

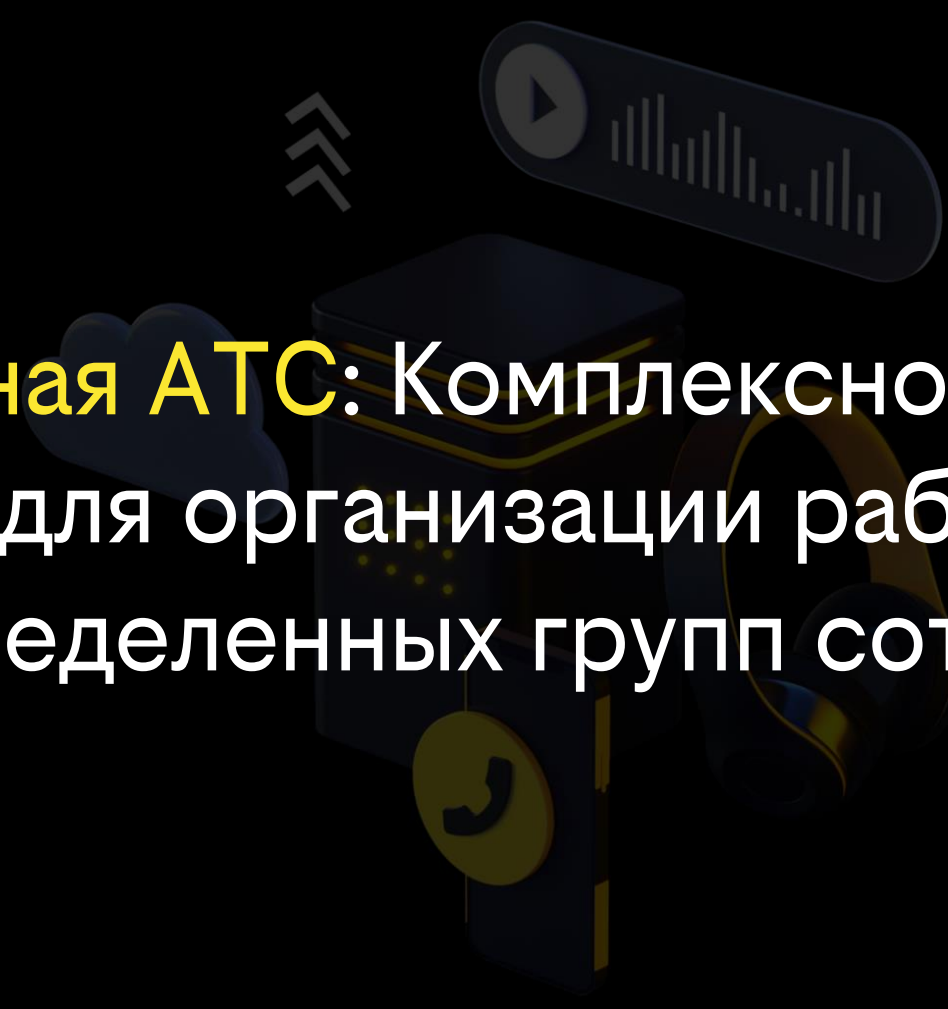
Елена Чалых

Руководитель направления развития
голосовых сервисов

EChalykh@orl.beeline.ru

8 800 700 06 28





Облачная АТС: Комплексное решение для организации работы распределенных групп сотрудников

Елена Чалых

Руководитель направления развития
голосовых сервисов

Контактный центр



Результаты исследования КЦ, Contact Center Benchmark, 2022



Проблемы распределённого КЦ

Как организовать рабочее место оператора вне офисного пространства

Какое приложение и оборудование использовать

Сотрудники не выполняют KPI, решают личные дела во время работы

Большие объёмы идентичных уведомлений клиентов/опросы NPS

Каким способом контролировать работу операторов КЦ

До клиента всё сложнее дозвониться, вызовы сбрасывают

Равномерное распределение нагрузки



К чему приводят эти проблемы

Компания теряет клиентов и деньги

Бизнес не развивается

Сложно масштабироваться



Бизнесы разные – вопрос один:
что делать?

Виртуальная АТС

мощный инструмент для построения работы
операторов распределённого КЦ

Какое **решение** предлагает ОАТС

Маршрутизация звонков

Интеграция по API

Этикетка

Статистика и журнал звонков

Запись и хранение разговоров



B2B Голосовые кампании

Ротация DEF-номеров

Речевая аналитика

Колтрекинг

Софтфон

Распределение входящих вызовов



Call-центр

Помещение вызовов в очередь

Информирование о позиции в очереди

Размещение информации в период ожидания

Различные сценарии распределения вызовов

Статус нахождения на линии

Статистика по операторам и call-центру

Круглосуточно
По расписанию

Рабочее время
Не рабочее время

Новое расписание-2...
Создать новое

Приветствие
Мелодия
Очередь

☒ Сообщать
Время ожида...
каждые 30 секунд

☒ Проигрывать информационное сообщение во время ожидания в очереди каждые 60 секунд

Выбрать
☒ Проиграть
Используется стандартное сообщение

Способ распределения звонков
Последовательно
По кругу
Одновременно всем
Равномерно

Входящие вызовы распределяются на агентов в порядке их появления в списке, начиная с верха списка каждый раз

Если сотрудник не отвечает, перейти к следующему через 3 гудков

Список сотрудников

↑ ↓	208	Иванов Иван	Перерыв	Статистика	🗑
↑ ↓	225	Алешин Алексей	На линии	Статистика	🗑
↑ ↓	232	Петров Михаил	На линии	Статистика	🗑

Добавить
или
Выбрать из АТС

Короткий номер или имя абонента АТС

☒ Разрешить ожидание вызова при приеме звонков в Call-центре

Рабочее место оператора

Быстрое создание пользователя с привязкой к мобильному/ABC номеру и без

Собственное приложение для комфортного совершения и приёма вызовов

Объединение всех сотрудников, в том числе удалённых, в единое информационное пространство.

Готовые интеграции для популярных CRM систем и открытый API для всех остальных потребностей

 **Софтфон**

Осталось только скачать и установить приложение.
[Посмотреть инструкцию, как пользоваться софтфоном](#)

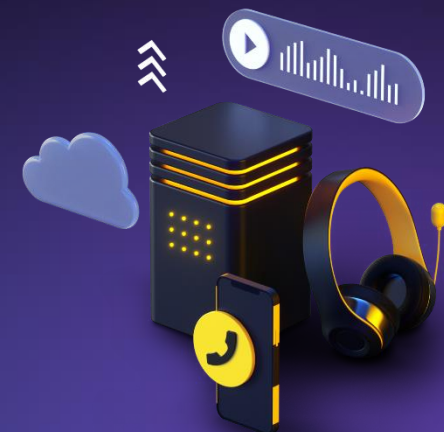
100 ₽
оплата в месяц

↓ Скачать софтфон

Логин (SIP User ID)
SIP00034A000C6

Пароль
Как в личном кабинете АТС

Управлять



Автоматизированный обзвон

Потенциальные задачи

Информирование клиентской базы
об изменениях/акциях

Проведение опросов
NPS

Подтверждение записи/заказа

Преимущества использования

Сокращение расходов

Лояльность и своевременное
информирование

Не требует расходов на
инфраструктуру

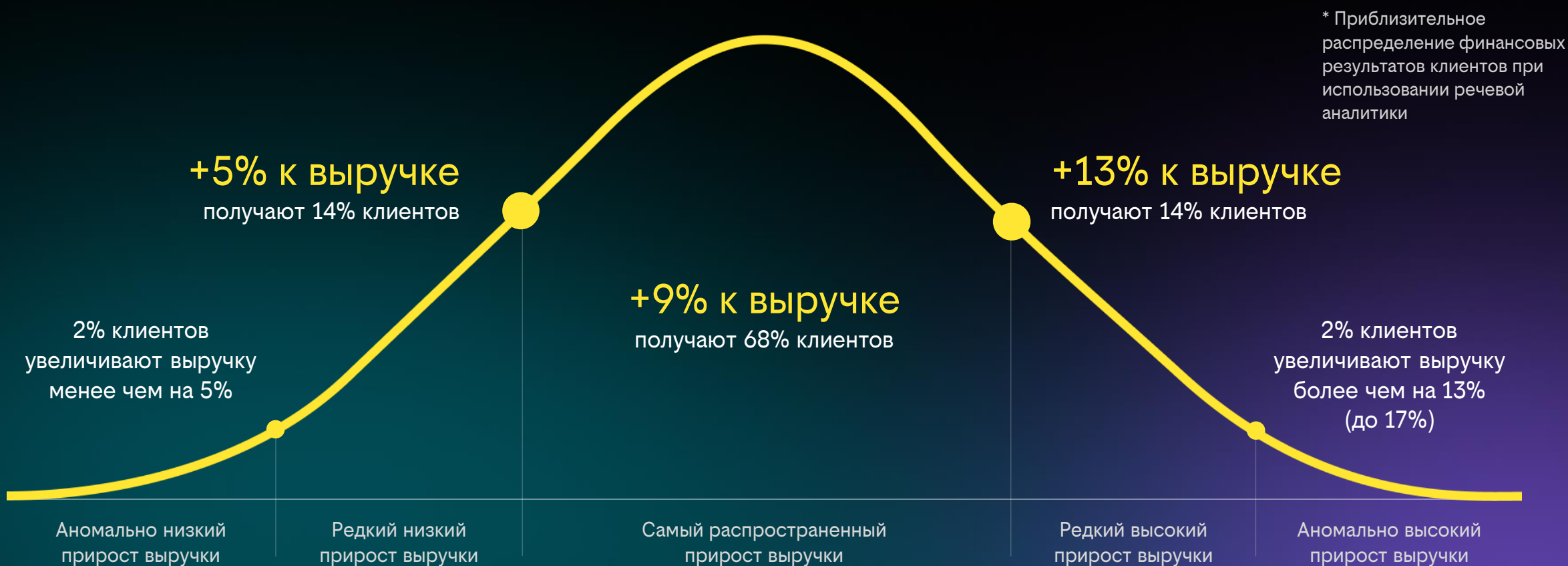


Речевая аналитика

Обработка 100%
диалогов с клиентами

Повышение эффективности и качества
работы операторов продаж

Экономия затрат на услуги операторов
и анализ разговоров



Какие **результаты** получают клиенты

Транспортная компания

На 21% увеличилось
кол-во товара,
доставленного в срок
благодаря контролю
сотрудников

Колл-центр

Увеличили лояльность
клиентов на 12%

Фарм компания

Ввели гибридный график
работы в КЦ и отправили
40% сотрудников на
удаленку благодаря
софтфону

Кейс #1 Транспортная компания

13/18

Для кого:

- Логистические компании
- Имеют корпоративный контакт центр
- Ведущие гибридный формат работы операторов
- Разветвленная сеть офисов

Задачи Клиента:

- Внедрить гибридный формат работы операторов
- Разработать схему распределения нагрузки при децентрализации
- Организовать рабочее место распределённых сотрудников
- Разработать систему контроля за операторами КЦ
- Повысить качество диалогов с клиентами

Решение:

- Развернули Облачную АТС для построение распределённого КЦ
- Предоставили входящие номера лояльности
- Настроили распределение нагрузки на операторов через ГМ и функционал Call-центр
- Разработан процесс контроля качества диалогов с клиентами посредством статистики ОАТС и внедрения Речевой аналитики
- Организованы рабочие места распределённых операторов с установкой softphones и необходимыми интеграциями через открытый API

Преимущество решения:

- Надежное решение на ресурсах одного оператора
- Простая и быстрая организация гибридного КЦ
- Легкое масштабирование по потребности

Кейс #2 Контактный центр

Для кого:

- Аутсорсинговый контакт центр
- Гибридный формат работы операторов
- Ограниченность текущих ресурсов
- Региональные операторы в распределённом КЦ

Задачи Клиента:

- Внедрить гибридный формат работы с минимальными затратами
- Построение распределённого КЦ на альтернативном техническом решении
- Организовать рабочее место распределённых сотрудников
- Проработать распределение нагрузки между централизованным и распределённым КЦ
- Повысить качество диалогов с клиентами

Решение:

- В качестве альтернативного решения для распределённого КЦ была выбрана Облачная АТС
- Для отдельных проектов выделен номер 8804 с распределением входящих вызовов по гео- признаку
- Посредством softphone и необходимых интеграций по API организованы рабочие места операторов в распределённом КЦ
- Типовые обзвоны/опросы настроены и запущены в рамках ГК
- Внедрена Речевая аналитика как средство автоматизации контроля за диалогами с клиентами

Преимущество решения:

- Надежное решение на ресурсах одного оператора
- Простая и быстрая организация гибридного КЦ
- Автоматизация части задач КЦ

Облачная АТС

Синергия с продуктами билайн бизнес

- Речевая аналитика
- Номера лояльности: 8-804/800
- *номер, короткий номер
- Голосовые кампании
- Платформа Business-to-Services
- Этикетка **NEW**

Операторские инновации - Этикетка



Trusted-коммуникации



Контроль и верификация инициатора звонков с Этикеткой – исключает риски различного неправомерного использования имени.

Контактность



Увеличение контактности и конверсии при звонках — абонент знает, кто ему звонит и осознанней отвечает на звонок.

Лояльность



Абоненты перестают воспринимать звонки с неизвестных номеров с настороженностью и более лояльны к диалогу с вашим сотрудником.

< Недавние



 **Благодарим за внимание!** 

+7 (963) 974-33-88

Россия



написать



вызов



видео



почта

До конца сентября **скидка 20%**
на функционал Облачной АТС
на 6 месяцев по кодовому слову:

билайнКЦ

Назовите его при общении с сотрудником
билайн бизнес

