

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

Как организовать небольшой Call-центр



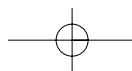
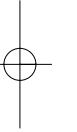
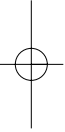
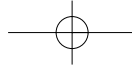
IP Telephony

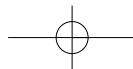
Contact Centers

Unified
Communications

Communications Enabled
Business Processes

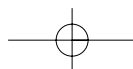
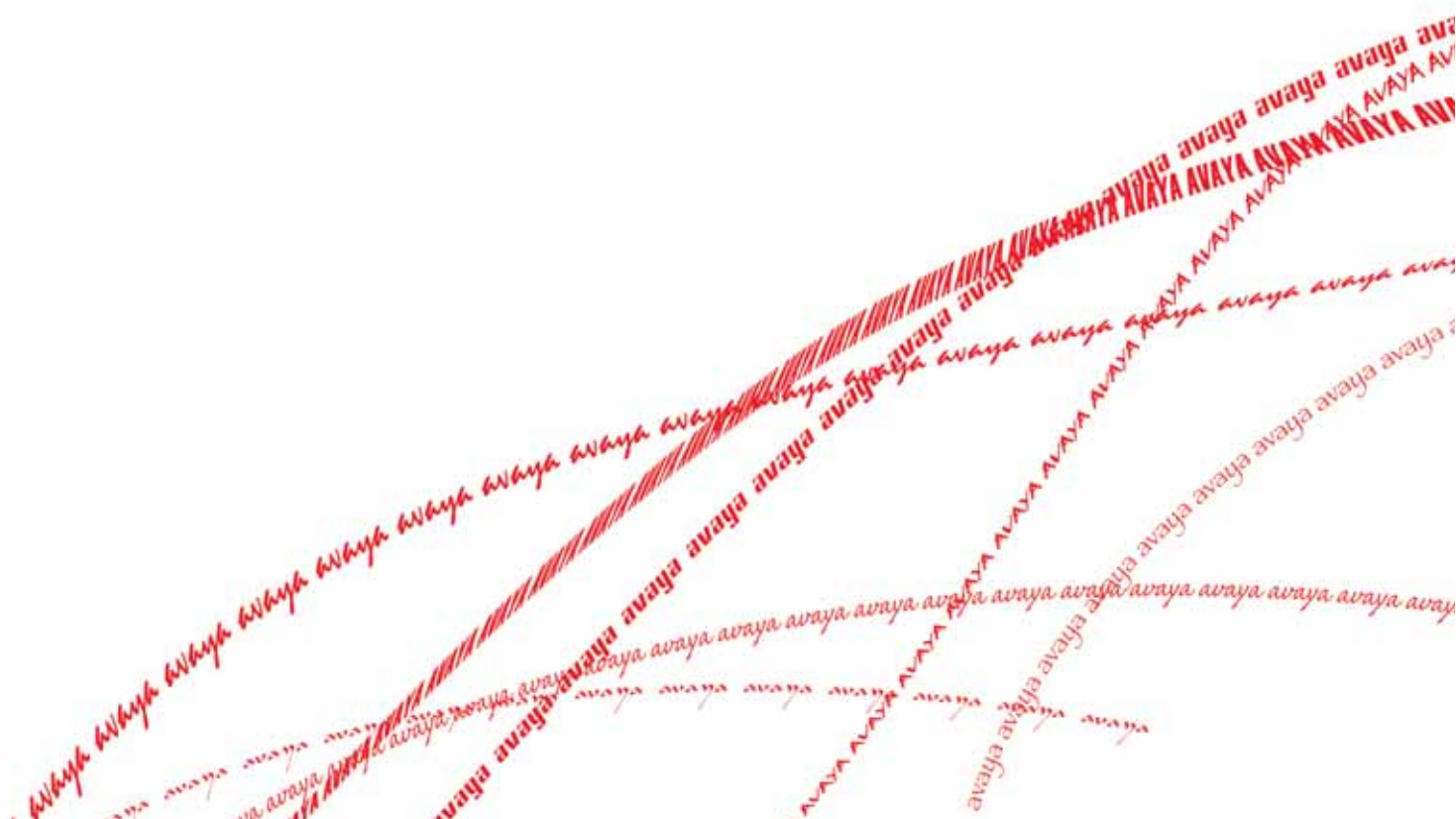
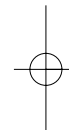
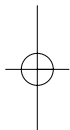






ВАША КОМПАНИЯ АКТИВНО РАЗВИВАЕТСЯ?
КОНКУРЕНТЫ НАСТУПАЮТ НА ПЯТКИ? КЛИЕНТЫ
ТРЕБУЮТ КАЧЕСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?
ТОГДА ЭТОТ МАТЕРИАЛ **ДЛЯ ВАС!**

Мы расскажем о том, как построить Call-центр для средней по размерам компании. Как правильно организовать работу, чтобы при минимальных вложениях получить максимальный эффект. Наши специалисты дадут рекомендации. Мы поделимся опытом построения различных Call-центров



Когда клиенты хотят, чтобы у их поставщика был Call-центр?

Ценность и стоимость каждого клиента для небольших организаций гораздо выше, чем у крупных корпораций, а конкуренция не меньше. В последнее время становится все сложнее найти свое уникальное предложение, ради которого придут клиенты. Чаще всего у конкурентов схожий набор товаров и услуг. **Что же тогда выбирают клиенты?**

Статистика показывает, что заказчики все больше внимания обращают на уровень обслуживания. Именно это демонстрирует качество работы всей компании. Профессиональное обслуживание делает клиента Вашим постоянным и лояльным покупателем.

Уважаемый читатель, Вы тоже чей-то клиент. Вспомните, сколько времени тратите, общаясь, например, с банком? А если Ваш вопрос был не к коммерческим, а к коммунальным службам? Скорее всего, приходилось поговорить с несколькими людьми, но так и не получить ответ.

Необходимость «дозваниваться» раздражает – так хочется просто позвонить!

Для того чтобы принять максимум звонков, компании идут на разные уловки: заставляют всех сотрудников отвечать на входящие звонки, предлагают оставить голосовое сообщение, чтобы потом перезвонить. Это помогает, но не надолго – если бизнес растет, то через некоторое время все равно начинаются жалобы на невозможность дозвониться, и клиенты уходят к конкурентам.

Основная задача Call-центра – это принять максимум звонков от клиентов и задействовать для этого минимум ресурсов компании

Чтобы этого не произошло, компании внедряют в свою структуру Центр Обслуживания Вызовов или, иначе говоря, Call-центр.

Но как понять, когда без специального решения не обойтись? И что делать небольшим или средним по размерам организациям, когда бюджет ограничен? В этом случае Avaya предлагает вариант организации небольшого Call-центра на базе «IP Office».

С помощью решений **Avaya IP Office** можно организовать офисную телефонную связь, обеспечить работу филиалов, организовать небольшой Call-центр.

«IP Office» – универсальная офисная АТС для компаний среднего и малого бизнеса.

Работает с любыми линиями связи и с любыми типами телефонов: аналоговыми, цифровыми, IP

Семейство IP Office разработано **для компаний среднего и малого бизнеса**, т.е. количество сотрудников не превышает 500 человек. **Call-центр на базе Avaya IP Office** – это комплект оборудования и специализированного программного обеспечения, который позволяет строить небольшие центры обработки вызовов. Оборудование – это современная офисная телефонная станция «IP Office».

Avaya **IP Office** решает не только текущие задачи, стоящие перед небольшими организациями, но и дает возможность развивать инфраструктуру по мере роста компании и появления новых задач. На первом этапе обычно речь идет о традиционной телефонии. Дополнительные функции строят с помощью специального программного обеспечения. Например, на базе IP Office можно построить небольшой Call-центр. Как – рассказывает этот материал.

Что может Call-центр

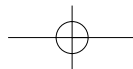
Пример из практики одного из наших заказчиков

Крупное медицинское учреждение, в состав которого входят диагностический центр, госпиталь на 100 мест, центр профессиональной косметологии.

Чтобы получить новых клиентов и удержать их, важно оптимизировать работу внутренних служб

По телефону ведется запись на прием к специалистам и консультации по типам обслуживания. Существует услуга для постоянных клиентов - выезд врача на дом.

Чтобы привлечь новых клиентов, медицинский центр провел рекламную кампанию, в которой предлагал тарифы, специально разработанные для людей со средними доходами. Была сделана адресная рассылка информации



по близлежащим районам и проведена акция на местном кабельном телевидении. Казалось бы, вот сейчас и придут клиенты...

Рекламная кампания оказалась не столь успешной, как ожидалось. Выясняя причины, обратили внимание на жалобы, что невозможно дозвониться.

Ситуацию изучили подробнее

После проведенной рекламы пять человек, работающих в клиентской службе, оказались «завалены» звонками и физически не смогли обслужить всех желающих. Количество недовольных росло каждый день. Ситуация окончательно ухудшилась, когда клиенты перестали продлевать договоры «из-за плохого обслуживания».

Что же произошло?

Каждый разговор с клиентом занимает у них в среднем две с половиной минуты: выяснить, кто позвонил; уточнить, есть ли у него действующий договор или надо предлагать тариф для разовых посещений; свериться с графиком работы врачей; при необходимости вызвать врача на дом и сообщить клиенту, когда к нему придут.

Call-центр – необходимый инструмент для компаний, которые принимают более 500 звонков ежедневно

Посмотрели статистику работы этих операторов за несколько дней. Оказалось, что из 800 поступающих за день звонков, ответ получили только 240 человек. 70% не дозвонились! Вероятно, часть людей перезванивала несколько раз. Даже если допустить, что не дозвонилось 300 человек, ситуация неприемлема. Решили внедрить Call-центр.

Как организовали работу

Для приема всех входящих звонков подключили дополнительный многоканальный номер телефона, **автоматический секретарь** приветствует клиентов, просит подождать на линии, извещает о времени ожидания до ответа оператора. **Многоуровневое меню** предлагает клиентам позвонить по единому номеру и далее самостоятельно выбрать, с кем хотят поговорить – со стоматологией, косметологией или остальными врачами. Их звонок сразу отпра-

вляется **на выбранную группу** операторов. А **VIP-клиентам** даже выбирать ничего не нужно: их звонок сразу переходит персональному куратору. При поступлении звонка от клиента у оператора **всплывает его карточка из базы данных** с историей обращений, и тот не тратит время на выяснение, кто именно звонит, и не нужно искать информацию о том, на какое время назначен прием – все на экране. Если оператору нужно куда-то позвонить, больше нет необходимости набирать номера на телефоне – достаточно нажать пару кнопок в программе на компьютере и **звонок происходит автоматически**.

Также изменили систему мотивации операторов – они теперь получают зарплату в зависимости от того, сколько времени они отвечали на звонки клиентов. Все **операторы видят**, сколько клиентов в очереди ждут их ответ, это помогает им работать эффективнее. **Супервизор следит** за тем, чтобы все говорили вежливо, но не тратили на каждого клиента слишком много времени. Если возникает спорная ситуация, операторы **могут записать телефонный разговор** и потом обсудить с руководством суть конфликта.

Теперь компания принимает не 30% звонков, как ранее, а более 90%. И, что важно, силами тех же сотрудников!

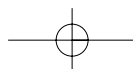
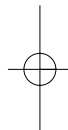
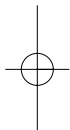
С чего начать

Нужно проследить весь цикл работы сотрудников, принимающих звонки. Удивительно, но большую часть рутинных операций можно делать без их участия.

Небольшой Call-центр построить просто. Особенно если подходить к решению этой задачи поэтапно

Что необходимо сделать в начале:

- **Описать** все действия, которые делает оператор в течение дня: что говорит, что делает, куда переводит звонки, на какие вопросы отвечает, сколько времени занимает каждый разговор с клиентом, что делает дополнительно (например, вносит информацию в базу данных)
- **Проанализировать** каждое действие оператора: насколько оно рационально, выполняет ли он свои обязанности, не превышает ли



их, какие операции повторяются при каждом звонке

- **Определить**, что можно делать без участия человека: приветствовать клиентов, переключать на внутренний номер отдела, сообщать информацию из базы данных, находить карточку позвонившего в базе клиентов, вносить в CRM-систему информацию о звонке
- **Выбрать** задачи, которые можно решить дополнительно:
 - распределение вызовов по заданным критериям;
 - формирование очередей, ожидающих ответ и информирование их о сроках ответа;
 - статистика для операторов и руководителя Call-центром (супервизора);
 - служба приема заявок (Книга жалоб и предложений);
 - анкетирование;
 - система самообслуживания;
 - VIP-обслуживание.

Теперь обо всем по порядку

Автосекретарь

Первое, что клиенты хотят услышать – вежливое «Здравствуйте, Вы позвонили в компанию ...». Нет смысла дожидаться ответа секретаря, чтобы понять туда ли дозвонились. На это тратится не только время клиентов, но и время Вашего сотрудника. Он вынужден, как попугай, повторять одно и то же приветствие.

Другой вариант лишней нагрузки на секретаря – работа «коммутатором». Чаще всего клиентам удобнее нажать кнопку на своем телефоне и, минуя секретаря, переключиться на нужный отдел.

От небольших компаний клиенты ожидают того же уровня обслуживания, который им предлагают крупные поставщики

Возможность позвонить на внутренний номер нужного сотрудника – удобная функция современных АТС. Клиенты привыкают пользоваться тональным донбором, общаясь с крупными организациями.

Система голосовых меню

Вы наверняка пользовались голосовыми меню разных организаций. Все варианты, которые вы слышали, можно организовать на базе IP Office.

Задача голосовых меню – максимально разгрузить секретаря (оператора)

В данном случае мы говорим не просто о системе голосовых меню. Вы создаете схему прохождения звонка (маршрут). Например, наиболее важных заказчиков можно выделять из общей массы звонков и переводить их вызов на VIP-отдел, минуя долгие приветствия. А можно наоборот – новому клиенту, номера телефона которого нет в базе данных, дать прослушать детальный вариант голосового меню.

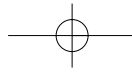
Задача маршрутизации звонков – индивидуальное обслуживание клиентов

Можно даже создать несколько вариантов меню и автоматически переключаться между ними по расписанию (в зависимости от времени суток, праздничных и выходных дней).

Пример организации помощника для секретаря

Эту схему придумал и реализовал у себя один из наших заказчиков.

- **Было:** директору звонит клиент, попадает на секретаря. Секретарь просит его назвать имя и предлагает подождать на линии, перезванивает директору и спрашивает, можно ли его соединить. Если директор соглашается, она переводит на него звонок, если нет, извиняется и просит перезвонить позже. Но у секретаря есть много других задач – факсы, кофе и пр. И она не успевала обрабатывать все звонки директора. Поэтому администратор АТС сделал для нее специальный алгоритм работы
- **Стало:** на номер директора звонит клиент, сначала звонок приходит на автоматического секретаря. Система просит его представиться и делает паузу 4 секунды, чтобы позвонивший мог произнести свое имя, одновременно включается запись. После



этого автоматический секретарь просит подождать на линии, перезванивает директору и проигрывает записанное сообщение. Директор может принять звонок или просто положить трубку, если

не хочет разговаривать. Если он положил трубку, система извиняется и предлагает перезвонить позже или оставить голосовое сообщение. Если номер у директора занят, проговаривается другой текст.

СОВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ: как построить голосовое меню

Каждый клиент, который в очереди ожидает ответа оператора, занимает соединительную линию, а тот, кто при этом слушает голосовое меню, использует и голосовой канал на станции. Чтобы эффективно задействовать эти ресурсы, есть ряд рекомендаций:

1. Тщательно подходить к вопросу составления структуры меню. Важно помнить о том, как раздражает путешествие по бесконечным подпунктам.
2. Начальное приветствие не должно превышать 5 секунд. Пример: «Здравствуйте! Вы позвонили в банк X».
3. Первый уровень меню должен быть не более 20 секунд. Рекомендуется делать не более трех ответвлений.
4. В приветствии не нужно делать паузу после слова «здравствуйте». Позвонивший должен понимать, что слышит запись.
5. Не рекомендуется зачитывать рекламные объявления ожидающим в очереди. Это раздражает клиентов и занимает ресурсы телефонной станции, которые можно использовать для проигрывания меню следующему позвонившему.
6. Можно сделать профессиональную запись приветствия на студии и проигрывать ее. Главное, чтобы она не занимала лишнего времени.

Реализация в IP Office

Создать структуру голосовых меню легко: можно придумать любой путь прохождения звонка и составить его из кубиков и векторов. Для этого используется приложение VoiceMail Pro. Количество уровней вложенности может быть любым. С помощью этого приложения можно строить не только голосовое меню, но и создавать специальные маршруты, например, для VIP-клиентов (подробнее эту возможность мы рассмотрим на странице 11).

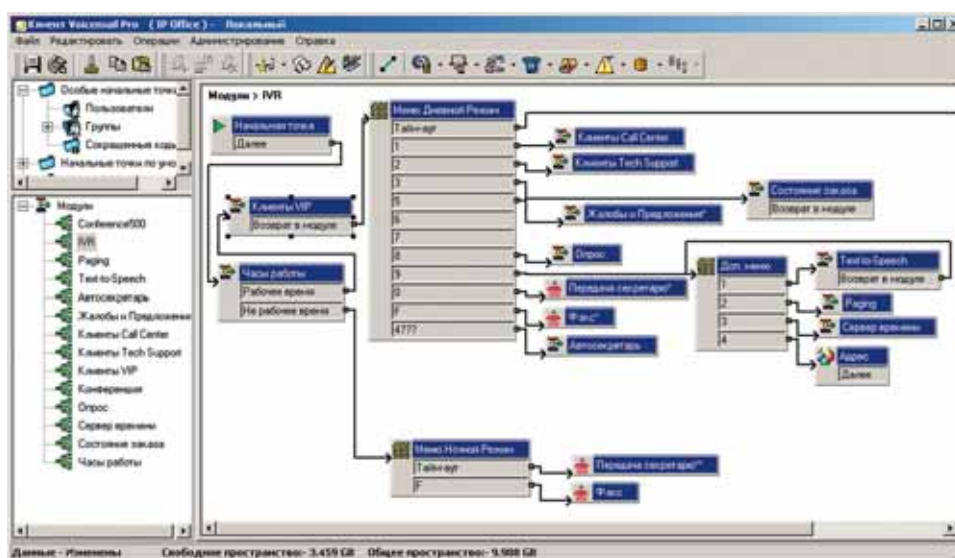
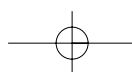
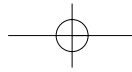


Рис.1 Построение голосового меню для IP Office в приложении "VoiceMail Pro"





Самообслуживание

Как обслуживать клиентов круглосуточно

Доступ к базам данных

Каждый пользователь мобильного телефона наверняка проверял баланс своего счета нажатием нескольких кнопок на аппарате. Вы просто получаете ответ от базы данных. По этому же принципу можно сообщать и Вашим клиентам любую информацию.

Например, заказчику нужно узнать срок прихода заказа. Он звонит в компанию, вводит

Клиенты получают информацию сами, не привлекая сотрудников компании

номер своего заказа, система находит его в базе данных и голосом (по-русски) сообщает срок выполнения. И все это без привлечения сотрудников компании 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, без перерывов на обед.

Реализация в IP Office

Для того чтобы построить такую схему, понадобятся следующие приложения:

- **VoiceMail Pro** – для построения маршрута прохождения звонка, для расшифровки вводимых на клавиатуре цифр,
- **3rd party IVR** – лицензия для связи с базами данных,
- **TexttoSpeech** – лицензия на программу, которая зачитывает информацию из базы данных по телефону. Поддерживает русский и многие другие языки.

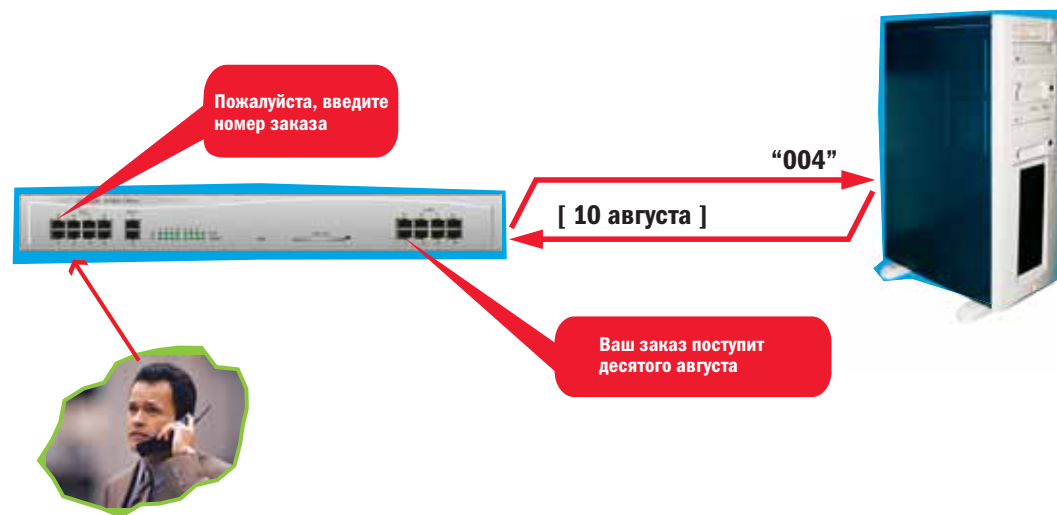
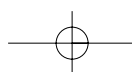
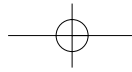


Рис. 2. Схема получения информации из базы данных поставщика по телефону





Круглосуточная Книга жалоб и предложений

Например, перед компанией стоит задача выяснить, что устраивает или не устраивает клиентов. Пожелавший оставить свой отзыв о Вашей компании, надиктует его, позвонив на специальный номер или переключившись из голосового меню. По этому же принципу можно организовать **Службу приема заявок** (в том числе внутренних, например для ИТ-отдела).

Система дает клиенту возможность высказаться, а руководству компании понять ситуацию

Когда стоит задача провести опрос клиентов и вопросы можно формализовать, удобнее обрабатывать ответы автоматически.

Для этого нужно сформулировать несколько однозначных вопросов и внести в имеющуюся на IP Office систему анкетирования. Для ответа нужно нажать кнопки на телефоне. Например: «Пожалуйста, оставьте свою оценку работы нашей компании. Нажмите цифру от одного до пяти. «1» = «очень плохо», «5» = «очень хорошо»». А в базе данных будет виден результат голосования.

Сотрудникам, которые отслеживают поступление заполненных анкет, жалоб или заявок, удобно получать эту информацию не только на офисный ПК, но и удаленно через Интернет. Многие руководители хотят быть всегда в курсе событий и им важно иметь возможность прослушать жалобы клиентов из дома или находясь в командировке.

СОВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ: системы самообслуживания

Основные преимущества системы самообслуживания для клиентов – вежливый оператор, который круглосуточно дает четкий ответ на поставленный вопрос. С точки зрения организации важно разгрузить персонал от рутинных операций и в результате либо сократить количество сотрудников, либо использовать их для выполнения более сложной работы.

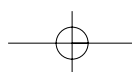
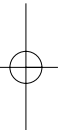
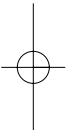
Системы самообслуживания позволяют разгрузить операторов

Но есть и очевидный минус для клиентов – необходимость нажимать на бесконечное количество кнопок. А если у кого-то устаревший дисковый аппарат, этот сервис ему недоступен. Основная задача автоматических систем – снять часть нагрузки с операторов. Иногда это позволяет уменьшить общее количество сотрудников в Call-центре.

Реализация в IP Office

Для сбора информации (жалобы или голосование) потребуется только приложение VoiceMail Pro. Лицензируется одновременное использование голосовых каналов. Для записи одного сообщения используется один голосовой канал.

Результаты голосования отображаются на странице интернет-эксплорера, и при желании их можно разместить на любом ресурсе и прослушивать получаемую информацию удаленно.



Организация работы операторов Call-центра

Как сделать работу операторов более эффективной

Как бы нам иногда ни хотелось, но автоматические системы не могут обработать все звонки. Самообслуживание – вспомогательная часть Call-центра, основой которого являются операторы.

Как звонки попадают в Call-центр

В офисных телефонных станциях звонки по операторам могут распределяться разными способами. Обычно их обозначают общим термином – «ACD» (система распределения вызовов). Этот параметр очень важен на этапе выбора телефонной станции, особенно когда планируется построить Call-центр.

Встроенные в IP Office способы распределения вызовов достаточны для работы Call-центра, в котором порядка 20 операторов

Если говорить о Call-центрах, в которых работает несколько десятков (или даже сотен) операторов, то для них система распределения вызовов

должна быть гораздо более функциональной, чем для Call-центра на 10-15 человек. Разумеется, это влечет и более высокую стоимость таких решений.

Обычно в небольших операторских центрах используются следующие базовые механизмы:

- **По очереди:** станция может отправлять звонки, **начиная с первого** в списке оператора (но тогда у него будет очень большая нагрузка). Или другой вариант – система запоминает, кому последнему был распределен вызов и новый звонок отправляет следующему оператору
- Звонок поступает **всем операторам сразу**. Телефоны звонят одновременно. Как правило, используется в отделах розничных продаж, когда каждый звонок – потенциальная покупка. Кто первый его снимает, тот и получает клиента
- **Наиболее свободному оператору:** на основании собираемой статистики станция рассчитывает, сколько времени каждый оператор не отвечал на звонки. Тому, кто был дольше всех свободен, система распределяет следующий звонок. В этом случае нагрузка получается равномерная. Поэтому в Call-центрах с большим количеством звонков этот вариант используется чаще всего.

СОВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ: как организовать прием звонков

Выбор между оптимальным и избыточным количеством операторов сложен. С одной стороны, хорошо бы принимать все звонки даже в часы пик. А с другой – невыгодно держать операторов, которые полдня будут бездельничать.

Поэтому многие организации создают две группы для приема входящих вызовов – основную и резервную. Если в часы пик операторов не хватает, система автоматически подключит резервную группу (например, отдел продаж или их ассистентов).

Реализация в IP Office

Распределение вызовов – это базовая функция IP Office, дополнительных лицензий не требуется. Система распределения вызовов переводит звонки на группы и на номера выделенных для этого сотрудников. IP Office поддерживает следующие варианты распределения:

- по очереди (начиная с первого, начиная со следующего),
- всем сразу,
- наиболее свободному оператору.

Кому из операторов распределяются звонки?

Звонки распределяются только тем, кто готов на них ответить. Приходя на рабочее место, сотрудник Call-центра **регистрируется в группе операторов**. Это можно делать как с телефонного аппарата (цифрового, IP или аналогового), так и с помощью программного обеспечения «Phone Manager»¹.

Покидая рабочее место (например, перерыв на обед), сотрудник Call-центра **выходит из группы операторов**. Если после разговора оператору нужно заполнить анкету, он включает режим «пауза». В этом случае система не будет распределять на него звонки. В конце рабочего дня в заданное супервизором время

все телефоны операторов Call-центра автоматически выводятся из группы приема звонков. Если кто-то в этот момент говорит, то система выключит его после завершения беседы.

Если в компании предусмотрена такая возможность, то в часы пик супервизор подключает **резервные группы операторов**. Он регистрирует эту группу в Call-центре, и система начинает распределять звонки и на них. Особенность этой категории сотрудников в том, что они не всегда привязаны к Call-центру. Когда они выходят из группы «Call-центр», их аппарат дальше работает в обычном режиме. Обычно их отключает сам супервизор, когда видит, что нормализовалась очередь ожидающих ответа клиентов и основная группа справляется с задачей.

Реализация в IP Office

Какие лицензии нужны для возможности регистрации операторов в системе?

Для мониторинга работы и управления операторами супервизор использует приложение «Call Center View» (входит в лицензию «ССС»).

VIP-обслуживание

Когда речь заходит о Call-центре, часто встает вопрос обслуживания VIP-клиентов. Такого клиента система должна переключить на

VIP-отдел или на персонального менеджера, минуя голосовые меню. Можно даже поприветствовать клиента, например: «Здравствуйте, Иванов Василий! Ваш менеджер – Соколова Ирина, пожалуйста, подождите на линии».

Реализация в IP Office

В IP Office возможно организовать любой маршрут для любого типа клиентов. Проверка принадлежности номера позвонившего к VIP-группе производится в любой базе данных.

Рабочее место оператора

Иногда операторам предлагают работать только с телефонными аппаратами. Иногда, наоборот, хотя бы отказаться от телефонов и использовать компьютер с гарнитурой.

По опыту, наиболее эффективно для Call-центра – оборудовать рабочие места телефонами с гарнитурами и поставить персональ-

ные компьютеры. Этого можно избежать, если пользоваться гарнитурой. На компьютерах у операторов могут работать базы-подсказки со сценарием разговора или более сложные системы, например CRM (подробнее про CRM-системы см. на странице [12](#)).


Связывание звонков с офисными приложениями и базами данных позволяет сократить время ответа на каждый звонок.

Реализация в IP Office

Гарнитура подключается к телефону. Для ответа на звонок потребуется только нажать кнопку.

¹«Phone Manager» позволяет работать с меню телефона на экране компьютера

Работа с контактами MS Outlook

Много лет назад были придуманы телефоны с кнопками и нас избавили от необходимости крутить диск на аппарате, чтобы позвонить. Современные телефонные станции избавляют пользователей и от нажимания кнопок на телефонах. Многие организации хранят контактную информацию в электронном виде. При использовании MS Outlook для звонка через IP Office достаточно нажать на иконку  в окне контакта и станция соединит вас с абонентом.

Звонок из контакта Outlook – удобная функция. Но есть и дополнительные – например, при поступлении звонка **открывать карточку позвонившего контакта**.

Работает так: АТС определяет номер позвонившего («Caller ID»), ищет в базе данных соответствующий контакт и открывает его карточку на экране компьютера сотрудника, которому пришел звонок. Это экономит в среднем полминуты рабочего времени оператора. К тому же помогает «узнавать клиентов по голосу».

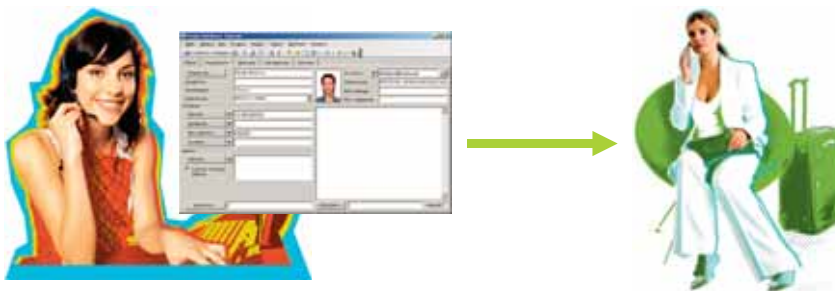


Рис. 3. Звонок из карточки контакта MS Outlook

Реализация в IP Office

Звонок из окна контакта Outlook (или другой почтовой системы, поддерживающей TAPI) – базовая функция всех IP Office – поставляется бесплатно. Для всплывания карточки контакта требуется лицензия «Phone Manager Pro» всем сотрудникам, которым нужна такая возможность.

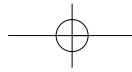
Работа с CRM-системами и другими базами данных

Использование CRM-системы² делает работу всей компании более прозрачной, как для сотрудников, так и для руководства. При объединении CRM с Call-центром можно получить наибольший эффект от обеих систем. Такая интеграция позволяет следующее:

- Возможность **позвонить** клиенту простым нажатием кнопки в интерфейсе CRM-системы
- При звонке клиента, на экране ПК оператора **всплывает карточка** из CRM-системы. Происходит это так: клиент звонит в организацию. Телефонная система определяет его номер, отыскивает карточку этого клиента в базе CRM и выводит на экран оператора. Благодаря этому оператор знает, кто и зачем звонит до поднятия трубки. Во время разго-

- вора оператор может записать в карточке клиента, о чем он с ним поговорил
- При переводе звонка от оператора на другого сотрудника передается вся информация, внесенная оператором. Клиенту не приходится повторять суть своего обращения, и специалист уже знает, с чем работать и о чем говорить дальше
- Если такого клиента нет в базе, то можно вывести любую новую форму (контакта, организации, заявки и пр.), что именно – зависит от CRM-системы
- Все **данные о звонках регистрируются** CRM-системой автоматически. Часто CRM-система используется руководителями компании как инструмент управления сотрудниками. Количество принятых и совершенных звонков может быть одним из показателей активности их работы.

²CRM – Customers Relationship Management, система управления взаимоотношениями с клиентами. CRM-системы – это базы данных, в которых содержится информация о работе с клиентами (о встречах, звонках, договоренностях, планах, продажах). Важным инструментом таких систем является система отчетности, которая помогает со всех сторон рассмотреть работу компании и ее сотрудников.



Для Avaya IP Office уже реализована интеграция со многими CRM-системами. Среди них – Microsoft Dynamics CRM, 1С Парус CRM, Terrasoft CRM и другие. Узнать о наличии такой интеграции с работающей у Вас системой можно у партнеров Avaya, либо обратившись к разработчику CRM.

Какую бы клиентскую базу данных Вы ни использовали, телефонная станция должна

иметь возможность связаться с ней. Сложность интеграции чаще зависит от открытости базы данных. Наиболее популярная возможность – при звонке открывается карточка клиента из базы данных. Дополнительные – кнопки для звонка непосредственно из окна базы данных и передача карточки контакта другому сотруднику при переключении клиента на него.

Реализация в IP Office

Для Avaya IP Office уже реализована интеграция со многими CRM-системами. Среди них – Microsoft Dynamics CRM, 1С Парус CRM, Terrasoft CRM и другие. Узнать о наличии такой интеграции с работающей у вас системой можно у партнеров Avaya, либо обратившись к разработчику CRM.

Для интеграции с «MS CRM» потребуется одна лицензия на всю систему – «Microsoft CRM integration». Для интеграции с «1С CRM» потребуется лицензия «CTI Link Pro», а также «SoftPhone» от компании «1С Парус».

Количество пользователей IP Office, работающих с этими функциями, не ограничено со стороны оборудования Avaya.

Для интеграции IP Office с собственными базами данных рекомендуется привлекать опытных системных интеграторов. В этом случае набор необходимых лицензий определяется в зависимости от способа связи с БД.

СОВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ: как определить номер позвонившего?

Интеграция телефонной станции с базами данных – очень удобная функция, но не всегда есть возможность ее использовать. В современных АТС определитель номера (Caller ID) – это информационный файл, который передается вместе со звонком. Но звонок проходит через большое количество промежуточного оборудования, которое не всегда поддерживает передачу и прием этого файла.

По цифровым каналам связи (Ethernet, E1) эта информация **приходит** корректно. По аналоговым линиям Caller ID можно принять только при поддержке такой услуги вашим провайдером (оператором связи).

С передачей Caller ID также возникает ряд сложностей. Наиболее точно передается информация о мобильных и домашних номерах: у этих пользователей есть персональный номер для выхода в город. У организаций чаще всего установлены офисные АТС. Для связи их сотрудники используют два-три городских номера. Из-за этого нельзя определить, кто именно позвонил из этой организации.

Если нет возможности определить номер позвонившего, можно предложить клиентам вводить свои «идентификаторы»

Худший вариант – когда номер определить невозможно. Например, здание офисного центра подключено к провайдеру, который при связи с городом выдает общий идентификатор. В этом случае нельзя понять, какая именно компания звонит через этого провайдера.

Когда номер клиента однозначно определить не удастся, можно предложить позвонившему ввести его персональный код (например, набрать на телефоне шифр, номер страхового полиса или лицевого счета). На основании полученной информации система распознает его и отправит звонок по установленному для него маршруту.

Запись разговоров

– В целях Вашей безопасности разговор может быть записан...

Чаще всего мы слышим это в банках, страховых компаниях, иногда в государственных службах.

Милиция, пожарные, скорая помощь делают такие предупреждения, чтобы отпугнуть хулиганов. Иногда создают базу данных с телефонами, с которых звонят хулиганы, и автоматически записывают каждый разговор с ними, или не переключают их на операторов, а отправляют на голосовую почту.

Банки или страховые компании используют запись разговоров для других задач. Например, обзванивают клиентов, чтобы предложить новую услугу. Клиенту достаточно сказать о своем согласии по телефону, этот разговор будет записан и услуга активирована. Или другой вариант – оператор записывает разговор, если обсуждает с клиентом его задолженность перед банком.

В Call-центрах организаций, которые работают с **частными лицами**, важно, чтобы оператор мог сам записать разговор. Это нужно, когда кто-то из позвонивших оказывается неадекватен, излишне эмоционален или начинает угрожать.

Реализация в IP Office

Запись в IP Office – одна из функций приложения «VoiceMail Pro».

На время записи разговора занимается один голосовой порт. Лицензируется одновременное использование таких портов. Их для IP Office 500 и 412 может быть 30 (для Small Office – 10, для IP Office 406 – 20). Если используется голосовое меню, то количество записываемых разговоров сокращается – для хождения клиентов по многоуровневому меню тоже используются голосовые порты на IP Office. Лицензируется по количеству голосовых портов.

Статистика on-line

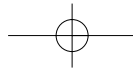
Статистика помогает операторам заглянуть в «черную дыру» потока клиентских звонков. Они должны видеть, сколько человек ждут их ответ и как долго. Иногда эту информацию показывают на настенной панели (плазменный

телевизор). Как правило, так делают в больших Call-центрах, чтобы не загромождать экраны компьютеров операторов. Но это не всегда удобно, если мы говорим о решении для 10-20 человек. В таких Call-центрах можно показывать эти данные на экранах компьютера ПК.

Реализация в IP Office

Для вывода on-line информации о работе Call-центра в IP Office существует специальное приложение «PC Wallboard». Информация может быть показана на настенной панели или на компьютерах у операторов.

Лицензируется для всех сотрудников, которым нужна такая возможность.



Организация работы супервизоров Call-центра

В России и СНГ многое осложняется новизной таких служб, как Call-центр. Чаще всего компаниям приходится воспитывать управляющих самим. Важно не забывать, что именно руководитель Call-центра создает условия для того, чтобы операторы профессионально обслуживали клиентов.

Основные задачи супервизоров

Часто мы слышим: «Нам не нужен супервизор. У нас всего пять операторов». Но это кажется правильным только до того момента, пока не начинают измерять эффективность этой службы.

Иногда контроль над операторами поручают специалисту службы ИТ. Но тогда основную часть своего времени он должен проводить в Call-центре, а не за настройкой компьютеров и прочей техники для сотрудников компании.

Поэтому даже для небольших Call-центров мы рекомендуем привлекать супервизора. Эта роль может быть отведена одному из операторов – наиболее опытному. Основные задачи, которые стоят перед супервизором:

- Организация процесса работы операторов
- Обучение операторов, контроль их работы, система мотивации
- Решение сложных или спорных вопросов, возникающих при общении с клиентами
- Мониторинг текущей работы Call-центра
- Выявление тенденций работы Call-центра и предупреждение критических ситуаций.

Супервизоры отвечают перед руководством компании за работу Call-центра, а перед операторами – за оптимальные условия труда

Рабочее место супервизора

Супервизор следит за соблюдением операторами должностных инструкций, помогает им в решении сложных вопросов, отчитывается перед руководством о работе Call-центра. Система, обеспечивающая эту работу должна ему максимально помогать:

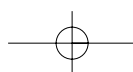
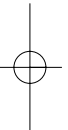
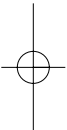
- Супервизору текущую работу Call-центра (on-line статистика)
- Давать супервизору «бразды правления» рабочими местами операторов (управление входом-выходом операторов в систему и из нее)
- Исправлять внештатные ситуации (например, отключить оператора от приема вызовов, если он забыл это сделать и ушел с рабочего места, а не принятый им звонок отправить на другого сотрудника)
- Извещать о возникновении внештатных ситуаций (просигнализировать о большом количестве людей в очереди, о затянувшихся разговорах операторов и пр.).

Остановимся подробнее на каждой из задач.

Картина работы Call-центра – статистика

Если статистику для операторов мы рассматривали только с точки зрения поступления звонков от клиентов, то у супервизора задача гораздо сложнее. Он следит за работой операторов и за техническими показателями (наличие линий связи).

Супервизоры должны не только понимать, как работает Call-центр, но и своевременно реагировать на изменения



СОВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ: как оценить работу Call-центра

Уровень обслуживания – важный показатель работы Call-центра. Как пишет Александра Самолюбова в своей книге «Call center на 100%», наиболее объективный расчет этого показателя делается так:

$$\frac{\text{Число обслуженных вызовов в течение } X \text{ секунд} \\ (\text{уложились в заданное среднее время обработки каждого звонка})}{\text{Общее число обслуженных} + \text{Общее число потерянных} \\ \text{вызовов (за день)}} \times 100 = Y$$

Результат записывается как отношение:
[Y% : X сек]

Получившаяся величина показывает, на какое количество вызовов ответили операторы (Y) в заданное среднее время обработки каждого

звонка (X). Под «обработкой звонка» понимается время с момента попадания клиента в очередь до снятия трубки оператором.

Для каждого Call-центра существует свой способ оценки этого критерия. Чаще за эталон принимают соотношение 80:20 (80% клиентов получили ответ в течение 20 секунд). Для экстренных служб этот показатель должен быть максимальным – 100:0. А в государственных учреждениях допустимо 80:60. Критерий напрямую связан с количеством операторов. Для обеспечения уровня обслуживания 100:0 количество операторов должно быть избыточным, а это не всегда рентабельно.

Прослушивание разговоров операторов

Выше мы описывали «защитные» функции систем записи. Но это также инструмент, который помогает приучить операторов вежливо и корректно отвечать на вопросы клиентов. Даже если супервизора нет рядом.

Но чаще всего супервизор не может прослушать все разговоры операторов. Особенно если в день поступает больше сотни звонков. К тому же запись разговоров – дополнительная нагрузка на оборудование (на телефонную станцию при записи, на серверы – для хране-

ния информации). Для экономии ресурсов оборудования и своего времени супервизоры используют метод «выборочной» записи – система пишет процент от всех разговоров оператора. Это помогает держать сотрудников «в тонусе».

Есть и другие варианты – записывать определенного оператора или даже активировать запись в зависимости от номера позвонившего (например, если звонит VIP-клиент).

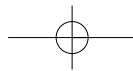
Также супервизор может вклиниться в разговор оператора – или просто послушать, или даже вмешаться в беседу. Но это используют только в крайних случаях.

Реализация в IP Office

Запись в IP Office – одна из функций приложения «VoiceMail Pro». На время записи разговора занимает один голосовой порт. Лицензируется одновременное использование таких портов. Их для IP Office 500 и 412 может быть максимум 30 (для Small Office максимум 10, для IP Office 406 – 20). Если используется голосовое меню, то количество записываемых разговоров сокращается – для хождения клиентов по многоуровневому меню тоже используются голосовые порты на IP Office. Для вклинивания в разговор лицензии не требуются, это стандартная функция АТС.

СОВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ: какие разговоры записывать?

Когда речь идет о регулярной работе всего Call-центра, то записывать разговоры нужно обязательно, но выборочно. При работе нового сотрудника, можно записывать 25-50% его разговоров. Если поступают жалобы от клиента, можно прослушать разговор сотрудника и понять, действительно ли были ошибки. При работе опытных операторов обычно записывают 5-10%.



Управление операторами

Супервизор должен знать, что делает каждый из операторов. Для этого не обязательно контролировать каждого лично. Достаточно видеть показатели их работы и что они делают в настоящий момент. А в случае необходимости корректировать их действия.

Выше мы обсуждали обязанности операторов:

- Регистрироваться в системе
- Включать режим «пауза», если заполняют анкету о разговоре
- Выходить из системы после окончания смены.

Иногда операторы, особенно в начале работы, забывают это делать. Если супервизор заметил, он отключит недисциплинированного сотрудника. Если не заметил, то станция должна делать это без участия супервизора. Автоматическая система действует так: отслеживает, что распределенный звонок не получил ответа (после трех гудков оператор не снял трубку), выключает его из Call-центра, переводит звонок на другого оператора, сообщает об этом супервизору.

Управление недопустимыми событиями

Помимо того, что оператор ушел с рабочего места, в Call-центре могут возникнуть и другие ситуации, о которых супервизор должен знать.

Для этого он определяет основные показатели работы. Например, сколько времени в среднем занимает разговор с клиентом. Задача супервизора – понять, с чем связано отклонение, и исправить ошибки операторов. Если разговор слишком затянулся, есть вероятность, что оператор болтала с подругой. А при слишком коротких разговорах есть вероятность, что клиент бросил трубку из-за того, что ему нахамили.

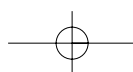
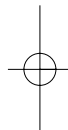
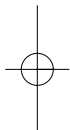
Иногда супервизоры сами наблюдают за работой своих сотрудников. Но они не всегда могут заметить нарушение. В этом супервизорам помогают автоматические системы. Такие программы отслеживают все действия операторов и анализируют их, а в случае возникновения внештатной ситуации сообщают об этом супервизору.

Реализация в IP Office

Для IP Office разработана специальная программа для контроля действий операторов. При возникновении проблемной ситуации она дает сигнал супервизору. Проверяет более чем по 20 параметрам, среди которых – количество активных операторов, время отсутствия на месте, продолжительность разговора оператора и прочие.

СОВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ: какие события считать недопустимыми?

При первоначальной настройке системы супервизоры не всегда правильно оценивают «критичность» задаваемых величин. В результате система показывает слишком много сообщений. Поэтому рекомендуется очень тщательно подходить к определению важных параметров. Внимание супервизора должны привлекать события, которые действительно недопустимы в работе.



Информационные сообщения для операторов

Выше мы рассматривали специальные информационные табло, которые показывают операторам информацию о работе Call-цен-

тра. На эти табло супервизор может транслировать и свои сообщения. Например, о том, что несколько операторов могут уйти на обед. Или, наоборот, что сейчас никто не может покинуть рабочие места, т.к. звонков слишком много.

Реализация в IP Office

IP Office передают on-line статистику работы Call-центра на настенные табло, так и на ПК операторов. Это приложение называется «Wallboard». Каждый оператор может формировать персональный вид PC Wallboard, выводя на него любые из 20 возможных параметров (например, ответные вызовы, время наибольшего ожидания на линии, количество активных агентов, количество потерянных звонков и пр.).

Работа с архивными данными – отчеты

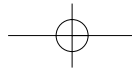
Первое, для чего супервизоры используют архивные данные, – анализ работы операторов. Они смотрят отчеты по каждому сотруднику и на их основании определяют его квалификацию. Зачастую от этого зависит и зарплата операторов.

Помимо ежедневной работы отчетность помогает понять общие тенденции в работе Call-центра. На основании этой информации супервизор может корректировать работу всего подразделения. Иногда достаточно перенести обед операторов на другое время, а иногда нужно что-то кардинально менять. Например,

когда количество тех, кто не дождался ответа, в разы превышает дозвонившихся. Для того чтобы понять, что оптимизировать, по разным показателям рассматривается работа Call-центра – средние показатели, пиковые нагрузки, продолжительность разговоров операторов с клиентами, загруженность линий связи и прочее. Иногда может оказаться, что не достаточно входящих линий, и пора запрашивать у провайдера дополнительные ресурсы. Иногда изменить ситуацию может только перестройка процесса работы каждого оператора. Иногда операторов не хватает, и нужно принимать решение об увеличении штата или переводить часть задач на автоматическую систему.

Заключение

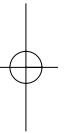
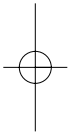
В условиях высокой конкуренции профессиональные компании используют все средства для завоевания и удержания клиентов. Какого бы размера ни была организация, задача Call-центра – принять максимум звонков при минимуме ресурсов. Решение этой задачи на базе Avaya IP Office – опыт построения центров обработки вызовов от лидера на рынке оборудования Call-центров.



Решение от лидера

«Avaya является признанным лидером на рынке операторских центров, что подтверждают независимые источники, такие как Gartner, Datamonitor, Frost & Sullivan и другие. 25 000 операторских центров от Avaya установлено по всему миру, из них 1500 составляют мультимедийные центры контактов. Более трети из 4-х миллионной армии операторов приходят на работу в операторские центры от Avaya. Главное, что отличает решения Avaya, - возможность понизить себестоимость вызова, обслужить как можно большее число абонентов как можно меньшим числом операторов, причем без ущерба для качества обслуживания и без перегрузки операторов.

Подробную информацию о решениях Avaya можно найти на сайте www.avaya.ru»



AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

Россия
115054 Москва,
Космодамианская наб.,
д. 52, стр. 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,
пр-т Достык, 240
Тел.: (3272) 58 5551
Факс: (3272) 58 5552

Приобрести продукты и решения
компании Avaya вы можете через сеть
наших авторизованных партнеров

Подробности и контактная
информация –
на сайте www.avaya.ru

