

Уважаемые коллеги!

Oktell — эффективное решение для автоматизации и повышения производительности работы call-центров. Система поможет организовать рабочие места операторов, супервизоров, аудиторов, администраторов контакт-центров и станет незаменимым инструментом для реализации входящих и исходящих кампаний.

Решение дает возможность найти и прослушать разговоры любого интересующего абонента, отсортировав их по датам или номеру абонента, проанализировать как общую нагрузку на контактный центр по дням и часам, так и в разрезе операторов, всегда быть в курсе текущего статуса сотрудников (занят, свободен, нет на месте).

Сценарии Oktell — залог эффективной коммуникации

#1. IVR-сценарий

В классическом понимании IVR — система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри call-центра. Однако сегодня IVR — это один из важнейших инструментов повышения конверсии звонков в продажи и уровня лояльности клиентов.

Основные возможности IVR-сценария Oktell:

Общие

- Моментальное считывание информации о звонящем абоненте:
 - ✓ Статус обращения (новое/повторное)
 - ✓ Регион
 - ✓ Тип и оператор связи
- Привязка информации из внешних информационных систем (для повторных обращений):
 - ✓ Статус работы (текущий/потенциальный клиент)
 - ✓ ФИО звонящего, должность, компания
 - ✓ История покупок
 - ✓ Контактное лицо внутри компании
 - ✓ Причина обращения

Для новых звонков

- Автоматическое формирование sms-визиток.
- Повышение приоритета звонка в очереди ожидания, оперативное переключение на отдел продаж.
- Оценка эффективности различных каналов привлечения клиентов.

Для повторных звонков

- Формирование индивидуального укороченного голосового меню, либо моментальное переключение на персонального менеджера (для VIP-клиентов).
- Переадресация вызова на сотрудника, который обслуживал вызов в прошлый раз.
- Обеспечение коммуникации с клиентом в формате human2human.

- Улучшение основных показателей KPI контакт-центра (время ожидания, Service level, потерянные вызовы, количество переключений).
- Обеспечение решения проблемы без участия оператора посредством предоставления ответов в автоматическом режиме.

Практическое применений IVR: реальные кейсы

Интернет-провайдер	Банк	Многофункциональный центр
<p>Описание ситуации:</p> <p>При входящем звонке IVR-сценарий определил, что у клиента закончились средства на счету, и в автоматическом режиме предоставил клиенту эту информация, дополнительно предложив доверительный платеж.</p> <p>Результат:</p> <p>Клиент полностью решил свой вопрос в автоматическом режиме</p>	<p>Описание ситуации:</p> <p>При входящем звонке IVR-сценарий определил, что банкомат «съел» карту клиента. Благодаря этому голосовое меню было существенно сокращено, а вызов направлен в специализированное подразделение.</p> <p>Результат:</p> <p>Клиент получил оперативный ответ в экстренной ситуации</p>	<p>Описание ситуации:</p> <p>В начале месяца call-центры МФЦ испытывают пиковые нагрузки — население звонит узнать о текущих задолженностях. С помощью информирования о величине задолженности удается обработать до 50% звонков в автоматическом режиме.</p> <p>Результат:</p> <p>Значительная экономия ресурсов операторов</p>

#2. Диалоговые сценарии

Оператор обрабатывает звонки по заранее настроенным сценариям ведения диалога, которые состоят из последовательности форм, всплывающих на его экране. Данный набор форм, который показывается оператору при входящих и исходящих звонках, в зависимости от категории абонента и тематики обращения, представляет собой диалоговый сценарий.

Посредством интеграции с CRM-системой и Service Desk оператор имеет возможность помимо call-скрипта видеть всю информацию о клиенте и истории коммуникации с ним в форме всплывающего окна, либо экранной формы CRM-системы. Это позволяет значительно сократить продолжительность обработки вызовов, увеличив тем самым количество вызовов, которые оператор обслуживает в течение смены.

Основные возможности диалоговых сценариев Oktell:

- Настройка очередности последовательности форм.
- Оперативное создание форм с помощью графического конструктора.
- Отображение в формах данных из внешних информационных систем.
- Перевод форм между операторами во время звонка.
- Сохранение данных во внешние системы.
- Формирование статистики по результатам заполнения форм.

#3. Служебные сценарии

Служебные сценарии предназначены для сбора и обработки информации, запускаются при наступлении определенного события в Oktell или внешних информационных системах, а также в определенное время. Типичным примером служебного сценария выступает автоматический вызов при получении заявки с сервиса Callbackhunter. В случае неисполнения оператором данного действия супервизору приходит автоматическое уведомление.

Пример события	Пример действия
<ul style="list-style-type: none">▪ Завершение звонка▪ Контрольное событие в системе▪ Запрос с сайта▪ Входящее e-mail сообщение▪ Авторизация пользователя▪ Смена статуса оператора▪ Запрос помощи супервизора	<ul style="list-style-type: none">▪ Отправка e-mail или sms уведомлений▪ Запуск процессов в CRM-системах▪ Подготовка отчетов, расчет данных▪ Коммутирование, сбор конференций▪ Сбор и анализ данных с сайтов▪ Управление ресурсами▪ Сохранение данных в БД

Функциональные модули Oktell

#1. Исходящий обзвон

Данный модуль предназначен для обзвона абонентов по единому сценарию.

Ключевые возможности модуля:

- Обработка нескольких кампаний одновременно.
- Генерация оперативных call-листов для обзвона.
- Применение различных методик автоматического обзвона.
- Работа по списку абонентов из сторонней базы данных.
- Реализация различных алгоритмов обзвона списков абонентов.
- Разделение на операторские группы по skill-тегам.
- Использование диалоговых сценариев и форм.
- Поддержка альтернативных каналов связи.
- Автоматическое создание и отправка по e-mail с вложениями.
- Отслеживание попадания вызова в голосовой ящик voicemail.

Методы исходящего обзвона



Ручной

Оператор выбирает клиента из call-листа и запускает набор номера кликом мыши, либо набирает произвольный номер.



Прогрессивный

Для каждого оператора Oktell набирает до нескольких абонентов одновременно, тем самым увеличивая эффективность.



Автоматический

Система сама выбирает абонента из call-листа и совершает набор номера. Оператор может быть зарезервирован или уведомлен перед началом звонка.



Предиктивный

На основе средних показателей Oktell предугадывает время освобождения оператора и начинает вызов следующего абонента до завершения текущего звонка.

#2. Входящие голосовые задачи

Данный модуль предназначен для обработки однотипных звонков от клиентов.

Ключевые возможности модуля:

- Маршрутизация и обслуживание вызова в IVR меню.
- Получение информации об абоненте из сторонних баз данных.
- Постановка вызова в очередь с учетом приоритета и класса обслуживания.
- Голосовое распознавание речи с выделением смысла на основе речевого сервиса Yandex SpeechKit Cloud.
- Реализация offline очереди.
- Применение различных алгоритмов распределения вызовов.
- Закрепление клиентов за операторами.
- Формирование скрипта разговора оператора по диалоговым формам.
- Автоматическое создание и отправка по e-mail с вложениями.

#3. Контрольные события

В случае наступления определенных событий (отклонение от утвержденных показателей KPI) Oktell оповестит руководителей об этом посредством всех доступных каналов связи (sms, e-mail, мессенджер, телефонный звонок).

Система содержит 14 наиболее распространенных контрольных событий, которые предупредят супервизора о необходимости корректировки работы call-центра. Выделим наиболее интересные из них: превышение времени обработки звонка в задаче, пропуск оператором входящего вызова, превышение допустимого времени обратного вызова, превышение допустимого времени в статусе перерыва, выход оператора из call-центра или из системы в рабочее время, превышение максимального времени ожидания абонента в очереди установленного значения.

Посредством SQL-запроса можно определить любое контрольное событие, при наступлении которого система запустит определенный сценарий или направит уведомление ответственным сотрудникам.

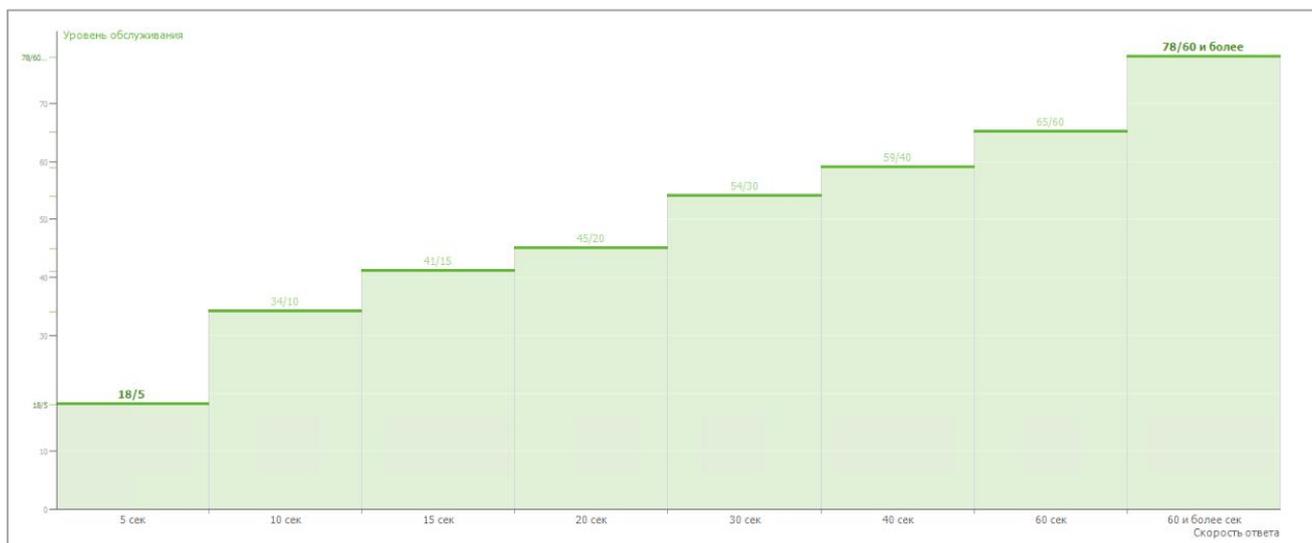
Следует отметить, что контрольные события могут быть как непосредственно связаны с системой телефонии, так и настроены на взаимодействие с внешними данными (например, вход операторов в социальные сети в течение рабочей смены, либо низкие показатели выручки за определенный день).

#4. Статистика

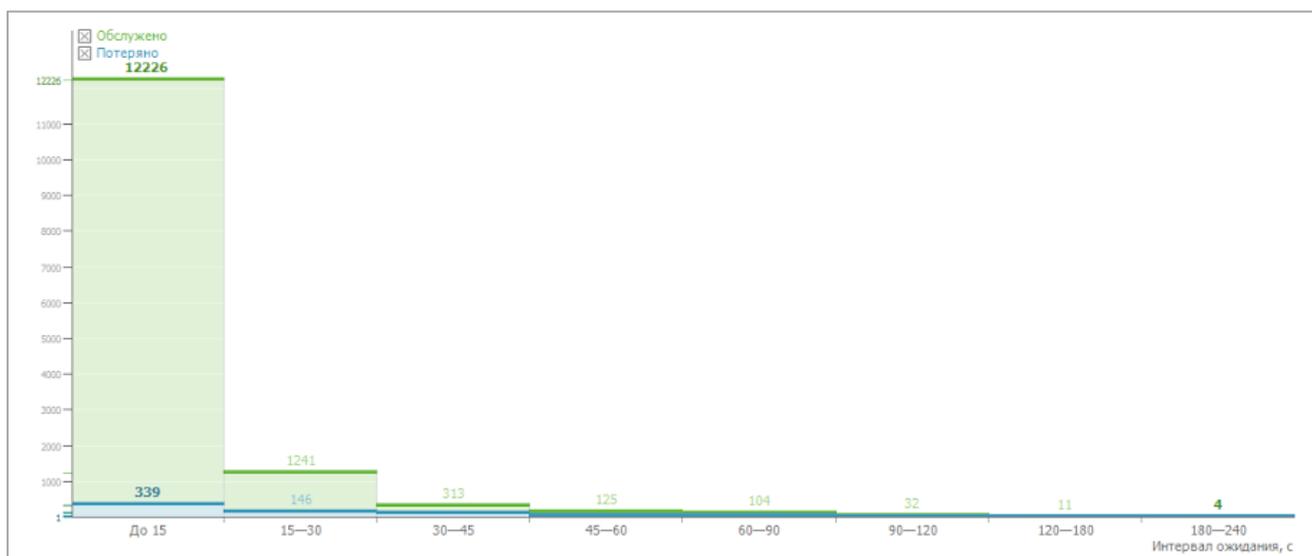
Oktell собирает хронологическую и оперативную статистику. Пользователям доступны как встроенная отчетность, так и продвинутый модуль анализа статистики Okboard.

Примеры показателей:

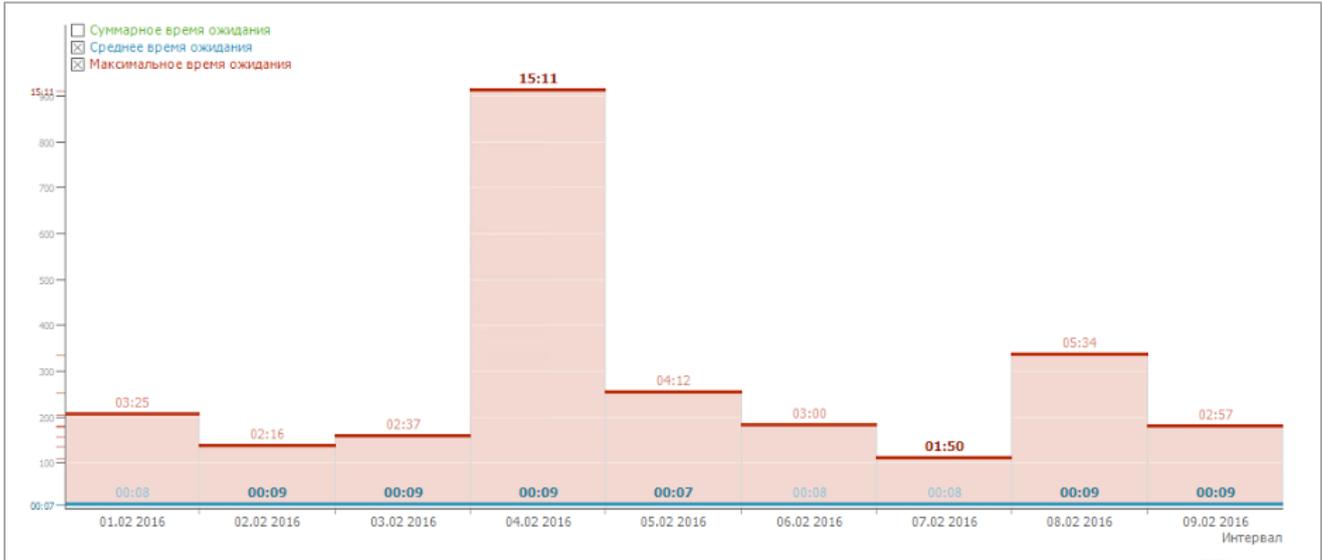
Уровень обслуживания



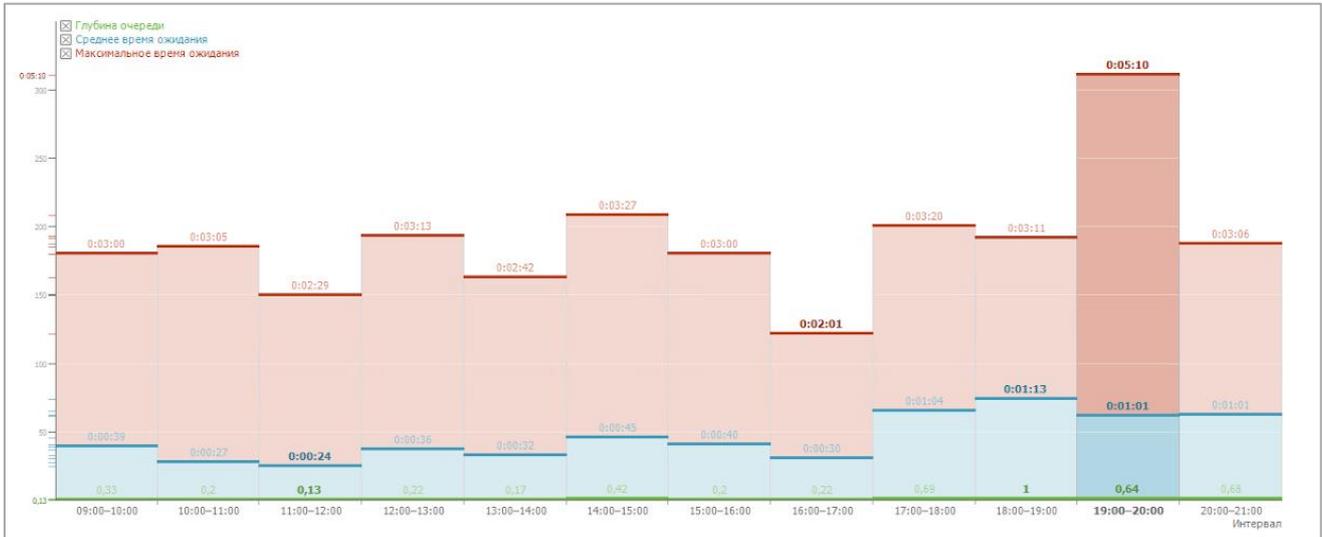
Обслуженные и потерянные вызовы



Средняя скорость ответа



Глубина очереди



5 задач, с которыми Oktell поможет успешно справиться

Задача	Предлагаемое решение
 Запись разговоров, осуществленных с мобильного телефона	 Oktell позволяет осуществлять запись разговоров и производить аналитику по звонкам, произведенным с мобильного телефона
 Продолжение телефонного разговора в условиях перебоя интернет-соединения	 Если во время разговора у Вас исчезло соединение с сетью интернет, Oktell автоматически перезвонит собеседнику с мобильного телефона
 Защита от атак на номер 8 800	 В Oktell реализована голосовая каптча, которая позволяет обезопасить Ваш номер от DDoS-атак
 Контроль присутствия сотрудников на рабочем месте	 В определенное время Oktell автоматически производит вызов на стационарные номера сотрудников. Если сотрудник не ответил на вызов или не ввел каптчу, система извещает руководителя об отсутствии на рабочем месте
 Оперативное устранение технических сбоев в нерабочее время	 При обнаружении технических проблем Oktell дозванивается до администраторов, убеждается, что задача принята ответственным лицом и рассылает остальным push-уведомления об этом

Оцените Ваши преимущества



Доступность

Oktell — российская разработка, поэтому стоимость решения и технической поддержки не зависит от курса валют



Высокая скорость внедрения

Решения, реализованные на базе платформы Oktell, могут быть внедрены в срок от двух недель



Соотношение цена/функциональность

Oktell превосходит по функциональным возможностям многие известные решения, при этом значительно уступает им по цене



Эффективность

Буквально через месяц работы на системе Oktell происходит улучшение основных показателей KPI контакт-центра



Адаптивность

Oktell легко подстраивается под потребности компании и существующие бизнес-процессы



Интеграция

Oktell интегрируется с внешними системами и сервисами, обеспечивая единое информационное пространство



Контроль качества внедрения

Разработчик Oktell производит аудит решений, реализованных на основе платформы



Гибкая ценовая политика

Стоимость подключения к системе рассчитывается на основе целого ряда параметров

Oktell выбрало более 2 900 компаний в 21 стране мира, в том числе:



О вендоре

ООО «Телефонные Системы» — российский разработчик решений для автоматизации контакт-центров и коммуникационных систем. Компания основана в Казани в 2005 году, головной офис расположен в Москве. ООО «Телефонные Системы» имеет государственную аккредитацию Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в соответствии с Положением о государственной аккредитации организаций, осуществляющих деятельность в области информационных технологий.

Сделайте шаг навстречу совершенным телефонным коммуникациям!