

ООО «СиАрЭм Парк», партнёр компании MightyCall (www.mightycall.ru)

Реализация типовых требований к колл- центру с помощью технологии MightyCall Enterprise

О компании CRM PARK

Компания CRM PARK (www.crmpark.ru) была основана в 2013 году. Наша специализация – проекты автоматизации взаимоотношений с клиентами (колл-центры B2C и B2B, системы управления взаимоотношениями с клиентами CRM, клиентские порталы).

С 2014 года компания CRM PARK является партнёром MightyCall, ведущего поставщика решений для колл-центров, и выполняет поставку и внедрение колл-центров на технологиях MightyCall.

О компании MightyCall

Более 15 лет MightyCall (www.mightycall.ru) предлагает клиентам решения для обслуживания обращений. MightyCall начал заниматься телефонией в 1999-м году под брендом Infra TeleSystem (а позже Infratel), когда понятие «клиентский сервис» было в новинку почти всем. MightyCall развивал свои продукты, расширял и изменял функции и возможности, пробовал разные технологии, в т.ч. и аппаратные решения.

В 2003-м году у MightyCall случилась первая сделка за пределами СНГ. В 2009-м году у MightyCall было более 600 клиентов по всему миру, включая такие компании как OZON.RU, Московский Кредитный Банк, Major Express, LG и SONY.

В 2012-м году MightyCall начал разработку новой платформы, на которой сегодня построено два продукта — контакт-центр MightyCall для индивидуальных предпринимателей и компаний малого бизнеса и профессиональный колл-центр MightyCall Enterprise для компаний среднего и крупного бизнеса.

Сегодня в мире более 14 000 компаний доверяют MightyCall, из них более 1 000 являются пользователями решения MightyCall Enterprise.

Реализация типовых требований к колл-центру с помощью технологии MightyCall Enterprise

1. Многоуровневое меню IVR (меню с возможностью гибкой настройки)

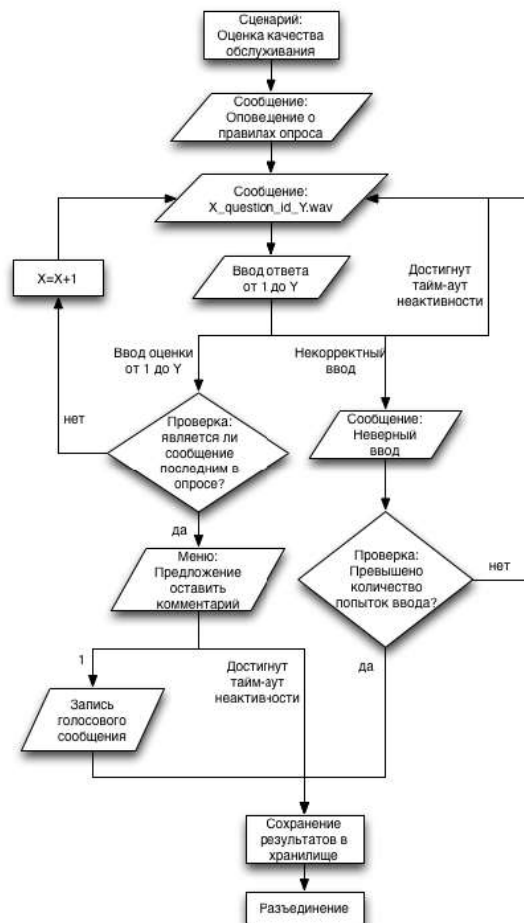
Требование	Реализация
<p>✓ Автоматическое распределение вызовов, возможность объединения операторов в группы по типу обслуживаемых вызовов</p>	<p>Сценарий обработки предоставляет абоненту различную звуковую информацию, маршрутизирует звонок на нужные назначения в зависимости от каких-либо условий или выбора абонента, осуществляет функции ожидания и очереди и т.д. Поступающие в MightyCall Server звонки обрабатываются по определенному сценарию автосекретаря, а затем, если это предусматривается сценарием, звонки передаются одной из очередей call-центра. Очередь, которой передается звонок, устанавливается в настройках автосекретаря. MightyCall Enterprise позволяет использовать в каждой из очередей один из четырех алгоритмов – Дольше всех ожидающий оператор, Наименее занятый оператор, Квалифицированный оператор и Персональный оператор.</p>
<p>✓ Маршрутизация вызовов из меню IVR с возможностью установления приоритетов звонков.</p>	<p>Приоритет звонка задается числом от 0 до 99 (99 – самый приоритетный, 0 – наименее приоритетный). Звонки и другие события (например, голосовые сообщения) будут поступать к операторам в порядке их приоритета (при равном приоритете – в порядке их поступления).</p>
<p>✓ Автоматическая информация о времени ожидания абонента на линии</p>	<p>Расчёт времени ожидания ведётся по выбранному алгоритму («By average wait time of 100 last calls» или «By average handling time of 100 last calls»). Можно добавить свои алгоритмы расчёта времени ожидания.</p>
<p>✓ Установка навыка операторам для обслуживания разных типов звонков</p>	<p>Алгоритм «Квалифицированный оператор» распределяет звонки в соответствии с квалификацией операторов, обслуживающих данную очередь. Как правило, звонки передаются наиболее квалифицированному из всех свободных в данный момент операторов. Также возможно разделение операторов по очередям и отправка каждого типа звонка в свою очередь.</p>
<p>✓ Возможность устанавливать в разные пункты меню голосовые файлы</p>	<p>Используется медиатека с поддержкой многоязыкового хранения файлов, с возможностью использовать системные сообщения (дата/время и т.п.), с набором предустановленных сообщений («ваш звонок очень важен для нас...»), с возможностью записи или добавления своих медиа-файлов.</p>

✓ Возможность интерактивных опросов через IVR

В MightyCall Enterprise реализован дополнительный модуль для оценки качества работы операторов контакт-центра посредством меню IVR – MightyCall Rating Module. Модуль включает:

- голосовое меню, которое позволяет оценить качество работы операторов путем ввода оценки в тональном режиме;
- голосовое меню с возможностью записи голосового сообщения от абонента;
- веб-приложение для просмотра отчета по оценке качества работы операторов контакт-центра.

Схема работы:



Настройка сценариев обработки (и настройка всех параметров системы) ведётся в графическом интерфейсе, в Windows-приложении. Далее приведены примеры настройки.

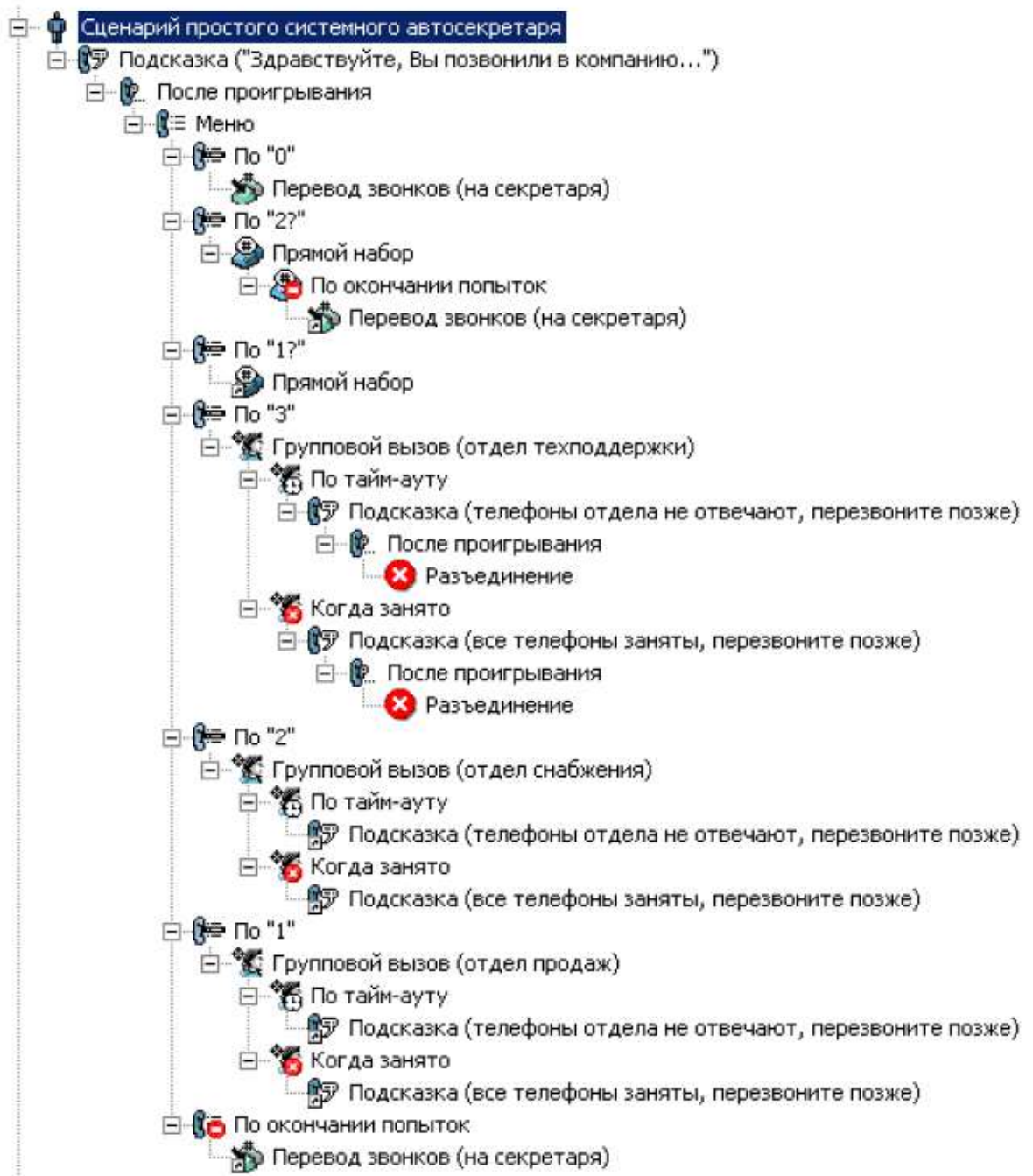


Рисунок 1 Пример простого дерева сценария обработки звонка

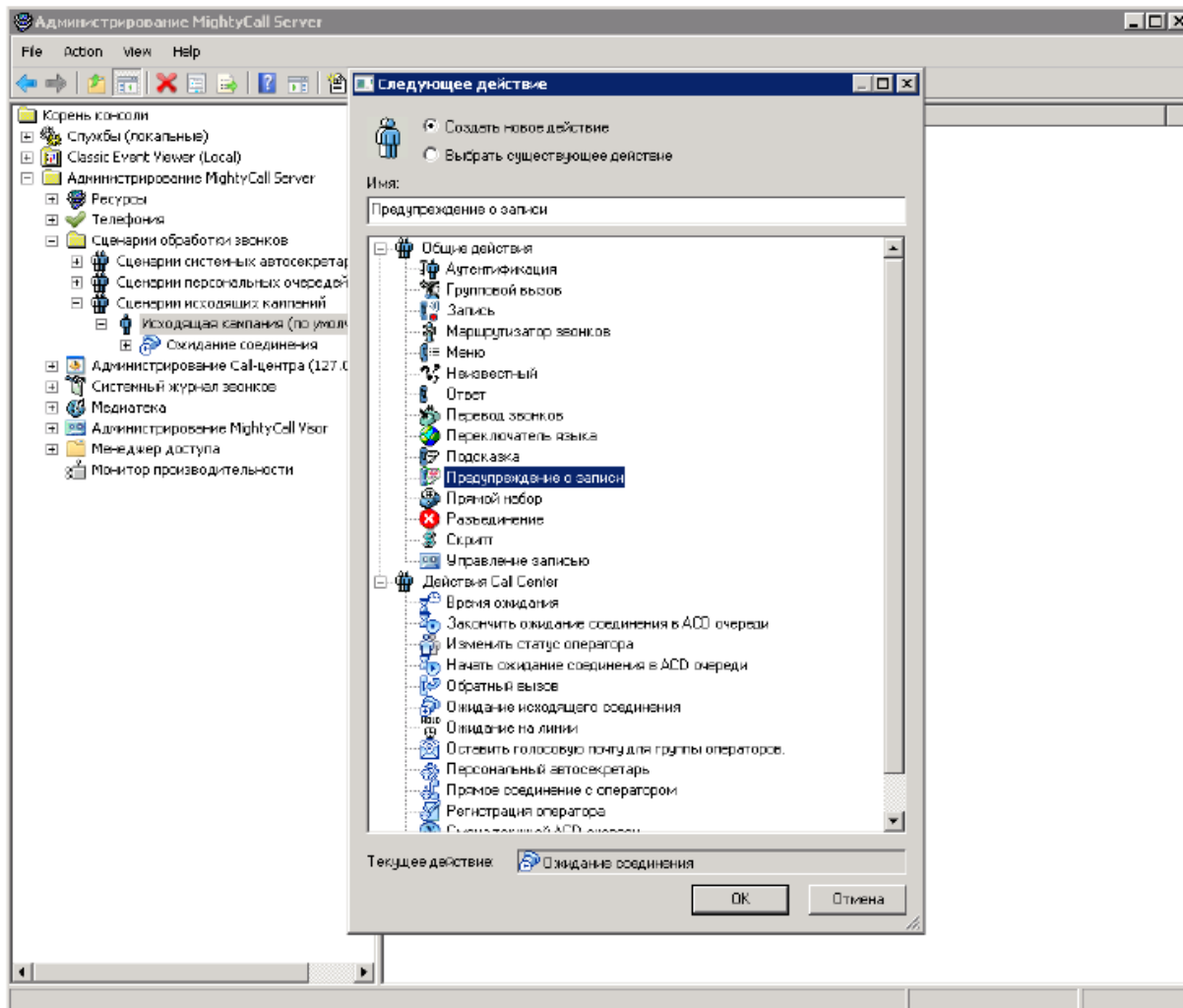


Рисунок 2 Настройка шага сценария обработки звонка

2. Запись разговоров

Программное приложение MightyCall Visor позволяет вести запись телефонных разговоров. Записи разговоров хранятся в едином централизованном архиве. Приложение MightyCall Visor, устанавливаемое на компьютере, дает возможность удобного доступа к архиву записанных разговоров.

Требование	Реализация
✓ Запись как со стационарных аппаратов, дект-трубок, так и мобильных номеров	Запись ведётся в случае, если звонок (входящий или исходящий) проходит через колл-центр (например, переадресуется колл-центром на мобильный телефон). Лицензия на запись разговоров операторов колл-центра включена в состав лицензии оператора.
✓ Возможность отображения номера абонента в ПО записи	Выводится информация об участниках разговора – номер, имя и линия первого и второго абонента: <ul style="list-style-type: none"> Имя звонящего – имя (для внешнего звонка –

разговоров	<p>Caller ID Name, для внутреннего – имя пользователя) звонящего абонента (т.е. инициатора разговора). В случае если Caller ID Name внешнего звонка не был распознан, поле остается пустым.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Номер звонящего – номер звонящего абонента (для внешнего звонка – номер Caller ID или АОН). • Линия звонящего – название виртуальной линии инициатора звонка. • Имя абонента – имя вызываемого абонента. • Номер абонента – номер вызываемого абонента. • Линия абонента – название виртуальной линии вызываемого абонента. • Тип звонка – входящий, исходящий, внутренний, внешний и прочий. • Очередь – очередь звонка. • Время звонка – дата и время разговора. • Продолжительность – продолжительность разговора. • Комментарий – какая-либо информация о звонке, введенная пользователем. • Количество переводов звонка – информация о переводах звонка.
✓ Возможность фильтрации и выгрузки в виде отчетов в Excel и другие системы	<p>В MightyCall Visor возможен экспорт записанных разговоров (аудиофайлов). Экспорт самой информации о звонках выполняется в другой программе (см. «Отчёты»).</p> <p>При необходимости доступ к данным MightyCall Visor может быть получен через документированный программный API (посредством доступа к таблицам БД).</p>
✓ Срок хранения записей	Любой срок хранения (ограничен только объемом хранилища)



Рисунок 3 Интерфейс MightyCall Visor (средство работы с записями звонков)

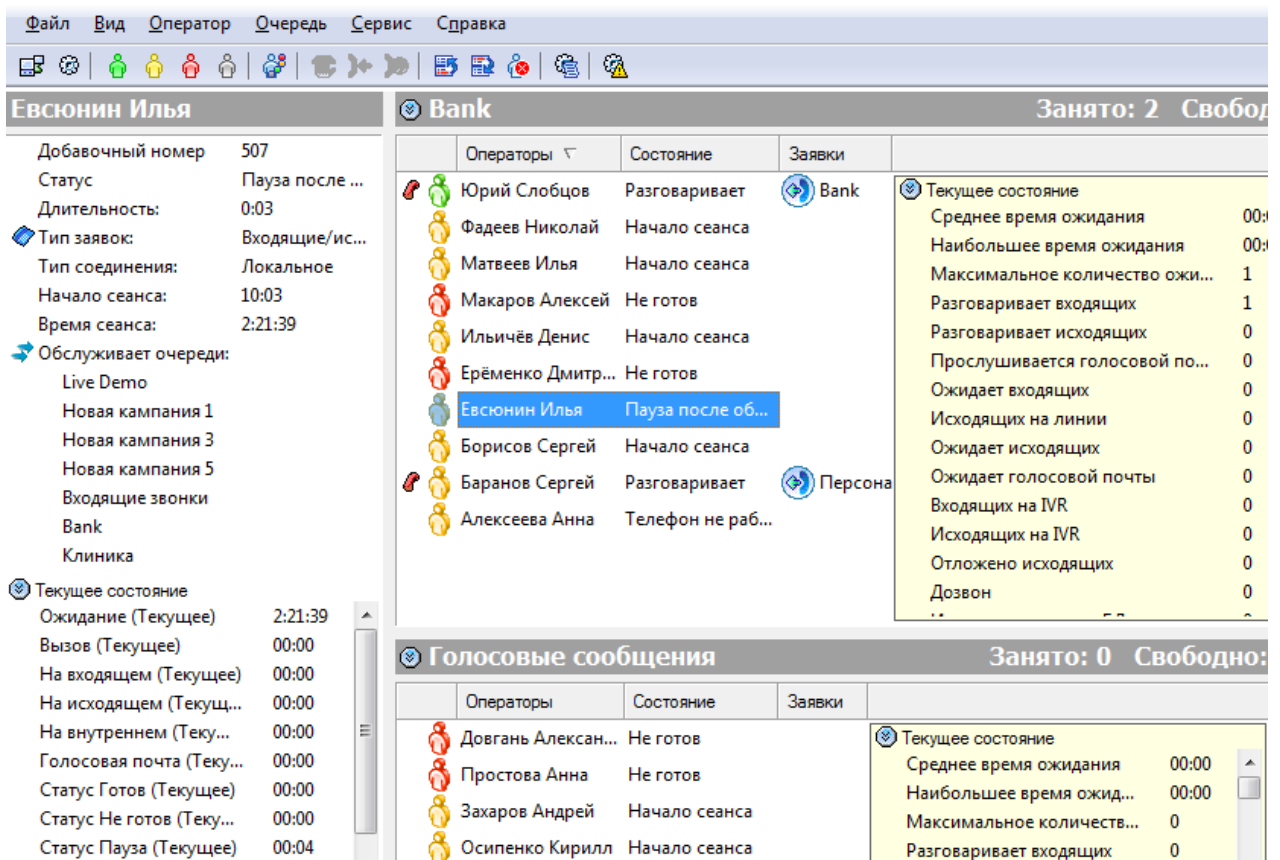
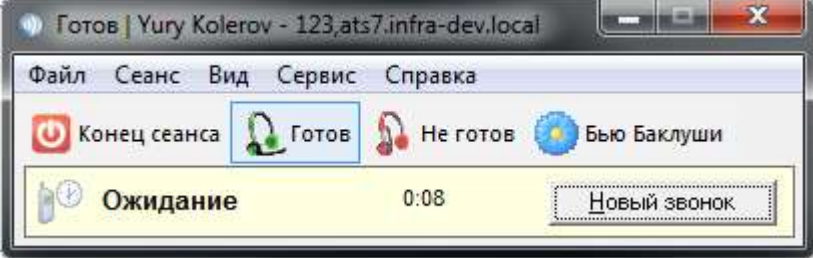


Рисунок 4 Интерфейс наблюдения за работой колл-центра

3. Панель управления телефонией.

Требование	Реализация
------------	------------

<p>✓ Возможность набора номера без помощи аппарата либо из телефонного справочника</p>	 <p>Рисунок 5 Рабочее приложение оператора</p>
--	--

4. Исходящий обзвон

Требование	Реализация
<p>✓ Автонабор</p>	<p>Режим Multidial (до десяти номеров)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ограничения по количеству неудачных попыток • Индивидуальное время для звонка • Автоматическое распределение исходящих звонков, поддержка нескольких исходящих кампаний одновременно • Поддержка разных режимов исходящих звонков: <ul style="list-style-type: none"> • Прогрессивный • С предварительным просмотром звонка • Обработка исходящих звонков операторами • Контроль хода кампании в режиме реального времени • Импорт списков и экспорт результатов во внешние системы (1С) • Автоматизация обратных звонков

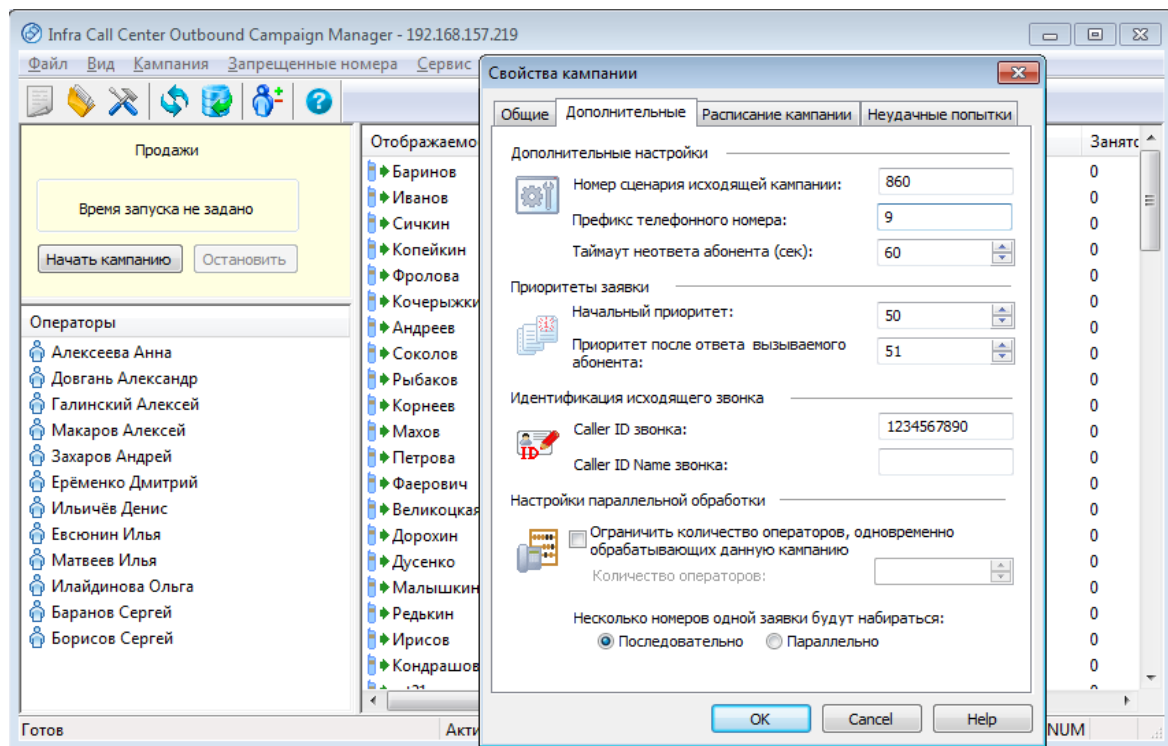


Рисунок 6 Настройка исходящей кампании

5. Отчеты

Требование	Реализация
<p>✓ Отчеты по группам, по операторам (по интервалам часов, дням, неделям, месяцам) с информацией о количестве принятых, пропущенных звонков, длительности разговора, длительности ожидания.</p>	<p>Основные возможности MightyCall Statistics Server:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Доступна информация по входящим и исходящим звонкам (в том числе по исходящим кампаниям). • Статистика брошенных и обработанных звонков позволяет определить эффективность работы call-центра. • Статистика по операторам предоставляет полную информацию по рабочему времени, статусам и звонкам операторов call-центра. • Архитектура MightyCall Statistics Server (статистические данные хранятся в специальных файлах) обеспечивает высокую скорость генерации отчетов. • Приложение позволяет выводить данные как за весь период работы call-центра, так и за нужный период времени. Интервал времени задается с точностью до 5 минут. • Отчеты, создаваемые web-приложением, могут быть экспортированы в документы Excel. • Статистические данные могут храниться как

	<p>локально на сервере телефонии, так и на отдельном сервере статистики.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выбрав нужную детализацию, можно посмотреть статистику, сгруппированную по нужному интервалу времени, ACD-очереди, кампании или оператору. • Доступны следующие варианты детализации: 15 минут, 30 минут, 1 час, день, неделя, месяц, день недели, очередь, оператор, звонок, заявка, номер телефона. • Приложение предоставляет информацию по активности модуля IVR, что позволяет определить эффективность организации call-центра. • В отчетах выводятся Коды завершения
<p>✓ Отчеты в разрезе тематики обращения с теми же параметрами.</p>	<p>Можно получать такие отчёты за счёт использования Кодов завершения разговоров. Если же данные по тематике хранятся во внешней системе, то необходима доработка отчётов (возможно с использованием API системы).</p>
<p>✓ Наличие <u>on-line</u> отчетов о таких показателях и событиях, как: количество вызовов в очереди, время ожидания на линии, список операторов с отображением состояния (звонок, перерыв (тип перерыва), разговор (длительность текущего разговора), настройка недопустимых событий.</p>	<p>Приложение MightyCall Supervisor предоставляет супервизору возможность наблюдать за текущим состоянием работы call-центра и управлять работой операторов.</p> <p>В процессе наблюдения за работой операторов супервизор может выполнять следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Наблюдать процесс распределения и обработки вызовов в режиме реального времени. • Отслеживать общую картину обработки звонков, просматривая удобно сгруппированные статистические параметры на разных вкладках окна программы. • Получать предупреждения о возникновении критических ситуаций в работе call-центра (выделение соответствующим цветом, использование звукового сигнала). • Исследовать графическое представление тенденций изменения статистических параметров – с тем, чтобы иметь возможность отреагировать на негативную тенденцию заранее, до возникновения критической ситуации. <p>Супервизор может, не прерывая работы call-центра, координировать его деятельность следующим образом:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Переместить или добавить оператора в другую очередь. • Изменить статус оператора. • Принудительно завершить сеанс работы оператора. • Изменить параметры, влияющие на характер распределения звонков (например, уровень квалификации оператора – при использовании соответствующего алгоритма распределения звонков). <p>С целью контроля качества работы операторов, обучения новичков или разрешения спорных вопросов, супервизор может выполнять следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подслушать разговор оператора со своего телефона. • Вмешаться в разговор оператора с клиентом, создав трехстороннюю конференцию. • Перехватить звонок оператора при помощи функции перехвата звонков – например, в случае невозможности обработки звонка оператором.
<p>✓ Табличная и графическая реализация отчётов с возможностью настройки под стандарты Заказчика.</p>	<p>Да. Можно также получить доступ к базе статистики через API (доступ к SQL-базе) и реализовать любые виды своих отчётов, в т.ч. с учётом данных из внешних систем (1С, CRM и т.п).</p>



Рисунок 7 Интерфейс статистики колл-центра