

## КОНТАКТ-ЦЕНТР В КОММУНИКАЦИОННОЙ платформе ЗСХ

А.Сколота, "АйПиМатика"

DOI: 10.22184/2070-8963.2018.70.1.62.63

Компания "АйПиМатика" представляет контакт-центр от ЗСХ – инструмент, который позволяет пользователям не только повысить лояльность клиента, но и вести контроль за качеством работы сотрудников.

Сегодня мы поговорим о контакт-центре, который в том или ином виде и масштабе важен практически для любой компании. Нужно отметить, что в большинстве случаев это довольно дорогой инструмент, не включенный в стандартную IP-АТС и требующий дополнительной платы. Кроме того, стоимость контакт-центра часто зависит от набора функциональных возможностей.

Контакт-центр от ЗСХ редакции Professional включен в стоимость лицензии системы (IP-АТС), не требует дополнительной платы и имеет набор функциональных возможностей, который подойдет 90% компаний.

**Во-первых**, это стратегия распределения входящих вызовов по правилам:

- "случайным образом" (вызовы равномерно распределяются между операторами);
- "вызов всем" (одновременный вызов всех операторов);
- "приоритет" (позволяет настроить систему таким образом, чтобы в первую очередь на вызовы отвечали наиболее квалифицированные сотрудники);
- "меньше всех занятый" (система в первую очередь будет вызывать наименее загруженного оператора);
- "строго по кругу" (вызовы приходят строго по кругу – сначала на первого оператора, потом на второго и т.д.; в итоге все операторы задействованы).

**Во-вторых**, это управление клиентами в очереди:

- возможность перейти в виртуальную очередь (обратный вызов). Если клиент не хочет ждать, то ему достаточно нажать одну (настраиваемую)

кнопку на телефоне – и система автоматически перезвонит и свяжет с оператором, когда очередь дойдет до клиента;

- управление количеством клиентов в очереди (система может задать лимитированное количество клиентов в очереди);
- установление временных настроек, позволяющих задать максимальное время ожидания в очереди;
- возможность для клиента оставить голосовое сообщение при выходе из очереди;
- реализация политики рабочего времени (возможность управления действиями в отношении клиентов в случае, если рабочий день закончился или еще не начался);
- WebRTC-ссылка Очереди – персональная URL Очереди, по которой позвонившие могут запрашивать сеансы удаленной поддержки либо начинать индивидуальные конференции с оператором.

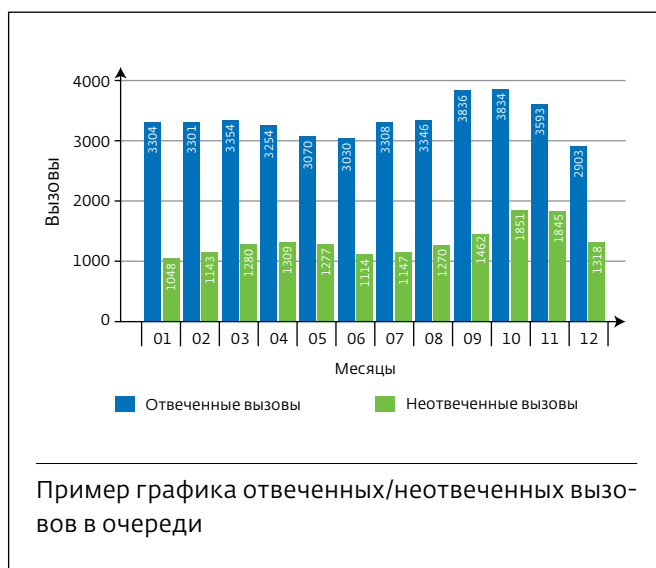
**В-третьих**, это настройка операторов. В системе предусмотрено разграничение прав, которые регулируют функциональные возможности операторов: может ли, например, оператор переводить или отклонять вызовы, разрешено ли оператору вклиниваться в чужой разговор (прослушивание, подсказка).

**В-четвертых**, это мониторинг в режиме реального времени. В системе предусмотрена панель супервизора, посредством которой он получает информацию по контакт-центру: количество клиентов в очереди; количество операторов в очереди; среднее время разговора; среднее время ожидания; число отвеченных и упущенных вызовов; число совершенных обратных вызовов. На основании этих данных

супервизор может принимать тактические решения, а также система автоматически отправляет уведомления: о превышении SLA-политик; о совершении обратного вызова; о неудачном обратном вызове; об упущенном вызове. В системе также предусмотрен сброс статистических данных по расписанию – ежедневно, еженедельно, ежемесячно.

И, в-пятых, это система отчетов. В ЗСХ предусмотрены отчеты по вызовам, которые генерируются по расписанию и отправляются в одном из форматов PDF, CSV, HTML, KAE и XML на электронный почтовый ящик. Отчеты не только позволяют получить полную картину по всем вызовам, но и содержат ссылки на файлы с записанными разговорами, что дает возможность довольно быстро прослушать спорный разговор.

Из множества отчетов, заложенных в системе, можно выделить такие как "упущенные вызовы в очереди", "статистика SLA", "нарушения SLA", "история подключения операторов в очередь", "общая статистика очереди". Кроме того, в системе предусмотрены отчеты в виде графиков за указанный период: график принятых вызовов в очереди; график упущенных вызовов в очереди; график ответвленных/неответвленных вызовов в очереди (представлен на рисунке) и др.



Пример графика ответвленных/неответвленных вызовов в очереди

Подводя итог, можно сказать, что ЗСХ предоставляет своим пользователям довольно мощный инструмент, который позволяет не только повысить лояльность клиента, но и вести контроль за качеством работы сотрудников.

Более подробную информацию всегда можно получить на сайте [www.ipmatika.ru](http://www.ipmatika.ru).