



від АТС до Контакт Центру



Віталій КОВАЛИШИН
“АйТі-СФЕРА”

*Всеукраїнська конференція
системних адміністраторів 2010
“Сталевий Бубен”
Львів, 27 листопада 2010 р.*



Компанія “АйТі-СФЕРА”

- ✓ Впровадження CRM-систем та Контакт Центрів
- ✓ Terrasoft Solution Partner
- ✓ Центр компетенції з реалізації комплексних CRM-проектів у видавничому та дистрибуторському бізнесі
- ✓ Розробник CRM-рішення для видавничих домів Terrasoft Press
- ✓ Офіційний дистрибутор IP-обладнання IP.Matika та Yealink

Terrasoft
Solution Partner





Наші клієнти



Україна



Росія



Росія



Казахстан



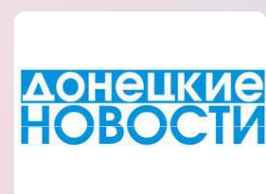
Росія



Україна



Україна



Україна



Україна



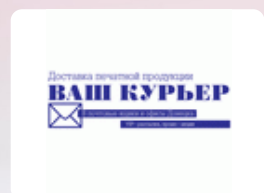
Україна



Росія



Росія



Україна



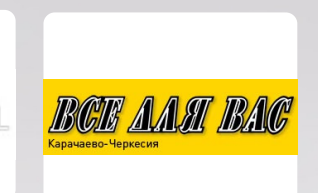
Росія



Росія



Україна



Росія



Україна



Росія



Україна



Україна



Росія



Україна



Україна



РИНОК Контакт Центрів

Чому Контакт центр?



Call Centre



Contact Centre



Call
Centre



Комунікації по
додатковим
каналам

Contact Centre – структура, яка по певному набору правил, ефективно взаємодіє з клієнтами компанії з використанням різних засобів комунікації.

Використання КЦ



Кількість діючих КЦ



Росія

≈ 3 000



США

≈ 60 000

Кількість людей, що працюють у Контакт центрах

≈ 100 тис. (≈
0,1% працездатного
населення)

≈ 4,5 млн.
(≈ 3% працездатного
населення)

Кількість чоловік (населення) на одного оператора

1420

67

Середня кількість операторів у Контакт центрі

33 операторів

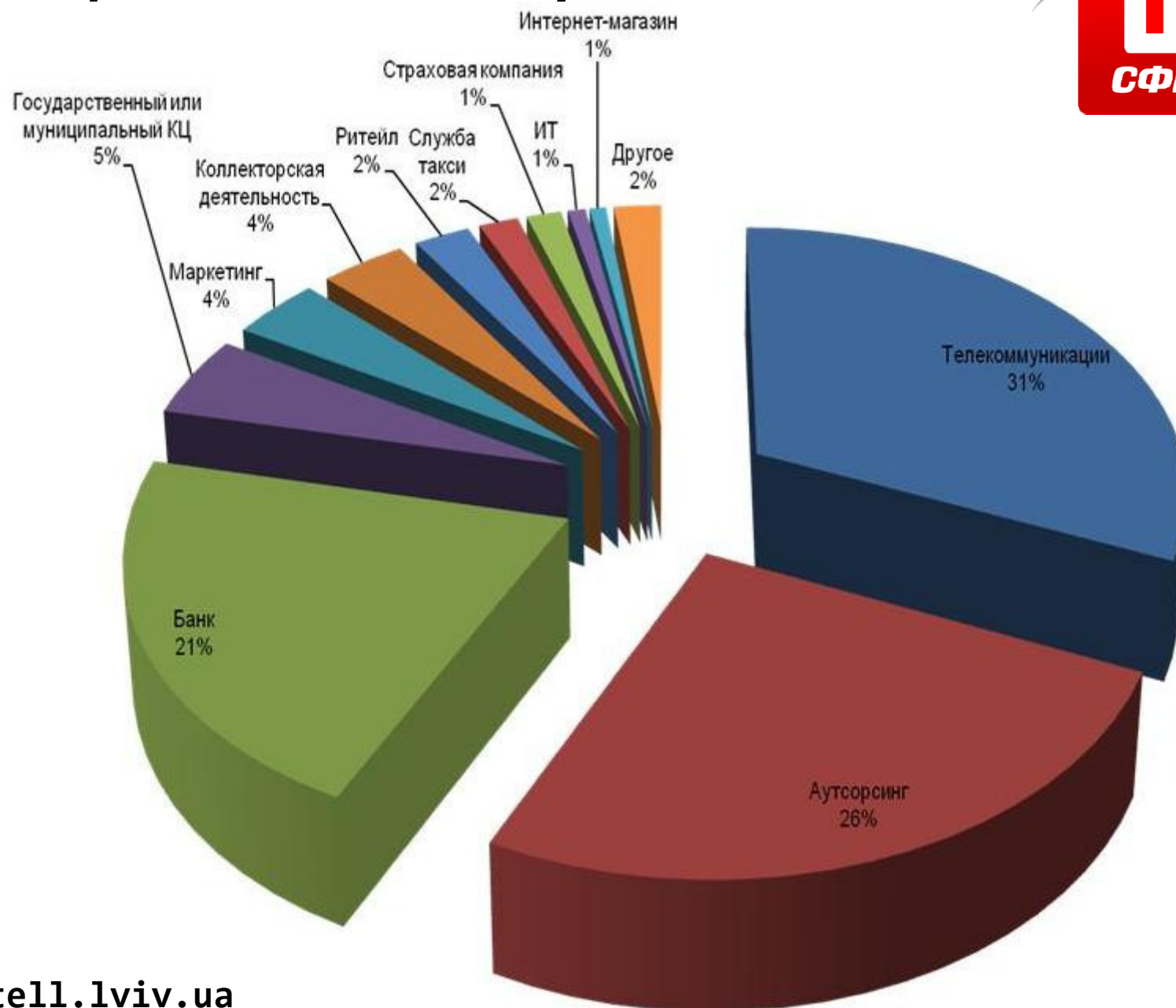
75 операторів

Компанії, що використовують Контакт центр для обслуговування клієнтів

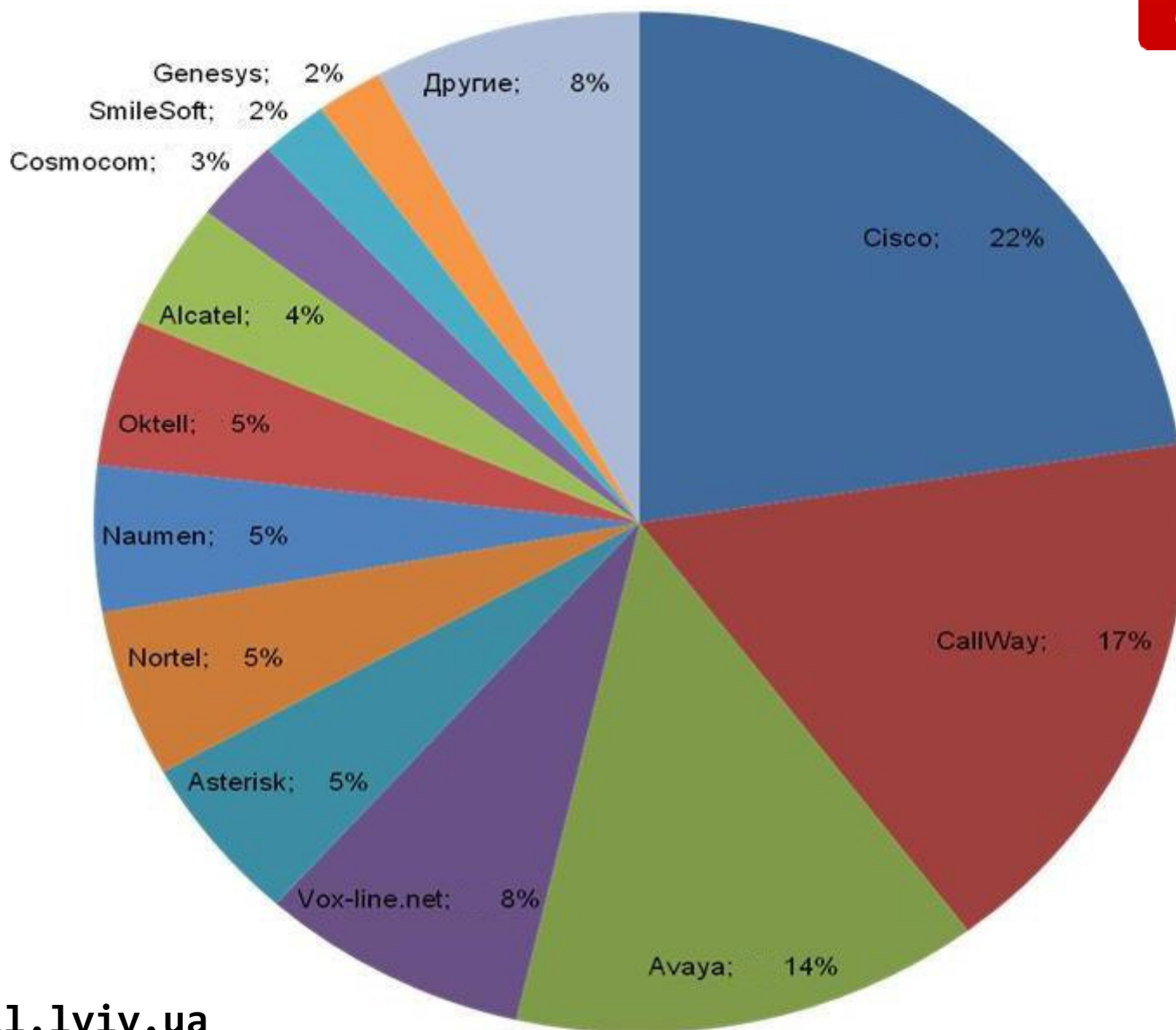
? %

80%

КЦ України за галузями



КЦ України за вендорами



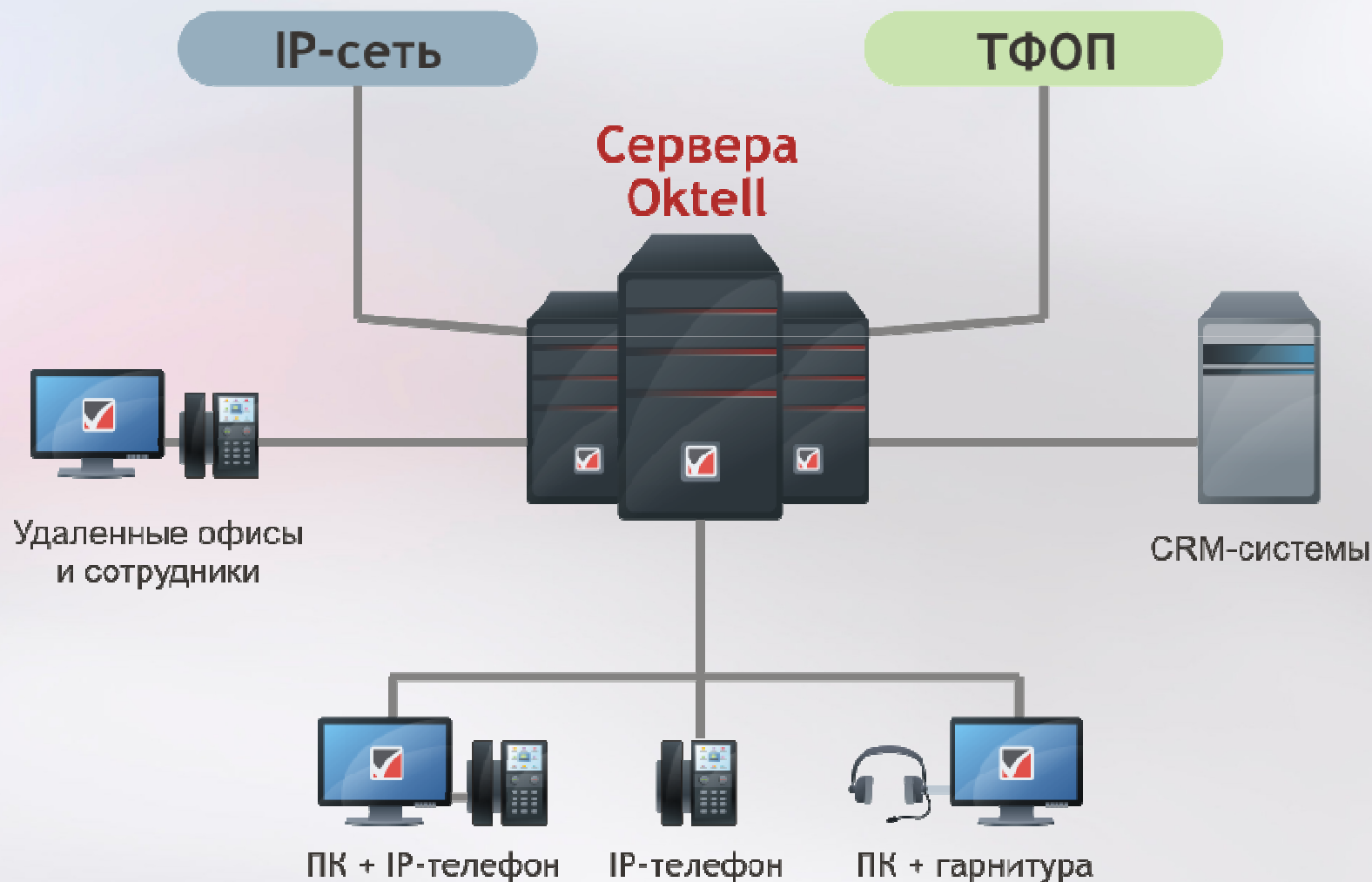


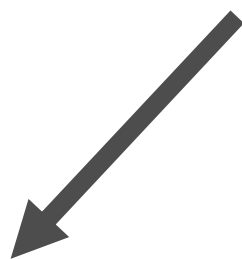
VoIP

IP АТС – це програма

1. Інтеграція
2. Масштабованість
3. Уніфікація
4. Актуальність
5. Обслуговування

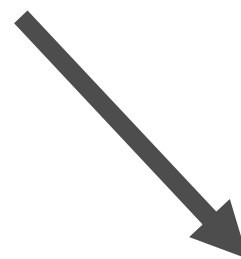
Структура





IP ATC

Офис	?	▲
Сотрудники	?	
Мои контакты	?	
Мои звонки	?	
Переадресация	?	
Кабинет	?	
Статистика АТС	?	
Планировщик	?	



Контакт Центр

Call-центр	?	▲
Выйти из call-центра	?	
Мое рабочее место	?	
Операторы	?	
Проекты	?	
Таблицы абонентов	?	
Сценарии	?	
Задачи	?	
Ресурсы	?	
Индикаторы	?	
Статистика	?	
Контрольные события	?	
Отчеты сценариев	?	



Базові функції IP АТС

Єдиний номерний план

Довідник абонентів

Конференцзв'язок

Маршрутизація

Голосові меню (IVR)

Запис розмов

Черга дзвінків

Голосова пошта

Индикація дзвінка

Статистика та звітність

Интерфейс



The screenshot displays the 'oktell' software interface, titled 'Мои звонки' (My Calls). The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation links for 'Офис' (Office), 'Мои контакты' (My contacts), 'Мои звонки' (My calls), 'Переадресация' (Forwarding), 'Кабинет' (Cabinet), 'Статистика АТС' (Switchboard statistics), 'Планировщик' (Scheduler), 'Мои разделы' (My sections), 'Call-центр' (Call center), 'Администрирование' (Administration), and 'Телефон' (Phone). Below these links is a video feed of a user wearing a headset.
- Top Bar:** Features the 'oktell' logo and the title 'Мои звонки'.
- Filter Section:** Includes dropdown menus for 'Среда' (Day of the week) set to 'Любая' (Any), 'Дата' (Date) set to '23.03.2010 - 08.04.2010', and 'Тип звонка' (Call type) set to 'Любой' (Any). A 'Показать' (Show) button is also present.
- Call Log Table:** A table with columns: 'Среда' (Day), 'Дата\Время' (Date\Time), 'Тип' (Type), 'Номер' (Number), 'Абонент' (Subscriber), and 'В разговоре' (In conversation). The table lists various calls, including outgoing ('Исходящий') and incoming ('Входящий') calls, with their respective numbers and durations.
- Bottom Panel:** Includes a status bar with 'На месте' (On site) and a user name '[Никитин Виктор Серге...]', a copyright notice '© Телефонные системы 2004 - 2010', and a link 'Показать очередь ожидания' (Show waiting queue). There are also buttons for 'Прослушать' (Listen) and 'Позвонить' (Call), along with a progress bar and a 'F3' key indicator.

Розробка інтерфейсу



Обычный режим

ТЕЛЕФОН 

Номер:

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#

Факс 

Позвонить

Список конференций:

 Создания	 создать
 Беседа	 войти
 Переговоры с клиентом	 войти
 Создание программистов	 закрыта
	 войти

Виды конференций

открытые
закрытые, с правом подачи заявки на вход
закрытые (только по приглашениям)

В конференции

ТЕЛЕФОН 

Номер:

На линии Конференция «Создания» 22:47

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#

Факс 

Позвонить

Конференция «Создания»:

 Клиническая Анастасия	
 Солодов Андрей	
 Бухгалтерия	
 Вахтерша зима	
 О-дег программистов	
 Бухгалтерия	
 Любимый директор	
 Бочкарев Евгений	

Настройка  Хочу сказать 

Хочу сказать 

Легенда

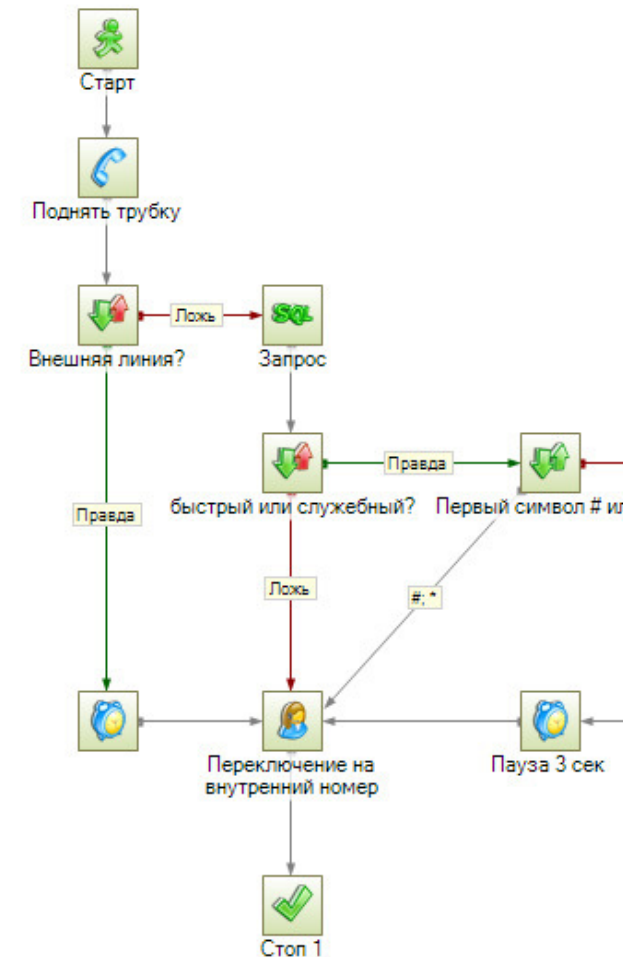
-  селекторное совещание
-  конференция без модератора
-  создать новую конференцию
-  подать заявку на вход в конференцию
-  войти в открытую конференцию
-  закрыть конференцию, войти нельзя
-  в конференции
-  пока не вошел в конференцию или отказался
-  не слушает конференцию (флеш, ожидание)
-  подал заявку на вход в конференцию
-  слушает, но не может говорить
-  может говорить
-  хочет что-то сказать (тянет руки)
-  разрешить войти в конференцию
-  отклонить заявку на вход в конференцию

Мелочи

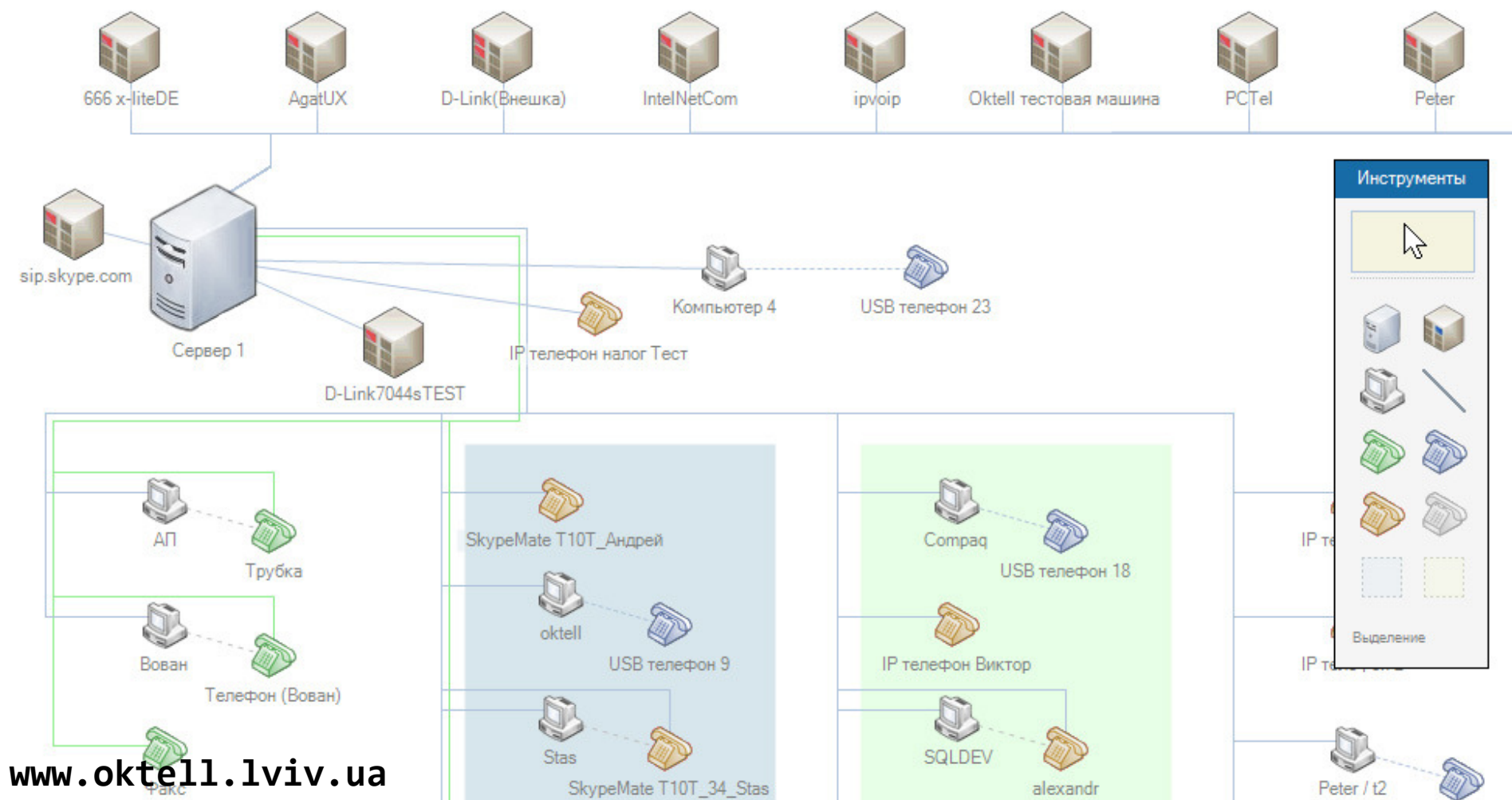
жирным выделен модератор селектора
серым, те кто не слышит конференцию
«красным», те кто хочет войти в неё
кнопка «Хочу сказать» имеет 2 положения
иконка руки («хочу сказать»); в таблице чередуются
тождая, модератору идет загорел на завершение селектора
то правому клику на участнике появляется доп. меню
в нем можно передать права или исключить

Тонке налаштування алгоритмів роботи сценаріїв

- Маршрутизація викликів
- Набір номеру
- Черга очікування
- Опрацювання даних дзвінка
- Опрацювання web-запитів
- Вибір абонента в call-центрі
- Вибір оператора в call-центрі

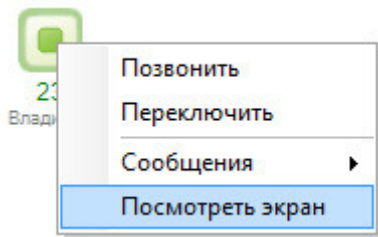
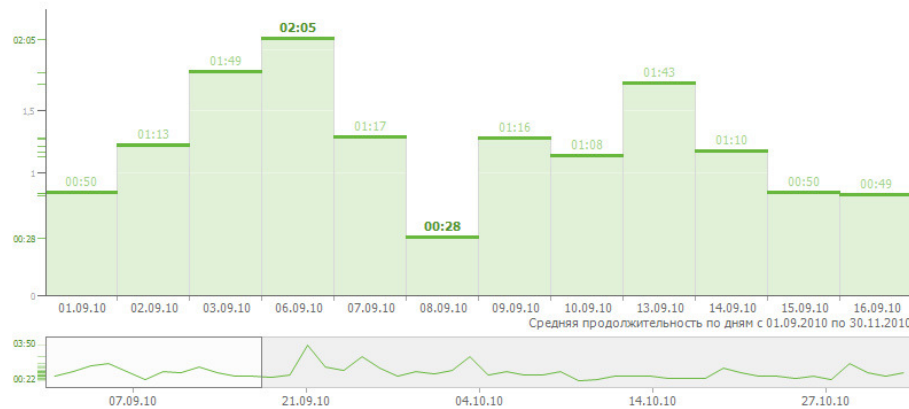


Візуальне налаштування



Контроль та управління

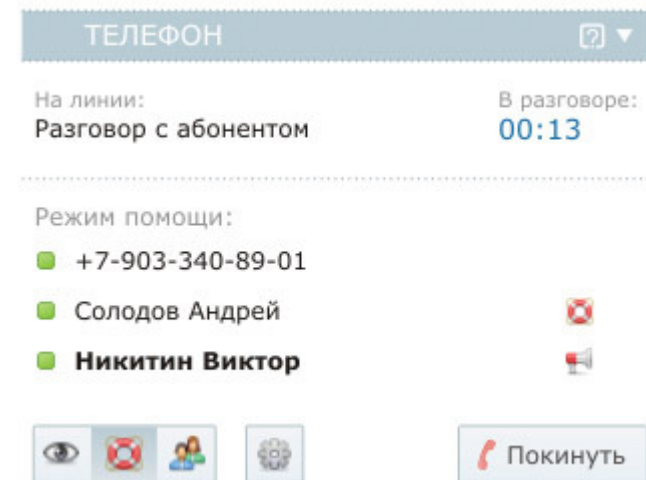
Конфігурація статистика



Перегляд екрану



Підслуховування та режим допомоги під час розмови



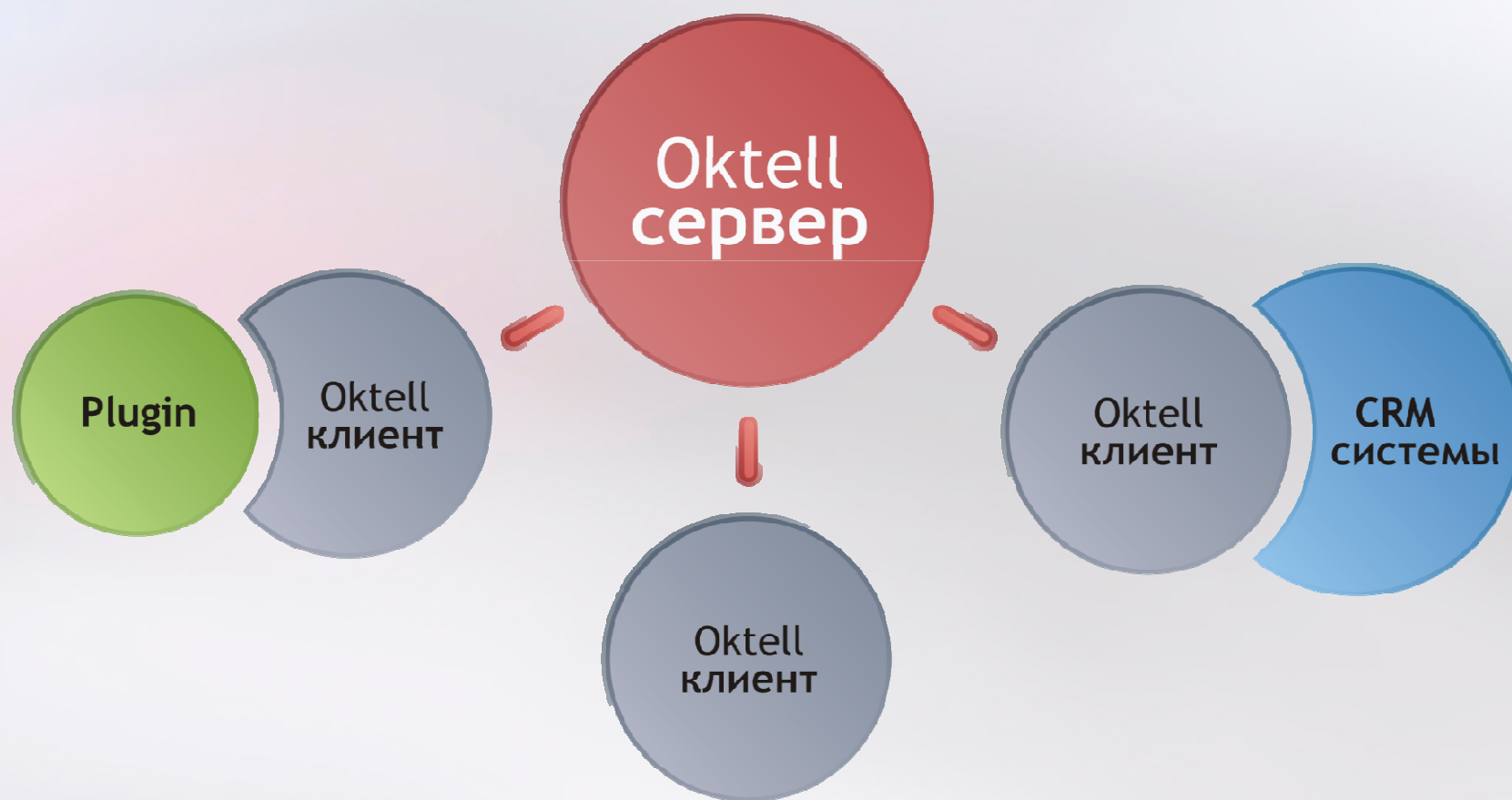
Альтернативні канали зв'язку



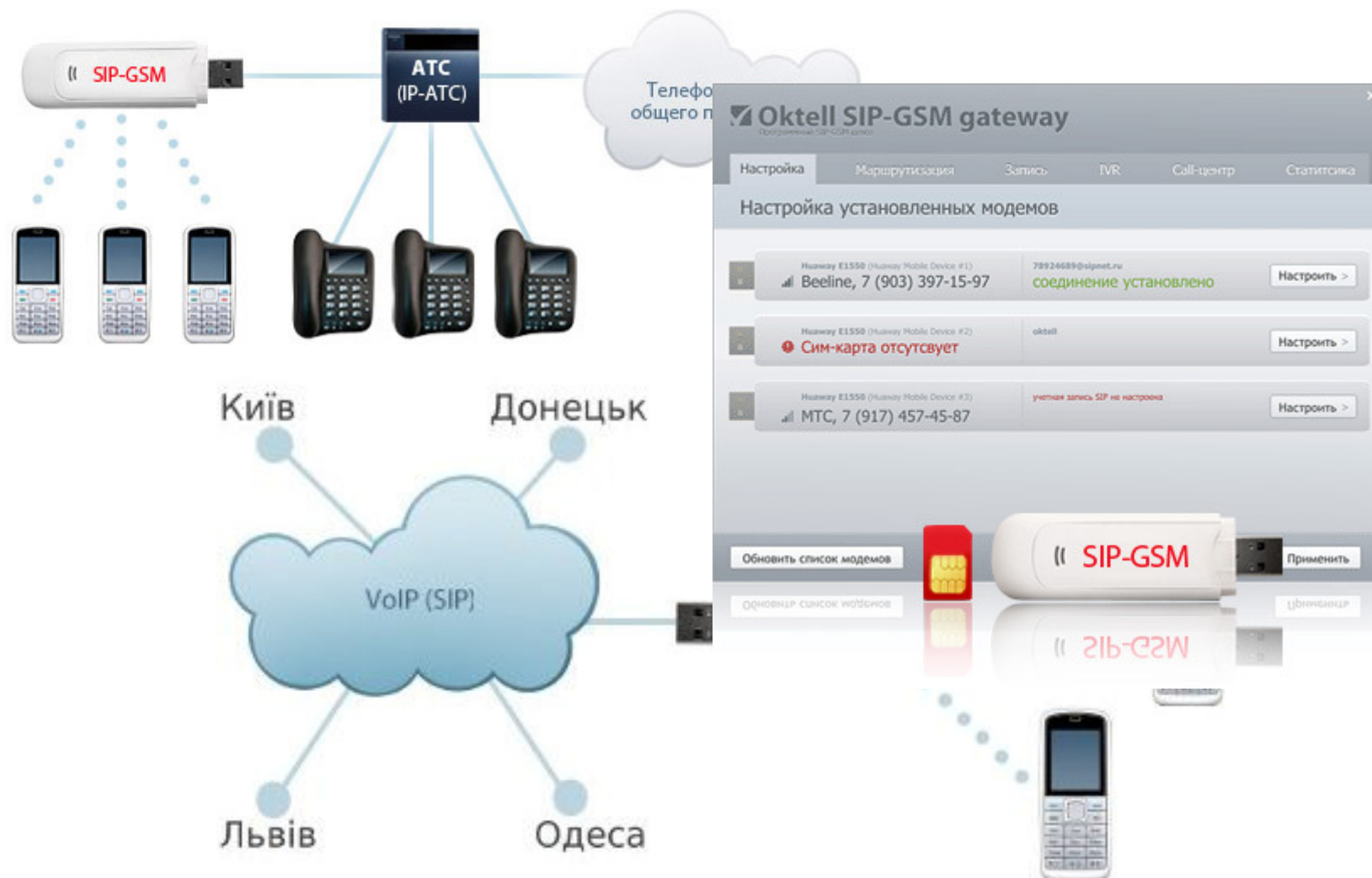
- Опрацювання Email
- SMS
- ICQ и Jabber
- Web-запити зі сайтів



Інтеграція



GSM



www.oktell.lviv.ua

Плагіни



oktell

Анкетыв

Активные

Фильтр:

Введите номер клиента, его имя, телефон или адрес

Статус: ☒ Горячие ☒ Теплые ☒ Холодные

Номер

Фино

1855

Пильнов Михаил Юрьевич

1874

Грязева Татьяна Михайловна

1844

Просыпкин Антон Александрович

1849

Кучкина Анастасия

1877

Рассыпко Алла Георгиевна

1895

Бардаков Сергей Евгеньевич

1833

Мусоркин Андрей Павлович

1817

Отходкина Наталья

Позвонить

Офис

Сотрудники

Мои звонки

Переадресация

Кабинет

Статистика АТС

Кирби / Анкеты

Кирби / Встречи

Кирби / Отчеты

CALL-CENTER

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

ТЕЛЕФОН

Номер: 8-432-56-78-90

Позвонить

Список конференций: + создать

oktell

Встречи

Все встречи

Фильтр:

Введите номер встречи, номер клиента, его имя или адрес

Статус: ☒ Текущие ☒ Плановые ☒ Прошедшие ☒ Отмененные

Сотрудник:

Показать

18 февраля, 2010

5 встреч | 1 | 1 | 2

11:00 320 Грязева Татьяна Михайловна

8-903-312-18-44, ул. Пролетарская, д.14, кв.77

Манагерова А.Б / Засосова Г.Н.

Проведена / продажа

13:00 321 Рассыпко Алла Георгиевна

468-48-44, ул. Академика Заслонова, д.177/2, кв.148

Манагерова А.Б / Засосова Г.Н.

Проводится

14:00 319 Запылаев Петр Сергеевич

549-11-44, пр. Уритского, д.223, кв.245

Манагерова А.Б / Засосова Г.Н.

Отменена / отказ

18:00 317 Волособроско Антонина Леонидовна

549-11-44, пр. Уритского, д.223, кв.245

Манагерова А.Б / Уборкин В.И.

Подтверждена

19:00 325 Грязева Татьяна Михайловна

549-11-44, пр. Уритского, д.223, кв.245

Манагерова А.Б / Уборкин В.И.

Запланирована

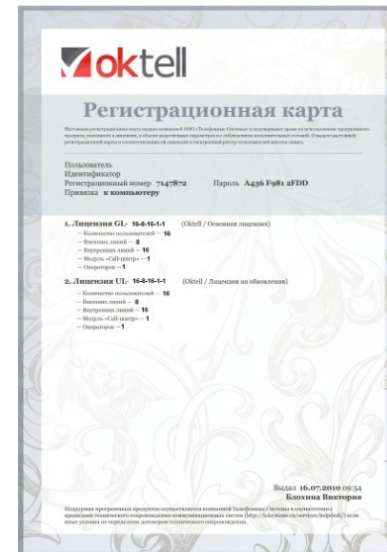
На месте

Бочкарев Евгений

© Copyright «Телефонные Системы», 2010

Ліцензування

- По кожному параметру
- На будь-який час



GL 4-2-4-0-0

TL 0-0-0-1-2 / 30

www.oktell.lviv.ua



Ваші запитання

www.oktell.lviv.ua

Україна

79016, Львів, вул. Озаркевича, 4

+38 (032) 232-77-57

office@it-sfera.com.ua

www.it-sfera.com.ua