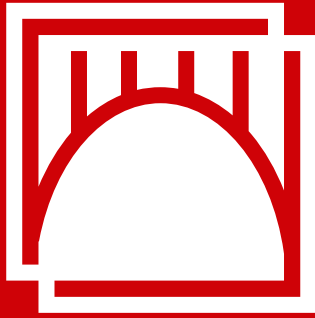




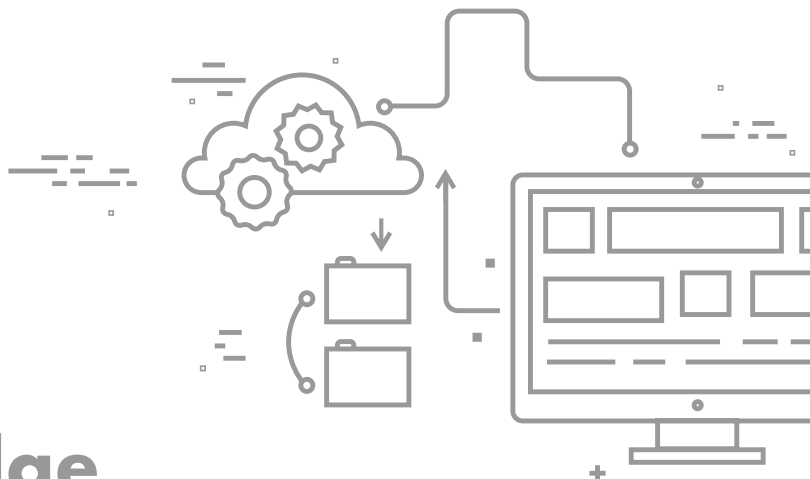
Novavox

Иновационные  
телекоммуникационные  
решения



# Call-центр Smartphone Bridge





# Call-центр Smartphone Bridge

**Вы наверняка задумывались об увеличении продуктивности работы сотрудников своей компании. О том, как повысить качество обслуживания своих клиентов, как удержать существующих клиентов, как повысить их удовлетворенность. Как предугадать каждый вопрос и направить вызов напрямую наиболее компетентному сотруднику**

Smartphone Bridge Call Center, который является частью семейства Smartphone, поможет Вам в решении этих задач и повысит эффективность работы служб продаж и поддержки клиентов. С момента основания в 1992 году компания NOVAVOX разработала и постоянно совершенствует продукт Smartphone, предоставляя современные телекоммуникационные решения, которые применяются успешными организациями по всему миру. Как известно, Callцентр используется лидирующими компаниями из следующих отраслей:

- Страховые компании
- Банки
- Операторы
- Сети торговых предприятий и телемагазины
- Транспортные и туристические услуги
- Государственные учреждения

Smartphone Bridge Call Center поддерживает типовые алгоритмы работы, а также на его базе могут создаваться собственные, уникальные сценарии взаимодействия. Вот наиболее часто встречающиеся бизнес задачи, реализовать которые может Smartphone Bridge Call Center:

- Организация "горячей линии" и службы поддержки
- Организация систем заказов, систем бронирования по телефону
- Продажи по телефону (телемаркетинг)
- Контроль состояния счетов, грузов или заказов
- Проведение опросов и исследований
- Упорядочивание и оптимизация отношений с клиентами
- Актуализация баз данных

С помощью Smartphone Bridge Call-Center

Вы можете создать новые и развивать имеющиеся ключевые преимущества своей компании



Интеграция телефонных, sms, электронных и факсимильных средств коммуникации должна быть доступна не только операторам Call-центра, но и каждому сотруднику организации. Call-центр позволяет автоматизировать и упорядочить коммуникации с клиентом. Часть типовых вызовов завершается в полностью автоматическом режиме, некоторые вызовы требуют участия операторов, для обработки наиболее сложных вызовов может привлекаться квалифицированный персонал из других отделов.

Тесная интеграция с существующими в организации системами и беспрецедентная гибкость помогут Вам сформировать уникальный имидж вашей компании

Руководство компании постоянно находится в поисках повышения качества обслуживания клиентов. Выбор и внедрение Call-центра ответственный шаг, успех которого во многом зависит от четкого представления конечных целей.

Smartphone Bridge Call Center предназначен не только для операторов, но и всех сотрудников, которые контактируют с клиентами

Позвонив на Smartphone Bridge CallCenter, абонент никогда не получит сигнал занято и будет перенаправлен к наиболее компетентному оператору

По опыту успешных инсталляций можно утверждать, что каждый руководитель видит задачи службы Call-центра применительно к текущим бизнес-процессам компании, что делает каждый проект - уникальным. На начальном этапе выбора решения следует воспользоваться консультационной поддержкой производителя в построении операторской службы применительно к текущим задачам. Богатый опыт наших специалистов и технические возможности Smartphone Bride Call Center помогут решить любые амбициозные задачи по построению операторской службы высокого класса.

## СОВРЕМЕННЫЙ CALL-ЦЕНТР ДОЛЖЕН ОБЛАДАТЬ СЛЕДУЮЩИМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ:

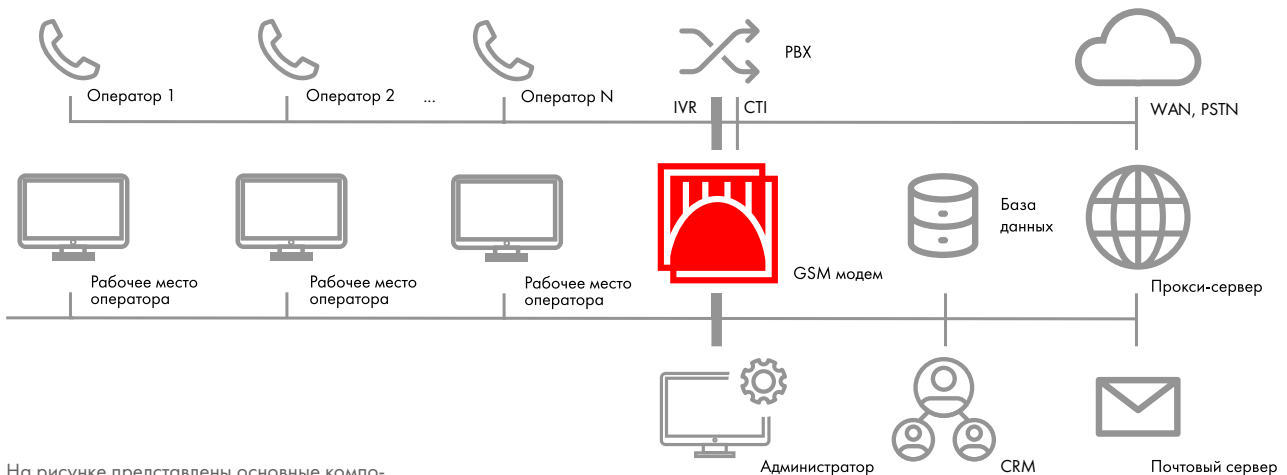
- Интегрироваться в существующую инфраструктуру организации и увеличивать эффективность использования возможностей CRM систем (Customer Relationship Managment), телефонных, факсимильных и компьютерных систем.
- Позволять быстро, удобно и гибко перенастраивать алгоритм работы, что позволит Вашей организации эффективнее взаимодействовать с клиентами.
- Иметь интеллектуальную систему маршрутизации вызова и быстро направлять каждый звонок к наименее загруженному сотруднику, обладающему достаточной квалификацией.
- Иметь мощную IVR (Interactive Voice Response) систему для организации персонализированного автоматического телефонного обслуживания клиента, эффективно используя рабочее время оператора.
- Предоставлять руководителю инструмент для принятия решений - иметь развитую систему статистики, что позволит оптимизировать алгоритм работы и состав Call-центра и использовать эту информацию в качестве важного источника маркетинговых данных.
- Обеспечивать широкий спектр телекоммуникационных возможностей для всех сотрудников организации.



## КОМПОНЕНТЫ И ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

Smart Call Center построен по традиционной архитектуре, подразумевающей наличие учрежденческой телефонной станции (в качестве главного коммутатора телефонных вызовов)

и сервера, осуществляющего интеллектуальную обработку звонков и сопровождение их данными из CRM-системы или корпоративной клиентской базы.



На рисунке представлены основные компоненты системы и способы их соединения и взаимодействия между собой.

### SMART CALL CENTER – ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕШЕНИЕ. ОДНАКО ЕГО ГЛАВНОЕ ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ - УПРОСТИТЬ И СДЕЛАТЬ БОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТУ ЛЮДЕЙ – ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ CALL-ЦЕНТРА, СРЕДИ КОТОРЫХ:

#### Абоненты

«внешние» пользователи, которые звонят в компанию с целью получить ту или иную информацию в ответ на свой запрос. Абонентами могут быть потенциальные или реальные клиенты, а также партнеры компании.

#### Операторы

(иногда их называют агентами) – основные «внутренние» пользователи Call-центра. Операторы отвечают на звонки абонентов и предоставляют им необходимую информацию. Операторы – это сотрудники компании, которые либо

специализируются на работе с клиентами по телефону, либо, так или иначе, делают это в процессе своей работы (knowledge workers). Операторы могут объединяться в группы, ответственные за квалифицированную обработку различных типов запросов.

#### Разработчик

специалист, владеющий средствами создания алгоритмов и сценариев интеллектуальной обработки телефонных вызовов, а также интеграции с другими корпоративными приложениями (CRM, DocFlow, и т.п.)

#### Администратор

главный управляющий работой операторов и техническими ресурсами Call-центра. В крупных Call-центрах часто выделяют дополнительно несколько так называемых супервизоров, каждый из которых может управлять ограниченным набором ресурсов Call-центра, например, осуществлять контроль над выделенной группой операторов.



## ВЗГЛЯД АБОНЕНТА

Главная цель абонента – решить свою проблему качественно и в кратчайший срок. Для этого Smart Call Center обеспечивает абоненту все условия для достижения этой цели, быстро соединяя его с оператором, обладающим необходимой квалификацией. Выбор этого оператора происходит в два этапа: сначала система выбирает группу, а затем свободного оператора в данной группе.



### ВЫБОР ГРУППЫ ОПЕРАТОРОВ ПРОИЗВОДИТСЯ ПО ОДНОМУ ИЗ ТРЕХ ВОЗМОЖНЫХ СЦЕНАРИЕВ:

#### **на основании номера, на который позвонил абонент**

(к примеру, служба технической поддержки и отдел продаж могут иметь разные телефонные номера в городской телефонной сети, и система по набранному абонентом номеру определяет группу операторов, соответствующую нужной службе компании),



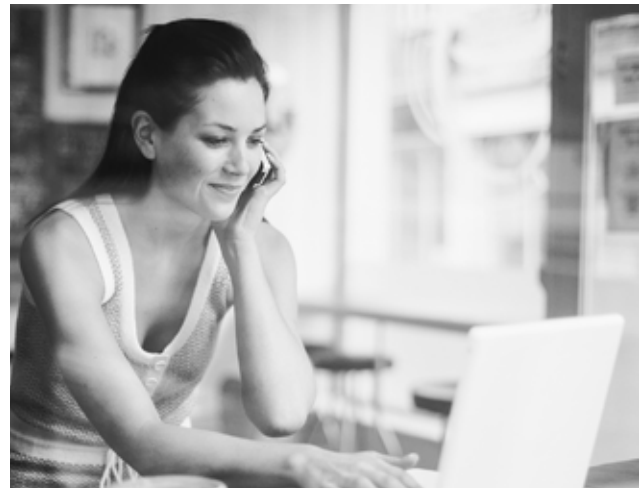


### **на основании номера, с которого позвонил абонент**

(в базе данных клиентов компании могут храниться, например, домашние номера телефонов клиентов, с которых они обычно звонят в компанию). В этом случае, абонент может быть определен однозначно и выбор группы осуществляется на основании факта наличия клиента в базе, либо на основании значений других параметров из базы данных

### **на основании введенного числового идентификатора абонента**

(в данном случае, каждый клиент компании имеет некоторый идентификационный номер, который он получает, например, при заключении контракта с компанией). Этот номер абонент вводит в ответ на запрос системы и группа операторов определяется так же, как и в предыдущем варианте.



Во всех трех случаях дополнительным параметром, на основании которого может осуществляться выбор группы операторов, является язык, на котором хочет вести диалог абонент. Абонент выбирает язык диалога в ответ на приглашение системы.

Выбор свободного оператора осуществляется в зависимости от значений характеристик «квалификация» и «приоритет», а также с учетом выбранного языка диалога.

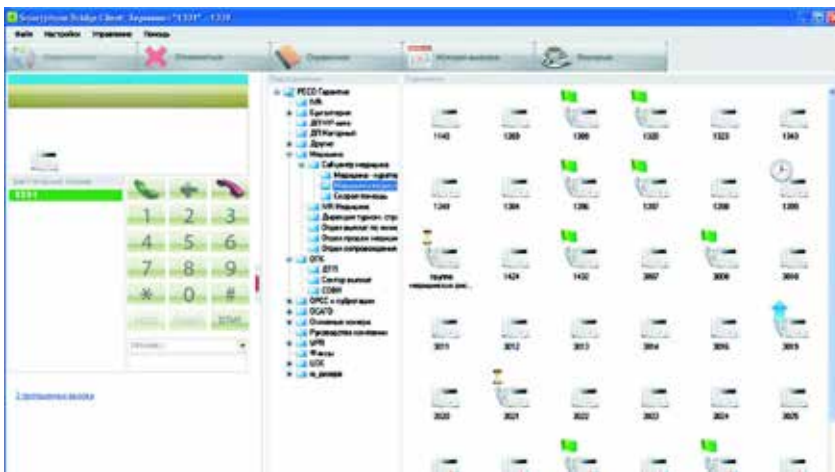
Если все операторы той группы, в которую направлен вызов, заняты, абоненту может быть предоставлена возможность подождать свободного оператора в очереди, либо оставить сообщение в речевом почтовом ящике группы.

Подробный алгоритм диалога абонента с системой при выборе группы и свободного оператора представлен на рисунке (рисунок обязательно адаптировать: перевести на русский язык и сделать более наглядным)



## ВЗГЛЯД ОПЕРАТОРА

Известно, что операторы (агенты) Call-центра в наибольшей степени подвержены стрессу и переутомлению. Smartphone Bridge Call Center повышает эффективность работы операторов, уменьшая неудовлетворённость работой и текучесть кадров. Достигается это как с помощью учёта индивидуальных возможностей агента при распределении вызовов, так и посредством предоставления каждому агенту подробной информации о звонящем и об общем состоянии Call-центра. Количество «неожиданных» звонков, ответы на которые агент дать не может, уменьшается. IVR Call-центра позволяет без участия человека ответить на типовые вопросы, что избавляет операторов от монотонных ответов.

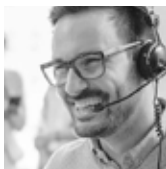


Рабочее место оператора системы оснащено телефонным аппаратом (или телефонной гарнитурой) и компьютером, на котором работает приложение SAA Smartphone Agent Application.

## ОПЕРАТОР ИСПОЛЬЗУЕТ ПРИЛОЖЕНИЕ SAA AGENT APPLICATION:

для управления собственным состоянием в зависимости от готовности принять следующий телефонный вызов:

- наблюдение (observing) – состояние, в котором находится оператор сразу после подключения к системе. В этом состоянии оператор имеет возможность посмотреть, в какие группы он входит, а также



- сколько звонков обслуживает система в данный момент. Телефонные вызовы на оператора, находящегося в состоянии «наблюдение» не переводятся
- готовность (ready) – оператор готов к приему вызовов
- пауза (pause) – телефонные вызовы на оператора временно не переводятся. Напри-



мер, оператор завершил разговор с абонентом и ему требуется время для внесения информации в базу данных.

- занят (busy) – оператор обслуживает поступивший вызов. Другие вызовы к оператору, находящемуся в состоянии «занят» не поступают

для визуализации информации о поступившем вызове:

- по какому параметру был



- перенаправлен звонок,
- в какую группу поступил вызов;
- имя, идентификационный номер и телефонный номер звонящего абонента;
- время ожидания абонента в очереди и длительность телефонного разговора



для перевода телефонного вызова другому оператору

(вместе со всей информацией об абоненте)

для просмотра информации по другим операторам и группам операторов; для перехода в другую группу

для просмотра и обработки сообщений, поступивших в речевой почтовый ящик группы операторов: каждая группа может иметь свой

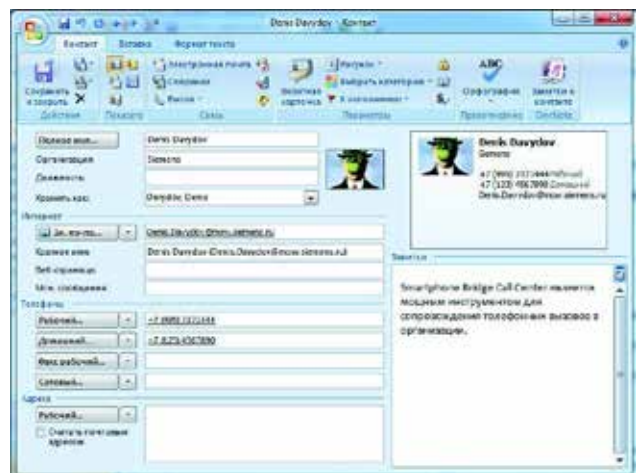


почтовый ящик, куда поступают сообщения от абонентов. Оператор имеет возможность обрабатывать эти сообщения непосредственно из приложения SCC Agent Application, не прибегая к внешним почтовым программам, тем самым, обеспечивая оперативность и эффективность обработки запросов абонентов.



### При поступлении телефонного вызова на экране компьютера оператора может активизироваться окно приложения, используемого для работы с информацией о клиентах.

В простейшем случае это может быть модуль «контакты» Microsoft Outlook, в случае использования CRM-системы – это окно-форма с требуемыми данными о клиенте. Smart Call Center поставляется с встроенными средствами поддержки ряда наиболее популярных программных приложений, реализующих функциональность систем управления контактами (contact managers) и CRM-систем: Microsoft Outlook, SalesLogix и т.п. В случае если компания использует другие базы данных и CRM-решения, интеграция с ними также возможна и осуществляется пользователем-разработчиком с помощью специальных средств Smart Call Center Developer Kit, поставляемых как отдельный компонент системы.



Отличительной особенностью Smart Call Center является возможность активизации на экране компьютера оператора двух окон-приложений при поступлении телефонного вызова. Примером второго приложения может служить web-браузер, который позволяет оператору видеть тот же веб-ресурс, что и абонент (например, электронный магазин) и, тем самым, быстрее помочь абоненту найти решение его проблемы.



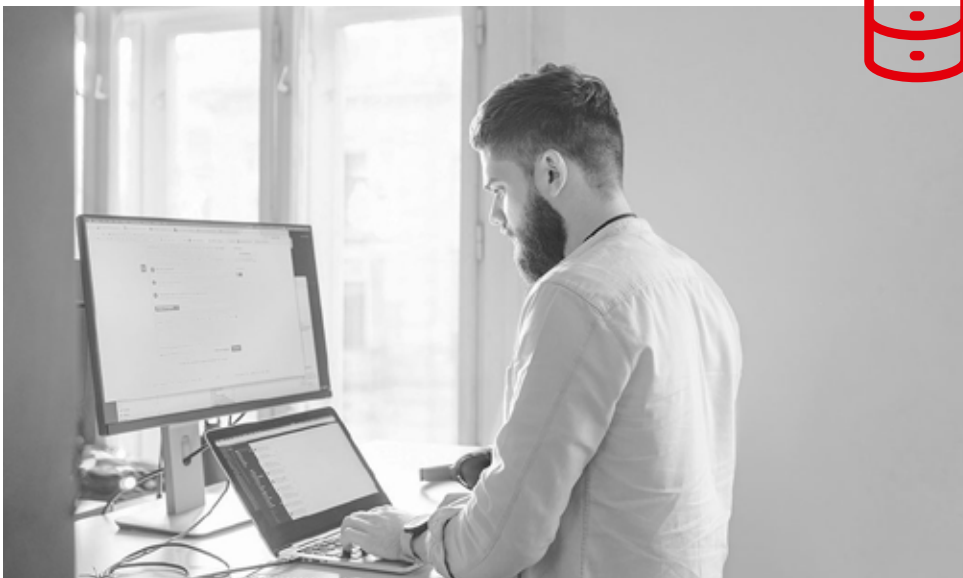


## ВЗГЛЯД АДМИНИСТРАТОРА

Smart Call Center обеспечивает администратора системы всеми необходимыми средствами для работы с операторами, мониторинга системы в режиме реального времени и генерации отчетов о работе системы. Гибкая архитектура системы и единый интуитивный интерфейс программных средств позволяет совмещать функции администратора и супервизора системы без потери функциональности.

Главным инструментом администрирования Smart Call Center служит специальная утилита настройки и конфигурирования параметров системы Configuration Wizard. С ее помощью

администратор осуществляет настройку стандартного диалога с абонентом с учетом специфики компании, а также создание групп



**Для мониторинга состояния системы и контроля работы операторов используется утилита Control Desk, которая не только наглядно отображает все основные параметры работы системы, но и позволяет управлять работой операторов, принудительно меняя их состояния и осуществляя перегруппировку операторов по группам.**

Система подготовки отчетов позволяет администратору формировать различные виды отчетов на основании комбинаций множества параметров: даты, времени, количества звонков на группу, количества звонков на агента и т.п. Используя статистические отчеты, администратор может принимать решения о повы-

шении эффективности работы call-центра за счет уменьшения времени ожидания абонента в очереди, оптимального использования временных ресурсов операторов или увеличении количества обслуживаемых в единицу времени абонентов.



## ВЗГЛЯД РАЗРАБОТЧИКА

В большинстве случаев, для адаптации работы call-центра к специфике компании, достаточно средств, которые предоставляет Smart Call Center администратору системы. Однако, иногда необходимо внесение более существенных изменений в алгоритм обработки телефонных вызовов, либо создание совершенно новых типов услуг для клиентов компании (например, справочно-информационную систему или службу управления лицевым счетом).

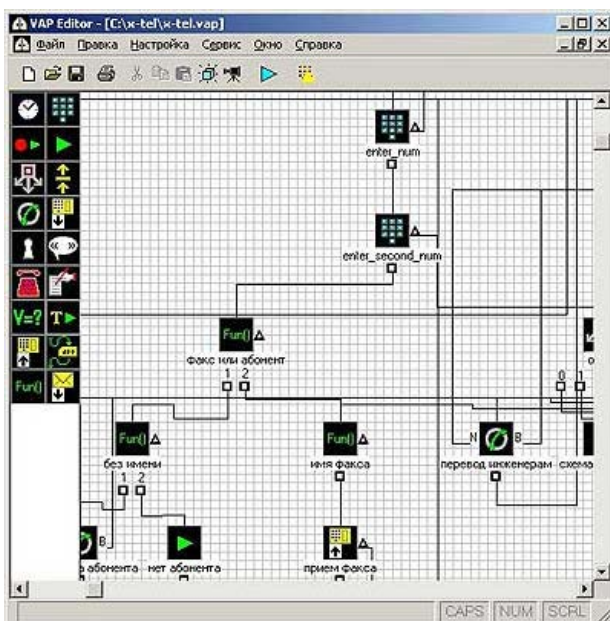
Для решения подобных задач предназначена система Application Development Platform, которая является важной компонентой платформы Smartphone Pro и представляет собой открытую

инструментальную IVR-платформу для разработки сценариев обработки входящих и исходящих телефонных вызовов.

### APPLICATION DEVELOPMENT PLATFORM ПРЕДОСТАВЛЯЕТ В РАСПОРЯЖЕНИЕ РАЗРАБОТЧИКА ДВА ОСНОВНЫХ СРЕДСТВА:

**Высокоуровневый визуальный графический интерфейс** с набором функциональных блоков, каждый из которых объединяет в себе выполнение определенной последовательности операций с телефонными платами, базами данных, средствами обработки текстовой информации и т.п. Разработчик составляет из этих блоков схему будущего приложения, просто соединяя их между собой в нужной последовательности.

**Встроенный язык программирования SmartBasic**, расширяющий возможности визуального средства разработки сценариев за счет добавления средств преобразования типов данных, выполнения математических вычислений, операций с файлами и подключения внешних динамических библиотек.



Помимо модификации или разработки сценариев обработки телефонных вызовов, разработчик может столкнуться с необходимостью интеграции Call-центра с имеющейся в наличии базой данных клиентов компании или CRM-системой, для которой Smart Call Center не имеет встроенных средств интеграции. Для решения подобных задач предназначен пакет Smart Call Center Developer Kit, включающий открытый прикладной программный интерфейс для интеграции с любыми внешними приложениями, поддерживающими открытые стандарты.



## ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

### ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ

телефонные обращения вх./исх.	+
e-mail вх./исх.	+
Наличие собственной системы IVR	+
Максимальное количество операторов/ групп	
Максимальное количество сеансов связи	
интеграция между приложениями	полная

### МАРШРУТИЗАЦИЯ ВЫЗОВОВ

Равномерная (ACD)	+
Интеллектуальная маршрутизация	+
С учетом информации об клиенте	+
С учетом информации о персонале ЦОБ	+
С учетом информации о времени (день недели, время)	+
С учетом внутренних приоритетов	+
Бизнес-маршрутизация	+
Графическая среда построения стратегий	+

### СРЕДСТВА ИНТЕГРАЦИИ С БД/CRM

Поддерживаемые OS	-
Интеграция с базами данных Заказчика	+
Поддерживаемые стандарты интеграции	-

### IVR

Интерактивный автоинформатор	+
Сбор информации для маршрутизации обращения	+
Управление ожиданием в очереди	+
Информационные услуги	+
Графическое средство администрирования	+

### ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ АППАРАТНЫЕ И ПРОГРАММНЫЕ ПЛАТФОРМЫ

Поддерживаемые ТФ станции	Alcatel 4200, Alcatel 4400, Tenovis Integral, Elmeg, Nortel Mercator, Octopus, Siemens Hicom, Philips Sopho, Teles
аппаратная платформа IVR	Dialogic, CAPI 2.0
Поддерживаемые OS	Windows NT 4.0, Windows 2000
Поддерживаемые DB	MS Access, MS SQL Server
Распределенные ЦОБ	-

### VOICE MAIL / UNIFIED MESSAGING

### ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН

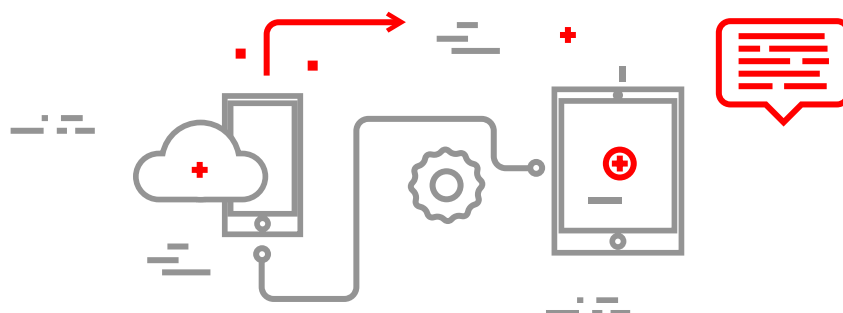
Разрабатывается с использованием IVR (пример сценария поставляется)

### ОТЧЕТНОСТЬ

Генератор отчетов	+
Графическая отчетность реального времени	+
Графическая историческая отчетность	+

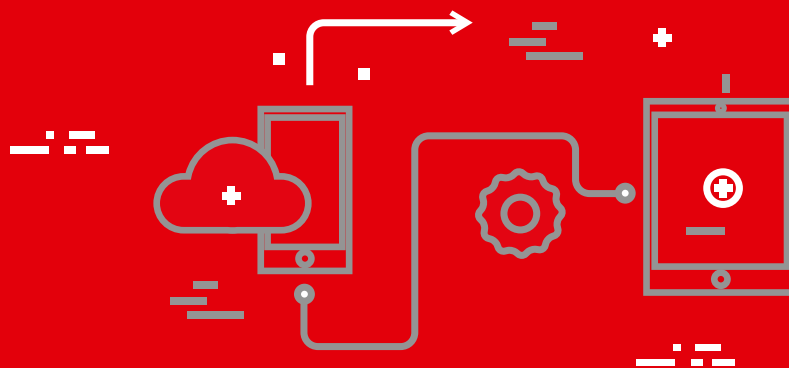
### РЕГИСТРАЦИЯ И ЗАПИСЬ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ

Рекомендуется использовать систему XXXXX





## Call-центр Smartphone Bridge



# Novavox

Иновационные  
телекоммуникационные  
решения



111123, Москва,  
Шоссе Энтузиастов, д. 56, стр. 32,  
офис 401



Тел.: +7 (495) 786 99 29,



[novavox.ru](http://novavox.ru)



[info@novavox.ru](mailto:info@novavox.ru)