



РОС КОМ

Российские коммуникации

Центр обработки вызовов и
обращений граждан: инструменты
супервизора и оператора

Состав системы	Описание	Назначение
Модуль исторических отчетов	Более 150 отчетов для анализа работы контакт-центра. Система отчетности позволяет контролировать весь цикл работы контакт-центра, в том числе и с привязкой к контактными данным из CRM или других информационных систем.	Инструмент супервизора, позволяет оценить работу групп операторов, эффективность работы каждого оператора в разрезе различных параметров.
Модуль отчетов реального времени	Предоставляет полную картину работы контакт-центра в режиме реального времени.	Инструмент супервизора, позволяет оперативно управлять и реагировать на изменения, происходящие в контакт-центре.
Модуль мониторинга и управления вызовами	Мониторинг за нагрузкой линий и операторов, подключение в разговор в режиме реального времени, встроенный чат и телефонный справочник.	Инструмент супервизора, позволяет контролировать работу каждой группы операторов, управлять очередями и оперативно вносить изменения в правила обработки вызовов.
Модуль управления звонком из Web-системы	Позволяет любому абоненту управлять звонками без использования телефонного аппарата.	Инструмент оператора управления звонками: ответ, перевод, постановка на удержание, карточка с информацией о звонящем
Модуль присутствия	Осуществляет индикацию доступности абонента, его готовности к общению и способе коммуникаций.	Инструмент оператора и супервизора, управление статусами: Готов, Совещание, Разговор, Чат, Мобильная связь и т.д.

Область применения:

- Анализ работы call-центра, контакт-центра
- Управление работой call-центра, контакт-центра
- Упрощение и автоматизация работы менеджеров, специалистов поддержки, специалистов клиентского сервиса и т.д.
- Организация рабочих мест оператора и супервизора

Решаемые задачи:

- Повышение качества обслуживания клиентов
- Увеличение производительности работы операторов и супервизоров
- «Решение вопроса в рамках одного звонка»
- Повышение лояльности клиентов
- Сокращение численности персонала для выполнения стандартных задач call-центра или контакт-центра

Дашборд отчетов супервизора



Операторы
5/10

Текущие звонки
3

Коэффициент дозвона
86%

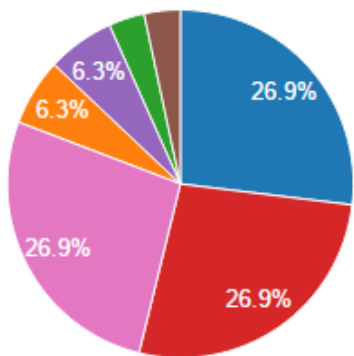
Входящие / исходящие
195 / 20

Обработано звонков
206/218

Среднее время ответа
0:08

Среднее время разговора
3:50

Время разговоров
3:50:23



#	Оператор	Количество
1	Оператор 1	56
2	Оператор 2	13
2	Оператор 2	13
3	Оператор 3	7
3	Оператор 3	7
4	Оператор 4	56



Статусы абонентов

155 Путин Иван
Линия 1
Линия 2

100 Самара офис
Линия 1
Линия 2

111 Дарьин Михаил
890297 00:00:13
Линия 2

Управление статусом

Доступен
Доступен
Не беспокоить
Перерыв
Совещание
Ушел на обед

Управление абонентом

1016 1016
Пауза участника
Снять паузу
Добавить в main
Удалить из main

Управление очередью звонков

ОЧЕРЕДИ
1000 main
secretar parol2
user
user
user
user
Убрать из группы
Пауза участника
Снять паузу

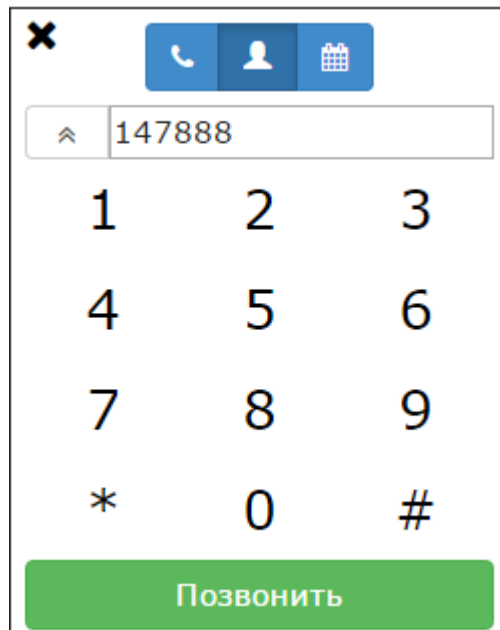
Подключение в разговор



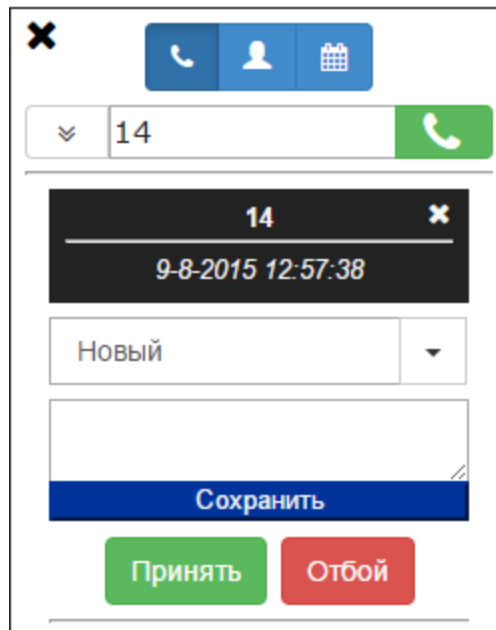
Набор номера



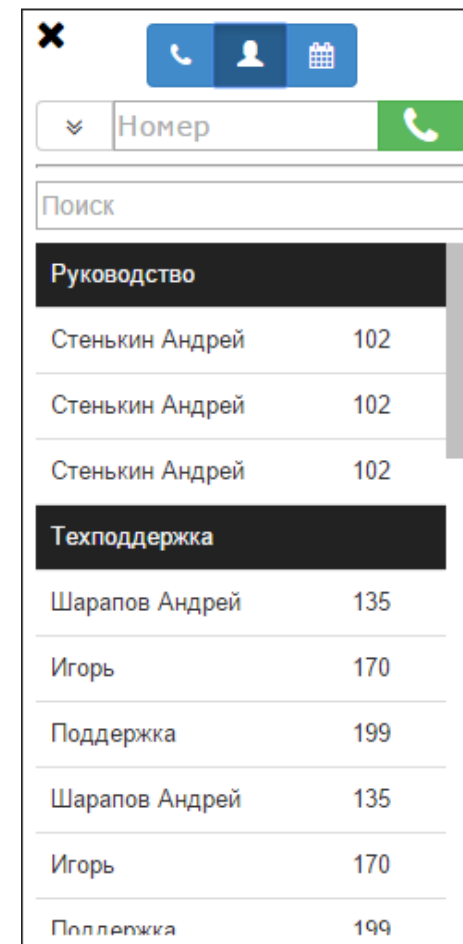
Набор номера



Управление звонком



Списки абонентов



О компании

Консалтинг:

- Аудит регламентов и процессов обработки звонков
- Аудит используемых информационных систем, участвующих в обслуживании клиентов

welcome@getroscor.ru

Отдел проектов:

- Разработка проекта по построению схемы телефонного обслуживания и определение ключевых показателей для последующей оценки эффективности обслуживания
- Разработка проекта интеграции АРМ Оператора и супервизора с информационными системами

welcome@getroscor.ru

РОС КОМ

Российские
КОММУНИКАЦИИ