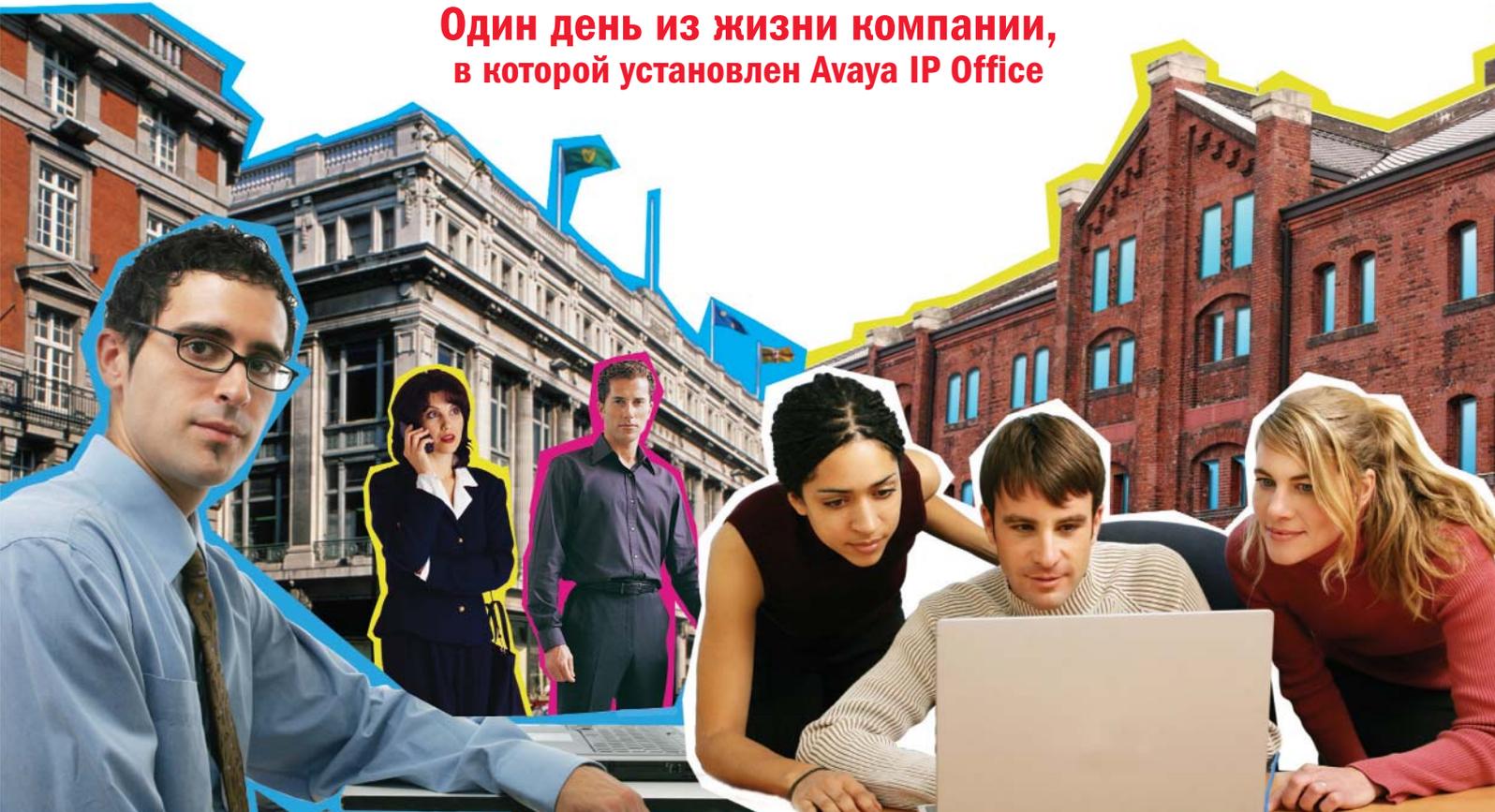


AVAYA

**Один день из жизни компании,
в которой установлен Avaya IP Office**



IP Telephony

Contact Centers

Mobility

Services

Вступление

«Железный конь» – автомобильный дилер. Компания работает уже два года, за это время она открыла два филиала и технический центр со складом запчастей.

У компании большие планы по дальнейшему развитию. Посмотрев отчеты, руководство увидело, что основной объем продаж компании приносят новые клиенты. Но при этом стоимость привлечения таких клиентов настолько высока, что это не всегда окупается. Проанализировав сложившуюся ситуацию, компания пришла к выводу, что новые клиенты – важная часть бизнеса, но значительный прирост прибыли можно получить, работая с уже имеющимися клиентами и привлекая новых по их рекомендациям.

Куда уходят клиенты?

«Каждый недозвонившийся клиент – клиент вашего конкурента».

Генеральный директор всерьез задумался об этом. Действительно ли все клиенты дозваниваются? Попытался пару раз позвонить в свою компанию по общему телефону и понял, что это на самом деле непросто.

**«Книга жалоб и предложений»,
или «Довольный клиент расскажет
о своем опыте двум знакомым,
недовольный – расскажет 10»**

Конкуренция в последнее время выросла. Современный клиент выбирает и рекомендует (!) другим именно ту компанию, с которой ему комфортно работать. И не всегда выбирают самых дешевых. Выбирают тех, кто будет наиболее удобно и с минимальной потерей его, клиента, времени решать задачи.



Что же делать?

В итоге проведенных исследований было выявлено, что компании нужно:

- принимать ВСЕ поступающие в компанию звонки клиентов (Многоуровневое меню-приветствие, информация об очереди ожидающих ответа клиентов);
- организовать систему самообслуживания для заказчиков;
- организовать Центр обработки вызовов для работы по рекламным объявлениям;
- повысить доступность сотрудников, в том числе за пределами офиса;
- иметь возможность регулярно общаться со всеми офисами в конференц-связи и т.д.

Для решения этих и многих других задач компания выбрала решение AVAYA IP Office. Что же изменилось после внедрения системы? Давайте посмотрим на один день из жизни этой компании.

Описание компании

Бизнес компании

- автомобильный дилер
- сервисный центр

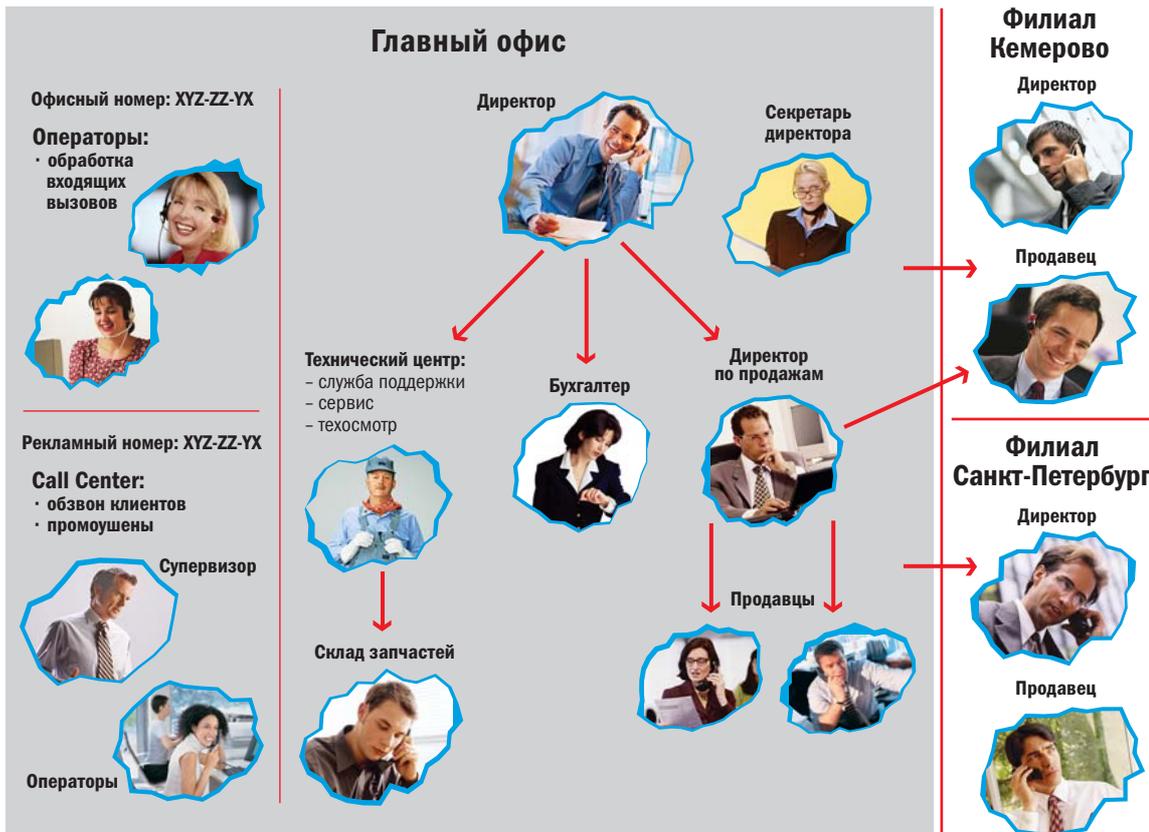
Структура компании:

- главный офис
- два филиала
- дополнительные службы:
 - технический центр
 - склад запчастей

Два многоканальных телефонных номера:

- офисный номер;
- номер для рекламных объявлений (Call Center)

Структура компании



VoiceMail Pro позволяет осуществлять маршрутизацию вызовов на основании системных или определяемых пользователем критериев. Это могут быть простые условия или наборы сложных правил, учитывающие время суток, время работы компании, официальные праздники, отпуска и т.д.

08:30

Начало рабочего дня операторов

Утро, 8:30. Дисциплинированные секретари-операторы приходят в офис.

Пока они делают себе чай, станция автоматически переходит из ночного режима в дневной, изменяя сообщение на дневное приветствие: *«Здравствуйте! Вы позвонили в компанию*

“Железный конь”. Пожалуйста, дождитесь ответа оператора или нажмите “1” для дальнейшей работы с Меню».

Теперь звонки не переходят на факс и голосовую почту, как это происходит при ночном режиме работы, а переключаются на секретарей-операторов.



Операторы уже на рабочих местах
две девушки отвечают на звонки общих телефонов компании

Станция переходит на дневной режим работы



Оператор-1



Оператор-2

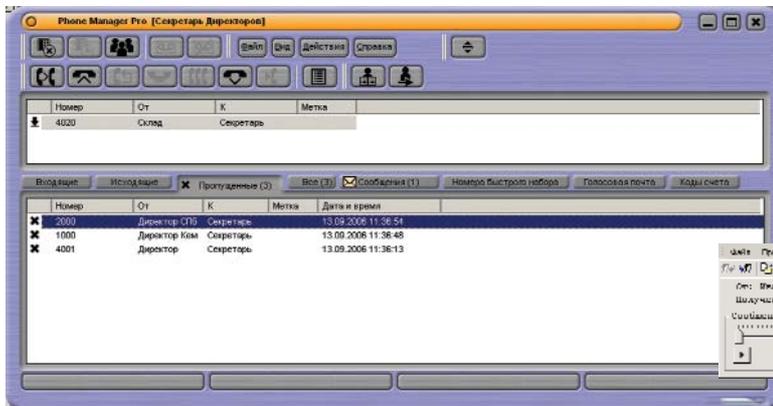
09:00

Начало рабочего дня всей компании

В офис приходит секретарь генерального директора.

Запустив программное приложение Phone Manager, перед приходом босса она просматри-

вает список пропущенных вызовов и прослушивает голосовые сообщения, пересылая ему только те, в которых содержится информация, а не гудки, шаги и прочий шум.



7

PhoneManager – пользовательское приложение, позволяющее эффективно использовать функционал телефонной станции даже при подключенном аналоговом аппарате. Предоставляет пользователю возможность управлять звонками с ПК, записывать разговоры и вести учет вызовов, оповещает о наличии новых сообщений голосовой почты. Существует два варианта приложения – *Lite* (бесплатная версия для каждого пользователя IP Office) и *Pro*, реализующая полный функционал *Phone Manager*.

Integrated Messaging Lite. Голосовые сообщения могут быть пересланы на сервер электронной почты или к совместимому с MAPI клиенту электронной почты.

Integrated Messaging Pro в дополнение к функционалу **Lite** позволяет синхронизировать сообщения в голосовом и электронном почтовых ящиках. Эта возможность доступна только для Microsoft Exchange & Outlook.

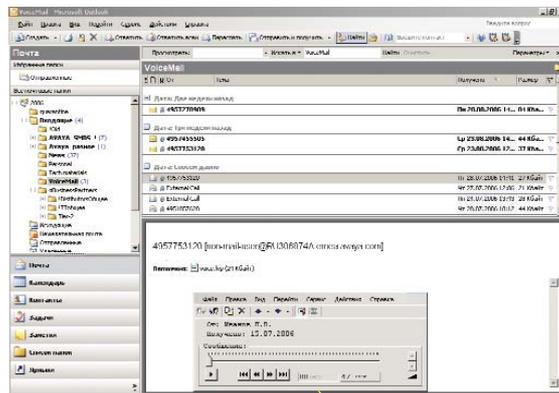
09:30 Директор приходит в офис

Пока секретарь готовит генеральному директору утренний кофе, он просматривает отправленные утром голосовые сообщения, которые она передала ему по электронной почте. В одном из них –

сообщение от крупного потенциального заказчика, с которым он давно хотел организовать встречу. Через секретаря он отвечает на его приглашение и планирует встречу не откладывая – на 13 часов.



План работы директора на сегодня:
10:00–11:00 – совещание с филиалами и начальником склада по текущим вопросам.
12:00–12:30 – подписание документов, ответы на звонки.
13:00–15:00 – встреча с крупным потенциальным заказчиком компании.
16:00–19:00 – текущие рабочие вопросы.



Голосовые сообщения по e-mail – wav-файл

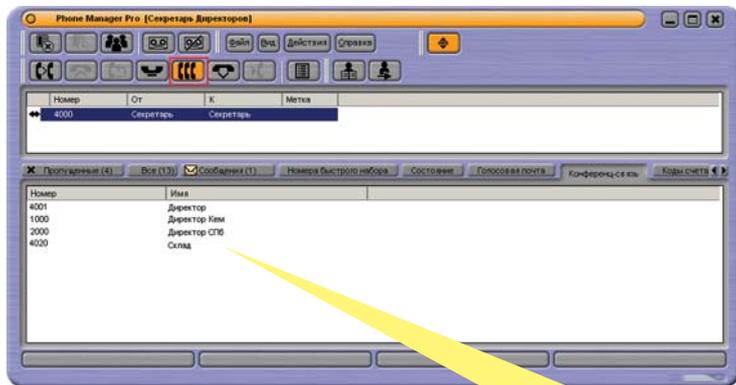
10:00

Конференц-звонок директора с филиалами и складом

У генерального директора запланировано совещание с филиалами.

Секретарь собирает конференцию, она может это делать и со своего телефона, но на компьюте-

ре ей удобнее – быстрее и нагляднее, так как на экран выводится список номеров и имен участников конференции, она видит, не занят ли у них номер телефона другим разговором.



На экран выводится список номеров и имен участников конференции



Сбор конференций реализуется базовым ПО «PhoneManager Lite»

Конференц-мост на 64 участника является базовым функционалом IP Office. В данном случае для сбора конференции используется *Phone Manager Lite*. При значительном числе участников конференции удобнее организовать их сбор на единый номер («Meet-me» конференция). При помощи *VoiceMail Pro* можно ограничить доступ по PIN-коду и создать меню для выбора между конференциями.

10:00

Конференц-звонок директора с филиалами и складом

10

Приложение *VoiceMail Pro* позволяет записывать вызовы в автоматическом или ручном режиме. Записи могут быть направлены в голосовой почтовый ящик. В данном случае запись осуществляется при помощи активизации кнопки в приложении *PhoneManager Pro*.

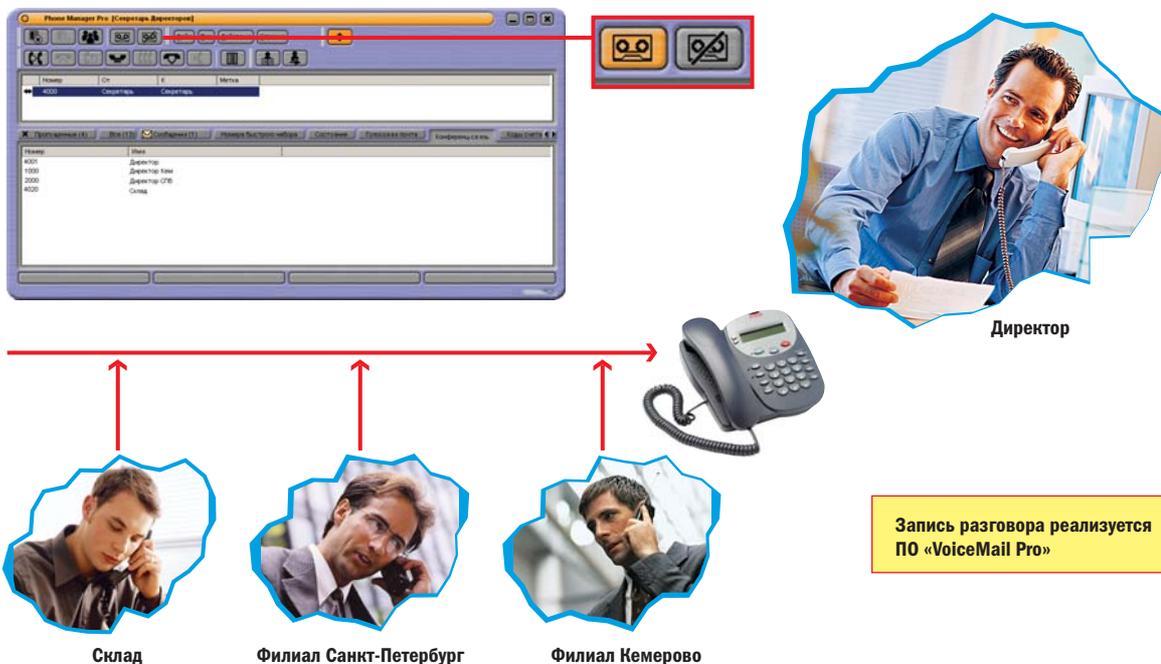
Когда все участники в сборе, секретарь подключает директора и сообщает:



10:00–11:00

Конференц-звонок директора с филиалами и складом

Генеральный директор распорядился записывать такие совещания, чтобы потом, при необходимости, иметь возможность еще раз прослушать обсуждавшиеся вопросы.



С использованием приложения *Contact Store* записанные разговоры могут быть сохранены и упорядочены в базе данных. Любую запись можно найти по дате, направлению вызова, участникам разговора и т.д.

Conferencing Center – профессиональный инструмент для регулярного планирования и проведения конференц-вызовов в интерактивном режиме с использованием интерфейса Web-клиента. Эта система состоит из двух частей – *Планировщика* (с. 13) и *Web-клиента* (с. 24–25). Для работы *Conferencing Center* нужна лицензия *VoiceMail Pro*.

10:00

Директор по продажам планирует конференц-звонок на сегодняшний вечер

• ЗАРАНЕЕ

Планирует утром, так как продавцы – люди занятые, и их нужно предупреждать заранее.

• САМОСТОЯТЕЛЬНО

Он может и секретаря попросить организовать конференцию, но привык управлять всем сам (секретарю дольше рассказывать, кого пригласить и какая тема).

• ОПЕРАТИВНО

Организовать конференцию ему быстрее, чем отправить всем обычное электронное письмо.



Директор по продажам



Планирование, резервирование и управление аудио-конференциями реализуется ПО «Conferencing Center»

10:00

Директор по продажам планирует конференц-звонок на сегодняшний вечер

Первый шаг – создание конференции. Для этого он открывает приложение Conferencing Center (Планировщик), вносит туда соответствующую информацию: название конференции, дата

проведения, начало и предполагаемая продолжительность. После этого можно перейти к описанию повестки дня.

1) Создание конференции

ПЛАНИРОВЩИК ЦЕНТРА КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ Основное меню - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://www31.ru/wwcs/Def.nsf.aspx

ПЛАНИРОВЩИК ЦЕНТРА КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ

Конференции Мой профиль Польз-тели Ответы Конфиг-яние База данных Справка Выход

Создание новой конференции | Отложен. конференции | Активные конференции | Просмотр ресурса | Мои конференц-шаблоны | Загрузка файла

Новая конференция

Имя: IP Office R3.2 **Название конференции**

Дата: 20.09.2006 **Дата проведения**

Нач. время (сч:мм): 09:00 **Время начала**

Продолж-ность (мин): 50 **Продолжительность**

Число участников: 3 **Число приглашенных участников**

Музыка для удержания вызовов: 2 (Продолж-ность (мин))

Закл. конференц-вызова Просмотр ресурсов Отмена

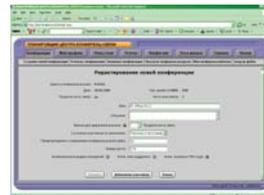
Создать конференцию

Текущий пользователь: ksvardcn



Директор по продажам

- 2) Описание повестки дня
- 3) Добавление участников
- 4) Система отправляет приглашение участникам



13

Conferencing Center (Планировщик) позволяет инициатору конференции не только планировать ее дату, время и продолжительность, но и создавать списки участников, в том числе для повторяющихся сессий. Есть возможность выбирать участников из справочника и определять их статусы «по умолчанию».

Существует несколько вариантов обработки входящих вызовов:

- последовательный перебор всех номеров в группе операторов,
- одновременный вызов всех операторов,
- по очереди,
- наименее загруженному оператору.

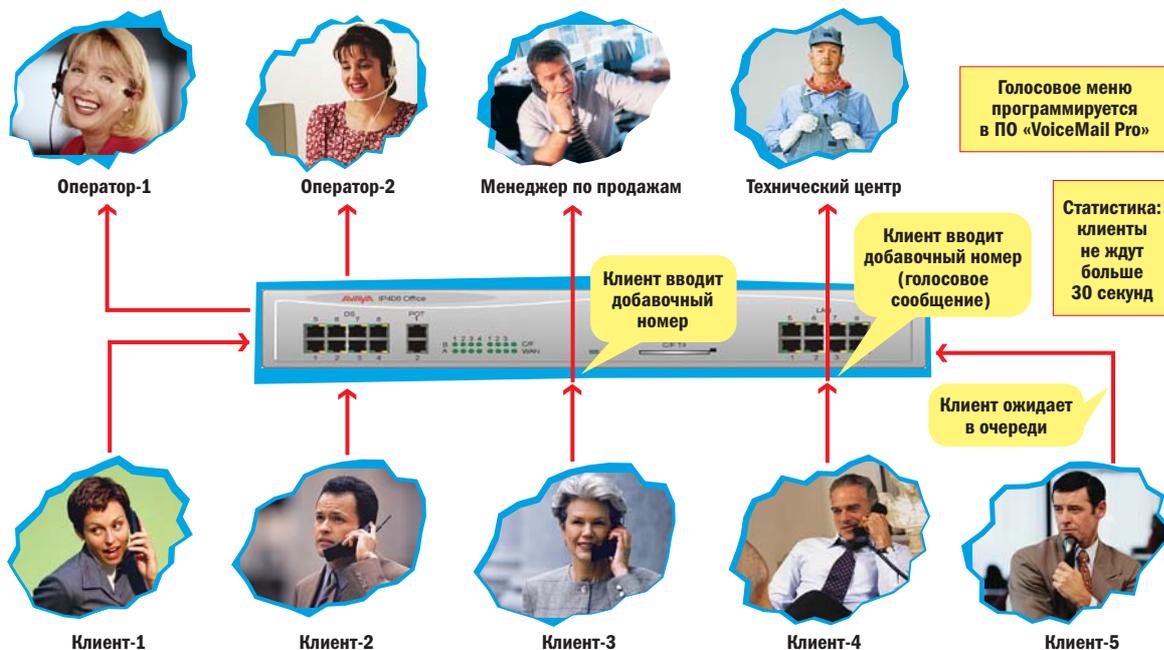
VoiceMail Pro позволяет создавать удобную в использовании, многоуровневую интерактивную систему распределения вызовов и голосового меню.

10:00 – до конца дня

Звонки в компанию идут полным ходом

Первый и второй позвонившие клиенты переключаются на свободных операторов. Третий клиент набирает известный ему внутренний номер сотрудника, с которым он работает. Четвертый –

прослушал голосовое сообщение и переключился на технический центр. А пятый клиент ждет ответа оператора...



10:00 – до конца дня

Звонки в компанию идут полным ходом

«Ваш звонок – третий в очереди, оператор ответит примерно через 20 секунд»

Услышав такую информацию, человек останется на линии и дожждется ответа. Причем операторы ВИДЯТ очередь звонящих, что помогает им отвечать более оперативно.

Есть статистика, что клиент не ждет ответа оператора больше 30 секунд, но если его не информировать о примерном времени ответа, человек может совсем не ждать. Он просто позвонит в другую компанию.



Оператор-1



**Очередь звонков
видна в ПО
«PhoneManager Pro»**



**Клиент
ожидает
в очереди**



Клиент-5

Ваш звонок – третий в очереди в отдел обслуживания клиентов, оператор ответит примерно через 20 секунд

PhoneManager Pro позволяет осуществлять контроль за числом вызовов ожидающих в очереди. *VoiceMail Pro* извещает вызывающего абонента о позиции в очереди и расчетном времени до получения ответа. Кроме того, можно, не дожидаясь ответа, оставить голосовое сообщение.

Приложение *Phone Manager Pro* расширяет функционал *Phone Manager Lite* (с. 7):

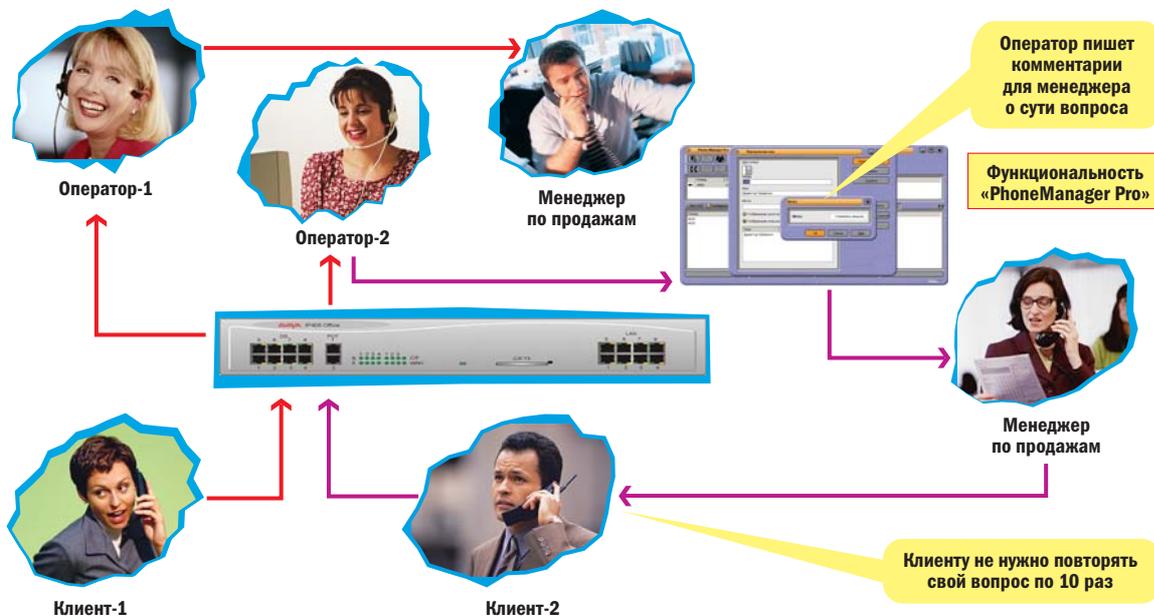
- персональная адресная книга (до 100 записей)
- журнал всех звонков с разбиением на исходящие, входящие и пропущенные вызовы
- управление голосовым почтовым ящиком
- управление записью разговоров
- всплывание окон MS Outlook и других программ при входящем звонке
- работа в режиме оператора
- управление контактами реле (двери)

10:00 – до конца дня

Звонки в компанию идут полным ходом

Первого позвонившего клиента оператор переключает на менеджера по продажам. У второго клиента вопрос непростой, он его долго объяснял оператору (чтобы его переключили на того сотрудника, который действительно поможет). Наконец стало понятно, что на вопрос клиента отве-

тит менеджер Светлана. Чтобы Светлана не мучила клиента теми же вопросами о сути звонка, оператор пишет ей краткую электронную записку: «нужна магнитола с возможностью подключения iPod и системой навигации». Светлана «встречает» клиента, уже зная, что тот просил и что можно предложить.



10:00 – до конца дня

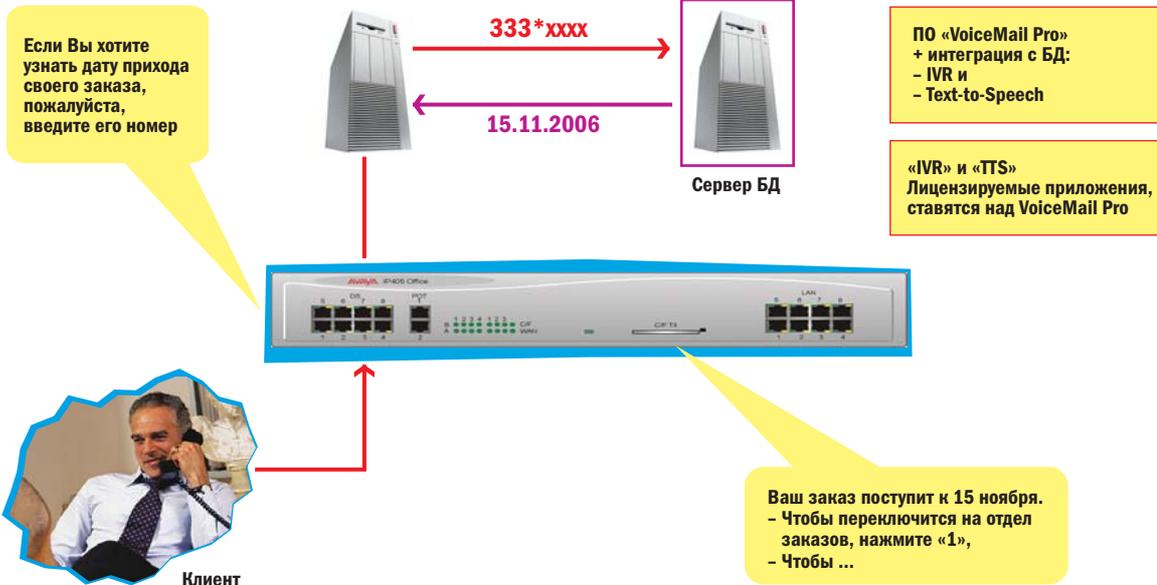
Звонки в компанию идут полным ходом

У клиента есть задача – выяснить, когда «приедет» запчасть к автомобилю, которую ему везут под заказ. Он звонит, через голосовое меню входит в Систему отслеживания заказов, вводит номер заказа, и база данных выдает ему ответ:

«Ваш заказ № 832 на новую обшивку руля будет на складе в Москве 15 ноября. Чтобы переключиться на отдел заказов, нажмите "1", чтобы вернуться в основное меню, нажмите "2", чтобы переговорить с кем-то из наших сотрудников, наберите его внутренний номер...»

17

Функции интерактивного взаимодействия с базами данных (IVR) могут быть использованы для идентификации и перенаправления абонента по меню. Также есть возможность создания автоматизированных систем обслуживания клиентов при помощи преобразования текста в речь (Text-to-Speech). Обе лицензии требуют VoiceMail Pro.



10:00 – до конца дня

Звонки в компанию идут полным ходом

18

Mobile Twinning – интеграция стационарного офисного аппарата и мобильного телефона – звонок поступает одновременно на офисный и мобильный аппарат, есть возможность переключиться между телефонами без прерывания разговора.

Удовлетворенный ответом по заказу клиент, решает позвонить своему продавцу и обсудить с ним тест-драйв новой модели автомобиля, который недавно привезли в салон. Менеджер,

с которым он хотел поговорить, отошел с рабочего места, но станция дублирует звонок на мобильный аппарат, и они договариваются о встрече.



Одновременный звонок на офисный и мобильный (или Dect) телефон ПО «Mobile Twinning»



11:00 – до конца дня

Операторы Call Center обзванивают клиентов

Вчера «Железный конь» начал рекламную кампанию, в которой предлагает специальную акцию – Бесплатная диагностика подвески. Задача операторов – принять все звонки, которые будут

поступать по объявлению, и сообщить об акции клиентам компании, обзвонив их. За работой нескольких операторов следит старший (супервизор).



ПРОМО-АКЦИЯ!!!
Для всех клиентов
диагностика подвески
БЕСПЛАТНО
Тел. XXX-XX-XX

Задачи:

- прием звонков по рекламе
- обзвон клиентов операторами



Супервизор



Операторы

- Вчера объявлен новый промоушн – дана реклама.
- Сегодня нужно
 - обзвонить всех клиентов и сообщить об акции,
 - принять все звонки по рекламному объявлению.

Compact Contact Center (Контакт-центр):

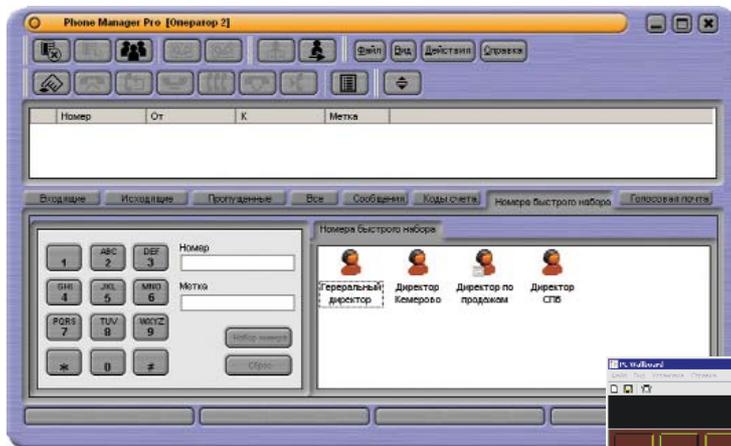
- управление операторами и группами операторов в реальном режиме времени,
- создание различных отчетов (в том числе исторических),
- поддержка удаленных операторов,
- on-line информация о работе операторского центра (PC WallBoard),
- управление по недопустимым событиям (аварийные сигналы),
- интеграция с CRM-системами и СТИ-приложениями.

15:35

Забыли поставить ей программное обеспечение!

...Оказалось, что ей еще не поставили необходимое программное обеспечение:

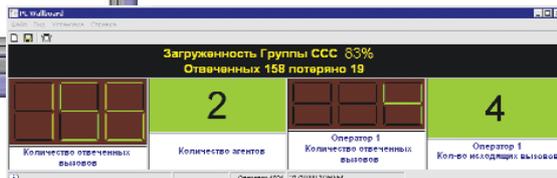
- PhoneManager, чтобы не набирать номера вручную, а все делать через компьютер.
- PC WallBoard, чтобы она могла контролировать очередь звонков и оптимизировать свою работу.



ПО «PhoneManager Pro»

Через час новый оператор – активно общается с клиентами, тратя на дозвон минимум времени, – следит за очередью входящих звонков. Работа идет продуктивно.

ПО «PC WallBoard»



PhoneManger Pro: операторы могут регистрироваться в системе, присоединяться к группам, переходить в состояние «занято» или режим «пост-вызывной» обработки. **PC Wallboard** – экран мониторинга работы на базе ПК позволяет операторам просматривать индивидуальную статистику, статистику по группам или для операторского центра в целом.

ПО *VoiceMail* включает базовую функциональность голосовой почты – персональный голосовой ящик для каждого абонента. Одновременно может производиться запись от 4 (*VoiceMail Lite*) до 30 (*VoiceMail Pro*) голосовых сообщений.

16:00

Время для решения внутренних вопросов, а номер коллеги занят...

Вариант-1. Директор звонит своему подчиненному, тот видит, что босс на второй линии, ставит свой разговор «на удержание» и отвечает боссу.

Вариант-2. Директор звонит своему подчиненному, тот видит, что босс на второй линии, но не может ответить на звонок. Директор оставляет ему сообщение на голосовую почту.

Вариант-3. Директор звонит своему подчиненному, тот видит, что босс на второй линии, но не может ответить на звонок. Директору непременно нужно с ним пообщаться, поэтому он включает на своем телефоне автодозвон (CallBack), и, когда его сотрудник заканчивает разговор, аппараты созваниваются.



Директор по продажам



Директор по продажам



Директор по продажам



Менеджер по продажам

МПП говорит по линии-1



Удержание

Линия-2:
Ответ на звонок директора



Менеджер по продажам

Директор оставляет голосовое сообщение



МПП говорит по линии-1



Менеджер по продажам

Директор включает автодозвон (CallBack)



МПП говорит по линии-1

16:00

Время для решения внутренних вопросов, а коллега вышел...

А что делать, если бухгалтер ушла из офиса и не взяла даже свой мобильный телефон?.. Он оставляет ей сообщение на автоответчике.

Однако она все не возвращается, и, чтобы постоянно не «вызванивать» ее, он ставит свой телефон на автодозвон (CallBack). Когда она придет на свое место (и один раз снимет и положит трубку), телефоны созвонятся.

23

CallBack – базовая функция IP Office. Станция отслеживает окончание разговора и автоматически соединяет абонентов.



Директор по продажам



Директор оставляет голосовое сообщение



Бухгалтер

ПО «Voice Mail Lite»



Директор по продажам



Когда бухгалтер на месте, телефоны созваниваются



Бухгалтер

Стандартная функция АТС



17:00

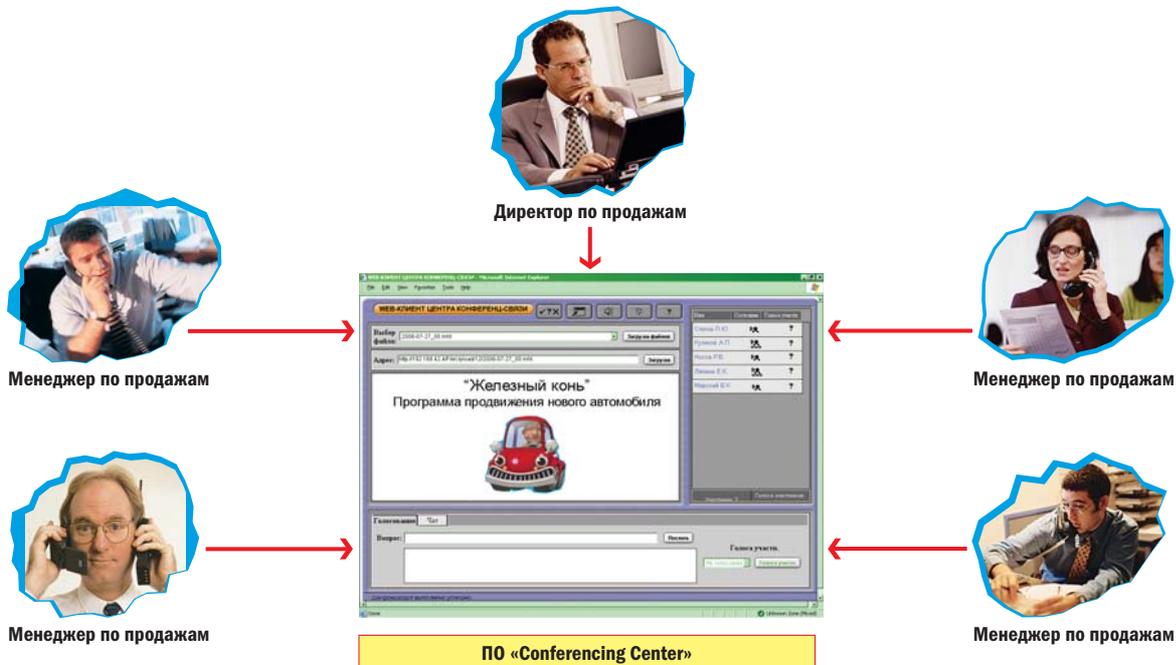
Начало конференции

24

Conferencing Center (Web-клиент) – приложение, где ведущий конференц-вызова и участники могут видеть, кто присоединился к конференц-вызову. Ведущий конференц-вызова может проводить on-line голосование. Также есть возможность лично общаться с любым участником.

Когда участники собрались и загрузили странички с обсуждаемой презентацией, директор начал рассказывать о своем плане работ и продвижении новой марки автомобиля. Участники слушают, по мере появления вопросов они «поднимают руку»,

и ведущий конференции (директор) дает им «право голоса», включая их микрофон. При этом другие участники могут общаться в чате, чтобы не перебивать босса...



18:00

Окончание конференции

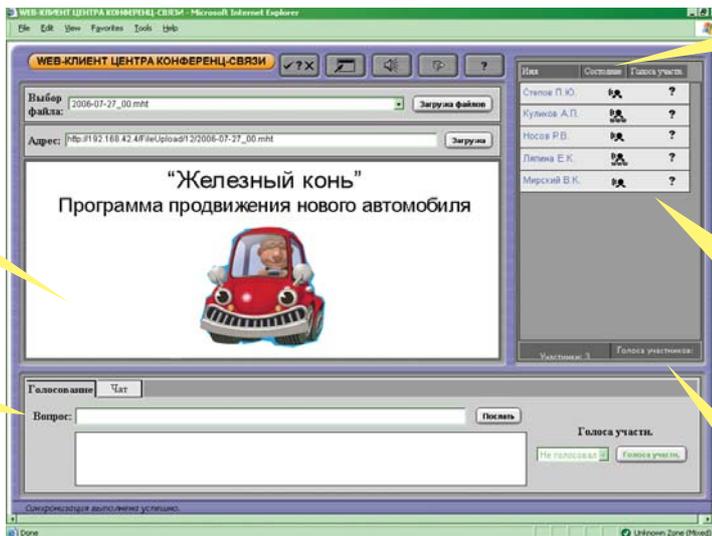
25

Conferencing Center:

- резервирование ресурсов конференц-связи,
- возможность выбора режима участия в конференции,
- посылка уведомления по электронной почте,
- автоматический сбор участников конференции,
- объявление имен участников при их подключении/отключении к/от моста конференц-связи,
- уникальный идентификатор конференц-вызова,
- уникальный PIN-код для каждого участника,
- отчеты по конференц-связи и результатам голосования.

Презентация on-line

Возможность письменно задать вопрос



Статусы участников

Взаимодействие участников:
– «поднять руку», чтобы задать вопрос
– чат между участниками

Статистика. Результаты голосования

ПО «Conferencing Center»

Результаты работы

26

- Увеличилась эффективность работы продавцов: менеджеры стали уделять больше времени непосредственному общению с клиентами, даже вне офиса они всегда на связи.
- Сократились затраты на связь между офисами, повысилась эффективность работы в филиалах, уменьшились затраты на командировочные расходы.
- Увеличилось число принимаемых вызовов, благодаря этому повысилась лояльность имеющих заказчиков, появилось много новых клиентов.
- Повысилась эффективность рекламных объявлений: принимается больше звонков, оптимизирован обзвон клиентов, есть возможность влиять на работу операторов в режиме on-line.



Использованные приложения

Для повышения производительности труда сотрудников

- Управление звонками:
 - PhoneManager Lite и Pro (с. 7, 9, 10, 15, 16, 21);
 - VoiceMail Lite (с. 22);
 - SoftConsole (ПО для секретарей, оптимизирующее обслуживание вызовов: поиск по Списку абонентов, Статусы занятости, Управление конференциями, Очередями, зонами «Парковки» звонков).
- Работа с сообщениями:
 - Integrated Messaging Lite и Pro (с. 8).
- Мобильность абонентов:
 - MobileTwinning (с. 18);
 - Персональный автосекретарь (VoiceMail Pro);
 - IP SoftPhone (ПО, позволяющее вести разговоры без телефонного аппарата, требует наличия PhoneManager Pro).
- Конференц-связь:
 - Встроенная;
 - Meet-me (с. 9);
 - Conferencing Center (с. 12, 13, 24, 25).

Использованные приложения

28

Для повышения качества обслуживания клиентов

- Прием всех входящих звонков и запись разговоров:
 - VoiceMail PRO (с. 6, 9, 10, 12, 14, 15, 17, 22);
 - Contact Store (с. 11).

- Автоматическая служба обслуживания клиентов:
 - Автосекретарь и Многоуровневое меню (с. 14, 17);
 - Управление очередями (с. 15);
 - IVR (с. 17);
 - Text-to-Speech (с. 17);
 - CTI (компьютерно-телефонная интеграция).

- Центр обработки вызовов:
 - Contact Compact Center (с. 19, 20, 21);
 - Интеграция с CRM-системами (Microsoft, 1С и другими).

Россия
115054 Москва,
Космодамианская наб.,
д. 52, строение 3.
Тел.: (495) 363 6700.
Факс: (495) 363 6701.

193036 Санкт-Петербург,
ул. Жуковского, д. 63.
Тел.: (812) 329 7200.
Факс: (812) 329 7201.

Украина
01004 Киев,
ул. Шелковичная, 42–44.
Тел.: (38044) 490 6552.
Факс: (38044) 490 6553.

Казахстан
480051 Алматы,
просп. Достык, 240.
Тел.: (3272) 58 5551.
Факс: (3272) 58 5552.

О компании Avaya

Avaya предоставляет корпоративным пользователям возможность достижения исключительных результатов путем создания и использования собственных коммуникационных сетей. Более миллиона компаний, разбросанных по всему свету, в том числе 90% компаний, входящих в список FORTUNE 500(г), используют решения и услуги Avaya для того, чтобы повысить ценность своих услуг и производительность, а также получить преимущество над конкурентами. Avaya, обслуживающая как большие, так и малые предприятия, является мировым лидером в области безопасных и надежных систем IP-телефонии, телекоммуникационных приложений и услуг, предоставляемых в течение всего срока службы предлагаемых решений. Стимулируя конвергенцию коммуникаций для передачи голоса и данных с бизнес-приложениями и обеспечивая комплексное обслуживание во всем мире, Avaya помогает заказчикам использовать существующие и новые сети для реализации их ценных возможностей и улучшения функционирования в интересах бизнеса.

The Avaya logo is rendered in a bold, red, sans-serif typeface. The letters are closely spaced, and the 'A's and 'Y' have a distinctive, slightly slanted design.