



**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.**



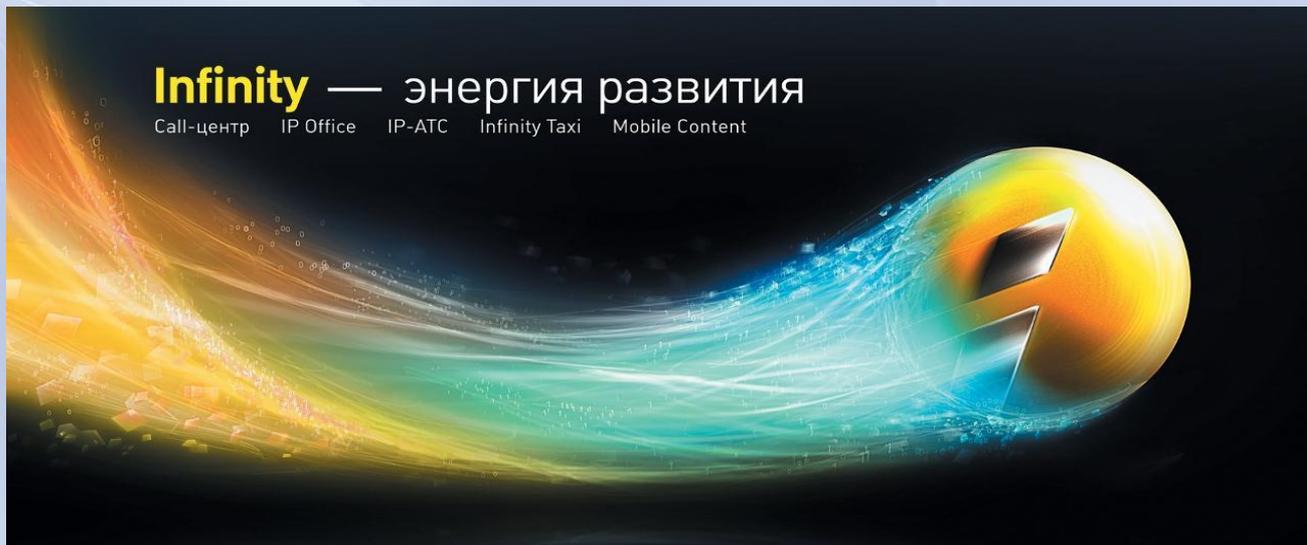
Очевидные пути решения – реализовать комплекс мер, к которым относятся:

- 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

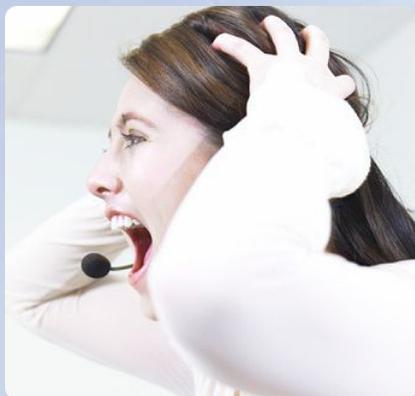


- **ИнтелТелеком** – ведущий российский IT-разработчик систем телефонии, работающий на рынке с 2005 года
- В линейке продуктов **Infinity** Call-центр/Contact-центр, решение для служб такси Infinity TAXI
- В **2009г. на базе Infinity** построен **крупнейший call-центр** среди Российских производителей (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

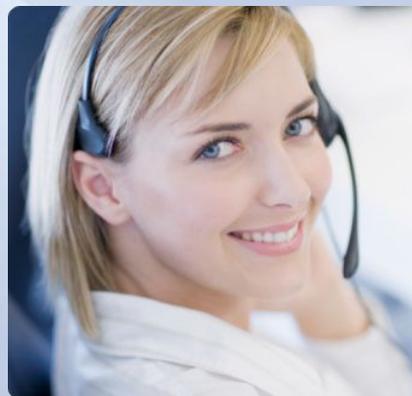
# Infinity успешно используют



# 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 is a table of call records for June 30, 2010. The table has columns for Date, Time, Type, Agent A, Agent B, Duration, and various status icons. At the bottom of the interface, there is a 'Воспроизведение' (Playback) section with a media control bar.

**Статистика телефонных соединений**

Период с 30.06.2010 по 30.06.2010 Сегодня Применить

Время с 08:00 по 20:00

Тип

Оператор

Внешний номер

Таблица Шкала времени

**телефонные соединения за 30 июня 2010**

* Дата	Время	Тип	Абонент А	Абонент Б	Прос	Ожидание	Старт	Набранный	Стоп	Цел	Заг
30.06.2010	08:40:46	Вх.		IVR	00:00:11	00:00:00	Вхс	080	T		
30.06.2010	08:40:58	Вх.		IVR	00:00:00	00:00:00	IVF		T		
30.06.2010	08:40:58	Вх.		IVR	00:00:00	00:00:00	IVF		T		
30.06.2010	08:48:52	Вх.		IVR	00:00:16	00:00:00	Вхс	080	T		
30.06.2010	08:52:06	Ис	Внутр. 132	79166824695	00:00:00	00:00:05	Ис:	7916682	T		
30.06.2010	09:21:17	Вх.		IVR	00:00:16	00:00:00	Вхс	080	T		
30.06.2010	09:25:16	Вх.	8927226672	IVR	00:00:10	00:00:00	Вхс	080	T		
30.06.2010	09:25:27	Вх.	8927226672	IVR	00:00:00	00:00:00	IVF		T		
30.06.2010	09:25:27	Вх.	8927226672	IVR	00:00:00	00:00:00	IVF		T		
30.06.2010	09:27:46	Вх.	8495996616	IVR	00:00:16	00:00:00	Вхс	080	T		
30.06.2010	09:44:53	Вх.	8927226672	IVR	00:00:02	00:00:00	Вхс	163	T		

Воспроизведение

**Детальная информация о звонках по заданному фильтру**

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

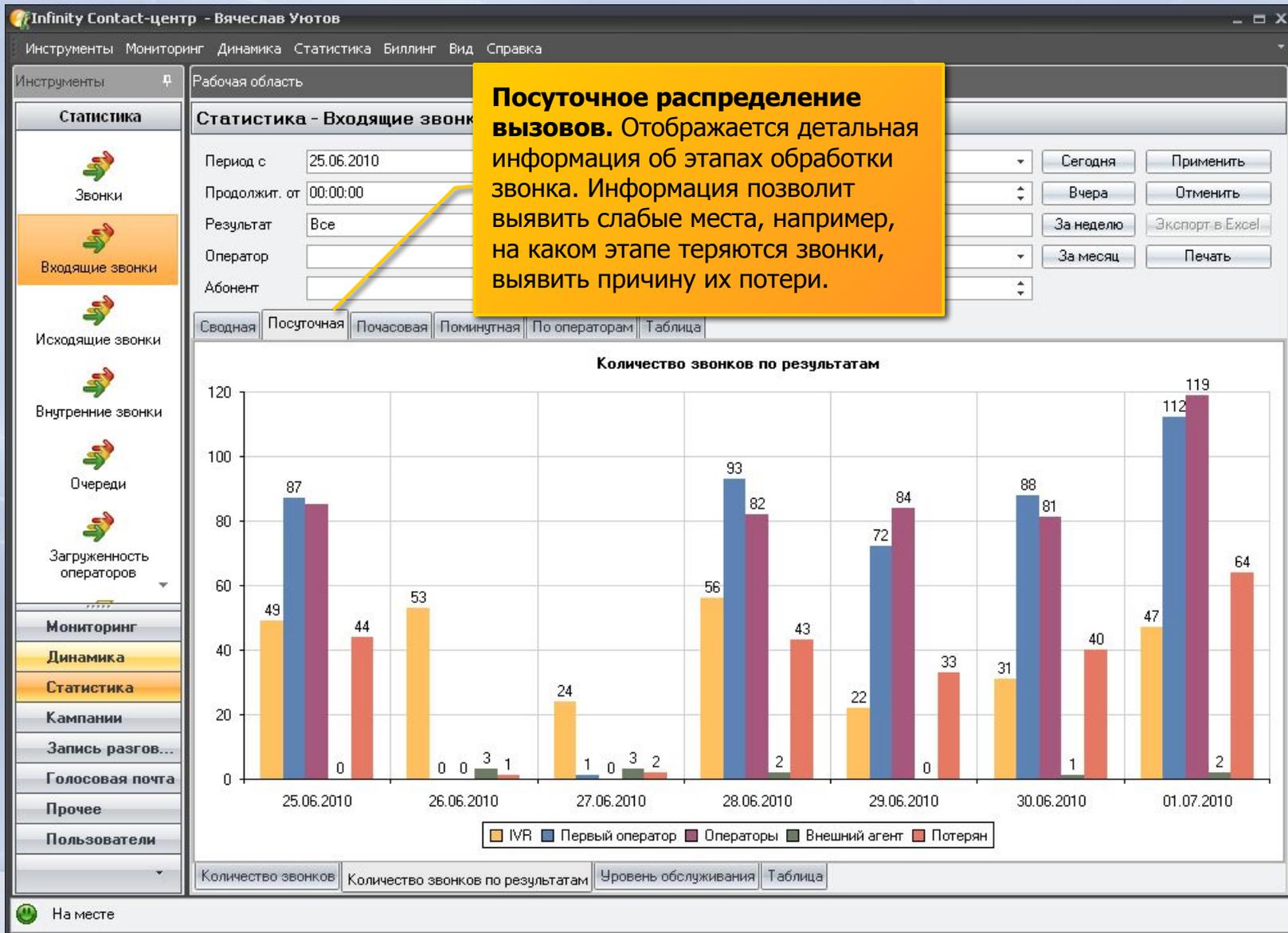
Сводная | Посуточная | Почасовая | Поминутная | По операторам | Таблица

Наименование	Значение
<b>Количество входящих звонков</b>	<b>1 424</b>
Обработано IVR	282
Обработано первым оператором	453
Обработано операторами	451
Обработано внешним агентом	11
Потеряно	227
<b>Средняя продолжительность звонков</b>	<b>02:32</b>
Обработка IVR	00:07
Обработка операторами	02:12
Обработки внешними агентами	00:00
<b>Максимальная продолжительность звонков</b>	<b>58:33</b>
Обработка IVR	01:44
Обработка операторами	58:22
Обработка внешними агентами	05:17
<b>Суммарная продолжительность звонков, мин</b>	<b>3 618</b>
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

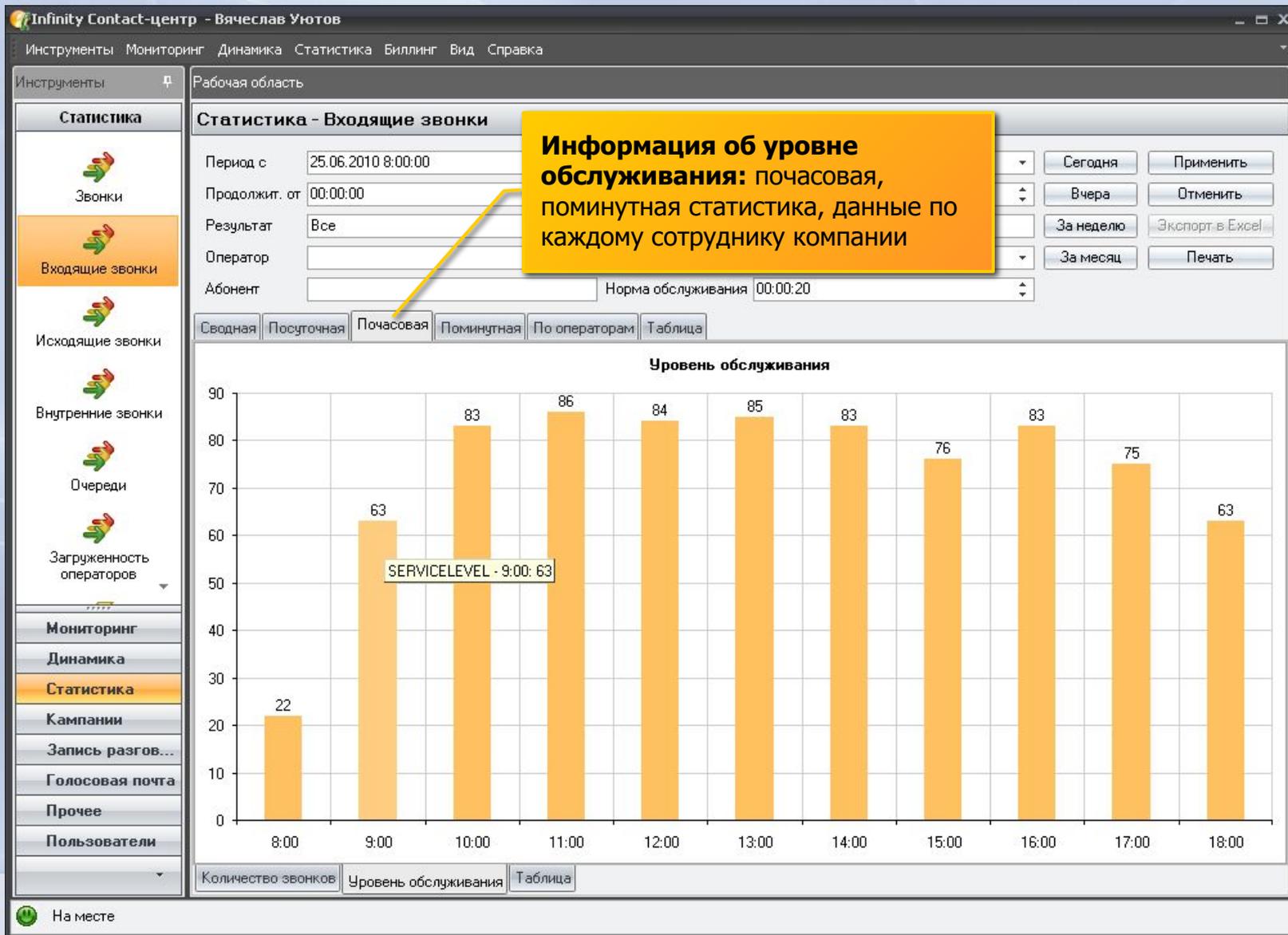
Таблица | Диаграмма

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. 0мин
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.
Бур		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

Инструменты Мониторинг Динамика Статистика Биллинг Контрольные события Вид Справка

Инструменты

Контрольные события

Журнал

Настройка

Рабочая область

Журнал контрольных событий

Сервер: Локальный

Период с: 08.08.2010

Тип КС:

Оператор:

Сводная Посуточная Почасовая Таблица

Имя события	Количество
<b>Общее количество контрольных событий</b>	<b>56</b>
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

Таблица Диаграмма

На месте

**Контрольные события позволяют своевременно оповестить о внештатной ситуации**

**Варианты оповещения:**

- всплывающее окно
- звонок
- SMS
- email
- скрипт

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

Правило контрольного события

Наименование:

Тип: Превышение длительности работы IVR

Описание:

**Параметры**

Длительность (сек): 30

**Оповещение**

Не оповещать

Всплывающее окно

Звонок

СМС-сообщение

E-Mail

Скрипт

Получатель: Администратор 0

Только если пользователь активен

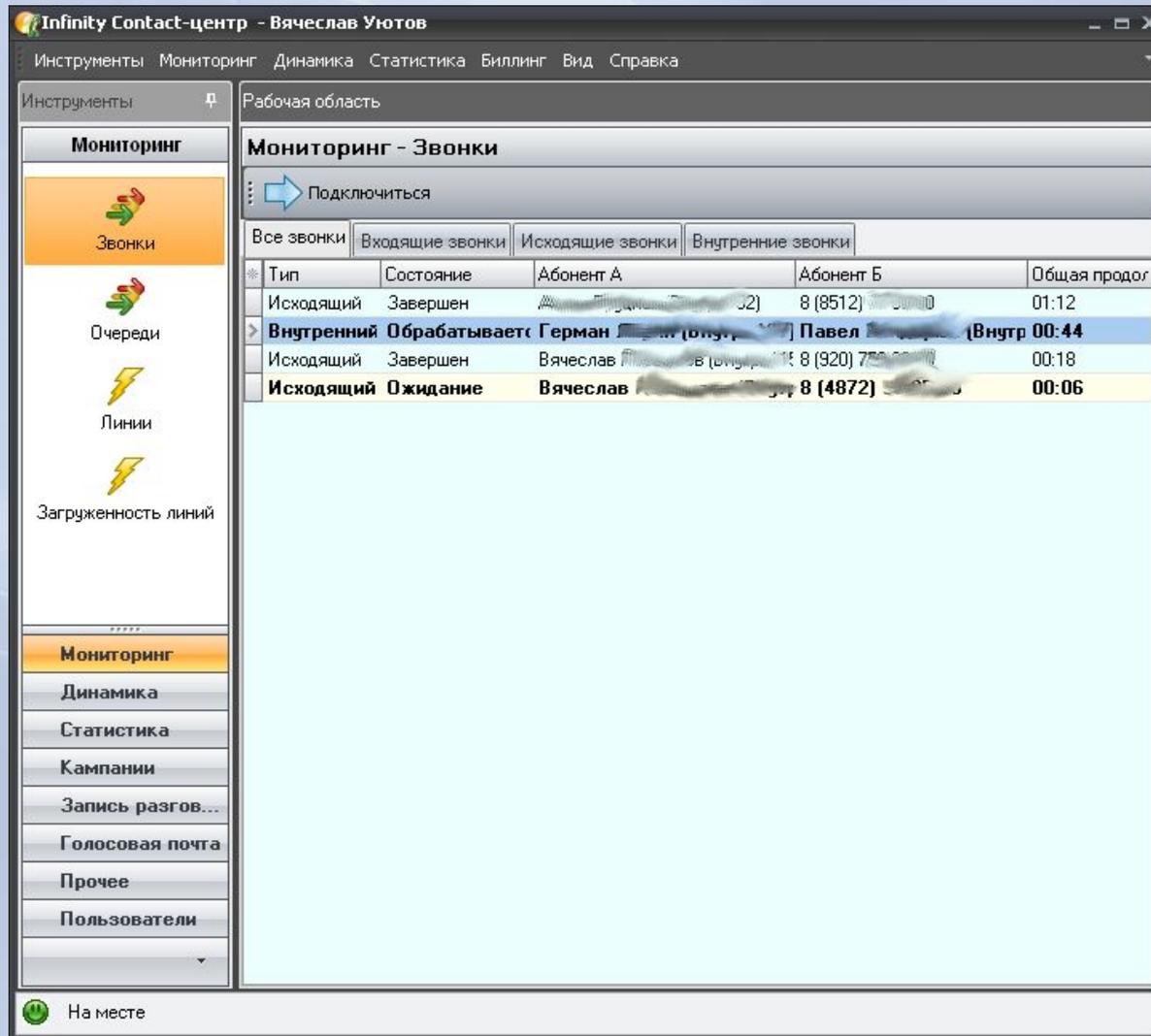
Минимальный интервал повторения: 0

Сохранять в БД

Комментарий:

Ок Закрыть

# Возможности для контроля



The screenshot displays 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 options like 'Мониторинг', 'Звонки', 'Очереди', 'Линии', and 'Загруженность линий'. 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 logs with columns for 'Тип', 'Состояние', 'Абонент А', 'Абонент Б', and 'Общая продолж.'. The table contains three rows of data, with the second row highlighted in blue.

Тип	Состояние	Абонент А	Абонент Б	Общая продолж.
Исходящий	Завершен	8 (8512)	8 (920) 750 0000	01:12
Внутренний	Обрабатывает	Герман (внутр. 00:44)	Павел (внутр. 00:44)	(Внутр 00:44)
Исходящий	Завершен	Вячеслав (внутр. 00:18)	8 (920) 750 0000	00:18
Исходящий	Ожидание	Вячеслав (внутр. 00:06)	8 (4872)	00:06

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.

№	Номер	ФИО	Время	Тип звонка	Цел/Анг	Баз	Стр	Стр	Нар	Го	Город	Вид реклам	Менеджер	Ветка метр(агентств)	результат	комментарий
		9999	29.01.2010 19:17:22	Частное л	По				Па	Та	Мо	Не помнит	сссс	Замоскворт. Тревелм.	Звонок об	
		сс	29.01.2010 19:18:20	Частное л	Сей				Ки	Та	Мо	Не помнит		Кольцевая	Звонок 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				Звонок об	Клиент записал необслуживаемое направление
			29.01.2010 19:19:20	Ошиблись	И						Мо				Звонок об	

# Инструменты повышения производительности

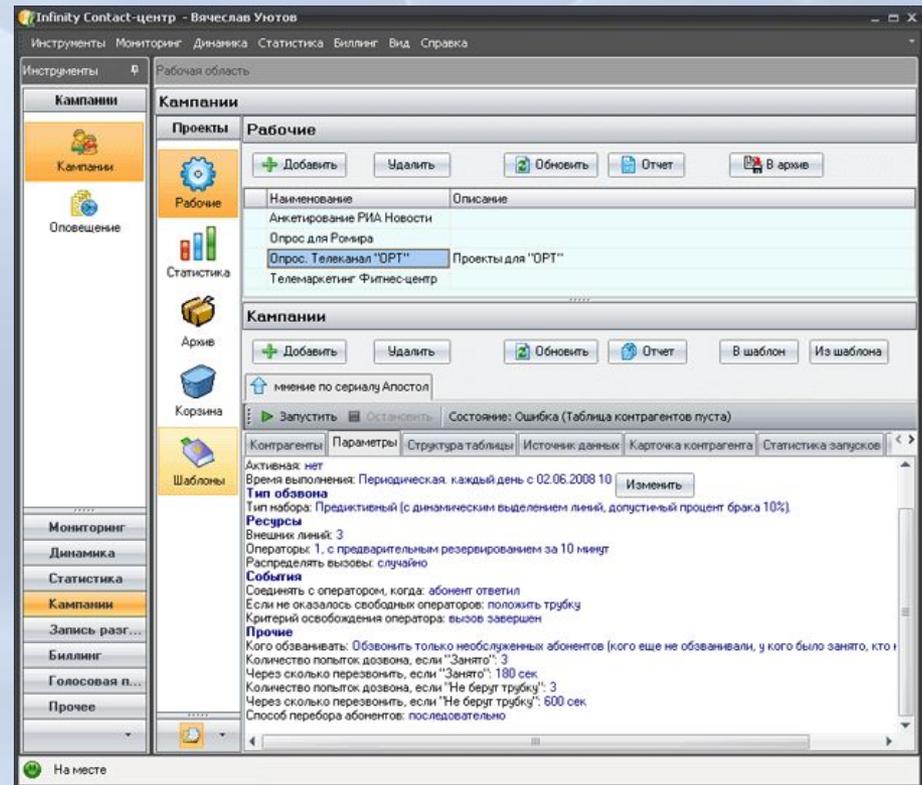
Модуль «**исходящие кампании**» позволит Вам автоматизировать процесс обзвона клиентов.

## 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 .



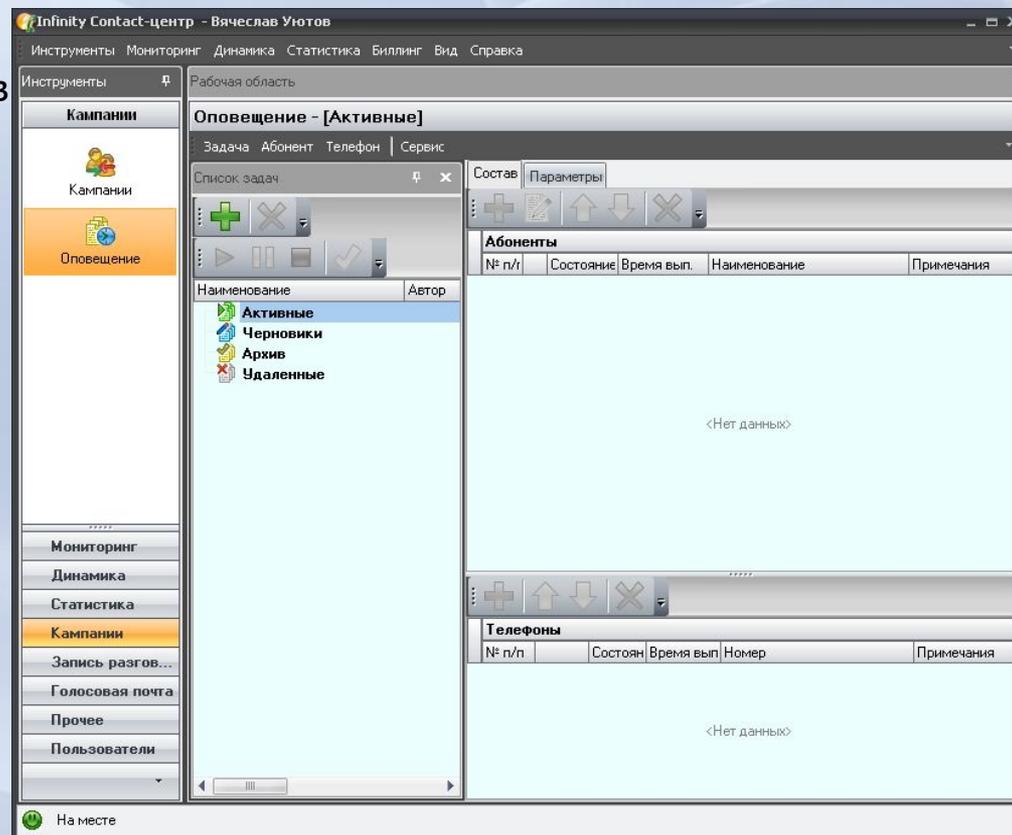
# Инструменты повышения производительности

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

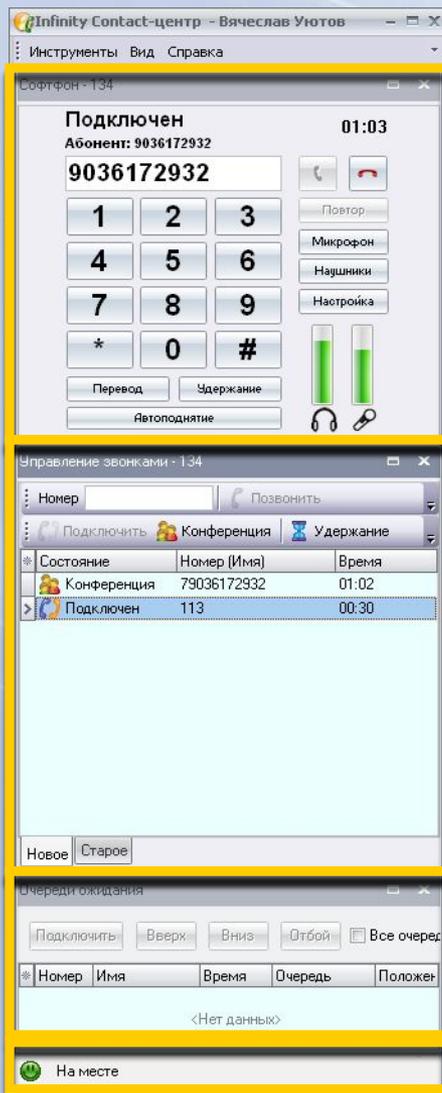
Предусмотрена возможность обращения в корпоративную базу данных во время осуществления обзвона с целью персонализации.

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.**

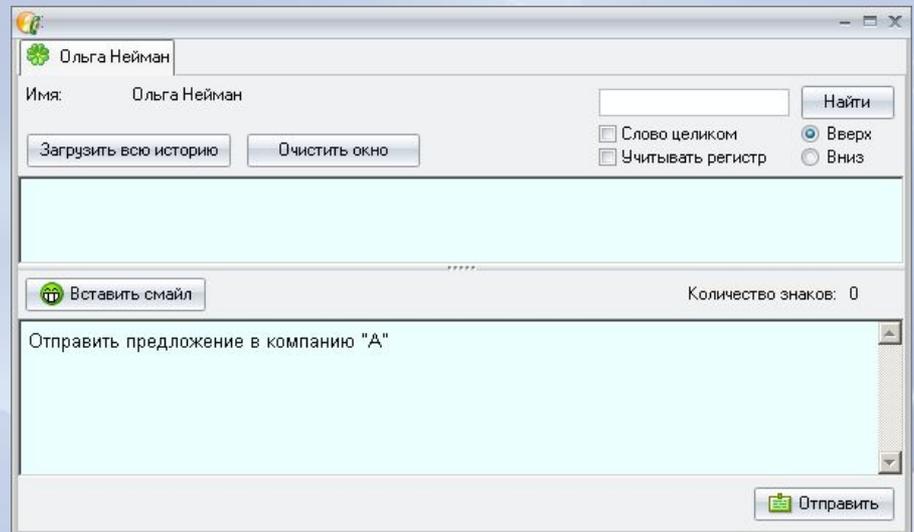
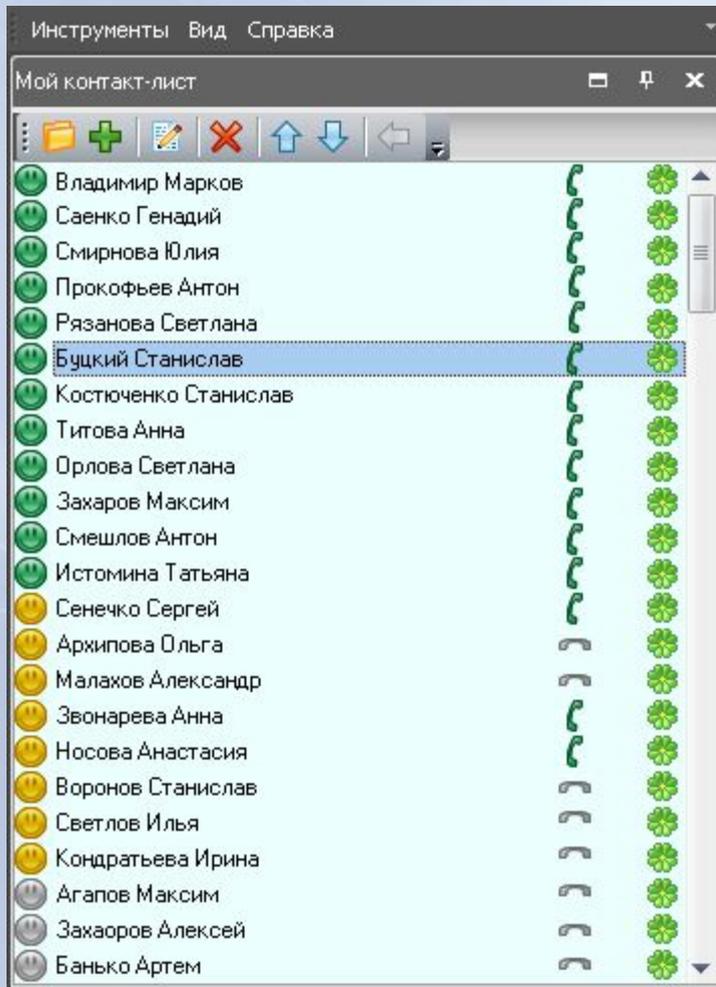
**Это позволяет наиболее оптимально распределить рабочую область монитора, сократить время на обучение и постепенно осваивать новые возможности.**

**Обучение оператора занимает не более 15 минут!**

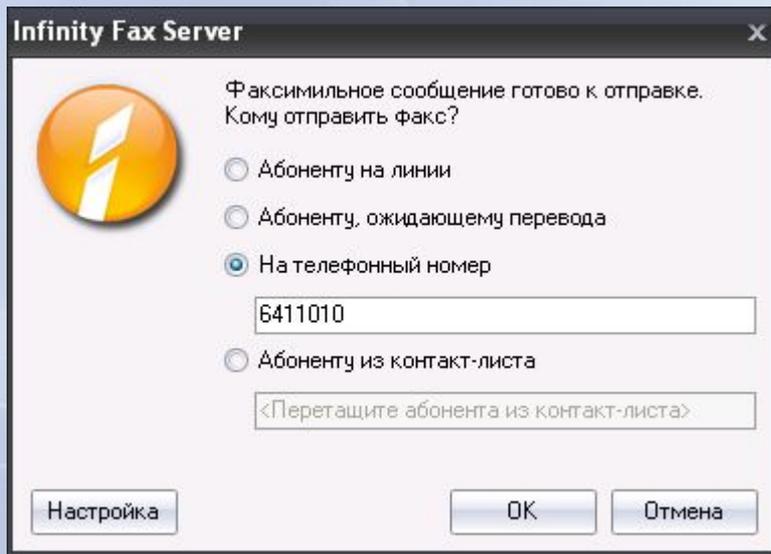
# Работа с вызовами

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 background window is the 'Общее' (General) settings page, which includes sections for 'GSM/SMS Шлюз', 'Настройки оператора связи' (Carrier settings), and 'Настройки COM-порта' (COM port settings). The 'GSM/SMS Шлюз' section has fields for 'Наименование' (Name) with the value 'GSM-MTS-1' and an empty 'Описание' (Description) field. The 'Настройки оператора связи' section includes fields for 'Номер проверки баланса' (Balance check number) with '\*102#', 'Время проверки баланса' (Balance check time) set to '0', a checked 'Подтверждение о доставке' (Delivery confirmation) checkbox, 'Период действия СМС' (SMS validity period) set to 'Дни' (Days), and 'Кол-во' (Quantity) set to '10'. The 'Настройки COM-порта' section includes 'Порт' (Port) set to '4', a checked 'Включен' (Enabled) checkbox, and 'Скорость порта модема' (Modem port speed) set to '115200'. The foreground window is titled 'Отправка SMS-сообщения' (Send SMS message) and features a 'Получатель' (Recipient) field, a large 'Текст' (Text) area, and 'ОК' and 'Отмена' (Cancel) 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 IP-узлы H.323, SIP

Интеллектуальная АТС

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

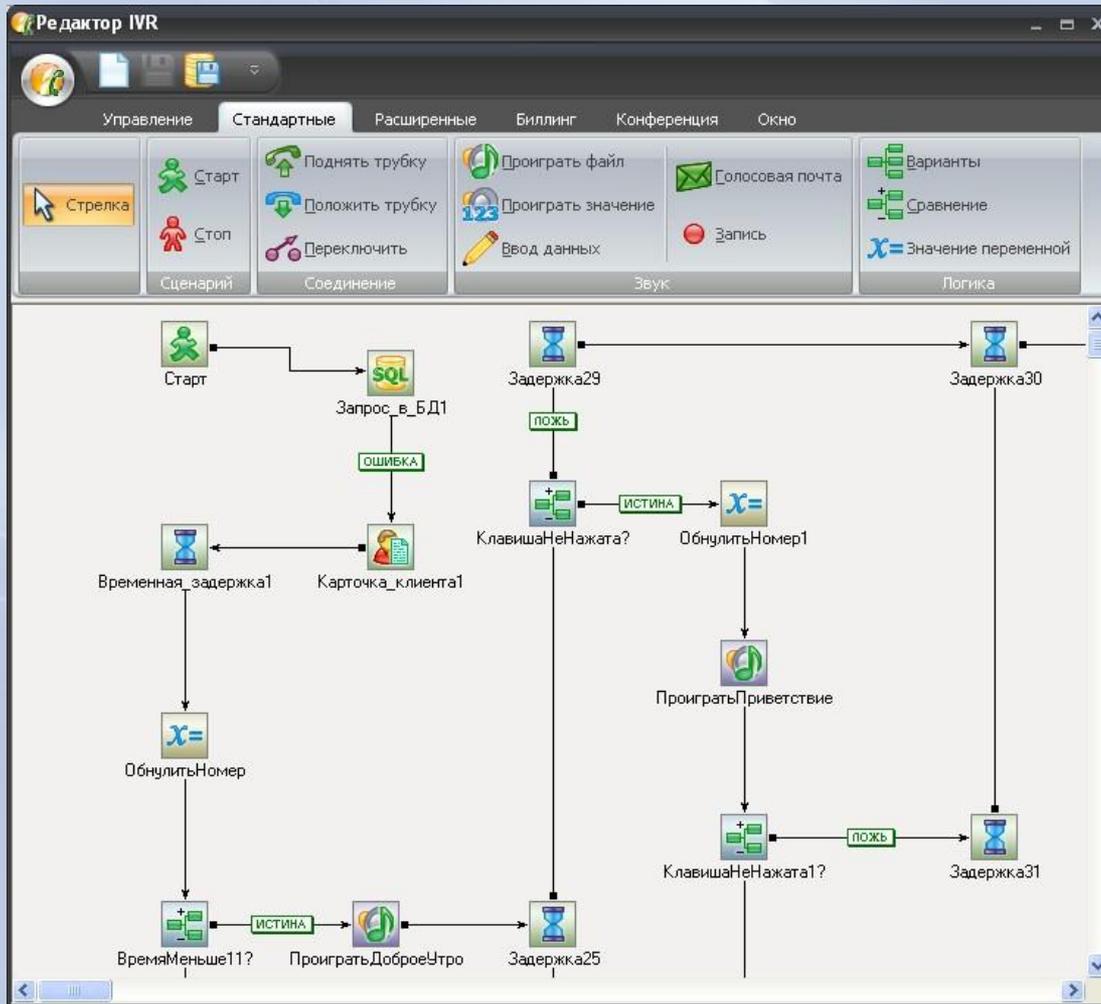
Номерной план (CAPS NUM SCRL INS)

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.

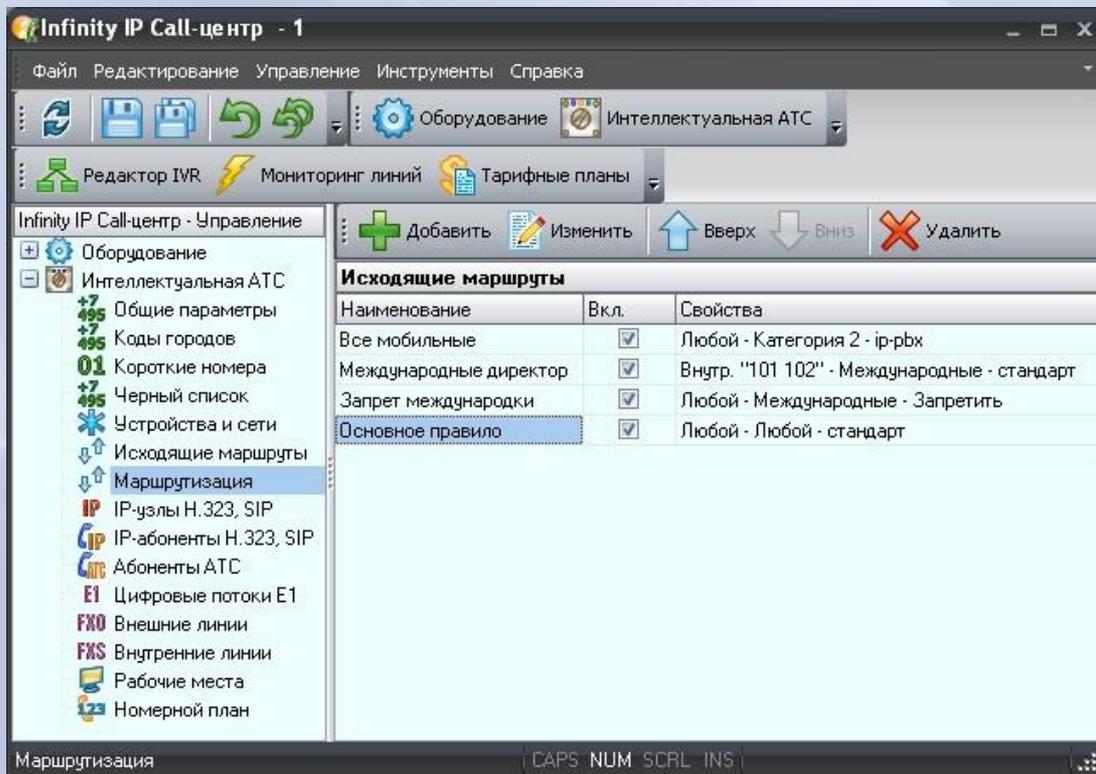
# Голосовое меню (IVR)



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. On the left, there are sections for 'Общие сведения о клиенте' (General client information) and 'Детали запроса клиента' (Client request details). The main area shows client contact information for 'Исаков Олег Владимирович' (Oleg Vladimirovich Isaakov), including phone, email, and address. A 'Статус запроса' (Request status) field is set to 'Выставлен счет' (Invoice issued). Below this, there are fields for 'Воздействие' (Impact) and 'Потенциал сделки' (Deal potential). A 'Выберите статус' (Select status) dialog box is open, showing a hierarchical list of status categories: 'Начальные статусы' (Initial statuses), 'Жизненный цикл сделки' (Deal lifecycle), 'Завершение работ' (Work completion), 'Отказ внешний' (External refusal), and 'Отказ внутренний' (Internal refusal). The 'Жизненный цикл сделки' section is expanded, showing various stages like 'Установлен контакт' (Contact established) and 'Выставлен счет (текущий)' (Invoice issued (current)).

Общие сведения о клиенте

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

Детали запроса клиента

Дата обращения: 02.03.2011  
Цель обращения: хотят обс

Вид деятельности: Компьюте  
Ответственный: Федоров

Сводная информация по за

События | Задачи

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	

Выберите статус

- 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.

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

Статус запроса: Выставлен счет

Воздействие: Выставка 2009  
Потенциал сделки: 0,00 Вероятность успешного завершения: 0,00

теги | Прочие документы | Комментарии

Содержание события
хотят обсудить поставку оборудования
выслал КП
Отложил обсуждение КП
просили выставить КП

Добавить связь | Удал

OK | Записать | Закрыть

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	
Фактический адрес юр.лица	
Адрес доставки	
Визитная карточка	
Телефон юр.лица	
Факс контрагента	
Адрес электронной почты контр...	

**Комментарий**

**Группа**

X

**Свойства**

Вид магазина	
Должник	
Формат магазина	

**Контактное лицо** << >> ▶

**Запрос и событие** << >> ▶

**История контактов** << >> ▶

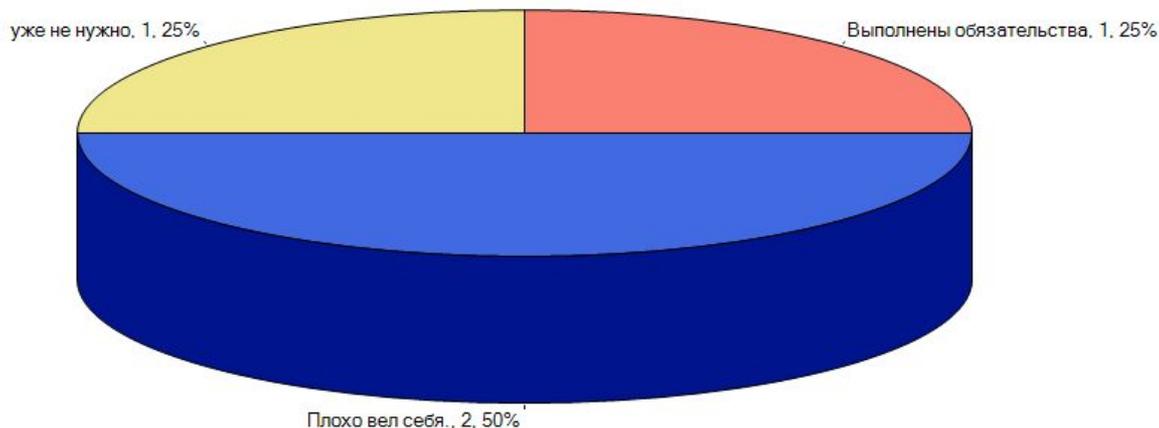
Дата актуальности 21.02.2011 15:35:31. Индекс не актуален!

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

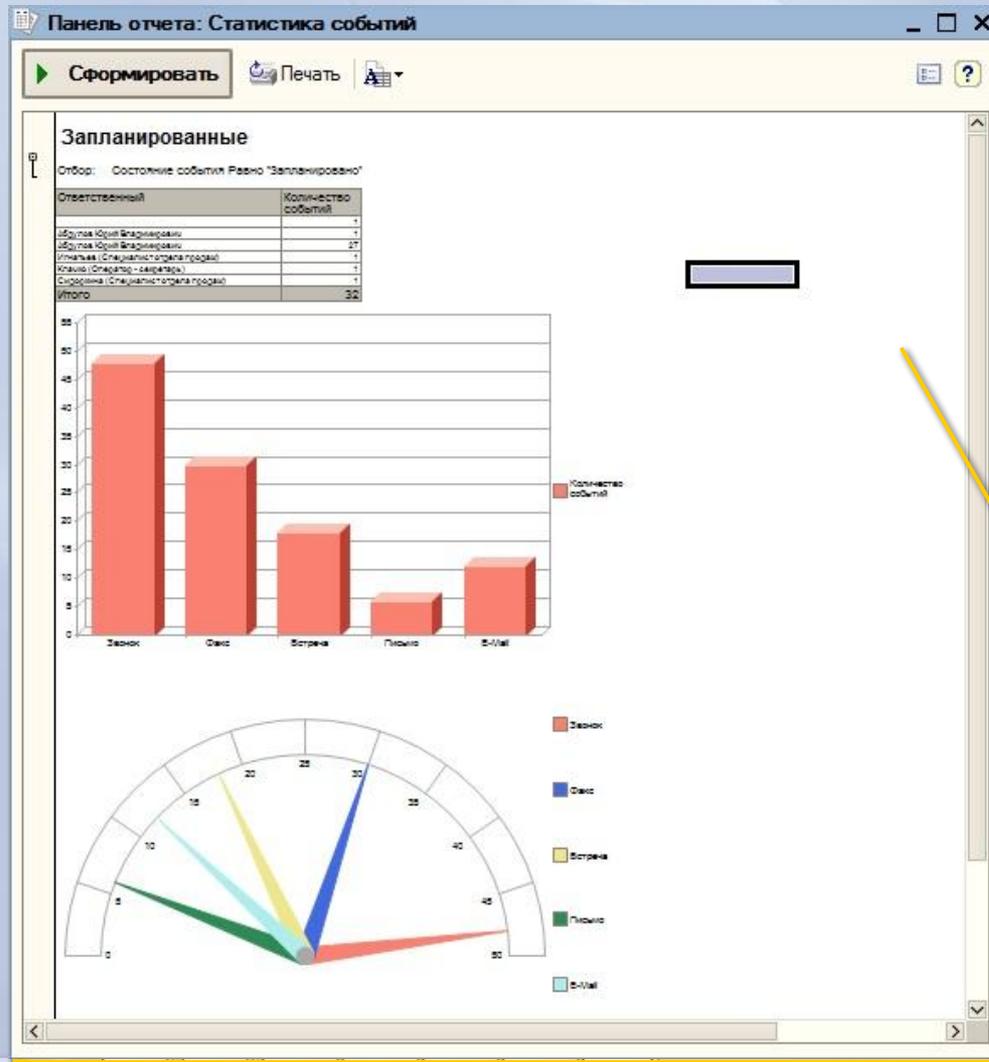
Отчет позволяет понять причины завершения сделок. На каком этапе и по каким причинам клиент перестал с нами сотрудничать

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 BIT CRM 8 + Infinity interface. At the top, there are tabs for 'Рабочий стол' (Main Dashboard) and 'Панель отчетов' (Reports Panel). The main area is divided into several sections: 'Справочники' (Reference Lists) on the left, 'Задачи' (Tasks) in the center, and 'Запросы' (Requests) on the right. A dialog box titled 'Регистрировать звонок?' (Register call?) is open, showing contact details for 'Infinity ID: 123456' and a status 'Запись разговоров не производится' (Recording of conversations is not performed). Below the dialog, there are buttons for 'Зарегистрировать звонок в CRM' (Register call in CRM) and 'Отказ' (Refuse). A radio button is selected for 'Обращение (с выбором запроса)' (Request (with request selection)).

On the right side, there is a 'События' (Events) panel with buttons for 'Новое событие' (New event), 'Список событий' (List of events), and 'Анализ событий (расш.)' (Event analysis (expanded)). Below it is an 'Интерфейсы' (Interfaces) panel with buttons for 'Рабочее место менеджера по продажам' (Sales manager's workspace), 'Поиск данных' (Search data), and 'Обращение клиента' (Customer request).

At the bottom right, there is a 'Обработка Infinity Phone' (Infinity Phone processing) window. It features a numeric keypad (1-9, \*, 0, #), call control buttons (call, end call, transfer, hold), and a list of active calls with status indicators (green for on-site, red for on hold).

Запрос на регистрацию нового звонка в системе

Основной рабочий стол

Панель управления вызовами

# БИТ CRM 8 + Infinity

The screenshot displays the BIT CRM 8 + Infinity interface. The main window is titled "Запрос клиента: Запрос 000000018 от 01.11.2010 23:42:47". It contains a form for client information and request details. Below the form is a "Сводная информация по запросу" section with a table of events. A secondary window titled "Окно истории вызовов" is also visible, showing a list of calls with their status.

**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**

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

**Окно истории вызовов**

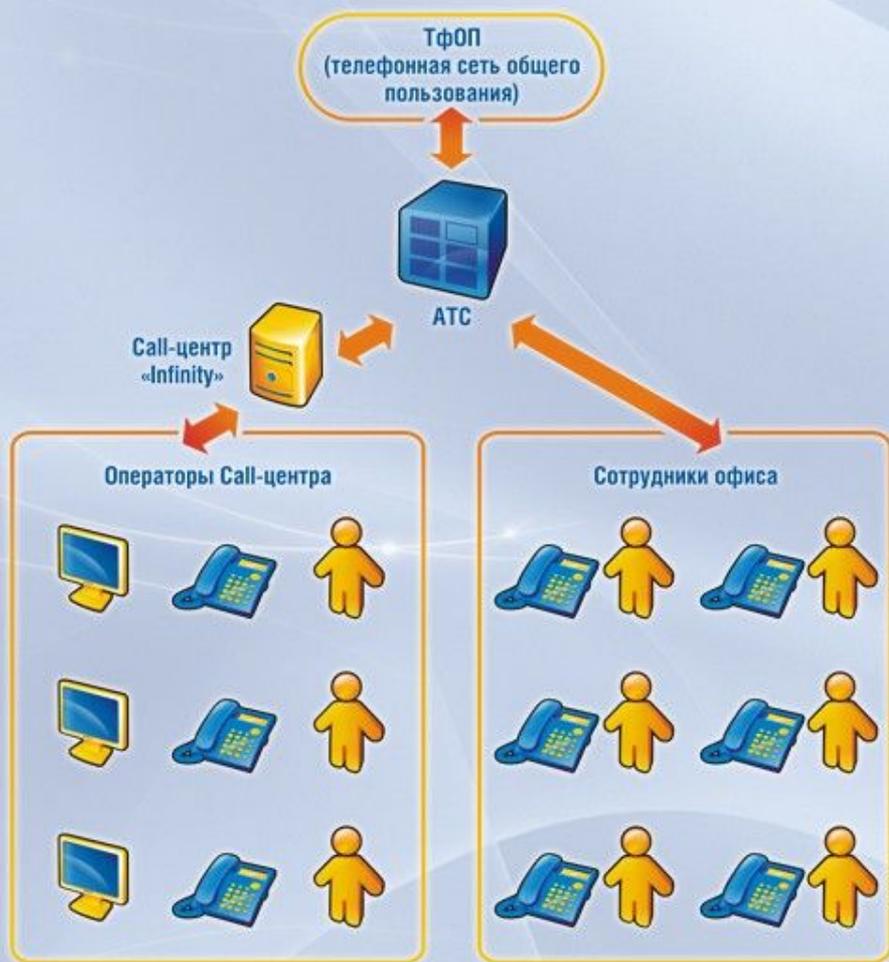
Номер	Статус
47	Обработан
35	Обработан
08	Обработан

Создание документа "событие" сразу по завершению звонка

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

Окно истории вызовов

# 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, удален-  
ные 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](http://www.inteltelecom.ru)**  
E-mail: **[sales@inteltelecom.ru](mailto:sales@inteltelecom.ru)**

Техподдержка:  
**[support@inteltelecom.ru](mailto:support@inteltelecom.ru)**