



КАПЕЛЛА

В гармонии с клиентом



Центр

обслуживания

Информация
Капелла. Оптимум
продукте

Возможности системы

[Слайд 3](#)

CRM возможности

[Слайд 4](#)

Сценарии обслуживания

[Слайд 7](#)

Отчетность

[Слайд 17](#)

Интеграция и управление телефонией

[Слайд 19](#)

- ✓ **Регистрация контактов и сбор информации о клиенте**
Система обеспечивает ведение базы клиентов, управление информацией о них, регистрацию контактов с ними с помощью настраиваемой структуры.
- ✓ **История взаимодействия с клиентом**
Система регистрирует историю взаимоотношений с клиентами, предоставляет доступ к этим данным и использует данную информацию при принятии решений.
- ✓ **Бизнес-процессы автоматизированы с помощью сценариев обслуживания**
За счет набора типовых сценариев система «ведет» сотрудника с помощью «подсказок» по процессу обслуживания и контролирует его работу.
- ✓ **Система отчетности**
Большой набор отчетов предоставляет широкий инструментарий для анализа.
- ✓ **Интеграция с телефонией**
Система поддерживает интеграцию с различными контакт-центрами.
- ✓ **Функции управления телефонией**
В системе предусмотрено управление телефонией: прием, переадресация вызова и исходящий звонок.
- ✓ **Безопасность**
Авторизация и доступ к различным частям системы происходит с учетом разграничения прав доступа пользователей.

CRM ВОЗМОЖНОСТИ

Карточка клиента – это структура, из которой осуществляется доступ ко всем данным клиента. Также из карточек доступны все пользовательские сценарии работы с клиентами.

Список | Бартенев Евгений Михайлови X

Клиент : Бартенев Евгений Михайлович | Представление: Данные клиента | Обновить

Сохранить изменения | Отменить изменения

Фамилия	Имя
<input type="text" value="Бартенев"/>	<input type="text" value="Евгений"/>
Отчество	Пол
<input type="text" value="Михайлович"/>	<input type="text" value="муж"/>
Паспорт	Дата рождения
<input type="text" value="паспорт 1122 3344234 4. 09.2004 ТУВД"/>	<input type="text" value="20"/> <input type="text" value="Ноябрь"/> <input type="text" value="1984"/>
ИНН	Место рождения (страна)
<input type="text" value="67835672345"/>	<input type="text" value="Россия"/>
Место рождения (нас. пункт)	
<input type="text" value="Тверь"/>	

<ul style="list-style-type: none"> Контактная информация Контакты с клиентом Запросы клиента Документы Дополнительно 	Телефон	<input type="text" value="7 4852 1234567"/>	Телефон домашний	<input type="text" value="7 4852 345688"/>
	Телефон мобильный	<input type="text" value="7 910 123456"/>	Место работы	<input type="text" value="ООО «Атлант»"/>
	Телефон рабочий	<input type="text" value="7 4852 987654"/>	Электронная почта	<input type="text" value="123@atlant.ru"/>
	Кодовое слово	<input type="text" value="Трансильвания"/>		

История взаимодействия с клиентом

В процессе исполнения сценариев обслуживания система фиксирует факты контакта с клиентом и информацию о контакте

Информация о контактах доступна в карточке клиента

Список: Рябина Валентина Анатольевна X

Клиент : Рябина Валентина Анатольевна Представление Обновить

Редактировать

Фамилия	Имя	Отчество
Рябина	Валентина	Анатольевна
Контактный телефон	Дата рождения	Город
+7(4852)599359	12 октября 1980 г.	Тутаев
Телефон регистрации (логин)	Мобильный телефон	Рабочий телефон
+7(4852)599359	+7(910)1234567	+7(4852)123456

Дополнительно	Время начала вызова	Тема	Канал связи	Направление	Фамилия оператора	Должность оператора	E
Кем выдан документ	21 июля 2010 г. 10:08:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
Почтовый адрес	21 июля 2010 г. 10:19:	Восстановление досту	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
Изменение тарифа	19 июля 2010 г. 17:07:	Активация аккаунта	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
Запланированные контакты	29 июля 2010 г. 13:31:	Входящий звонок	Телефон	Исходящий	Иванов	Эксперт	2
Заполненные анкеты	21 июля 2010 г. 10:11:	Активация аккаунта	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	2
Запросы	21 июля 2010 г. 10:08:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
Контакты	19 июля 2010 г. 17:17:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	1
Изменения статуса	19 июля 2010 г. 17:06:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	1
Кампании	26 июля 2010 г. 17:19:	Удаление ЛС	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
Задачи	29 июля 2010 г. 13:32:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	2
Файлы	21 июля 2010 г. 10:09:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
Журнал изменений	29 июля 2010 г. 13:27:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	2
	19 июля 2010 г. 17:17:	Активация аккаунта	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
	19 июля 2010 г. 17:17:	Активация аккаунта	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
	21 июля 2010 г. 10:13:	Активация аккаунта	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	2
	21 июля 2010 г. 10:19:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	2
	21 июля 2010 г. 10:07:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
	29 июля 2010 г. 13:31:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	2

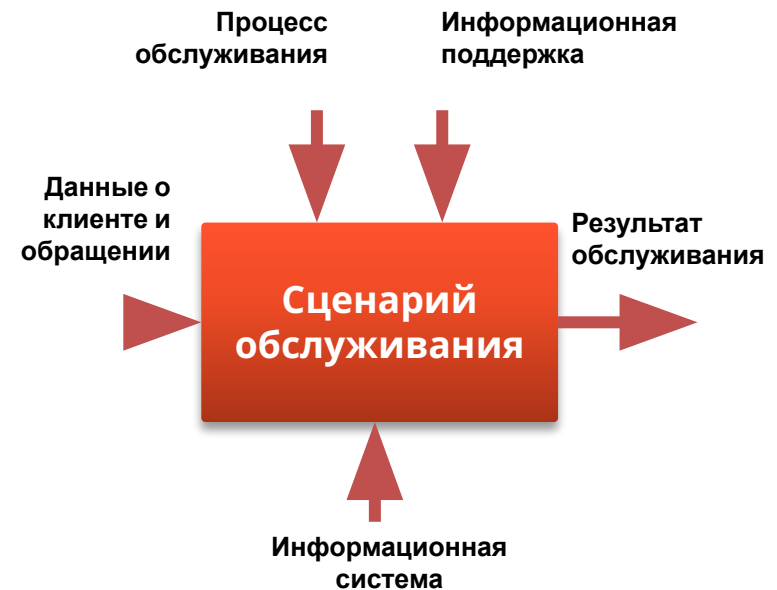
Поиск: Найдено: 72

Сценарии обслуживания

Сценарий обслуживания – это автоматизированная логика обслуживания клиентов, реализованная и исполняемая сервером сценариев системы «КАПЕЛЛА».

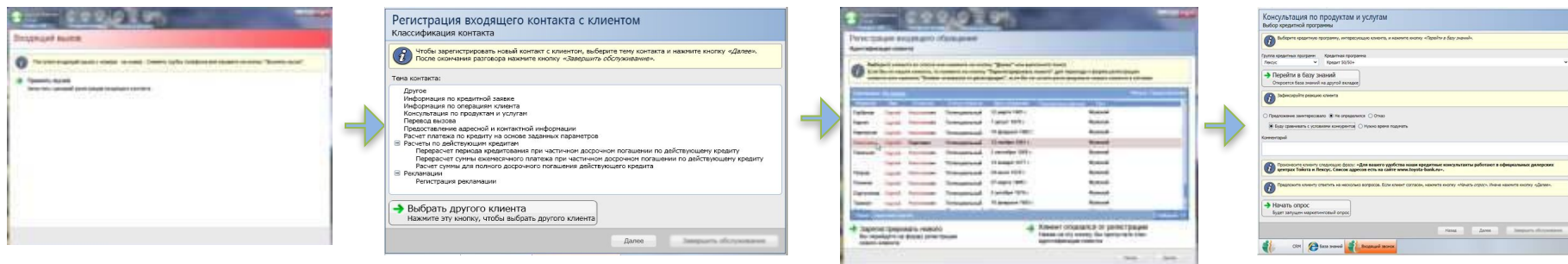
В рамках исполнения сценария система может выполнять следующие действия:

- С помощью «подсказок» вести пользователя по этапам обслуживания клиента;
- Отображать данные на формах и получать результаты ввода пользователей;
- В зависимости от цели контакта с клиентом может быть использован тот или иной сценарий обслуживания.



Решение:

- Формализации процесса обслуживания с помощью «пошаговых сценариев»

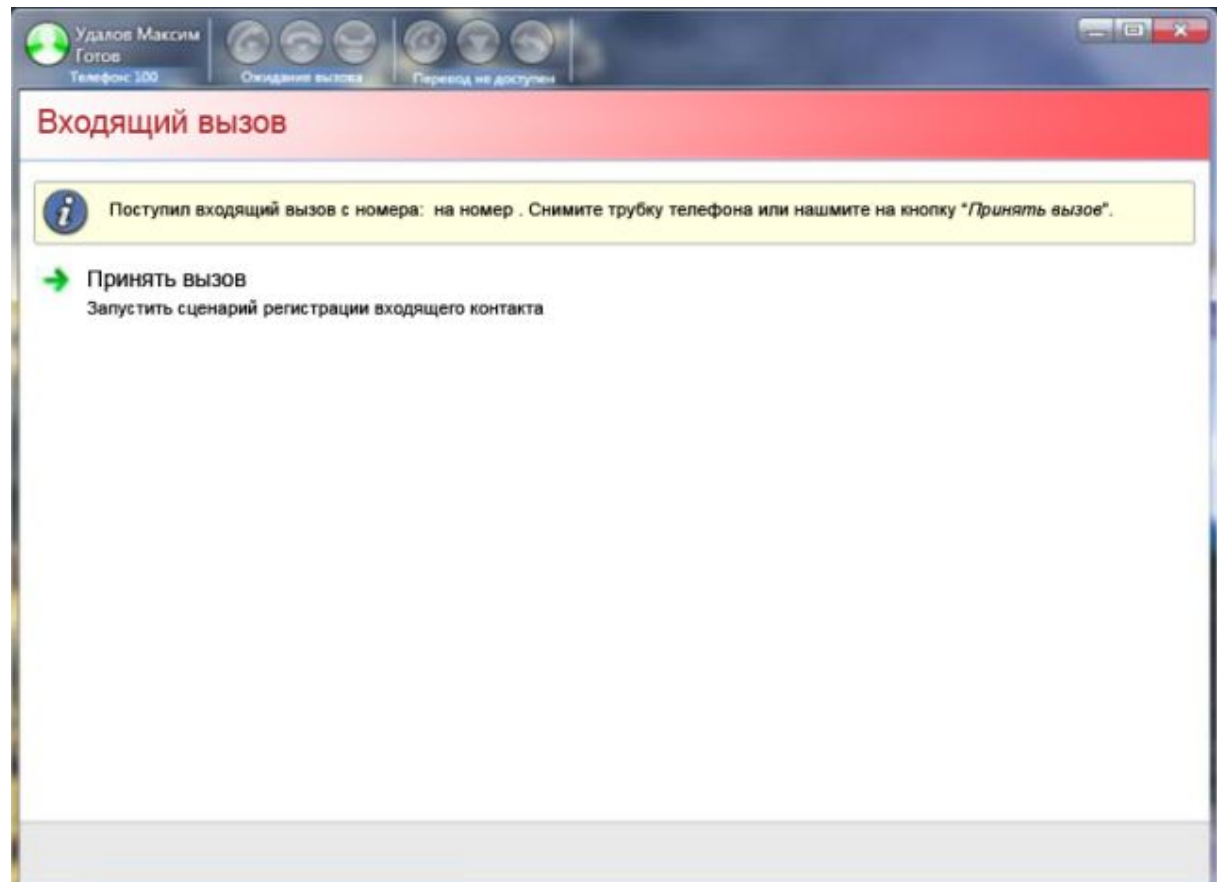


Сценарии обслуживания. Входящий вызов

Поступил входящий звонок в контакт-центр компании.

Если клиент обращается в компанию первый раз, то система предлагает запустить сценарий регистрации клиента.


В случае повторного обращения система определит звонящего.



Система
предлагает
классифицировать
тип обращения
клиента


Регистрация входящего контакта с клиентом

Классификация контакта

 Чтобы зарегистрировать новый контакт с клиентом, выберите тему контакта и нажмите кнопку «Далее». После окончания разговора нажмите кнопку «Завершить обслуживание».

Тема контакта:


- Другое
- Информация по кредитной заявке
- Информация по операциям клиента
- Консультация по продуктам и услугам
- Перевод вызова
- Предоставление адресной и контактной информации
- Расчет платежа по кредиту на основе заданных параметров
- Расчеты по действующим кредитам
 - Перерасчет периода кредитования при частичном досрочном погашении по действующему кредиту
 - Перерасчет суммы ежемесячного платежа при частичном досрочном погашении по действующему кредиту
 - Расчет суммы для полного досрочного погашения действующего кредита
- Рекламации
 - Регистрация рекламации

 **Выбрать другого клиента**
Нажмите эту кнопку, чтобы выбрать другого клиента







Далее Завершить обслуживание

Если при классификации контакта выясняется, что клиенту необходимо связаться с другим сотрудником контакт-центра, то запускается сценарий обслуживания «Перевод вызова».



Перевод звонка на сотрудника



 Выберите сотрудника и нажмите «Перевести звонок». Если перевод вызова совершить не удалось, то предложите оставить ему сообщение.

Сортировка: Не задана Фильтр По умолчанию Представление Новое Обновить

Активность	Имя пользователя	Телефон	Электронная почта
	C3:eugene		
	C3:Ilya2		
 1	C3:zimina_olga2		zimina_olga@incap.ru
 1	C3:comtest3		golovin@incap.ru
	C3:olga		
	C3:dima		d33@incap.ru

Поиск: Найдено: 14

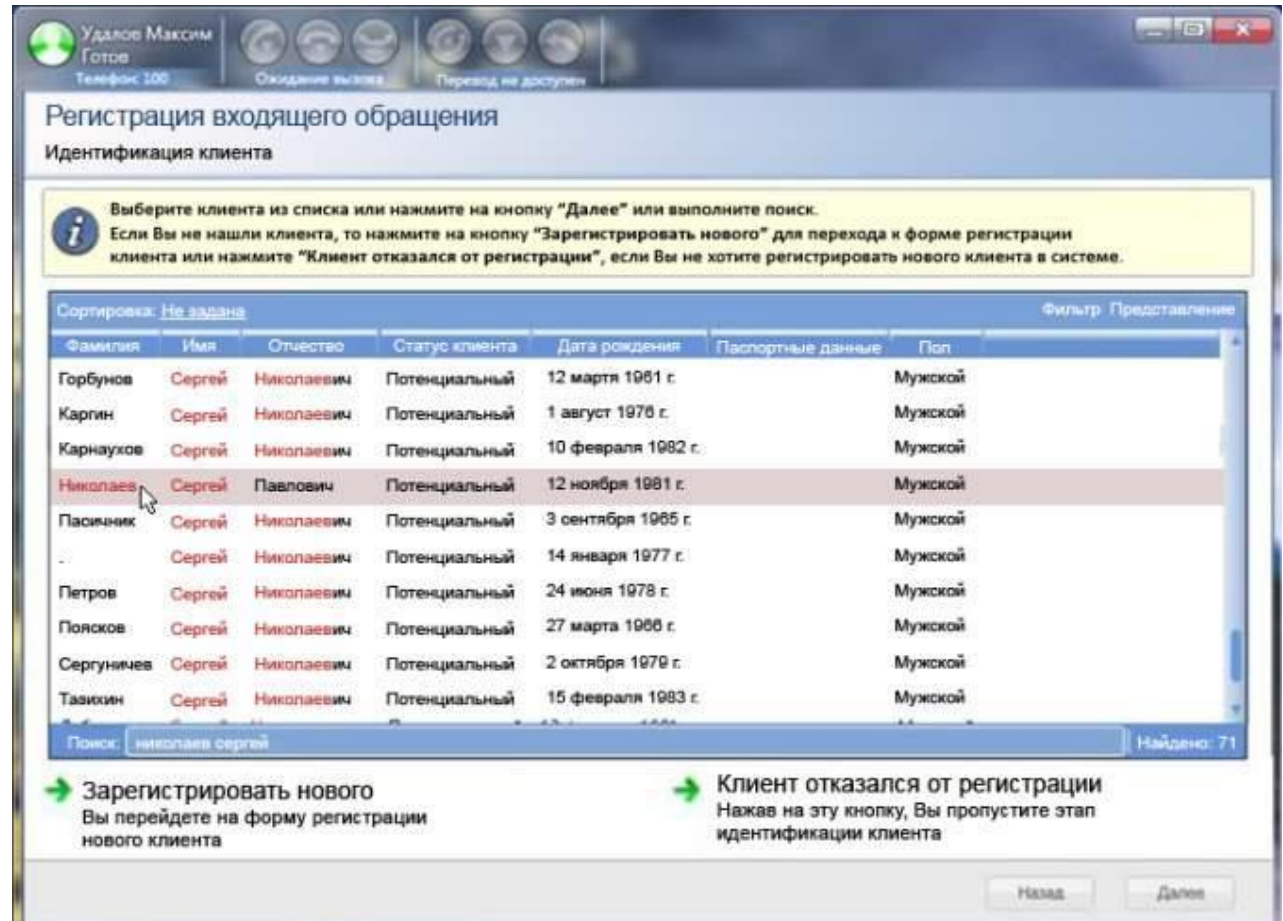
 Перевести звонок на мобильный  Перевести звонок на служебный 102

 Перевести звонок на домашний  Отправить сообщение golovin@incap.ru

Назад Далее Закрыть обслуживание

Сценарии обслуживания. Идентификация клиента

Если для
выбранного
типа
обращения
необходима
идентификаци
я клиента, то
система
переходит к
этому этапу



Удалов Максим Готов
Телефон: 200

Ожидание вызова | Перевод не доступен

Регистрация входящего обращения

Идентификация клиента

Выберите клиента из списка или нажмите на кнопку "Далее" или выполните поиск.
Если Вы не нашли клиента, то нажмите на кнопку "Зарегистрировать нового" для перехода к форме регистрации клиента или нажмите "Клиент отказался от регистрации", если Вы не хотите регистрировать нового клиента в системе.

Фамилия	Имя	Отчество	Статус клиента	Дата рождения	Паспортные данные	Пол
Горбунов	Сергей	Николаевич	Потенциальный	12 марта 1981 г.		Мужской
Каргин	Сергей	Николаевич	Потенциальный	1 август 1976 г.		Мужской
Карнаухов	Сергей	Николаевич	Потенциальный	10 февраля 1982 г.		Мужской
Николаев	Сергей	Павлович	Потенциальный	12 ноября 1981 г.		Мужской
Пасичник	Сергей	Николаевич	Потенциальный	3 сентября 1965 г.		Мужской
	Сергей	Николаевич	Потенциальный	14 января 1977 г.		Мужской
Петров	Сергей	Николаевич	Потенциальный	24 июня 1978 г.		Мужской
Поляков	Сергей	Николаевич	Потенциальный	27 марта 1966 г.		Мужской
Сергуничев	Сергей	Николаевич	Потенциальный	2 октября 1979 г.		Мужской
Тавихин	Сергей	Николаевич	Потенциальный	15 февраля 1983 г.		Мужской

Поиск: Найдено: 71

→ Зарегистрировать нового
 Вы перейдете на форму регистрации нового клиента

→ Клиент отказался от регистрации
 Нажав на эту кнопку, Вы пропустите этап идентификации клиента

Назад | Далее

Сценарии обслуживания. Консультация по продуктам и услугам

Система переходит к исполнению сценария, соответствующего выбранному типу обращения

Консультация по продуктам и услугам

Выбор кредитной программы

i Выберите кредитную программу, интересующую клиента, и нажмите кнопку «Перейти в базу знаний».

Группа кредитных программ: Кредитная программа:

→ Перейти в базу знаний
Откроется база знаний на другой вкладке

i Зафиксируйте реакцию клиента

Предложение заинтересовало Не определился Отказ




Буду сравнивать с условиями конкурентов Нужно время подумать

Комментарий

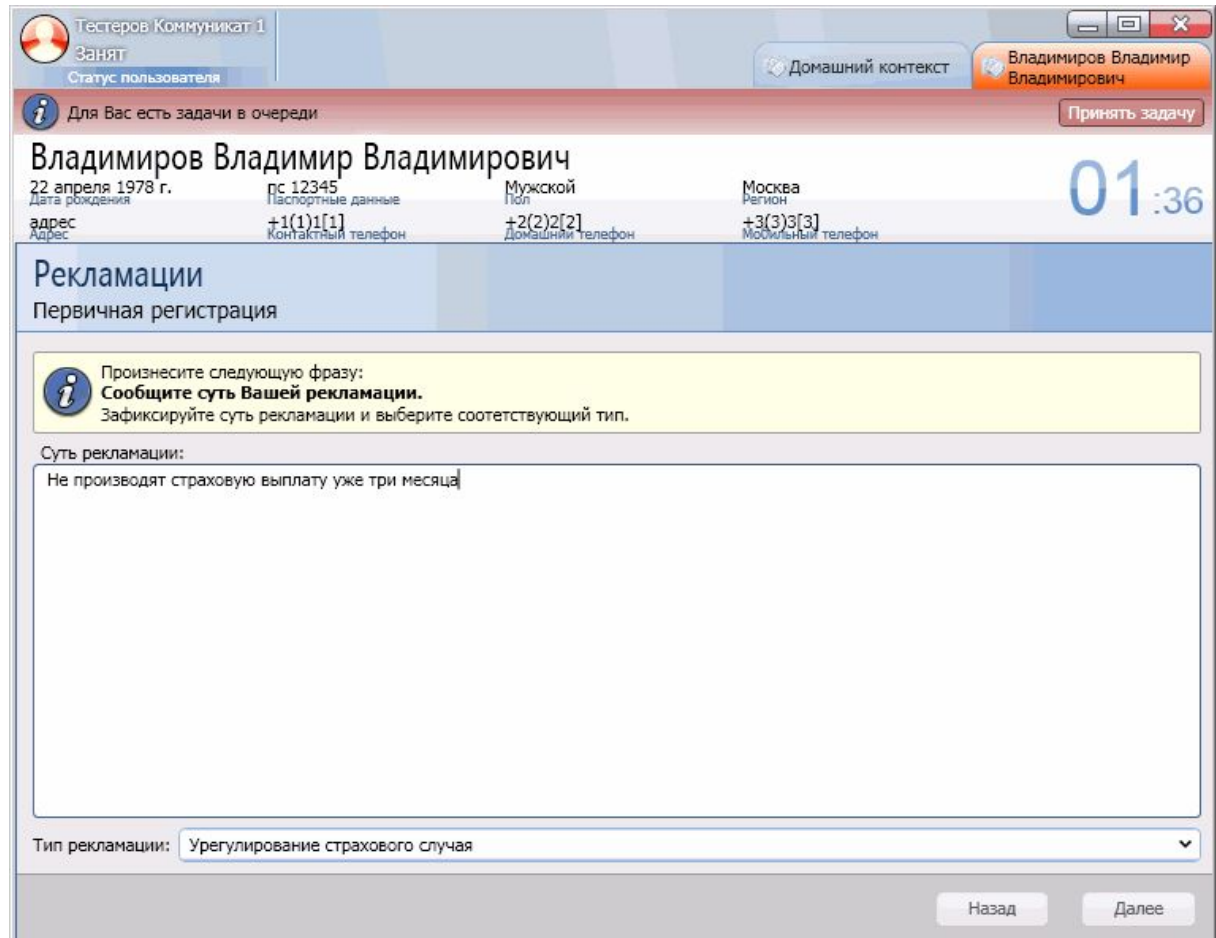
i Произнесите клиенту следующую фразу: «Для вашего удобства наши кредитные консультанты работают в официальных дилерских центрах Toyota и Lexus. Список адресов есть на сайте www.toyota-bank.ru».

i Предложите клиенту ответить на несколько вопросов. Если клиент согласен, нажмите кнопку «Начать опрос». Иначе нажмите кнопку «Далее».

→ Начать опрос
Будет запущен маркетинговый опрос

 CRM  База знаний  Входящий звонок

Сценарий претензионной работы позволяет осуществлять прием и обработку жалоб и претензий



Тестеров Коммуникат 1
Занят
Статус пользователя

Домашний контекст
Владимиров Владимир Владимирович

Для Вас есть задачи в очереди
Принять задачу

Владимиров Владимир Владимирович
22 апреля 1978 г. 22 апреля 1978 г. 22 апреля 1978 г. 22 апреля 1978 г.
Дата рождения Дата рождения Дата рождения Дата рождения
пс 12345 пс 12345 пс 12345 пс 12345
Паспортные данные Паспортные данные Паспортные данные Паспортные данные
Мужской Мужской Мужской Мужской
Пол Пол Пол Пол
Москва Москва Москва Москва
Регион Регион Регион Регион
адрес адрес адрес адрес
Адрес Адрес Адрес Адрес
+1(1)1[1] +1(1)1[1] +1(1)1[1] +1(1)1[1]
Контактный телефон Контактный телефон Контактный телефон Контактный телефон
+2(2)2[2] +2(2)2[2] +2(2)2[2] +2(2)2[2]
Домашний телефон Домашний телефон Домашний телефон Домашний телефон
+3(3)3[3] +3(3)3[3] +3(3)3[3] +3(3)3[3]
Мобильный телефон Мобильный телефон Мобильный телефон Мобильный телефон

Рекламации
Первичная регистрация

Произнесите следующую фразу:
Сообщите суть Вашей рекламации.
Зафиксируйте суть рекламации и выберите соответствующий тип.

Суть рекламации:
Не производят страховую выплату уже три месяца

Тип рекламации: Урегулирование страхового случая

Назад Далее

Сценарии обслуживания. Исходящие кампании

Маркетинговая кампания
Настройка кампании

Название кампании:

Сценарий:

Тип результата:

Условие отбора:

Расписание:

Шаблоны:

Файлы:

Домашний контекст:

Создание анкеты
Данные анкеты

Укажите название анкеты.
Создайте вопросы и варианты ответов.

Название анкеты:

Описание анкеты:

Напоминание об окончании действия договора
Подготовка к разговору и звонок клиенту

Ознакомьтесь с информацией о клиенте, дате окончания его договора, кампании, предыдущих контактах и другими представленными сведениями.
Если нужно, просмотрите карточку клиента и карточку договора

Сведения о клиенте | Сведения о договоре | Убытки по договору | Сведения о кампании | Предыдущие контакты (3)

ФИО: <ФИО клиента>
Пол: <пол>
Дата рождения: <дата рождения>
Регион: <регион>

[Посмотреть карточку клиента](#)
Откроется карточка клиента на закладке CRM

Выберите номер телефона и нажмите кнопку "Позвонить".
Когда клиент ответит, сообщите ему, что он имеет договор страхования с компанией (назовите продукт и номер договора), и что действие этого договора заканчивается (назовите дату окончания).
Предложите клиенту ответить на несколько вопросов.

Контактный телефон:
Домашний или рабочий телефон:
Мобильный телефон:
Ход соединения: <ход соединения>

Начать опрос
 Клиент не ответил/завершить обслуживание
 Перенести звонок

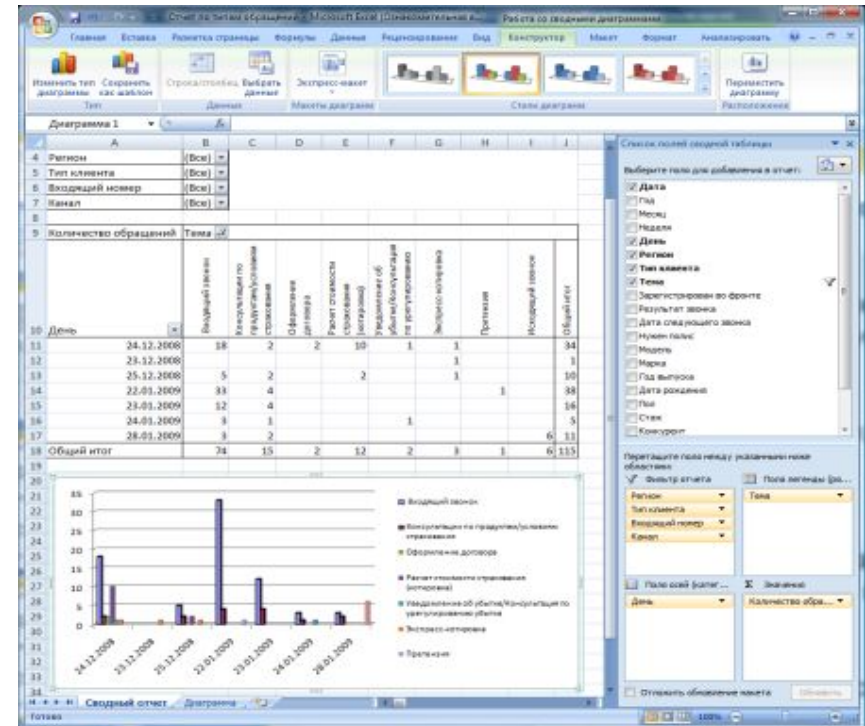
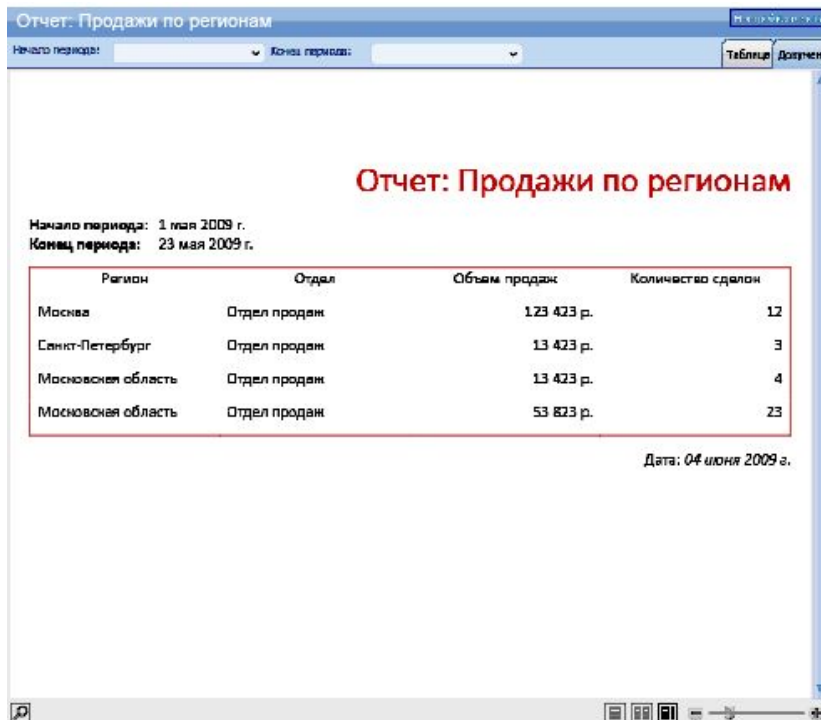
Сколько времени займет опрос:
1-2 недели
2-4 недели
4-6 недель
6-8 недель
более 8 недель
Выбор одного ответа; Обязательные вопросы

Насколько в целом вы довольны:
Полностью доволен
Скорее доволен
Скорее недоволен

- Настройка исходящих кампаний:
 - Автоматических (рассылки);
 - Интерактивных (обзвоны).
- Анкетирование «холодных» баз существующих клиентов;
- Отчетность.

Отчетность

В системе реализован набор предустановленных отчетов



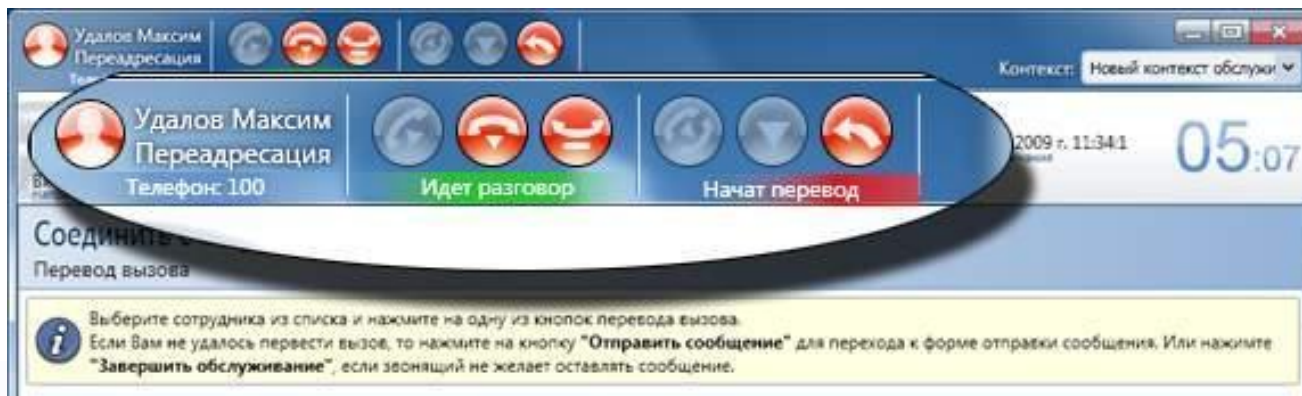
Интеграция и управление телефонией

Система «Капелла. Оптимум» обеспечивает интеграцию с различными коммуникационными средами:

- АТС;
- Контакт-центры (Avaya, Cisco, Nortel, Genesys и др.).

Предоставляются все необходимые инструменты управления телефонным вызовом:

- Исходящий звонок;
- Прием входящего звонка;
- Удержание вызова;
- Переадресация вызова.



Спасибо за внимание