BREAKFREE
with a windows IP PBX 3CX Phone System

Модуль Call Center
3CX Phone System v10

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

3CX | Software based PBX for Windows®

Гарантированное обслуживание клиентов с 3CX Call Center

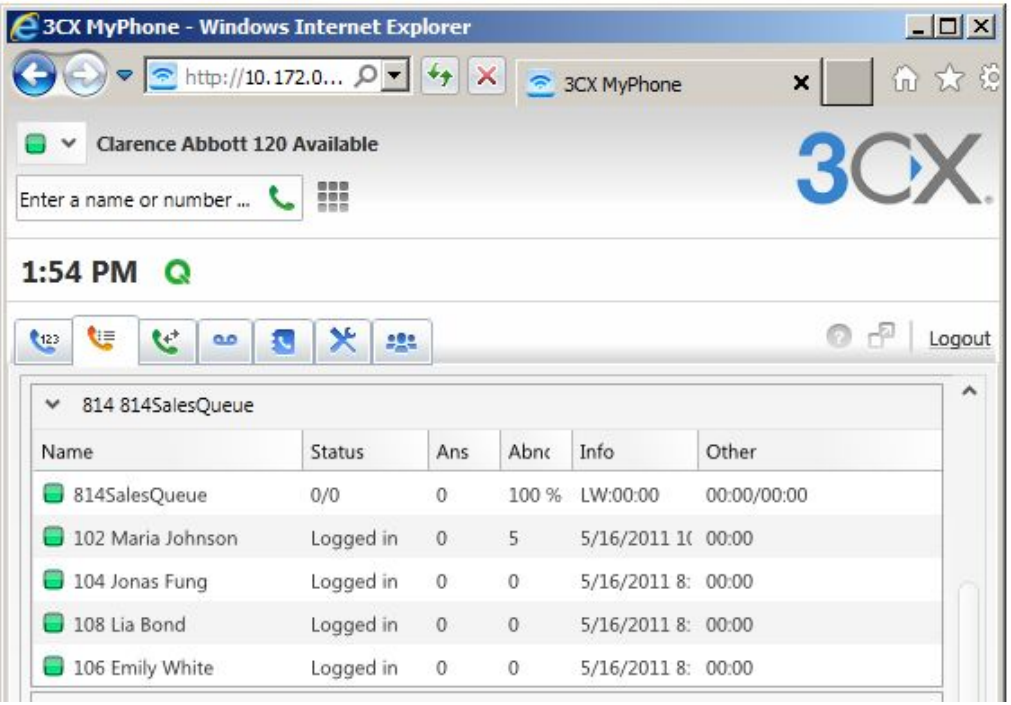
- Качественное обслуживание – во главе угла
- Не допустим потери звонков!
- Не допустим долгого ожидания на линии!
- 3CX Call Center Module – корпоративный колцентр по цене недорогой АТС!

Что представляет собой колцентр 3CX?

- Опциональный модуль для 3CX Phone System
- Добавляет функционал колцентра с АТС 3CX
- Ничего дополнительно устанавливать не нужно:
  - Функционал колцентра добавляется при «апгрейде» лицензионного ключа
  - Сам лицензионный ключ не меняется
  - Просто приобретите «апгрейд» и переактивируйте 3CX

Статистика по очередям и агентам в реальном времени

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



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 упускаем 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**

Round Robin – выбор «по кругу»

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.

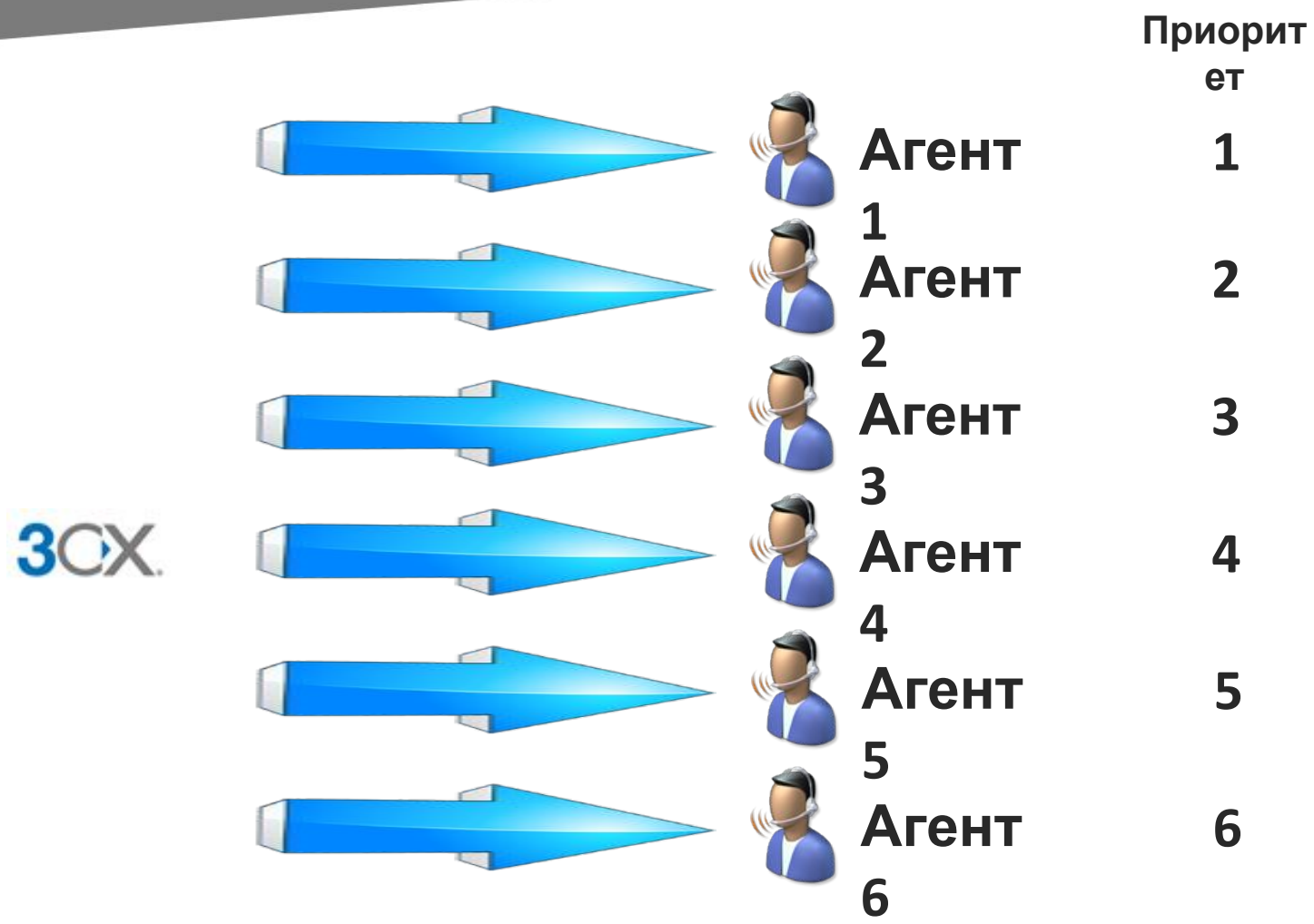
Least Talk Time – выбор меньше всех говорившего

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

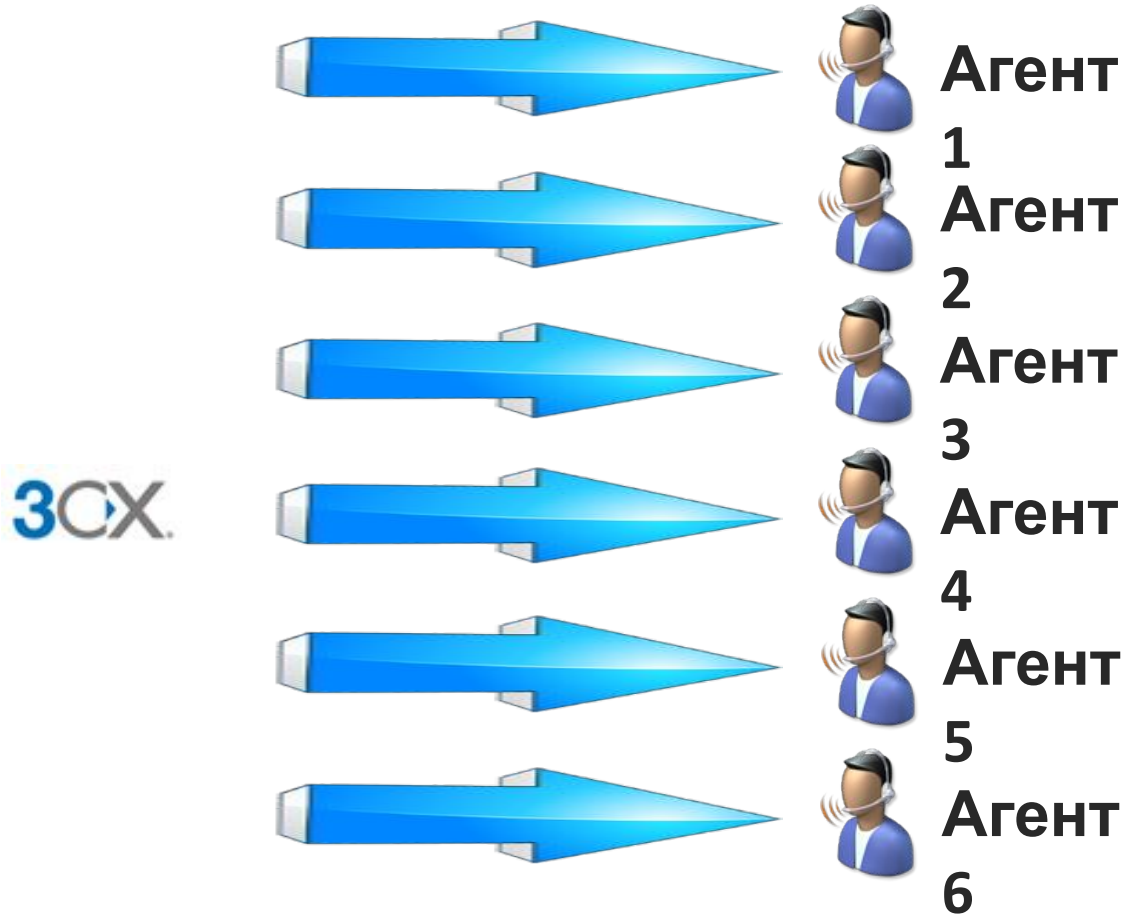
Fewest Answered - выбор меньше всех отвечавшего

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

Hunt by Threes – Prioritized – выбор трех по приоритету

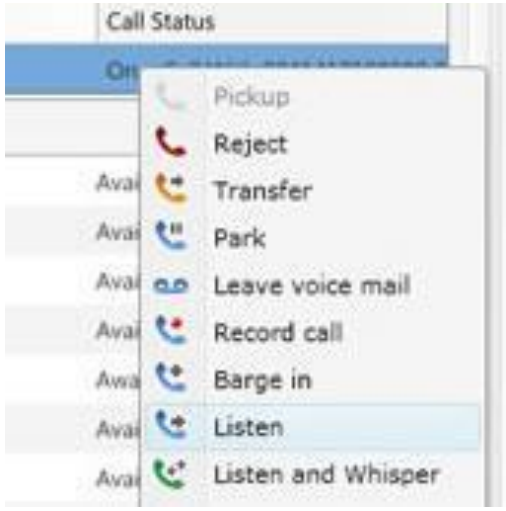


Hunt by Threes – Random – выбор трех случайно

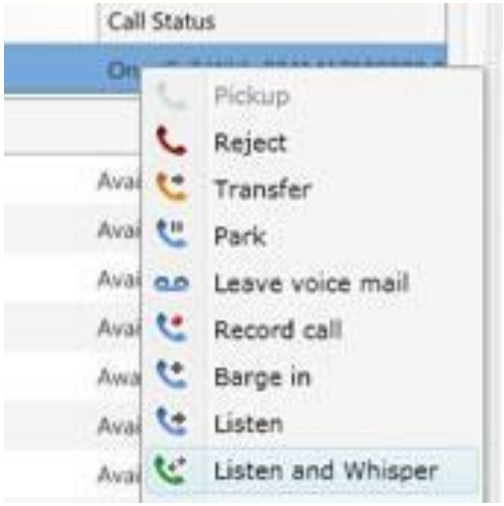


Listen in, Listen & Whisper and Barge in

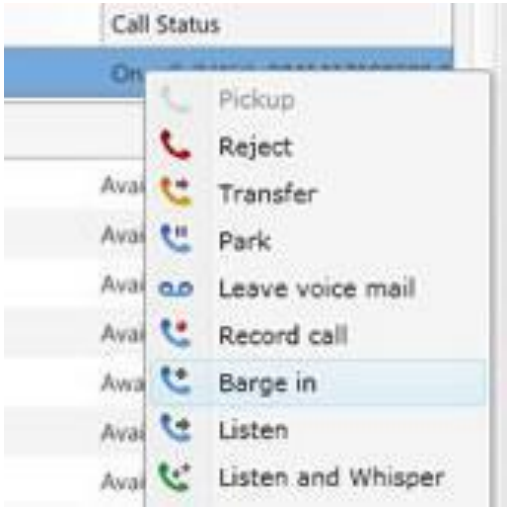
Listen in - прослушивание Прослушивание разговоров операторов



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

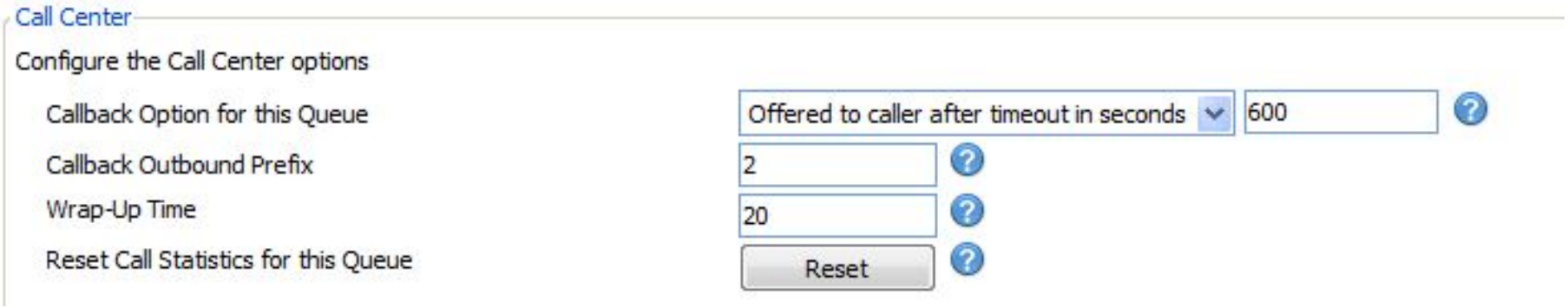


Barge in – вклинивание в разговор оператора и абонента



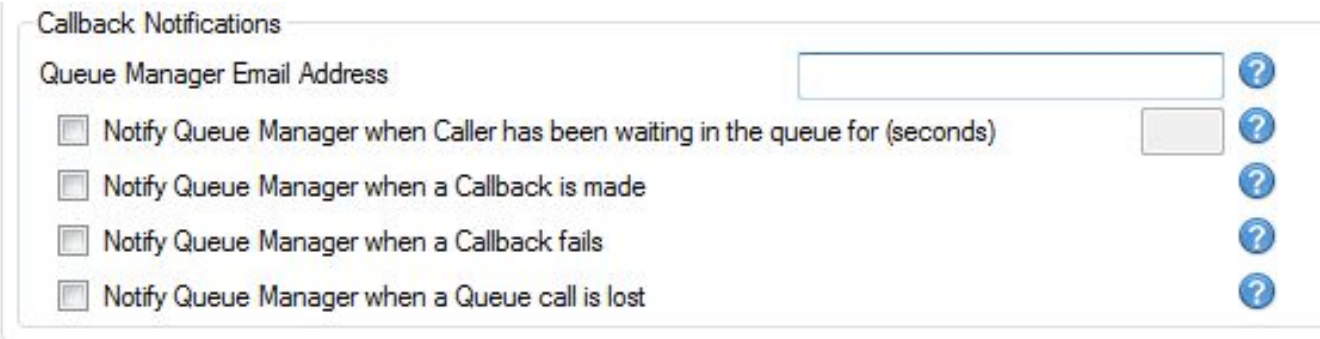
Wrap-up Time – время за фиксации вызова

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



SLA уведомления – контроль качества обслуживания

- **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**



3CX Wallboard – информационная панель колцентра

- Динамическая WEB страница на HTML 5.0
- Отдельная вкладка для каждой очереди
- Статистика колцентра в реальном времени
- Позволяет оценить ситуацию одним взглядо
- Настраиваемый внешний вид
- Настраиваемый список отображаемых значе
  - 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 explicity 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.

3CX Call Reporter – новые отчеты колцентра

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

Резюме

- Колцентр 3CX – полнофункциональный колцентр по цене АТС для малого и среднего бизнеса
- Позволяет небольшой компании обслуживать клиентов на уровне крупной корпорации
- Доступен, начиная с 3CX Phone System v. 10
- Ключ активации LFMD-4QDR-7OHP-ZZO2
- Простое коробочное решение для повышения лояльности клиентов и увеличения продаж!

Будьте в курсе нашего проекта!

www.3cx.com.ua

www.3cx.com.ua/blog

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

3CX® | Software based PBX for Windows®