



CTI Desktop – руководство пользователя

Текущая версия 5.2

Последнее обновление документа 25.06.2023

Технические характеристики и информация о продуктах в данном руководстве могут изменяться без уведомления. Все заявления, информация и рекомендации в этом руководстве считаются точными, но представлены без каких-либо гарантий, явных или подразумеваемых.

Лицензия на программное обеспечение и ограниченная гарантия на сопутствующий продукт изложены в информационном пакете, поставляемом с продуктом. Если вы не можете найти лицензию на программное обеспечение или ограниченную гарантию, обратитесь к вашему представителю KOIR FLEX.

KOIR FLEX и вышеназванные поставщики отказываются от всех гарантий, явных или подразумеваемых, включая, помимо прочего, гарантии коммерческой пригодности, пригодности для определенной цели и не нарушения прав или вытекающие из практики дел, использования или торговой практики.

Ни при каких обстоятельствах компания KOIR FLEX или ее поставщики не несут ответственности за любой косвенный или случайный ущерб, включая, помимо прочего, упущенную прибыль, потерю или повреждение данных, возникшее в результате использования или невозможности использования данного руководства, даже если компания KOIR FLEX или ее поставщики были предупреждены о возможности таких ущербов.

KOIR FLEX и логотип KOIR FLEX являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками KOIR FLEX и/или ее дочерних компаний в Азербайджане и других странах. Упомянутые товарные знаки третьих лиц являются собственностью их соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не означает партнерских отношений между KOIR FLEX и какой-либо другой компанией.

Любые адреса интернет-протокола (IP) и номера телефонов, используемые в этом документе, не предназначены для использования в качестве реальных адресов и номеров телефонов. Любые примеры, выходные данные команд, диаграммы топологии сети и другие скриншоты, включенные в документ, показаны только в иллюстративных целях.

Любое использование реальных IP-адресов или телефонных номеров в иллюстративном контенте является непреднамеренным и случайным.

Руководство пользователя KOIR FLEX CTI Desktop

© 2020 «KOIR FLEX». Все права защищены.

Содержание

Введение	3
Получение документации и подача запроса на обслуживание	3
Отзыв о документации	3
Компоненты CTI Desktop	3
ЗСХ софтвер (ЗСХ Windows Client (Legacy))	4
Автоматические обновления	4
Microsoft C++ Redistributable	4
Установка приложения	5
Вход в систему	5
Заметки о входе в систему	5
Доступ через VPN	6
Выход из системы	7
Способ 1 (рекомендуемый)	7
Способ 2	8
Сообщения от супервизоров и руководителей	8
Статусы и режимы приложения	9
Режим готовности ответа на входящие звонки	9
Перерывы	10
Модули, включенные в систему по умолчанию	11
Дашборд	12
Входящие вызовы	12
Исходящие вызовы	13
Записи разговоров	14
Регистрации вызовов	15
Подключаемые модули	16
Индикаторы онлайн-очереди	17
Управление потерянными вызовами	18
Управление звонками в нерабочее время	19
FAQ – система часто задаваемых вопросов	20
Ticketing system – система заявок	21
Создание заявки (тикета)	22
Integration part - интеграции	23
SMS модуль	23
Модуль электронной почты	23
Модуль чата	23
FLEX Connect	24
Прием входящих вызовов	25
Выполнение исходящих вызовов	26
FLEX Dialer	28
Роль супервизора	28
Отчеты по операторам	28
Кастомизация	29
Запрос демо	29
Терминология	30

Введение

KOIR FLEX CTI Desktop — это надежное решение для интеграции компьютерной телефонии, которое легко установить, настроить и которым легко управлять. Система предоставляет операторам мощные инструменты для повышения производительности, снижения эксплуатационных расходов и повышения удовлетворенности клиентов.

CTI Desktop предоставляет возможности управления вызовами, такие как ответ на вызов, удержание, конференцсвязь и перевод, а также управление состоянием ACD — готовность/неготовность и т. д. Информация о клиенте предоставляется оператору через окно корпоративных данных в системе FLEX CRM. Операторы также могут отвечать на электронные письма клиентов, используя дополнительную функцию электронной почты оператора. Встроенный браузер позволяет операторам получать доступ к внутренней сети и веб-страницам, чтобы повысить их способность помогать клиентам. Дополнительная интеграция с корпоративными базами данных позволяет операторам отправлять мгновенные сообщения экспертам в предметной области, не являющимся операторами, для наилучшего обслуживания абонентов.

Получение документации и подача запроса на обслуживание

Информацию о получении документации, подаче запроса на обслуживание и сборе дополнительной информации осуществляется посредством формы обратной связи на веб-сайте <https://koirflex.com>, а также отправкой запроса на электронную почту info@koirflex.com.

Отзыв о документации

Вы можете предоставить комментарии к этому документу, отправив электронное письмо по следующему адресу: info@koirflex.com. Нам важны ваши замечания.

Компоненты CTI Desktop

В следующей таблице перечислены компоненты, доступные в приложении.

Модуль	Краткое описание	Наличие в версии по умолчанию
Основной серверный компонент	Основной компонент на стороне сервера является обязательным компонентом, обеспечивающим работоспособность CTI Desktop.	Присутствует
IP Телефония	Ответ и отбой вызовов клиентов, функции Hold и Mute, маршрутизация вызовов. Функции исходящих звонков и обратного звонка. Устанавливается с основным серверным компонентом.	Присутствует
Статусы операторов	Возможность изменить статус для онлайн и перерыв. Для перерывов оператор может выбрать причину. Устанавливается с основным серверным компонентом.	Присутствует
FLEX CRM	FLEX CRM — это система взаимоотношений с абонентами, которая позволяет оператору выполнять множество операций. Просмотр информации о клиенте при получении входящих звонков. Просмотр предыдущих запросов. Осуществление регистраций новых клиентов. Открывать тикеты и заявки и назначать их соответствующим лицам. Использовать часто задаваемые вопросы. Он также используется для интеграции с	Присутствует

	удаленными базами данных и системами. Устанавливается с основным серверным компонентом.	
Отчетность	Личная статистика операторов. К примеру, сколько звонков они обслужили. Сколько совершено исходящих звонков. Сколько регистраций и заявок было открыто. Устанавливается с основным серверным компонентом.	Присутствует
Регистрация вызовов	Детальная регистрация входящих и исходящих звонков в системе FLEX CRM. Устанавливается с основным серверным компонентом.	Присутствует
Online queue indicators	Информация для операторов об абонентах, ожидающих в очереди.	Приобретается отдельно
Abandoned Calls Management	Управление вызовами, которые были потеряны во время ожидания в очереди. Операторы могут перезванивать на эти номера.	Приобретается отдельно
Calls Management of non-working hours	Управление вызовами, поступившими в нерабочее время. Операторы могут перезванивать на эти номера.	Приобретается отдельно
FAQ	Встроенная FAQ - система часто задаваемых вопросов. Во время звонка операторы могут использовать эту систему, чтобы подробно ответить на вопросы абонентов.	Приобретается отдельно
Ticketing system	Возможность открывать и назначать тикеты как при управлении входящими/исходящими звонками, так и в любое время при помощи специальных компонентов.	Приобретается отдельно
Integration part	Интеграция с внешними сервисами через API. Пример: при звонках агент должен получить информацию о покупках клиента в магазинах. Или об остатке на банковском счете клиента.	Приобретается отдельно

Программный телефон 3CX соффон (3CX Windows Client (Legacy))

Для работы CTI Desktop необходима лицензия 3CX Phone System, а также программный телефон 3CX, установленный на компьютере оператора. При запуске соффона 3CX, CTI Desktop запускается вместе с ним.

Автоматические обновления

CTI Desktop позволяет администратору автоматически обновлять все компоненты CTI Desktop до более новой версии. Каждый раз, когда вы запускаете CTI Desktop, программное обеспечение проверяет, доступна ли обновленная версия. Если оно доступно, программа в 95% случаев автоматически запускает процесс обновления. В отдельных случаях администраторы системы должны выполнять обновления вручную.

Microsoft C++ Redistributable

Для корректной работы CTI Desktop, необходимы распространяемые пакеты Visual C++, а именно Microsoft C++ Redistributable не ниже 2013.

Установка приложения

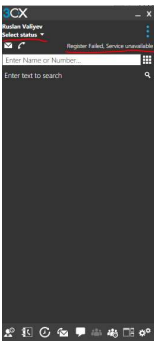
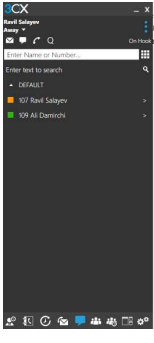
Для установки приложения проделайте следующие шаги:

1. Скачайте дистрибутив, по ссылке предоставленной поставщиком
2. Установите программный телефон 3CX Softphone (3CX Windows Client (Legacy))
3. Запустите 3CX Softphone и откройте конфигурационный файл.
4. Установите статус «Away», затем закройте 3CX Softphone.
5. Щелкните InstallCtiDesktop.exe.
6. Нажмите кнопку «Start installation».
7. После установки снова запустите 3CX Softphone.
8. CTI Desktop запустится вместе с 3CX Softphone
9. Если приложение не заработает или вы увидите сообщение об ошибке, установите Microsoft C++ Redistributable (файл vc_redist.exe присутствует в папке).
10. Снова запустите 3CX Softphone.

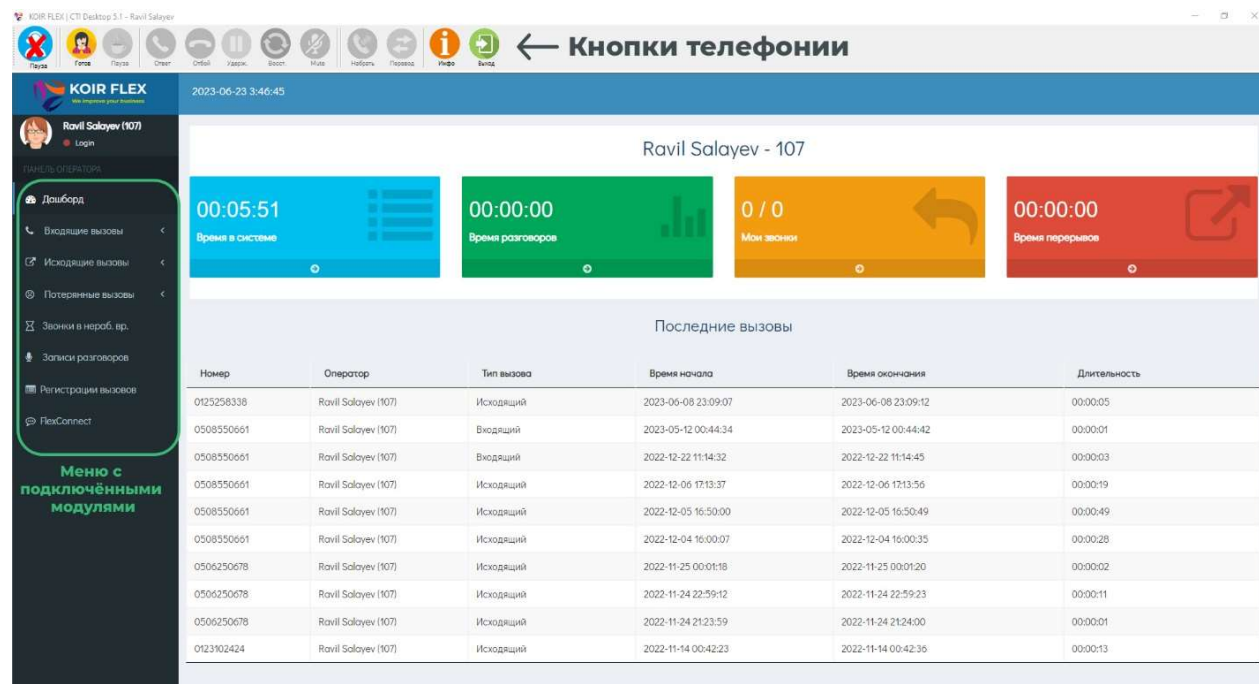
Вход в систему

Заметки о входе в систему

Чтобы запустить приложение CTI Desktop прежде всего необходимо запустить 3CX Softphone. CTI Desktop открывается сразу же после того, как 3CX Softphone получает статус «Away» или «Available». Если 3CX Softphone не получает никакого статуса, следует обратиться к поставщику решения. Ниже представлены скриншоты ярлыка приложения 3CX Softphone, который следует запускать, а также индикатор статуса.

	Иконка приложения 3CX Softphone
	Вариант, при котором не получен статус. И 3CX Softphone в целом не подключился к системе. В этом случае CTI Desktop не будет функционировать.
	Вариант, при котором 3CX Softphone успешно подключился к системе и получил статус. В этом случае CTI Desktop откроется вместе с 3CX Softphone. Поскольку в 3CX Softphone уже присутствует конфигурационный файл с данными оператора, никаких дополнительных логинов и паролей вводить не нужно.

Скриншот запущенного приложения CTI Desktop:



Заметка: Меню с подключёнными модулями может меняться. Пункты меню зависят от приобретенных компонентов. Также, расположение компонентов, их составные части зависят от пожеланий Заказчика. Поскольку приложение CTI Desktop может быть полностью модифицировано, количество модулей и функционал приложения может быть разнообразен в зависимости от постановки выполняемой задачи.

Доступ через VPN

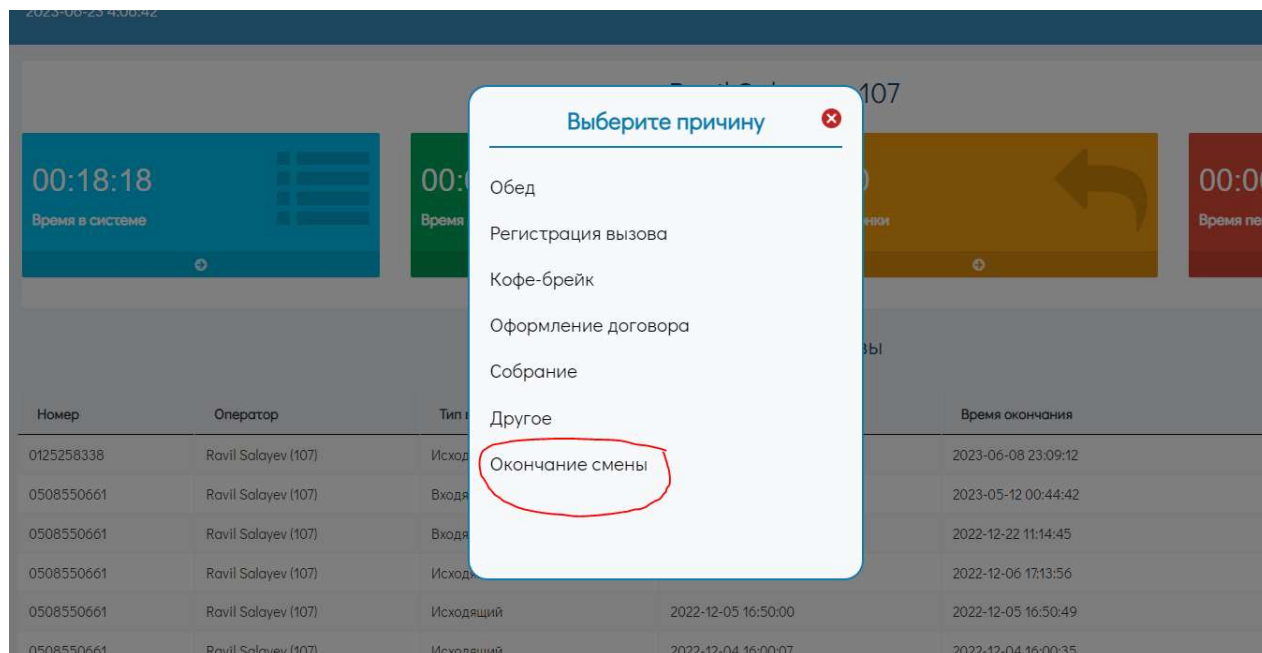
CTI Desktop может подключаться к серверам KOIR FLEX через виртуальную частную сеть (VPN). Это позволяет оператору работать удаленно и по-прежнему пользоваться преимуществами полной функциональности CTI Desktop.

Если оператор работает удаленно и использует VPN, то рекомендуется обеспечить более безопасное соединение. Если на настольном компьютере используется преобразование сетевых адресов (NAT) из-за брандмауэра или маршрутизатора, на нем необходимо использовать программное обеспечение VPN, чтобы обеспечить полное двунаправленное сетевое подключение между серверами контактного центра и CTI Desktop. Отказ от использования программного обеспечения VPN приведет к проблемам с подключением и потере таких функций, как автоматический мониторинг, запись и сброс входящих сообщений чата и командных сообщений.

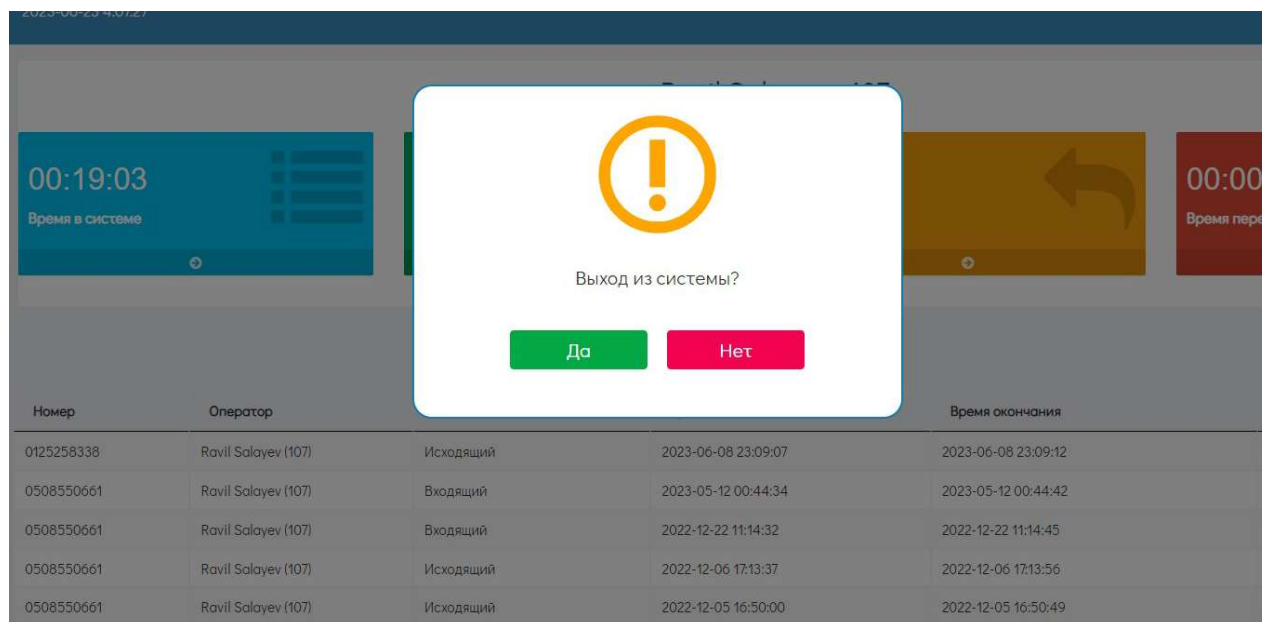
Выход из системы

Способ 1 (рекомендуемый)

Для того, чтобы выйти из приложения (закрыть его), прежде всего необходимо выбрать статус «Окончание смены» (подробно в разделе «Перерывы»).



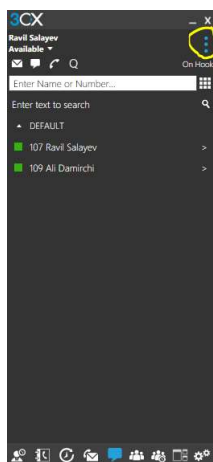
Выбрав данный статус, далее необходимо подтвердить свой выбор, нажав на кнопку «Да».



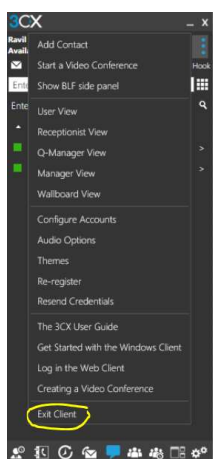
Таким образом, оператор завершит работу с приложением

Способ 2

Необходимо нажать на три точки в приложении 3CX Softphone.



После чего нажать на «Exit client» («Выход из приложения»)



Заметка: Данный способ необходимо использовать только в тех случаях, когда выход из приложения (Способ 1) стандартным путём невозможен. Во всех остальных случаях такой способ крайне не рекомендуется использовать, поскольку это повлияет на всю статистику CTI Desktop в целом. В случае сбоя в приложении CTI Desktop, когда стандартный способ выхода из приложения невозможно, настоятельно рекомендуется обратиться к вендору, либо в службу технической поддержки.

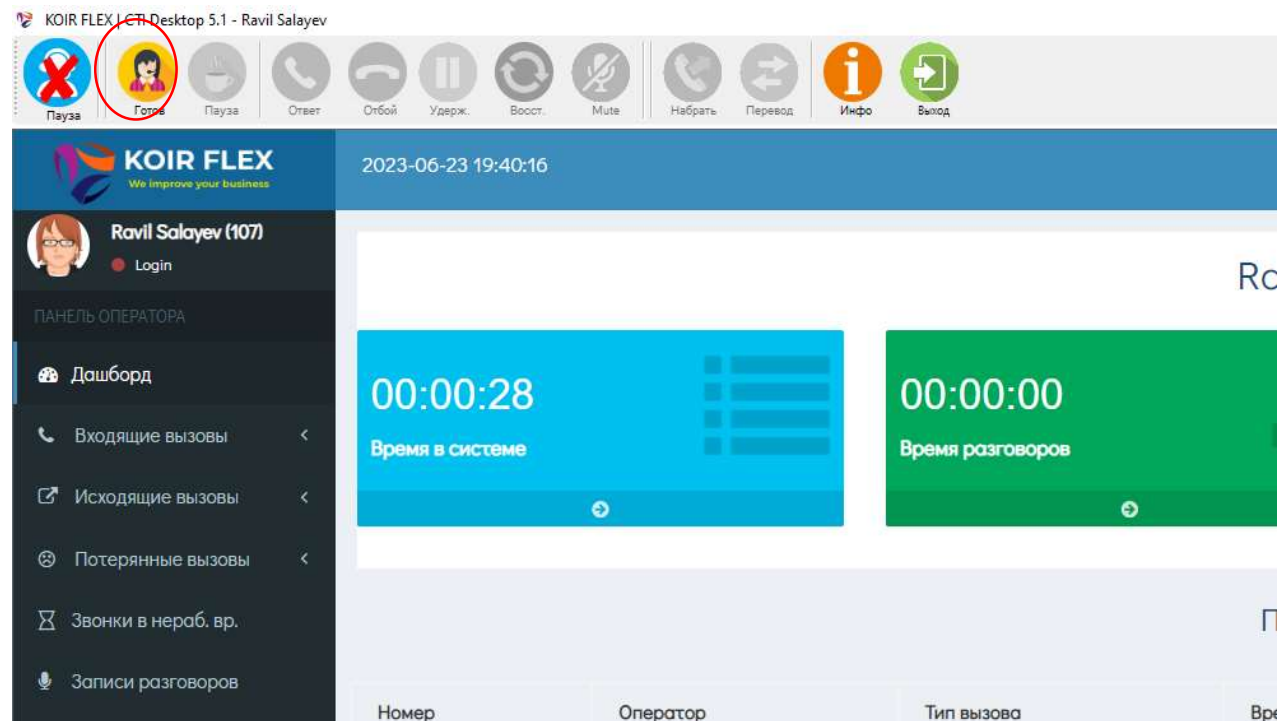
Сообщения от супервизоров и руководителей

Супервизоры и руководители могут отправлять мгновенные сообщения операторам. Операторы будут получать сообщения в виде всплывающих окон и подтверждать получение, кликая на соответствующую кнопку. Сообщения могут быть отправлены как из приложения CTI Desktop пользователем с ролью "Supervisor", так и из специализированного приложения Supervisor Desktop.

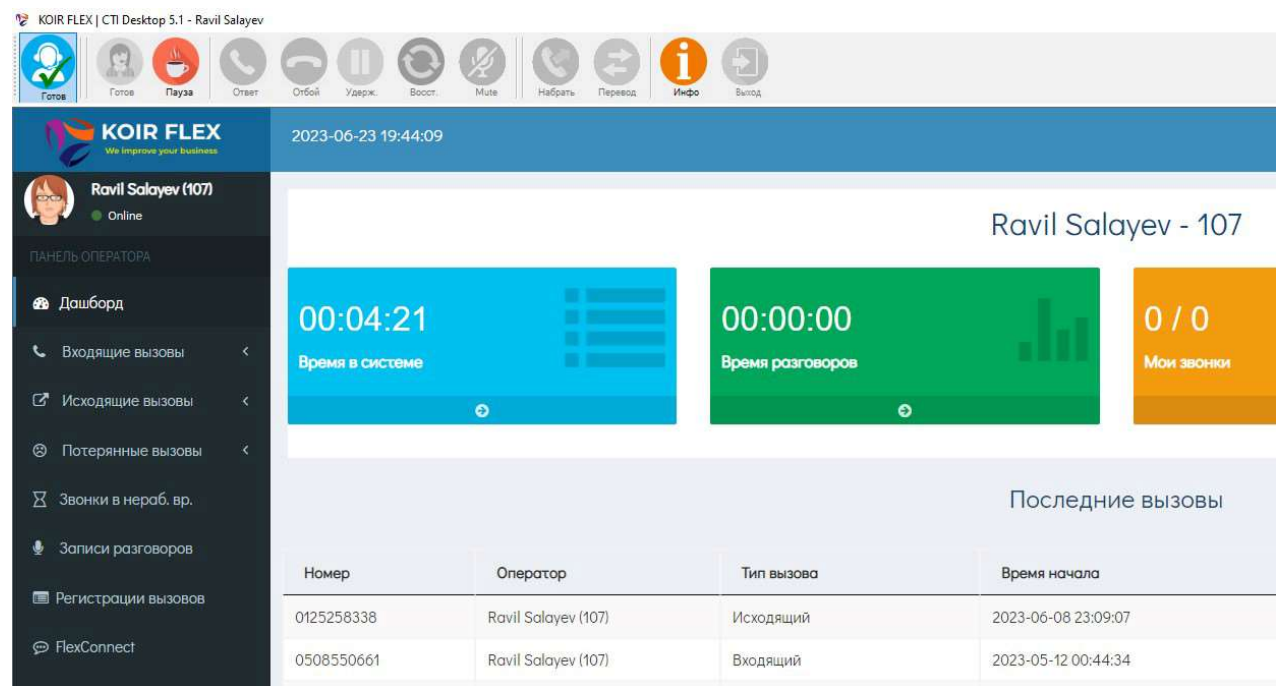
Статусы и режимы приложения

Режим готовности ответа на входящие звонки

Для приема входящих звонков оператору необходимо нажать на кнопку «Готов» после входа в систему. Либо после возвращения из режима паузы (перерыва).

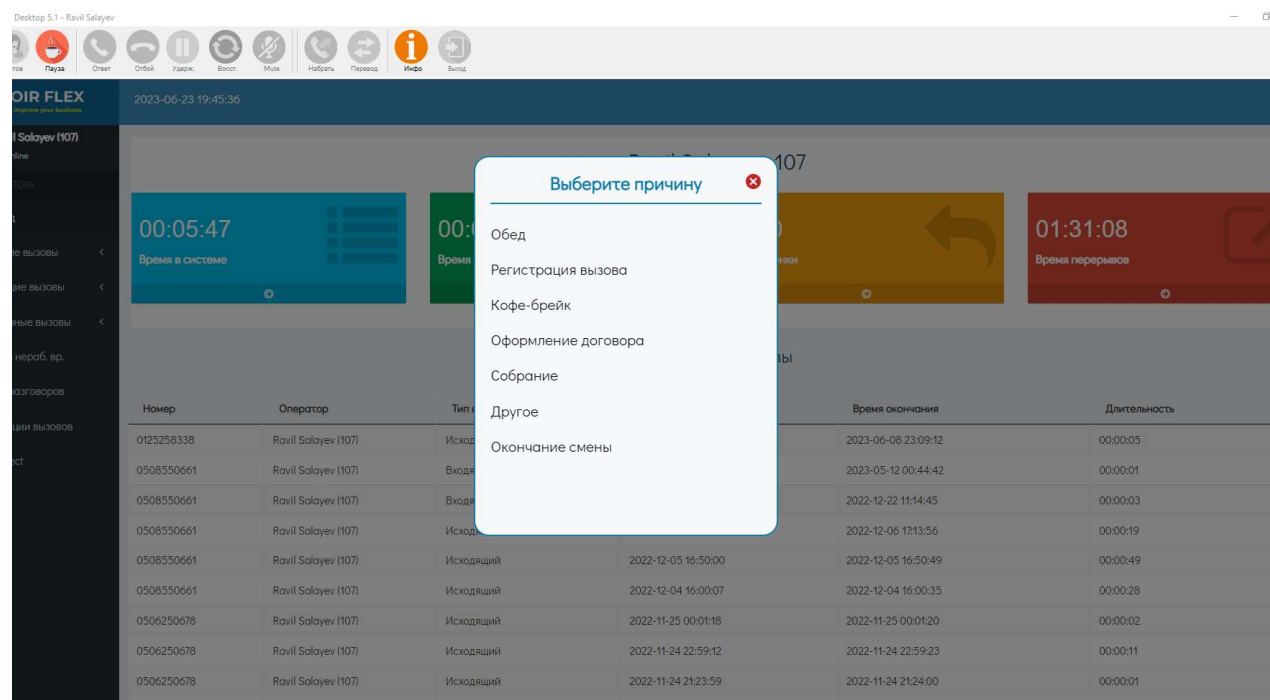


Интерфейс приложения в режиме готовности приема входящих звонков:

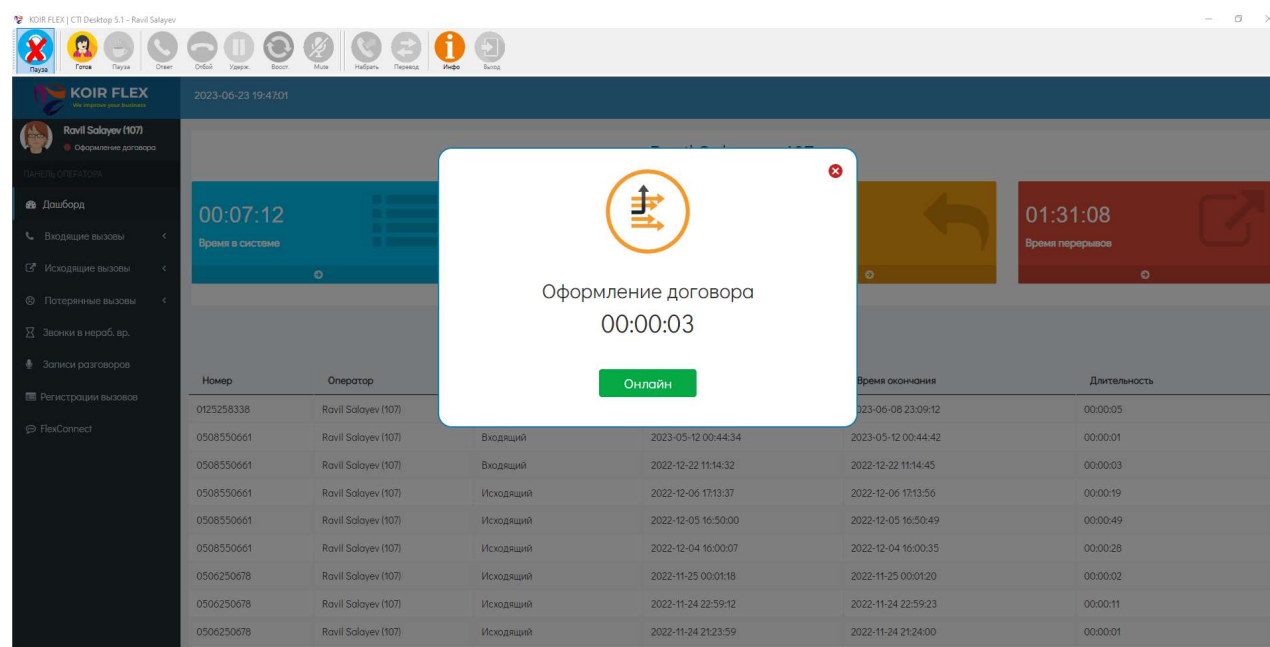


Перерывы

Для выхода на перерыв следует нажать на кнопку «Пауза». После чего оператору будет доступен список причин перерыва. В режиме перерыва звонки не будут распределяться на данного оператора.



Интерфейс приложения в режиме перерыва:

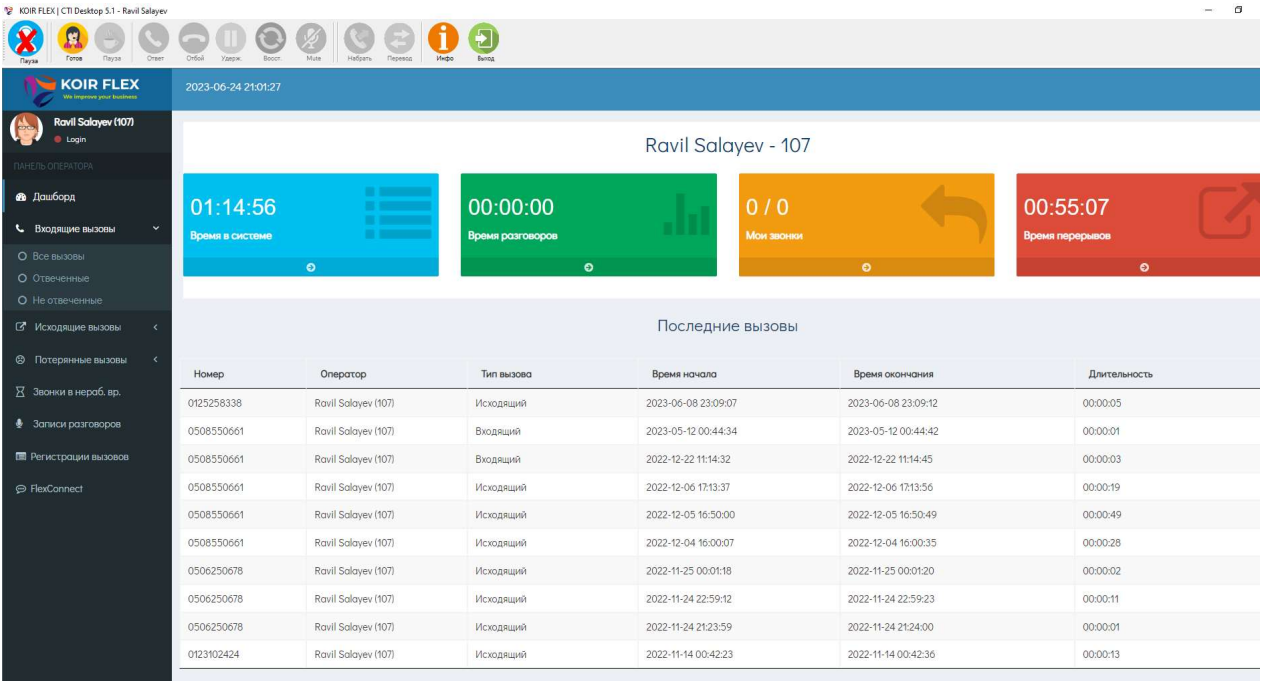


Модули, включенные в систему по умолчанию

Модуль	Краткое описание
Основной серверный компонент	Основной компонент на стороне сервера. Является обязательным компонентом, обеспечивающим работоспособность CTI Desktop.
IP Телефония	Ответ и отбой вызовов клиентов, функции Hold и Mute, маршрутизация вызовов. Функции исходящих вызовов и обратного звонка. Устанавливается с основным серверным компонентом.
Статусы операторов	Возможность изменить статус для режимов онлайн и перерыв. Для перерывов оператор должен выбрать причину. Устанавливается с основным серверным компонентом.
FLEX CRM	FLEX CRM — это система взаимоотношений с абонентами, которая позволяет оператору выполнять множество операций. Просмотр информации об абоненте при получении входящих звонков. Просмотр предыдущих запросов. Осуществление регистраций новых клиентов. Открывать тикеты и заявки и назначать их соответствующим лицам. Использовать часто задаваемые вопросы. FLEX CRM также используется для интеграции с удаленными базами данных и системами. Устанавливается с основным серверным компонентом.
Отчетность	Личная статистика операторов. К примеру, сколько входящих звонков они обслужили. Сколько совершено исходящих звонков. Сколько регистраций и заявок было открыто. Устанавливается с основным серверным компонентом.
Регистрация вызовов	Детальная регистрация входящих и исходящих вызовов в системе FLEX CRM. Устанавливается с основным серверным компонентом.

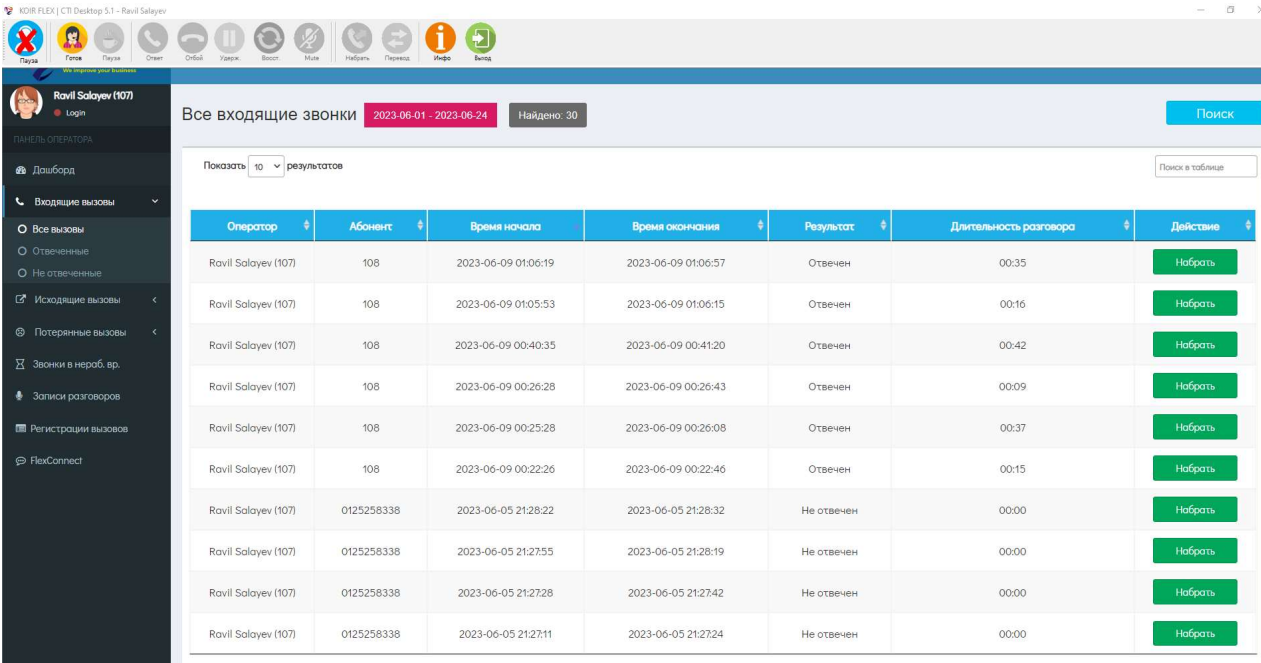
Дашборд

Дашборд является общим разделом Это интерактивная аналитическая панель, графический интерфейс. На этом экране расположены ключевые метрики, показатели цели или процессов. По умолчанию в дашборд собраны следующие данные: «Общее время в системе», «Общее время разговоров», «Мои звонки» - количество принятых и исходящих вызовов, «Время перерывов». А также последние десять вызовов.



Входящие вызовы

Входящие вызовы отображают списки поступивших вызовов на оператора и делятся на несколько разделов: «Все вызовы», «Отвеченные», «Не отвечено». В каждом отчете есть возможность связаться с абонентом, кликнув на кнопку «Набрать». В каждом отчете также есть возможность поиска и просмотра предыдущих записей о поступивших вызовах.



Кроме того, в разделе «Отвечено» оператор может вернуться в панель вызова. Он может использовать эту опцию в том случае, если, к примеру, не удалось зарегистрировать звонок во время общения с абонентом. Или создать заявку. Для открытия панели вызова необходимо кликнуть на кнопку «Просмотр»:

2023-06-24 21:10:33

Мои ответные вызовы 2023-06-01 - 2023-06-24 Найдено: 26 Поиск

Показать 10 результатов Поиск в таблице

Оператор	Абонент	Время начала	Время окончания	Длительность разговора	Действие	Панель вызова
Ravil Salayev (107)	108	2023-06-12 01:46:16	2023-06-12 01:46:18	00:00:02	Набрать	Просмотр
Ravil Salayev (107)	108	2023-06-11 18:50:17	2023-06-11 18:50:36	00:00:19	Набрать	Просмотр
Ravil Salayev (107)	108	2023-06-10 13:38:14	2023-06-10 13:38:17	00:00:03	Набрать	Просмотр
Ravil Salayev (107)	108	2023-06-10 12:41:12	2023-06-10 12:41:30	00:00:17	Набрать	Просмотр
Ravil Salayev (107)	108	2023-06-09 21:37:26	2023-06-09 21:37:33	00:00:06	Набрать	Просмотр
Ravil Salayev (107)	108	2023-06-09 21:35:04	2023-06-09 21:35:15	00:00:11	Набрать	Просмотр
Ravil Salayev (107)	108	2023-06-09 21:32:52	2023-06-09 21:33:07	00:00:15	Набрать	Просмотр
Ravil Salayev (107)	108	2023-06-09 09:28:58	2023-06-09 09:29:04	00:00:05	Набрать	Просмотр
Ravil Salayev (107)	108	2023-06-09 02:14:10	2023-06-09 02:14:32	00:00:21	Набрать	Просмотр
Ravil Salayev (107)	108	2023-06-09 01:30:35	2023-06-09 01:30:41	00:00:06	Набрать	Просмотр

Исходящие вызовы

Исходящие вызовы отображают списки исходящих вызовов оператора и делятся на несколько разделов: «Все вызовы», «Отвеченные», «Не отвечено». В каждом отчете есть возможность связаться с абонентом, кликнув на кнопку «Набрать». В каждом отчете также есть возможность поиска и просмотра предыдущих записей об исходящих вызовах.

2023-06-24 21:13:47

Отвеченные исходящие вызовы 2023-06-01 - 2023-06-24 Найдено: 3 Поиск

Показать 10 результатов Поиск в таблице

Оператор	Абонент	Время начала	Время окончания	Результат	Длительность разговора	Действие
Ravil Salayev (107)	108	2023-06-12 01:44:41	2023-06-12 01:44:51	00:10	Отвечен	Набрать
Ravil Salayev (107)	108	2023-06-10 13:24:53	2023-06-10 13:24:57	00:04	Отвечен	Набрать
Ravil Salayev (107)	10001	2023-06-08 23:09:05	2023-06-08 23:09:12	00:05	Отвечен	Набрать

В настоящее время показано 1 из 1 страниц

Назад 1 Вперед

Записи разговоров

Записи разговоров позволяют оператору прослушать собственные разговоры с абонентами. В отчете есть возможность поиска и просмотра предыдущих записей. Помимо этого, запись разговора присутствует и в панели вызова. Это позволяет прослушать разговор и зарегистрировать вызов, либо открыть заявку в случае, если оператор не сделал это во время общения с абонентом.

The screenshot displays the KOIR FLEX CTI Desktop application. The top bar shows the user 'Ravil Salayev' and the time '2023-06-24 21:16:57'. The main window is titled 'Записи разговоров' (Call Records) and shows a table of call logs. A modal window is open, displaying a waveform and a play button, indicating that a call recording is being played back. The table lists call details including date, direction, and duration.

Дата	Направление	Номер абонента	Запись
2023-06-05	Входящий	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	107	Просмотр
2023-06-07	Входящий	107	Просмотр
2023-06-08	Исходящий	0125258338	Просмотр
2023-06-08	Исходящий	107	Просмотр

Регистрации вызовов

Регистрации вызовов необходимы для учёта обращений абонентов. Система обращений централизует все регистрации и связанную с ними подробную информацию в едином центре.

Способы регистрации вызовов:

1. Клик на кнопку «Регистрация» во время приема входящего вызова.
2. Клик на кнопку «Регистрация» во время перехода в «Панель вызова».
3. Клик на кнопку «Регистрация» во время осуществления исходящего вызова.

Регистрация - 108 | 00:00:00

Оператор: Ravil Salayev | Дата: 24-06-2023 19:41:42

Тип звонка: | Выбран язык: РУССКИЙ

ФИО абонента: Руслан Алиев

Тип обращения: Общие вопросы

Тема обращения: Информация

ФИН код: ФИН код

Комментарий...

Добавить

По умолчанию, в CTI Desktop присутствует стандартная панель регистрации. Для каждого Заказчика она может меняться в соответствии с задачами по регистрации вызовов и сбора информации. Все текстовые поля, списки, чекбоксы полностью настраиваемы. Сценарий регистрации, поля, обязательные к заполнению, дополнительные кнопки определяет Заказчик.

Все выполненные оператором регистрации доступны в разделе «Регистрации вызовов». В отчете есть возможность поиска и просмотра предыдущих регистраций.

Регистрации вызовов | 2023-06-01 - 2023-06-25 | Найдено: 2

Показать: 10 результатов

Дата	Оператор	Абонент	Тип звонка	Тема звонка	ФИН код	Комментарий	Подробнее
2023-06-11 18:50:32	Ravil Salayev (107)	108	Общее	Заявление			Просмотр
2023-06-09 00:26:03	Ravil Salayev (107)	108	Физические лица	Уточнение заказа	ААП86546	Абонент уточнял свой заказ	Просмотр

В настоящее время показано 1 из 1 страниц

Назад 1 Вперед

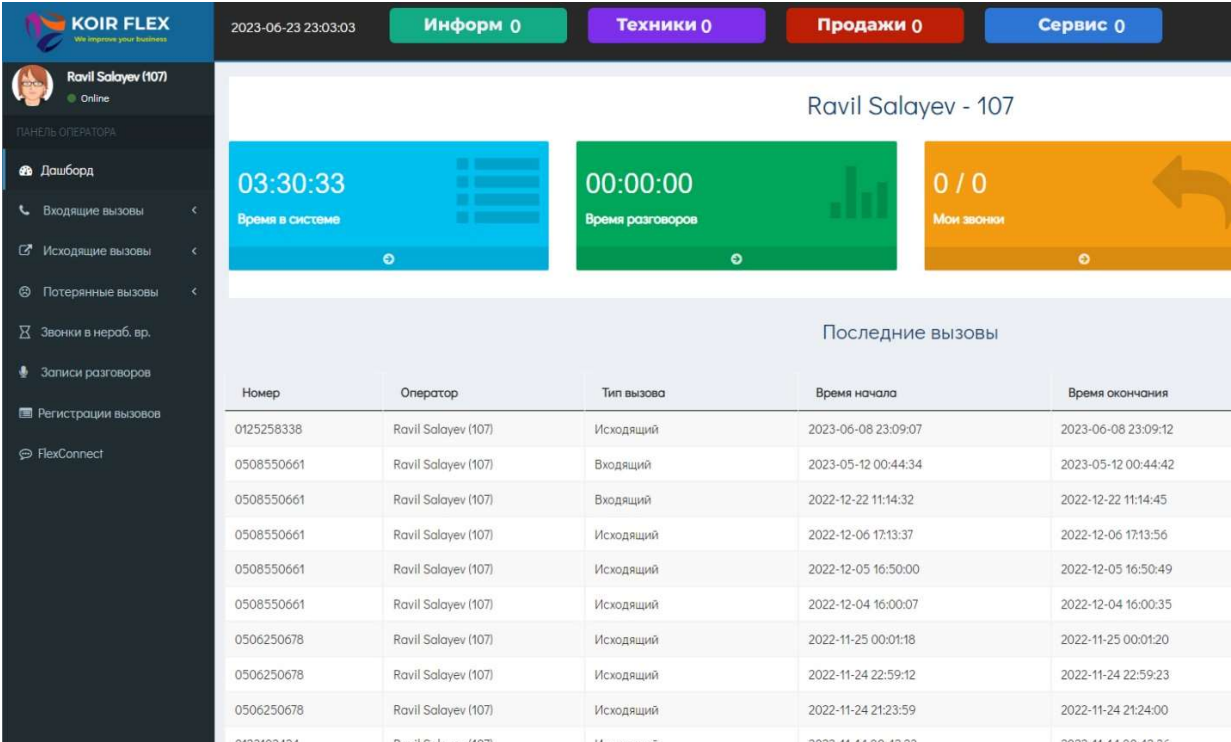
Во время поступления входящего вызова оператору доступны предыдущие обращения абонента. Для этого достаточно открыть вкладку «Предыдущие регистрации».

Подключаемые модули

Модуль	Краткое описание
Online queue indicators	Информация для операторов об абонентах, ожидающих в очереди.
Abandoned Calls Management	Управление вызовами, которые были потеряны во время ожидания в очереди. Операторы могут перезванивать на эти номера.
Calls Management of non-working hours	Управление вызовами, поступившими в нерабочее время. Операторы могут перезванивать на эти номера.
FAQ	Встроенная FAQ - система часто задаваемых вопросов. Во время звонка операторы могут использовать эту систему, чтобы подробно ответить на вопросы абонентов.
Ticketing system	Возможность открывать и назначать тикеты как при управлении входящими/исходящими звонками, так и в любое время при помощи специальных компонентов.
Integration part	Интеграция с внешними сервисами через API. Пример: при звонках оператор должен получить информацию о покупках клиента в магазинах. Или об остатке на банковском счете клиента.
SMS модуль	Абоненты могут отправлять короткие сообщения с вопросами. Данные обращения поступают в систему и назначаются на оператора с соответствующим навыком. Оператор может обработать запрос и также ответить по каналу SMS. Кроме того, операторы могут отправлять сообщения абонентам, с уведомлениями о статусах, либо любой другой полезной информацией.
Модуль Email	Абоненты могут отправлять сообщения с вопросами по каналу электронной почты. Данные обращения поступают в систему и назначаются на оператора с соответствующим навыком. Оператор может обработать запрос и также ответить по каналу Email. Кроме того, операторы могут отправлять сообщения абонентам, с уведомлениями о статусах, либо любой другой полезной информацией.
Модуль Chat	Абоненты могут отправлять сообщения с вопросами по каналу чата. К примеру, используя виджет чата на корпоративном сайте компании. Данные обращения поступают в систему и назначаются на оператора с соответствующим навыком. Оператор может обработать запрос и также ответить по каналу чата.
FLEX Connect	Абоненты могут отправлять сообщения с вопросами по подключенным каналам социальных сетей. Данные обращения поступают в систему и назначаются на оператора с соответствующим навыком. Оператор может обработать запрос и также ответить по соответствующему каналу.

Индикаторы онлайн-очереди

Индикаторы онлайн-очереди отображаются в приложении и служат для уведомления операторов о количестве абонентов, ожидающих в очереди.



Управление потерянными вызовами

Когда абонент звонит в контактный центр, он сначала достигает IVR через коммутируемую телефонную сеть общего пользования (PSTN). Затем, если вызывающий абонент выбирает вариант связи с персоналом, наличие свободного оператора проверяется системой. Если оператор доступен, вызов будет перенаправлен на него. Если все операторы заняты, вызов будет отправлен в очередь. Если во время ожидания на линии абонент повесит трубку, его вызов будет считаться потерянным. При этом, вызов данного абонента будет отображаться в меню «Потерянные вызовы», а также высветиться соответствующий индикатор о количестве потерянных вызовов.

Все потерянные вызовы 2023-06-01 - 2023-06-24 Найдено: 6 Поиск

Показать 10 результатов Поиск в таблице

Подробнее	Дата звонка	Абонент	Кол-во вызовов	Общее время ожидания	Язык	Статус	Перезвонивший оператор	Действие
+	2023-06-08	502549062	1	00:00:22	РУС	Не обзвонен		Набрать
+	2023-06-08	0123101414	2	00:00:04	РУС	Не обзвонен		Набрать
+	2023-06-13	502549062	1	00:00:16	РУС	Обзвонен	Ravil Salayev (107)	Набрать
+	2023-06-11	0123101414	8	00:00:45	РУС	Не обзвонен		Набрать
+	2023-06-10	502549062	3	00:00:16	РУС	Обзвонен	Ravil Salayev (107)	Набрать
+	2023-06-08	0123101414	6	00:00:49	РУС	Не обзвонен		Набрать

В настоящее время показано 1 из 1 страниц Назад 1 Вперед

Первая колонка таблицы данного модуля позволяет просмотреть более подробную информацию о номере. К примеру, если количество потерянных вызовов для одного номера более одного, нажав на иконку можно узнать точное время звонков, длительность ожидания в очереди.

Оператор может перезвонить на номер, который не дождался ответа оператора и повесил трубку в очереди. Для этого в меню «Потерянные вызовы» необходимо открыть «Все вызовы», либо «Не обзвонено». Далее кликнув на кнопку «Набрать», можно установить связь с абонентом. После разговора для данного номера отобразится соответствующий статус. В системе установлены следующие статусы: «Обзвонен», «Не обзвонен», «Абонент не ответил», «Абонент перезвонил».

Второй подпункт модуля потерянных вызовов – «Не обзвонено» отображает информацию только о тех вызовах, с которыми не была установлена связь и не была попытка перезвона со стороны оператора:

Не обзвоненные потерянные вызовы 2023-06-01 - 2023-06-24 Найдено: 4 Поиск

Показать 10 результатов Поиск в таблице

Подробнее	Дата звонка	Абонент	Кол-во вызовов	Общее время ожидания	Язык	Действие
+	2023-06-08	502549062	1	00:00:22	РУС	Набрать
+	2023-06-08	0123101414	2	00:00:04	РУС	Набрать
+	2023-06-11	108	8	00:00:45	РУС	Набрать
+	2023-06-08	108	6	00:00:49	РУС	Набрать

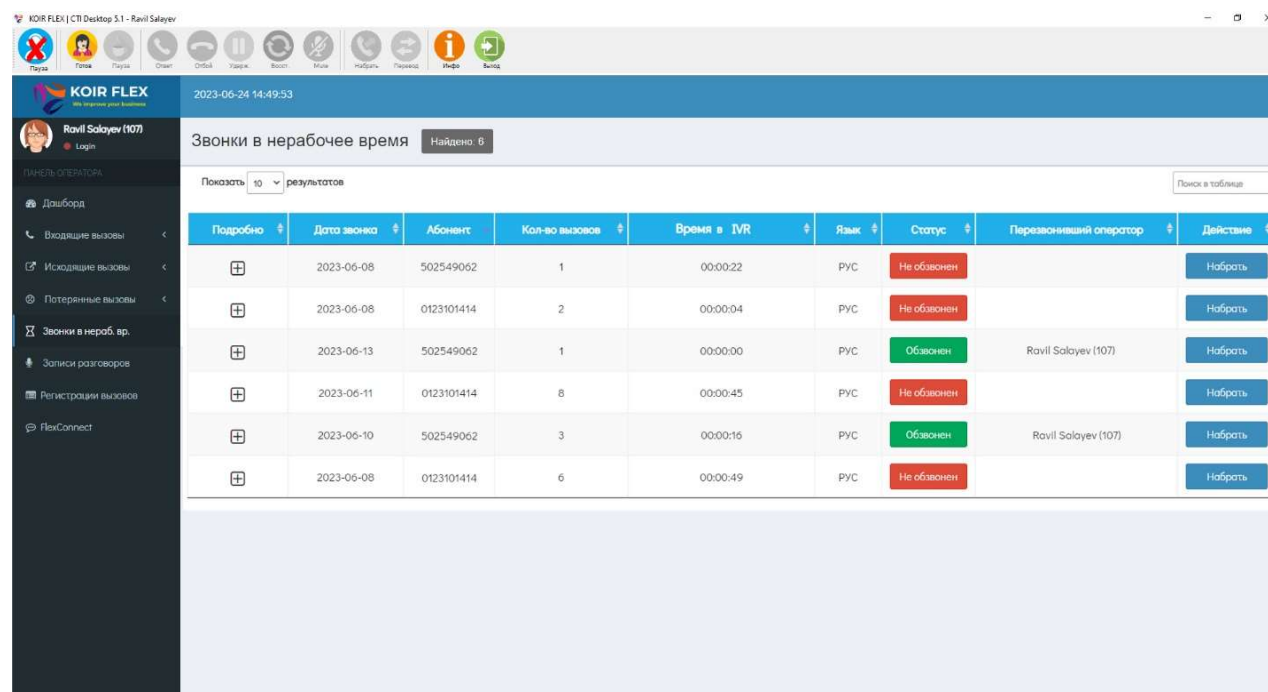
В настоящее время показано 1 из 1 страниц Назад 1 Вперед

Управление звонками в нерабочее время

Если Ваш контактный центр не работает в режиме 24/7, то данный компонент может помочь в управлении и отслеживании звонков, совершенных в нерабочие часы. Разберём простой пример. Ваш контактный центр работает с 09:00 утра до 20:00 вечера. Это означает, что звонки, совершённые в период с 20:00 до девяти утра следующего дня, автоматически будут отображаться в таблице данного модуля.

Первая колонка таблицы позволяет просмотреть более подробную информацию о номере абонента. Например, если количество вызовов в нерабочие часы для одного номера более одного, то нажав на иконку  можно узнать точное время каждого из звонков.

Оператор может перезвонить на номер, который звонил в нерабочие часы контактного центра. Для этого необходимо перейти в раздел «Звонки в нерабочее время». Далее кликнув на кнопку «Набрать», можно установить связь с абонентом. После разговора для данного номера отобразится соответствующий статус. В системе установлены следующие статусы: «Обзвонен», «Не обзвонен», «Абонент не ответил», «Абонент перезвонил».



2023-06-24 14:49:53

Звонки в нерабочее время Найдено: 6

Показать: 10 результатов Поиск в таблице

Подробнее	Дата звонка	Абонент	Кол-во вызовов	Время в IVR	Язык	Статус	Перезвонивший оператор	Действие
	2023-06-08	502549062	1	00:00:22	РУС	Не обзвонен		Набрать
	2023-06-08	0123101414	2	00:00:04	РУС	Не обзвонен		Набрать
	2023-06-13	502549062	1	00:00:00	РУС	Обзвонен	Ravil Salayev (107)	Набрать
	2023-06-11	0123101414	8	00:00:45	РУС	Не обзвонен		Набрать
	2023-06-10	502549062	3	00:00:16	РУС	Обзвонен	Ravil Salayev (107)	Набрать
	2023-06-08	0123101414	6	00:00:49	РУС	Не обзвонен		Набрать

В данном случае FAQ — это компонент CTI Desktop со списком типичных вопросов от абонентов и ответами на них. К примеру, оператор может не знать наизусть адрес филиала компании в другом городе. Таким образом, во время общения с абонентом, оператор может воспользоваться FAQ и озвучить запрашиваемую информацию.


KOIR FLEX
We improve your business!

2023-06-24 20:28:04


Ravil Sakayev (107)
Login

Руслан Алиев - 108 | Выбран язык: РУС
00:00:00

Панель оператора

- [Дашборд](#)
- [Входящие вызовы](#)
- [Исходящие вызовы](#)
- [Потерянные вызовы](#)
- [Звонок в нераб. вр.](#)
- [Записи разговоров](#)
- [Регистрация вызовов](#)
- [FlexConnect](#)

Предыдущие звонки
Предыдущие регистрации
Частые вопросы
Заявки

Показать 10 результатов

Категория	Тема (вопрос)	Текст (ответ)
Общие вопросы	Должен ли я оплачивать доставку в случае отказа?	Да, если товар надлежащего качества, а также соответствует описанию и характеристикам, так как стоимость доставки – это минимально возможные затраты, среди которых: оплата работы курьера
Общие вопросы	Можно ли забрать заказ самостоятельно из вашего офиса или со склада?	Можно. После подтверждения менеджером совершенного Вами заказа получить выбранный товар можно в нашем офисе либо на нашем складе, который находится рядом. Специалисты проконсультируют Вас по любым вопросам насчет выбранного товара и ассортимента.
Общие вопросы	Должен ли я оплачивать отдельно подъем на этаж?	Подъем товара весом более 10 кг (раскладушки, утиральники, шкафы для баллонов и т.п.) с 2-го этажа включительно составляет 100 УЕ, независимо от наличия лифта и количества этажей.
Общие вопросы	Почему доставка в вашем магазине платная?	В нашем магазине действует принцип прозрачности формирования цен. Мы не включаем стоимость доставки стоимости наших товаров, так как считаем это неправильным. При этом каждый покупатель понимает, из чего складывается общая стоимость заказа, поэтому доставка оплачивается отдельно. Стоимость доставки – это минимально возможная стоимость всех затрат
Общие вопросы	Почему цены в вашем магазине такие низкие?	Наша компания работает с 2004 года и зарекомендовала себя как надежный партнер на рынке товаров народного потребления. Благодаря этому мы закупает товары напрямую у дистрибьюторов или производителей с максимальными скинками. Кроме того, наш интернет-магазин «Товары народного потребления» проводит постоянные совместные акции с производителями многих товаров, благодаря чему система ценообразования в нашем магазине достаточно гибкая и позволяет формировать интересные предложения для наших покупателей.

В настоящее время показано 1 из 1 страниц
 Назад 1 Вперед

Категории, вопросы и ответы по умолчанию администрируются посредством приложения Supervisor Desktop. Тем не менее, операторам также может быть назначена роль, для добавления, редактирования и удаления категорий и текстов вопросов и ответов.

Ticketing system – система заявок

Ticketing system – система заявок централизует все заявки на поддержку и связанную с ними информацию в едином центре, что облегчает управление всем процессом. Вот типичный процесс, за которым следует запрос на обслуживание или заявка на поддержку пользователя:

1. Тикеты генерируются на основе запросов пользователей и создаются операторами контактного центра во время разговора с абонентом.
2. Все тикеты поступают в единую консолидированную очередь, где им присваивается приоритет в зависимости от срочности и правил компании по разрешению тикетов.
3. Тикеты назначаются экспертам ИТ-поддержки либо на группы технических специалистов для дальнейшей обработки.
4. Как только сотрудник ИТ-поддержки получает тикет, пользователю направляется автоматическое уведомление. Эксперт выполняет действия, необходимые для разрешения запроса, или запрашивает дополнительную информацию. Он может принять решение об эскалации, если проблема не решается на его уровне.
5. Вся информация и записи, связанные с тикетами, хранятся в программе тикетинга и могут быть использованы для улучшения процесса и анализа данных или для оценки работы команды.

Способы создания тикета (заявки):

1. Клик на кнопку «Быстрая заявка» во время приема входящего вызова.
2. Вкладка «Заявки», клик на кнопку «Новая заявка» во время приема входящего вызова.
3. Клик на кнопку «Быстрая заявка» во время перехода в «Панель вызова». (Раздел «Входящие вызовы» -> «Отвеченные»).
4. Кнопка «Быстрая заявка» во время осуществления исходящего вызова.
5. Вкладка «Заявки», клик на кнопку «Новая заявка» во время осуществления исходящего вызова.
6. Раздел «Заявки» в меню, клик на кнопку «Новая заявка».

The screenshot displays the KOIR FLEX CTI Desktop interface. The top header shows the user's name 'Руслан Алиев - 108' and the selected language 'Рус'. The sidebar on the left contains various navigation options, including 'Дашборд', 'Входящие вызовы', 'Исходящие вызовы', 'Потерянные вызовы', 'Звонок в нераб. вр.', 'Записи разговоров', 'Регистрации вызовов', and 'FlexConnect'. The main area shows the 'Заявки' (Tickets) section, which includes a table of tickets. The table has columns for 'Номер', 'ФИО Абонента', 'Эмэйл', 'Запрос', 'Категория', 'Тип запроса', 'Статус', 'Приоритет', and 'Назначен'. The table lists 8 tickets, all assigned to 'Ravil Salayev'. Red circles highlight the 'Быстрая заявка' button in the top header and the 'Новая заявка' button in the sidebar.

Номер	ФИО Абонента	Эмэйл	Запрос	Категория	Тип запроса	Статус	Приоритет	Назначен
15	Руслан Алиев	Эмэйл абонента:	Проблема	Звонок	Скидки	Открыт	Низкий	Ravil Salayev
14	Руслан Алиев	asdasd	Проблема	Звонок	Скидки	Открыт	Низкий	Ravil Salayev
13	Руслан Алиев		Проблема	Звонок	Кампания	Открыт	Низкий	Ravil Salayev
12	Руслан Алиев		Проблема	Звонок	Кампания	Открыт	Низкий	Ravil Salayev
11	Руслан Алиев		Проблема	Звонок	Кампания	Открыт	Низкий	Ravil Salayev
10	Руслан Алиев		Проблема	Звонок	Кампания	Открыт	Низкий	Ravil Salayev
9	Руслан Алиев		Проблема	Звонок	Кампания	Открыт	Низкий	Ravil Salayev
8	Руслан Алиев		Проблема	Звонок	Кампания	Открыт	Низкий	Ravil Salayev

Создание заявки (тикета)

- После клика на кнопку «Быстрая заявка» откроется всплывающая панель:

Необходимо заполнить поля и нажать на кнопку «Создать заявку». Важно выбрать ответственное лицо, на которое назначается данная заявка.

Замечка: Поля для открытия заявок могут меняться в зависимости от технического задания Заказчика.

- После клика на кнопку «Новая заявка» (вкладка «Заявки»). В данном случае присутствует больше полей для добавления более подробных данных в заявки.

После создания заявки начинается ее обработка со стороны ответственного лица. Оператор может отслеживать статусы тикетов в разделе «Заявки». Во время разговора с абонентом, оператор также может отследить статус заявок, если таковые были созданы на номер абонента и подробно ответить на вопросы абонента.

Заявки могут обрабатываться не только операторами. Если на обработку заявки назначен сотрудник технического отдела (не оператор контактного центра), то указывать статус, писать комментарии и рабочие заметки, он сможет посредством специализированного приложения. Внешне оно не отличается от CTI Desktop, за исключением того, что для запуска приложения не нужен соффон.

В этом случае приложение будет запускаться как обычное приложение Windows, а вход будет осуществляться путем ввода логина и пароля. Кроме того, в меню разделов останется только один раздел – «Заявки». Сотрудники, на которых назначаются заявки, будут получать уведомления по электронной почте или посредством SMS.

Integration part – интеграции

Самым основным определением и функциональностью единого рабочего стола является интеграция системы CRM наряду с многоканальной коммуникацией, например телефон, электронная почта, социальные сети, чат и мобильный телефон в единый пользовательский интерфейс на рабочем столе агента. Это легко сделать с помощью CTI Desktop. Интеграция с внешней системой или с другой CRM позволяет выполнять множество операций. Когда абонент дозванивается до сотрудников контактного центра, ФИО абонента и другие данные будут отображаться на CTI Desktop. Во время разговора операторы могут записывать важную информацию, такую как тема звонка или жалоба, которая поможет для будущей аналитики. Отправлять данные в корпоративную сеть Заказчика.

Преимущества интеграции с "FLEX CRM":

1. Разработка на любом языке.
2. Интеграция с CTI Desktop по умолчанию.
3. Может быть интегрирован с любым рабочим клиентом Заказчика
4. Работает с любой клиентской базой.
5. Связь с биллинговой системой и процессинговым центром.
6. Различные интерфейсы для разных типов клиентов.
7. Легко использовать, конфигурируется через Supervisor Desktop.
8. Подробные онлайн-отчеты и хронологические данные.

SMS модуль

SMS модуль устанавливается на сервере и интегрируется в CTI Desktop. Данный модуль позволяет отправлять короткие сообщения на мобильные телефоны абонентов. Это может быть опрос о качестве обслуживания, где абонент может оценить работу оператора.

Абоненты могут отправлять короткие сообщения с вопросами. Данные обращения поступают в систему и назначаются на оператора с соответствующим навыком. Оператор может обработать запрос и также ответить по каналу SMS. Кроме того, операторы могут отправлять сообщения абонентам вручную, с уведомлениями о статусах, либо любой другой полезной информацией.

Модуль электронной почты

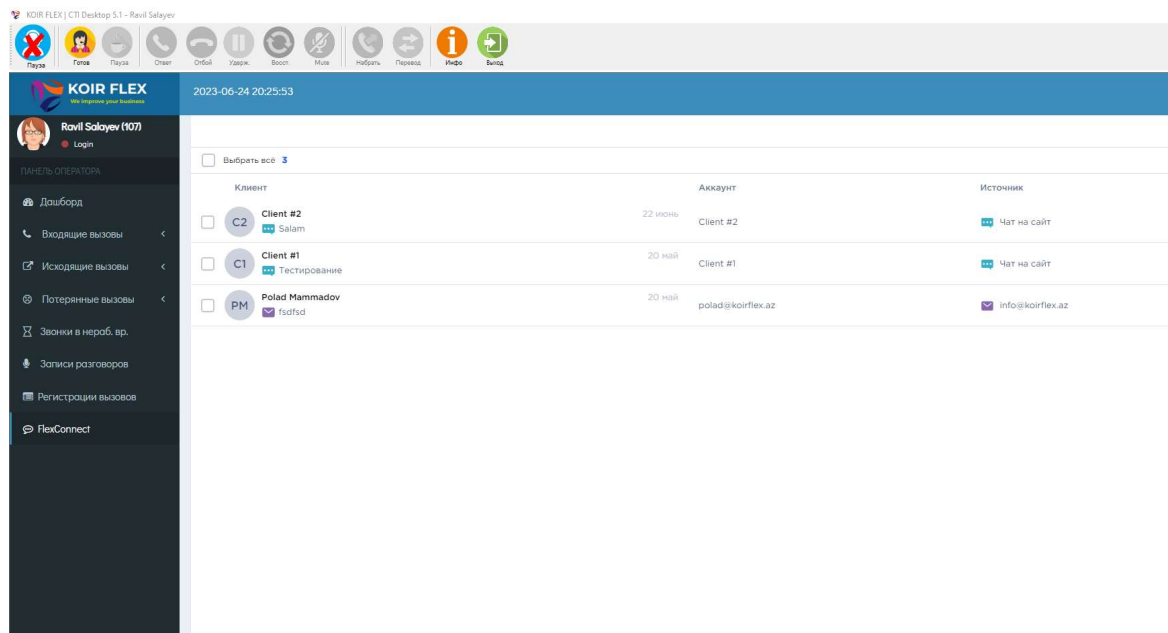
Модуль Email устанавливается на сервере и интегрируется в CTI Desktop. Абоненты могут отправлять сообщения с вопросами по каналу электронной почты. Данные обращения поступают в систему и назначаются на оператора с соответствующим навыком. Оператор может обработать запрос и также ответить по каналу Email. Кроме того, операторы могут отправлять электронную почту абонентам, с уведомлениями о статусах, либо любой другой полезной информацией.

Модуль чата

Модуль чата устанавливается на сервере и интегрируется в CTI Desktop. Абоненты могут отправлять сообщения с вопросами по каналу чата. К примеру, используя виджет чата на корпоративном сайте компании. Данные обращения поступают в систему и назначаются на оператора с соответствующим навыком. Оператор может обработать запрос и также ответить по каналу чата.

FLEX Connect

FLEX Connect - программное обеспечение для подключения контактных центров к социальным сетям. Это специализированное приложение, предназначенное для интеграции платформ социальных сетей со средой контактного центра. Система позволяет операторам контактного центра обрабатывать взаимодействие с абонентами и беспрепятственно взаимодействовать с клиентами через каналы социальных сетей, наряду с традиционным голосовым общением. Это программное обеспечение облегчает эффективный мониторинг социальных сетей, взаимодействие и управление ответами в контексте работы контактного центра. Система интегрируется с CTI Desktop и позволяет операторам обрабатывать сообщения из социальных сетей. Помимо социальных сетей в FLEX Connect может быть интегрированы также модули чата и электронной почты.



Прием входящих вызовов

Прием входящих вызовов от абонентов, звонящих в контактный центр, осуществляется в режиме статуса «Онлайн». Для перехода в статус «Онлайн» оператору необходимо нажать на кнопку «Готов». Распределение входящих звонков осуществляется механизмом ACD – Automatic Call Distribution. Это система телефонии, которая автоматически принимает входящие звонки и распределяет их на доступного оператора. Система сортирует звонки и распределяет их в списке ожидания. Порядок очереди определяется на основе ряда факторов: статуса абонента, времени ожидания и типа запроса. Например, клиенты со статусом VIP обычно получают приоритет перед другими и их звонок система обработает в первую очередь.

2023-06-25 10:39:28

Регистрация Быстрая заявка

Руслан Алиев - 108 | Выбран язык: РУС 00:00:00

Предыдущие звонки Предыдущие регистрации Частые вопросы Заявки

Имя абонента	Номер телефона	Время начала	Время окончания	Оператор	Дата	Длительность
Руслан Алиев	108	00:22:26	00:22:26	Ravil Salayev (107)	2023-06-09	00:15
Руслан Алиев	108	21:32:47	21:32:47	Ravil Salayev (107)	2023-06-09	00:15
Руслан Алиев	108	21:35:01	21:35:01	Ravil Salayev (107)	2023-06-09	00:11
Руслан Алиев	108	21:37:23	21:37:23	Ravil Salayev (107)	2023-06-09	00:06
Руслан Алиев	108	12:41:08	12:41:08	Ravil Salayev (107)	2023-06-10	00:17
Руслан Алиев	108	13:38:12	13:38:12	Ravil Salayev (107)	2023-06-10	00:03
Руслан Алиев	108	18:50:09	18:50:09	Ravil Salayev (107)	2023-06-11	00:19
Руслан Алиев	108	01:46:13	01:46:13	Ravil Salayev (107)	2023-06-12	00:02
Руслан Алиев	108	11:43:01	11:43:01	Roman Nabokov (101)	2023-06-13	00:38
Руслан Алиев	108	00:25:28	00:25:28	Ravil Salayev (107)	2023-06-09	00:37

Во время поступления вызова, оператор видит ФИО абонента в случае, если он уже обращался в контактный центр и была сделана хотя бы одна регистрация по его обращению. Помимо этого, оператору доступны предыдущие звонки и регистрации данного абонента. В зависимости от приобретённых модулей, оператор может воспользоваться системой частых вопросов FAQ и открыть заявку (тикет). В случае интеграций у оператора могут быть другие опции, связанные с обработкой входящего вызова.

Во время разговора с абонентом оператор может перемещаться по любым разделам и в любой момент вернуться в панель вызова.

2023-06-25 10:44:20

108 | Панель вызова

Записи разговоров 2023-06-01 - 2023-06-25 Найдено: 60 Поиск

Показать 10 результатов Поиск в таблице

Дата	Направление	Оператор	Время начала	Время окончания	Номер абонента	Запись
2023-06-05	Входящий	Ravil Salayev (107)	19:43:38	19:43:45	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	Ravil Salayev (107)	19:45:49	19:45:50	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	Ravil Salayev (107)	19:48:12	19:48:15	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	Ravil Salayev (107)	19:48:55	19:48:58	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	Ravil Salayev (107)	19:51:34	19:51:39	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	Ravil Salayev (107)	20:36:29	20:37:06	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	Ravil Salayev (107)	20:41:32	20:42:04	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	Ravil Salayev (107)	20:42:58	20:43:38	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	Ravil Salayev (107)	20:44:01	20:44:21	107	Просмотр
2023-06-05	Входящий	Ravil Salayev (107)	20:50:11	20:51:08	107	Просмотр

В настоящее время показано 1 из 6 страниц

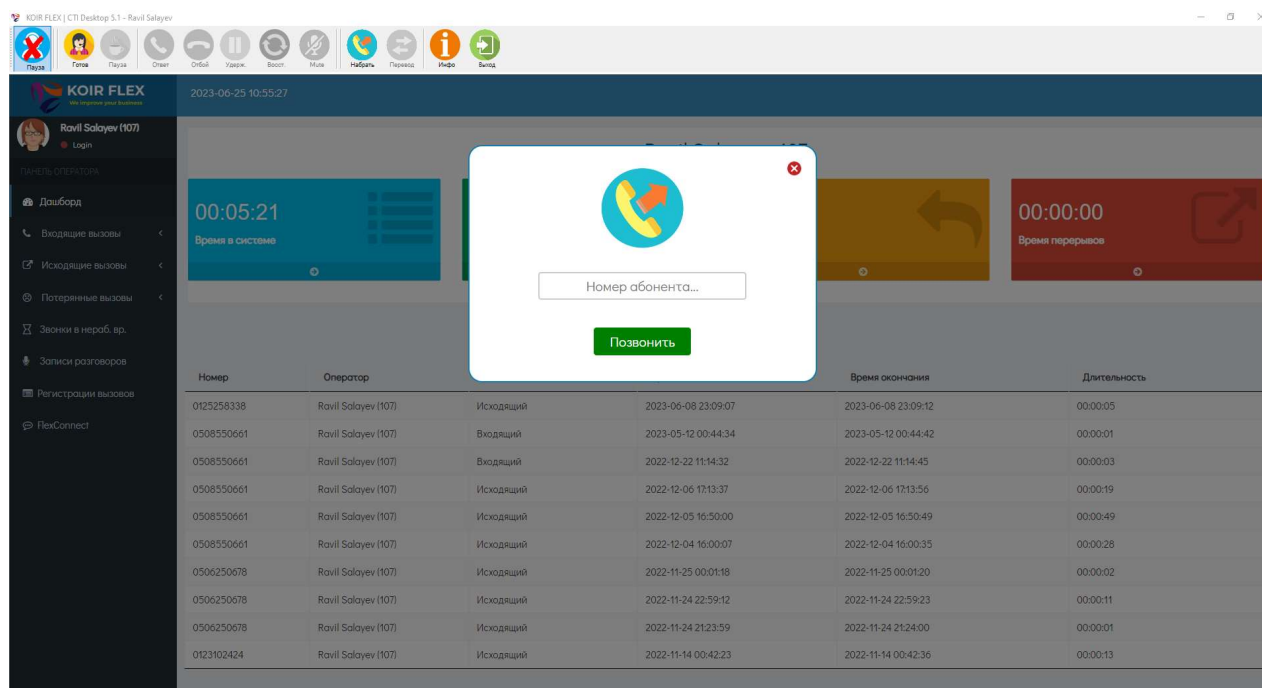
Назад 1 2 3 4 5 6 Вперёд

Выполнение исходящих вызовов

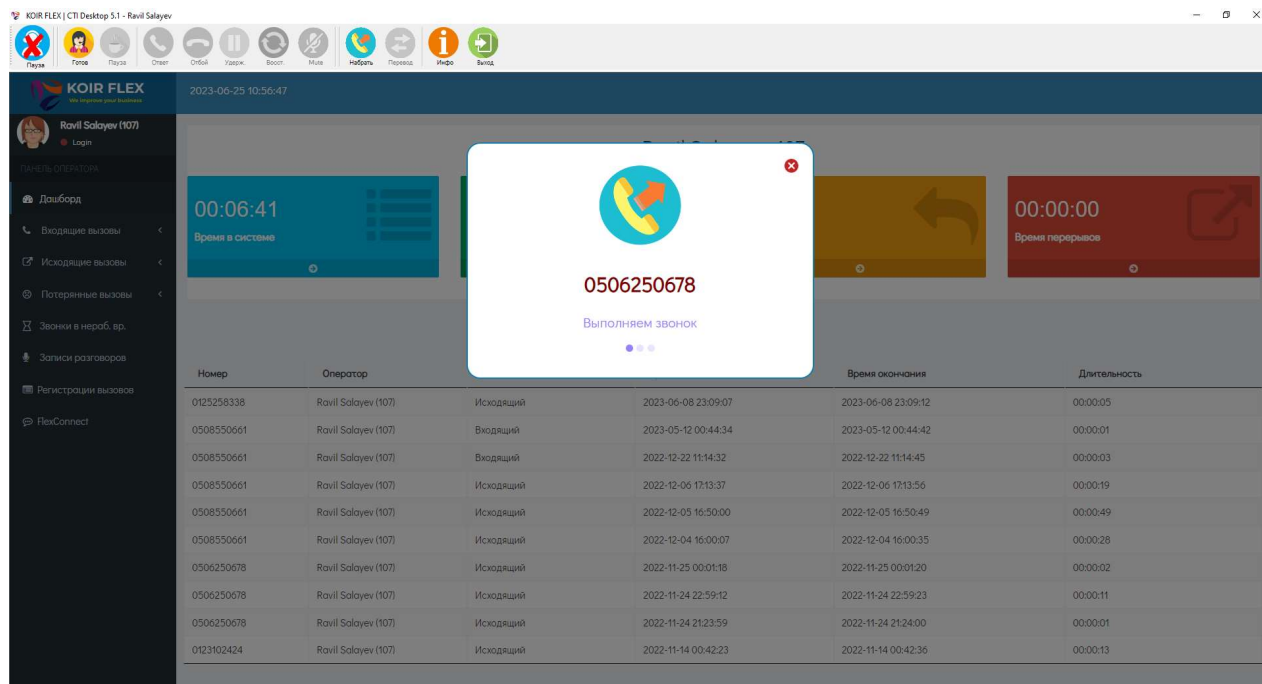
Выполнение исходящих вызовов возможно по нескольким сценариям. Если оператору выдано разрешение на выполнение исходящих звонков, то они могут выполняться по следующим вариантам:

1. Путем нажатия на кнопку «Набрать» на панели телефонии
2. Путем клика на кнопку «Набрать» в разделе «Потерянные вызовы»
3. Путем клика на кнопку «Набрать» в разделе «Звонки в нерабочее время»
4. Путем клика на кнопку «Набрать» в разделе «Списки исходящих»
5. Звонки из системы FLEX Dialer

Для выполнения вызова вручную необходимо кликнуть на кнопку «Набрать» на панели телефонии. В появившемся всплывающем окне ввести номер абонента и нажать на кнопку «Позвонить».



Выполнение исходящего вызова



В случае, если абонент не ответил, информация фиксируется в системе. А оператор видит данную запись в разделе «Исходящие вызовы» -> «Не отвечено».

Операторы также могут выполнять исходящие вызовы путем клика на кнопку «Набрать» в разделах «Входящие вызовы» (и всех подпунктах), «Исходящие вызовы» (и всех подпунктах). А также по запросу кнопки вызовов могут быть установлены во всех остальных разделах. К примеру, в разделе «Записи разговоров». Оператор может прослушать свой звонок и при необходимости принять решение связаться с абонентом, кликнув на кнопку.

2023-06-25 10:59:11

Неотвеченные исходящие вызовы 2023-06-25 - 2023-06-25 Найдено: 1 Поиск

Показать 10 результатов Поиск в таблице

Оператор	Абонент	Время начала	Время окончания	Результат	Действие
Ravil Salayev (107)	0506250678	2023-06-25 10:56:44	2023-06-25 10:56:44	Не отвечен	Набрать

В настоящее время показано 1 из 1 страниц

Назад 1 Вперед

В случае ответа абонента, по умолчанию открывается панель, где оператор может зарегистрировать звонок. Как и в случае входящего звонка, оператор видит ФИО абонента, если была сделана хотя бы одна регистрация по его обращению. Помимо этого, оператору доступны предыдущие звонки и регистрации данного абонента. В зависимости от приобретённых модулей, оператор может воспользоваться системой частых вопросов FAQ и открыть заявку (тикет). В случае интеграций у оператора могут быть другие опции, связанные с обработкой исходящего вызова.

2023-06-25 11:06:37

Регистрация Руслан Алиев - 108 | Исходящий звонок 00:00:07

Предыдущие звонки Предыдущие регистрации Частые вопросы

Имя абонента	Номер телефона	Время начала	Время окончания	Оператор	Дата	Длительность
Руслан Алиев	0508550661	00:44:34	00:44:34	Ravil Salayev (107)	2023-05-12	00:01
Руслан Алиев	0508550661	15:40:46	15:40:46	Kbank Agent (106)	2023-06-08	00:06
Руслан Алиев	0502549062	15:57:53	15:57:53	Kbank Agent (106)	2023-06-08	00:04
Руслан Алиев	0502549062	16:24:44	16:24:44	Kbank Agent (106)	2023-06-08	00:08
Руслан Алиев	0502549062	16:27:08	16:27:08	Kbank Agent (106)	2023-06-08	00:08
Руслан Алиев	0502549062	16:29:58	16:29:58	Kbank Agent (106)	2023-06-08	00:21
Руслан Алиев	0502549062	16:39:02	16:39:02	Kbank Agent (106)	2023-06-08	00:12
Руслан Алиев	0502549062	16:42:01	16:42:01	Kbank Agent (106)	2023-06-08	00:39
Руслан Алиев	0502549062	16:49:46	16:49:46	Kbank Agent (106)	2023-06-08	00:23
Руслан Алиев	0502549062	16:55:34	16:55:34	Kbank Agent (106)	2023-06-08	00:09

Операторы отделов маркетинга и продаж могут выполнять звонки по заранее загруженным спискам. К примеру, если необходимо провести опрос о качестве, руководитель или старший оператор загружает список с номерами абонентов. Данные списки распределяются равномерно либо по согласованному сценарию между операторами. Ниже скриншот кастомизированного варианта приложения CTI Desktop с опросом во время исходящего звонка.

The screenshot displays the CTI Desktop application interface. On the left is a sidebar menu with options like 'Дашборд', 'Звонки', 'Настройки', 'Статистика', 'Клиенты', 'Контракты', 'Таблицы данных', 'Календарь', 'Сообщения', 'Задания', 'Обновления', and 'Документы'. The main area shows a survey for 'Самир Амиров' (Samir Amir) with phone number '0504952617'. The survey includes five questions with multiple-choice answers:

- Что вы думаете о ценах на наши продукты?** (What do you think about our product prices?) with options: ☐ Очень дешево, ☐ Дешево, ☐ Дорого, ☐ Слишком дорого, ☐ Я не сравнивал.
- Насколько вы довольны своей новой картой?** (How satisfied are you with your new card?) with options: ☐ Очень плохо, ☐ Плохо, ☐ Удовлетворительно, ☐ Хорошо, ☐ Отлично.
- Оцените знания персонала** (Evaluate the staff knowledge) with options: ☐ Очень плохо, ☐ Плохо, ☐ Удовлетворительно, ☐ Хорошо, ☐ Отлично.
- Порекомендуете ли вы наш банк своим друзьям и знакомым?** (Would you recommend our bank to your friends and acquaintances?) with options: ☐ Никогда, ☐ Нет, ☐ Я не знаю, ☐ Да, ☐ Рекомендую всем.
- Насколько Вы довольны нашим банком в целом?** (How satisfied are you with our bank in general?) with options: ☐ Не доволен, ☐ Могло быть лучше, ☐ Удовлетворительно, ☐ Я доволен, ☐ Полностью доволен.

At the bottom, there is a 'Завершить' (Finish) button. The interface also shows personal information and account statistics for the user.

FLEX Dialer

FLEX Dialer с компонентом предиктивного дозвонщика — это функция автоматического набора номера в контактном центре. Система начинает набирать новые номера, пока операторы еще обрабатывают другие активные исходящие вызовы. К тому времени, когда сотрудник заканчивает текущий вызов, система уже набрала следующий, что экономит время операторов и обеспечивает высокую эффективность обработки вызовов. Номера абонентов для обзвона можно выбирать из разных источников данных, например, из текстового файла, базы данных и т. п.

Роль супервизора

Супервизоры – это сотрудники, задача которых обеспечить эффективность рабочего процесса операторов контактного центра. Именно супервизор плотно взаимодействует с командой:

- Ставит цели и контролирует их достижение
- Организует и оптимизирует рабочий процесс
- Обучает и мотивирует подчиненных
- Занимается мероприятиями по стимулированию продаж
- Разрабатывает и внедряет мероприятия по пополнению базы телефонных номеров
- Составляет отчетность

Основная работа супервизора в KOIR FLEX выполняется в приложении Supervisor Desktop. Тем не менее, в зависимости от поставленных задач, такая роль с аналогичными правами может присутствовать и в приложении CTI Desktop. Подробно о функционале Supervisor Desktop читайте в руководстве пользователя Supervisor Desktop.

Отчеты по операторам

Стандартная статистика по операторам включают в себя следующие отчеты:

- Отчет по группам операторов
- Отчет по всем логам (Agent Trace)
- Отчет по перерывам
- Отчет по всем взаимодействиям
- Отчет по входам и выходам
- Отчет по пропущенным вызовам
- Отчет по бонусам
- Отчет по тикетам и регистрациям

Во всех отчетах присутствует возможность экспортирования, а также поиска по различным фильтрам и критериям. Отчеты по операторам доступны в приложении Supervisor Desktop. Тем не менее, в зависимости от поставленных задач, такая возможность может присутствовать и в приложении CTI Desktop. Подробно о функционале Supervisor Desktop читайте в руководстве пользователя Supervisor Desktop.

Кастомизация

Кастомизация CTI Desktop является неотъемлемой частью. Кастомизация позволяет Заказчику самому определять, что он хочет видеть и в каком виде. Система предлагает адаптировать интерфейс под себя. Например, поменять цветовую палитру (фон, кнопки, цвет текста), указать интересы, чтобы видеть тематические новости, переставлять элементы с важной информацией на передний план. Таким образом, вопросы кастомизации обсуждаются на этапе подготовки проекта. Поскольку в приложении отчетности и администрирования Supervisor Desktop есть возможность определять критерии, определенные задачи по кастомизации Заказчик может выполнять сам.

Запрос демо

Заказчик может запросить бесплатную и полнофункциональную 14-дневную демо-версию приложения CTI Desktop со всем входящим функционалом. Для запроса демо версии отправьте сообщения на электронную почту info@koirflex.com Или свяжитесь с нами любым удобным способом, воспользовавшись формой обратной связи на сайте <https://koirflex.com>

Терминология

Автоматическая идентификация номера (ANI) — протокол для предоставления информации о телефонном номере телефонной системе (ACD). ANI, по сути, работает как идентификатор абонента.

Автоматический распределитель вызовов (ACD) — это система телефонии, которая управляет входящими вызовами и направляет их соответствующему оператору на основе заранее установленного сценария распределения.

Автоматическое распознавание речи (ASR) — это функция распознавания фраз и слов на определенном языке с последующим преобразованием их в тот формат, который может понять компьютер. ASR позволяет людям «разговаривать» с компьютерами.

Аутсорсинг бизнес-процессов (BPO) — делегирование операций и обязанностей в рамках конкретного бизнес-процесса. Задачи передаются стороннему поставщику услуг для оптимизации внутренних операционных затрат, связанных с кадрами, технологиями, базой знаний и так далее. Основным преимуществом BPO является большая гибкость и оптимизация эффективности затрат и времени.

База данных клиентов — список записей существующих или потенциальных клиентов. Обычно содержит контактную информацию, персональные и демографические данные, историю покупок и другую информацию, которую бизнес может использовать для таргетинга или взаимодействия с клиентами.

Биг дата (big data) — данные большого объема, которые можно анализировать, чтобы понять поведение, отношения и тенденции.

«Вспомогательное» время (AUX), оно же недоступное для работы время, — время, в течение которого оператор недоступен в системе колл-центра или не может принимать новые вызовы, поскольку находится на обеде, перерыве и так далее. Это всё время в течение рабочего дня, которое оператор не проводит непосредственно за обработкой вызовов.

Заккрытие звонка — скрипт для завершения разговора между клиентом и оператором. Обычно включает благодарность и вопрос о том, можно ли еще чем-то помочь.

Занятость оператора — процент времени, в течение которого оператор находится в системе и доступен для приема входящих звонков, сообщений, писем и так далее. Ее можно получить, разделив часы реальной рабочей нагрузки на формальное количество рабочих часов.

Запись разговоров — функция, которая позволяет колл-центру записывать телефонные взаимодействия клиентов и операторов. В соответствии с законодательством, компания должна предупредить абонента о том, что вызов будет записан — обычно в этом случае запускается автоматическое сообщение о том, что вызов может быть записан для повышения качества обслуживания. Запись вызовов полезна для оценки качества работы операторов при QA, тренинге новых сотрудников, анализе клиентского сервиса.

Идентификатор вызывающей линии (CLI) — технология, которая сопоставляет номер абонента с базой данных с записями о прошлых звонках. Помогает идентифицировать клиента при приеме вызова в колл-центре.

Интеграция компьютерной телефонии (CTI) — это технология, которая позволяет использовать компьютеры для обработки телефонных звонков вместо традиционных телефонов. Для этого используется интернет-телефония, которая передает данные не по медному кабелю, а через сеть.

Интерактивный голосовой ответ (IVR) — голосовое меню, которое воспроизводит предварительно записанное сообщение со списком опций. Абонент может выбрать необходимую опцию через голосовой ответ или ввод соответствующей цифры, что запустит ответное действие, к примеру, маршрутизацию вызова в релевантный отдел.

Информация о вызове (CDR) — это документ, созданный телекоммуникационной системой колл-центра, в котором указана подробная информация о вызове. Она включает номер абонента, продолжительность вызова, статус завершения, запланированные последующие действия и так далее.

Коллбэк (функция обратного звонка) — виджет, который позволяет пользователю заказать обратный звонок от компании на сайте в удобное ему время, а также рабочий процесс в колл-центре, когда оператор связывается с клиентом после получения заявки.

Маршрутизация вызовов — это процесс перенаправления вызовов в определенные отделы или к определенным операторам за счет IP-телефонии.

Метод случайного эквивалента — модель управления трафиком, которая используется в ситуации пиковой нагрузки на колл-центр; нужна для распределения большого количества вызовов.

Модели Erlang — несколько методов для менеджмента распределения вызовов, которые были разработаны датским математиком Эрлангом в начале 1900-х. Модель Erlang C предполагает, что абоненты при звонке в колл-центр будут ждать в очереди, и помогает вычислить необходимое количество операторов для компании.

Общий обратный вызов появляется, когда набранный номер не ответил, и система ставит его на повторный набор в общую очередь для всех операторов. Когда система дозвонится до абонента, этот вызов будет принят первым свободным оператором.

Онбординг — процесс вовлечения нового сотрудника или клиента в компанию: демонстрация основ работы, культуры компании, особенностей продукта и так далее, о чем мы писали в статье «6 способов улучшить обслуживание клиентов в колл-центре». Своего рода введение в курс дела, адаптационный период с обучением.

Открытие звонка — скрипт для начала разговора между клиентом и оператором, обычно включает приветствие, название компании и имя оператора.

Очистка очереди — перенаправление вызывающих абонентов в другой отдел или к другой группе операторов, чтобы избежать длинной очереди. Это дает возможность вызывающим абонентам подключиться и поговорить со специалистом быстрее, чем в исходной очереди.

Пиковый трафик — максимальное количество вызовов в течение определенного периода времени; часто отражает сезонность.

План обеспечения непрерывности бизнеса (BCP) — документ с перечнем потенциальных угроз для бизнеса, а также процедурами и рекомендациями, как действовать, чтобы компания продолжала функционировать при чрезвычайных ситуациях.

Поствызовная обработка — время, которое оператор использует для завершения административной работы после вызова: заполнение тикета, внесение данных в CRM-систему и так далее.

Предиктивный дозвонщик — это функция автоматического набора номера в колл-центре. Система начинает набирать новые номера, пока операторы еще обрабатывают другие активные вызовы. К тому времени, когда сотрудник заканчивает текущий вызов, система уже набрала следующий, что экономит время операторов и обеспечивает высокую эффективность обработки вызовов.

Предполагаемое время ожидания (EWT) — это ожидаемый показатель, сколько абонентам нужно ждать до подключения к оператору.

Потерянный вызов — это вызов от абонента, который был сброшен до того, как оператор на него ответил. Пользователь может бросить трубку из-за слишком длительного времени ожидания в очереди или технических проблем. В outbound-отделах прерванные звонки тоже бывают, если система инициирует звонок через функцию предиктивного обзвона, абонент берет трубку, а в колл-центре не хватает операторов для обработки.

Равномерное распределение вызовов — это когда система присваивает каждому оператору одинаковое количество вызовов, вне зависимости от нагрузки и других факторов.

Разрешение первого вызова (FCR) — метрика оценки эффективности операторов, которая зачастую используется для сотрудников технической поддержки. Измеряет, какое количество запросов клиентов были решены с первого звонка и не потребовали перезвона. Один из самых важных KPI в колл-центре.

Рентабельность инвестиций (ROI) измеряет полученную прибыль или убыток по отношению к сумме, вложенной в разработку продукта. Один из методов учета и оптимизации рентабельности в колл-центре — подключение коллтрекинга.

Решение нулевого уровня — метрика колл-центра. Измеряет процент запросов клиентов, которые решил оператор, а они могли бы быть решены через самообслуживание: интерактивное меню, FAQ, базы знаний и так далее.

Система тикетов — система для учета взаимодействий с клиентами. Для каждого вызывающего абонента создается тикет, содержащий всю информацию об обращении. Тикеты хранятся в CRM-системе; тикет может быть открытым или закрытым — в зависимости от статуса обработки.

Система управления документами (DMS) — это компьютерная система для отслеживания, обработки, управления и хранения документов. Она сокращает использование бумаги, ускоряет и упрощает обработку документов, помогает отслеживать изменения в файлах.

Среднее время обработки (АНТ) — среднее время, которое оператор тратит на разговор, время удержания и любые действия после вызова и администрирование. Он рассчитывается по формуле (Время разговора + Время удержания + Поствызовная обработка) / Общее количество обработанных вызовов.

Среднее время разговора (АТТ) — среднее время, которое оператор тратит на общение с клиентами за определенный период времени. Он рассчитывается по формуле: Общее время, потраченное на вызовы / Все обработанные вызовы.

Удовлетворенность клиентов — степень довольности клиента; насколько он чувствует, что его ожидания оправданы компанией или продуктом. Для измерения удовлетворенности клиентов часто используют метрику NPS.

Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM) — подход для взаимодействия с клиентами, который помогает удерживать клиентов, расширять клиентскую сеть и совершать продажи. Для этого CRM использует системы для сбора и анализа данных про коммуникацию и взаимоотношения с клиентами, а также предпочитаемые ими каналы связи.

Управление клиентским опытом (CEM или CXM) — это набор процессов для работы с клиентами, чтобы соответствовать и превосходить их ожидания. CEM помогают повысить удовлетворенность и лояльность клиентов.

Уровень обслуживания (SL) определяет производительность с точки зрения доступности оператора в течение заданного периода времени. Обычно указывается в процентах.

Усадка — оплачиваемое время, в течение которого сотрудники не могут принимать звонки, выраженное в процентах. С учетом требований к персоналу, усадка учитывает перерывы, встречи с тим-лидом, обучение, оплачиваемый отпуск. Усадка важна для грамотного планирования рабочей силы.

Условная маршрутизация — способность автоматического распределителя вызовов (ACD) маршрутизировать вызовы или контакты на основе правил «если... то». Условия маршрутизации могут включать день недели, время суток, наличие специалистов, тип звонка и необходимое обслуживание.

API — это связь между программным обеспечением, которая используется для передачи данных между программами или устройствами. Application Program Interface используется для интеграции разных сервисов, к примеру, для подключения IP-телефонии и самописной CRM-системы, у которой нет готового функционала для интеграции.

Centum Call Seconds (CCS) — это 100 секунд разговора. Используется как единица калибровки телефонного трафика. 1 час = 1 эрланг = 60 минут = 36 CCS.

IP-телефония — технология для передачи голосовых данных через сети Интернет-протокола (IP). IP-телефония использует коммутацию пакетов: данные делятся на разные пакеты, которые передаются принимающей стороне на другом конце телефонной линии. Все это происходит за очень короткое время, и даже несмотря на то, что эти пакеты передаются отдельно, передаваемый голос снова «собирается» в понятном и логичном порядке.

Quality Assurance (QA) — процессы, которые компания выполняет для обеспечения качества процессов, услуг, товаров и так далее.

SaaS (программное обеспечение как услуга) — облачный сервис, при котором программное решение размещается не на локальном компьютере пользователя, а в интернете.

Voice Over Long-Term Evolution (VoLTE) — это новый стандарт высокоскоростной беспроводной связи, обеспечивающий качество голоса HD, снижение фоновых шумов и многие другие функции и преимущества по сравнению с прошлыми стандартами беспроводной связи.

Workforce-менеджмент (WFM) — набор процессов для управления персоналом на индивидуальном уровне, уровне отделов и всей компании. Включает в себя составление графиков, прогнозирование и соблюдение требований для сотрудников в их будущих активностях.