дополнительную информацию по звонку (например, имя и номер телефона клиента);
- форма звонка может содержать необходимые комментарии (дополнительный текст, отмеченный не для чтения, а для сведения оператора);



- сценарий создается сценаристом без дополнительного программирования;
- по созданному один раз сценарию можно запускать несколько кампаний, для каждой из которых будет отдельная отчетность;
- отчеты доступны заказчику через web-интерфейс или могут быть представлены в виде электронных таблиц Microsoft Excel и Open Office Calc.

С помощью приложения INFRA AgentScript Editor можно создавать новые сценарии или редактировать существующие. К достоинствам редактора сценариев можно отнести:

- дружелюбный графический интерфейс;
- большое количество интуитивно понятных настроек по каждому из полей, предоставляющих гибкость в решении задач любой степени сложности;
- возможности переходов между редактируемыми формами, быстрый поиск нужных форм;
- редактирование свойств каждого элемента, их порядка на экране, правил для скрытия и отображения;
- возможность работать над сценарием без подключения к серверу телефонии, например, удаленно (доступ к серверу необходим только для публикации сценария);
- система контроля версий исключает конфликты между различными версиями сценариев, в том числе созданных разными сотрудниками;
- поддержка неограниченного количества баз данных для удобства администрирования и обмена данными с заказчиком;
- каждая база данных может содержать неограниченное количество сценариев;
- система квотирования результатов заполненных анкет позволяет в рамках одного проекта обрабатывать необходимое количество вызовов определенной группы (например, по принадлежности к заданной возрастной группе или региону проживания).

Модуль статистики позволяет создавать отчеты, содержащие введенные оператором данные за нужный период времени.

- отображение отчетов в графическом виде;
- возможность калькуляции ответов по выбранным сценариям;
- отчетность по разным версиям одного и того же сценария.



Интеграция с CRM и другими корпоративными информационными системами

Максимальная эффективность внедрения call-центра в бизнес-процесс компании достигается за счет тесной интеграции CRM и других информационных систем с компонентами call-центра.

Трехуровневая модель интеграции INFRA Integrity® дает возможность объединить в одну информационную систему call-центр и другие корпоративные информационные ресурсы компании.

- Первый уровень модели - INFRA Integrity® Contact Processing - позволяет реализовать следующие сценарии:
 - идентификация клиента по определенному номеру;
 - идентификация клиента по персональному номеру;
 - определение важности клиента на основе данных из CRM или другой информационной системы (например, системы финансового и бухгалтерского учета);
 - выбор группы или индивидуального оператора согласно бизнес-правилам CRM-или ERP-системы;
 - автоматизированные голосовые сервисы, проигрывающие информацию из корпоративной БД (например, остаток по счету или статус заказа);
 - проигрывание персональных приветствий.
- Второй уровень - INFRA Integrity Workplace Automation - дает возможность объединения рабочей среды оператора с сервисами обработки обращений INFRA Call Center®.

На данном уровне реализуются следующие сценарии:

- автоматическая активация окна с информацией о звонящем клиенте;
 - автоматическая регистрация оператора в системе INFRA ACD при запуске CRM-системы или системы работы с корпоративной БД;
 - точная подстройка времени обработки обращения (новые звонки не распределяются оператору до тех пор, пока открыто окно обработки предыдущего обращения);
 - автоматизация функции управления звонком;
 - автоматизация исходящих звонков оператора.
- Третий уровень - INFRA Integrity Knowledge - позволяет объединить накопленные call-центром данные с системой корпоративной отчетности:
- интегрированные отчеты, включающие информацию из внешней CRM или БД и статистические данные INFRA Call Center®;
 - просмотр журнала звонков из внешних приложений;
 - прослушивание записей разговоров операторов непосредственно из систем управления персоналом.

В модели интеграции INFRA Integrity® используются открытые интерфейсы стандартов COM, COM+, .Net, позволяющие существенно снизить время и затраты компании по внедрению INFRA Call Center®.

Сценарий: уведомление об оплате электроэнергии

Система одновременно пытается дозвониться до 30 абонентов электросети.

Для пяти абонентов получен сигнал «занято».

Номера пяти абонентов помещены в конец списка.

Для каждого номера из пяти занятых установлено условие - предпринять следующую попытку не ранее, чем через 10 минут.

Три абонента не отвечают. Номера двух не ответивших абонентов помещены в конец списка.

Для двух не ответивших абонентов выставлено условие - звонить повторно не ранее, чем через 30 минут.

Для одного не ответившего абонента был задан дополнительный номер - система предпринимает попытку дозвона по этому номеру.

В момент ответа каждого из 22 ответивших абонентов включается INFRA IVR.

«Здравствуйте, Вас беспокоит служба расчетов городской электросети».

«Просим погасить Вашу задолженность по оплате электроэнергии в сумме XXX рублей XX копеек».

«Если Вы хотите заказать доставку счета Вам на дом, нажмите «1» или произнесите «доставить счет»».

«Для того чтобы прослушать размер задолженности, нажмите «2» или произнесите «повторить»».

«Для того чтобы соединиться с сотрудником абонентского отдела, нажмите «0» или оставайтесь на линии».

Контроль качества работы операторов

Система регистрации разговоров INFRA Visor, встроенная в INFRA Call Center®, записывает разговоры всех или выбранных операторов. Используя INFRA Visor Client, менеджер call-центра может регулярно прослушивать записи разговоров операторов с клиентами. Отдельные разговоры могут быть прокомментированы или помечены как важные, операторам могут выставляться оценки. Выбранные разговоры могут использоваться в дальнейшем для совершенствования типовых сценариев обработки звонка и обучения операторов. Существует возможность записывать не только разговоры между клиентом и операторами, но и анализировать поведение клиентов в системе IVR. Благодаря использованию мощных алгоритмов сжатия звуковой информации INFRA Visor позволяет хранить на жестком диске значительные объемы записей, накопленные в течение нескольких месяцев работы call-центра. Рабочая база записей INFRA Visor не требует постоянного администрирования и контроля, система автоматически переписывает старые записи новыми при достижении установленного предела. INFRA Visor поддерживает перенос части записей из рабочей базы в архив. При необходимости записанные разговоры могут храниться в архиве годами и быстро извлекаться в любой момент. INFRA Visor имеет развитую систему разграничения прав доступа к данным, интегрированную с сервисами безопасности Windows 2003. Доступ ко всем данным или к части данных, удовлетворяющих определенным критериям, возможен только указанным в настройках безопасности пользователям.

Анализ показателей call-центра и планирование работы

В процессе работы INFRA Call Center® накапливается значительный объем информации о процессе обработки звонков. Все действия оператора, последовательности событий по обработке звонков операторами, в системе очередей ACD или IVR фиксируются в базе данных INFRA Call Center®. Накопленные данные используются сервером статистики INFRA Call Center Statistics Server для формирования отчетов, позволяющих менеджеру call-центра спланировать дальнейшую работу, создать график работы операторов, оценить производительность операторов, конфигурацию очередей и автоматических сервисов.

Повышенная отказоустойчивость INFRA Redundancy®

Решение INFRA Redundancy® предназначено для резервирования критических компонентов INFRA Call Center®. INFRA Redundancy® позволяет в кратчайшие сроки восстановить работоспособность системы, если произошел какой-либо аппаратный или программный сбой. Данное решение также используется для быстрого перехода на новые версии при выпуске обновлений и очередных версий INFRA Call Center®

Он-лайн чат

INFRA Call Center® предоставляет возможность организовать еще один эффективный канал взаимодействия с клиентами — обмен текстовыми сообщениями в режиме реального времени (INFRA Chat). Возможности, получаемые при использовании INFRA Chat:

- Клиенты, находящиеся на сайте компании, могут задать вопрос оператору call-центра в он-лайн режиме, используя чат. Это дает возможность клиентам получать запрашиваемую информацию достаточно оперативно и в то же время выбирать для себя удобный ритм общения.
- Клиент, используя INFRA Chat с оператором, может выбирать интересующую тему разговора из списка, либо общую тему. Операторы работают в чате и принимают голосовые вызовы с помощью приложения INFRA Call Center Agent, что позволяет оптимизировать рабочий процесс операторов.
- Запросы чата распределяются как в обычных «голосовых очередях» call-центра со всеми алгоритмами (квалифицированный персональный оператор и т.п.), таймаутами в случае неответа, статусами операторов, постобработкой т.п.
- История сессий INFRA Chat сохраняется и доступна в любой момент через приложение INFRA Visor.
- Можно выполнять перевод чата, подключать к чату коллег-операторов.
- INFRA Chat является визуальным каналом, что в некоторых случаях делает его более удобным средством общения оператора и клиента. Например, в случае, когда необходимо обмениваться достаточно специфическими данными (точно вводить цифры счета или серийный номер модели, состоящий из букв и цифр, и т.д.).





Использование IP-технологии

Наряду с вариантом, использующим традиционную (TDM) технологию, компания INFRATEL предлагает своим клиентам IP-версию INFRATEL Call Center®.

К безусловным преимуществам VoIP-технологии можно отнести:

- снижение сложности подсистем коммутации, сигнализации и каналообразования;
- легкость масштабирования систем связи;
- простоту организации территориально распределенной структуры с удаленными сотрудниками и офисами, экономию средств за счет снижения количества устанавливаемого оборудования, поддержки лишь одного типа сетевой инфраструктуры и единой среды обработки информации;
- снижение затрат на внутрикорпоративный обмен информацией;
- независимость в выборе производителей телекоммуникационного оборудования;
- высокий уровень защиты информации.

IP-версия INFRATEL Call Center® является полностью программным решением (Pure IP), использует SIP-протокол, позволяет подключать совместимые VoIP-шлюзы и абонентские терминалы различных производителей, содержит в себе полнофункциональную IP-АТС. Важно отметить, что в случае использования INFRATEL Call Center® клиент не попадает в зависимость от конкретного вендора и остается абсолютно свободным в выборе серверного и телекоммуникационного оборудования. Все это делает возможным с минимальными затратами организовать мультимедийный географически распределенный call-центр.

Подключение

INFRATEL Call Center® совместим с любой офисной АТС. Подключение к офисной АТС осуществляется при помощи цифровых E1/T1, IP-каналов или обычных аналоговых линий. Операторы подключаются к INFRATEL Call Center® при помощи терминального оборудования офисной АТС, при помощи телефонных аппаратов, подключенных непосредственно к серверу телефонии INFRATEL Call Center®, либо в режиме удаленных операторов с терминальным оборудованием, подключенным к городской телефонной сети или мини-АТС, расположенной в другом офисе. В случае IP call-центра возможно использование в качестве абонентских устройств гарнитур, подключаемых непосредственно к компьютеру оператора (программные телефоны).

Работа с INFRATEL Call Center® через Skype

Работая с INFRATEL Call Center®, можно использовать службы Skype, что еще больше позволяет сократить расходы на телекоммуникации и оборудование.

Удобные возможности:

- Использование всех сервисов и функций INFRATEL Call Center, при подключении через службу Skype Connect, как при обработке входящих вызовов, так и для исходящих вызовов через Skype линию.
- Двусторонние коммуникации с внутренними телефонами с внешними городскими и мобильными номерами, а также с абонентами Skype.
- Большой охват клиентской аудитории.

Внедрение, Интеграция, Поддержка, Обучение

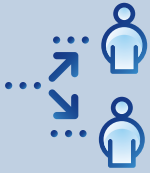
Базовая функциональность INFRATEL Call Center® покрывает значительную часть потребностей компании, решающей развернуть собственный call-центр. INFRATEL Call Center® сочетает отлаженные и интегрированные между собой системы маршрутизации, распределения (INFRATEL ACD), автоматической обработки (INFRATEL IVR) звонков, рабочие места операторов, супервизоров и менеджеров call-центра.

Чтобы получить максимально эффективный call-центр, учитывающий индивидуальные особенности и детали бизнес-процессов компании, проводятся интеграционные работы. Применение трехуровневой модели интеграции INFRATEL Integrity® обеспечивает быстрое внедрение решения в существующую информационную среду компании с минимальными затратами. В результате успешно проведенной интеграции создается решение, в котором INFRATEL Call Center® и корпоративная информационная система компании работают как единый механизм.

INFRATEL обеспечивает поддержку своих клиентов по телефону и электронной почте. Расширенный вариант поддержки предполагает круглосуточную поддержку по телефону и электронной почте с возможностью срочного выезда инженера INFRATEL в офис клиента. Также предоставляются услуги по удаленному мониторингу и администрированию системы.

Компания INFRATEL проводит регулярные семинары для администраторов, супервизоров и разработчиков решений для call-центров.

Контроль качества работы операторов



- Контроль распределения входящих, исходящих звонков и других обращений клиента (Unified Contact Distribution)
- Учет статуса оператора и терминального обслуживания в реальном времени (Realtime Agent Monitoring)
- Равномерное распределение звонков (Longest Idle Agent)
- Распределение на основе квалификации оператора (Skill-based)
- Распределение на основе истории предыдущих соединений (Personal Agent)
- Внешние алгоритмы распределения (CRM Defined Agent)
- Независимые и пересекающиеся очереди для обработки различных типов звонков (Multiple ACD Queues)
- Приоритеты для входящих и исходящих звонков, определяющие порядок обработки (Call Prioritization)
- Обработка исходящих и входящих звонков единообразно для оператора (Call Blending)
- Балансировка нагрузки по исходящим звонкам, в зависимости от количества входящих (Call Balancing)
- Ограничение на количество одновременно соединенных и ожидающих звонков для каждой очереди

Маршрутизация звонков



- Настройка правил маршрутизации:
 - в зависимости от времени, дня недели, даты;
 - на основе анализа номера телефона абонента;
 - в зависимости от линии или номера телефона, на который совершен вызов;
 - в зависимости от состояния очередей;
 - в зависимости от количества работающих операторов;
 - в зависимости от пунктов IVR, выбранных абонентом;
- на основе данных, полученных из внешней БД или CRM-системы
- Тесная интеграция с подсистемой распределения INFRA ACD, позволяющая учитывать следующие параметры:
 - количество зарегистрированных операторов;
 - количество свободных операторов;
 - длина очереди;
 - текущее максимальное и среднее время ожидания;
 - уровень сервиса;
 - другие статистические параметры реального времени
- Ведение «черных» и «белых» списков номеров абонентов
- Настройка персонализированной обработки звонков важных клиентов
- Использование стандартных скриптовых языков программирования для создания произвольных правил маршрутизации

Модуль сценария диалога оператора INFRA AgentScript



- При распределении заявки на экране компьютера оператора всплывает окно звонка с одной из форм сценария.
- Форма звонка может меняться динамически в зависимости от типа вызова, очереди, из которой был распределен звонок и других параметров
- Окно звонка содержит информацию для зачитывания клиенту, комментарии, поля для ввода данных, кнопки переходов между формами.
- В зависимости от введенных ответов, а также нажимаемых оператором кнопок, развиваются различные варианты диалога.
- Оператор может вернуться к одной из предыдущих форм.
- Форма звонка, помимо сценария разговора, может содержать дополнительную информацию о звонке (например, имя и номер телефона клиента).
- Форма звонка может содержать необходимые комментарии (дополнительный текст, отмеченный не для чтения, а для сведения оператора).
- Сценарий создается сценаристом без дополнительного программирования.
- По созданному один раз сценарию можно запустить несколько кампаний, для каждой из которых будет отдельная отчетность.
- Отчеты доступны заказчику через web-интерфейс или могут быть представлены в виде электронных таблиц Microsoft Excel и Open Office Calc.

Интеллектуальная платформа компьютерной телефонии INFRA CommServer



- Полный спектр функций работы со звонком: перевод, удержание, обработка нескольких звонков одновременно, конференции, перехват, вторжение, прослушивание
- Персональная и централизованная запись разговоров
- Гибкое взаимодействие с офисной АТС: поддерживаются варианты подключения до, после или вместо офисной АТС
- Операторы могут использовать как гарнитуры, так и обычные телефоны
- Телефонный интерфейс со встроенными голосовыми подсказками, обучающими пользователя

Система построения голосовых сервисов самообслуживания INFRA IVR



- Удобный инструмент для визуального построения IVR
- Широкий набор стандартных блоков для построения IVR
- Возможность построения многоуровневых меню как визуально, так и при помощи скрипта
- Тесная интеграция INFRA IVR с подсистемой распределения звонков INFRA ACD, позволяющая:
 - проигрывать музыку, сообщения и голосовые меню до, во время и после ожидания в очереди;
 - предлагать голосовые меню автоматических сервисов во время ожидания;
 - проигрывать положение звонка в очереди;
 - проигрывать предполагаемое время ожидания на основании статистики реального времени INFRA ACD
- Единый графический интерфейс с системой настройки маршрутизации и распределения звонков
- Наличие модуля, проигрывающего даты, номера, числа и др.
- Интеграция с внешними базами данных и CRM-системами
- Возможность расширения базовых функций IVR за счет применения скриптов на языках VBScript или JScript
- Поддержка VoiceXML
- Поддержка синтеза речи (Text To Speech)
- Поддержка распознавания голоса (Automatic Speech Recognition)
- Возможность построения IVR на нескольких языках

Подсистема исходящих звонков INFRA Outbound Module



- Автоматическое распределение звонков из единого списка среди нескольких операторов
- Поддержка нескольких исходящих кампаний одновременно
- Автоматическое определение факсов и автоответчиков
- Автоматическая активация и деактивация кампании в заданные дни недели и время
- Прогрессивный режим обзвона (Progressive)
- Режим обзвона с предварительным просмотром звонка (Preview)
- Режим обзвона прогнозирования (Predictive)
- Режим Multidial
- Ограничения по количеству неудачных попыток:
 - по количеству неудачных попыток с кодом «занято»;
 - по количеству неудачных попыток с кодом «нет ответа»
- Возможность задания до десяти альтернативных номеров
- Возможность задания времени активации индивидуально для каждого звонка в списке
- Возможность обработки исходящих звонков как операторами, так и в IVR
- Возможность контроля хода кампании и управления исходящим обзвоном в режиме реального времени
- Возможность занесения заявок на исходящие звонки из внешней системы
- Возможность занесения результатов исходящего обзвона во внешнюю БД или CRM-систему в режиме реального времени
- Автоматизация обратных звонков
- Задание даты, интервала времени и ограничений по попыткам дозвона
- Занесение обратных звонков из различных источников:

Система наблюдения за работой call-центра INFRA Call Center Supervisor



- Контроль уровня сервиса по всему call-центру и отдельно по каждой очереди в режиме реального времени
- Контроль ключевых индикаторов производительности в режиме реального времени:
 - в целом по call-центру;
 - по каждой очереди;
 - по каждому оператору
- Наблюдение за работой операторов:
 - контроль статуса;
 - слежение за ключевыми индикаторами производительности;
 - слежение за текущим разговором
- Графический анализатор тенденций изменения параметров
- Система предупреждений, информирующая о возникновении чрезвычайных ситуаций
- Возможность динамического перераспределения операторов между очередями
- Возможность изменения статуса операторов
- Прослушивание текущего разговора оператора (Call Spy)
- Функция перехвата звонка оператора (Call Interception)
- Создание конференции с оператором и абонентом во время разговора последних (Barge In)

Рабочее место оператора INFRA Call Center Client



- Регистрация оператора в ACD с любого рабочего места внутри офиса
- Подключение операторов как локально внутри офиса, так и за его пределами
- Поддержка мобильных операторов
- Управление статусом готовности оператора с телефона и при помощи графического интерфейса
- Регистрация оператора без компьютера при помощи телефонного интерфейса
- Визуальное управление звонками при помощи удобного графического интерфейса пользователя
- Широкие возможности интеграции с внешними приложениями
- Проигрывание клиенту приветствия при соединении с оператором (оператор также слышит приветствие и продолжает разговор)

Централизованная запись разговоров INFRA Visor



- Поиск разговоров конкретного оператора или абонента
- Поддержка большого количества алгоритмов сжатия
- Архивирование записей
- Настройка прав доступа к хранилищу записей
- Установка ограничения объема записей

Статистика call-центра INFRA Call Center Statistics Server



- Возможность одновременного просмотра отчетности несколькими пользователями
- Возможность удаленного просмотра отчетов через web-браузер
- Журнал входящих и исходящих звонков
- Исторические отчеты по входящим, исходящим звонкам и рабочему времени операторов
- Возможность интеграции статистических данных с внешними приложениями

Обмен текстовыми сообщениями в режиме реального времени INFRA Chat



- Клиенты, находящиеся на сайте компании, могут задать вопрос оператору call центра в он-лайн режиме, используя чат.
- Клиент может получать запрашиваемую информацию достаточно оперативно и в то же время выбирать для себя удобный ритм общения.
- Клиент может выбирать интересующую тему разговора из списка, либо общую тему.
- Универсальное приложение INFRA Call Center Agent для обработки чат-сессий и приема голосовых вызовов.
- Запросы чата распределяются как в обычных «голосовых очередях» call центра со всеми алгоритмами (квалифицированный персональный оператор и т.п.), таймаутами, в случае неответа, статусами операторов, постобработкой т.п.
- История сессий INFRA Chat сохраняется и доступна в любой момент через приложение INFRA Visor.
- Можно выполнять перевод чата, подключать к чату коллег-операторов.
- INFRA Chat является визуальным каналом, что в некоторых случаях делает его более удобным средством общения оператора и клиента.

Работа с INFRA Call Center через Skype



- Использование всех сервисов и функций INFRA Call Center, при подключении через службу Skype Connect, как при обработке входящих вызовов, так и для исходящих вызовов через Skype линию.
- Двусторонние коммуникации с внутренними телефонами с внешними городскими и мобильными номерами, а также с абонентами Skype.
- Большой охват клиентской аудитории.

РОССИЯ

Москва



WinPeak
+7 (495) 9729-437
<http://www.winpeak.ru>



Компания «Техносерб Консалтинг»
+7 (495) 981 9292
www.tsconsulting.ru



TOMO
+7 (495) 232-22-24
<http://www.tomo.ru>



ФОЛИО (ООО «ФОЛИО 2000»)
+7 (499) 151-44-01
+7 (499) 151-57-60
+7 (499) 151-57-64
<http://www.folio.ru>



Plantronics
<http://www.plantronics.ru>



ООО «Авента-Софт»
+7 (495) 514 79 12
www.fast-operator.ru

Самара



Combridge
+7 (846) 979-17-78
<http://www.combridge.ru>

Петрозаводск



«Компьютер Сервис»
+7 (8142) 55-55-05
<http://www.pcs.ru>



Компания «ИнфоКрафт Северо-Запад»
(499) 703-20-71, (8142) 77-41-65
<http://infocraft.ru/>
<http://www.taxisoft.ru>

Тюмень



Деозал
+7 (3452) 59-10-01
<http://www.deozal.ru/>

Сургут



Теле-плюс
+7 (912) 816-77-55
<http://www.tele-plus.ru>

Ижевск



БИТ «Мастер»
+7 (3412) 93-50-40
8(922)689-80-61
<http://www.taximaster.ru>

Уфа



ЗАО «Информационные
Бизнес Технологии»
+7 347 2 959 949, +7 347 298 10 10
8 927 33 222 46
www.bitechinfo.ru

Пермь



Компания «Сервис-партнер»
(342) 220-01-60 (круглосут)
(342) 283-75-18, (342) 271-09-36
<http://www.s-part.ru/>

Волгоград



Экспилайн
+7 (8442) 97 81 51
<http://www.expilne.ru/>

БЕЛАРУСЬ

Минск



ЧТУП «Мастертелеком плюс»
+375 (17) 306-07-97
+375 (29) 871-40-75
+375 (29) 134-87-78
<http://www.callcenter.by>

ГРУЗИЯ

Тбилиси



INTELL SOLUTIONS
+995 (32) 47-03-03
<http://www.intell.ge>

МОЛДОВА

Кишинев



VEC
(373.22) 507.888
<http://www.vec.md>

УКРАИНА

Киев



Интегратор-Телеком
+38 (044) 206-40-40
<http://www.integrator-tele.com>



Интерсвязь
+3 (8 044) 537-6793
+3 (8 044) 537-6795
<http://www.isv.com.ua>

УЗБЕКИСТАН

Ташкент



UCD Micros
(99871) 281-43-60,
(99871) 281-43-59
<http://www.micros.uz>

Hardware (поставщик оборудования)

Software (разработчик программного обеспечения)

Reseller (дистрибьютор продуктов и решений Infratel)

авторизованный

сертифицированный

INFRATEL РОССИЯ, СНГ

125493, Москва
ул. Флотская, д.5 корп. А.
Тел.: +7 (495) 788-0705
Факс: +7 (495) 788-0705
e-mail: info@infratel.ru
http://www.infratel.ru

INFRATEL NORTH AMERICA

US 500 SW 39th Street, Suite 200
Renton, WA 98057, USA
Tel: +1 425-282-1769
Email: info@infratel.com
http://www.infratel.com

INFRATEL ASIA PACIFIC

10 Anson Road,
#32-09 International Plaza,
Singapore 079903
Tel: +65 6226-2646
Fax: +65 6872-0980
Email: info@infratel.com

Наши клиенты:

