

## Система учета обращений WideCoup Telemarket

Программный продукт WideCoup Telemarket – предназначен для создания и отображения сценариев общения с клиентами операторам Центров обработки вызовов (или другими словами система всплывающих карточек CallCenter), а также сбора статистики обращений для информирования оператора во время разговора и формирования итоговых отчетов о статистике обращений в компанию по различным категориям учета, например: тематикам, проектам, категориям, источникам обращений и т.д..

Данный продукт может применяться для работе операторов Центров обработки вызовов (далее по тексту ЦОВ) и решения следующих задач:

- отображения информации о звонящем абоненте до поднятия трубки
- отображения всей предыдущей истории общения других абонентов со звонящим клиентом
- предоставления четкого сценария общения во время разговора оператора со звонящим
- формирование базы данных контактов – как звонящих абонентов, так и для задач телемаркетинга (т.е. исходящего обзвона и/или актуализации справочников)
- коллективной работы с базой данных контактов и истории обращений на основе разграничения прав доступа
- возможности прослушивания разговоров при наличии системы регистрации речи
- анализа спроса и точек продаж на основании сбора статистики ответов на вопросы оператора
- управления персоналом CallCenter на основе данных телефонной активности и результативности обработки обращений
- передачи информации по входящим запросам консультантам или сотрудникам других подразделений в рамках установленных бизнес-процессов ЦОВ и компании в целом
- контроля исполнения входящих запросов в рамках поставленных задач консультантам или сотрудникам других подразделений

Обычно применяется в работе операторов Центров обработки вызовов (далее по тексту ЦОВ) для сбора статистики ответов на вопросы оператора, а также учета истории взаимодействия операторов с целью информирования оператора в процессе разговора.

Кроме основной задачи – учета обращений на основе созданных сценариев, продукт решает также набор вспомогательных задач, стоящих перед любым супервизором ЦОВ, таких как:

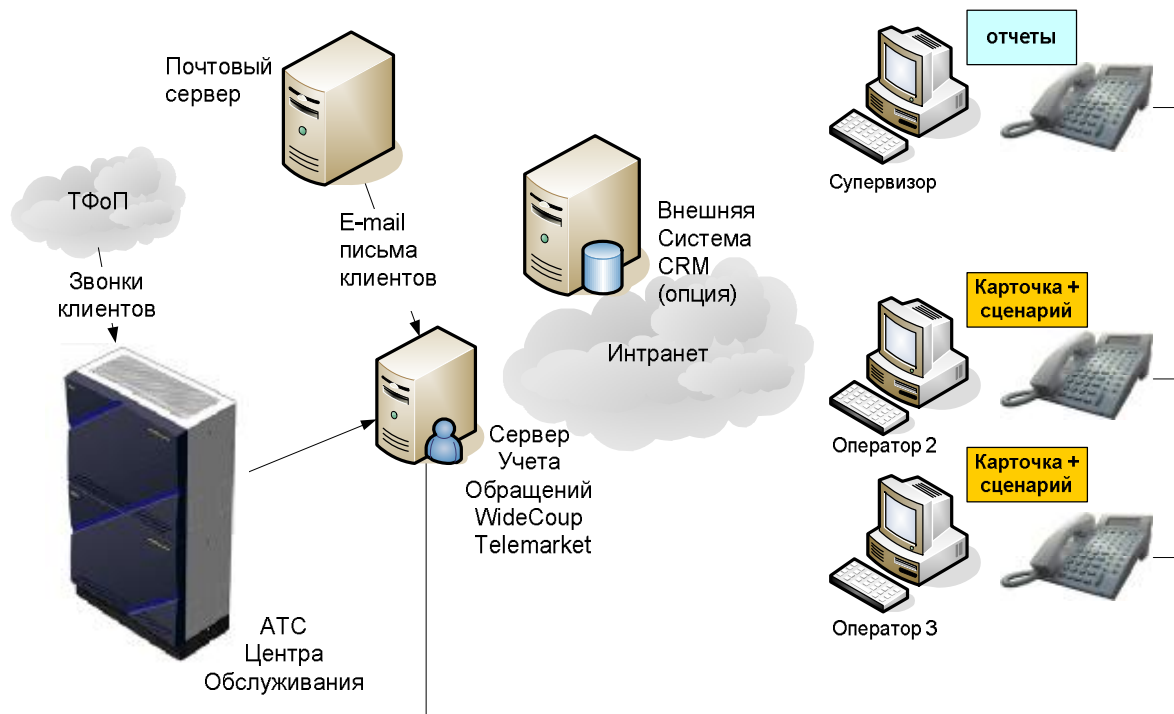
- оперативное информирование операторов по смене (доска объявлений);
- ведение различной информации об операторах, его уровне знаний по проектам, его личные данные и т.д.

Продукт позволяет супервизору использовать сценарии обработки вызовов и существенно повышает эффективность их обработки. Во время разговора с абонентом оператор использует подготовленные супервизором сценарии на основе тематики обращения. В зависимости от потребностей абонента, выявленных во время разговора, оператор фиксирует их в сценарии. Данные всех операторов составляют статистику, которую анализирует супервизор. В ней отражается динамика изменения спроса и его структуру, а также ряд других показателей – уровень качества обслуживания, средняя длительность обслуживания и т.д. Благодаря автоматизированному учету информации она является максимально объективной и позволяет менеджменту компании и службам маркетинга оперативно выявлять изменения потребностей клиентов, своевременно предлагать новые продукты, бонусные программы и предпринимать другие маркетинговые шаги.

WideCoup Telemarket может применяться как в уже функционирующих Центрах Обслуживания Вызовов (ЦОВ), так и в планируемых к внедрению.

WideCoup Telemarket может быть интегрирован с существующей CRM системой компании по различным принципам – на уровне приложения и на уровне данных. В качестве примера интеграции на уровне приложения можно привести интеграцию с веб-порталом MS Exchange или Lotus Notes, а в качестве примера интеграции на уровне данных – интеграция с системой 1С версии 7.7.

Продукт WideCoup Telemarket содержит свою БД, доступ к данным которой происходит с рабочих мест операторов ЦОВ без установки дополнительного клиентского программного обеспечения за счет применения Интранет-технологий, т.е. браузера Интернет.



Место WideCoup Telemarket в общей структуре Центра обслуживания

Продукт WideCoup Telemarket реализован на платформе СУБД MS SQL Server 2000 или 2005 и использует систему Веб-публикации данных MS Internet Information Server, которая является составной частью операционной системы MS Windows 2000 (или выше). Кроме данных подсистем существуют еще несколько, которые могут использоваться **опционально**:

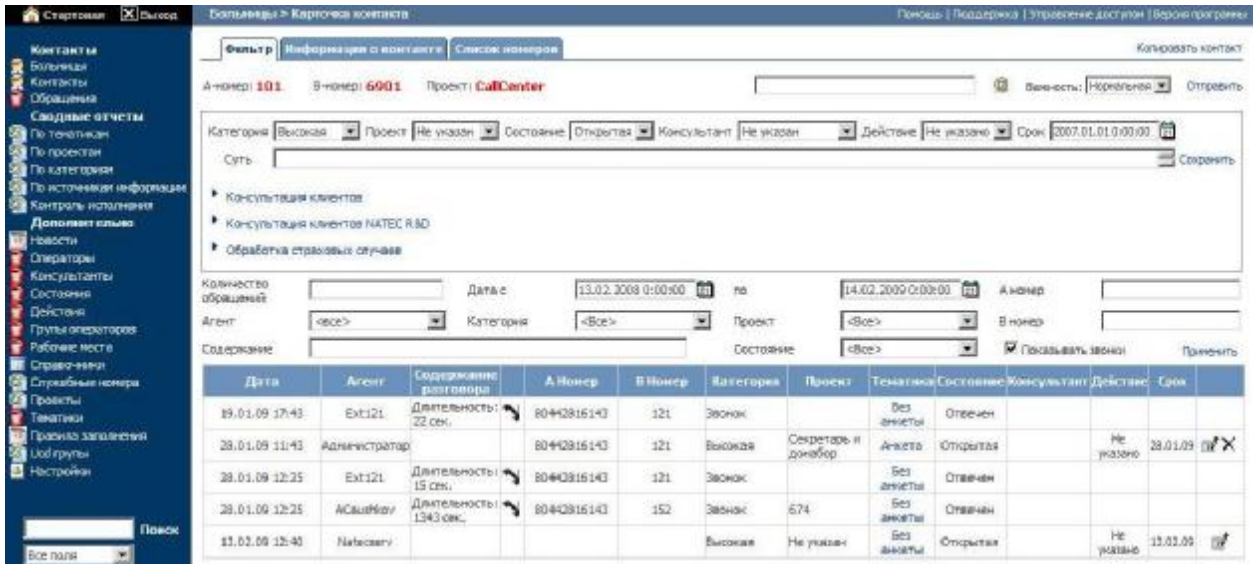
- система голосовых меню и голосовых ящиков WideCoup Visual IVR;
- система отчетности WideCoup CallCenter Reports;
- система записи разговоров WideCoup Voice;
- биллинговая система WideCoup Billing.

### Карточка звонящего абонента WideCoup Telemarket

Клиентская карточка звонящего абонента - основной рабочий инструмент операторов ЦОБ. В ней отображается информация о контакте из базы данных (поддерживаются внешние БД) контактов или CRM системы. Карточка определяется по номеру звонящего абонента (ANI) или уточненному номеру в процессе разговора и может быть выведена на экране рабочего места оператора до момента поднятия им трубки (в том числе во время переадресации вызова другому оператору). Кроме индивидуальной информации, всплывающая карточка содержит сценарии для обработки данного вызова и имеет возможность отправить электронное письмо через внешний почтовый SMTP-сервер специалисту, которому необходимо перенаправить подробную или краткую информацию о данном вызове или обращении.

Карточка звонящего абонента (Screen Pop-up) содержит область ввода информации о содержании текущего вызова и результат по сценариям его обработки, а также отображает набор следующих данных о звонящем контакте:

- Номер звонящего абонента;
- Номер проекта;
- Текстовое название проекта;
- Дату и время суток – заполняется автоматически при добавлении комментария;



Пример карточки звонящего абонента, информация о котором присутствует в БД

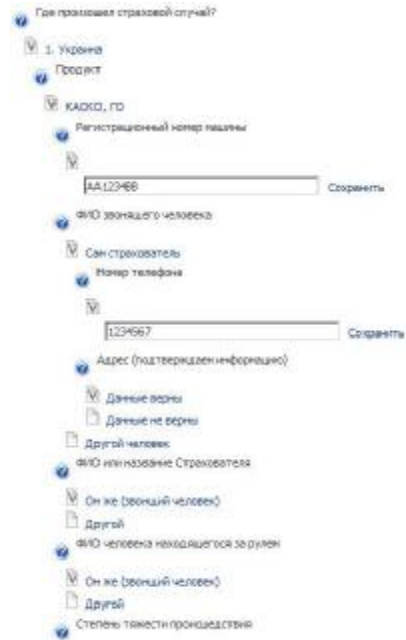
Данные контактов содержат кроме указанной выше информации дополнительные атрибуты, полученные при импорте. Функция импорта может также использоваться для задач синхронизации данных с внешним источником – например, актуализации оставшейся страховой суммы по договору страхования для каждого контакта ЦОВ.

В середине карточки отображается отдельная область, в которой публикуются возможные сценарии разговора с абонентом.

Данные сценарии подготавливаются супервизором и позволяют оператору без потери времени получить всю необходимую информацию о текущем обращении звонящего абонента.

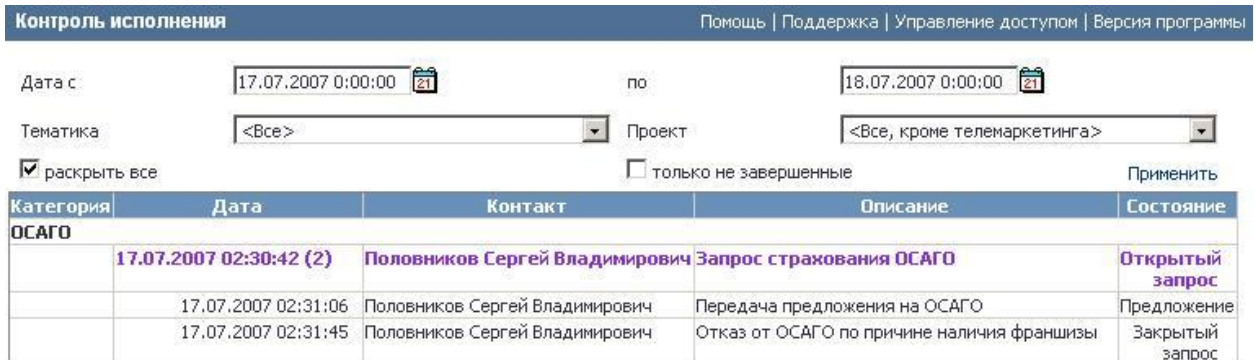
Каждый телефонный или почтовый вызов в ЦОВ может сопровождаться набором заполненных анкет (тематик или опросников) с возможностью дальнейшего отображения в статистических (хронологических) отчетах.

Далее карточка содержит историю общения с данным контактом, в том числе и других операторов, которую возможно отфильтровать для поиска необходимых оператору обращений:



Пример сценария обработки вызова

Отдельно стоит выделить функционал планирования и контроля выполнения задач, реализация которого основана на описанных возможных действиях (подобие конструктора бизнес-процессов) и фиксации текущего состояния обращения на каждом этапе.



Онлайн отчет по контролю исполнения