



BREAKFREE
with a windows IP PBX 3CX Phone System



Software based PBX for Windows®

Модуль Call Center 3CX Phone System v10

Игорь Снежко, 3CX Украина
admin@3cx.com.ua

- **Качественное обслуживание – во главе угла**
- **Не допустим потери звонков!**
- **Не допустим долгого ожидания на линии!**
- **3CX Call Center Module – корпоративный колцентр по цене недорогой АТС!**

Что представляет собой колцентр ЗСХ?

- **Опциональный модуль для ЗСХ Phone System**
- **Добавляет функционал колцентра с АТС ЗСХ**
- **Ничего дополнительно устанавливать не нужно:**
 - **Функционал колцентра добавляется при «апгрейде» лицензионного ключа**
 - **Сам лицензионный ключ не меняется**
 - **Просто приобретите «апгрейд» и переактивируйте ЗСХ**

Статистика по очередям и агентам в реальном времени

- Мониторинг состояния очереди
- Обзор вызовов в очереди
- Статус агентов
 - Наибольшее время ожидания
 - Среднее время ожидания

Name	Status	Ans	Abnc	Info	Other
814SalesQueue	0/0	0	100 %	LW:00:00	00:00/00:00
102 Maria Johnson	Logged in	0	5	5/16/2011 10:00:00	
104 Jonas Fung	Logged in	0	0	5/16/2011 8:00:00	
108 Lia Bond	Logged in	0	0	5/16/2011 8:00:00	
106 Emily White	Logged in	0	0	5/16/2011 8:00:00	

Опция Call Back (обратный звонок)

- Абонент может «положить трубку», но его позиция в очереди сохраняется
- Абонент получит обратный звонок, как только кто-то из агентов освободится
- Супервизор получит e-mail уведомление об событии call back, если это необходимо

Стратегии обхода очереди (выбора агентов)

- **Уменьшаем время ожидания абонента!**
- **Не пропускаем ни одного вызова**
 - **Round Robin – выбор агента циклически**
 - **Longest Waiting – выбор дольше всех ждущего агента**
 - **Least Talk Time – выбор меньше всех говорившего агента**
 - **Fewest Answered – выбор меньше всех отвечавшего агента**
 - **Hunt by Threes – Prioritized – выбор трех агентов по приоритету**
 - **Hunt by Threes – Random – выбор трех агентов случайным образом**

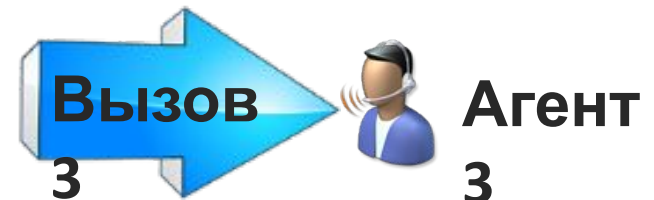
**Агент 1 получает первый
вызов**








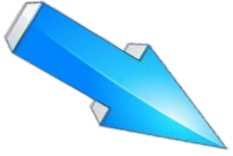

Агент 2 - второй вызов







**Агент 3 - третий и
т.д.**



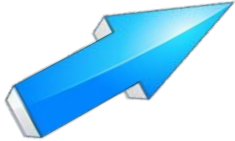


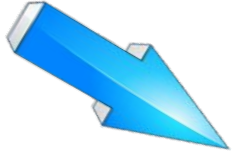
Longest Wait – выбор дольше всех ждущего

	Приоритет вызова		Среднее время «простоя»
	#3	 Агент 1	3 МИН.
 	#1	 Агент 2	6 МИН.
	#2	 Агент 3	4 МИН.

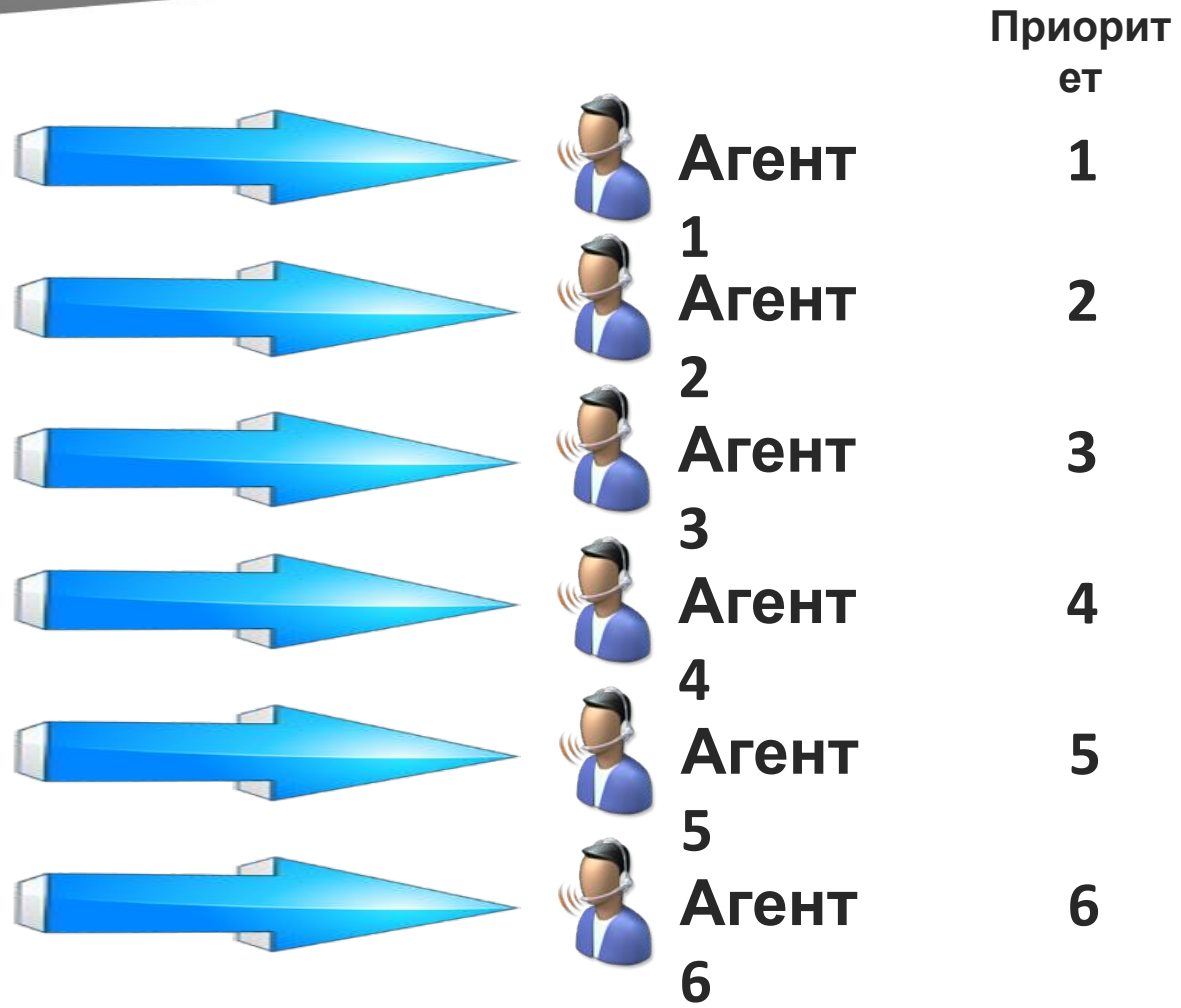
Least Talk Time – выбор меньше всех говорившего

	Приоритет вызова		Время общения
	#3	 Агент 1	57 мин.
	#2	 Агент 2	53 мин.
	#1	 Агент 3	49 мин.

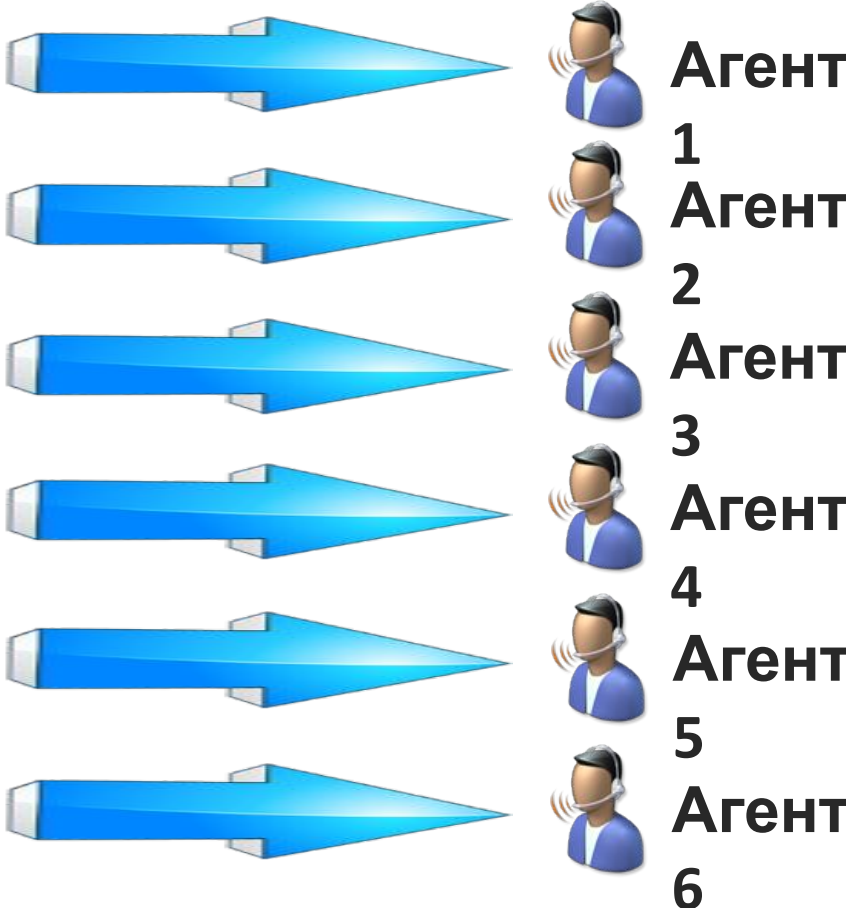
Fewest Answered - выбор меньше всех отвечавшего

	Приоритет вызова	Агент	Количество ответных вызовов
	#3	Агент 1	37
 	#1	Агент 2	34
	#2	Агент 3	36

Hunt by Threes – Prioritized – выбор трех по приоритету



Hunt by Threes – Random – выбор трех случайно

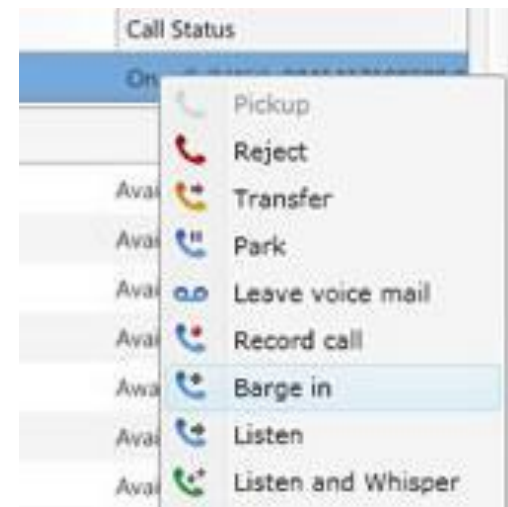
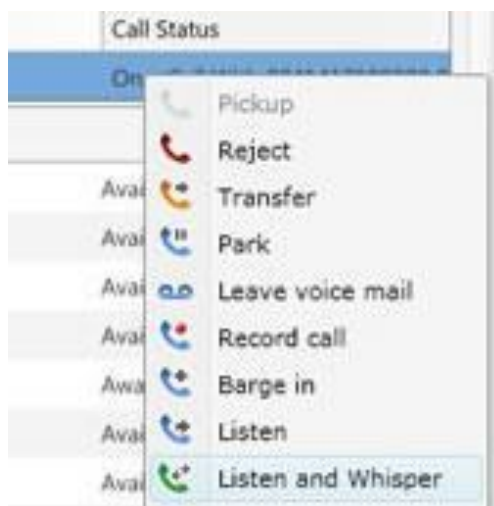
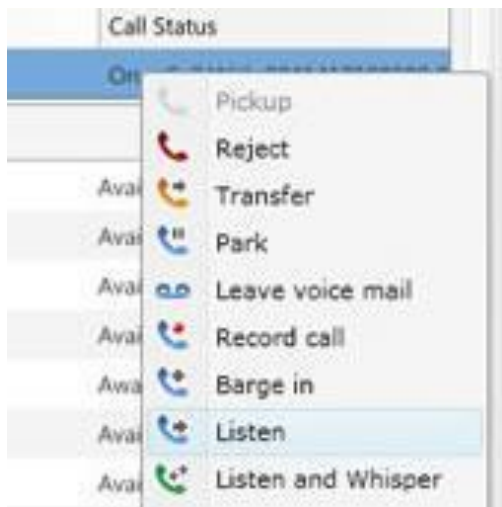


Listen in, Listen & Whisper and Barge in

**Listen in -
прослушивание
Прослушивание
разговоров
операторов**

**Listen & Whisper -
прослушивание и
подсказывание
Прослушивание разговора и
раздельное общение с
оператором или абонентом**

**Barge in – вклинивание в
разговор оператора и
абонента**



Wrap-up Time – время за фиксации вызова

- Позволяет оператору занести информацию о вызове с CRM или просто отдохнуть
- Время можно настроить

Call Center

Configure the Call Center options

Callback Option for this Queue

Offered to caller after timeout in seconds ▾

600



Callback Outbound Prefix

2



Wrap-Up Time

20



Reset Call Statistics for this Queue

Reset



- **Уведомления супервизору в случае:**
 - **Задержки абонента в очереди свыше определенного времени**
 - **Потерянного вызова в очереди**
 - **Удачного обратного вызова (callback)**
 - **Неудачного обратного вызова (callback)**
- **События также заносятся в Event Viewer Windows**
- **Простой контроль качества обслуживания клиентов**

Callback Notifications

Queue Manager Email Address ?

Notify Queue Manager when Caller has been waiting in the queue for (seconds) ?

Notify Queue Manager when a Callback is made ?

Notify Queue Manager when a Callback fails ?

Notify Queue Manager when a Queue call is lost ?

3CX Wallboard – информационная панель коллцентра

- Динамическая WEB страница на HTML 5.0
- Отдельная вкладка для каждой очереди
- Статистика коллцентра в реальном времени
- Позволяет оценить ситуацию одним взглядом
- Настраиваемый внешний вид
- Настраиваемый список отображаемых значений
 - <http://www.3cx.com/blog/wallboard/queue-statistics>



3CX Wallboard – доступные параметры статистики

Queue Statistic Name ID (As described in config.xml)	Display name As seen in App_GlobalResources language file	Description of what this parameter will output
CallsInPoll	Calls Waiting	Calls that are not serviced - waiting to be serviced
CallsServicingNow	Calls Serviced Now	Calls being serviced at the moment
CallsWaiting	Current Queue Calls (in poll and connected)	Calls waiting + Calls Serviced
AverageWaitingTime	Average Waiting Time	Average Waiting time
TotalCalls	Total Calls (Ans+Abnd)	Total calls - Answered, Abandoned, Waiting, Polling
Answered	Answered	Answered calls - Successful calls
Unanswered	Abandoned	Unanswered calls - unsuccessful calls
DroppedInWait	Caller Drops Call	Experimental - this counter works in certain condition when call end is detected explicitly by caller
ReqCallbacks	Callbacks	Total number of callbacks made by the system

3CX Wallboard – доступные параметры статистики - продолжение

DroppedInPoll	Dropped In Poll	Experimental
CallsExpired	Total Unanswered Polling Calls to Agents	These are the polling calls to each and every agent within the same queue call
DroppedByQMCalls	Dropped By QM Calls	Experimental
TotalTalkTime	Total Talking Time	Total talking time
LongestWaitTime	Longest Waiting Time	The longest period of time that a caller had to wait in the queue.
AvTalkTime	Average Talking Time	Average talking time for all agents and all queues
AbandonRate	Abandon Rate	Unanswered calls percentage of total calls
TotalUserRequestedEnd	Total Calls going to Dest No Answer	total number of calls that went directly to the Queue's Destination no answer forwarding rule
TotalCallsReachedMaxTime	Calls Reaching Max Wait time	total number of calls that reached the Maximum Queue Waiting time without anyone answering their call.
TotalTransfersFailed	Total Transfers Failed	Experimental - Total number of calls that were transfered from the queue to another destination and failed.

- 20 предустановленных отчетов специфичных для коллцентра
- Некоторые отчеты включают графики и диаграммы



Call Center Reports

[Detailed Queue Statistics - All Queues](#)

[Detailed Queue Statistics - Individual Queue](#)

[Call Distribution of Answered Calls](#)

[Call Distribution of Unanswered Calls](#)

[Call Distribution of Answered and Unanswered Calls](#)

[Team Statistics - All Queues](#)

[Team Statistics - Individual Queue](#)

[Lost Calls - All Queues](#)

[Lost Calls - Individual Queue](#)

[Lost Queue Calls](#)

[Answered Calls - Waiting time](#)

[SLA Statistics - All Queues](#)

[SLA Statistics - Individual Queue](#)

[SLA Breaches Report](#)

[CallBack Statistics - All Queues](#)

[CallBack Statistics - Individual Queue](#)

[Failed CallBacks - All Queues](#)

[Failed CallBacks - Individual Queue](#)

[Agent Statistics - All Queues](#)

[Agent Statistics - Individual Queue](#)

- Колцентр ЗСХ – полнофункциональный колцентр по цене АТС для малого и среднего бизнеса
- Позволяет небольшой компании обслуживать клиентов на уровне крупной корпорации
- Доступен, начиная с ЗСХ Phone System v. 10
- Ключ активации LFMD-4QDR-7OHP-ZZO2
- Простое коробочное решение для повышения лояльности клиентов и увеличения продаж!



BREAKFREE
with a windows IP PBX 3CX Phone System

Будьте в курсе нашего проекта!

www.3cx.com.ua

www.3cx.com.ua/blog



Software based PBX for Windows®

<http://3cx.com.ua/newsletter/subscriptions>