



infinity
call-center



**ЦЕНТР
ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ
ТЕЛЕФОННЫХ
ВЫЗОВОВ**

 **Деловой Контакт Центр**
www.bkc.su

www.bkc.su
телефон .: 437-67-57

Call-центр - это

Call-центр «Infinity» – это инструмент повышения эффективности и контроля обработки телефонных вызовов

Решаемые задачи:

- Сокращение времени обработки вызова и обеспечение высокого уровня качества
- Сокращение количества потерянных вызовов
- Контроль работы персонала, запись разговоров
- Оповещение большого числа клиентов о различных событиях
- Предоставление необходимых отчетов и информации по первому требованию
- Сохранение инвестиций в ИТ и телекоммуникационную инфраструктуру компании

Infinity - Ваш надежный помощник в решении бизнес-задач!

www.bkc.su

телефон .: 437-67-57



Выгоды от внедрения Call-центра

Для бизнеса

- обеспечение лояльности клиентов за счет повышения качества обслуживания
- круглосуточная доступность компании – ни одного звонка не останется без ответа
- сохранение истории взаимоотношений по каждому клиенту

Для руководителей

- повышение эффективности и контроль за работой персонала
- разбор неоднозначных ситуаций, запись разговоров
- контроль фатальных событий: пропущенные вызовы, длительное ожидание ответа, перегрузка обращений, затянувшиеся звонки и т.п.

Выгоды от внедрения Call-центра

Для ИТ-специалистов

- простота администрирования (русскоязычная документация и качественная техническая поддержка)
- поддержка стандартных протоколов и технологий
- реализованные механизмы обеспечения отказоустойчивости
- территориальная независимость

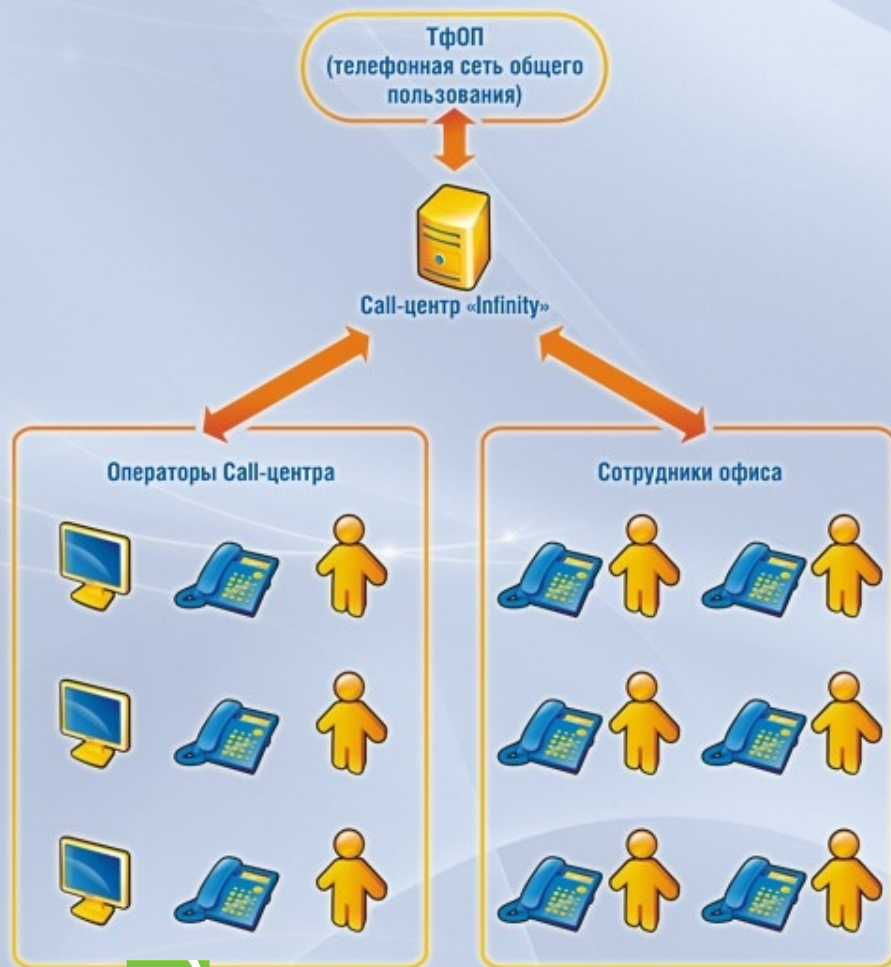
Для сотрудников компании

- автоматизация рутинных операций по обработке вызова
- сокращение времени на поиск актуальной информации
- звонок одним кликом

Как выглядит Call-центр



Call-центр как самостоятельный узел

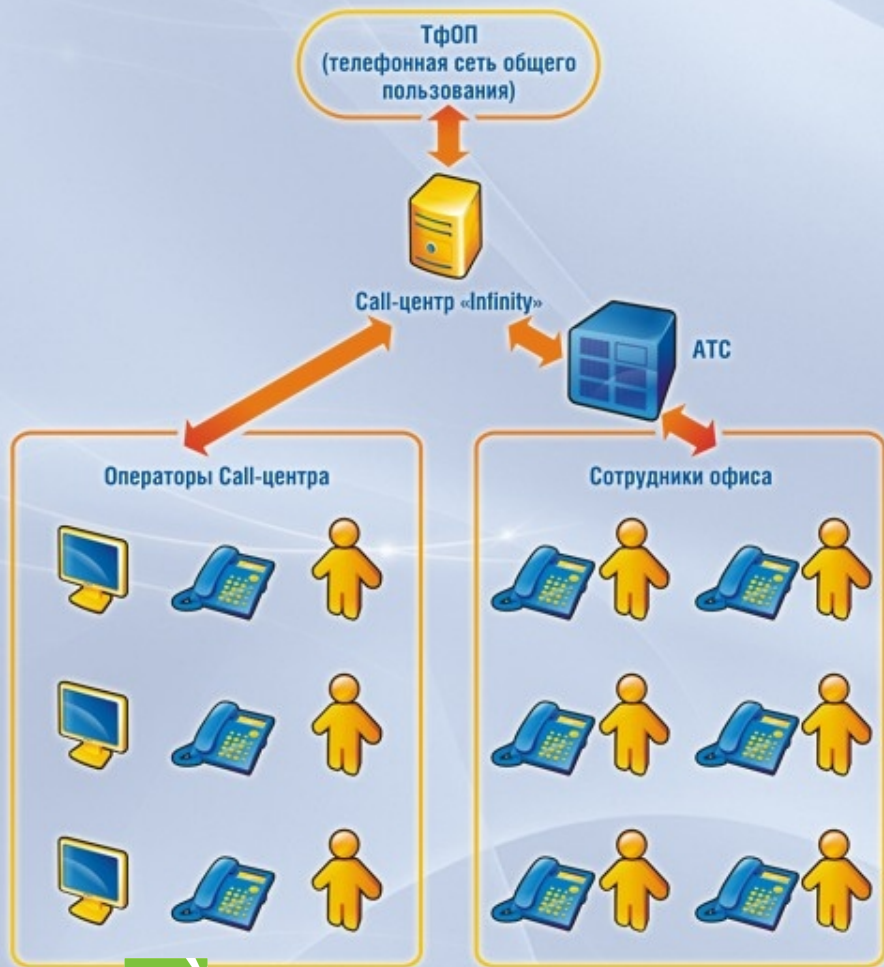


Infinity одновременно выполняет функции Call-центра и интеллектуальной АТС (УАТС).

Всем сотрудникам компании доступны возможности операторов Call-центра.

Компания получает максимальные возможности.

Call-центр перед АТС

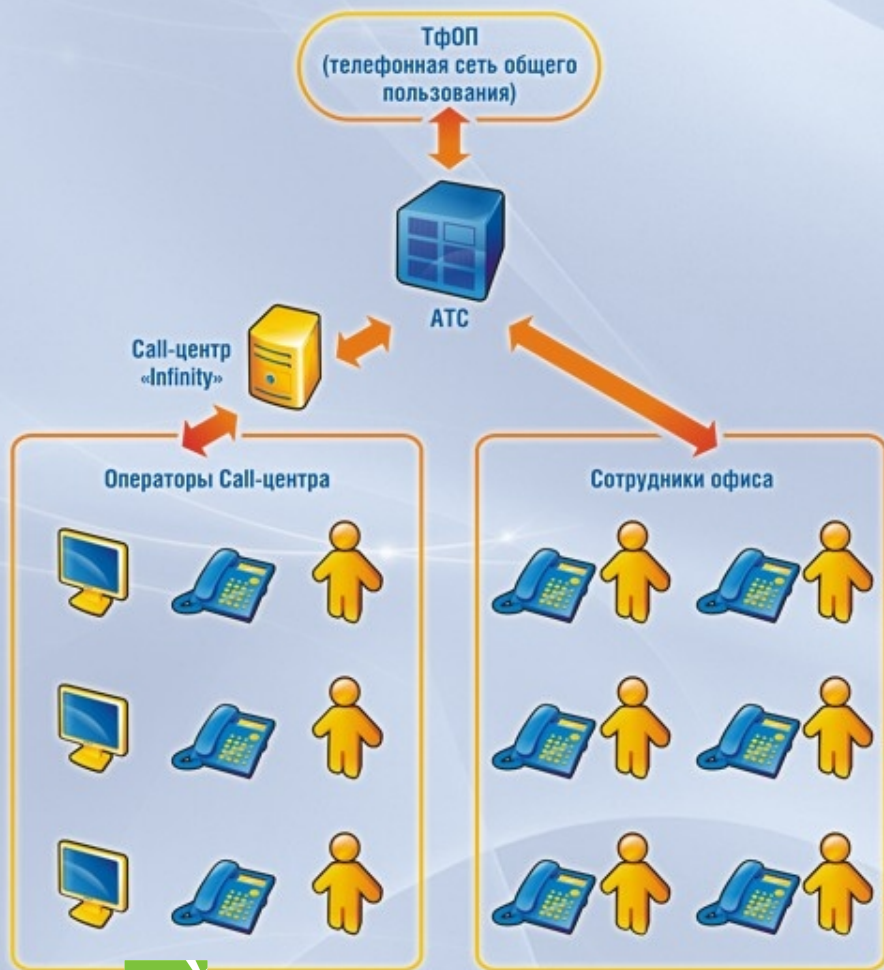


Infinity дополняет АТС
новыми возможностями.

Операторы подключаются
напрямую к call-центру и
получают максимальные
возможности.

Сотрудники офиса
подключены к АТС, при этом
все звонки проходят через
сервер Infinity.

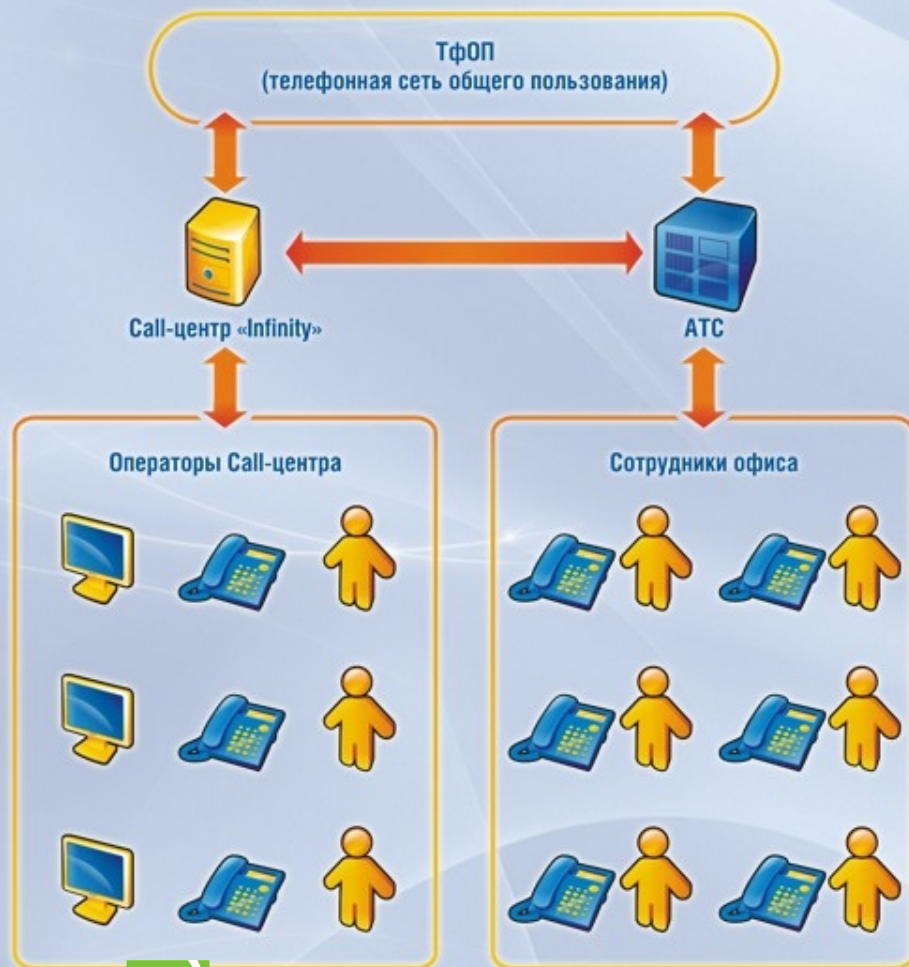
Call-центр после АТС



Применяется при организации малых и экономичных Call-центров.

Функциональная мощь Call-центра доступна только операторам, подключенным к серверу Call-центра Infinity.

Call-центр параллельно АТС



Сервер телефонии и АТС работают независимо друг от друга.

Работоспособность Call-центра не зависит от состояния АТС. Связь абонентов АТС и Call-центра осуществляется по дополнительным соединительным линиям.

Основные возможности Call-центра

- Поддержка VoIP
- Голосовое меню (IVR)
- Очередь ожидания
- Исходящие кампании
- Входящие кампании
- Голосовая почта
- Запись разговоров
- Маршрутизация
- Карточка клиента
- Статистика
- Оповещение
- Управление звонками
- Масштабируемость
- Связь офисов
- Правила исходящих звонков и маршрутизация
- Интеграция
- Управление ресурсами
- Сценарии диалога
- Статус оператора
- Контрольные события
- Тарификация
- Мониторинг и динамика
- Подключение к разговору в реальном времени
- Мультимедийность **NEW!**
(возможность обработки факсов, SMS сообщений, ICQ переписки и e-mail)

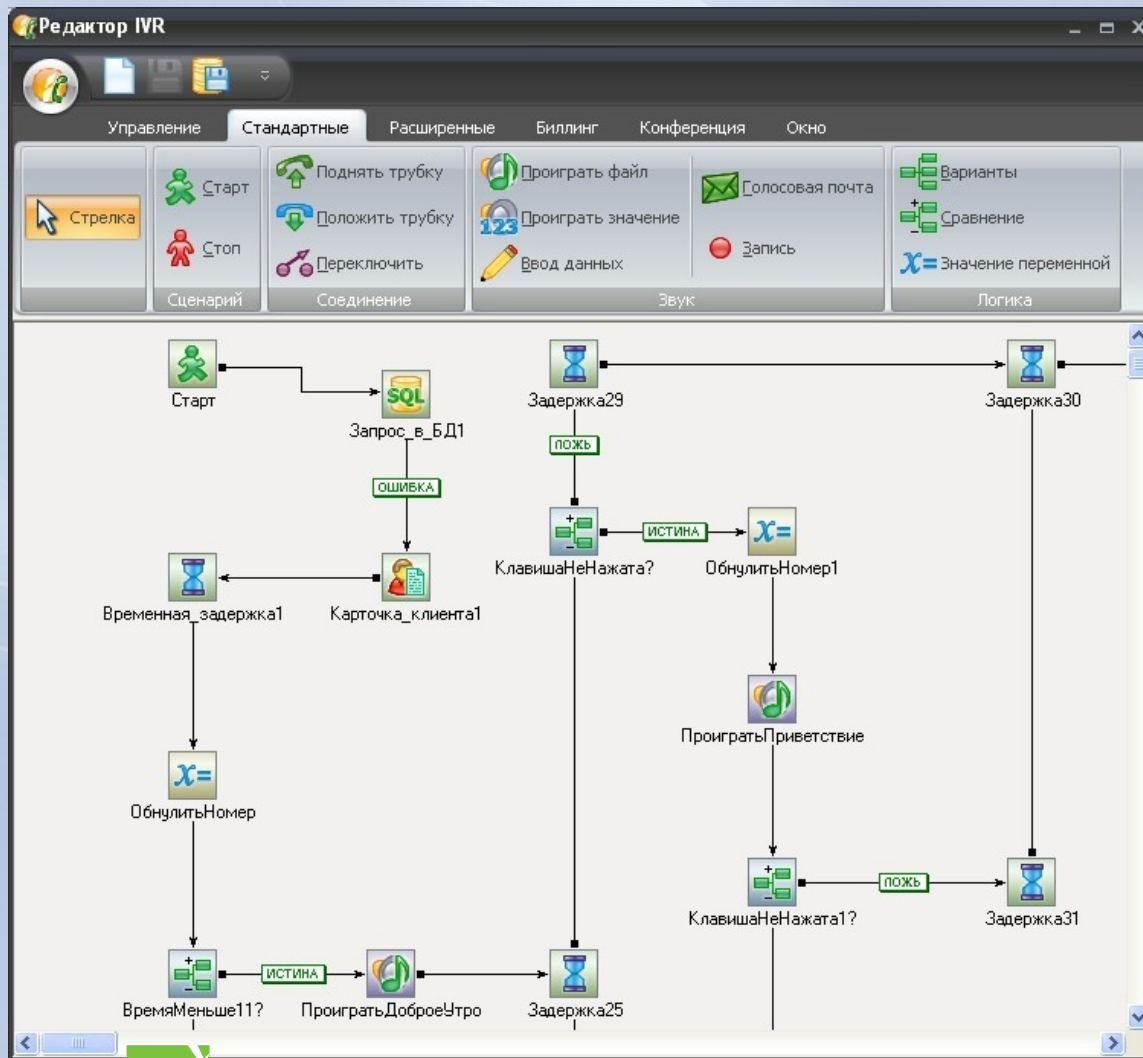
Поддержка VoIP (SIP, H.323)

Возможность подключения операторов к серверу телефонии по IP-сети. Поддержка VoIP (Voice-over-IP - передача голоса по IP-сети) позволяет сократить количество телекоммуникационного оборудования, что существенно снижает риски физического выхода оборудования из строя, его морального устаревания, а также значительно уменьшает стоимость решения в целом.

Поддержка VoIP – необходимое требование при построении Call-центра. При организации операторских рабочих мест внутри компании, технология VoIP удобна, а в случае подключения территориально удаленных филиалов, она просто незаменима.

Также технология VoIP может быть полезна при подключении городских линий. В этом случае оборудование не требуется, что существенно снижает стоимость call-центра.

Голосовое меню (IVR)



Встроенная справочно-информационная служба поможет обслужить часть клиентов, которые позвонили в компанию по типовым вопросам, в автоматическом режиме.

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.

Очередь ожидания



Call-центр Infinity позволит удержать клиентов на линии в то время, когда все сотрудники заняты. Если звонит VIP-клиент, он переключается на персонального менеджера как можно быстрее.

Оператор видит, сколько клиентов находится в очереди и может управлять ею. Супервизор получает общий мониторинг очередей, а также полную статистику очередей за указанный период.

Исходящие кампании

В задачи, которые выполняет практически любая компания, входит обзвон клиентов с целью доведения до них какой-либо коммерческой информации, проведение актуализации базы клиентов и прочие задачи. Данные мероприятия именуются «исходящими кампаниями» (outbound).

Модуль исходящих компаний позволит:

- В автоматическом режиме произвести обзвон большого количества клиентов.
- В процессе обзвона вывести оператору форму для заполнения результата с подсказками.
- Получить результат проведения обзвона с детализацией переговоров.

Модуль исходящих кампаний Call-центра Infinity может быть интересен как корпоративным, так и аутсорсинговым Call-центрам. Уникальность модуля заключается в том, что при большом количестве возможностей, администрирование модуля покажется простой задачей, не требующей содержания дополнительного технического специалиста. Всплывающие подсказки помогут быстро разобраться с тонкостями большого количества настроек.

При создании исходящих кампаний в Call-центре Infinity был учтен опыт мировых лидеров производителей Call-центров, а также опыт действующих Call-центров как в корпоративном сегменте, так и в сегменте аутсорсинговых Call-центров.

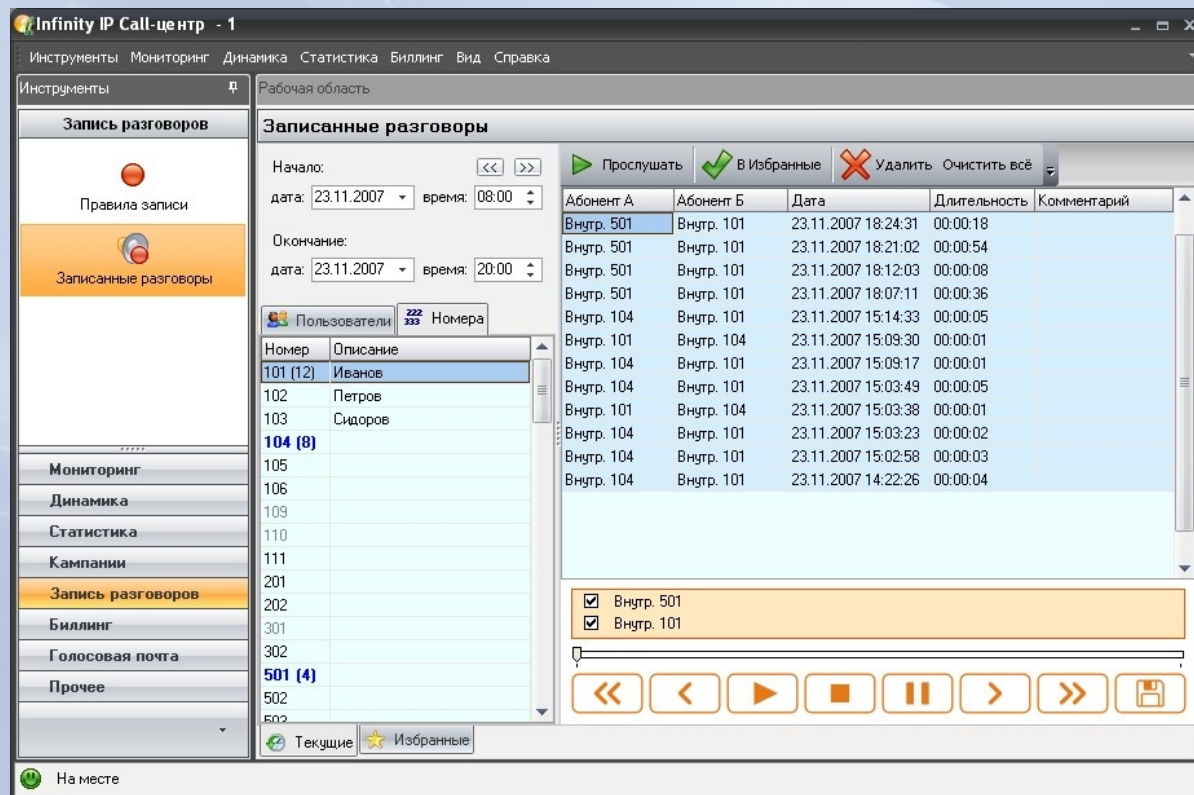
Входящие кампании

Модуль входящих кампаний позволит решать вопросы сбора информации о клиентах, позвонивших в компанию.

Как правило, входящая кампания выглядит следующим образом:

- Руководитель производит сегментацию клиентов. Например, есть клиенты, которые интересуются стиральными машинами, и есть клиенты, которых интересуют телевизоры. Или проводится акция, в контексте которой работает «горячая» телефонная линия.
- Руководитель создает входящие кампании в Call-центре Infinity.
- При входящем звонке система может определить, к какой кампании относится данный клиент по номеру, на который он позвонил, либо по АОНу. Если клиент не идентифицирован, то у оператора есть возможность выбрать входящую кампанию вручную.
- Оператору выводится карточка позвонившего клиента, в которую он вносит результат диалога. Карточка может быть заполнена первичной информацией, далее оператор может перевести звонок на другого специалиста одновременно с переводом карточки клиента.
- Руководитель получает результаты проведения кампаний. Возможны обобщенные и детализированные отчеты с записанными разговорами.

Запись разговоров



Ведение истории взаимоотношений с контрагентами в виде записанных разговоров с возможностью привязки к информационной системе.

Гибкие правила настроек позволят записать разговоры только определенных сотрудников. Также возможно включение записи, если совершен звонок конкурентам.

Голосовая почта

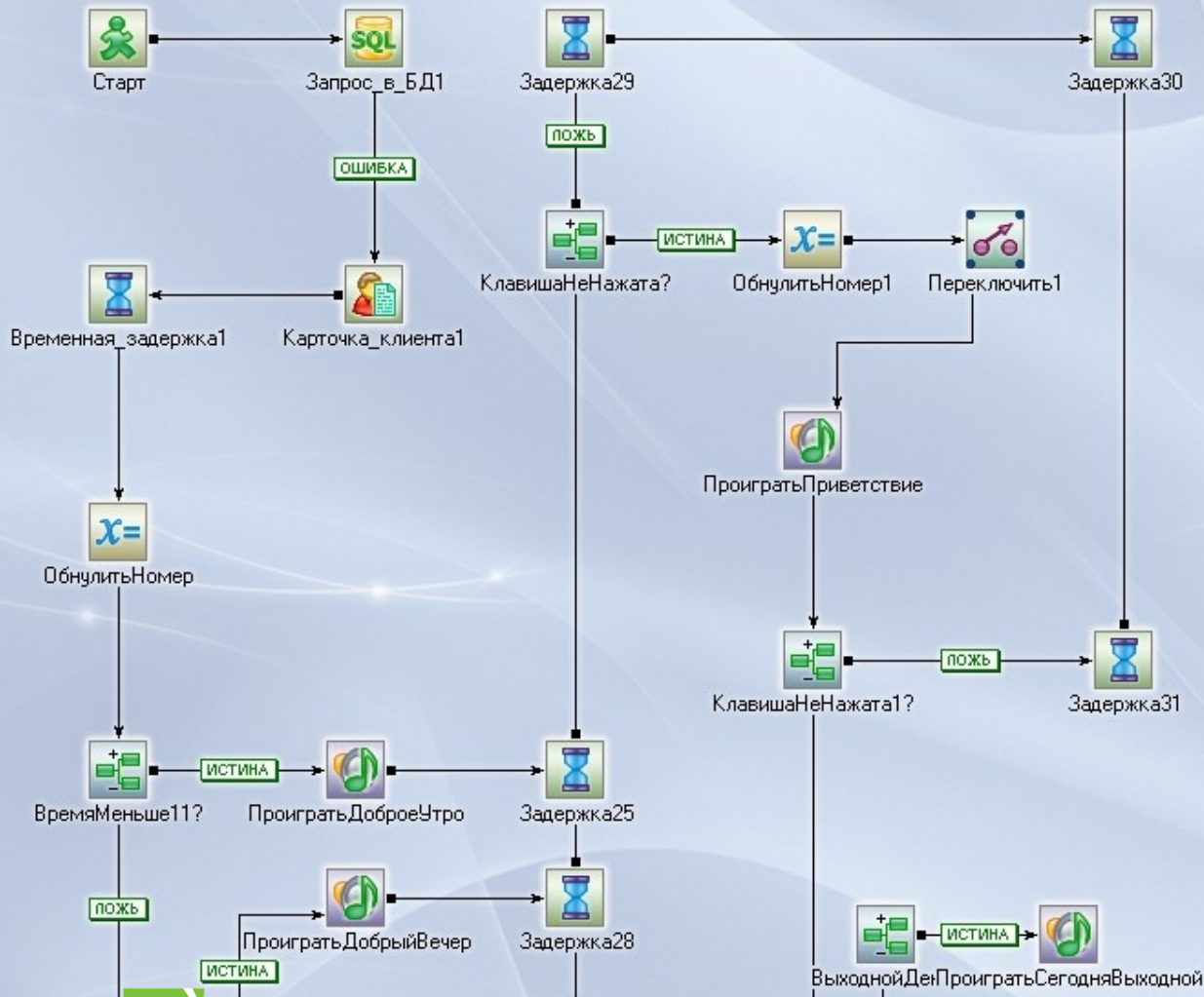
Если все сотрудники компании заняты, либо клиент позвонил в нерабочее время, ему может быть предложено оставить голосовое сообщение либо заявку на обратный звонок. Голосовое сообщение может быть оставлено как персональному менеджеру, так и компании в целом. Голосовые сообщения, адресованные компании,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

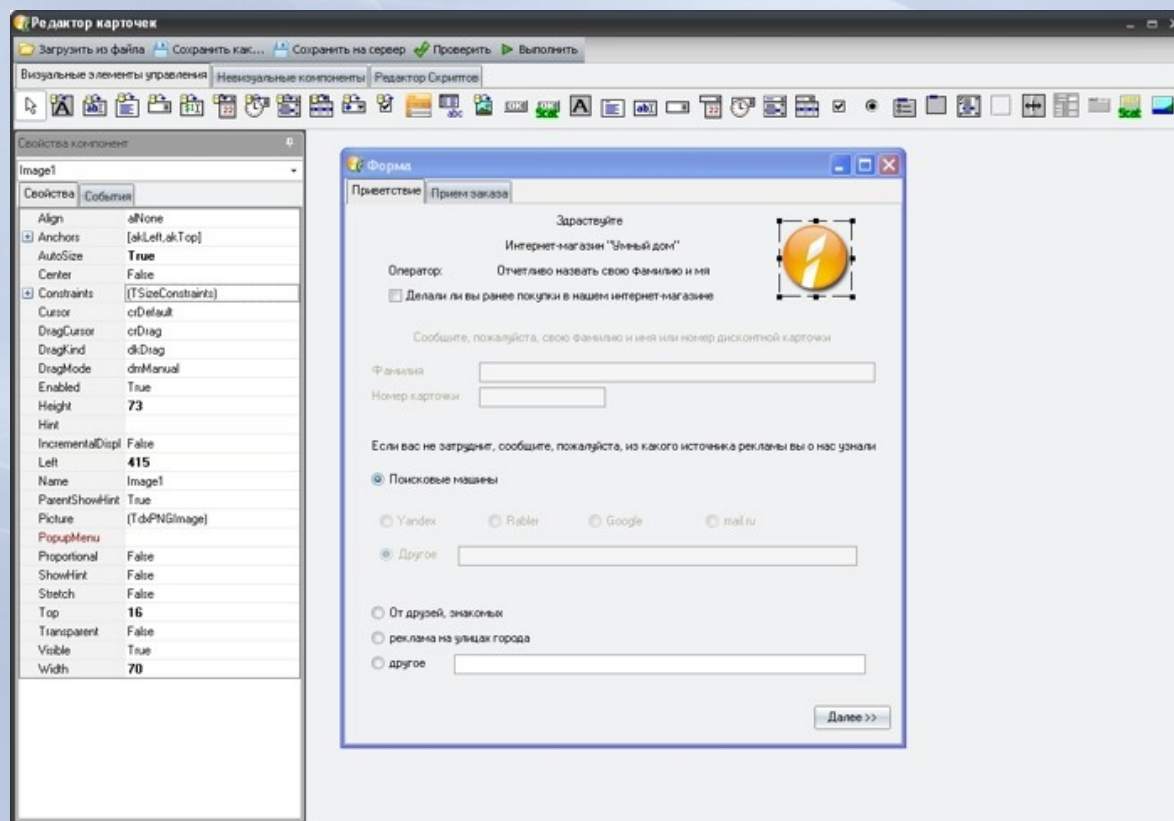
Маршрутизация



Гибкая настройка правил
распределения
телефонных вызовов,
переключение на
персонального менеджера,
перевод звонков на
мобильный номер.

Интеллектуальная маршрутизация позволит исключить многочисленные переключения между службами и сотрудниками компании, повысить качество обслуживания клиентов, а также степень их лояльности. Компания сможет организовать единую точку входа для клиентов.

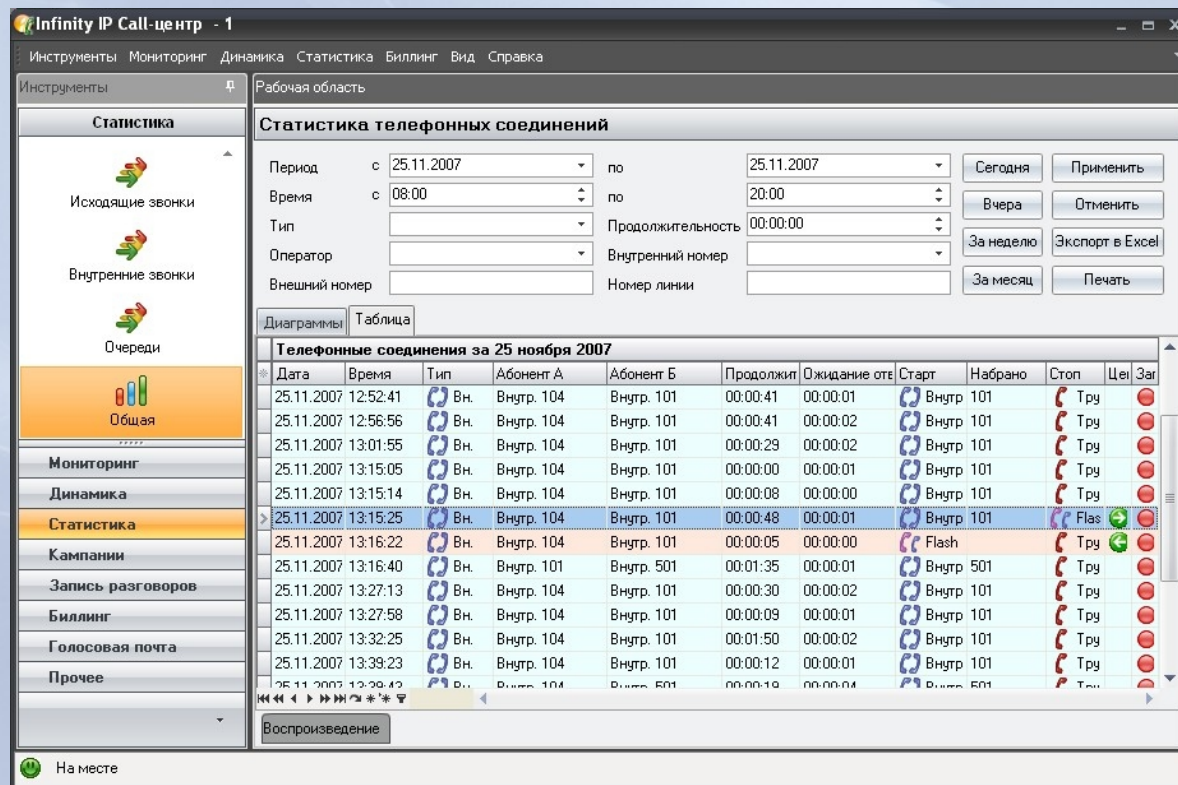
Карточка клиента



При звонке у оператора отображается карточка клиента где указана вся требуемая информация по нему (белые/черные списки, VIP-клиенты, задолженность и др.).

В процессе разговора оператор может вносить информацию в карточку клиента. При переводе звонка на другого специалиста карточка переводится вместе со звонком.

Модуль статистики и безопасности



Система аналитических отчетов и диаграмм о принятых и совершенных звонках в различных разрезах времени, по сотрудникам, по типам звонков, а также об активности компании в целом. Мощные механизмы поиска позволят руководителю быстро найти нужный разговор.

Автоматическое оповещение

Модуль оповещения позволит в автоматическом режиме обзвонить большое количество клиентов и довести до них какую-либо информацию.

Infinity поможет привлечь максимальное количество клиентов при планировании семинаров, выставок и прочих акциях компании. Однако не стоит воспринимать Infinity как простой автомат, который дозванивается до клиента и воспроизводит стандартный звуковой ролик. Контактируя с клиентом, система может предоставить персональные данные в денежном или числовом формате. Данные могут быть извлечены из корпоративной базы данных. Если клиенту потребуется контакт с "живым" оператором, то система легко справится с такой задачей.

Гибкость настроек модуля автоматического оповещения позволит:

- Указать временной интервал для проведения оповещения.
- Занять строго указанное количество линий. Тем самым, компания будет всегда доступной.
- Произвести импорт списка абонентов из Excel.
- Получить отчет о проделанной работе.

Infinity поможет разгрузить менеджеров, исключить человеческий фактор, минимизировать рутинные операции.

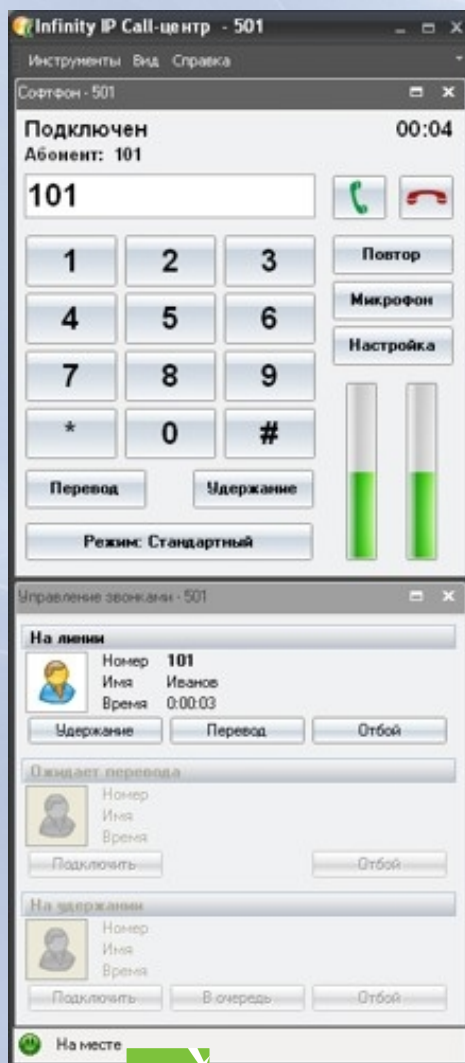
www.bkc.su

телефон .: 437-67-57

21



Прием и совершение звонков

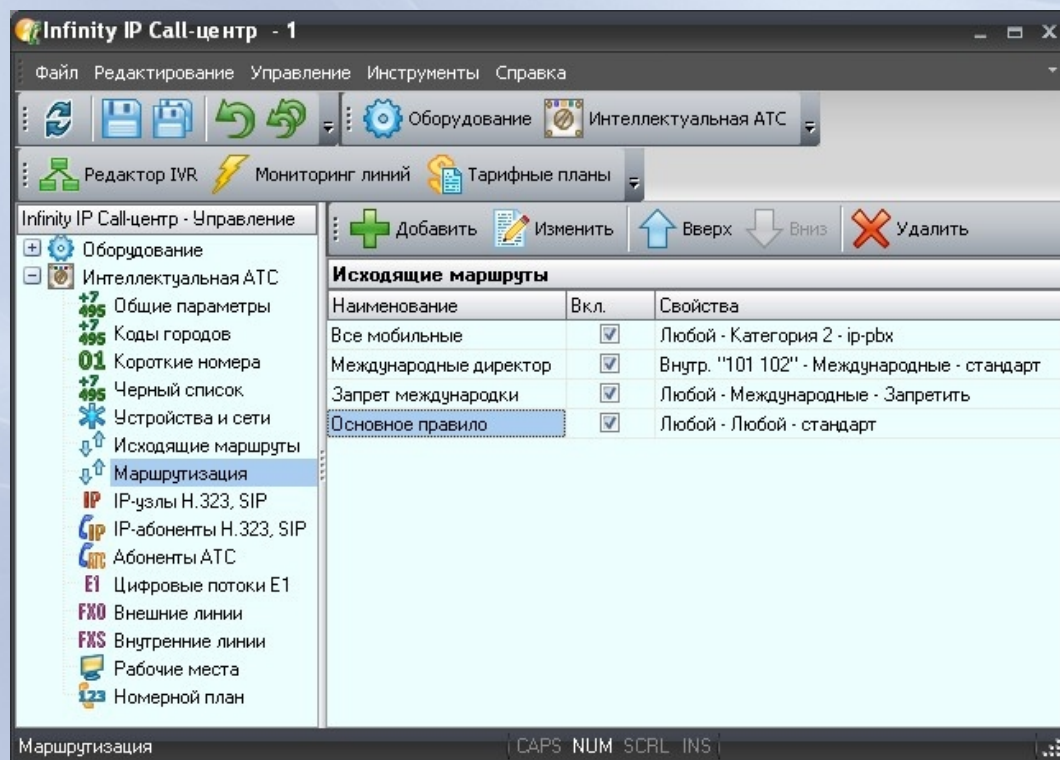


Infinity предоставит каждому сотруднику удобный интерфейс по приему и совершению звонков. Совершить звонок теперь можно одним кликом! Infinity возьмет на себя все проблемы с недоступностью или занятостью номера. Сотрудник компании сможет составить список клиентов и запустить последовательный дозвон по нему. Удобная информационная панель сотрудников исключит перевод звонка на занятого менеджера. Если сотрудник ушел на обед, то клиенты не услышат длинных гудков, прием вызовов можно направить на резервного менеджера.

Предоставление информации о клиенте при звонке станет выгодным дополнением к операциям по приему, переводу звонков.

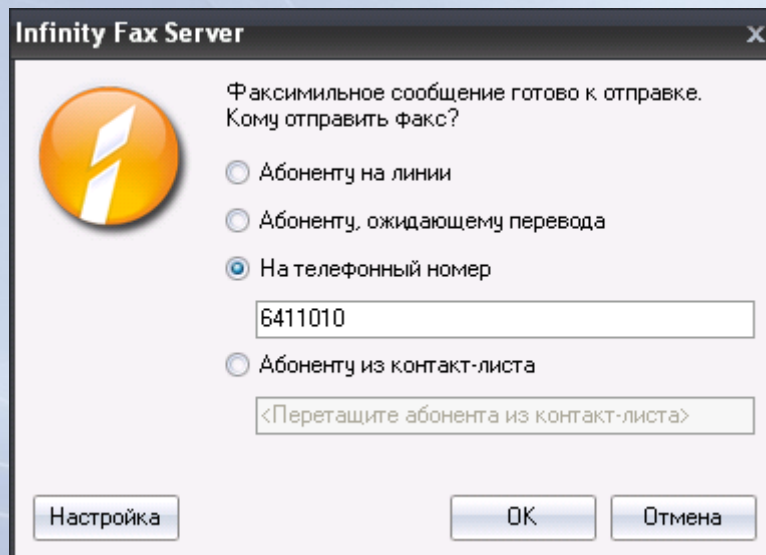
С Infinity компания работает более эффективно, Infinity экономит время каждого сотрудника, а значит экономит Ваши деньги. Infinity всегда знает, сколько работал каждый сотрудник и по какой причине были перерывы в работе.

Правила исходящих звонков. Маршрутизация



Настройка ограничений на междугородные, международные звонки для всей компании, а также индивидуально по каждому сотруднику. Любые варианты и комбинации правил. 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 междугородных звонков. Как следствие, **экономия денежных средств.**

Факс-сервер



- 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.

- Автоматическая рассылка факсов большому числу контрагентов.

Дополнительное оборудование не требуется

SMS-сервер

Свойства GSM/SMS шлюза "ш1"

Общее

GSM/SMS Шлюз

Наименование: GSM-MTS-1

Описание:

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

Биты данных: 4

Столовые биты: 1

Четность: Even

RTS флаги: RTSEnabled

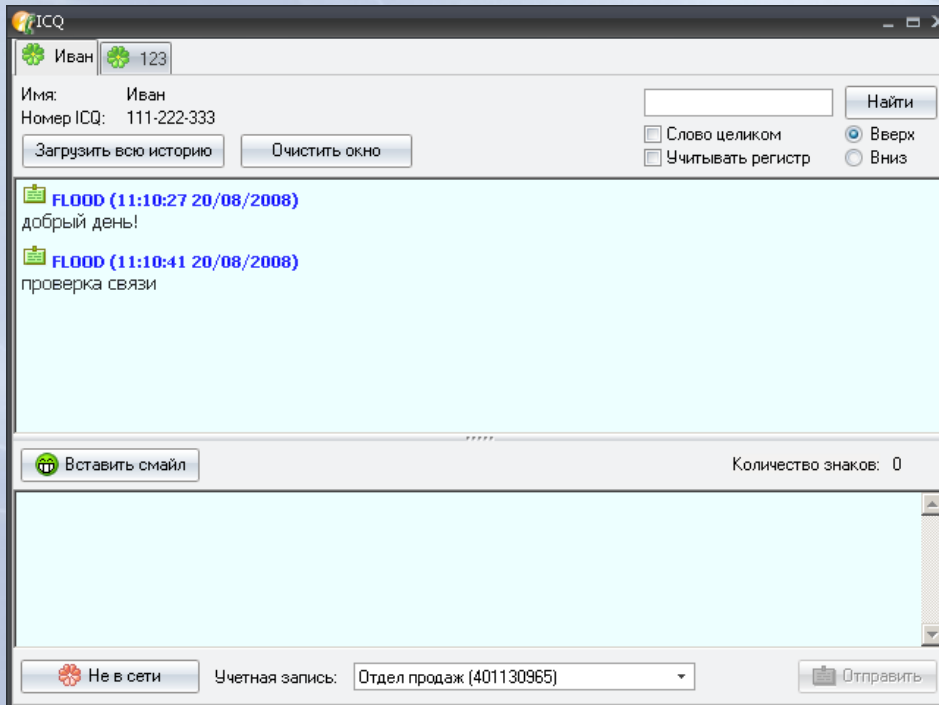
DTR Settings: DTREnabled

Управление потоком: RtsCts

Применить Отмена

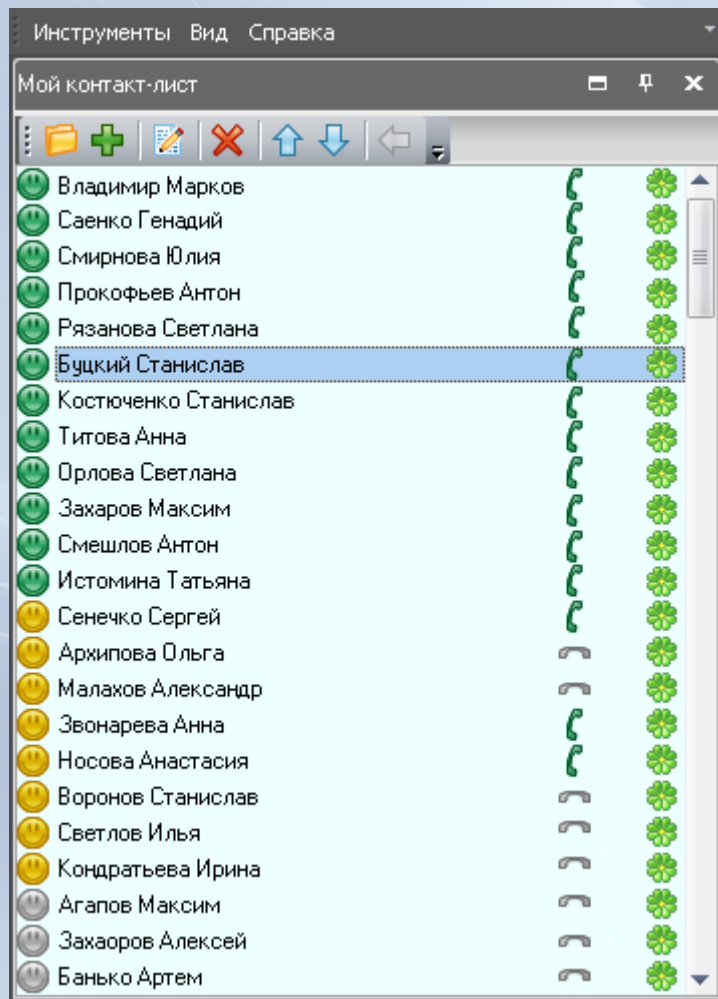
- Рассылка SMS-сообщений большому количеству контрагентом.
- Автоматическая отправка SMS-сообщения после наступления заданного события.
- Возможность ручной отправки SMS-сообщений сотрудниками компании на основе выданных привилегий.

ICQ-сервер



- Единая точка входа в компанию. Единый ICQ номер компании. Сообщения распределяются на основе встроенной маршрутизации.
- Полный контроль ICQ канала компании.
- Автоматическая отправка ICQ-сообщений при наступлении заданного события.
- Автоматическая рассылка ICQ-сообщений большому числу контрагентов.
- Автономный ICQ сервер. Даже при отсутствии Internet специалисты смогут обмениваться сообщениями внутри компании.

Контакт листы

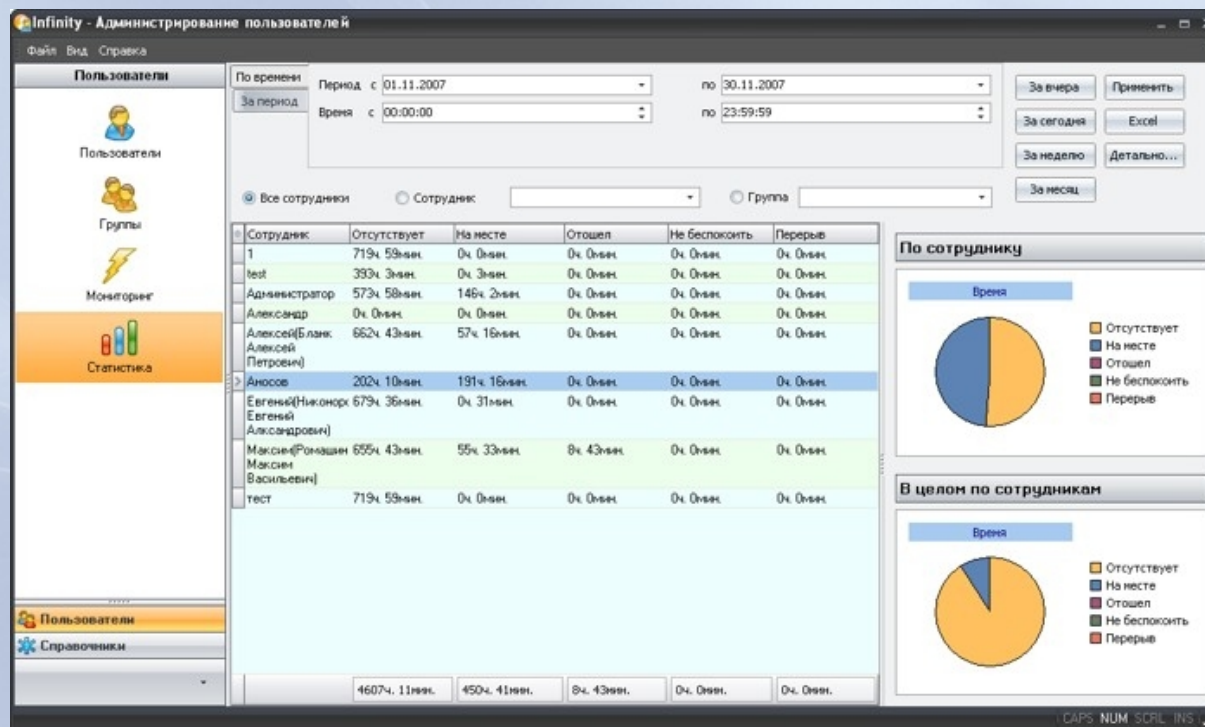


- Возможность ведения базы контрагентов.
- Для совершения контакта сотрудник компании выбирается удобный для него способ взаимодействия (телефонный звонок, ICQ-сообщение, FAX, SMS, E-Mail).
- Проведение массовых рассылок по контакт листам.

Управление ресурсами

Ведение статистики по фактической загрузке операторов. Система отчетов и аналитических диаграмм обеспечит руководителю прозрачность в работе операторов.

Различные фильтры и отчеты позволяют руководителю понять, в каких проектах участвовал специалист, сколько оператор наработал человеко-часов, причины его отсутствия и т.д. Отчеты строятся также и по группам операторов.



Сценарии диалога

Форма

Приветствие Прием заказа

Здравствуйте

Интернет-магазин "Умный дом"

Оператор: Отчетливо назвать свою фамилию и имя

☐ Делали ли вы ранее покупки в нашем интернет-магазине

Сообщите, пожалуйста, свою фамилию и имя или номер дисконтной карточки

Фамилия

Номер карточки

Если вас не затруднит, сообщите, пожалуйста, из какого источника рекламы вы о нас узнали

☒ Поисковые машины

☐ Yandex ☐ Rabler ☐ Google ☐ mail.ru

☒ Другое

☐ От друзей, знакомых

☐ реклама на улицах города

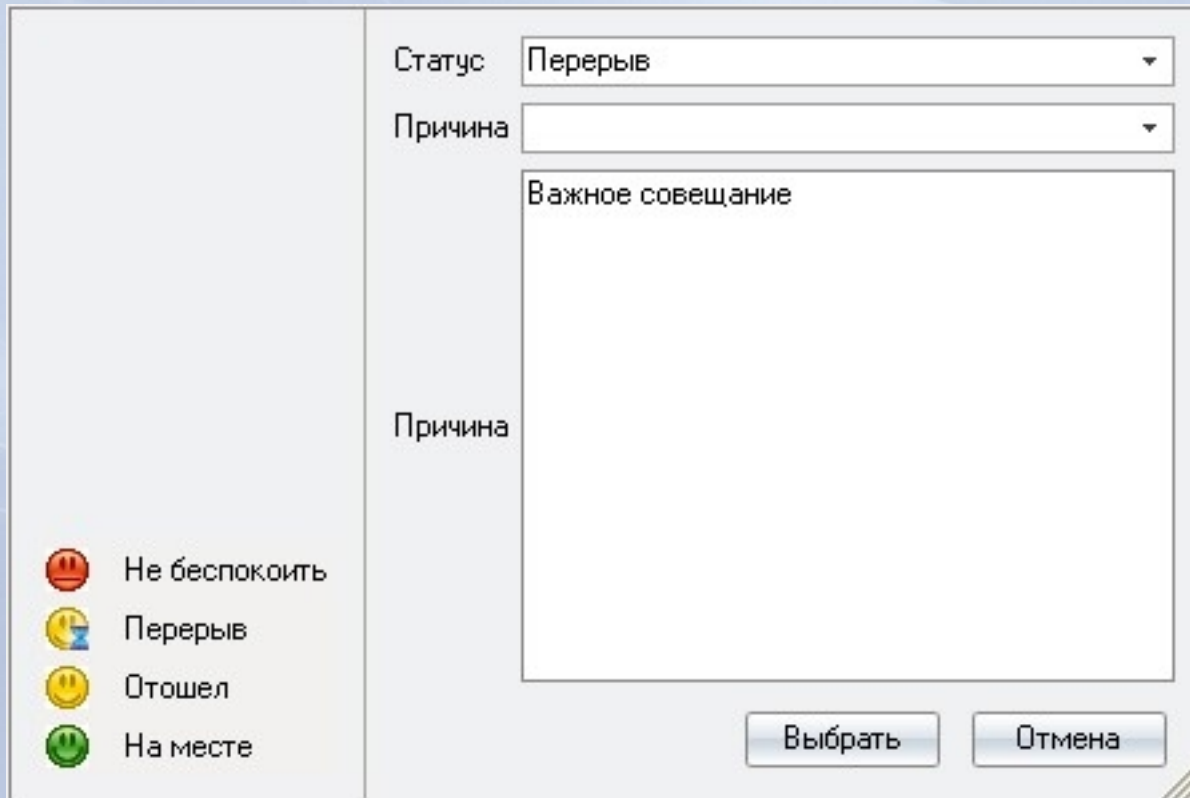
☐ другое

Далее >>

В процессе диалога оператору может быть предложен сценарий диалога с клиентом. В зависимости от ответа выводится подсказка. Результатом работы сценария может быть, например, отправка коммерческого предложения клиенту или задание внешней бухгалтерской системе выставить счет. Можно построить статистику по часто задаваемым вопросам.

В визуальном редакторе можно построить сценарии практически любой сложности с возможностью написания скриптов на языке Visual Basic. Результаты диалога можно сохранить в карточку клиента, а также использовать для построения аналитических отчетов.

Статус оператора



The dialog box is titled 'Статус оператора' (Operator Status). It contains a 'Статус' (Status) dropdown menu with 'Перерыв' (Break) selected. Below it is a 'Причина' (Reason) dropdown menu, also with 'Перерыв' selected. A large text area labeled 'Причина' contains the text 'Важное совещание' (Important meeting). At the bottom left, there are four status options with corresponding icons: 'Не беспокоить' (Do not disturb) with a red sad face, 'Перерыв' (Break) with a yellow face and a blue break symbol, 'Отошел' (Went away) with a yellow smiley face, and 'На месте' (On site) with a green smiley face. At the bottom right, there are two buttons: 'Выбрать' (Select) and 'Отмена' (Cancel).

Статус	Причина
Перерыв	Важное совещание

Причина

Выбрать Отмена

Не беспокоить
Перерыв
Отошел
На месте

В случае отсутствия по какой-либо причине, оператор может выставить соответствующий статус, при этом звонки будут распределяться на резервных операторов. Предусмотрена возможность определения индивидуальных статусов. Оператор может внести причину своего отсутствия, а также указать, чтобы во время его отсутствия звонки переводились на мобильный телефон. Причины отсутствия операторов доступны руководителю.

Контрольные события

Система контроля за работой Call-центра Infinity позволит супервизору получить информацию об отклонениях от нормальной работы комплекса.

Системой могут быть зафиксированы следующие недопустимые события:

- Пропущенные вызовы
- Долгое поднятие трубки оператором
- Слишком длительные переговоры по межгороду
- Перегрузка городских линий (поступает слишком много звонков)
- Очередь ожидания превышает допустимую длину

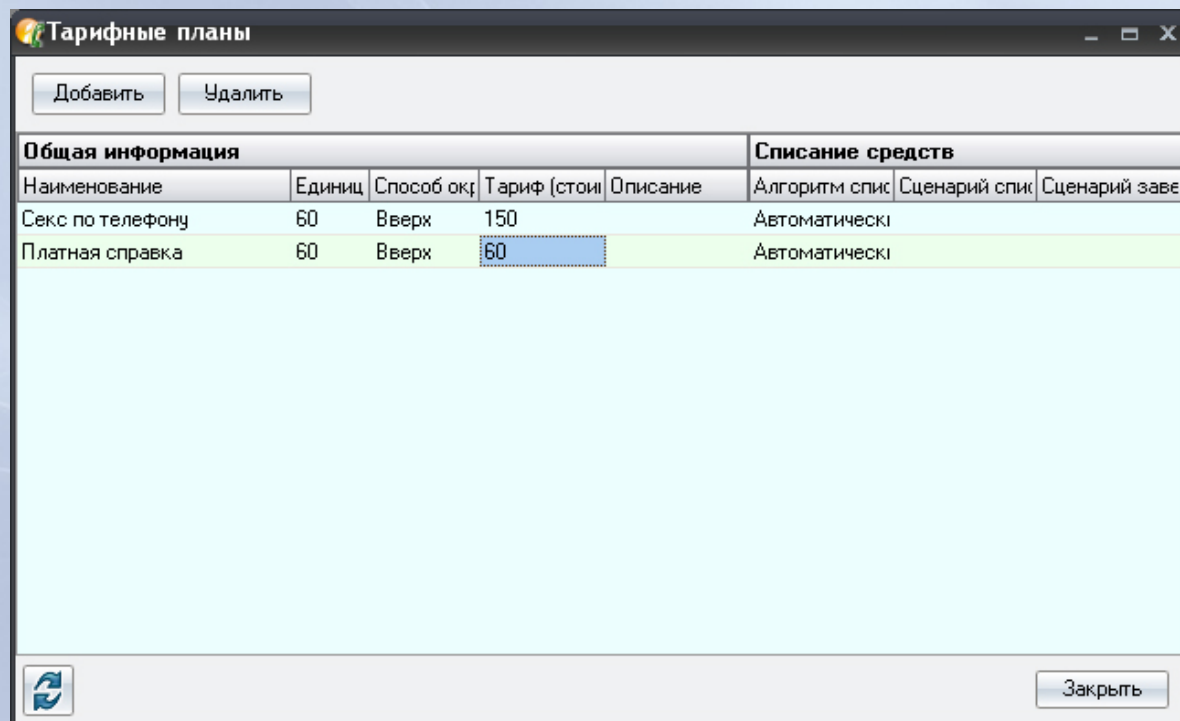
Система контроля качества позволит предупредить наступление фатальных событий, поможет руководителю проанализировать частоту и динамику возникновения критических ситуаций.

При наступлении критических событий руководитель получает уведомление. Информация по критическим событиям доступна в журнале отчетов.

Тарификация и биллинг

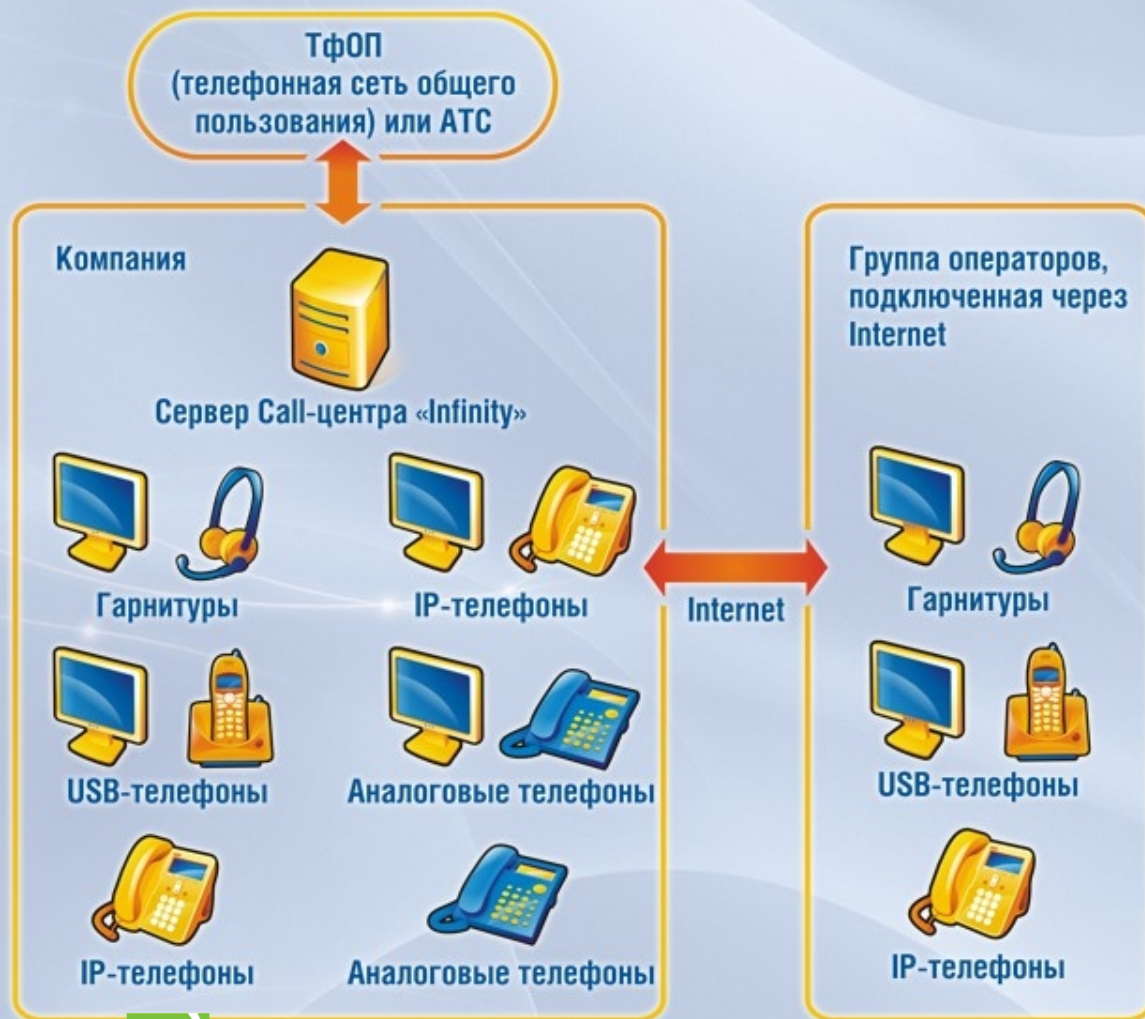
Модуль тарификации и биллинга позволит: вести учет времени телефонных соединений, вести базу данных карт предоплаты, автоматически прерывать соединение при нулевом балансе, получать различные отчеты о времени соединений.

Модуль в первую очередь может быть полезен операторам мобильного контента и операторам связи. Система карт предоплаты позволит не зависеть от услуг оператора связи по биллингу и сбору денежных средств.



Общая информация					Списание средств		
Наименование	Единиц	Способ окр	Тариф (стоим)	Описание	Алгоритм спис	Сценарий спис	Сценарий заве
Секс по телефону	60	Вверх	150		Автоматически		
Платная справка	60	Вверх	60		Автоматически		

Архитектура



Для выполнения задач по обработке телефонных звонков на сервер устанавливается плата компьютерной телефонии и специальное программное обеспечение Infinity. К серверу телефонии подключаются городские линии. Операторы также подключаются к серверу. В качестве конечных устройств могут выступать: гарнитуры, IP-телефоны, USB-телефоны, аналоговые телефоны.

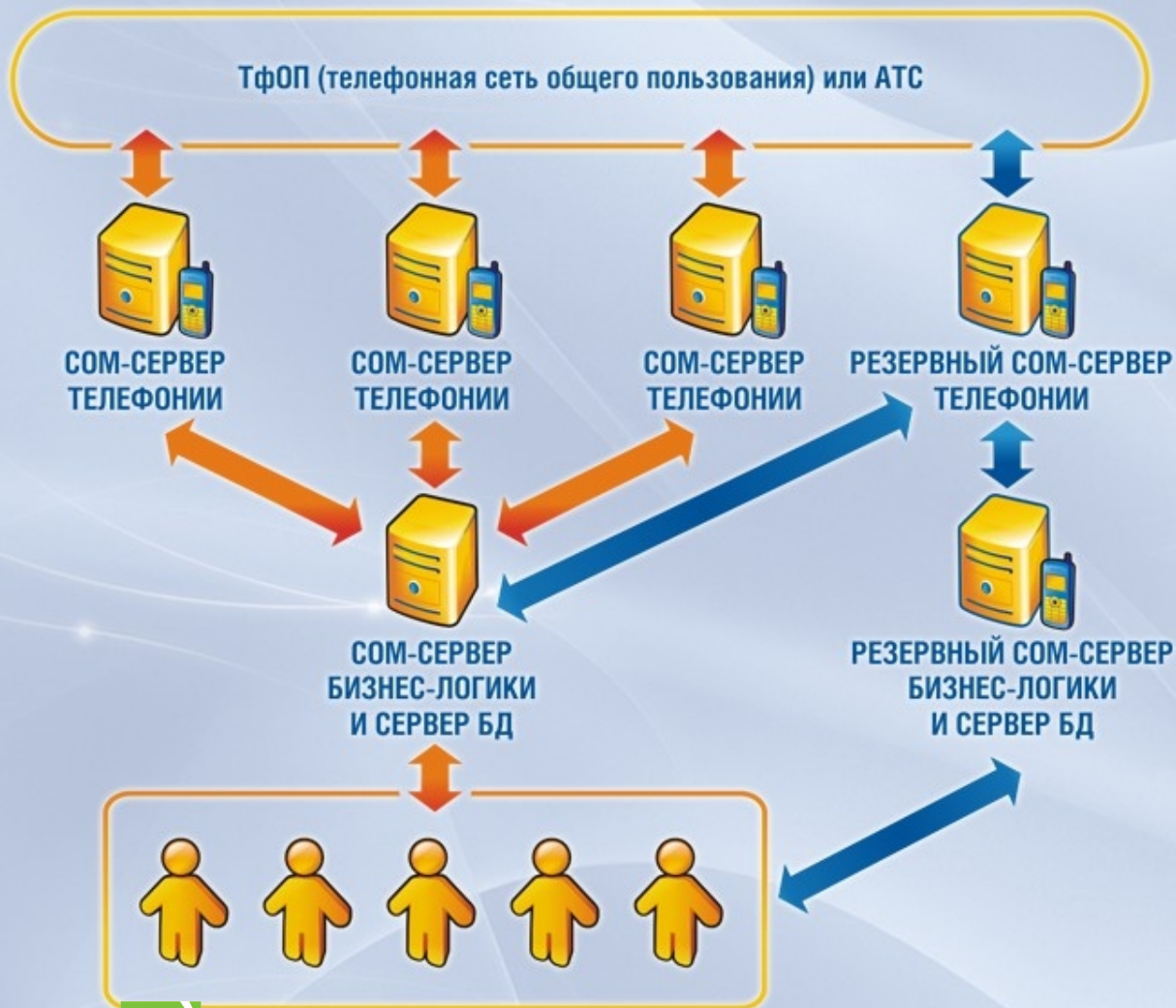
Возможно подключение удаленных операторов через интернет.

Архитектура при распределении нагрузки

Если один сервер телефонии не справляется с нагрузкой, возможна инсталляция дополнительного сервера телефонии. При этом нагрузка равномерно распределяется между несколькими серверами телефонии.



Система резервирования



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

Переключение на резервный сервер происходит в автоматическом режиме, что существенно снижает нагрузку на службу технической поддержки в компании.

Периодически производится автоматическая синхронизация резервного и основного серверов.

Связь между офисами

Объединение территориально удаленных офисов в единое телефонное пространство.

Встроенный шлюз IP-телефонии позволит связать удаленные офисы в единый номерной план. Звонок (перевод звонка) в филиал может быть осуществлен простым набором внутреннего номера, либо одним кликом из телефонного справочника.

Появится возможность организовать следующую телефонную инфраструктуру компании:

- В центральный офис заведены городские линии.
- Все филиалы объединены с центральным офисом.
- Городские звонки распределяются центральным офисом на соответствующие филиалы.
- Филиалы звонят в город через центральный офис.

Таким образом, не требуется проводить городские линии в каждый филиал, а также арендовать для них городские телефонные номера. Все телефонные разговоры центрального офиса и филиалов контролируются.

Интеграция с бизнес-системами



Совместное использование Infinity и базы клиентов (CRM, ERP, ServiceDesk и т.п) дают максимальное преимущество компании.

- Ведение истории взаимоотношений с контрагентами 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.

Технические характеристики

Городские линии: аналоговые FXO, цифровые E1, VoIP H.323, SIP

Оконечное оборудование: аналоговые телефоны, гарнитуры, USB-телефоны, IP-телефоны

Оборудование телефонии: платы CTI «Ольха», IP-шлюзы, поддерживающие протоколы H.323, SIP

Требования к серверному оборудованию

Требования	Процессор	ОЗУ	Файл подкачки не менее	Жесткий диск	Операционная система
Минимальные	Intel 2GHz	512 Mb	700 Mб	5 Gb	Windows Server 2000 Sp4 / 2003 Sp2
Рекомендуемые	Intel 3GHz	1 Gb	1500 Mб	50 Gb	Windows Server 2003 Sp2

Треб

Требования	Процессор	ОЗУ	Файл подкачки не менее	Жесткий диск	Операционная система
Минимальные	Intel 1GHz	512 Mb	300 Mб	100 Mb	Windows 2000 Sp4 / XP Sp2 / Vista
Рекомендуемые	Intel 2GHz	512 Mb	500 Mб	100 Mb	Windows 2000 Sp4 / XP Sp2 / Vista

Внедрение и сопровождение

Варианты внедрения Call-центра Infinity:

- коробочное решение
- решение «под ключ»

Простота конфигурирования системы позволяет в короткие сроки развернуть комплекс даже собственными силами. Круглосуточная служба технической поддержки поможет решить любые вопросы по установке.

Региональным клиентам предоставляется удаленное техническое сопровождение. Сопровождение ведется посредством удаленного подключения к серверу телефонии. Специалисты проводят диагностирование системы, выполняют полную настройку.

Наши клиенты не испытывают сложности в техническом обслуживании. Если в процессе эксплуатации системы возникают какие-либо вопросы, мы всегда рады помочь.

Цифровые технологии

- «Горячая линия 8-800»
- Центр обработки вызовов (компьютерно-телефонная система обработки или совершения большого числа звонков)
- Телемаркетинг (обзвон потенциальных клиентов)
- Диспетчерская служба
- Анкетирование по телефону, телефонные опросы
- Виртуальный офис, виртуальный секретарь
- Аутсорсинг call-центра



Цифровые Технологии



Почему именно Call-центр

- Решение от разработчика и поставщика
- Русскоязычные интерфейсы и документация
- Совмещение конвергентных технологий CTI и VoIP
- Поддержка всех видов телефонных линий и VoIP стандартов
- Стандартизованная аппаратная платформа
- Круглосуточная техническая поддержка от разработчика
- Внедрение «под ключ»
- Заказные разработки
- Более 100 успешных установок
- Соотношение цена/функционал



www.bkc.su
телефон .: 437-67-57