

VOIPEX TEAM / Kontaktní call centrum



DATASHEET

Kontaktní call centrum VOIPEX TEAM je určeno pro obsluhu jak příchozích, tak odchozích hovorů. Poskytuje standardní funkce profesionálního call centra. Nadstandardní funkcí je inteligentní rozpoznání volajícího zákazníka podle tel. čísla a jeho automatické přepojení na přiděleného obchodníka.

Kontaktní call centrum je součástí integrační a komunikační platformy VOIPEX TEAM. Je poskytováno formou služby, jako cloud řešení. S jeho

pořízením nejsou spojeny investice do drahých zařízení. Součástí služby je bezplatná údržba a upgrade na nejnovější verze.

Naše technologie VoIP volání umožňuje přenos zvuku ve vysokém rozlišení. Veškerá hlasová komunikace je šifrována. Telefonní hovory mohou být nahrávány a zálohovány v našem datacentru. Panely operátora a supervizora fungují v reálném čase díky technologii WebSockets.

Uživatelská rozhraní call centra



- panel telefonního operátora
- panel supervizora
- statistiky front, uživatelů a hovorů

Co potřebuje uživatel



- PC nebo VoIP telefon a připojení k internetu
- doporučujeme rovněž náhlavní soupravu

Funkce call centra



- nastavení volacích front
- předání hovoru na volného operátora
- IVR hlasový automat
- statistiky provozu a čekání zákazníků
- zobrazení zmeškaných hovorů
- monitoring kvality obsluhy operátory
- nahrávání hovorů
- zobrazení provozu call centra na wallboardu
- propojení na databázi zákazníků (CRM, ERP, Excel)

Panel supervizora

Pomocí tohoto real-time panelu lze sledovat aktuální dění napříč celým call centrem.

Probíhající hovory

Fronta – v jaké frontě hovor probíhá

Operátor – jaký operátor hovor vyřizuje

Číslo – telefonní číslo volajícího

Vstoupil – datum a čas, kdy volající do fronty vstoupil

Čekal – jak dlouho zákazník čekal, než byl hovor obslužen

Délka – délka hovoru od zvednutí operátorem

Přihlášení operátoři

Jméno – jméno operátora

Fronty – v jakých frontách je agent přihlášen

Přihlášen – datum, kdy se agent přihlásil

Stav – stav operátora

Poslední hovor – po jakou dobu měl operátor poslední hovor

The screenshot shows a supervisor panel with the following sections and callouts:

- Aktivní fronty** (Active queues): A table with columns: Fronta, Operátoři, Volní, Obsazení, Na pauze, Hovory, Čekající. Callouts point to: 'Název fronty' (Fronta), 'Počet operátorů, kteří nevyřizují hovory' (Operátoři), 'Počet operátorů vyřizujících hovory v dané frontě' (Obsazení), 'Počet operátorů přihlášených do fronty' (Volní), 'Počet operátorů na pauze' (Na pauze), 'Celkový počet hovorů ve frontě' (Hovory), and 'Počet hovorů čekajících na vyřízení' (Čekající).
- Probíhající hovory** (Ongoing calls): A table with columns: Fronta, Operátor, Číslo, Identita, Směr, Vstoupil, Čekal, Délka, Akce. Callouts point to: 'Datum a čas nevyřízeného hovoru' (Vstoupil), 'Telefonní číslo volajícího' (Číslo), 'Jak dlouho volající čekal' (Čekal), and 'Stav hovoru [Nevyřízeno, V řešení, Vyřízeno – zobrazí se jen na chvíli, než záznam zmizí]' (Akce).
- Přihlášení operátoři** (Registered operators): A table with columns: Jméno (Linka), Fronta, Přihlášen, Stav, Poslední hovor. Callouts point to: 'Název fronty' (Fronta).
- Nevyřízené hovory** (Unresolved calls): A table with columns: Datum, Volající (Pokusů), Identita, Fronta, Doba ve frontě, Stav. Callouts point to: 'Datum a čas nevyřízeného hovoru' (Datum), 'Telefonní číslo volajícího' (Volající (Pokusů)), 'Název fronty' (Fronta), and 'Stav hovoru [Nevyřízeno, V řešení, Vyřízeno – zobrazí se jen na chvíli, než záznam zmizí]' (Stav).

Panel tel. operátora

Panel operátora umožňuje:

- registraci operátora k frontám
- nastavení pauzy operátora
- zobrazení zmeškaných hovorů
- vytočení zmeškaného hovoru (ostatním operátorům je signalizováno, zda a kdo daný hovor řeší)
- označení hovoru jako vyřešeného (signalizace ostatním operátorům)

Seznam zmeškaných hovorů:

Pokud volající zavolá opakovaně, je zobrazen pouze nejstarší nevyřízený hovor. Nemůže tak vzniknout situace, aby mu dva operátoři volali v jednu chvíli zpět.

Statistiky call centra

Základními statistikami call centra je přehled používaných Front, přehled o přihlášených Uživatelích a přehled o uskutečněných Hovorech.

Zajímavé statistiky front pro supervizora:

- plnění SLA
- počet vyřízených hovorů
- počet nevyřízených hovorů
- délka čekání
- délka hovoru

Příchozí a odchozí hovory podle organizací

Statistika umožňuje sestavit si přehled hovorů podle organizací. Lze tak např. zjistit, že vaši technickou podporu zatěžuje více malý zákazník než např. velký VIP klient. Statistiky lze různě filtrovat (přes firmu, časové období, uživatele, ...).

Předpokladem je mít call centrum propojené s vaší aktuální CRM databází, aby virtuální ústředna poznala, komu které číslo patří.

Organization	Celkem hovorů	Příchozí úspěšné	Příchozí neúspěšné	Odchozí úspěšné	Odchozí neúspěšné	Délka příchozích hovorů	Délka odchozích hovorů	Celková délka hovorů
IPEX a.s.	11	2	9	0	0	00:02:24	00:00:00	00:02:24
M-PRO	4	4	0	0	0	00:00:13	00:00:00	00:00:13
Tescoma	9	1	8	0	0	00:00:03	00:00:00	00:00:03
Neznámé	22	0	13	6	3	00:00:00	00:01:26	00:01:26

Wallboard call centra

Panel s přehledem odbavování příchozích hovorů v zákaznickém call centru (např. na velkoplošné TV). Podporuje výkonost operátorů call centra.

Operátoři vzájemně vidí, kdo kolik vyřídil hovorů, jak dlouho měli pauzu a kolik je čekajících hovorů ve frontě. Na wallboardu je možné zobrazovat i jiné informace z telefonní ústředny nebo zákazníkem definovatelné textové pole např. s aktuálními informacemi.

direct pojišťovna		Vyřízených hovorů	Celková pauza	Hovorů ve frontě
13:25		Lucie 27	Edita 2:21:06	2 Operator
Thursday 17 Sep 2015		Marek 17	Lubomír 2:01:30	1 VIP
		Jana 16	Michaela 1:55:14	2 Praha
		Honza 16	Aleš 1:43:42	1 Online_sjednávání
		Kristýna 15	Honza 1:37:03	1 Liberec_1
		Aleš 14	Kristýna 1:24:33	0 Liberec_2
		Michaela 4	Jana 1:02:42	0 Budejovice_1
		Jiří 3	Jiří 0:49:39	2 HPU
		Edita 3	Lucie 0:40:18	
		Lubomír 3	Marek 0:37:12	

Propojení s CRM

Spojením call centra s databází zákazníků (CRM, ERP, Excel) získáte přístup k informacím o zákazníkovi během příchozího hovoru. Hovor můžete nahrát a údaje o hovoru jsou zaznamenány do CRM. Podle tel. čísla

může být příchozí hovor automaticky přepojen na přiděleného obchodníka.

Technické propojení call centra s databází zákazníků zajistí IPEX pomocí integračních konektorů. Standardně

propojujeme s neznámějšími podnikovými systémy jako Microsoft Dynamics, Salesforce, SugarCRM, Abra, ale dokážeme integrovat i s jinými CRM nebo ERP systémy, příp. podnikovými systémy vyrobenými na míru.

První call centrum v ČR s technologií WebRTC

Jako první české společnosti se nám podařilo komerčně využít v call centru novou technologii WebRTC. Jedná se o API poskytující podporu pro telefonní hovory, video chat a peer-to-peer sdílení

souborů aplikací, které lze spustit ve webovém prohlížeči bez použití zásuvných modulů. S WebRTC můžete tedy telefonovat přímo z prohlížeče, aniž byste museli cokoli instalovat.



1. místo
v kategorii Komunikační řešení