Автоматизация контакт-центра

на базе платформы Oktell

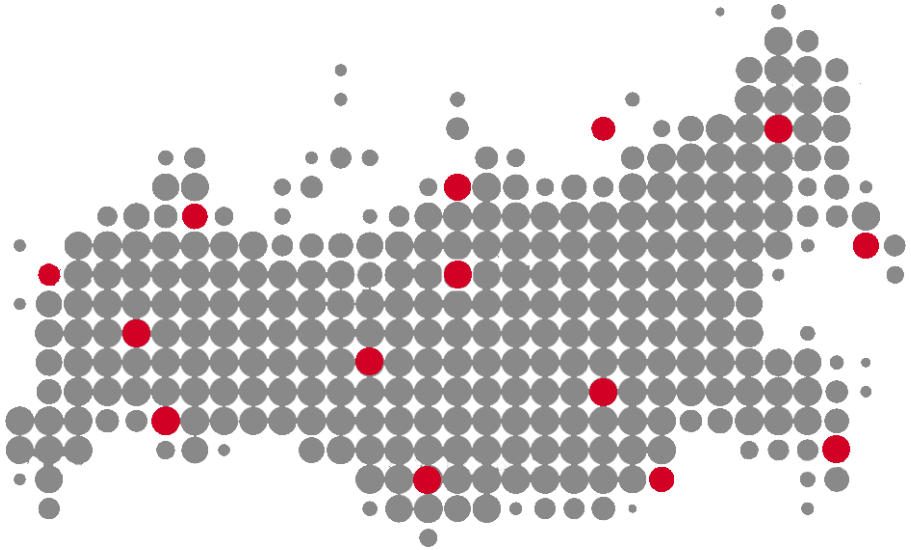
oktell.ru

Общая информация о платформе Oktell

Коммуникационная платформа Oktell

Предназначена для:

- Создания и автоматизации контактных центров
- Повышения эффективности коммуникационных систем
- Проектирования коммуникационных процессов
- Разработки технологичных решений



2 900+ проектов

21 страна мира

История развития Oktell

2005 год
Начата работа над первой версией

2006 год
Реализована настройка маршрутизации через графический редактор, установка первым клиентам

2007 год
Реализованы механизмы входящих и исходящих задач, а также прогрессивный набор номера

2008 год
Начало использования в корпоративных КЦ, создание модуля подключения IP-телефонов по протоколу SIP

2009 год
Продолжается наращивание функционала, оптимизируются режимы работы программы

2010 год
Начало использования в крупных компаниях и гос. учреждениях, переработан модуль, отвечающий за SIP-телефонию

2011 год
Реализован режим видеоконференций и авторизация пользователей через web-socket с привязкой к рабочим местам

2012 год
Реализован обмен событиями и голосовым трафиком с web-приложениями и интеграционный web-интерфейс

2013 год
Разработана интеграционная библиотека Oktell.js, начато создание web-клиента

2014 год
Программа внедряется в крупных КЦ, реализована интеграция с Yandex SpeechKit и поддержка протокола WEB RTC

2015 год
Создание кросс-платформенной и распределенной телефонии и системы работы с информацией

2016 год
История продолжается…

Наши клиенты – наш главный актив

Наша команда построила и автоматизировала контакт-центры крупнейших компаний, в том числе:

- Газпром
- Альфа-Банк
- Ростелеком
- Сбербанк (Всегда рядом)
- Genser
- Росно (медицинское страхование)
- Альфа Страхование
- Zebra telecom (Зебра Телеком)
- Банк Хоум Кредит
- Avito
- МТС
- ЛокоБанк
- Московский финансово-юридический университет (МФЮА)
- One Two Trip!
- ТЕДЕ
- РФИ банк
- Ак Барс Банк
- Adamas
- CarPrice
- Gett

Отзывы наших клиентов

ГУП «Центр информационных технологий Республики Татарстан»

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ЦЕНТР ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

Петербургская ул., д. 52, г. Казань, 420107
Тел. (843) 264-72-64, факс 231-77-18

ДӨЮ ИНТ УНИТАР ПРЕДПРИЯТИЕСЕ

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ МӘГЪЛУМАТИ ТЕХНОЛОГИЯ ҮЗӘГЕ

Петербург ур., 52 йорт, Казан шәһәре, 420107
Тел. (843) 264-72-64, факс 231-77-18

_____ № _____
от
На № _____ _____

Генеральному директору
ООО «Телефонные системы»
Д.А. БУКАШИНУ

Уважаемый Денис Александрович!

Основной задачей Государственного унитарного предприятия Республики Татарстан «Центр информационных технологий Республики Татарстан» (далее – ГУП РТ «ЦИТ РТ») является реализация масштабных проектов в области внедрения и применения информационных и коммуникационных технологий в органах государственной власти и местного самоуправления.

В связи с запуском в 2010 году проекта «Электронный Татарстан» (далее – Проект) руководством ГУП РТ «ЦИТ РТ» было принято решение о создании нового подразделения – Центра обработки аудио- и видеообращений граждан (далее – Контакт - Центр). В задачи нового подразделения входил прием, сбор и обработка информации об обращениях пользователей Проекта, контроль качества их обслуживания.

Для организации Контакт-Центра, способного решить поставленные задачи, ГУП РТ «ЦИТ РТ» был выбран программный продукт ООО «Телефонные Системы», коммуникационная платформа Oktell.

Контакт-центр, развернутый на базе Oktell, позволил оказывать консультационные услуги гражданам в многоканальном режиме, оперативно обучать новых операторов и осуществлять мониторинг. Интеграция Oktell с системой управления проектами Контакт-Центра дала возможность оперативно создавать заявки пользователей, обрабатывать их.

Благодаря профессионализму технических специалистов ООО «Октелл», сертифицированного партнера ООО «Телефонные Системы», услуги внедрения и технической поддержки платформы Oktell оказываются на самом высоком уровне. Обращение в службу поддержки доступно в режиме 24/7, вопросы решаются оперативно и с максимальным эффектом.

Положительный опыт применения коммуникационной платформы Oktell позволяет ГУП РТ «ЦИТ РТ» рекомендовать ООО «Октелл» и ООО «Телефонные Системы» в качестве надежных партнеров в рамках построения и автоматизации контакт-центров и обеспечения их эффективного функционирования.

Желаем дальнейшего развития и будем рады продолжить сотрудничество!

С наилучшими пожеланиями,

Генеральный директор
А.А.Валиуллин

3 месяца
на запуск КЦ

7 лет
сотрудничества

50
операторов

Контакт-центр ЗАО «Комфортелл» (входит в ТОП-10 крупнейших call-центров России)

Comfortel
Client Contact Center

Генеральному директору
ООО «Телефонные Системы»
Букашину Д.А.

От Генерального директора
ЗАО «Комфортел»
Кареньких О.В.

Уважаемый Денис Александрович!

Закрытое акционерное общество «Комфортел» («Комфортел») – один из крупнейших игроков российского рынка аутсорсинговых контакт-центров, оказывает широкий спектр услуг: от обработки вызовов до телемаркетинга и проведения опросов. Высокие позиции в профессиональных рейтингах компания занимает благодаря непрерывному совершенствованию клиентского сервиса, оптимизации коммуникационных процессов и применению современных технологий.

Среди технологических решений, применяемых компанией, особо заметную роль в развитии «Комфортел» сыграла разработка ООО «Телефонные Системы» – коммуникационная платформа Oktell. Контакт-центр, развернутый на ее основе в 2010 году, позволил компании в кратчайшие сроки реализовывать входящие и исходящие кампании, оперативно настраивать отчетность и вести хронологическую статистику. Во многом благодаря этому выручка «Комфортел» за 6 лет выросла более чем в 10 раз.

Сейчас все проекты «Комфортел» переведены на решение, развернутое на базе Oktell. Функциональные возможности коммуникационной платформы позволяют создавать сложные, многоступенчатые, гибкие сценарии обслуживания вызовов, что обеспечивает гарантированное решение любых задач, с которыми сталкивается наша компания. В недавнем времени с помощью платформы Oktell удалось осуществить внедрение технологий распознавания и синтеза речи, что значительно повысило маржинальность ряда проектов.

Настоящим, ЗАО «Комфортел» подтверждает высокие стандарты работы и профессиональное отношение к делу ООО «Телефонные Системы». Сотрудники компании на протяжении 6 лет демонстрируют компетентность и умение качественно справляться со сложными задачами. Успешное долгосрочное сотрудничество позволяет нам рекомендовать ООО «Телефонные Системы» как надежного партнера, а платформу Oktell как основу для создания эффективных решений по автоматизации коммуникационных процессов.

Надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество!

С наилучшими пожеланиями,

Генеральный директор ЗАО «Комфортел» Кареньких О.В.

> 500%
рост выручки

6 лет
сотрудничества

>1 000
операторов

Мы гарантируем!

Коротко о важном для эффективного контакт-центра

Сервисная поддержка (SLA)

Осуществляется в формате 24/7/365 в соответствии с лучшими мировыми практиками

Система резервирования

Восстановление системы в срок до 5 минут, резервное копирование данных

Запись и хранение звонков

100% запись всех вызовов и хранение в течение неограниченного времени

Интеграция с информационными системами

Двусторонний обмен данными с информационными системами и сервисами

Изменение настроек без остановки КЦ

Моментальная перенастройка работы КЦ в соответствии с новыми настройками

Омниканальное обслуживание

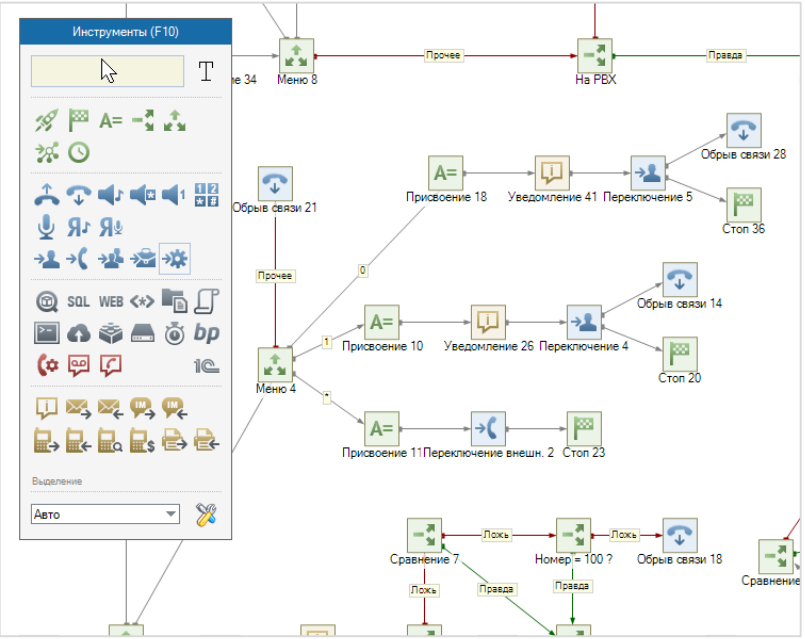
Обслуживание клиента по всем каналам связи по единым утвержденным стандартам

Функциональные возможности Oktell

Интеллектуальное голосовое меню IVR

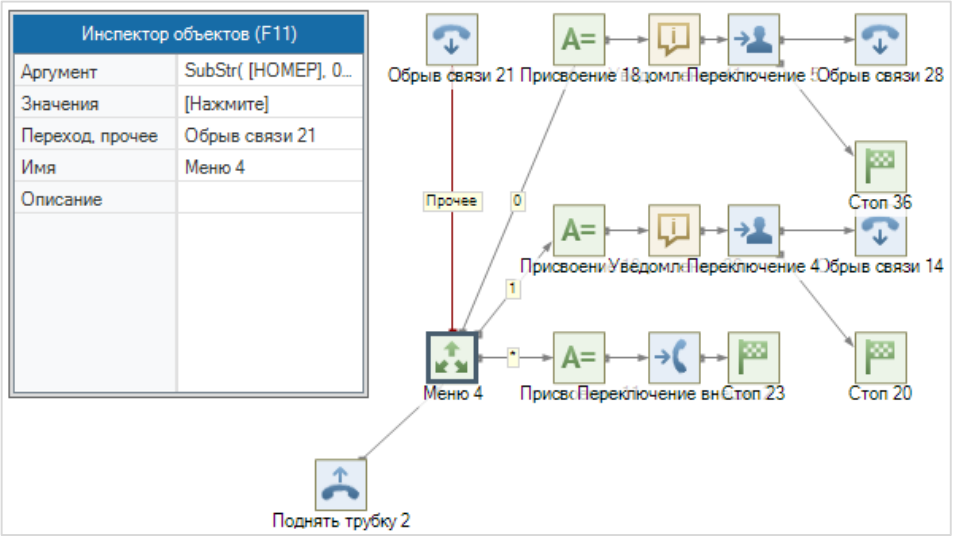
Графический редактор

Графический редактор сценариев позволяет оперативно настраивать систему и производить ее конфигурирование.



Маршрутизация и переключение

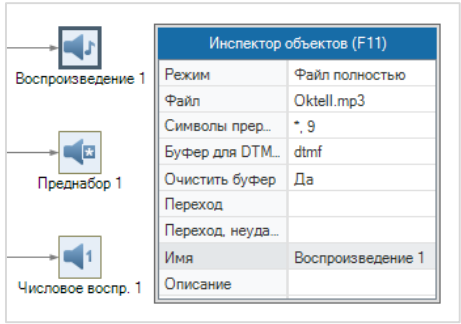
Сценарий IVR выполняет все функции маршрутизации: от определения параметров клиента и выбора ветви обслуживания до переключения на внутренний номер или операторскую группу.



Интеллектуальное голосовое меню IVR

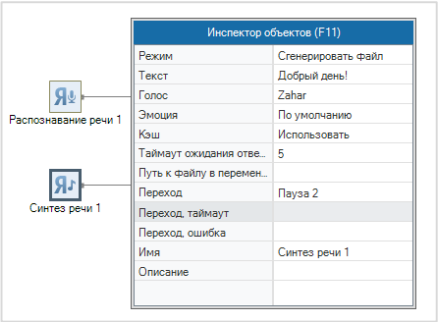
Компоненты воспроизведения звуковых файлов

В сценарии IVR абоненту могут быть воспроизведены звуковые файлы и персональные данные, например, номер заказа, сумма задолженности, дата оплаты и другие числовые значения.



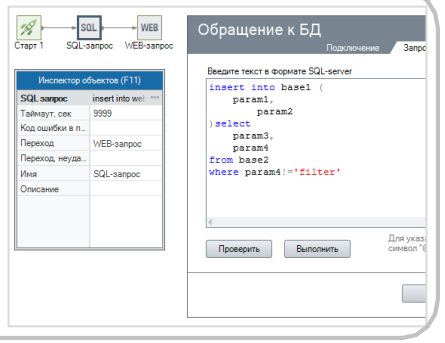
Голосовые технологии

В базовый функционал включены компоненты синтеза и распознавания речи Yandex SpeechKit. При необходимости в сценарии интегрируются голосовые технологии других производителей.



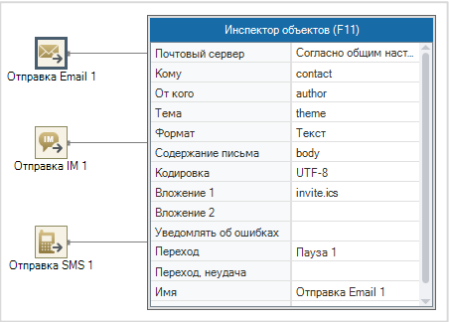
Взаимодействие с базами данных и CRM-системами

С помощью компонентов SQL- и web-запросов сценарий обменивается данными с внешними системами, а затем проводит на основании полученной информации маршрутизацию клиента.



Работа с e-mail, SMS и мессенджерами

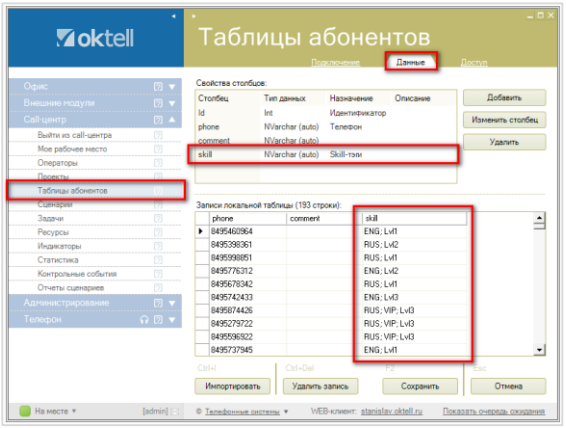
Компоненты работы с контакт-сервисами позволяют эффективно использовать электронную почту и мессенджеры для уведомления клиентов и сотрудников.



Входящие задачи

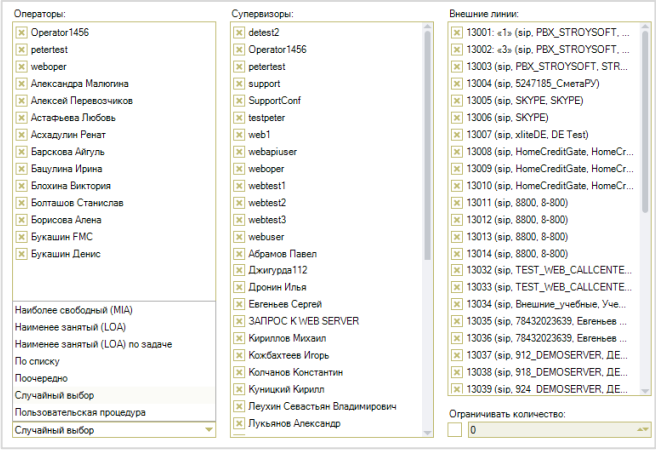
Распределение по skill-тегам операторов

Перед соединением с операторской группой абоненту присваиваются skill-теги, которые характеризуют требования к обслуживанию и сервису. Соединение произойдет только с теми операторами, которые имеют такой же набор skill-тегов, как у абонента.



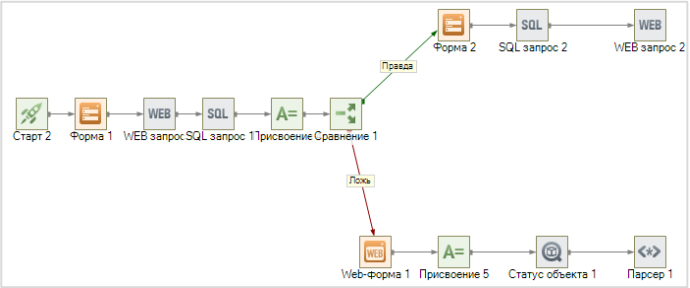
Варианты выбора операторов

Для обеспечения различной загрузки операторов предусмотрены следующие алгоритмы распределения звонков: наиболее свободный, наименее занятый, поочередный, случайный или индивидуальный.



Диалоговые сценарии

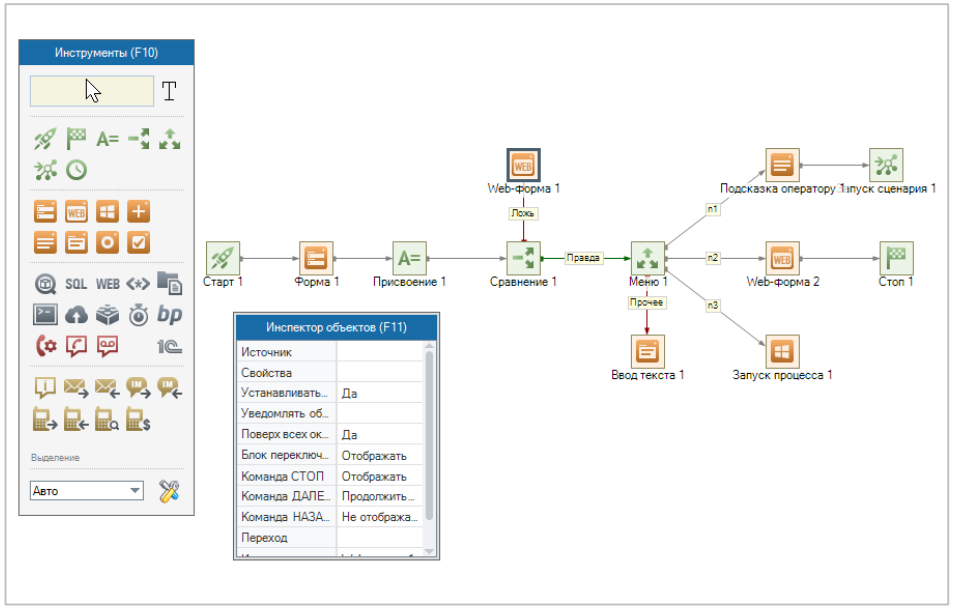
Оператор обрабатывает звонки по заранее настроенным сценариям, которые состоят из последовательности всплывающих форм. Между формами возможна дополнительная обработка введенных данных. По завершению разговора вся информации сохраняется в базе данных.



Диалоговые сценарии

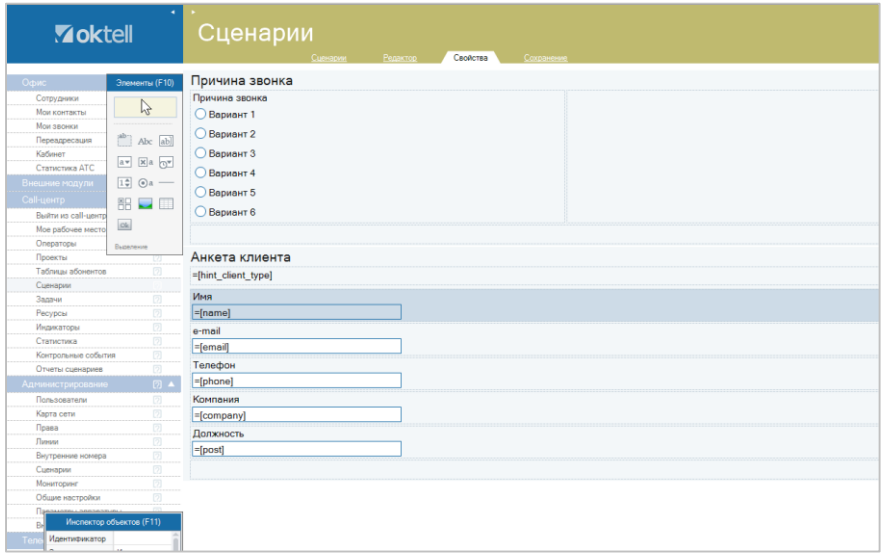
Редактор диалогового сценария

Настраиваемые алгоритмы работы оператора с клиентом содержат компоненты вывода операторских форм, обработки данных и работы с внешними системами.



Редактор диалоговых форм

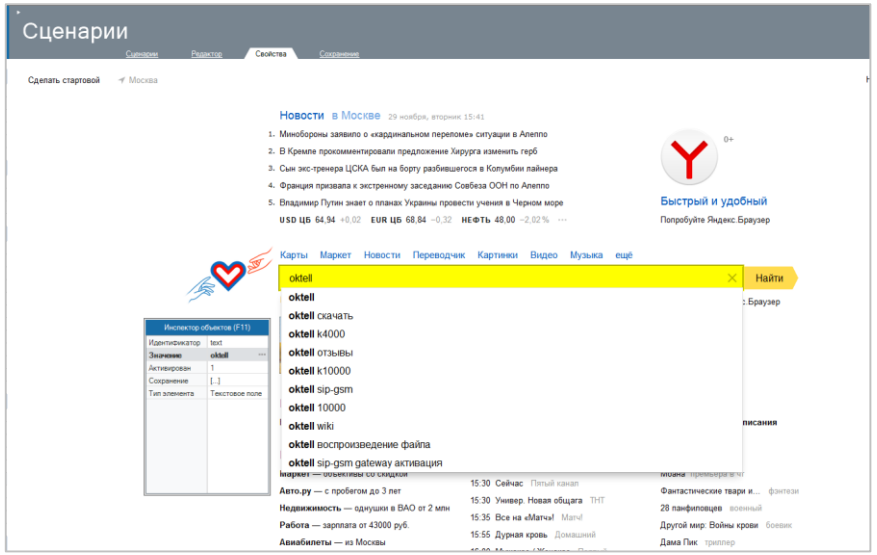
Визуальная среда, позволяющая гибко настраивать отображаемые оператору формы. Среди элементов формы: текстовые поля и подсказки, выпадающие списки, таблицы, группы опций, кнопки.



Диалоговые сценарии

Web-формы

Отображаемые оператору локальные html-файлы или внешние web-страницы. Реализовывают динамические элементы и выполняют интеграционные функции. Все данные, вводимые на web-форме сохраняются в переменные сценария.



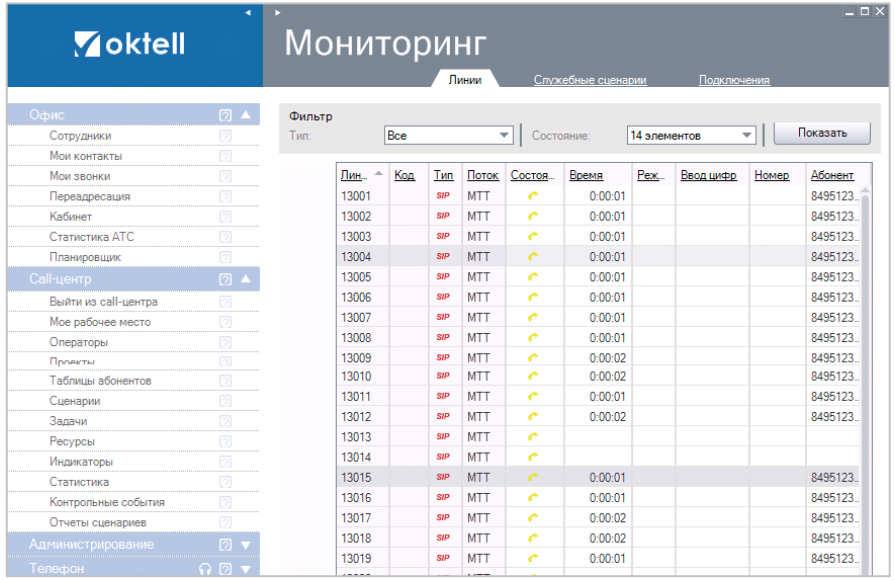
Действия между формами

Между диалоговыми формами могут быть проведены дополнительные действия: расчет полученных данных или запрос к внешней системе. Это позволяет операторам во время разговора калькулировать цены и создавать сделки в CRM.

Исходящие задачи

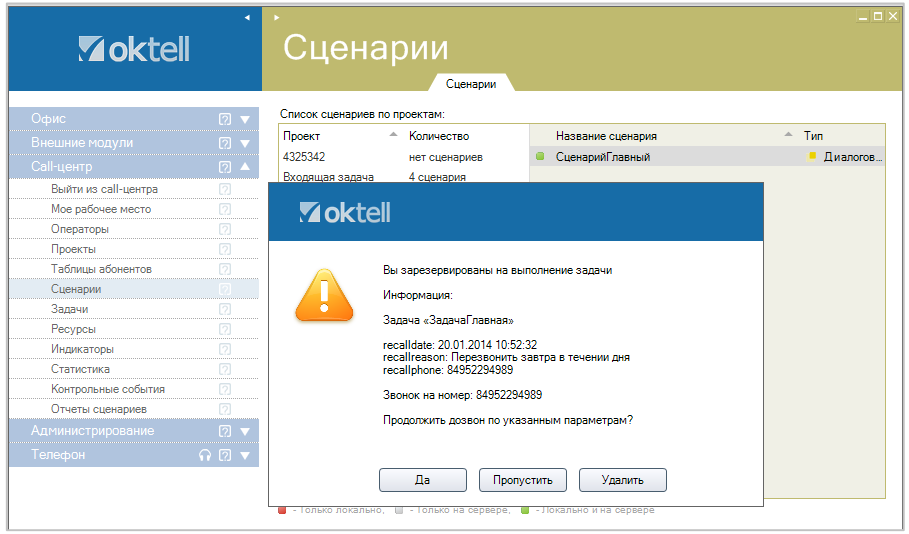
IVR обзвон

Реализует обзвон базы абонентов сценарием IVR. После ответа абонента воспроизводится звуковой файл с возможностью переключения на оператора. Предназначен для массового оповещения абонентов и телемаркетинговых кампаний.



Обзвоны с резервированием

Реализует операторский обзвон базы абонентов, при котором каждый оператор резервируется за определенным клиентом и ожидает соединения, пока тот не поднимет трубку. Обзвон гарантирует наличие свободного оператора, когда клиент ответит на звонок.



Исходящие задачи

Прогрессивный обзвон

Реализует операторский обзвон с одновременным дозвоном нескольким абонентам от имени одного оператора. Оператор соединяется с первым абонентом, который поднял трубку. Вызовы остальным абонентам прекращаются, либо ставятся в режим ожидания.

Предиктивный обзвон

Реализует операторский обзвон с предугадыванием окончания разговора. Система начинает звонить следующим абонентам еще до освобождения оператора. Вероятностная модель обзвона работает лучше в том случае, когда в задаче задействовано большое количество операторов.

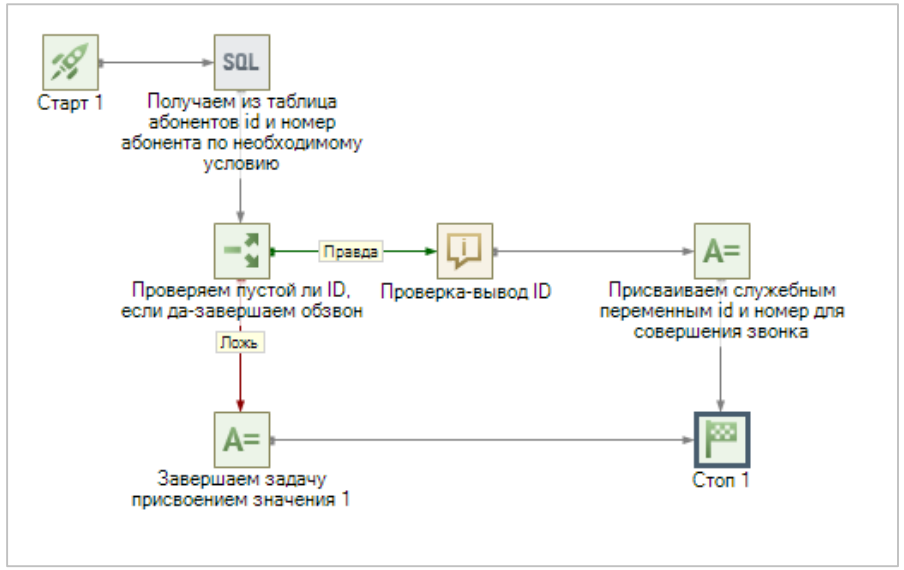
Обзвон с запросом оператора

Перед тем, как начать дозвон, система резервирует оператора. Оператору выводится уведомление о необходимости совершить звонок и информация об абоненте. Оператор должен подтвердить начало набора или отказаться от звонка. В каждый момент времени оператор закреплен за одним конкретным абонентом.

Исходящие задачи

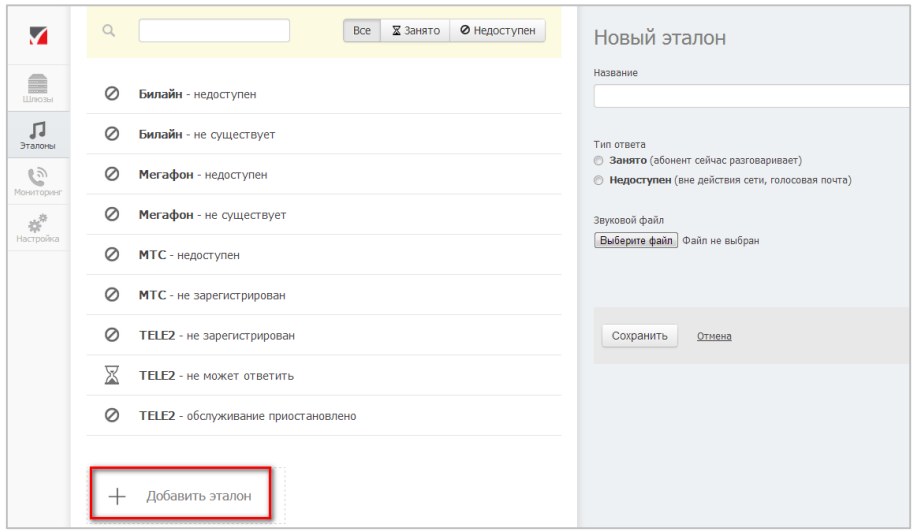
Сценарий поиска абонента

Выбор следующего абонента для дозвона в исходящих задачах может быть определен с помощью служебного сценария. Сценарий позволяет использовать индивидуальные алгоритмы обзвона или call-листы из внешних систем.



Oktell Antirobot

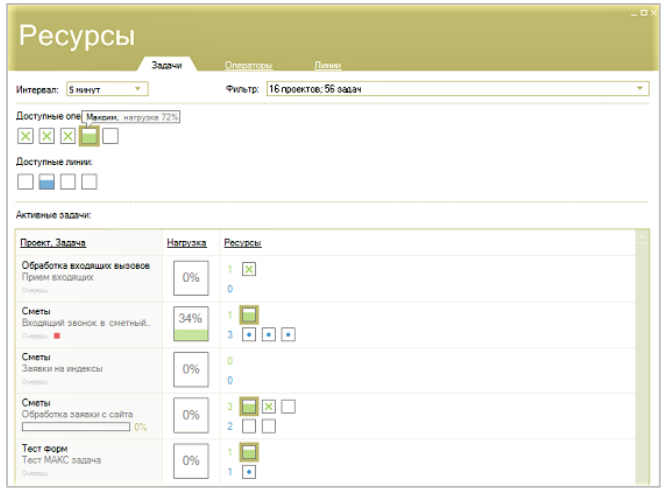
Анализатор голосовых ответов мобильных операторов, решающий проблему попадания операторов на голосовую почту. В момент, когда звонок попадает на автоответчик, программа разрывает соединение и направляет ответ о недоступности абонента.



Управление ресурсами

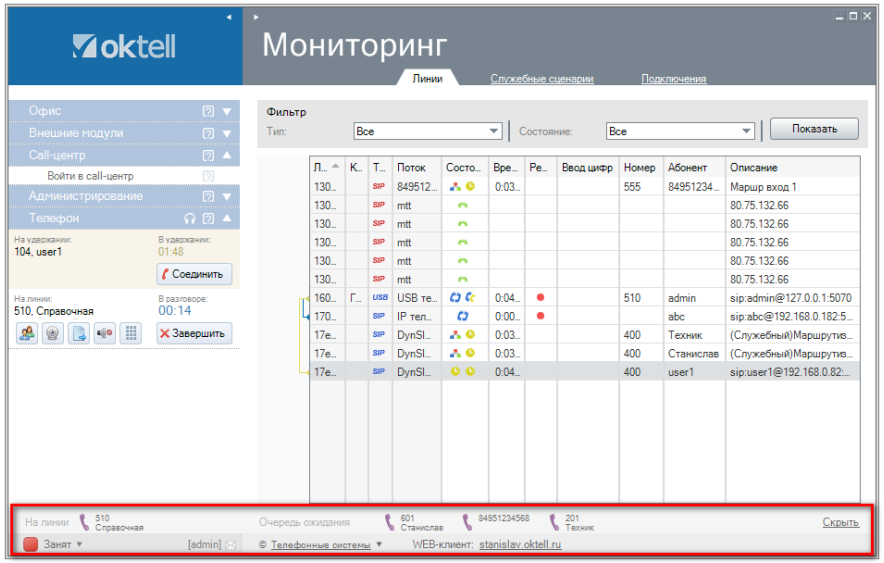
Контроль нагрузки

Супервизор в режиме реального времени контролирует загруженность операторов и каналов связи, видит статусы операторов, распределяет сотрудников по задачам. Запускает и приостанавливает кампании, учитывая нагрузку и процент завершенности.



Контроль очереди

Супервизор видит количество человек и среднее время ожидания в очереди по каждой задаче. Если очередь превысила допустимое значение, супервизору будет направлено уведомление.



Текстовые задачи

Подключение неголосовых каналов

Oktell позволяет оперировать любыми текстовыми каналами связи, подключаться к популярным мессенджерам, социальным сетям, веб-чатам и обмениваться файлами с абонентами.

Обработка сообщений операторами

Операторы обрабатывают сообщения в рамках текстовых задач. Алгоритмы обработки задаются с помощью диалогового сценария, в котором могут быть предусмотрены поля для ответа, создания заказа и карточки клиента.

Омниканальное обслуживание

Унифицированный подход к обработке голосовых и неголосовых коммуникаций реализуется с помощью текстовых и голосовых задач. По какому каналу ни обратился бы клиент, он получит единое обслуживание во всех каналах связи.

Единая очередь для звонков и сообщений

Операторы обрабатывают поступающие звонки и сообщения последовательно с учетом позиции и приоритетов в очереди. Это позволяет контролировать работу операторов и избегать «забытых» сообщений клиентам.

Служебные сценарии

Служебные сценарии

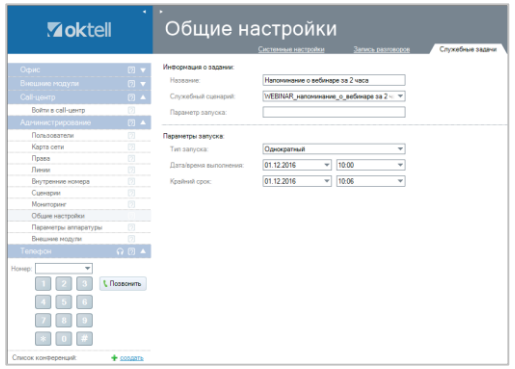
Предназначены для сбора и обработки информационных потоков. Среди возможностей: работа с объектами системы, файловые операции, SQL- и web-запросы к внешним системам, инициация дозвона на внешний номер с запуском IVR

Обработка запросов из web

Запуск служебного сценария может происходить по запросу внешней системы на API Oktell. Это позволяет принимать заказы с сайта или предоставлять информацию по очередям из внешней CRM.

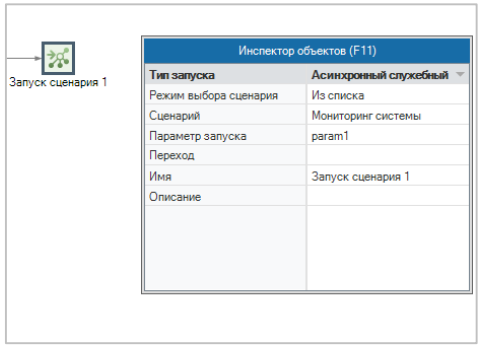
Запуск по расписанию

Среди вариантов запуска служебных сценариев: одиночный в назначенное время, периодический с указанным интервалом и по расписанию или при запуске сервера. Решает задачи синхронизации баз данных и мониторинга внешних CRM.



Асинхронный запуск

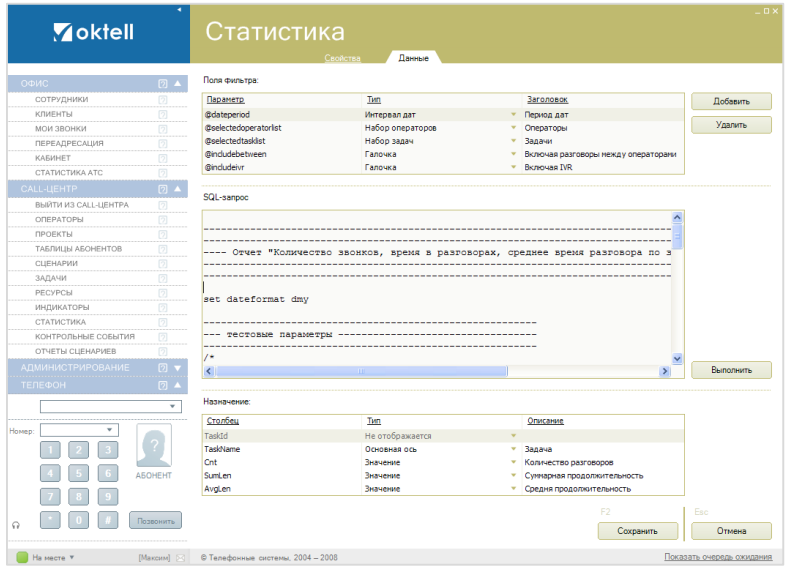
Служебный сценарий может быть асинхронно запущен из любого другого сценария. Позволяет следить за разговорами в реальном времени или выполнять отправку почты при прохождении вызова по ветви IVR.



Статистика и отчетность

Система отчетности

Гибко настраиваемая система отчетности позволяет собирать и фильтровать информацию о работе всех компонентов контакт-центра.

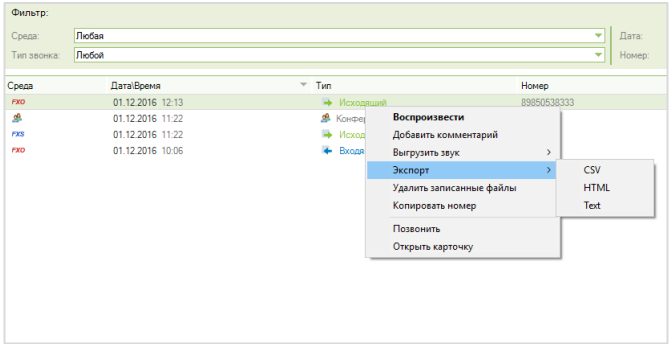


Сбор данных из внешних систем

Oktell агрегирует информацию о текущих сделках, заявках и клиентах из всех подключенных систем.

Экспорт данных

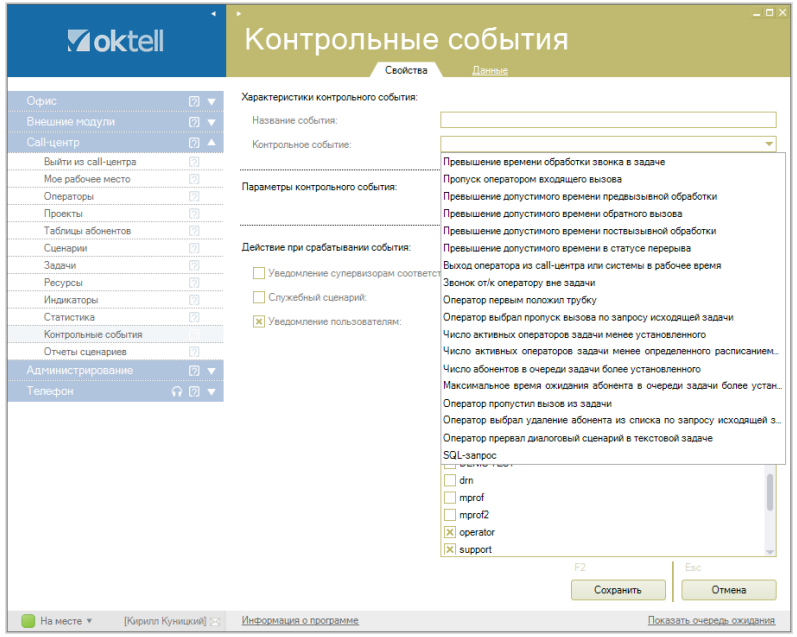
Все данные, накопленные в Oktell и представленные в виде отчетов, могут быть экспортированы в табличные или графические файлы, отправлены на e-mail или в CRM-системы, предоставлены по внешней ссылке.



Контрольные события

Контрольные события

В случае наступления определенных событий (позитивных или негативных) Oktell оповестит руководителей об этом посредством всех доступных каналов связи.



Предустановленные события

Система содержит 14 наиболее распространенных контрольных событий, которые предупредят супервизора о необходимости корректировки работы call-центра.

Произвольные точки контроля

Через SQL-запрос можно определить любое контрольное событие, при наступлении которого система запустит сценарий или отправит уведомления ответственным сотрудникам. Позволяет контролировать ключевые бизнес-показатели и KPI контакт-центра.

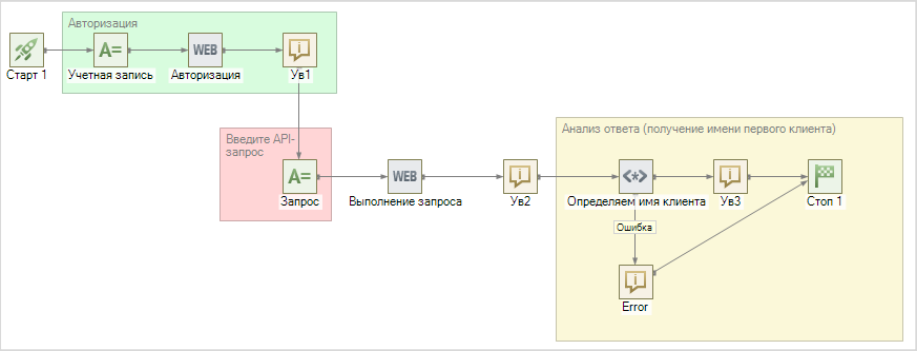
Уведомление по каналам связи

Информация о контрольном событии может быть отправлена посредством SMS, e-mail, мессенджеров, либо путем автоматического оповещения через звонок на телефонный номер.

Интеграция

Обмен данными через API

С помощью web-запросов система может взаимодействовать с сайтом и другими web-приложениями, обеспечивая информационный обмен.

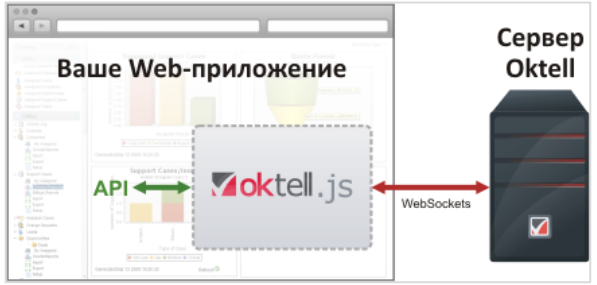


Интеграция со сторонними БД

Oktell взаимодействует с таблицами баз данных сторонних приложений через SQL-запросы или посредством прямой линковки.

Javascript-библиотека

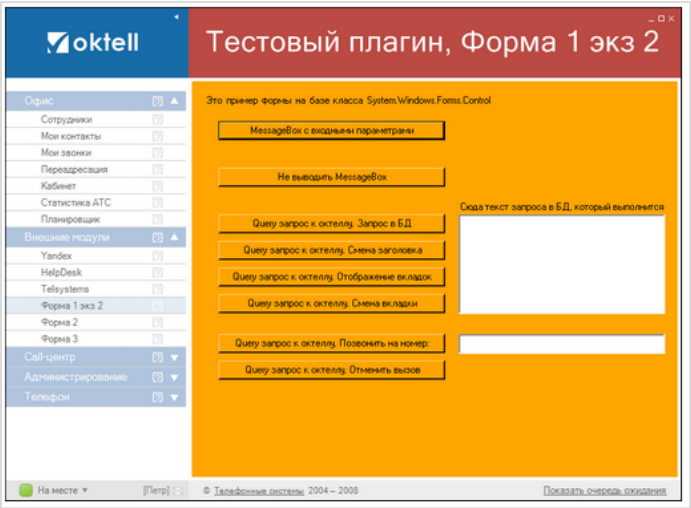
Oktell.js позволяет интегрировать телефонию с любыми web-приложениями: CRM-системами, Helpdesk-сервисами и другими корпоративными службами. Протокол является открытым и описан на wiki.oktell.ru.



Интеграция

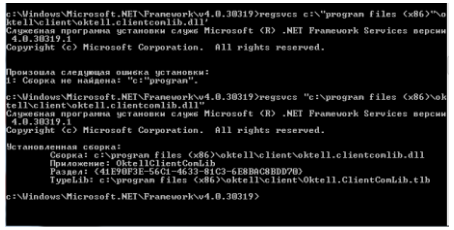
Плагины

Подключение в интерфейс Oktell plugin-модулей расширяет функциональные возможности рабочего места и добавляет специально разработанные под заказчика режимы работы.



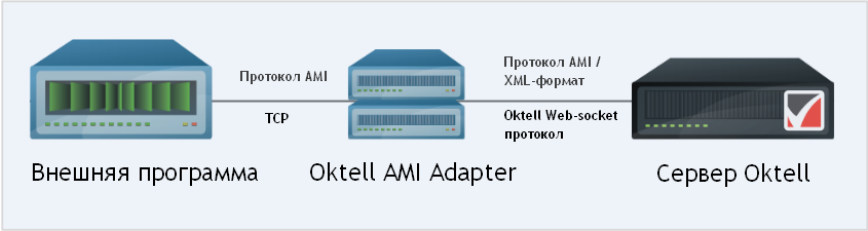
COM-библиотека

Встраиваемый COM-объект позволяет вынести многие функции клиентского места в интерфейс интегрируемых десктопных приложений.



AMI Adapter

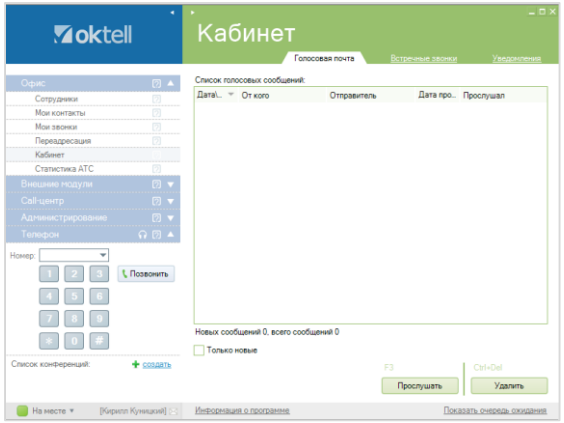
Oktell AMI Adapter — служба для интеграции Oktell и внешних программ, работающих по протоколу AMI. Позволяет осуществлять миграцию с других решений без потери функциональных возможностей.



Рабочее место

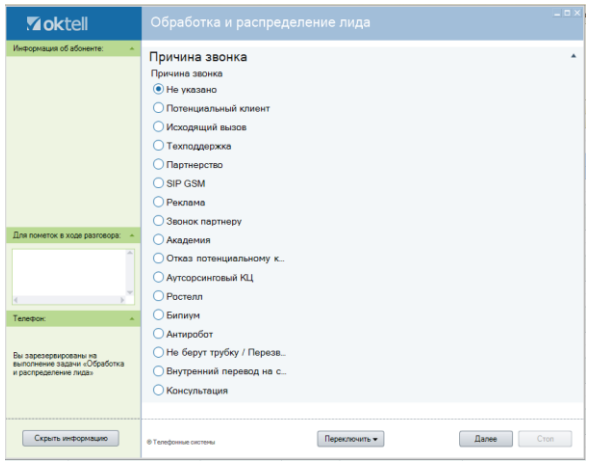
Рабочее место

На компьютере устанавливается клиентское приложение Oktell, которое помогает принимать и совершать звонки, прослушивать записи и получать уведомления. На телефон приходит вызов, а на компьютер выводится информация об абоненте.



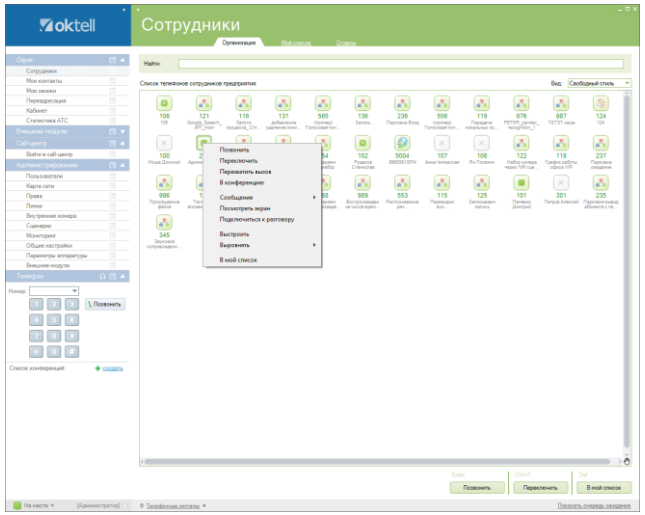
Автоматизация работы

Работа оператора на входящих и исходящих звонках полностью автоматизирована. В момент звонка на экране возникает окно с полной информацией о клиенте, оператору остается только поднять трубку и начать разговор.



Номерной план

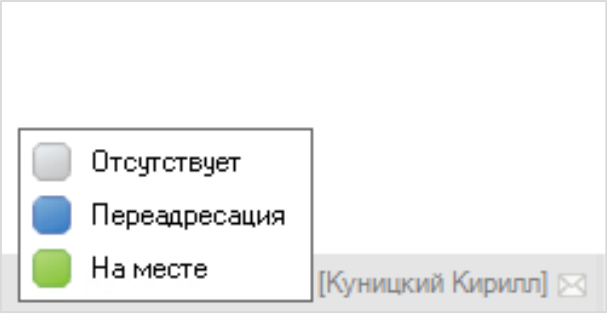
На экране монитора отображаются пиктограммы внутренних и быстрых номеров. Цвет пиктограммы соответствует статусу абонента. Это позволяет переводить вызовы и переключения на свободные номера.



Рабочее место

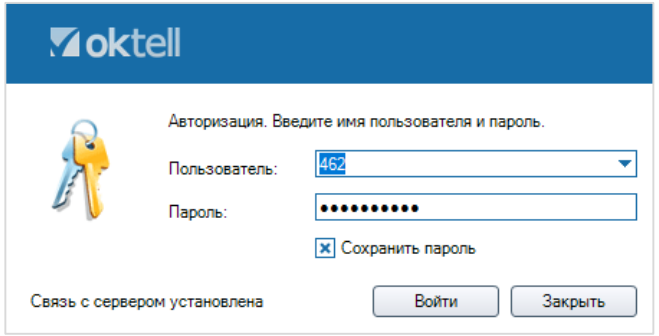
Статус готовности

Сотрудник имеет возможность управлять своими статусами («готов», «перерыв», «отсутствует» или «переадресация»).



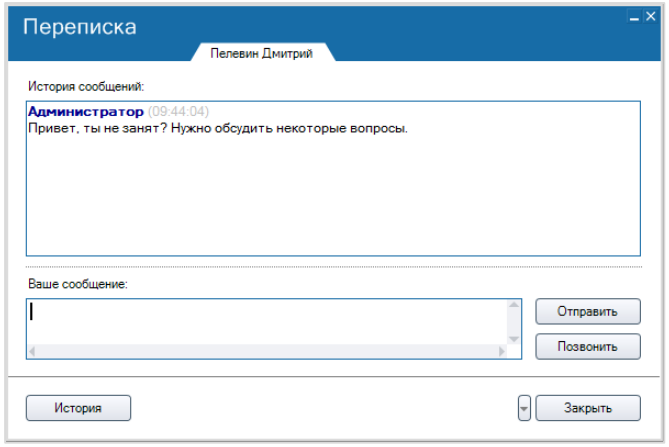
Регистрация на любом рабочем месте

Каждый пользователь авторизуется в системе с любого рабочего места. При этом телефон, установленный на рабочем месте, принимает внутренний номер пользователя.



Встроенный чат

Пользователи системы могут отправлять друг другу сообщения через встроенный мессенджер.



Кейсы, которые можно реализовать в Oktell

Почему распределение обращений не должно быть случайным?

Отсутствует алгоритм распределения клиентов

- Длительное время ожидания клиентов на линии
- Непропорциональная нагрузка на операторов
- Большое количество переключений до решения вопроса

Нагрузка на линии в пиковые часы

Количество необслуженных вызовов

Время ожидания в очереди

Интеллектуальный алгоритм распределения клиентов

- Данные о клиенте из системы IP-телефонии
- Данные о клиенте из CRM

- Скиллы операторов
- Загрузка операторов

Количество нецелевых переключений

Нагрузка на операторов

Время ожидания в очереди

Снижаем затраты без ущерба для клиентов

Ключевое преимущество номеров 8 800 и коротких номеров для клиента – возможность позвонить из любого региона РФ бесплатно, основной недостаток для компании – дороговизна связи по сравнению с обычными номерами, что особенно ощутимо при пиковых загрузках.

За что Вы платите при звонках на 8 800?

Ожидание соединения с оператором

Разговор клиента с оператором

Защита от спам-атак

Фиксация пропущенных вызовов

Вывод на самообслуживание

Как Вы можете экономить при звонках на 8 800 при пиковых нагрузках?

Тарификация после ответа

Экономия до 12 секунд телефонного трафика на 1 обращении

Перезвон абоненту

Экономия до 10 минут телефонного трафика на 1 обращении

#3. Автоматическое обновление данных о клиенте

Подробная информация о клиенте, которая всегда под рукой

Всплывающие настраиваемые pop-up окна на компьютере оператора/менеджера

Информирование о внесении изменений в карточку клиента

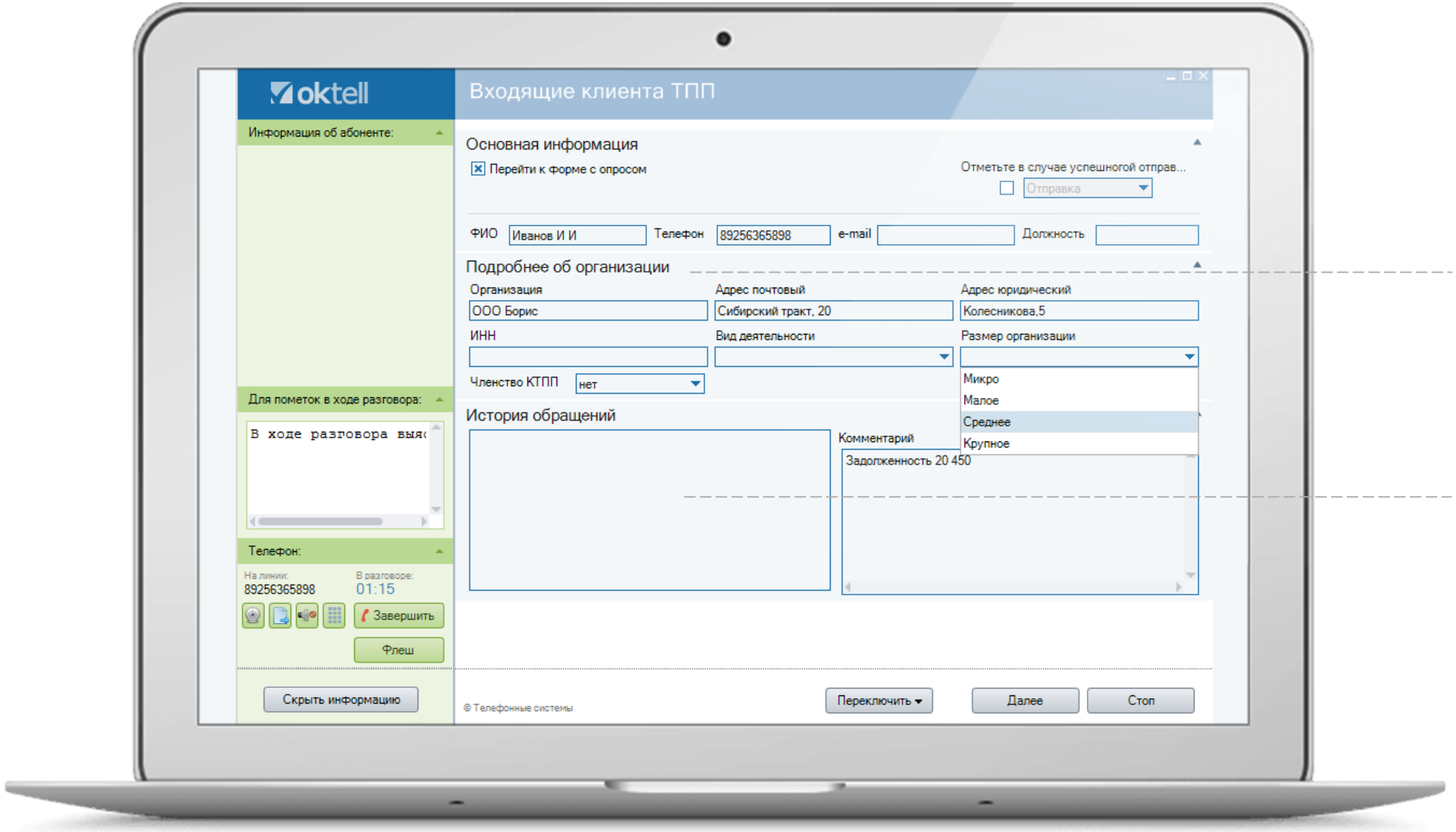
Отображение в диалоговых формах данных из внешних информационных систем

Перевод форм между операторами во время звонка

Отображение истории взаимодействия с клиентом

Автоматическое назначение встреч и/или звонков, уведомление пользователей системы

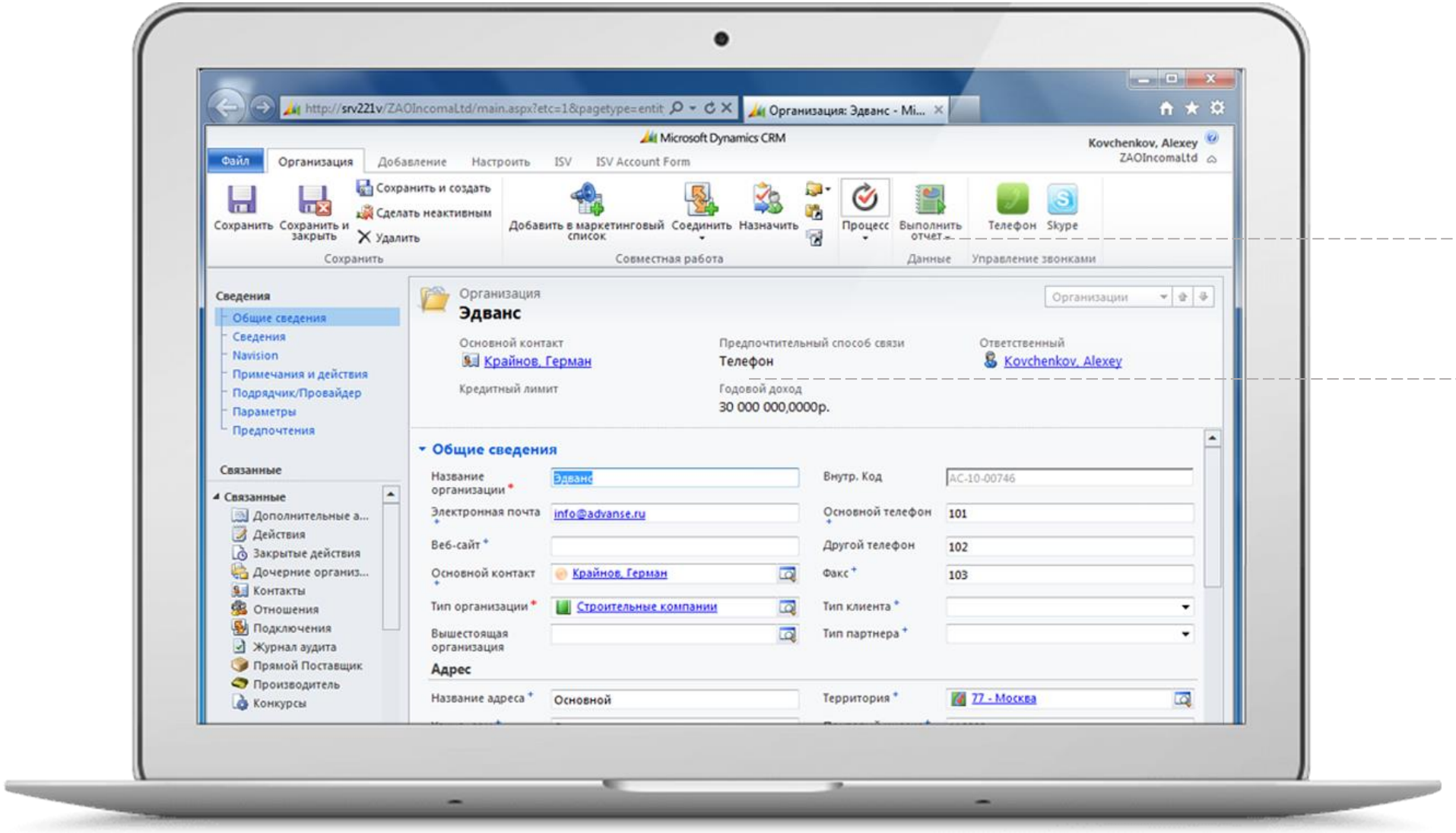
Пример карточки клиента



Полная информация о клиенте

Отображение истории обращений клиента

Пример карточки клиента с web-формой CRM



Формирование отчетности

Полная информация о клиенте

Исходящий обзвон: автоматизация без потери качества

Автоматизация голосового обзвона клиентов

- Автоматический обзвон пропущенных звонков

  Снижение количества потерянных клиентов более чем на 5%

- Автоматическая проверка доступности абонента

  Экономия до 45 операторских часов в месяц

Автоматическая загрузка call-листов

- Загрузка и автоматическая актуализация call-листов

  Экономия до 60 операторских часов в месяц

- Выбор приоритетности обзвона абонентов

Автоинформирование посредством текстовых каналов

- Отправка e-mail и/или sms-уведомлений о новых проектах, спецпредложениях

  Экономия до 62 операторских часов в месяц

- Оповещение клиентов о стадиях оформления сделки посредством sms-уведомлений

  Экономия до 65 операторских часов в месяц

- Отправка sms-визитки менеджера/оператора

Как автоматизировать аудит менеджеров и операторов?

Контактные листы

- Формирование контрольных листов за 5 минут
- Оперативное внесение изменений в критерии оценки

Интегральный рейтинг

- Анализ работы операторов по целому ряду настраиваемых критериев
- Автоматический расчет интегрального рейтинга
- Критерии оценки в формате чек-листа (ответы «да»/«нет») и по в 5-бальной шкале

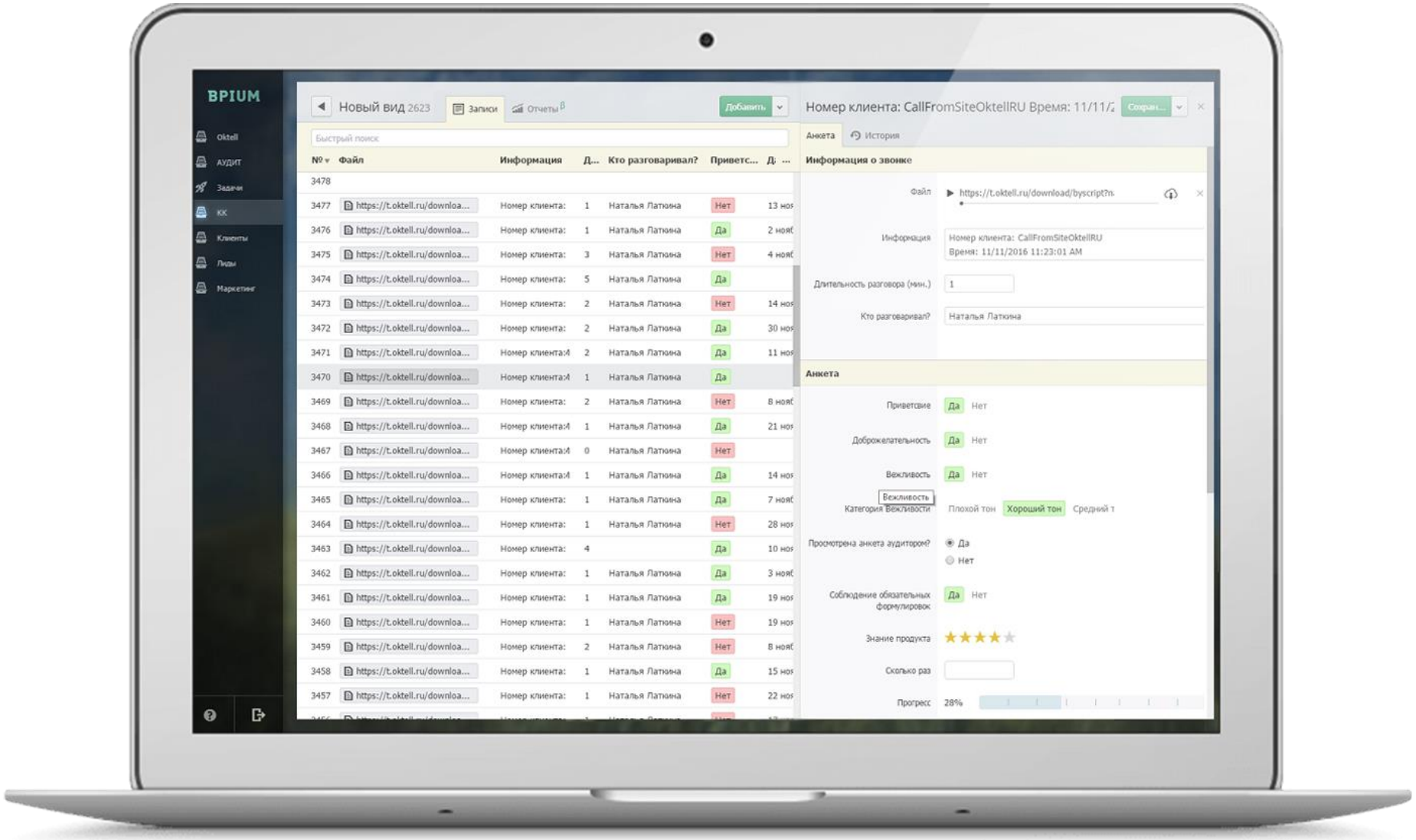
Регулируемая выборка

- Уменьшение/увеличение контроля за операторами на основании из интегрального рейтинга

Статистическая отчетность

- Выгрузка статистических отчетов в несколько кликов
- Контроль всех заданных параметров работы операторов

Пример оценочной карты



Комплексная аналитика с почасовой, ежедневной и ежемесячной детализацией

Интегральная оценка качества работы менеджеров/операторов

Анализ основных KPI по каждому менеджеру/оператору и отделам компании

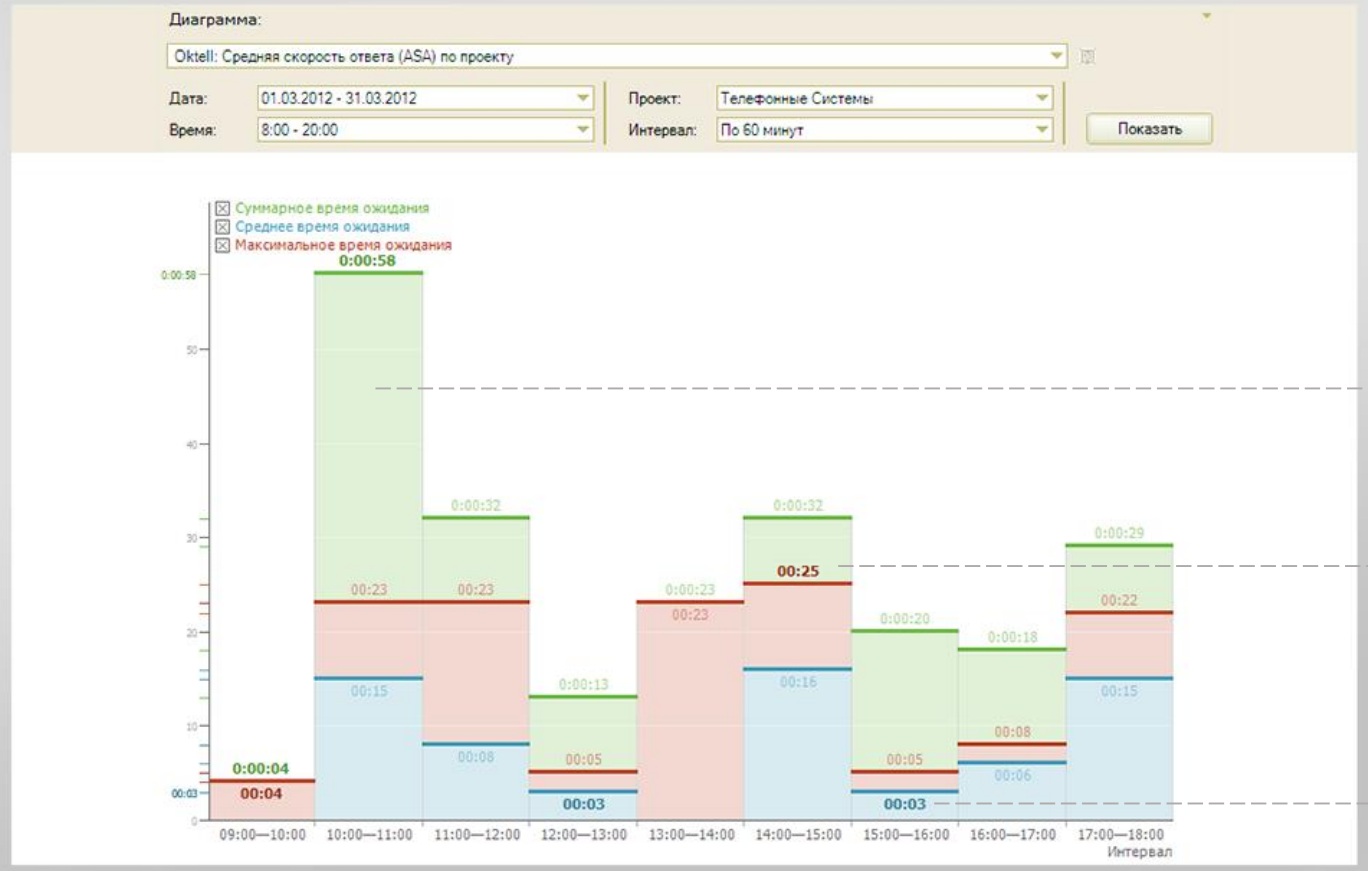
Система контрольных событий и хронологической аналитической отчетности

Данные по обращениям с детализацией по каждой линии

Мониторинг рабочего графика менеджеров/операторов в режиме online

Автоматически обновляемый информационный виджет

Пример аналитического отчета



Пиковая нагрузка

Превышение максимального времени ожидания

Минимальное значение среднего времени ожидания

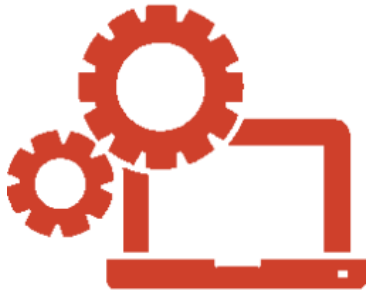
Пример информационного виджета

Занятость оператора

Распределение нагрузки на КЦ по дням

Время обработки заявки

Организация рабочих мест в Oktell



Оператор

Доступные функции:

— Рабочая область в виде десктопного приложения или web-интерфейса

— Индивидуальная учетная запись

— Возможность тонкой настройки прав доступа оператора

— Обработка входящих и исходящих вызовов (через USB гарнитуру)

— Управление статусами (доступен, в перерыве, занят, поствызывная обработка, технический перерыв и др.)

— Запрос помощи супервизора

Недоступные функции:

— Выгрузка или локальное сохранение индивидуальной информации клиента

— Доступ к тонким настройкам программного комплекса

Супервизор

Доступные функции:

- Рабочая область в виде десктопного приложения
- Индивидуальная учетная запись
- Тонкая настройка прав доступа
- Формирование отчетности
- Прослушивание записей разговоров в режиме online с возможностью выгрузки
- Управление исходящим отзвоном автоинформатора
- Перехват звонка
- Участие в звонке в качестве суфлера
- Получение уведомлений о наступлении контрольных событий
- Управление задачами и операторами
- Отправка сообщений оператору через чат
- Просмотр статусов операторов и времени работы в различных статусах

Администратор

Доступные функции:

— Индивидуальная учетная запись

— Наличие полных прав доступа

— Возможность производить тонкие настройки системы

— Возможность задавать время организации резервного копирования баз данных и настроек call-центра

— Управление местом расположения записей разговора и сроком их хранения

— Создание/удаление новых пользователей в программном комплексе

— Построение многоуровневого IVR меню

— Настройка алгоритмов распределения и маршрутизации звонков в зависимости от значимых характеристик

Реализация проектов и сервисная поддержка

Этапы реализации проекта

Планирование проекта

Включает составление описания технического проекта, планов управления качеством, рисками и коммуникациями

Результат: утвержденный план работ и управления проектом

Обучение пользователей

Включает формирование протоколов аттестации пользователей

Результат: обученный работе в Oktell персонал

Ввод в промышленную эксплуатацию

Включает актуализацию рабочей и управленческой документации

Результат: решение по автоматизации, развернутое в промышленной среде

Выполнение работ

Включает составление общего описания решения, программы и методики испытаний, руководство пользователя

Результат: установленное, настроенное и протестированное решение

Опытная эксплуатация

Включает составление журнала опытной эксплуатации и протокола приемки

Результат: решение по автоматизации, развернутое в среде эксплуатации с целью тестирования в «боевых» условиях

Завершение проекта

Включает проведение анализа и составление управленческого отчета по проекту

Результат: план-факт анализ проекта

Проектные риски

Описание	Уровень влияния	Вероятность	Скорость обнаружения	Стратегия управления	Контрмеры
Заказчик не предоставляет достаточно информации о стратегических планах, недостаточно хорошо определен охват проекта	высокий	высокая	низкая	принятие	-
Недостаток операционных ресурсов для реализации проекта в срок с установленным охватом и качеством	высокий	высокая	высокая	снижение	Организация регулярного контроля за ходом выполнения работ, своевременная эскалация возникающих проблем, оптимизация расписания работы исполнителей
Потеря актуальности конфигурационной информации, недостаточное соблюдение политики учета конфигурационных единиц	высокий	высокая	низкая	устранение	Документирование выполнения всех видов работ, организация проведения регулярного аудита конфигураций в рамках проекта
Ошибки разработки системы автоматизации	высокий	средняя	высокая	устранение	Организация проведения функционального и нагрузочного тестирования
Недостаточно хорошо выстроенные взаимоотношения с внешними поставщиками	средний	средняя	высокая	перенос	Проведение переговоров с поставщиками, пересмотр контрактов

Проектные риски

Описание	Уровень влияния	Вероятность	Скорость обнаружения	Стратегия управления	Контрмеры
Плохо оцененные и неавторизованные изменения, применение упрощенного подхода к проведению изменений (без оценки рисков, стоимости и преимуществ)	средний	высокая	средняя	снижение	Формирование классификатора изменений, регулярный анализ отчетности по изменениям, организация взаимодействия между инициатором и исполнителем
Документы и отчеты излишне объемны, слишком "технические", либо не содержат информацию, требуемую заказчиком	средний	низкая	средняя	снижение	Организация получения регулярной обратной связи от заинтересованных лиц на предмет полезности предоставляемых отчетов
Недостаточный уровень интеграции разрабатываемого решения со смежными системами	средний	средняя	средняя	снижение	Регулярное уточнение требований к уровню интеграции на всех этапах проекта
Сложности в получении согласования приемки работ и разработанных документов в установленные сроки	средний	высокая	высокая	снижение	Заблаговременное оповещение заказчика о наступлении сроков приемки работ и согласования документов, получение обратной связи
Неадекватные планы отката или восстановления	средний	низкая	высокая	снижение	Организация проведения тестирования планов отката и восстановления

Состав проектной команды

Руководитель проектов

Обеспечение достижения целей проекта, управление командой проекта

Процессный консультант

Обследование и проектирование коммуникационных процессов

Системный аналитик

Анализ данных и постановка задач на разработку системы автоматизации КЦ

Технический писатель

Разработка документации для решения технических задач

Инженер

Разработка и внедрение системы автоматизации коммуникационных процессов

«Золотой» уровень сервисной поддержки

Проактивное решение инцидентов

Приоритетное выполнение запросов

Моментальное реагирование на события

Консультационная поддержка

Диагностика корневых причин инцидентов

Актуализация конфигурационной базы

Персонально разработанная база знаний

Персональный сервис-менеджер

Уровень доступности сервиса от 99,9%

Гарантированное решение инцидентов

Ретроспективная аналитика инцидентов

Расширенный кастомизируемый набор отчетов

Состав службы сервисной поддержки

Руководитель службы сервисной поддержки

— Контроль выполнения обращений
— Управление службой сервисной поддержки
— Развитие персонала

Инженеры

Деление на уровни квалификации:

— **1 линия**
Выполнение типовых обращений
— **2 линия**
Выполнение нестандартных обращений
— **3 линия**
Выполнение сложных обращений, проактивное устранение проблем

Персональный сервис-менеджер

— Контроль качества сервиса
— Координация мероприятий по улучшению качества сервиса
— Подготовка регулярной отчетности

Менеджеры процессов

Деление на специализации:

— Инциденты
— Запросы на обслуживание
— Запросы на изменение
— Конфигурации
— Проблемы
— Уровень услуг

oktell

г. Москва, ул. Бакунинская, 41/1
+7 (495) 229-49-89 8 (800) 555-15-86
mail@oktell.ru

Будем рады сотрудничеству!

oktell.ru