

ОМНИКАНАЛЬНЫЙ
контроль качества



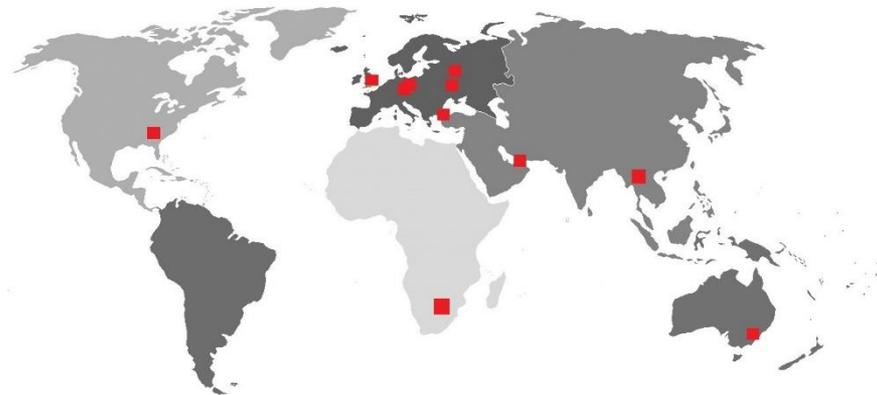
Основные факты о ZOOM International

#1

платформа для записи в сетях IP-
телефонии во всем мире

11

офисов в мире (в т.ч. в России)



1,500+

Заказчиков в 92 странах

300+

Партнеров во всем мире

82%

Net Promoter score

ZOOM предлагает коробочное решение для

- Записи (голос и видео) и анализа для корпоративной IP-телефонии.
- Управления качеством и оптимизации работы контакт-центра.



Управление
качеством



Оценка
удовлетворенности



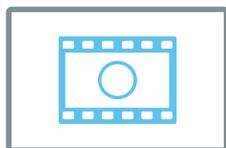
E-learning и
наставничество



Голосовая аналити



Планирование нагрузки и
составление расписания



Запись видео и
Телепрезенс



Запись телефонных
разговоров



Запись экранов



Мониторинг
разговоров и экранов



Аналитика статистики



Миссия

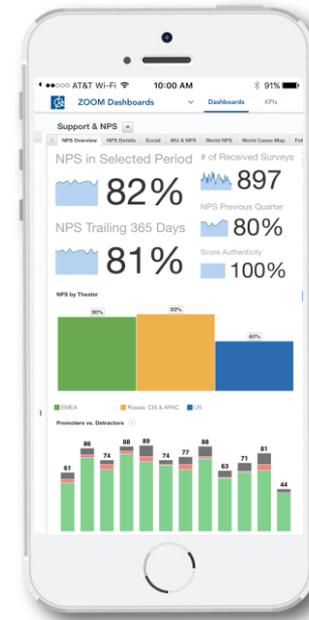
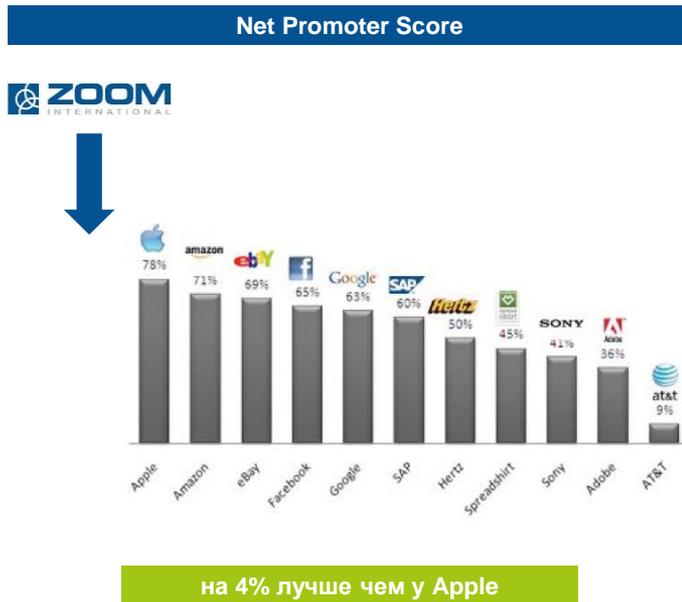
Миссия ZOOM заключается в том, чтобы быть #1 производителем систем для контакт-центров и корпоративной телефонии с точки зрения удовлетворенности и лояльности партнеров, клиентов и сотрудников

**The Art and Science
of the Contact Center™**



Фокус на Customer Satisfaction

Удовлетворённость клиентов ZOOM выше чем показатели у отраслевых лидеров!



Gartner®

Четвертый раз подряд отмечен в
Gartner квадрантах в области Customer Engagement
Center Workforce Management

“Продукты ZOOM WFO постоянно совершенствуются, с заметным усилением функций аналитики и получения обратной связи от заказчиков контакт-центров .” (Декабрь 2015)



ZOOM International занимает #1 место среди производителей WFO, в рейтинге Удовлетворённость Заказчиков



“Решение ZOOM Quality Management Suite достойно этого статуса.”

Заказчики ZOOM

Финансы	Производство и логистика	Операторы связи	Госучреждения	Здоровье	Ритейл	Автомобили
						
						
						
						
						
						
						



Что такое
ОМНИКАНАЛЬНЫЙ
контроль качества?

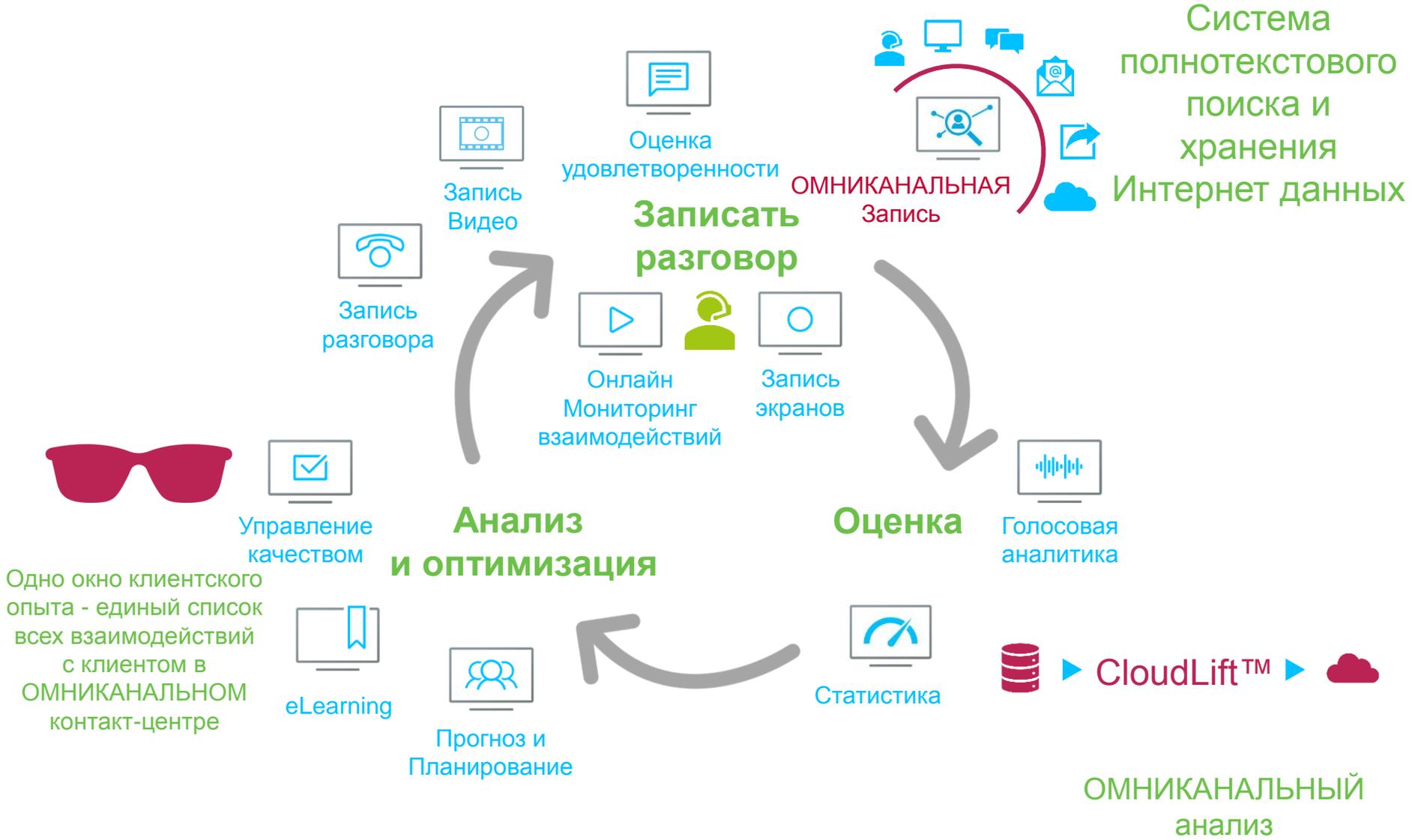
The Art and Science
of the Contact Center™



Классический цикл управления качеством



ZOOM 6.0





**Омниканальный контроль
качества на базе ZOOM 6.0**

**The Art and Science
of the Contact Center™**



ZOOM: омниканальный контроль качества

Запись и контроль взаимодействий с клиентами:

- Телефонные звонки
- Запись экранов
- Запись Email (ZOOM 6.0 –интеграция с Salesforce Email и eGain)
- Запись текстовых Chat (ZOOM 6.0 –интеграция с Cisco Spark и eGain Chat)
- Открытый API для добавления других текстовых сообщений

ZOOM: просмотр звонков и экранов

ZOOM Quality Management

Conversations

Провести экспертизу | Просмотреть | Подробности

Сбросить поиск | Обновить поиск

Всё время | Вся неделя | Весь день | Любое время разговора | **Звонки** | Запись экрана не имеет значения | Любое направление

Номер телефона | Оператор | Global Call Id | Login Id | Agent Name | Service Type | Start Reason | End Reason

Call Classification | Case Id | Customer Id

Agent Screen Capture

Technical specifications

Bandwidth and volume quality

Talking - Cisco Agent Desktop

State	Calling#	Called#	Alerting#	Original Calling#	Original Called#	Du
Connected	6212	x7001	7001	6212	7001	00

Field	Data	Device	Type	Description	Duration
ANI	6212	3060	Rout...	Route Point 3060	00:00:00
DNIS	3060	1	CSQ	CSQ_ShowRAC...	00:00:21
Layout	default	7001	Agen...	Vesely Jan	00:00:56
Total					00:01:

00:45

Agent	Call ID	Time	Duration
John Smith	724598632	10 февр. 10:27	2 мин, 29 сек
John Smith	724528632, 724598632, 725598632	10 февр. 10:21	3 мин, 16 сек
John Smith	724598639	10 февр. 10:18	2 мин, 53 сек

ZOOM: просмотр Email

The screenshot displays a CRM interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains a navigation menu with the following items: Conversations, Экспертизы (with sub-items: Экспертизы, Причины замены), Вопросники (with sub-items: Вопросники, Ярусы оценки), Анкеты клиента, Тренинг, Речевые метки, Метки, and Отчеты (with sub-items: Навыки операторов, Сравнение групп и операторов, Сравнение экспертов, Рейтинговая таблица, Количество речевых меток, Речевые метки по категориям, Речевые метки по операторам, Речевые метки по группам). At the bottom of the sidebar is a 'Quality Management' icon and label.

The main content area is titled 'Conversations' and features a search bar with 'Провести экспертизу' and 'Обновить поиск' buttons. Below the search bar are filters for 'Всё время' and 'Вся неделя'. There are also input fields for 'Номер телефона' and 'Операт', and dropdown menus for 'Call Classification' and 'Case Id'. A list of conversations is shown, with the following items visible:

- 3 messages (envelope icon)
- 3 messages (envelope icon)
- 5 messages (envelope icon, highlighted)
- 4 messages (envelope icon)

Two email messages are displayed in a modal view:

Message 1:
Subject: How to change default password policy
From: mebarta@duub.hu
To: support@xpotech.com
Date: 3 янв. 13:36
Content: Ok, will do so.
BR
Mezei

Message 2:
Subject: How to change default password policy
From: Trevor Lowry
To: mebarta@duub.hu
Date: 3 янв. 13:35
Content: Hi Mezei,

This is a required minimum password complexity. You really need to respect it and set up password that is complex enough.

Please try.

Regards,
Trevor

ZOOM: просмотр Chat

The screenshot displays the Zoom Quality Management interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Conversations', 'Экспертизы', 'Вопросники', 'Анкеты клиента', 'Тренинг', 'Речевые метки', 'Метки', and 'Отчеты'. The main area shows a chat conversation with three messages:

- marisacdias@yourmail.com** (9 февр. 15:12): Hi, i have a cluster CUCM 9.1 and i would like to make upgrade to 10.5(2)SU1 version. so i downloaded this ISO file: UCSInstall_UCOS_10.5.2.11900-3.sgn.iso firstly i faced a MD5 error but after installing the COP file : cisco.cm.version3-keys.cop.sgn the installation is continued and then a get a message error (find the attached filea). any help plz?
- Angela Blackman** (9 февр. 15:12): Hi Marisa. If you run a CDR report do you get current data?
- marisacdias@yourmail.com** (9 февр. 15:12): Yes, I get CDR report on the callmanager

Below the chat messages, there is a section for Angela Blackman's response:

Angela Blackman (9 февр. 15:13): CUCM doesn't support TFTP for CDR file exports. You must use FTP or SFTP. You can restart the Cisco CDR Repository Manager or CDR Agent process by going to the Cisco Unified Serviceability window and selecting Tools > Control Center > Network Services if you want.

It's more likely that either the FTP connection is failing to be established in the first place or the FTP PUT command is failing. It's probably easiest to look at the logs of the FTP server to see where this goes wrong.

ZOOM: список экспертиз (оцененных взаимодействий)

Анкеты клиента Экспертизы

Просмотр
Отчет
Другие действия

Просмотр оценок эксперта

Отправить отзыв по экспертизе
Экспорт

<input type="checkbox"/>	Эксперт	Оператор	Оценка	Статус	Последнее изменение
<input type="checkbox"/>	Snow, Ty	Santos, Pablo	Very Good	Заверш...	1 февр. 2017 г., 15:21:22
<input type="checkbox"/>	Snow, Ty	Wilson, Dana	Above Av...	Заверш...	
<input type="checkbox"/>	Snow, Ty	Moran, Mary	Above Av...	Заверш...	
<input type="checkbox"/>	Snow, Ty	Hopkins, Gary	Above Av...	Заверш...	
<input type="checkbox"/>	Snow, Ty	Archer, Ruth	Excellent	Заверш...	
<input type="checkbox"/>	Snow, Ty	McArthur, Morgan	Very Good	Заверш...	
<input type="checkbox"/>	Snow, Ty	Roberts, Gail	Below Av...	Заверш...	
<input type="checkbox"/>	Snow, Ty	Beasley, Beasley	Very Good	Заверш...	
<input type="checkbox"/>	Snow, Ty	Clark, Joanna	Above Av...	Заверш...	
<input type="checkbox"/>	Snow, Ty	Baker, Nick	Very Good	Заверш...	
<input type="checkbox"/>	Adams, Robert	Santos, Pablo	Very Good	Заверш...	
<input type="checkbox"/>	Adams, Robert	Wilson, Dana	Above Av...	Заверш...	1 февр. 2017 г., 15:21:22
<input type="checkbox"/>	Adams, Robert	Moran, Mary	Above Av...	Заверш...	1 февр. 2017 г., 15:21:22
<input type="checkbox"/>	Adams, Robert	Hopkins, Gary	Above Av...	Заверш...	1 февр. 2017 г., 15:21:22
<input type="checkbox"/>	Adams, Robert	Archer, Ruth	Excellent	Заверш...	1 февр. 2017 г., 15:21:22
<input type="checkbox"/>	Adams, Robert	McArthur, Morgan	Very Good	Заверш...	1 февр. 2017 г., 15:21:22

- ID
- Эксперт
- Оператор
- Вопросник
- С
- По
- Оценка
- Статус
- Крайний срок
- Показать
- Последнее изменение
- Первичный ID
- Взаимодействия

- ↑↓ Z А Сортировать по возрастанию
- ↑↓ Z А Сортировать по убыванию
- ☰ Столбцы

Эксперт:

Период:

С:

По:

Последнее изменение:

По:

Группа:

Оператор:

Номер заявки:

Conversation Link:

ID:

- Conversations
- Экспертизы
 - Экспертизы
 - Причины замены
- Вопросники
- Анкеты клиента
- Тренинг
- Речевые метки
- Метки
- Отчеты
- Экспорт данных
 - Графики экспорта
 - Планировщик экспорта
- Администрирование
 - Группы
 - Пользователи
 - Типы взаимодействия
 - Журнал аудита
 - Роли
 - Предпочтения

ZOOM: контроль качества, оценка разговора

Встроенный HTML5-проигрыватель, оперативное проведение экспертизы, анализ статуса взглядом

Анкеты клиента × Экспертизы × Форма экспертизы 18595 × **Форма оценки (18595)** ×

Детали | История отзывов | Экспорт аудио | Сохранить и закрыть | **Закреть**

Вопросник: Average Handling Time (1.0) Оператор: McArthur, Morgan Период: С: 26.04.15 По: 26.04.15
экспертизы:
Входящий: 00:02:17 Клиент: 724562589 Начало: 01.01.16, 8:54
Код отслеживания почты: Conversation Link: **Открыть** Категория:

 00:12 

Вопрос	Ответ	
Opening script, 13,0 % (элементов: 2)		
1. Opening script followed? (30,0 %)	Yes - agent followed script completely.(Excellent)	
2. Own and company's name stated when greeting customer? (70,0 %)	Yes - agent stated both names(Excellent)	
Compliance, 1,0 % (элементов: 1)		

Внутренние примечания ↓ Что необходимо улучшить ↑ Что необходимо сохранить

Общая оценка:

Arial

ZOOM eLearning: управляемое (до)обучение операторов

Questionnaires

+ New Edit Delete Export Import

Search query Search

State	Questionnaire	Type	Version	Scoring System
✓	Average Handling Time	QUALITY	1.0	Percentage
✓	Sales performance improvement	QUALITY	1.0	Percentage
✓	Collections performance improvement	QUALITY	1.0	Percentage
✓	First Call Resolution (Inbound tech support)	QUALITY	1.0	Percentage
✗	Demo MaT	QUALITY	1.0	Percentage
✓	Application usage	QUALITY	1.0	Percentage
✓	Call Quality	QUALITY	1.0	Percentage
✓	Call Handling Methods	TRAINING	1.0	Percentage
✓	Customer Survey	SURVEY	1.0	Points
✓	Lyall's Team	QUALITY	1.0	Grades
✓	Coaching & Performance Management	TRAINING	1.0	Percentage
✓	Sleepys QM	QUALITY	1.0	Percentage
✓	Grades	QUALITY	1.0	Grades
✓	Lyall's Team	QUALITY	2.0	Grades
✓	Average Handling Time	QUALITY	2.3	Percentage
✗	SonexusHealth	QUALITY	1.0	Percentage
✓	National Instruments - Activation	QUALITY	1.0	Percentage
✓	Test	QUALITY	1.0	Percentage

Quality Management

Displaying 1 - 18 of 19

ZOOM: управление и тегирование записи на экране компьютера оператора

Маркировка звонка тегом: список, ввод текста, check-box

The image displays three sequential screenshots of the Cisco Finesse interface, illustrating the process of tagging a call recording. Each screenshot shows the user interface for 'Agent Agent 3002 (3002) - Extension 2019' with a 'Not Ready' status. The interface includes a 'ZOOM Recording INACTIVE' section with various control buttons.

Top Screenshot: The 'ZOOM Recording INACTIVE' section features a 'Select Tag' dropdown menu. The dropdown is open, showing options: 'Sales Call', 'Support Call', and 'Info Request'. The 'Save' button is highlighted in yellow.

Middle Screenshot: The 'ZOOM Recording INACTIVE' section shows a text input field containing 'my call comment'. The 'Save' button remains highlighted in yellow.

Bottom Screenshot: The 'ZOOM Recording INACTIVE' section shows a checkbox labeled 'Sales opportunity' next to the 'Save' button, which is still highlighted in yellow.

© 2010-2013 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. [Send Error Report ?](#)

ZOOM: управление и тегирование записи на экране телефона

Запись по требованию с поддержкой функций Prerecording

Использование сервиса XML-приложений CUCM

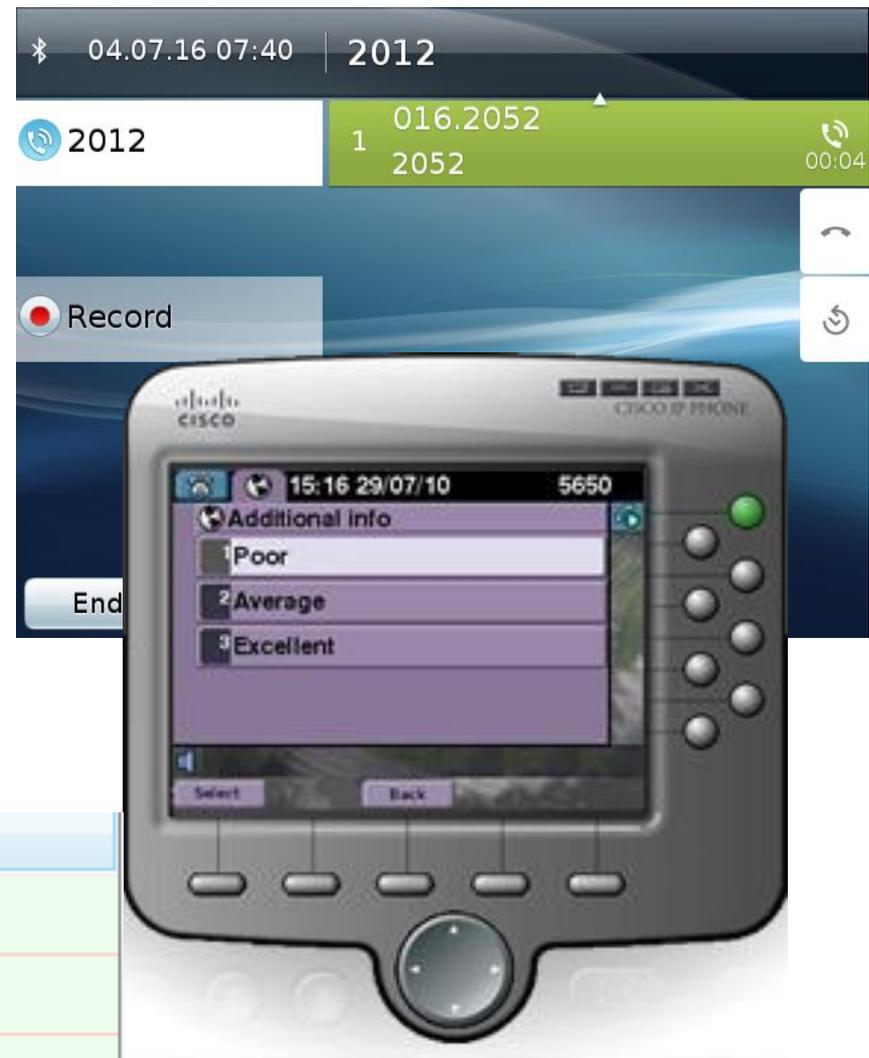
Работает на старых и новых моделях IP-телефонов Cisco

Работает в сетях с NAT

Мониторинг телефонных разговоров и экранов

Контроль с учетом прав доступа

Record status		



ZOOM: Соответствие требованиям



Ручная и автоматическая постановка на Паузу и Возобновление записи

Запись зашифрованных звонков,
интегрированное с менеджером
управления ключами

Использование индустриальных
алгоритмов шифрования (AES, DES,
Blowfish)

Расширенное управление доступом
к записям

Поддержка само-подписанных и
коммерческих ключей

Расширенное протоколирование
действий пользователей системы в
журнале

Шифрование как записей звонков,
так и экранов



Речевая аналитика

The Art and Science
of the Contact Center™



ZOOM: речевая аналитика



Речевая аналитика позволяет автоматически «прослушивать» 100% файлов записи

Каждый файл записи индексируются по фонемам, из коробки поддерживаются Русский, English (другие языки по запросу)

Мгновенный поиск ключевых слов по всей базе записей так как все записи уже проиндексированы

Система функционирует в полностью автоматическом режиме, не требуется администрирования словарей и других настроек

ZOOM: речевая аналитика

The screenshot displays the Zoom speech analytics interface. On the left is a navigation menu with the following items: Conversations, Экспертизы, Вопросники, Анкеты клиента, Тренинг, Речевые метки, Метки, Отчеты, Экспорт данных, Администрирование, Performance Analytics, О продукте, Профиль пользователя, and Выйти. The main content area has a top navigation bar with tabs for 'Речевые метки' and 'Затягивание разговора'. Below this are buttons for '+ Новый' and 'Редактировать', and a 'Сохранить' button. A search bar contains the text 'Затягивание разговора'. Below the search bar is a table with columns 'Enabled', 'Phrase', and 'Отображение для:'. The table lists three items: 'мне нужно уточнить', 'минуточку', and 'оставайтеьсь на линии'. Two callouts point to the table: one to the 'Phrase' column with the text 'Название группы речевых меток' and another to the 'Phrase' 'оставайтеьсь на линии' with the text 'Фраза для поиска'.

Речевые метки × Затягивание разговора ×

+ Новый Редактировать Сохранить

Enabled Phrase Отображение для: Все группы

Enabled	Phrase	Отображение для:
<input type="checkbox"/>	мне нужно уточнить	
<input type="checkbox"/>	минуточку	
<input type="checkbox"/>	оставайтеьсь на линии	

Название группы речевых меток

Фраза для поиска

ZOOM: речевая аналитика

Подсказки вкл. CcManager, CcManager (ccmanager) Выйти Сообщения

Взаимодействия

Провести экспертизу Информация Экспорт аудио Повторное сканирование Сохранить как шаблон Шаблоны Загрузить шаблон Обновить результаты поиска

Информационная панель
Экспертизы
Взаимодействия с клиентами
Вопросники
Анкеты клиента
Тренинг
Речевые метки
Метки взаимодействия
Отчеты
Экспорт данных
Администрирование
О продукте

Начальная дата: 01.04.2014
Конечная дата: 01.02.2016
Речевые метки: Customer Churn

Дата и время
Участники
Метки взаимодействия
Речевые метки

Наверняка
+ добавить метку
Не содержит речевую метку
+ добавить метку

00:24

Маркирование цветом речи абонента и оператора

Увеличенная область экрана

Воспроизведение разговора и записи экрана

Автоматические метки, местоположения искомых групп речевых фраз

Автоматические метки, наличие искомых групп речевых фраз в разговоре

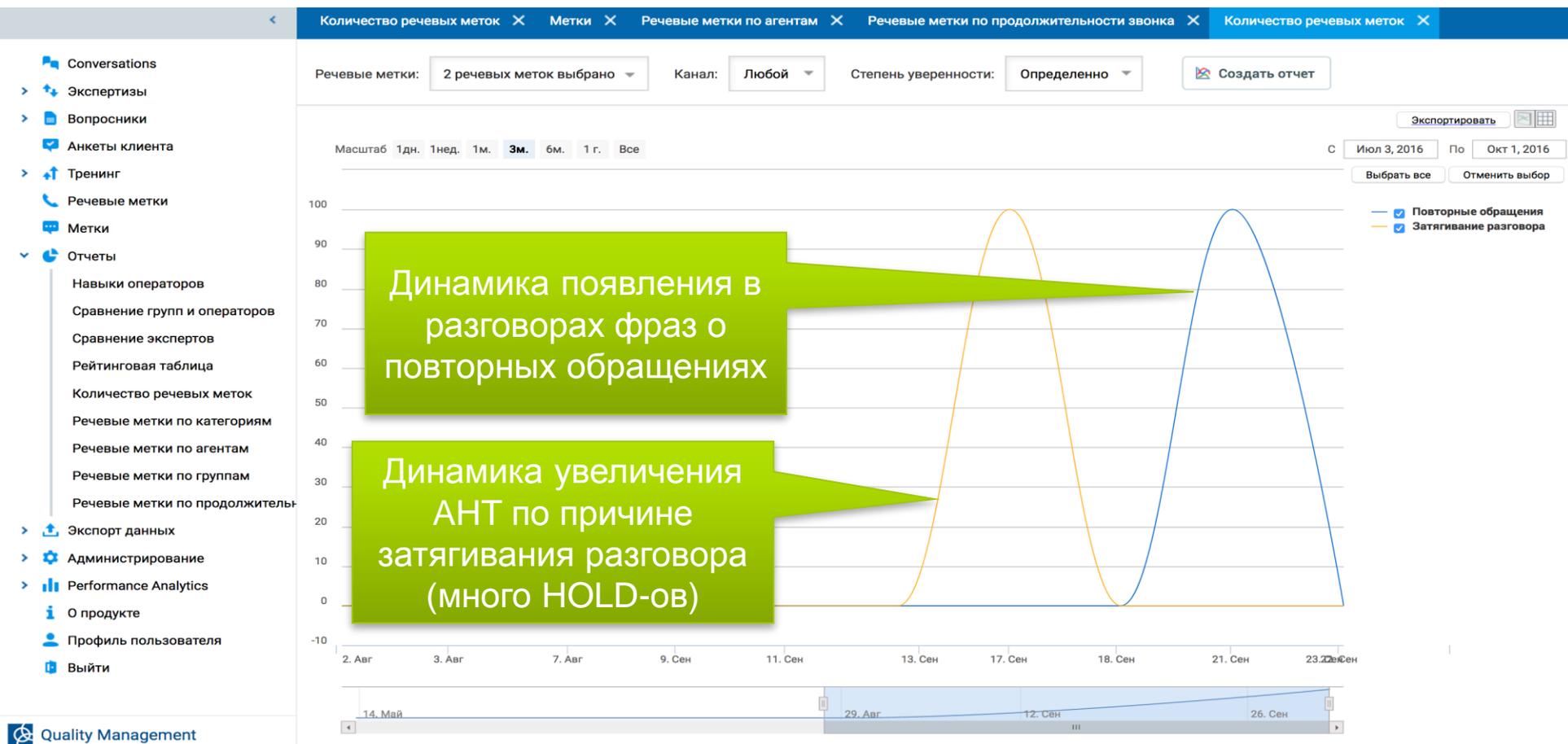
Фильтры поиска, сложные критерии

Дата	Время	Дл	Тип	Оператор	Клиент	Оценка...	Отзыв	Метки
11.04.2014	20:54	00:17	☎	John Smith	724562589	-	Баллов: 8	👍👍👍👍👍👍👍👍
14	18:48	00:32	📞	John Smith	604224841	-	-	👍👍👍👍👍👍👍👍
14	18:40	02:12	📞	John Smith	608478452	75,0 %...	-	👍👍👍👍👍👍👍👍
14	18:40	02:48	📞	John Smith	774845841	50,0 %...	-	👍👍👍👍👍👍👍👍
14	18:40	02:12	📞	John Smith	724568987	-	-	👍👍👍👍👍👍👍👍
14	18:40	02:22	📞	John Smith	724568987	-	Баллов: 0	👍👍👍👍👍👍👍👍

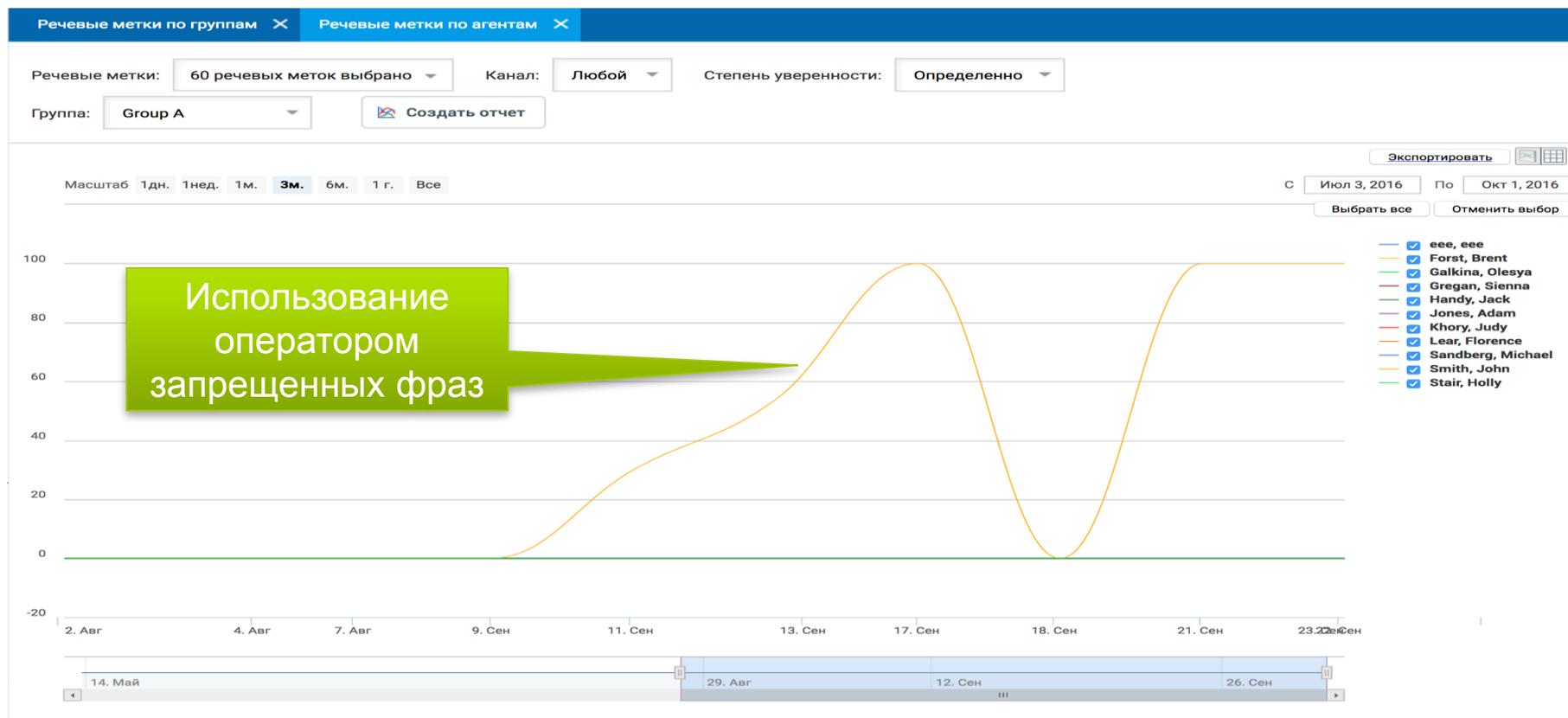
CTRL+щелчок для выбора нескольких взаимодействий, SHIFT+щелчок для выбора подряд

Внешние данные

ZOOM: речевая аналитика, анализ данных



ZOOM: речевая аналитика, анализ данных, сравнение операторов, групп



ZOOM: речевая аналитика, примеры быстрого эффекта

Быстрое достижение снижения среднего времени разговора (АНТ), уменьшение нарушений стандартов телефонного обслуживания за счет автоматического («неминуемое наказание») нахождение записей, где:

- оператор необоснованно долго молчит
- оператор часто использует фразы, сигнализирующих об увеличении времени разговора («...оставайтесь, пожалуйста, на линии...»)
- оператор использует не разрешенные фразы («...вы должны...вы обязаны»)
- оператор не использует рекомендованные фразы («...я могу предложить вам...»)
- в разговоре присутствуют фразы, указывающие на повторность обращения («...я уже звонил ...»)

Голос клиента (Voice of the
Customer)

*Оценка удовлетворенности
клиента обслуживанием в
контакт-центре*

**The Art and Science
of the Contact Center™**



ZOOM: голос клиента

- IVR-анкетирование клиента после завершения звонка
- Анкеты создаются супервизорами (менеджерами контакт-центра), не требуется изменение IVR, не требует вовлечение IT-служб
- Автоматическое «прикрепление» анкеты к файлу записи и к экспертизе оценки качества
- Отчет по результатам анкетирования клиентов



ZOOM: создание анкеты для оценки удовлетворенности

Questionnaires × Customer Survey ×

+ New Section Manage Sections Properties Save a Copy Save

Name Customer Survey Version 1.0 Questionnaire ID: 11 ? Status: This questionnaire is used for reviews already. Save a copy to make changes

Section Name	Description	Voice-Over	Type
Agent Experience, (6 items) - Agent rating			
Did the agent solve your issue?		<input type="checkbox"/>	Regular question
Have you contacted us about this issue before?		<input type="checkbox"/>	Regular question
Please provide us your feedback to help improve...		<input type="checkbox"/>	Customer feedba...
Thank you for the time you have taken to answer...		<input type="checkbox"/>	Prompt Only
Was the agent polite in handling your requiremen...		<input type="checkbox"/>	Regular question
Your feedback is valuable to us please use the to...		<input type="checkbox"/>	Customer feedba...

New Question Duplicate Question Delete Question

Questionnaire	Answer Description	Compliance	Digit	Points
Yes		None	1	5 pts
Partially		None	2	3 pts
No		None	3	0 pts
N/A		n/a	None	

Add Answer Delete Answer

Quality Management

ZOOM: результаты анкеты

Анкеты клиента × Форма экспертизы 20167 ×

Детали Экспорт аудио Сохранить и закрыть Закрыть

Вопросник: Customer Survey 1.0 Оператор: Smith John Дата: 10.04.14, 9:54

00:12

Вопрос	Ответ
Agent Experience, (элементов: 6) - Agent rating	
Did the agent solve your issue? (Баллов: 0)	No (Баллов: 0)
Have you contacted us about this issue before? (Баллов: 0)	No (Баллов: 5)
Please provide us your feedback to help improve our service to our customers	Press 1 to leave your valuable feedback (Неприменимо)
Thank you for the time you have taken to answer our Survey	- Не отвечено -
Was the agent polite in handling your requirements? (Баллов: 0)	Ok (Баллов: 3)
Your feedback is valuable to us please use the touch pad on your phone to provide answers	N/A (Неприменимо)

Общая оценка: Баллов:



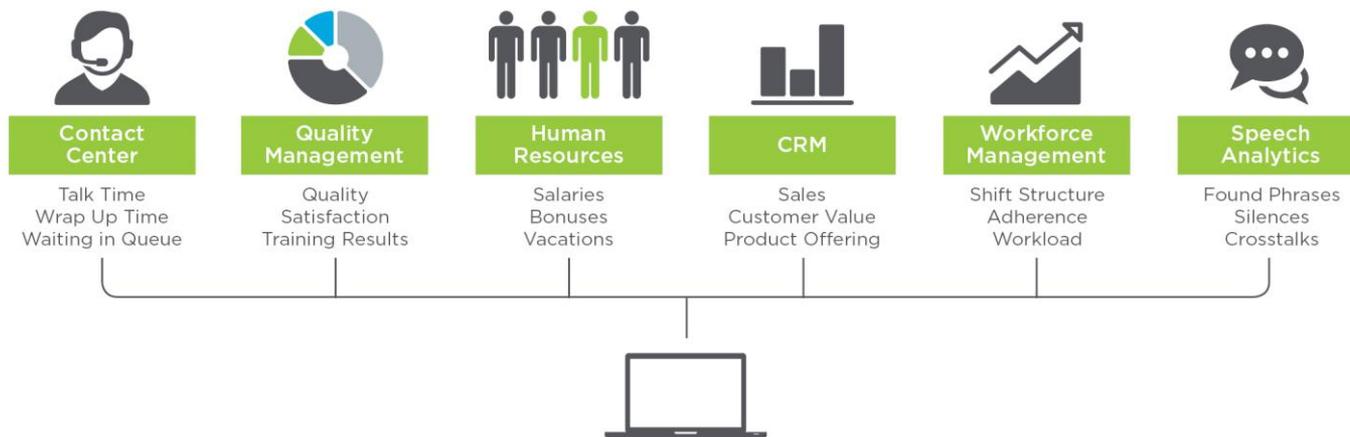
Performance Analytics
*Анализ данных о
качестве и статистики
работы контакт-
центра*

**The Art and Science
of the Contact Center™**



ZOOM: Performance Analytics

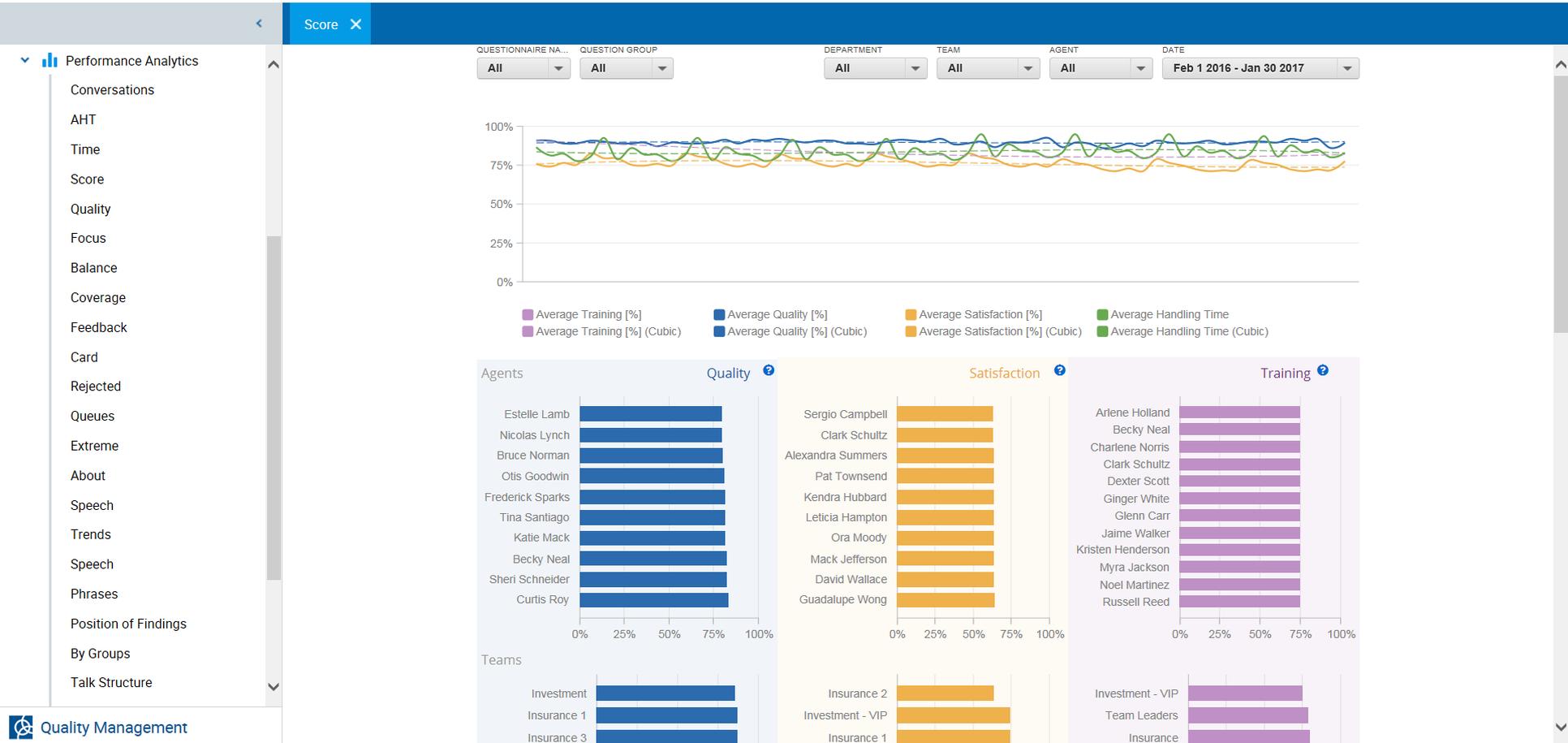
- Инструмент для супервизоров и менеджеров контакт-центра
- Позволяет быстро, удобно и без привлечения IT-специалистов получить отчет по комплексным данным из нескольких источников
- Готовые шаблоны отчетов и коннекторы данных и возможность добавлять свои источники данных



ZOOM: пример отчета Performance Analytics



ZOOM: пример отчета Performance Analytics



ZOOM: редактор нового аналитического отчета, Performance Analytics

The screenshot shows the ZOOM Performance Analytics editor interface. On the left is a list of data fields under 'PROJECT DATA'. The main area contains a visualization canvas with a bar chart showing 'Sum of Cost' by 'Mktg Channel'. The chart data is as follows:

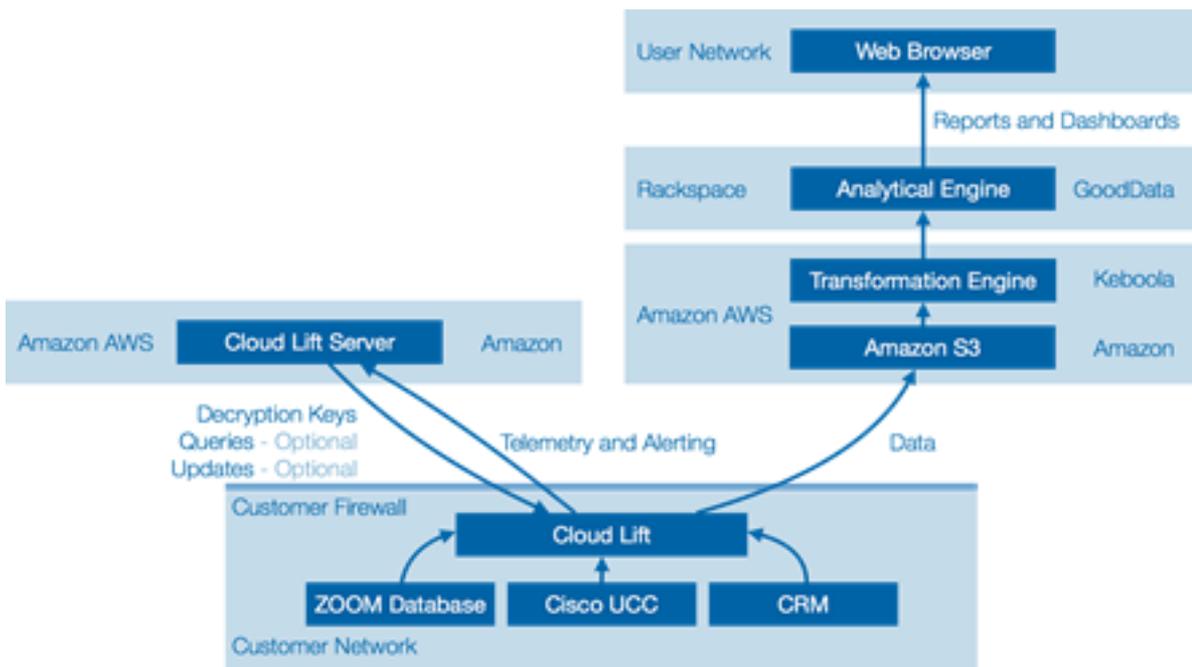
Mktg Channel	Sum of Cost
Facebook	14,400.00
Instagram	5,400.00
Pinterest	4,680.00
Twitter	3,600.00
Youtube	10,800.00

Callouts and annotations include:

- Attributes represent qualitative data (categories).** (Points to 'ABC' icon)
- Measures represent quantitative data (measures).** (Points to '123' icon)
- Drag the Date or any attribute here to filter your data.** (Points to the 'Date: This year' filter)
- Choose how to visualize your data.** (Points to the visualization type icons)
- Drag data from these zones back to the list to remove them from your visualization.** (Points to the 'View by' and 'Stack by' zones)
- Drag data from this list to any active drop zone the canvas to start creating your visualization.** (Points to the 'PROJECT DATA' list)
- Open as Report** (Button in the top right)
- Open your visualization in the Report Editor to save it. You can then add the saved report to dashboards.** (Callout pointing to the 'Open as Report' button)
- RECOMMENDED NEXT STEPS** (Section on the right with 'See percents' and 'Compare' options)

ZOOM CloudLift: загрузка данных в Performance Analytics

- Performance Analytics – это облачный сервис, предоставляемый ZOOM для своих клиентов
- CloudLift позволяет заказчикам самостоятельно управлять тем какие данные передаются из сети в облако ZOOM.
- Перед отправкой данных в облако заказчик анонимизирует данные
- Заказчик в любой момент может проверить то, какие данные были переданы в облако ZOOM и удалить их.





Контакты

+7 495 967 9079

www.zoomint.ru

twitter @zoomint

Linkedin ZOOM International

Facebook.com/zoomint

The Art and Science of the Contact Center

ZOOM - THE HIGHEST CUSTOMER SATISFACTION
RANKINGS IN THE WFO INDUSTRY

