

# AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

## Небольшой Call-центр – миф или реальность?

Решение на базе «IP Office»

Avaya – №1 в решениях для  
Call-центров



# Как меняются клиенты

# Везде ли клиент получает Сервис?



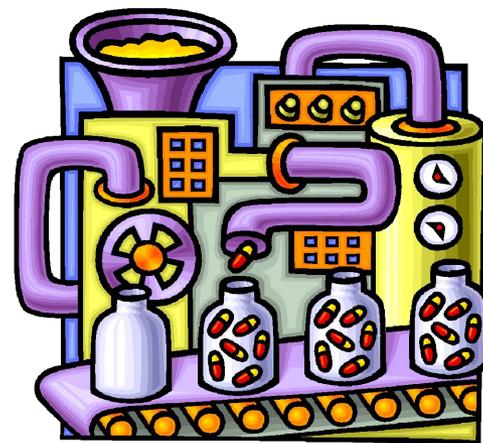
# Везде ли клиент получает Сервис?



# Каким компаниям требуется Call-центр

## Наши клиенты:

- *Автосалоны, автосервисы*
- *Торговые сети*
- *Дистрибуторские компании*
- *Гостиницы*
- *Финансовые, страховые, инвестиционные компании*
- *Медицинские учреждения*
- *Справочные службы*
- *Службы такси и другие*



# Avaya IP Office. Call-центры. Россия и СНГ

***2006-2008 годы:***



- *более 100  
мини-Call-центров*
- *более 700 операторов*

*работают на базе Avaya  
IP Office*

## Частая ситуация?

- 1) **Несколько телефонных номеров** не позволяют организовать очередь звонящих
- 2) **Нет контроля за операторами** – когда принимают звонки, а когда нет
- 3) **Нет архивной информации** – о принятых и потерянных вызовах
- 4) **Нет привязки к автоматизированной системе** – операторы не знают, кто звонит

## Ситуацию можно изменить!

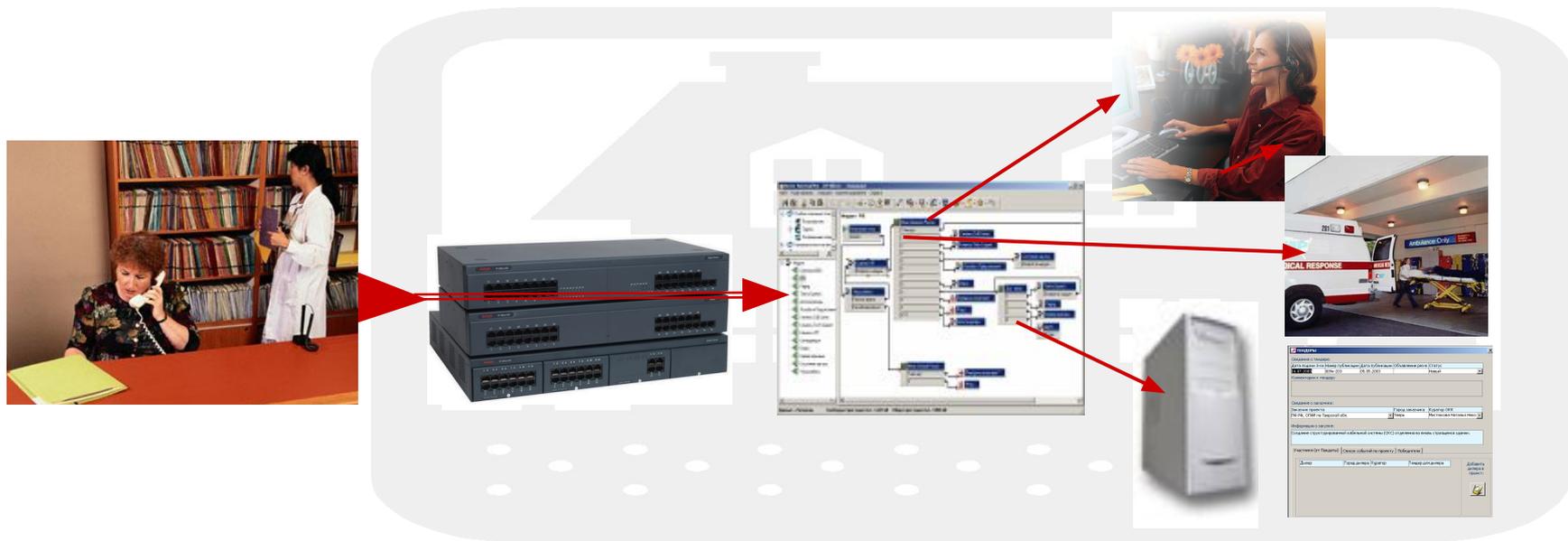
- 1) Несколько телефонных номеров не позволяют организовать очередь звонящих
  - **Решение на IP Office:** автоматизированная система распределения вызовов
- 2) Нет контроля за операторами – когда принимают звонки, а когда нет
  - **Решение на IP Office:** система регистрации в Call-центре, on-line мониторинг, запись разговоров
- 3) Нет архивной информации – о принятых и потерянных вызовах
  - **Решение на IP Office:** полный учет звонков, статистика по операторам, 60 встроенных отчетов
- 4) Нет привязки к автоматизированной системе – операторы не знают, кто звонит
  - **Решение на IP Office:** интеграция с любой базой данных

# Как меняются Call-центры



# Автоматизация распределения вызовов

Автоматические маршруты звонков:

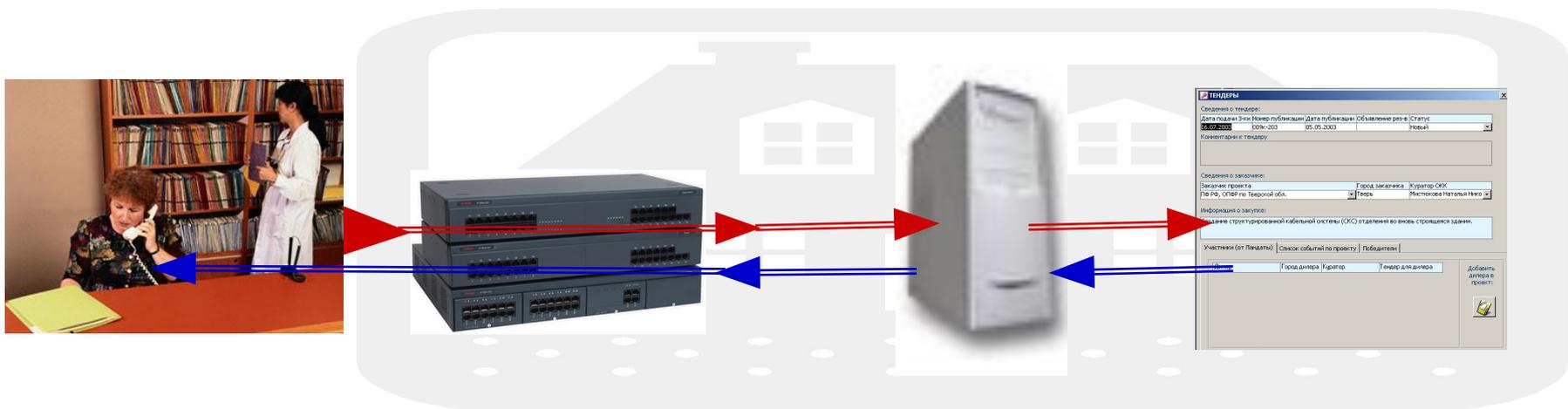


- **Маршрутизация по запросу позвонившего (через голосовое меню)**
- **Автоматическая маршрутизация**
  - на основании определителя номера или дополнительной авторизации (кнопками на телефоне)
  - VIP-вызовы на VIP-группу, хулиганов на голосовую почту и пр.
- **Возможность получить информацию самостоятельно**
  - связь с базами данных для получения необходимой информации (о специалистах, расписание работы, адрес проезда и пр.)

(о

## Автоматические системы

- Клиент получает информацию без оператора:



АТС: [получает номер заказа от позвонившего]  
 [находит заказ в базе данных]  
 [сообщает информацию]

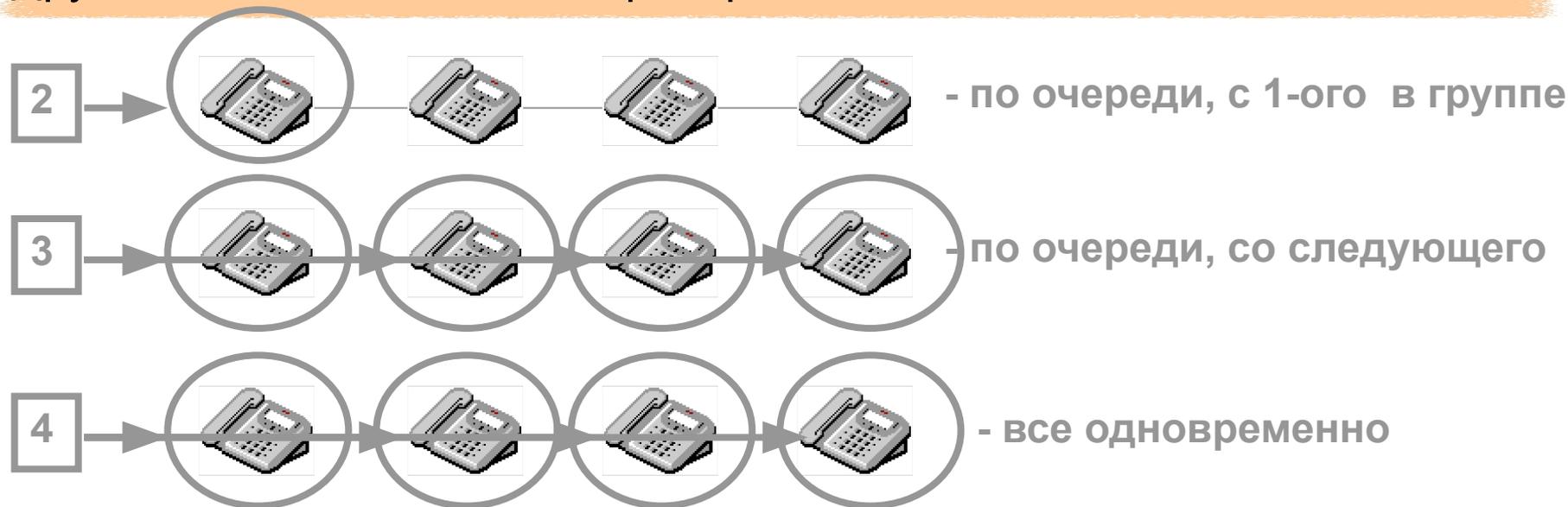
АТС: «Ваш заказ поступит на склад  
 10 апреля 2008 года»

# Распределение вызовов по операторам

Единый номер телефона. Распределение звонков по операторам:

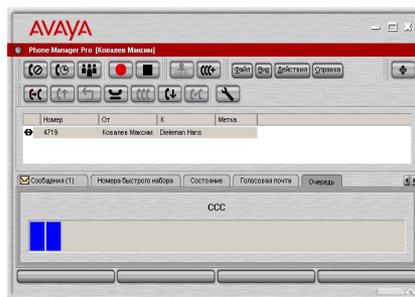


Другие возможные способы распределения на базе «IP Office»:



# Рабочее место оператора

- **телефонный аппарат**
  - для ежедневной регистрации в Call-центре
  - для указания статусов – «обед», «занят», «отсутствую»
- **компьютер**
  - с базами данных
  - со статистикой, сколько человек ожидают на линии
- **гарнитура**
  - для удобства работы



# Рабочее место оператора

- **Телефонный аппарат**
  - для ежедневной регистрации в Call-центре
  - для указания статусов – «обед», «занят», «отсутствую»



регистрация



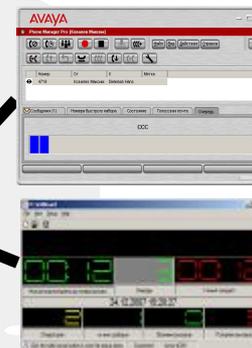
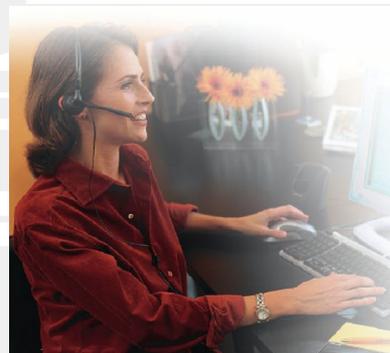
проверка пароля



- **Вызовы распределяются только на активных операторов**
- **Возможно несколько групп для каждого оператора**
  - можно работать одновременно в нескольких группах,
  - можно подключаться по мере необходимости
- **Автоматическое отслеживание нарушений:**
  - если оператор, например, не включил режим «обед» и ушел, то система автоматически выключит его из распределения звонков и сообщит супервизору о возникшей ситуации

## Рабочее место оператора

- **Компьютер**
  - для отслеживания очередей



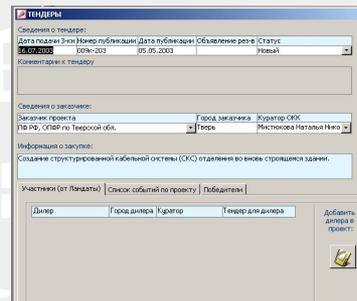
АТС-клиенту: «Пожалуйста, подождите на линии. Время ожидания составит 2 минуты»

Клиент: ... [ждет, т.к. знает сколько времени это займет]

Оператор: ... [занят], [видит очередь]

# Рабочее место оператора

- **Компьютер**
  - для отслеживания очередей
  - для работы с базами данных



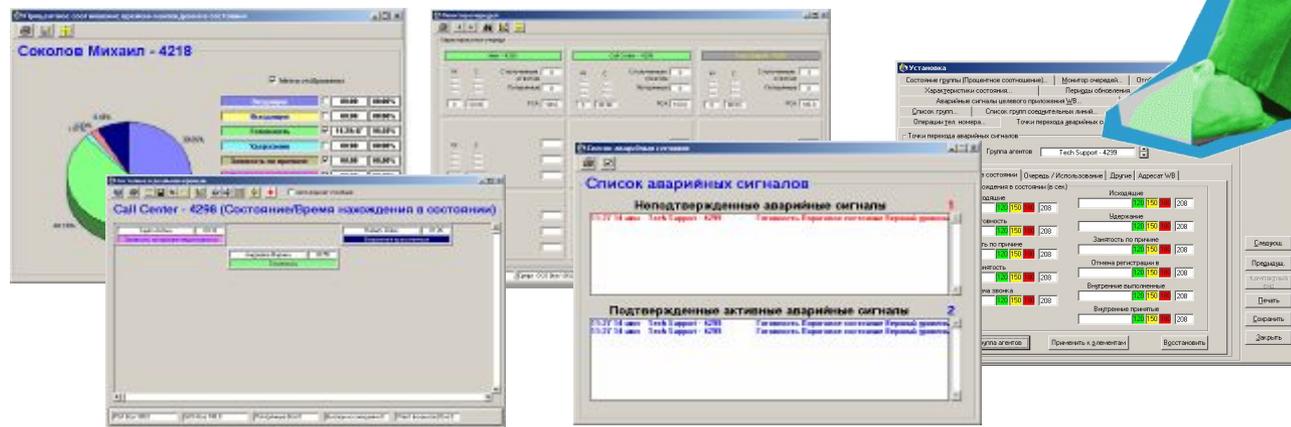
АТС: [определяет номер телефона позвонившего]  
 [находит его в базе данных клиентов]  
 [открывает карточку клиента на экране оператора]

Оператор: «Здравствуйтесь, Мария Ивановна! Как Ваше здоровье?»

Клиент: «Здравствуйтесь! Спасибо, что спросили. ...»

# Рабочее место супервизора

- **Компьютер:**
  - для мониторинга операторов
  - для анализа работы Call-центра



- Прослушивание разговоров операторов
- Управление операторами (удаленно)
- Управление недопустимыми событиями
- Информационные сообщения для операторов
- Архивные отчеты для анализа Call-центра и оценки работы операторов