

## Система учета обращений WideCoup Telemarket/CRM

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 сотрудников ЦОВ с данным клиентом
- ведение истории общения с клиентом возможно в виде текстовых примечаний произвольного содержания, перечня оказанных услуг ЦОВ, сопроводительных документов на основе шаблонов, данных телефонного опроса на основе сценариев общения, а также перечня и статуса задач, связанных с данным контактом
- предоставления во время разговора оператору различных сценариев общения или опроса с клиентом, заранее подготовленных силами управляющего персонала ЦОВ
- формирования базы данных контактов, а именно автоматизированного создания контактов для входящих звонков по номерам АОН, ручного импорта контактов из различных Excel-файлов для задач телемаркетинга (исходящего обзвона и актуализации данных), а также автоматической синхронизации данных из внешних БД без участия пользователей.
- коллективной работы с базой данных контактов и истории обращений на основе разграничения прав доступа по ролям – рядовой и расширенный пользователи, супервизор
- возможности прослушивания разговоров при наличии интеграции с системой записи речи
- анализа спроса и точек продаж на основании сбора статистики ответов на вопросы оператора, а также данных об источниках поступления контактов
- управления персоналом ЦОВ на основе данных телефонной активности (нагрузки на проекты) и результативности обработки обращений
- передачи информации по входящим запросам консультантам или сотрудникам других подразделений, с возможностью контроля статуса – по времени и завершению переданных задач или поручений.
- мониторинга наличия и состояния задач по входящим запросам ЦОВ, с передачей ответственности между операторами

Кроме основной задачи – учета обращений, продукт решает также набор вспомогательных задач, таких как:

- оперативное информирование операторов по смене (доска объявлений);
- визуализация перечня и статуса текущих задач ЦОВ (доска задач);

Благодаря автоматизированному учету информации она может быть максимально объективной и позволять менеджменту ЦОВ и службам маркетинга оперативно выявлять изменения в потребностях клиентов, своевременно предлагать новые продукты, бонусные программы и предпринимать другие маркетинговые шаги – при условии грамотного построения самого процесса обслуживания силами персонала ЦОВ.

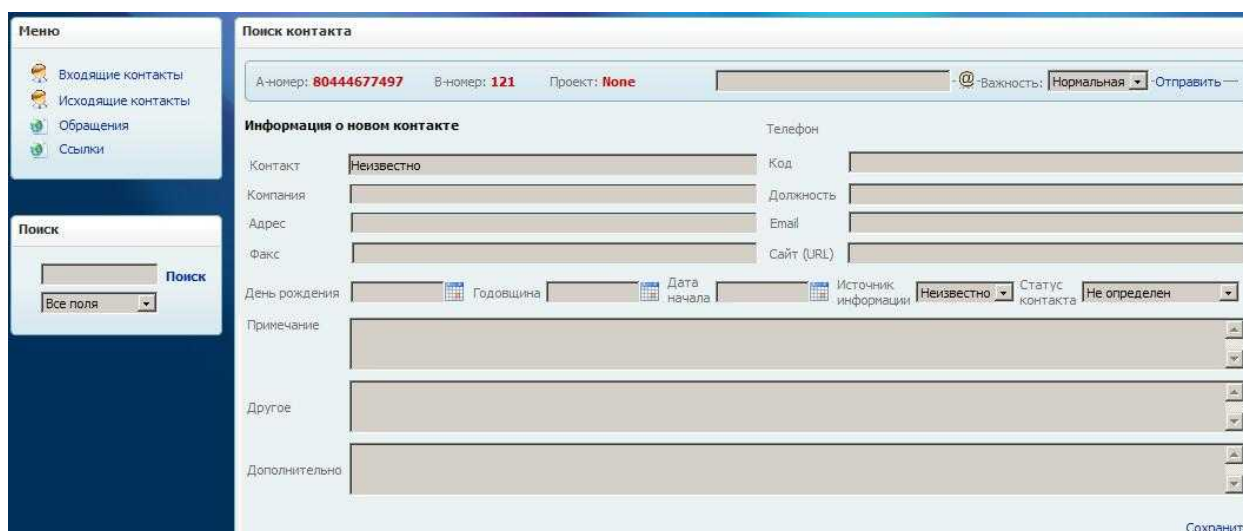
Дзвінки на операторів	Всього	Обслужовано	Рівень обслуговування	
	1088	890	81%	
Тематичний розподіл	Всього зареєстровано	% від звернень за тематикою	Приріст	
	356	32%		
<b>Тематика обращений в СС (входящие вызовы)</b>	356	100%	10%	
- Консультации потенциальным клиентам	356	100%	-2%	
- стархование ОСПГО	154	43%	-1%	
- стархование КАСКО	213	60%	6%	
- стархование имущества	37	10%	1%	
- стархование жизни	82	23%	1%	
- стархование выезжающих за рубеж	59	17%	15%	
- стархование бизнес рисков	11	3%	-47%	
- медицинское стархование	3	1%	3%	
- другие	17	5%	-7%	

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 1C 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.

### Карточка звонящего абонента WideCoup Telemarket

Клиентская карточка звонящего абонента - основной рабочий инструмент операторов ЦОВ. В ней отображается информация о контакте из базы данных (поддерживаются внешние БД) контактов или CRM системы. Карточка определяется по номеру звонящего абонента (ANI) или уточнённом 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.



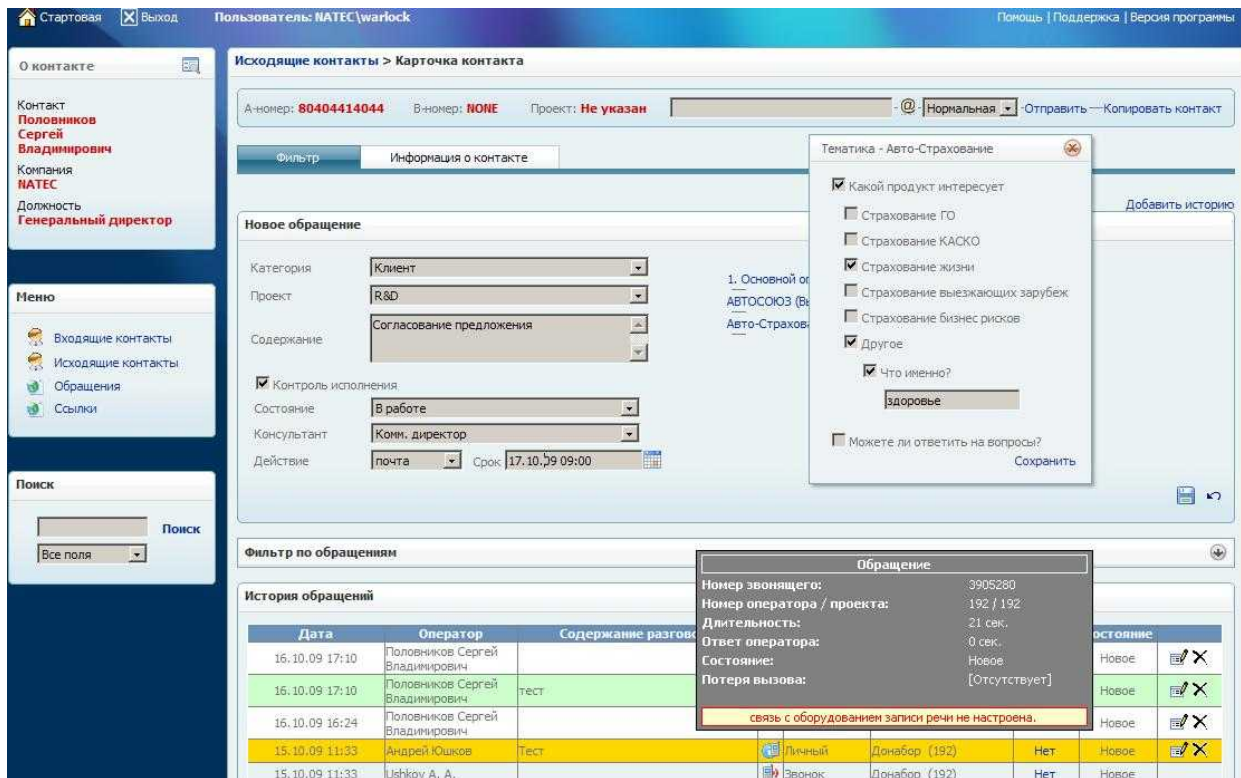
Карточка звонящего абонента (Screen Pop) содержит область ввода информации о содержании текущего вызова и результат по сценариям его обработки, а также отображает набор следующих данных о звонящем контакте:

- Номер звонящего абонента;
- Номер проекта;
- Текстовое название проекта;
- Дату и время суток – заполняется автоматически при добавлении комментария;
- Ф.И.О. контакта;
- Название компании;
- Должность;
- Электронный адрес;
- Почтовый и физический адрес;
- Веб-сайт;
- Телефоны – домашний, рабочий и факс;
- История обращений данного контакта, включая текущее обращение;
- Источник информации из выпадающего списка.
- Состояние обращения (для возможности контроля исполнения)
- Срок (для возможности планирования определенного действия)
- Действие (очередное действие для данного контакта)
- Консультант (назначение ответственного для дальнейшей работы с текущим звонком контакта)

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.

Продукт позволяет супервизору использовать сценарии обработки обращений по входящим вызовам и повышает эффективность работы сотрудников в процессе учета истории общения, а также осуществления различных тематических опросов, например, оценки качества, приема заказов или обслуживания клиентов. 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.



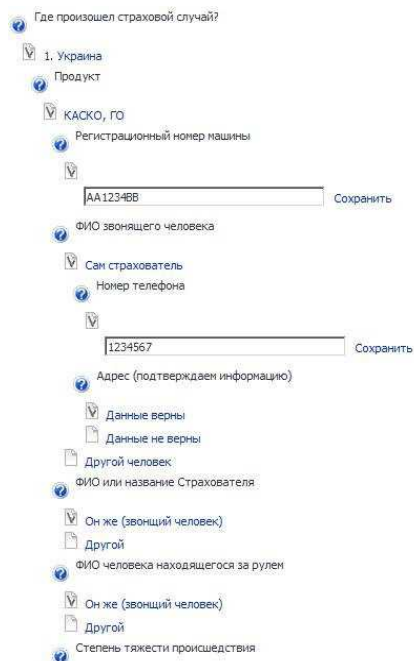
Пример карточки звонящего абонента, информация о котором присутствует в БД

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

В случае учета оказанных услуг, оператор видит не только перечень доступных для данного клиента услуг, но и возможно перечень доступных поставщиков этих услуг. Для задач финансового контроля, могут быть визуализированы различные параметры контроля лимитов оказания услуг – как в денежном выражении, так и в штучном.

Клиенты > Карточка контакта

**Список услуг**

Мед. Учреждение: ООО Борис  
 Компания: Клиника АОН  
 Статус: Мед. Учреждение Категория: Обычный  
 Нормальный Регион: Киев  
 Группа: Excel Специализация:  
 Название(полное): ООО Борис Город: Киев  
 ЕРДПОУ: 21522748 ОКПО:  
 Факс: Е-mail:  
 Юр. адрес:  
 03150 291-01-90  
 ул. Красноармейская стац. 238 00  
 55-А (гост Спорт) 2 00-общий, 238  
 эт, 2-й адрес-пр-т 05 26, 238 05  
 Бажана 12А 25,536 19 80-на  
 (м. Осокорки) красновар

Пример визуализации информации о поставщике услуги

шт.	Цена, грн	Сумма, грн	Удал.
0		50 000,00	
0		0,00	
0		0,00	
0		0,00	
0		50 000,00	

Пример визуализации доступных услуг выбранного поставщика

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.

Клиенты / Дело / Содержание	Дата	Тематика	Категория	Действие
<b>▲ Achraf Tunisian (СК Здорово "К/001031")</b>				
▲ 00192(16.11.11) "Открытое дело"				
Жалоба на боль в локтевом суставе после падения с лестницы	16.11.11 14:30	перелом?	Жалоба	Сделать <input type="checkbox"/>
<b>▲ Новоха Інна Іванівна (СК Здорово "1100039")</b>				
▲ 00183(08.11.11) "Госпитализация"				
госпитализация согласована, заказать медикаменты	10.11.11 09:08	пиритонит	Поликлиника	Заказать мед-ты <input type="checkbox"/>

Пример доски задач для ассистанса услуг ДМС

Данные, внесенные всеми операторами, дополняются данными о телефонных звонках и вместе составляют статистику работы ЦОВ, которую анализирует супервизор с помощью статистических и детализированных отчетов. В отчетах может отражаться динамика изменения спроса и его структура, источники поступления контактов, а также их соотношение по проектам ЦОВ, распределение по регионам, а также ряд других показателей – уровень качества обслуживания, средняя длительность обслуживания и т.д.

Однако, любая система автоматизации позволит оптимизировать трудовые ресурсы и снизить уровень затрат компании только в случае правильно спланированного бизнес-процесса обслуживания, который должен исключать сложные системы взаимодействия сотрудников и клиентов, но включать все необходимые механизмы, предусматривающие максимальное исключение рисков при продаже или оказании услуг.