



infinity
call-center



**ЦЕНТР
ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ
ТЕЛЕФОННЫХ
ВЫЗОВОВ**

Здравствуйте!

Меня зовут Вячеслав Уютов. Я руководитель отдела маркетинга компании ИнтелТелеком.

Наверняка, Вам так же как и мне, хочется **увеличить прибыль своей компании.**



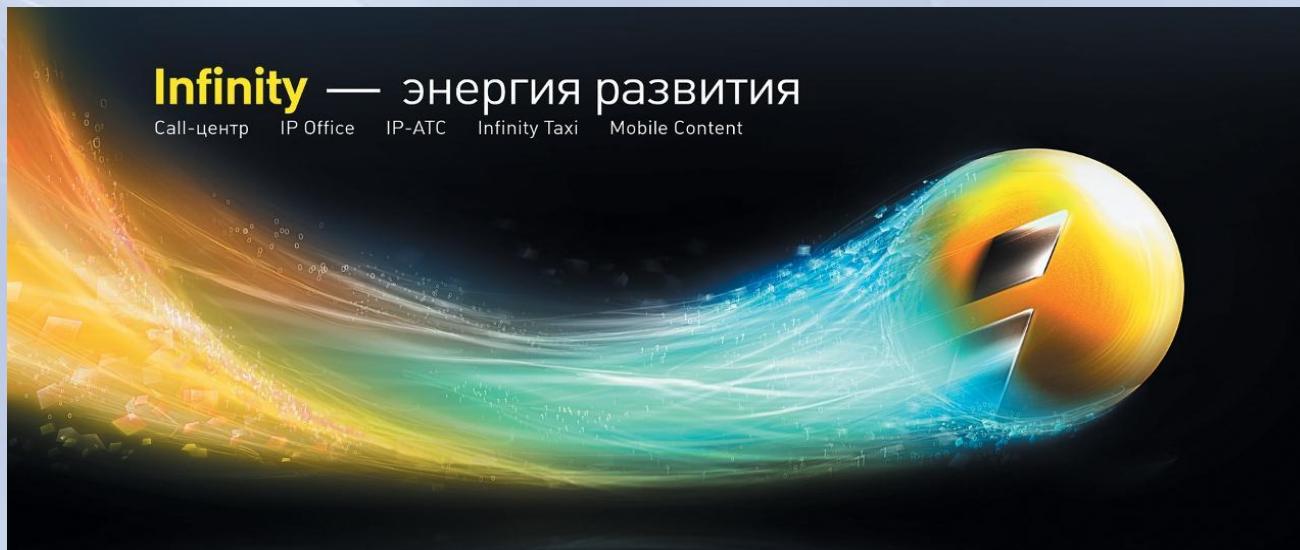
Очевидные пути решения – реализовать комплекс мер, к которым относятся:

- оптимизация работы персонала и увеличение его производительности
- повышение рабочей дисциплины и культуры общения с клиентами
- наличие инструментов контроля и анализа деятельности
- доступность компании 24 часа в сутки

Конечно, Вам также небезразличны вопросы эффективного **распределения рекламного бюджета и своевременного отслеживания рыночных тенденций.** И ключевой вопрос – **повышение лояльности клиентов,** который включает в себя расширение клиентской базы и снижение оттока действующих клиентов.

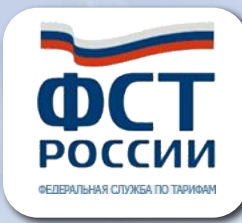
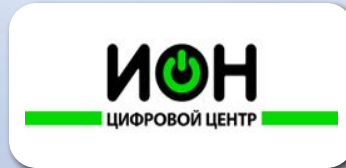
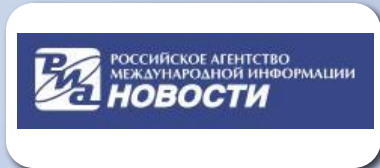
В своей презентации я хочу Вам рассказать, как на базе нашего продукта – **Call-центра Infinity,** можно достичь перечисленных выше целей. Но прежде несколько слов о самой компании.

О компании



- **ИнтелТелеком** – ведущий российский IT-разработчик систем телефонии, работающий на рынке с 2005 года
- В линейке продуктов **Infinity** Call-центр/Contact-центр, решение для служб такси Infinity TAXI
- В **2009г. на базе Infinity** построен **крупнейший call-центр** среди Российских производителей (по данным CNews Analytics).
- **Более 800 компаний** используют продукты Infinity в России, Украине, Белоруссии и других странах СНГ, для решения широкого спектра задач.
- Объединение в 2009 году с компанией **Агат – РТ** дало мощный технологический толчок развитию системы

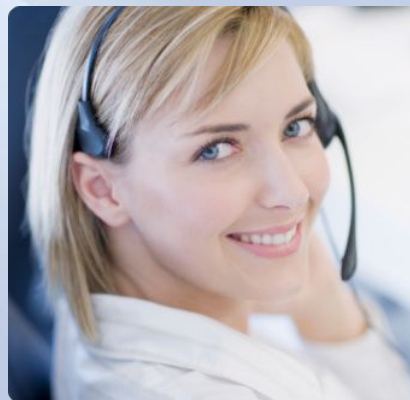
Infinity успешно используют



Знаете ли Вы, что...



85 %
потребителей
ГОТОВЫ **отказаться**
от товаров и услуг
из-за **плохой**
работы службы
поддержки



56% опрошенных
ответили, что
хорошая работа
Контакт-центра
является ключевым
фактором,
влияющим на их
лояльность к той
или иной фирме



89% покупателей
признались, что ГОТОВЫ
совершить **повторную**
покупку, если с
товаром или услугой
были проблемы и
служба поддержки
оперативно их
решила

* Согласно результатам исследования Genesys

Выгоды внедрения Call-центра Infinity

Прибыль компании

Дополнительный доход

Повышению эффективности маркетинговых мероприятий

Увеличение числа контактов с потенциальными клиентами

Увеличение количества лояльных клиентов

Удаленный контроль и работа

Автоматизация телефонных продаж (телемаркетинг)

Снижение затрат

Снижение «повторных» обращений и стоимости контакта

Быстрый поиск информации и локализация узких мест

Повышение производительности труда и самодисциплины

Организация сервисов самообслуживания

Снижение расходов на услуги связи

Как выглядит Call-центр Infinity



Возможности, которые получит Ваша компания

- Статистика по всем звонкам, совершаемым в компании
- Голосовое меню (IVR)
- Очередь ожидания для абонентов, звонящих в Вашу компанию
- Интеллектуальная маршрутизация вызовов
- Запись разговоров сотрудников и подключение к разговору для его прослушивания в реальном времени
- Голосовая почта каждому сотруднику
- Дополнительный контроль над сотрудниками
- Решение, интегрированное с CRM - системой
- Автоматизированные сценарии анкетирования клиентов компании
- Объединение удаленных офисов в единый номерной план
- Программный FAX-сервер
- SMS-сервер, позволяющий рассылать сообщения клиентам компании
- Проведение телемаркетинга в автоматизированном режиме



Возможности для контроля

The screenshot shows the 'Infinity Contact-центр' software interface. The main window is titled 'Рабочая область' and contains a 'Статистика телефонных соединений' (Call Connection Statistics) section. This section includes filters for 'Период' (Period), 'Время' (Time), 'Тип' (Type), 'Оператор' (Operator), and 'Внешний номер' (External Number). Below the filters are buttons for 'Таблица' (Table) and 'Шкала времени' (Time Scale). A yellow callout box points to the table with the text: 'Детальная информация о звонках по заданному фильтру' (Detailed information about calls by the selected filter).

The table, titled 'телефонные соединения за 30 июня 2010', has the following columns: Дата, Время, Тип, Абонент А, Абонент Б, Прос, Ожидание, Старт, Набранный, Стоп, Цел, and Заг. The table contains 12 rows of call data.

At the bottom of the interface, there is a 'Воспроизведение' (Playback) section with a set of playback controls (play, stop, pause, etc.). A yellow callout box points to these controls with the text: 'Встроенный проигрыватель для прослушивания записи' (Built-in player for recording playback).

Режим «**Статистика**». В системе реализовано более 50 стандартных отчетов, предоставляющих различные аналитические данные о работе Call-центра.

Используя встроенные фильтры, Вы легко получите необходимый срез информации для дальнейшего анализа

Далее рассмотрим ряд наиболее важных отчетов:

Встроенный проигрыватель для прослушивания записи

Возможности для контроля

Infinity Contact-центр - Вячеслав Уютов

Инструменты Мониторинг Динамика Статистика Биллинг Вид Справка

Инструменты

Рабочая область

Статистика - Входящие звонки

Период с: 25.06.2010 15:59

Продолжит. от: 00:00:00

Результат: Все

Оператор:

Абонент:

Норма обслуживания: 00:00:20

Сводная информация по обработке входящих вызовов за определенный период

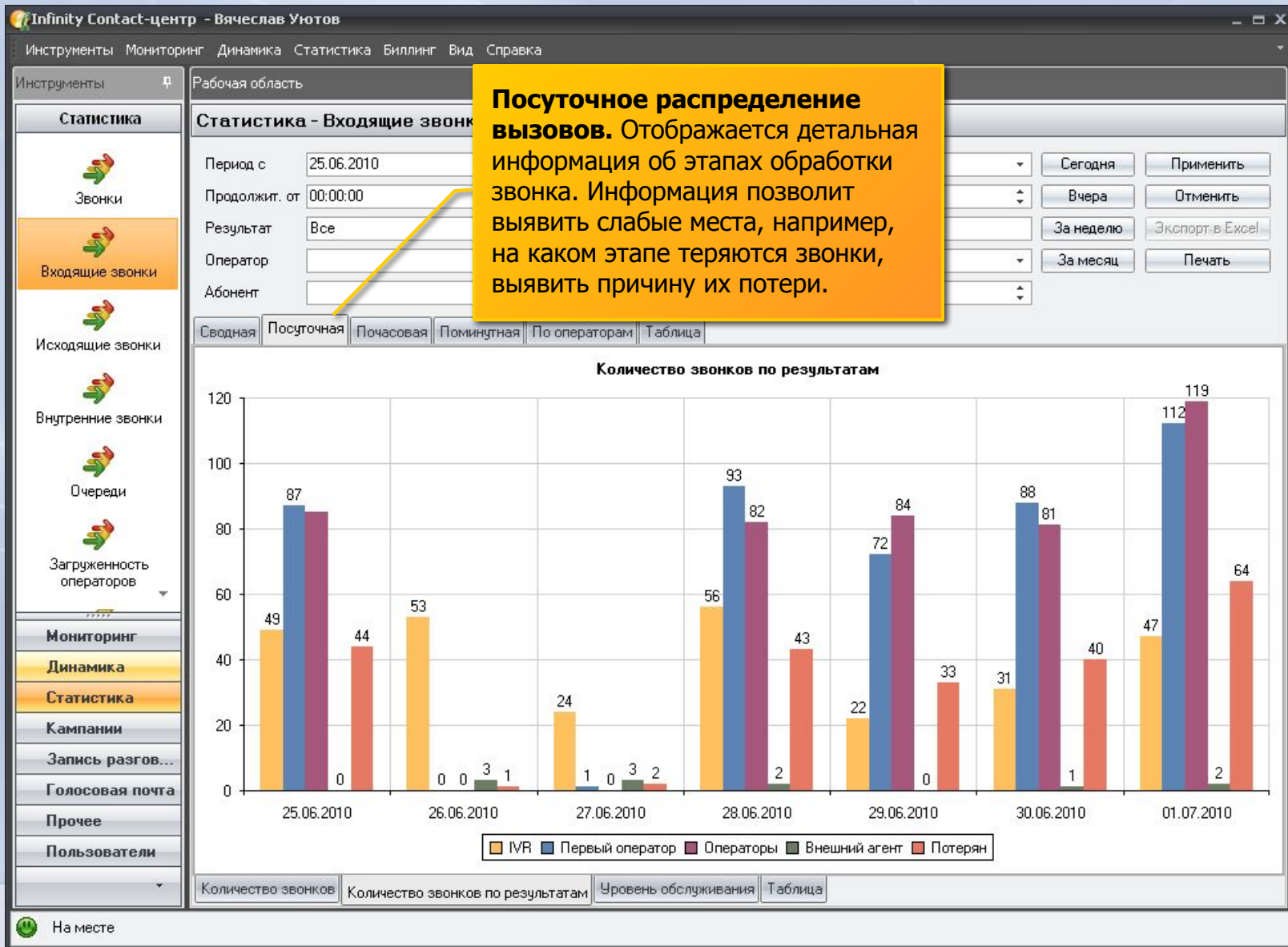
Сводная | Посуточная | Почасовая | Поминутная | По операторам | Таблица

Наименование	Значение
Количество входящих звонков	1 424
Обработано IVR	282
Обработано первым оператором	453
Обработано операторами	451
Обработано внешним агентом	11
Потеряно	227
Средняя продолжительность звонков	02:32
Обработка IVR	00:07
Обработка операторами	02:12
Обработки внешними агентами	00:00
Максимальная продолжительность звонков	58:33
Обработка IVR	01:44
Обработка операторами	58:22
Обработка внешними агентами	05:17
Суммарная продолжительность звонков, мин	3 618
Обработка IVR	174
Обработка операторами	3 137
Обработка внешними агентами	15
Средняя продолжительность ожидания ответа первого оператора	00:14
Средняя продолжительность ожидания ответа внешнего агента	00:17
Максимальная продолжительность ожидания ответа первого оператора	05:00
Максимальная продолжительность ожидания ответа внешнего агента	01:54

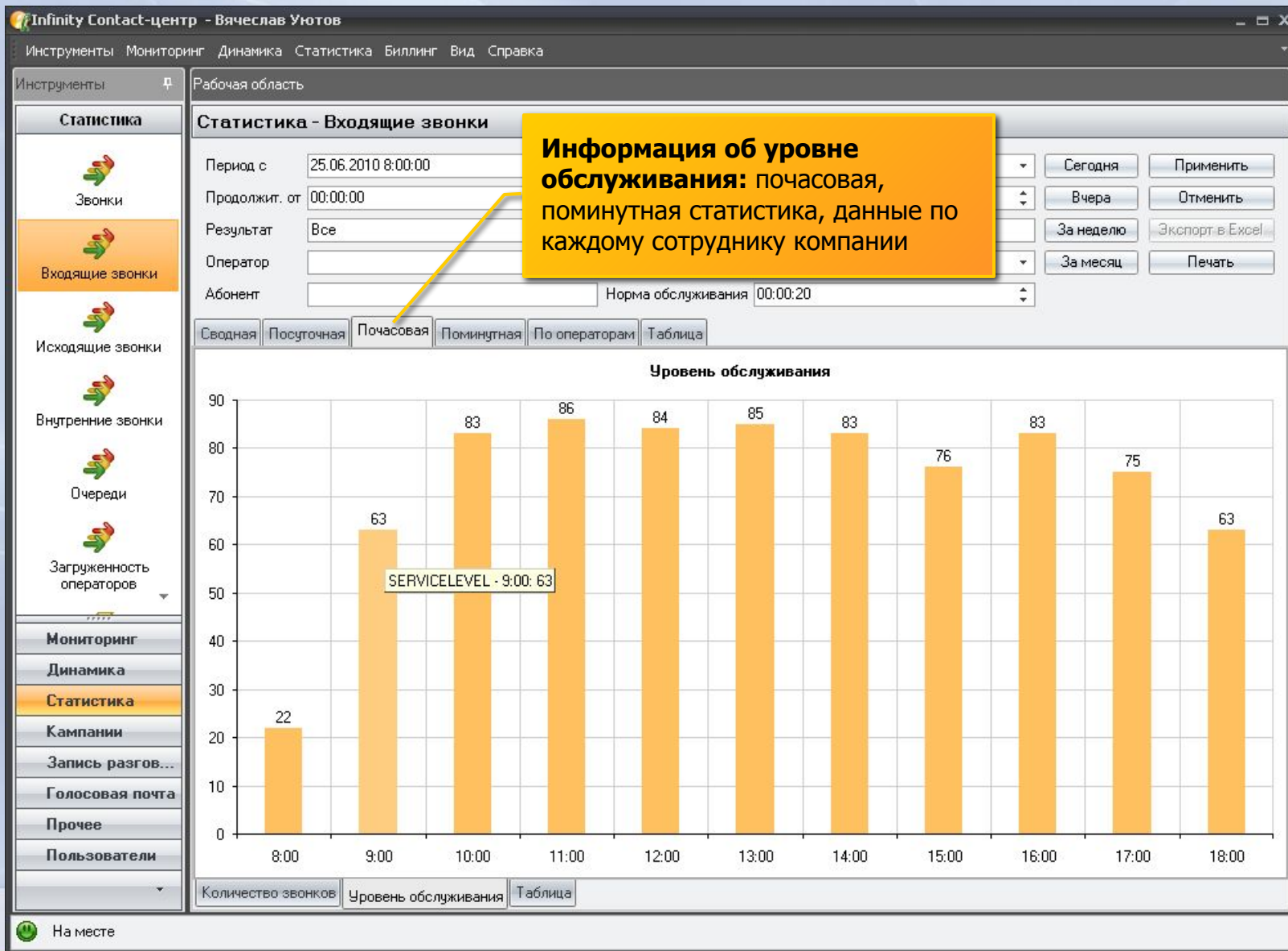
Таблица | Диаграмма

На месте

Возможности для контроля



Возможности для контроля



Возможности для контроля

Infinity Contact-центр - Вячеслав Уютов

Инструменты Мониторинг Динамика Статистика Биллинг Вид Справка

Инструменты Рабочая область

Статистика - Загруженность операторов

Период с 30.06.2010 10:00:00 по 30.06.2010 19:00:00

Оператор _____ Группа _____

Сегодня Применить
Вчера Отменить
За неделю Экспорт в Excel
За месяц Печать

* Оператор	Состояния					Количество вызовов			Суммарная продолжительность				Анализ
	В сети	В работе	Отсутств	Первый вс	Последний	Входящи	Исходящ	Итого	Входящ	Исходящ	Дозвон	Итого	
Ад...	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	9ч. 0мин.					0	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.
Ал...	8ч. 41ми	6ч. 43ми	2ч. 17ми	30.06.2010	30.06.2010	3	11	14	0ч. 13ми	0ч. 19ми	0ч. 2мин.	0ч. 34ми	6ч. 9ми
Ан...	7ч. 54ми	3ч. 57ми	5ч. 3мин.	30.06.2010	30.06.2010			20	0ч. 0мин.	0ч. 20ми	0ч. 3мин.	0ч. 23ми	3ч. 34ми
Ан...	8ч. 38ми	8ч. 38ми	0ч. 22ми	30.06.2010	30.06.2010	1		1	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	8ч. 38ми
Ан...	8ч. 59ми	7ч. 23ми	1ч. 37ми	30.06.2010	30.06.2010	4	5	9	0ч. 5мин.	0ч. 13ми	0ч. 1мин.	0ч. 19ми	7ч. 4мин.
Ар...	9ч. 0мин.	7ч. 25ми	1ч. 35ми	30.06.2010	30.06.2010			14	0ч. 0мин.	0ч. 16ми	0ч. 2мин.	0ч. 18ми	7ч. 7ми
Ва...	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	9ч. 0мин.					0	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.
Ва...	8ч. 18ми	7ч. 11ми	1ч. 49ми	30.06.2010	30.06.2010	3	10	13	0ч. 5мин.	0ч. 9ми	0ч. 2мин.	0ч. 16ми	6ч. 55ми
Вл...	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	9ч. 0мин.					0	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.
Вя...	7ч. 58ми	7ч. 21ми	1ч. 39ми	30.06.2010	30.06.2010	4	30	34	0ч. 9мин.	0ч. 46ми	0ч. 5мин.	1ч. 0мин.	6ч. 21ми
Вя...	8ч. 55ми	6ч. 50ми	2ч. 10ми	30.06.2010	30.06.2010			1	0ч. 0мин.	0ч. 1мин.	0ч. 0мин.	0ч. 1мин.	6ч. 49ми
Г...								1	0ч. 0мин.	0ч. 3мин.	0ч. 0мин.	0ч. 3мин.	5ч. 31ми
Е...								7	0ч. 0мин.	0ч. 38ми	0ч. 1мин.	0ч. 39ми	5ч. 0мин.
И...								48	0ч. 31ми	1ч. 25ми	0ч. 7мин.	2ч. 3мин.	5ч. 13ми
И...								0	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 9мин.
М...								4	0ч. 5мин.	0ч. 2мин.	0ч. 1мин.	0ч. 8мин.	1ч. 0мин.
М...								2	0ч. 2мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 2мин.	8ч. 58ми
М...								0	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.	0ч. 0мин.
Н...								1	0ч. 19ми	0ч. 1мин.	0ч. 0мин.	0ч. 20ми	7ч. 26ми
О...								5	0ч. 10ми	0ч. 5мин.	0ч. 1мин.	0ч. 16ми	8ч. 10ми
О...								20	0ч. 12ми	0ч. 27ми	0ч. 3мин.	0ч. 42ми	6ч. 47ми
П...								11	0ч. 40ми	0ч. 34ми	0ч. 1мин.	1ч. 15ми	5ч. 39ми
Р...								5	0ч. 11ми	0ч. 13ми	0ч. 1мин.	0ч. 25ми	5ч. 37ми
С...								15	0ч. 23ми	0ч. 7мин.	0ч. 0мин.	0ч. 30ми	5ч. 54ми

Отчет по загруженности операторов предоставит актуальную информацию по действительной загрузке сотрудников.

Вам будет доступна информация, кто из сотрудников обрабатывает наибольшее количество вызовов, кто наиболее эффективен на участке телемаркетинга и др.

На месте

Возможности для контроля

Infinity Contact-центр - Вячеслав Уютов

Инструменты Мониторинг Динамика Статистика Биллинг Вид Справка

Инструменты

Пользователи

Пользователи

Статистика

Мониторинг

Справочник групп

Справочник квалификаций

Мониторинг

Динамика

Статистика

Компании

Запись разговоров...

Голосовая почта

Прочее

Пользователи

Рабочая область

Статистика

Период с 01.07.2010 10:00:00 по 01.07.2010 19:00:00 Сегодня Применить

Пользователь Группа Вчера Отменить

За неделю Детально...

За месяц Экспорт в Excel

	Ср	Отсутстви	На мес	Отошел	Не бес	Перерыв	Исх. камп
Арт	4ч. 39мин.	4ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч. 0мин.
Глз		7мин.	14мин.	0мин.	0мин.		
Ва	9ч. 0мин.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч. 0мин.
Го		0мин.	0мин.	0мин.	0мин.		
Го							
Ва							
Ва	9ч. 0мин.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч. 0мин.
Аб		0мин.	0мин.	0мин.	0мин.		
Вл	9ч. 0мин.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч. 0мин.
Ва		0мин.	0мин.	0мин.	0мин.		
Вя	9ч. 0мин.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч. 0мин.
По		0мин.	0мин.	0мин.	0мин.		
Вя	0ч. 10мин.	5ч.	2ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч. 0мин.
Ую		54мин.	56мин.	0мин.	0мин.		
Гер	2ч. 1мин.	2ч.	4ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч. 0мин.
Ла		58мин.	1мин.	0мин.	0мин.		
Ев	0ч. 27мин.	5ч.	0ч.	1ч.	0ч.	0ч.	0ч. 0мин.
Ев		53мин.	55мин.	13мин.	32мин.		
Ил	9ч. 0мин.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч. 0мин.
Бу		0мин.	0мин.	0мин.	0мин.		
Ил	9ч. 0мин.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч. 0мин.
Пл		0мин.	0мин.	0мин.	0мин.		
Ма	0ч. 59мин.	3ч.	4ч.	0ч.	0ч.	0ч.	0ч. 0мин.
Ро		22мин.	39мин.	0мин.	0мин.		

112ч. 28м 92ч. 9 15ч. 2м 1ч. 26 3ч. 55 0ч. 0мин

На месте

По сотруднику

Время

■ Перерыв
■ Не беспокоить
■ Отошел
■ На месте
■ Отсутствует

В целом по сотрудникам

Время

■ Отсутствует
■ На месте
■ Отошел
■ Не беспокоить
■ Перерыв

Ведение статистики по фактической загрузке операторов.

Система отчетов и аналитических диаграмм обеспечит руководителю прозрачные данные о работе операторов, позволит понять, в каких проектах участвовал специалист, сколько он наработал человеко-часов, причины отсутствия на рабочем месте и т.д.

Отчеты строятся как по каждому оператору в отдельности, так и по группам операторов.

Возможности для контроля

«Контрольные события» позволяют осуществлять проактивный контроль в работе call-центра и оповещать руководителя о наступлении критического значения

Имя события	Количество
Общее количество контрольных событий	56
Превышение длительности разговора	11
Превышение длительности работы IVR	4
Пропуск оператором входящего вызова	5
Превышение допустимого времени перерыва	2
Оператор первым положил трубку	3
Превышение количества абонентов в очереди	10
Превышение среднего времени ожидания в очереди	3
Превышение продолжительности ожидания ответа	3
Превышение количества занятых линий	1
Контрольное событие IVR	14

Below the table, a yellow callout box lists notification options: 'Варианты оповещения: • всплывающее окно • звонок • SMS • email • скрипт' (Notification options: • pop-up window • call • SMS • email • script).

Варианты оповещения:

- Не оповещать
- Всплывающее окно
- Звонок
- SMS-сообщение
- E-Mail
- Скрипт

Возможности для контроля

The screenshot shows the 'Infinity Contact-центр' software interface. The main window title is 'Infinity Contact-центр - Вячеслав Уютов'. The menu bar includes 'Инструменты', 'Мониторинг', 'Динамика', 'Статистика', 'Биллинг', 'Вид', and 'Справка'. The left sidebar contains a tree view with 'Инструменты' expanded, showing 'Мониторинг' (highlighted), 'Звонки', 'Очереди', 'Линии', and 'Загруженность линий'. Below these are 'Мониторинг', 'Динамика', 'Статистика', 'Кампании', 'Запись разгов...', 'Голосовая почта', 'Прочее', and 'Пользователи'. The main area is titled 'Рабочая область' and 'Мониторинг - Звонки'. It features a 'Подключиться' button and tabs for 'Все звонки', 'Входящие звонки', 'Исходящие звонки', and 'Внутренние звонки'. A table displays call data:

Тип	Состояние	Абонент А	Абонент Б	Общая продол
Исходящий	Завершен	8 (8512)	8 (8512)	01:12
Внутренний	Обрабатывает	Герман (внутр. 00:44)	Павел (внутр. 00:44)	(Внутр 00:44)
Исходящий	Завершен	Вячеслав (внутр. 00:18)	8 (920) 750	00:18
Исходящий	Ожидание	Вячеслав (внутр. 00:06)	8 (4872)	00:06

At the bottom left, there is a status indicator 'На месте' with a green dot.

Режим «мониторинг» позволяет в режиме реального времени отображать ситуацию по работе Call-центра.

Доступна возможность подключения к разговору, его прослушивание.

Оперативный контроль работы call-центра позволяет в случае возникновения нестандартных ситуаций принять меры по их решению, тем самым минимизировать возможные риски.

Возможности для контроля



Режим «**Динамика**» отображает наиболее важные контрольные события в жизнедеятельности Call-центра за последние 5 часов.

Отображаемые значения:

- Общее количество вызовов
- Количество потерянных вызовов
- Время ожидания в очереди

Система отображает текущие значения и их отклонение от заданных пороговых значений.

Данные позволят всегда держать руку на пульсе и своевременно реагировать при возникновении нештатной ситуации.

Инструменты повышения производительности

Модуль **входящих кампаний** позволит автоматизировать процесс сбора информации о клиентах, позвонивших Вам в компанию.

Процесс работы:

В момент входящего звонка у оператора на экране автоматически отображается диалоговое окно – анкета. Анкета формируется самостоятельно специалистами Вашей компании, учитываются все актуальные параметры.

Для настройки анкеты используется мощный **графический инструмент, не имеющий аналогов** среди конкурентных решений!

Важно отметить, что **диалоговое окно будет появляться автоматически в момент поступления звонка**. Сотрудник не будет тратить время на поиск информации, он только общается с абонентом и вносит информацию в карточку по мере ответов клиента.

Информация, вносимая оператором, доступна Вам для анализа в режиме реального времени.

Карточка клиента

Главная Сервисный звонок

Анкетирование

Оператор	Вопрос/Описание	Необходимые данные	Ответ
2:	- «Очень приятно! Сергей, из какой рекламы Вы узнали о нашей	Вид рекламы:	Не помнит

К выбору цели звонка Отменить шаг

Комментарий к звонку

Вид рекламы Тип

- Радио "Серебряны Медиа
- Радио "Русское ра. Медиа
- Радио "Европа+" Медиа
- Радио "Бизнес FM" Медиа
- Радио "Кино FM" Медиа
- Реклама по 1 канал: Телевиди
- Программа "Comed Телевиди
- Реклама по канал: Телевиди

История звонков

№	Номер	ФИО	Время	Тип звонка	Цел/Анг	Баз	Стр	Стр	Наг	Гол	Город	Вид реклам	Менеджер	Ветка метри	агентств	результат	комментарии	
	9999		29.01.2010 19:17:22	Частное л	По				Па	Та: Мо		Не помнит	сссс		Замосквор	Тревелм.	Звонко об	
	сс		29.01.2010 19:18:20	Частное л	Сей				Ки	Та: Мо		Не помнит			Кольцевая		Звонко об	Частное лицо. Соединение с агентством не удалось, т.к. нет агентств удовлетворяю щих условиям
			29.01.2010 19:19:05	Частное л	Сей				Стр	Мо не обс							Звонко об	Клиент записил необслуживаемое направление
			29.01.2010 19:19:20	Ошиблись	И					Мо							Звонко об	

Инструменты повышения производительности

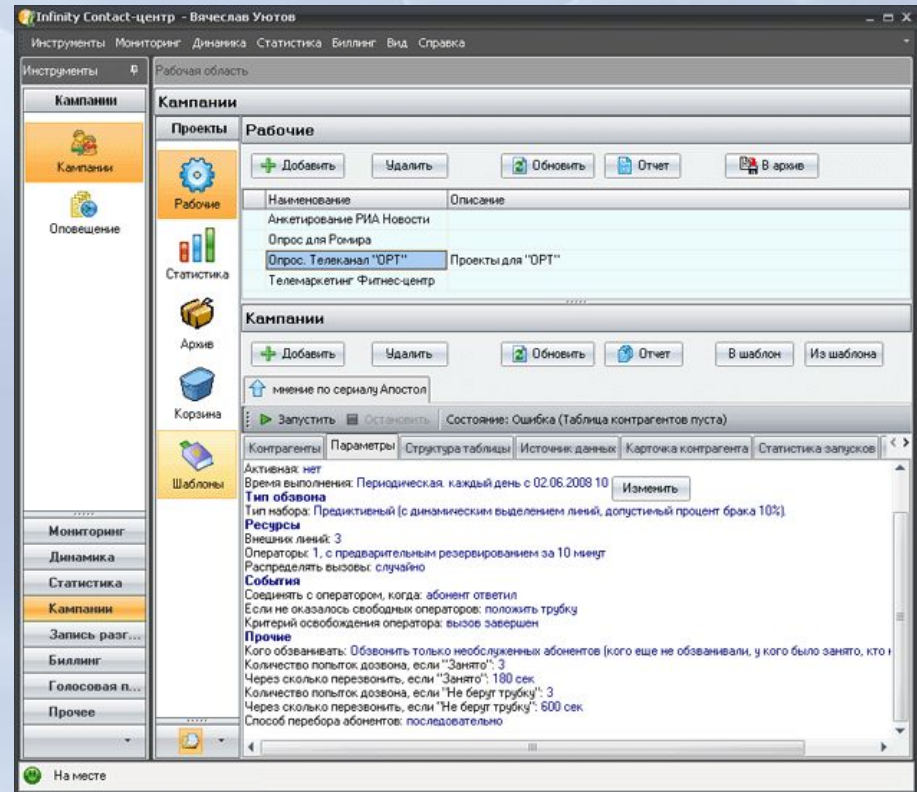
Модуль «**исходящие кампании**» позволит Вам автоматизировать процесс обзвона клиентов.

Принцип работы:

В автоматическом режиме система осуществляет дозвон абоненту и перевод вызова оператору. При соединении с клиентом оператору отображается диалоговая форма-карточка с полями для внесения ответов.

Диалоговое окно, также как и во входящих кампаниях, формируется с помощью графического редактора.

Использование данного режима существенно снизит внутренние издержки на совершение в Вашей компании большого количества звонков. При этом весь **процесс контролируется, результаты доступны в on-line режиме**. Модуль активно используется банками, коллекторскими агентствами и компаниями, занимающиеся телемаркетингом .



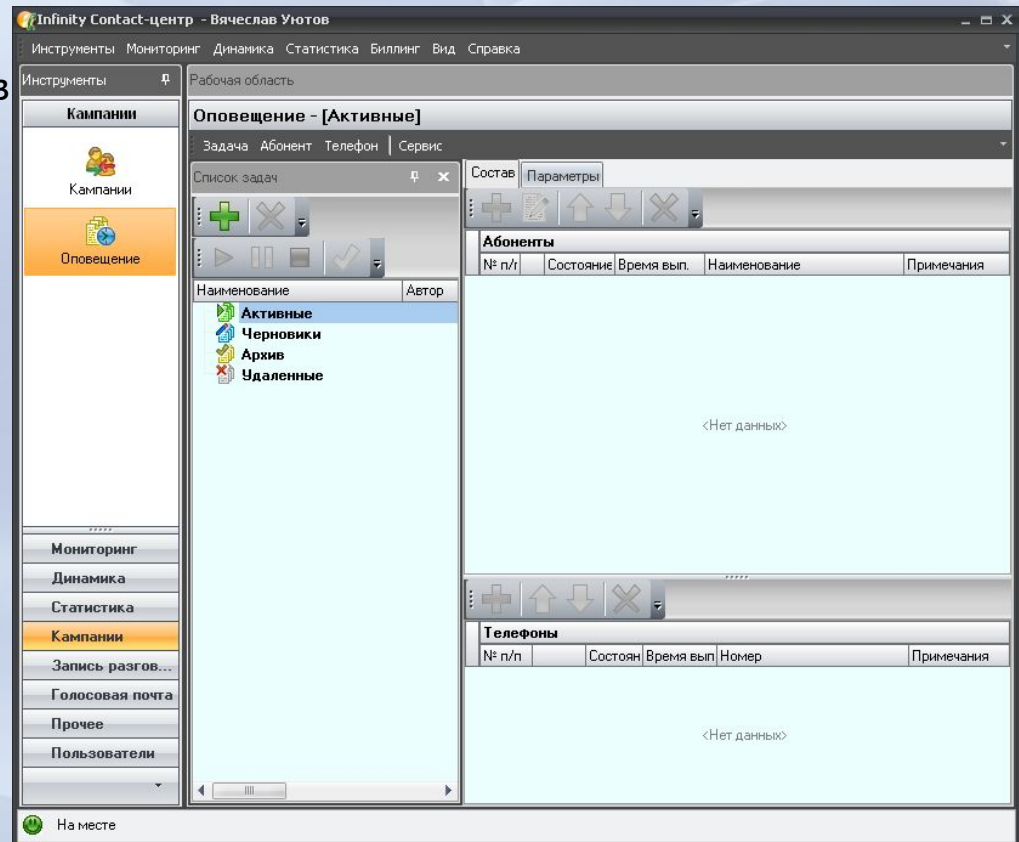
Инструменты повышения производительности

Модуль **«оповещение»** позволит Вам осуществить полностью в автоматическом в режиме обзвон любых групп клиентов с целью их информирования.

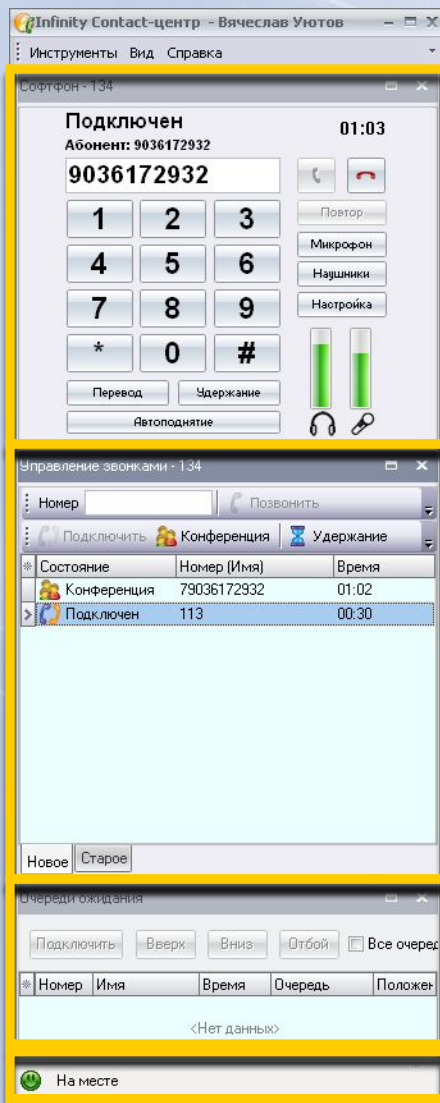
Предусмотрена возможность обращения в корпоративную базу данных во время осуществления обзвона с целью персонализации.

Например, система используется для информирования абонентов о задолженности. Сумма долга озвучивается персонально для каждого абонента.

Модуль «Оповещение» избавит менеджеров от рутинной работы и сведет к нулю человеческий фактор.



Работа с вызовами



Панель программного телефона (софтфон) для приема и совершения вызовов

Панель управления вызовами позволяет повесить абонента на удержание, переключить вызов на другого сотрудника, организовать конференцию.

Индикация абонентов, находящихся в очереди

Автоматическое отслеживание статуса оператора.

Call-центр Infinity предоставит каждому сотруднику удобный интерфейс по приему и совершению звонков.

Отличительной особенностью рабочего места оператора является возможность самостоятельного комбинирования инструментальных панелей.

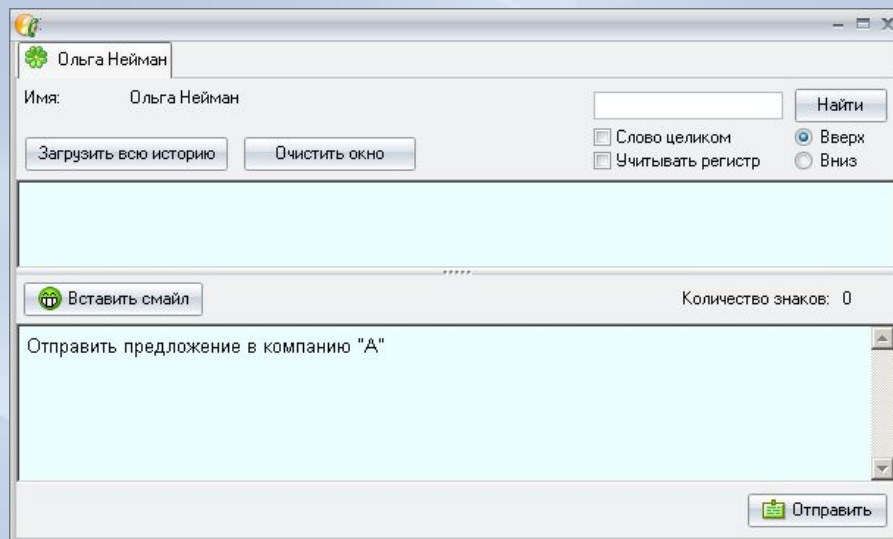
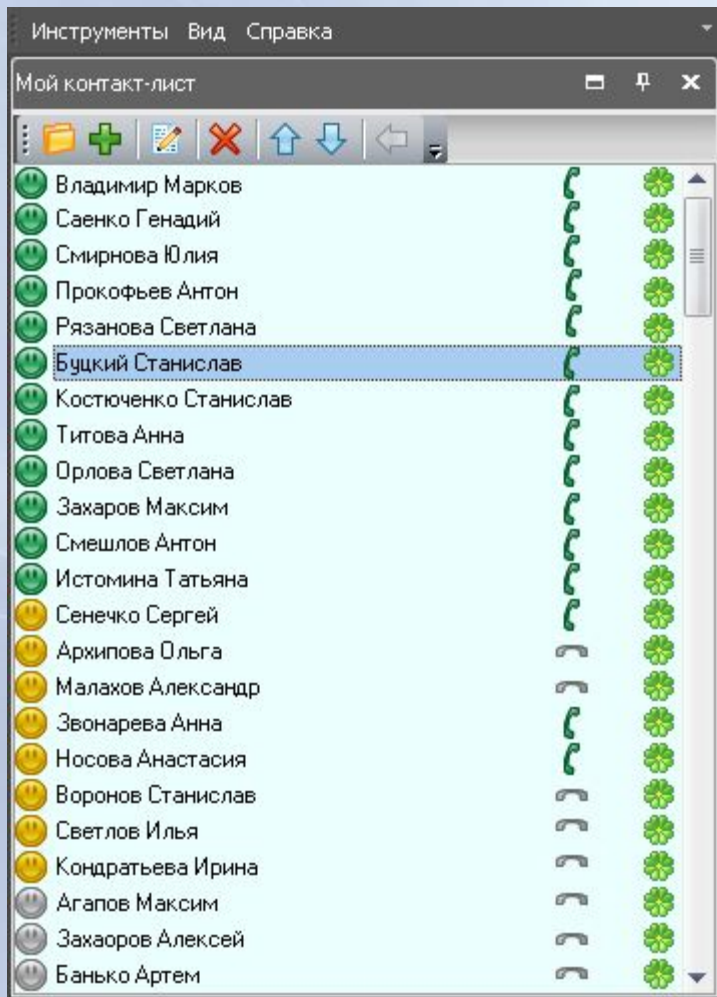
Это позволяет наиболее оптимально распределить рабочую область монитора, сократить время на обучение и постепенно осваивать новые возможности.

Обучение оператора занимает не более 15 минут!

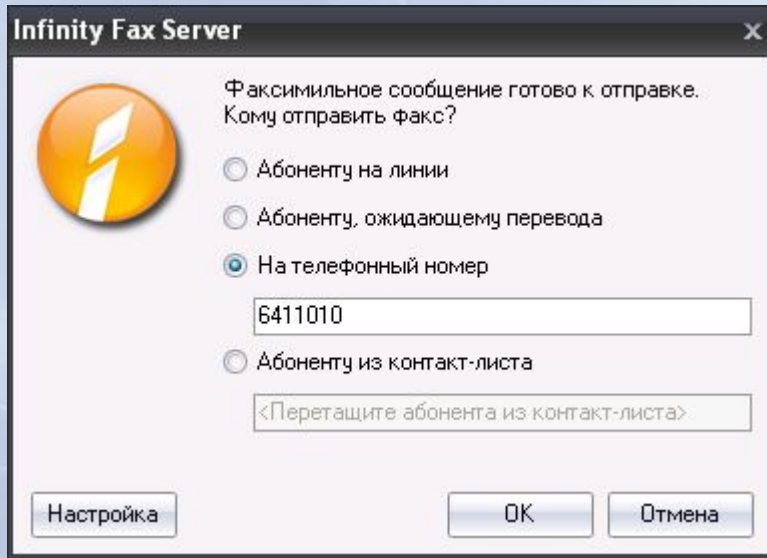
Работа с вызовами

Для удобства взаимодействия между сотрудниками, подключенными к Infinity, реализован функционал «Контакт-лист»

Данная панель отображает статус оператора. С помощью одного клика можно сделать звонок, либо отправить текстовое сообщение. Звонки не будут переводиться на занятого или отсутствующего сотрудника, тем самым **сокращая потерянные вызовы и повышая лояльность клиентов**



Факс-сервер Infinity



- Каждый сотрудник получит возможность отправлять факсы прямо со своего рабочего места.
- Единая точка входа в компанию. Входящие факсы в электронном виде маршрутизируются согласно заданным правилам.
- Экономия времени и средств на покупку факс-аппаратов и их обслуживание

Дополнительное оборудование не требуется

SMS-сервер Infinity

SMS-сервер позволит Вам организовать в компании:

- рассылку SMS-сообщений большому количеству контрагентов.
- автоматическую отправку SMS-сообщения после наступления заданного события.
- возможность ручной отправки SMS-сообщений сотрудниками компании на основе выданных привилегий.
- дополнительный сервис Вашим клиентам и эффективный способ информирования клиентов

Все вышеперечисленные мероприятия используются в современных программах повышения лояльности клиентов.

Call-центр Infinity позволяет реализовать их максимально удобно и просто.

The image shows two overlapping windows from the 'Свойства GSM/SMS шлюза "ш1"' application. The main window is titled 'Общее' and contains the following settings:

- GSM/SMS Шлюз**
 - Наименование: GSM-MTS-1
 - Описание: (empty)
- Настройки оператора связи**
 - Номер проверки баланса: *102#
 - Время проверки баланса: 0
 - Подтверждение о доставке:
 - Период действия СМС: Дни
 - Кол-во: 10
- Настройки COM-порта**
 - Порт: 4
 - Включен:
 - Скорость порта модема: 115200

The 'Отправка SMS-сообщения' dialog box is open in the foreground, showing a 'Получатель' field and a large 'Текст' area for composing the message. It has 'Применить' and 'Отмена' buttons at the bottom.

Администрирование

Infinity Contact-центр - Вячеслав Уютов

Файл Редактирование Управление Инструменты Справка

Оборудование Интеллектуальная АТС

Редактор IVR Мониторинг линий Тарифные планы Контакт-листы

Infinity IP Call-центр - Управление

Оборудование

- Серверы телефонии
- Платы телефонии
- E1 Цифровые потоки E1
- FXO Внешние линии
- Тоновые сигналы
- Усиление и эхокомпенс
- VAD и громкость
- IP-узлы H.323, SIP

Интеллектуальная АТС

- Общие параметры
- Коды городов
- 01 Короткие номера
- Черный список
- Устройства и сети
- Исходящие маршруты
- Маршрутизация
- IP-узлы H.323, SIP
- IP-абоненты H.323, SIP
- Абоненты АТС
- E1 Цифровые потоки E1
- FXO Внешние линии
- FXS Внутренние линии
- Рабочие места
- Номерной план

Факс-сервер

SMS

ICQ

Общее

Номерной план

Номер	Вкл.	Свойства	Описание
376	<input checked="" type="checkbox"/>	Абонент АТС: АТС077; Трубка: 30с.; Перехват: "101 181 182"	
399	<input checked="" type="checkbox"/>	IP-абонент: IP004; Трубка: 30с.	
502	<input checked="" type="checkbox"/>	Трубка: 30с.	
608	<input checked="" type="checkbox"/>	Абонент АТС: АТС206; Трубка: 30с.	
610	<input checked="" type="checkbox"/>	Абонент АТС: АТС208; Трубка: 30с.	
615	<input checked="" type="checkbox"/>	Абонент АТС: АТС211; Трубка: 30с.	
618	<input checked="" type="checkbox"/>	Абонент АТС: АТС212; Трубка: 30с.	
633	<input checked="" type="checkbox"/>	Абонент АТС: АТС207; Трубка: 30с.	
699	<input checked="" type="checkbox"/>	Описание: Имя: [...]; Трубка: 30с.	
778	<input checked="" type="checkbox"/>	IP-абонент: IP005; Трубка: 30с.	
779	<input checked="" type="checkbox"/>	IP-абонент: IP006; Трубка: 30с.	
066	<input checked="" type="checkbox"/>	Состав: "145 163 135 164 161 167"; Посл.; Посл.; 15 с.; 300 с.; Очередь	
077	<input checked="" type="checkbox"/>	Состав: "167 161 164 145 163 135"; Посл.; Посл.; 15 с.; 300 с.; Очередь	
090	<input checked="" type="checkbox"/>	Состав: "101 176"; Посл.; Посл.; 15 с.; 300 с.; Очередь	
091	<input checked="" type="checkbox"/>	Состав: "132 105 113 134"; Посл.; Посл.; 15 с.; 300 с.; Очередь	очередь менеджеров Infinity
303	<input checked="" type="checkbox"/>	Состав: ""; Все; Посл.; 30 с.; 60 с.	
042	<input checked="" type="checkbox"/>	Перехват	
048	<input checked="" type="checkbox"/>	IVR: "skype"	
080	<input checked="" type="checkbox"/>	IVR: "nowork_agat"	нерабочее время Agat
081	<input checked="" type="checkbox"/>	IVR: "nowork_infinity"	нерабочее время Инфинити
088	<input checked="" type="checkbox"/>	Ответ станции (Dialtone)	Диалтон
300	<input checked="" type="checkbox"/>	IVR: "dialtone"	Skype
333	<input checked="" type="checkbox"/>	IVR: "queue_clients"	Для СТП тесты сценариев
42	<input checked="" type="checkbox"/>	Перехват	

Номерной план (CAPS NUM SCRL INS)

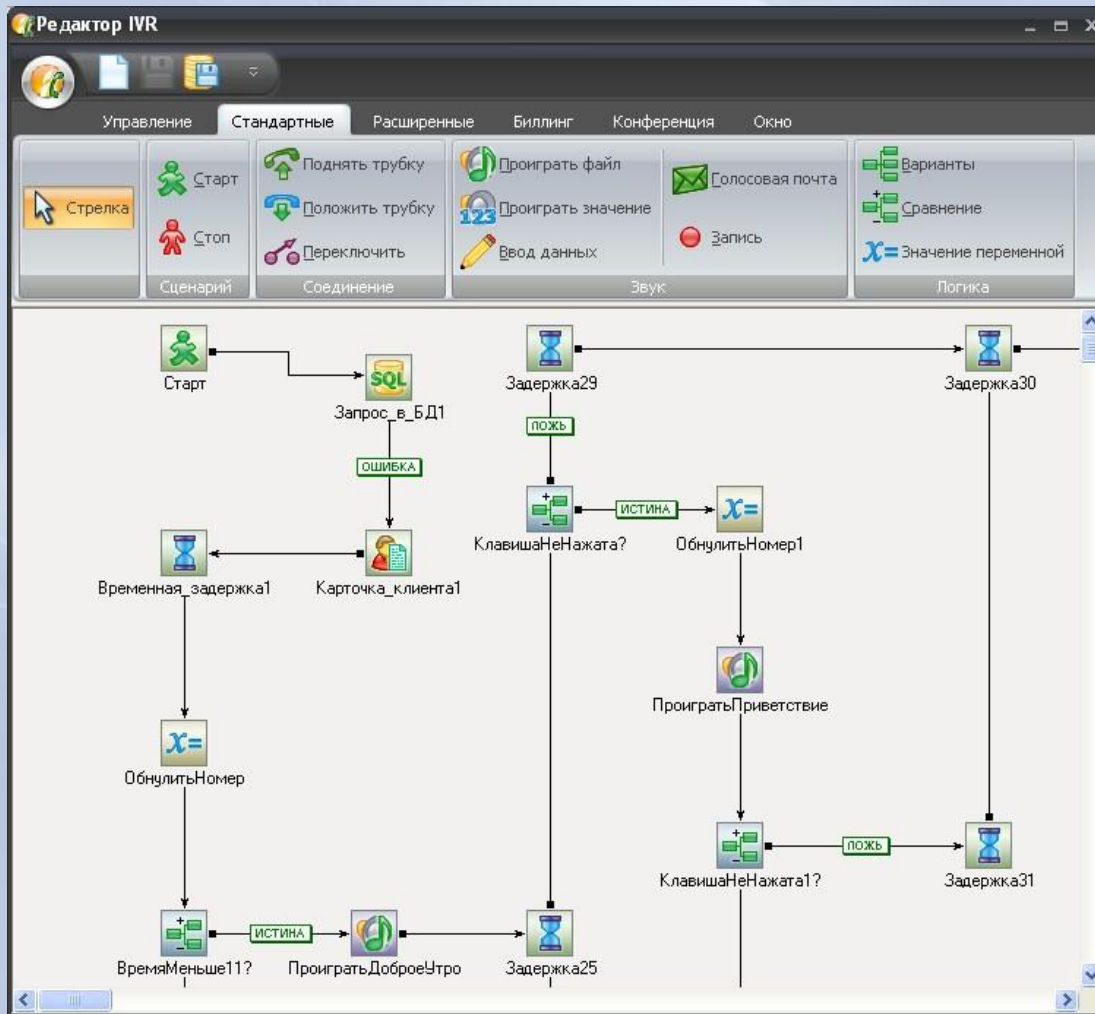
Администрирование Call-центра Infinity осуществляется с помощью специального русифицированного приложения.

Все настройки изменяются путем назначения соответствующих параметров, что позволяет в минимальные сроки внести изменения в алгоритм обработки вызовов, не прибегая к услугам сторонних специалистов.

Все настройки просты и понятны, не требуют специальной подготовки. Как правило, администрирование осуществляется штатным техническим специалистом, что минимизирует расходы на поддержку системы.



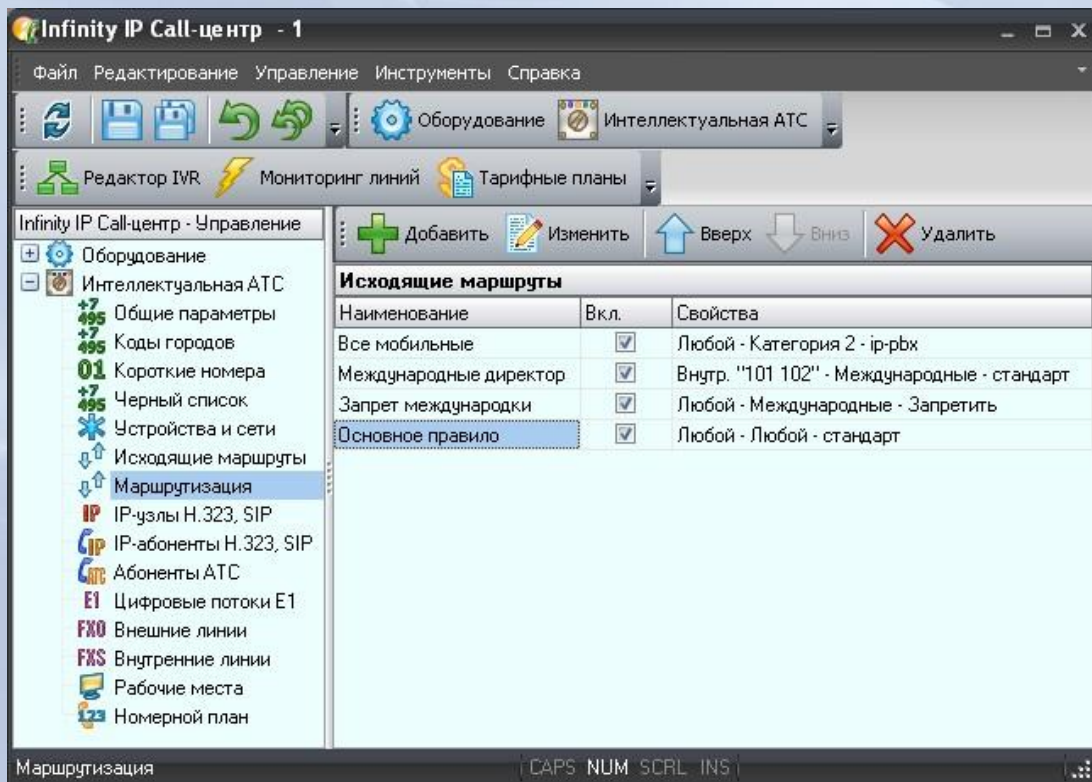
Голосовое меню (IVR)



Встроенная справочно-информационная служба обслужит в автоматическом режиме клиентов, которые звонят в Вашу компанию по типовым вопросам.

Клиенты, позвонившие в нерабочее время, не услышат длинных гудков. Infinity предложит прослушать информацию, оставить голосовое сообщение, заказать встречный звонок, а VIP-клиентов автоматически переведет на мобильный телефон ответственного менеджера.

Интеллектуальная маршрутизация



Модуль маршрутизации позволит Вам настроить правила выхода на междугородние, международные звонки, звонки абонентам сотовых операторов для всей компании, а при необходимости, индивидуально для каждого сотрудника.

Гибкая настройка параметров исходящей маршрутизации позволяет назначать необходимые линии для «выхода в город», в том числе автоматический подбор наиболее привлекательного оператора IP-телефонии для совершения междугородних звонков.

Использование данного функционала позволит существенно оптимизировать расходы на связь!

Голосовая почта

Если все сотрудники компании заняты, либо клиент позвонил в нерабочее время, ему может быть предложено оставить голосовое сообщение либо заявку на обратный звонок. Голосовое сообщение может быть оставлено как персональному менеджеру, так и компании в целом. Голосовые сообщения, адресованные компании, получает и обрабатывает заданная группа сотрудников.

Количество и размер голосовых ящиков **не ограничено.**

После того, как клиент оставит голосовое сообщение, ответственный сотрудник получит уведомление. Сотрудник может прослушать голосовое сообщение прямо со своего компьютера, либо с телефона. Если голосовое сообщение оставил важный клиент, Infinity может дозвониться до ответственного менеджера и предложить его прослушать, а при необходимости, автоматически соединить с клиентом. При этом территориальное расположение ответственного менеджера не имеет значения.

Голосовая почта значительно повысит качество обслуживания клиентов, эффективность работы сотрудников. Компания станет более доступной, а клиенты более лояльными.

Интеграция с инфо-системами



Интеграция Call-центра Infinity с информационными системами открывает новые возможности для компании в части **организации автоматизированных сервисов телефонного обслуживания и оптимизации труда.**

- Ведение истории взаимоотношений с клиентами в виде записанных разговоров
- Совершить звонок можно будет прямо из CRM одним кликом
- Полная статистика активности компании по телефонным обращениям
- Вывод карточки клиента при звонке
- Возможность проведения исходящих и входящих кампаний на основе выборки контрагентов из базы данных CRM.

Минимальные затраты времени интеграции и стоимости сводят интеграционные риски к минимуму, что выгодно отличает Call-центр Infinity от других предложений.

Комплексная автоматизация

Компания ИнтелТелеком совместно с партнерами реализует комплексный подход по автоматизации отделов продаж и обслуживания клиентов. В рамках проекта помимо установки Call-центра Infinity осуществляется внедрение систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) 1С: CRM и TerraSoft CRM.

В результате Вы получаете **единое комплексное решение (Call Center + CRM)** для решения бизнес задач.

Что такое CRM

CRM (Customers Relationship Management - управление взаимоотношениями с клиентами) - **стратегия ориентированная на клиента.** Она основана на использовании передовых **управленческих и информационных технологий**, с помощью которых компания собирает информацию о своих клиентах на всех стадиях его жизненного цикла (привлечение, удержание, лояльность), извлекает из нее знания и использует эти знания в интересах своего бизнеса путем выстраивания взаимовыгодных отношений с ними.

Результатом применения клиенто-ориентированной стратегии является повышение конкурентоспособности компании и увеличение прибыли.

Цели внедрения CRM

- Построить систему управления маркетингом, продажами и сервисом и обеспечить полную прозрачность их деятельности
- Создать конвейер по привлечению новых клиентов и развитию существующих
- Сократить операционные издержки и минимизировать человеческий фактор при работе с клиентами
- Повысить лояльность клиентов
- Увеличить прибыль



Call Center + CRM

Результат совместного использования

- Единая система управления данными и телефонными вызовами
- Автоматическая регистрация всей истории взаимодействия с клиентом, включая записанные разговоры
- Интеллектуальная маршрутизация вызовов, учитывающая квалификацию персонала
- Автоматизация процессов обзвона и рассылки SMS-сообщений
- Мониторинг и управление работой операторов в режиме реального времени
- Агрегированные отчеты CRM-системы и Call-центра

Автоматизация на базе БИТ: CRM 8

Всё общение с клиентом по сделке в одном документе

В документе "Запрос" содержится вся информация по конкретной сделке с контрагентом

Статус запроса отражает этап взаимоотношений с клиентом

The screenshot displays the CRM 8 interface for a client request. The main window is titled "Общие сведения о клиенте" (General information about the client) and contains the following fields:

- Клиент: Гришечкин
- Телефон: 543-47-29
- E-mail: grish@ip.ru
- Сайт: www.ipgrish.ru
- Адрес: Москва г. Севаст

Below this is the "Детали запроса клиента" (Client request details) section:

- Дата обращения: 02.03.2011
- Цель обращения: хотят обс
- Вид деятельности: Компьюте
- Ответственный: Федоров

At the bottom left, there is a "Сводная информация по за" (Summary information by request) section with a table of events:

Дата	События
02.03.2011 13:24:57	
02.03.2011 13:29:49	
02.03.2011 13:40:12	
09.03.2011 12:00:00	

The "Выберите статус" (Select status) dialog box is open, showing a tree structure of status options:

- Начальные статусы**
 - Зарегистрирован
 - Холодный
- Жизненный цикл сделки**
 - Установлен контакт
 - Ведутся переговоры
 - Отправлено предложение
 - Выставлен счет (текущий)
 - Поступила оплата
 - Возврат средств
- Завершение работ**
 - Выполнены обязательства
 - Регулярная работа
- Отказ внешний**
 - уже не нужно
- Отказ внутренний**
 - Плохо вел себя.

The main window also shows contact information for the contact person:

- Контактное лицо: Исаков Олег Владимирович
- Должность: Менеджер
- Роль: Менеджер
- Телефоны: 686-96-13
- E-mail: oisakov@ip.ru

The "Статус запроса" (Request status) field is set to "Выставлен счет" (Invoice issued). The "Воздействие" (Impact) field is "Выставка 2009". The "Потенциал сделки" (Deal potential) and "Вероятность успешного завершения" (Probability of successful completion) are both 0.00.

The "Содержание события" (Event content) field contains the following text:

хотят обсудить поставку оборудования
выслал кп
Отложил обсуждение КП
просили выставить кп

Цепочка статусов отражает бизнес-процессы компании в системе. Настройка происходит прямо в программе.

Автоматизация на базе БИТ: CRM 8

Полнотекстовый поиск по базе

В системе реализован механизм, позволяющий производить поиск по любому типу информации о контрагенте или контактном лице

Обращение

Я ищу

Контрагент << >>

[Все реквизиты](#) [Изменить данные](#) [Ввести нового](#)

Информация о контрагенте Юр/физ лицо

Юр. лицо

Полное наименование

Контактная информация

	Юридический адрес юр.лица	<input type="text"/>
	Фактический адрес юр.лица	<input type="text"/>
	Адрес доставки	<input type="text"/>
	Визитная карточка	<input type="text"/>
	Телефон юр.лица	<input type="text"/>
	Факс контрагента	<input type="text"/>
	Адрес электронной почты контр...	<input type="text"/>

Комментарий

Группа

Свойства

<input type="checkbox"/>	Вид магазина	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Должник	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Формат магазина	<input type="text"/>

Контактное лицо << >> ▶

Запрос и событие << >> ▶

История контактов << >> ▶

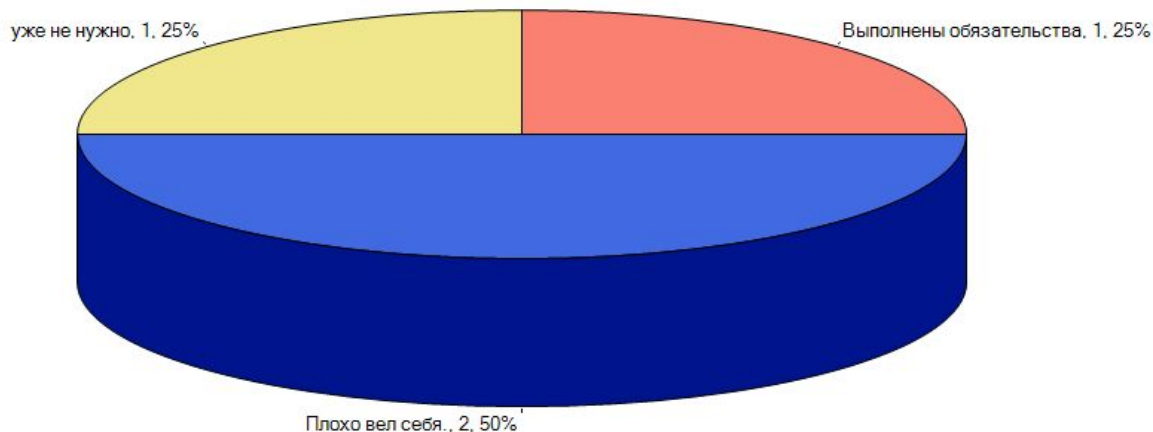
Дата актуальности 21.02.2011 15:35:31. Индекс не актуален!

Переход к вводу данных о новом контрагенте, контактном лице и запросе в одно касание

Автоматизация на базе БИТ: CRM 8

Возможности аналитики

Отчет "Анализ завершения работ по запросам"



Воронка продаж может быть сформирована по всем цепочкам статусов заведенным в систему. Возможно отображение плановых показателей

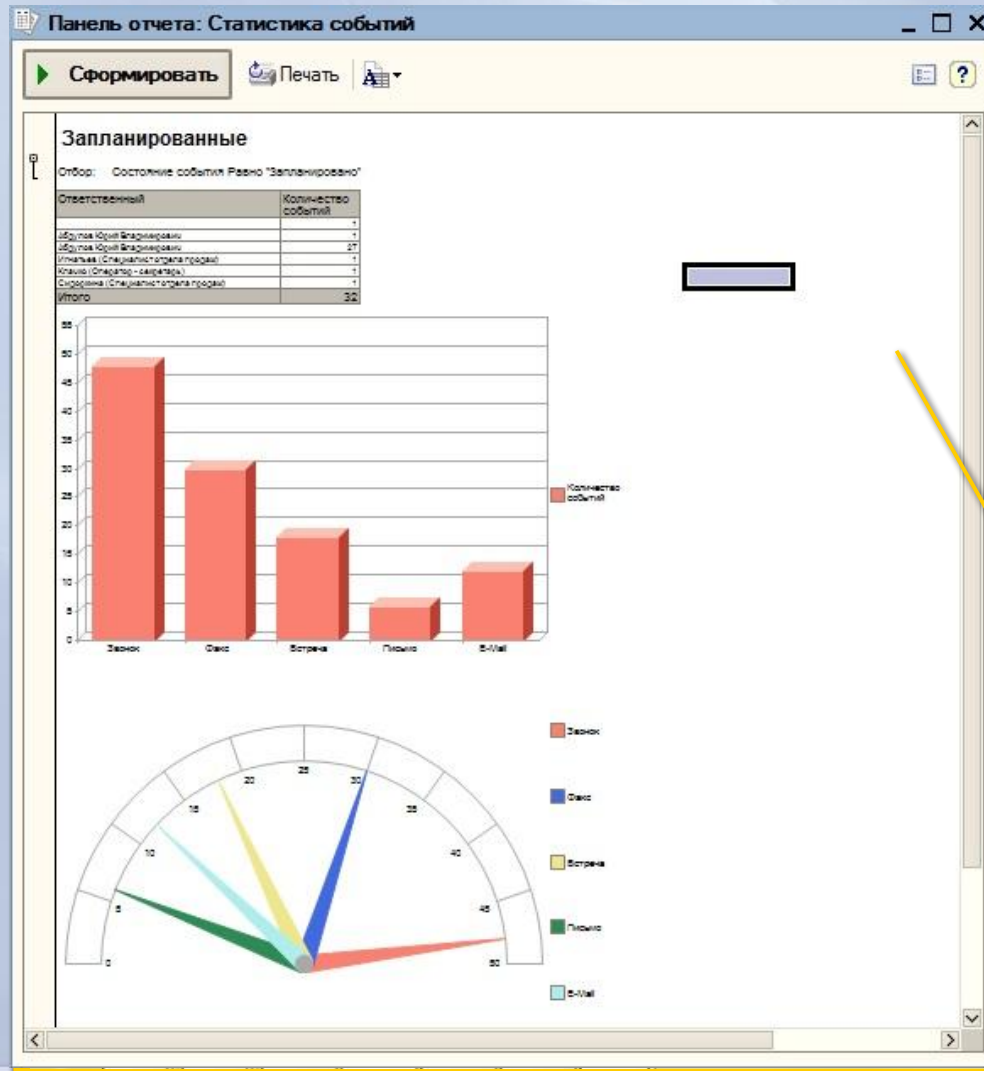
Отчет позволяет понять причины завершения сделок. На каком этапе и по каким причинам клиент перестал с нами сотрудничать

Возможность просмотра всех задач по сотруднику или отделу

Задача	Дата постановки	Цель задачи	Описание задачи	Постановщик
Проверить правильность оформления документов от 15.05.2007 9:43:55	15.05.2007	Проверить правильность оформления документов	Проверьте правильность оформления документов. Есть претензии со стороны клиента.	Федоров Борис Михайлович
Позвонить поставщику, выяснить причину задержки поставки от 15.05.2007 10:19:50	15.05.2007	Позвонить поставщику, выяснить причину задержки поставки	По данному заказу товар еще не поступил. Просьба позвонить поставщику и выяснить причину задержки товаров.	Федоров Борис Михайлович
Проверить заказ от 04.06.2007 18:51:19	04.06.2007	Проверить заказ		Федоров Борис Михайлович
Позвонить клиенту Иваночкину от 07.06.2007 16:20:24	07.06.2007	Позвонить клиенту Иваночкину	Надо позвонить Иваночкину и поздравить его с днем рождения. Не забыть, что он собирается в отпуск, пожелать ему хорошего отдыха.	Федоров Борис Михайлович
Позвонить и напомнить об оплате от 07.06.2007 16:54:56	07.06.2007	Позвонить и напомнить об оплате	Нет оплаты по заказу. Просьба напомнить клиенту об оплате.	Федоров Борис Михайлович
Не забыть позвонить клиенту от 07.06.2007 17:09:01	07.06.2007	Не забыть позвонить клиенту	Надо напомнить клиенту об оплате заказа	Федоров Борис Михайлович
Проверить правильность комплектации отгрузки от 08.06.2007 12:46:23	08.06.2007	Проверить правильность комплектации отгрузки		Федоров Борис Михайлович

Автоматизация на базе БИТ: CRM 8

Возможности интерфейса



Готовый вариант рабочего стола

Один из шаблонов рабочего стола

В системе реализован Dashboard, то есть полностью настраиваемая панель отчетов, которые формируются одним нажатием кнопки.

БИТ CRM 8 + Infinity

The screenshot displays the main interface of BIT CRM 8 + Infinity. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Справочники' (Directories) containing 'Контрагенты' (Partners), 'Продукты' (Products), and 'Группы продуктов' (Product Groups); 'Дополнительно' (Additional) containing 'Счета на оплату' (Invoices), 'Журнал документов' (Document Journal), and 'Анализ заказов покупателей' (Customer Order Analysis); and 'Рабочий стол' (Dashboard) containing 'Продажи' (Sales), 'Выполнение плана' (Plan Execution), 'ABC-анализ покупателей' (ABC Customer Analysis), and 'XYZ анализ' (XYZ Analysis). The main area is divided into sections: 'Задачи' (Tasks) with a 'Регистрировать звонок?' (Register Call?) dialog box, 'Запросы' (Requests), 'События' (Events) with 'Новое событие' (New Event), 'Список событий' (Event List), and 'Анализ событий (расш.)' (Event Analysis (expanded)); 'Интерфейсы' (Interfaces) with 'Рабочее место менеджера по продажам' (Sales Manager's Workspace), 'Поиск данных' (Search Data), and 'Обращение клиента' (Customer Request). On the right, there is a 'Обработка Infinity Phone' (Infinity Phone Processing) window with a numeric keypad, call control buttons, and a list of active calls.

Регистрировать звонок?

Контактные данные

Infinity ID: 123456

Лицо:

Контрагент:

Файл записи: **Запись разговоров не производится**

Зарегистрировать звонок в CRM Отказ

Обращение (с выбором запроса)

Событие

События

Новое событие

Список событий

Анализ событий (расш.)

Интерфейсы

Рабочее место менеджера по продажам

Поиск данных

Обращение клиента

Обработка Infinity Phone

Действия ? Настройка софтона

Софтон Управление звонками Операторы

1 2 3

4 5 6

7 8 9

* 0 #

Перевод

Удержание

Администратор

1 2 test

На месте

INBOX (История вызовов) Закрывать

Запрос на регистрацию нового звонка в системе

Основной рабочий стол

Панель управления вызовами

БИТ CRM 8 + Infinity

Событие: Телефонный звонок (входящий). Проведен

Телефонный звонок (входящий) Действия

Запрос клиента: Запрос 000000018 от 01.11.2010 23:42:47

Типовая Действия

Общие сведения о клиенте

Клиент: **Мой любимый клиент** Контактное лицо: **Иванов Любимчик**

Телефон: **8 495 6774534** Должность: **Директор**

E-mail: *Нет данных* Роль: *Нет данных*

Сайт: *Нет данных* Телефоны: **8 499 5678432**

Адрес: *Нет данных* E-mail: *Нет данных*

Детали запроса клиента

Дата обращения: **01.11.2010 23:42** Номер: **000000018** Статус запроса: **Холодный**

Цель обращения: **Интерес**

Вид деятельности: **Компьютеры** Воздействие: **Наш сайт**

Ответственный: **Администратор** Потенциал сделки: **500 000,00** Вероятность успешного завершения: **50,00** Планируемая дата продажи: ..

Сводная информация по запросу

События Задачи Специфи... Договоры Счета Заказы Реализа... Платежи Прочие док... Комментарии

Дата	Вид события	Контактное лицо	Содержание события
01.11.2010 23:43:26	Электронное письмо	Иванов Любимчик	отправили в холодную

Добавить связь Удалить связь Событие Задача Спецификация Договор Заказ Счет Реализация

OK Записать Закрыть

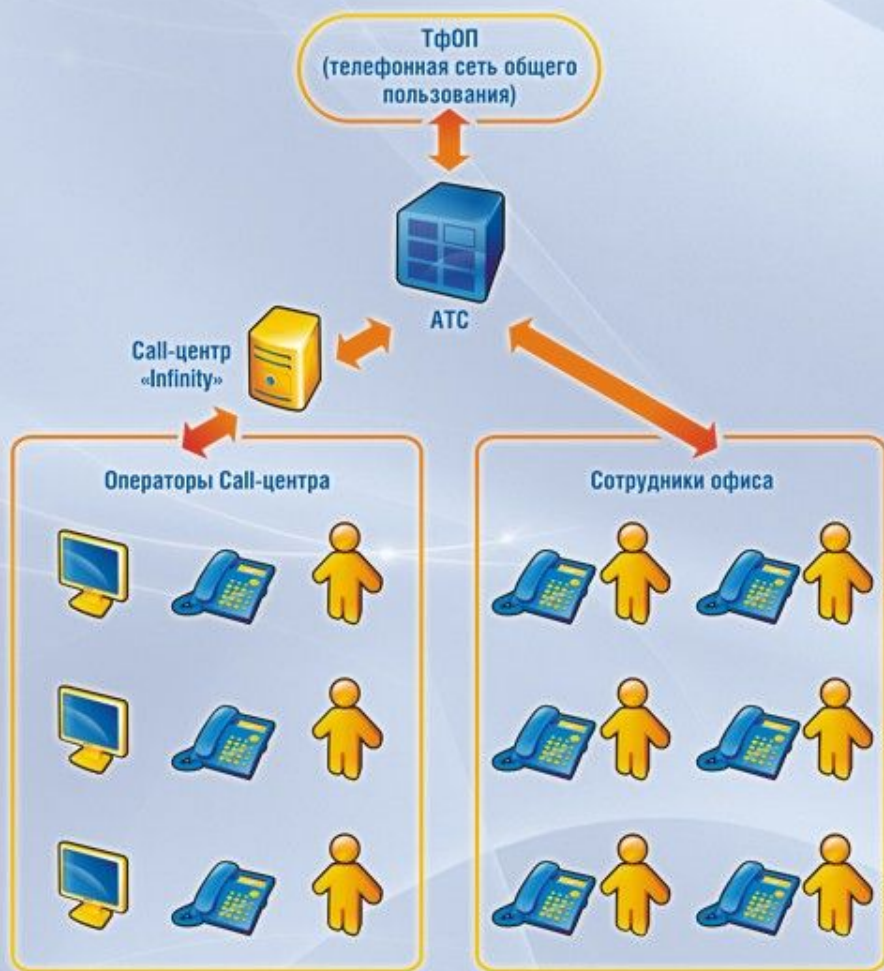
Создание документа "событие" сразу по завершению звонка

Данные о звонке попадают в новый, либо уже существующий документ "Запрос"

Окно истории вызовов

Идентификатор	Статус
47	Обработан
35	Обработан
08	Обработан

Варианты установки Call-центра Infinity



В зависимости от задачи и имеющейся телекоммуникационной инфраструктуры компании предусмотрены различные варианты установки Call-центра Infinity.

Если Вы организуете Call-центр в новом помещении, то оптимальный вариант установки - как самостоятельный узел. В этом случае комплекс одновременно выполняет роль Call-центра и АТС.

Если у Вас в компании уже приобретена АТС и нет необходимости менять ее, то можно установить Call-центр, интегрировав его с имеющейся АТС. В этом случае Вы сохраните уже сделанные инвестиции и наделите АТС организации новыми интеллектуальными возможностями. При этом все сотрудники компании будут объединены в единый номерной план.

Резервирование комплекса

Система резервирования позволит Вам исключить риски, связанные с выходом из строя оборудования.

Для обработки вызовов, поступающих на операторов, задействуются несколько серверов. Такая возможность позволит Вам выстроить высоконадежную систему, обеспечивающую гарантированное качество звука.

Стоит отметить, что при выходе из строя сервера, на котором функционирует SoftSwich (сервер телефонии, предназначенный для распределения вызовов) его функцию начинает выполнять резервный сервер. При такой архитектуре система функционирует безотказно.



Внедрение и сопровождение

Все работы по внедрению, а также поставка оборудования и организация локальной сети может выполняться специалистами ИнтелТелеком. Однако, по отзывам наших клиентов, после непродолжительной работы ни у кого не вызывает сложности самостоятельная поддержка и развитие комплекса. Исходя из опыта, мы предлагаем на выбор следующие варианты поставки и внедрения.

Варианты внедрения Call-центра Infinity:

Коробочное решение –
отгрузка ПО и оборудования

Удаленное внедрение –
отгрузка ПО и оборудования, удаленные работы по запуску системы Call-центра Infinity

Решение «под ключ» –
отгрузка ПО и оборудования, выезд инженера на объект, запуск и передача в промышленную эксплуатацию Call-центра Infinity

10 аргументов что бы использовать Call-центр Infinity

1. Более **800** успешных установок гарантируют **проверенную надежность решения**
2. **Востребованный функционал** (запись разговоров, статистика, модуль обзвона) **включен в состав базовой поставки** и не имеет ограничений
3. **Территориальная независимость.** Благодаря использованию технологии VoIP Вы можете использовать Infinity для работы и оперативного управления из любой точки через Internet или другую IP-сеть
4. **Удобство расширения.** Подключение нового пользователя не требует приобретения специального оборудования и занимает не более 5 минут
5. **Сохранение инвестиций** за счет интеграции комплекса с имеющейся в компании АТС и обогащения её функциональных возможностей
6. **Быстрый запуск в эксплуатацию.** Установка Infinity за 1 день позволяет мгновенно получить отдачу
7. **Гибкие возможности** решения позволят быстро изменить алгоритмы обработки вызовов для решения новых задач
8. Наличие готового механизма **интеграции с 1С:CRM и TerraSoft CRM**
9. Настраиваемый интерфейс рабочего места оператора позволяет удобно и комфортно расположить инструментарий Call-центра для **оптимальной и эффективной работы**
10. **Заказная разработка функционала** специально под Ваши задачи.



infinity
call-center



Разработчик:
ИнтелТелеком, г. Москва

Телефон:
+7 (495) 641-10-10, 799-90-69

**ЦЕНТР
ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ
ТЕЛЕФОННЫХ
ВЫЗОВОВ**

Сайт: **www.inteltelecom.ru**
E-mail: **sales@inteltelecom.ru**

Техподдержка:
support@inteltelecom.ru