

NAUMEN

Contact Center

КОМПЛЕКСНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Gartner

Платформа Naumen Contact
Center включена в отчет
Gartner



Naumen Contact Center получил
награду «Хрустальная
гарнитура 2017» в номинации
«Партнер года по внедрению,
интеграции»



Naumen Workforce Management
получил награду «Хрустальная
гарнитура 2016» в номинации
«Лучшее применение
технологий. Продукт года»



Разработчик №1 в России в
сегменте аутсорсинговых
контакт-центров

Содержание презентации

1. О компании Naumen
2. О Naumen Contact Center
3. Интерфейс и функции рабочего места оператора, супервизора
4. Разработка сценариев
5. Модуль Omni-Channel
6. Модуль WFM (Workforce Management)
7. Модуль управления качеством
8. Преимущества работы

О КОМПАНИИ NAUMEN

Gartner

Платформа Naumen Contact Center включена в отчет Gartner



Naumen Contact Center получил награду «Хрустальная гарнитура 2017» в номинации «Партнер года по внедрению, интеграции»



Naumen Workforce Management получил награду «Хрустальная гарнитура 2016» в номинации «Лучшее применение технологий. Продукт года»



Разработчик №1 в России в сегменте аутсорсинговых контакт-центров

О компании NAUMEN

- Осуществляет внедрение и сопровождение проектов на основе собственных решений.
- Самый быстрорастущий вендор ПО.
- В среднем на 40% дешевле западных решений.

NAUMEN

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

15 лет на
рынке

Свыше
12 000 000
пользователей

Более 1 000
клиентов

Более 350
сотрудников
в штате

Продукты Naumen

NAUMEN

Service Desk

Автоматизация процессов
управление ИТ и бизнес-
процессами.

NAUMEN

Contact Center

Автоматизация для крупных
и средних контакт-центров.

NAUMEN

GPMS

Управление закупочной
деятельностью.

NAUMEN

Network Manager

Мониторинг ИТ-инфраструктуры
и управления сетями любого
масштаба.

NAUMEN

IT Asset Management

Управление ИТ-активами в крупных
централизованных и
территориально распределенных
предприятиях.

NAUMEN

DMS

Управление процессами и
документами.

О NAUMEN CONTACT CENTER

Gartner

Платформа Naumen Contact Center включена в отчет Gartner



Naumen Contact Center получил награду «Хрустальная гарнитура 2017» в номинации «Партнер года по внедрению, интеграции»



Naumen Workforce Management получил награду «Хрустальная гарнитура 2016» в номинации «Лучшее применение технологий. Продукт года»

iKS
CONSULTING

Разработчик №1 в России в сегменте аутсорсинговых контакт-центров

Награды Naumen Contact Center



Gartner.



Продукт года 2009 в номинации «Центры обработки вызовов».

Прорыв года 2010 в категории «Бизнес-телефония».

2014 - «Хрустальная гарнитура»/ CCG Call Center Awards.

2015 - Лучшее применение технологий (Высокая оценка жюри).

«Хрустальная гарнитура 2015» в номинации «Продукт года».

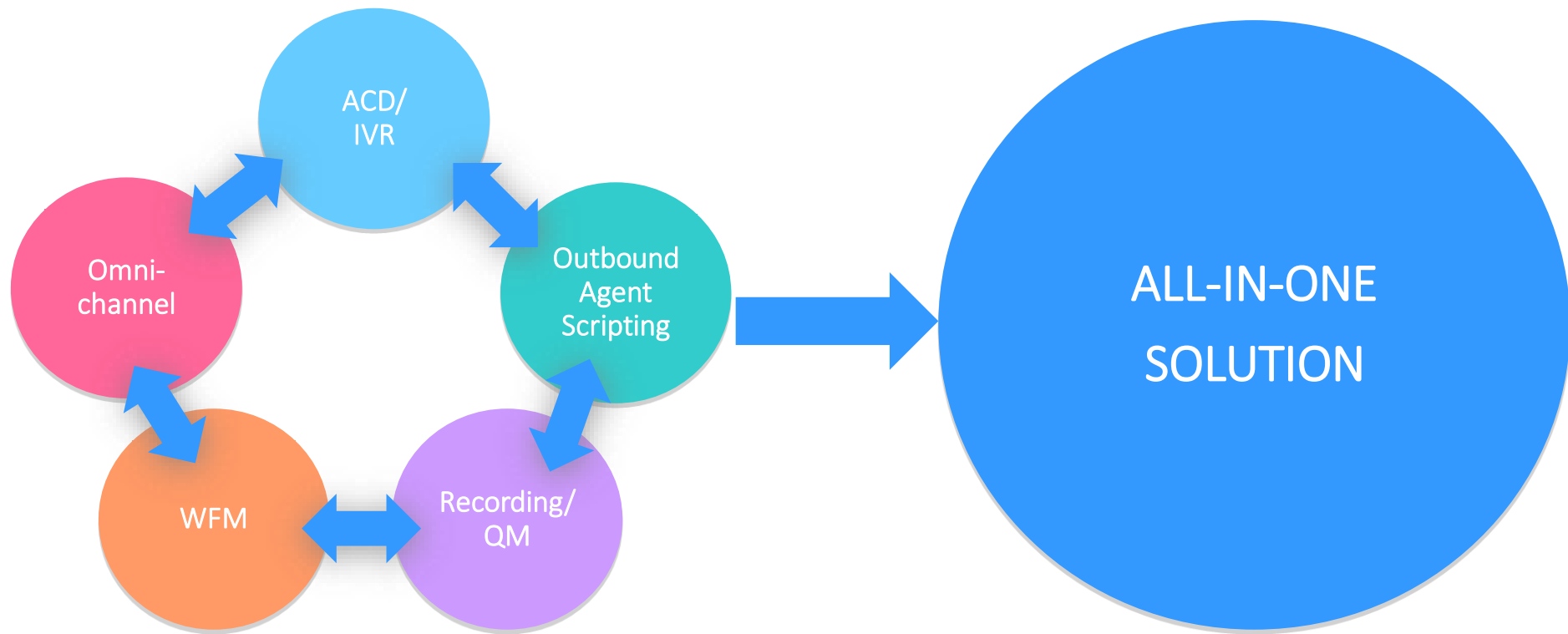
В 2017 году 3-ий раз попал в магический квадрант Gartner.

Единое решение для контакт-центра



- Решение до 95% задач прямо из коробки, без доработок.
- Единое рабочее место оператора (все приложения в едином окне).
- Одновременная работа до 2500 операторов.
- Отказоустойчивость на уровне 99,99%.
- Простота конфигурирования и эксплуатации.
- Открытость для интеграции со сторонними системами (CRM, Service Desk, АБС и др.) и др.

ALL-IN-ONE SOLUTION



ИНТЕРФЕЙС И ФУНКЦИИ РАБОЧЕГО МЕСТА ОПЕРАТОРА, СУПЕРВИЗОРА

Gartner

Платформа Naumen Contact
Center включена в отчет
Gartner



Naumen Contact Center получил
награду «Хрустальная
гарнитура 2017» в номинации
«Партнер года по внедрению,
интеграции»



Naumen Workforce Management
получил награду «Хрустальная
гарнитура 2016» в номинации
«Лучшее применение
технологий. Продукт года»



Разработчик №1 в России в
сегменте аутсорсинговых
контакт-центров

Рабочее место оператора

ПРОГРАММНЫЙ ТЕЛЕФОН NAUMEN SOFTRPHONE

USB ГАРНИТУРА ...



... ИЛИ USB ТЕЛЕФОН



Интерфейс рабочего окна оператора

The interface is divided into several functional areas:

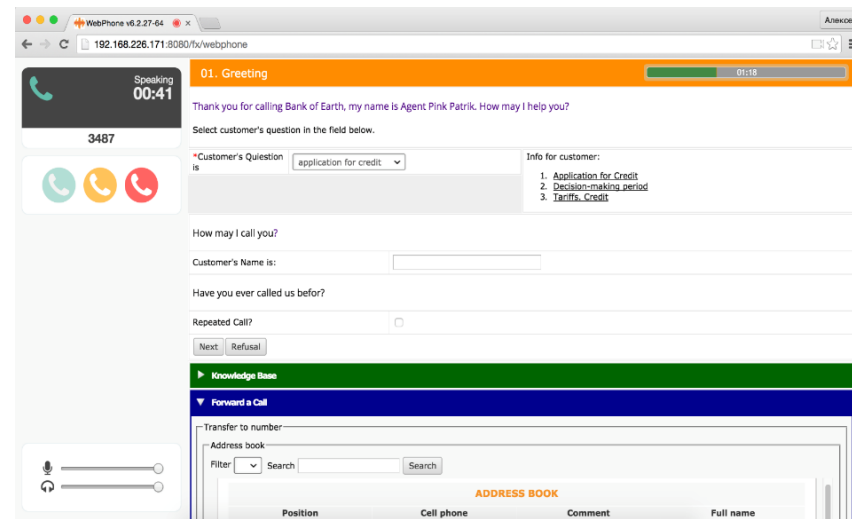
- АДРЕСНАЯ КНИГА СТАТУСЫ ОПЕРАТОРОВ**: A sidebar menu with tabs for 'Корпоративная' and 'Персональная'. It lists various roles like 'Имя', 'Переговорные', 'Партнёры', 'Имя', 'Состояние', 'NaulVR', 'Разговор', 'SoftSwitch', 'Разговор', 'Cib|Переговорная-Ч...', 'Норма...', 'Ekb|Группа ТП|ВИ (...', 'Норма...', 'Ekb|Переговорная 4...', 'Норма...', 'Ekb|Переговорная 4...', 'Норма...', 'Ekb|Переговорная 4...', 'Норма...'. Below the list is a 'Тон. набор' section with a numeric keypad.
- ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ В СЦЕНАРИИ ОБРАБОТКИ**: A central panel with tabs for 'Call-центр', 'Информация о вызове', 'Голосовая почта', 'История звонков', and 'Локальные записи'. It contains sections for 'ДАННЫЕ КЛИЕНТА' (Manager: В. Спужкин, Name: Алексей, Surname: Гусев, Mobile: (916) 539-19-34, E-Mail: agusev@nodacontact.com, City: Екатеринбург, Date of creation: 27/11/2012 16:42, Marketing campaign: Предложение тарифа: SuperSpeed), 'ДАННЫЕ БИЛЛИНГОВОЙ СИСТЕМЫ' (Billing account: 3337777111, Balance: USD 320.28, Last payment: 01/01/2012, USD 120, Status: АКТИВЕН), and 'ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ' (Description of the problem: Не печатается документ). There is also a section for 'ОТПРАВИТЬ СООБЩЕНИЕ' (Send message) with fields for 'Получатель' (Сергей Гусев), 'СС (e-mail)' (agusev@nodacontact.com), 'Тема' (Re: Не печатается документ), and 'Текст сообщения' (Здравствуйте, Алексей! Ваш з... принят в работу.).
- УПРАВЛЕНИЕ ВЫЗОВОМ**: A bottom section with a 'Перенаправить' dropdown and a call flow diagram showing a call from '84957830287' to 'Уютнов Вячеслав Владимирович'.
- СЦЕНАРИЙ РАЗГОВОРА**: A right-hand panel with a greeting 'Добрый день !' and 'Вас приветствует оператор Екатерина из банка North Fork Bank. Вам удобно разговаривать?'. It contains a table with client information: ФИО (Петров Сергей Борисович), Домашний телефон (+7 495 123-45-67), Рабочий телефон (+7 495 123-45-68), Сотовый телефон (+7 916 123-45-67), Размер задолженности (23 800), Дата пропущенного платежа (10.06.2014), and Дата последнего платежа (10.05.2014). Below the table are radio buttons for 'Вам удобно говорить?' (Не удобно говорить, Да, забыл(а), Бросили трубку). At the bottom are buttons for 'Отложить вызов' (На время 15:33, На дату 17.07.14, Отложить себе, Отложить в общий пул), 'Далее', and 'Отказ'.

Сценарии обслуживания обращений оператору

- Использование для всех типов проектов (входящие, исходящие, голос, чат, почта).
- Набор форм и правил перехода между ними.
- Подсказки операторам в зависимости от вопросов и ответов клиента.
- Поля для ввода информации и проверка введенных значений.
- Информация из IVR.
- Готовые виджеты.
- Информация из внешних систем (АБС, биллинг, CRM).
- Сквозная история контактов с клиентом.
- Справочник сотрудников.
- Отправка email, SMS во время диалога.
- Базы знаний.

Рабочее место супервизора

- Удобное управление вызовами и конференциями.
- Единая корпоративная телефонная книга.
- Текстовые сообщения между операторами.
- Голосовая почта.
- Управление статусом оператора.
- Помощь операторам (подключение супервизора в режиме прослушивания суфлера, конференции + просмотр экрана оператора).
- Единое приложение для всех каналов.
- Всплывающие окна сценариев разговоров и др.



Интерфейс рабочего окна супервизора

НауСофтФон - [Супервизор] Садовский Алексей [3723]

Файл Вид Сервис Помощь

Позвонить 9884788 Конференция

Call-центр Информация о вызове Голосовая почта История звонков Локальные записи Текстовые сообщения Очереди Отчет

Список соединений Очереди Статистика

Номер	Имя группы	Время	Разговор	Свободен	Количес
0020	Операторы	00:50	1	1	1
0021	Все сотрудники	00:00	1	8	0
0022	Секретари	0	0	0	0

Звонящий В очереди Приоритет

ар 00:19 1

Перенаправить

Под подробная информация по проектам/очередям в реальном времени

Полное имя	Состояние	Причина	Разговор	Свободен	Отстранён
1 1	OFFLINE	NoReason			☐
demo	OFFLINE	NoReason			☐
Андреева Ирина Владимировна	OFFLINE	NoReason			☐
Булкин Дмитрий Васильевич	OFFLINE	NoReason			☐
Ветошкин Никита Андреевич	OFFLINE	NoReason			☐
Гаджиева Лариса	AWAY	ComputerLocked			☐
Дорожкина Кира	OFFLINE	NoReason			☐
Калаев Дмитрий Владимирович	OFFLINE	NoReason			☒
Кириченко Игорь Викторович	AWAY	ComputerLocked			☐
Кульчикова Ольга	AWAY	ComputerLocked			☐
Лобова Олеся Владимировна	OFFLINE	NoReason			☐
Михеева Юлия Вячеславовна	AWAY	ComputerLocked			☐
Пугина Мария	SPEAKING	NoReason	00:17:25		☐
989037102037	CONNECT				☐
Резькин Василий Викторович	OFFLINE	NoReason			☐
Садовский Алексей	NORMAL	NoReason	00:00:49	147:45	☐
Федосеев Светлана	OFFLINE	NoReason			☐

А вот оператор с кем-то говорит, супервизор может подключиться к данному разговору

Под подробная информация по операторам выбранного проекта

Графический вид Табличный вид

Интерфейс рабочего окна супервизора

NauSoftPhone - [Супервизор] Садовский Алексей [3723]

Файл Вид Сервис Помощь

Позвонить 84957377233 Конференция

Адресная книга

Корпоративная Персональная

[Фильтр: показаны 202 из 203]

#	Имя	Состояние	Номер
1	Милехин Михаил Викторович	AWAY	3013
2	Михеева Юлия Вячеславовна	AWAY	3644
3	Мягков Алексей	AWAY	3016
4	Никольская Ирина Анатольевна	AWAY	2646
5	Никольский Алексей Борисович	AWAY	2645
6	Новиков Игорь Алексеевич	AWAY	2647
7	Новожилова Лидия Александровна	AWAY	3281
8	Новокрещенов Юрий Владимирович	NORMAL	2698
9	Окунов Игорь Сергеевич	AWAY	2230
10	Павлов Дмитрий Юрьевич	NORMAL	3261
11	Панов Сергей Александрович	NORMAL	2000
12	Патрушев Антон Викторович	REDIRECT	2728
13	Пугина Мария	RINGING	3009
14	Путилов Кирилл (Екатерина)	AWAY	2259
15	Радиотелефон	REDIRECT	3001
16	Рубинштейн Кирилл Владимирович	NORMAL	3541
17	Рыбачек Геннадий Прокопьевич	NORMAL	3042
18	Садовский Алексей	SPEAKING	3723

Информация о вызове

Список соединений

Время начала	Состояние	Длительность	Время соединения	Запись	Абонент 1	Абонент 2
2009/04/02 19:15:21	CONNECT	01:23	2009/04/02 19:15:29	true	asadovski	989037102037
2009/04/02 19:15:45	CONNECT	01:07	2009/04/02 19:15:45	true	asadovski	ivr
2009/04/02 19:16:46	OUTGOING	00:06		true	mpugina	984951000000

Супервизор также видит все телефонные соединения в call-центре в реальном времени без привязки к проекту

Тон. набор

Перенаправить

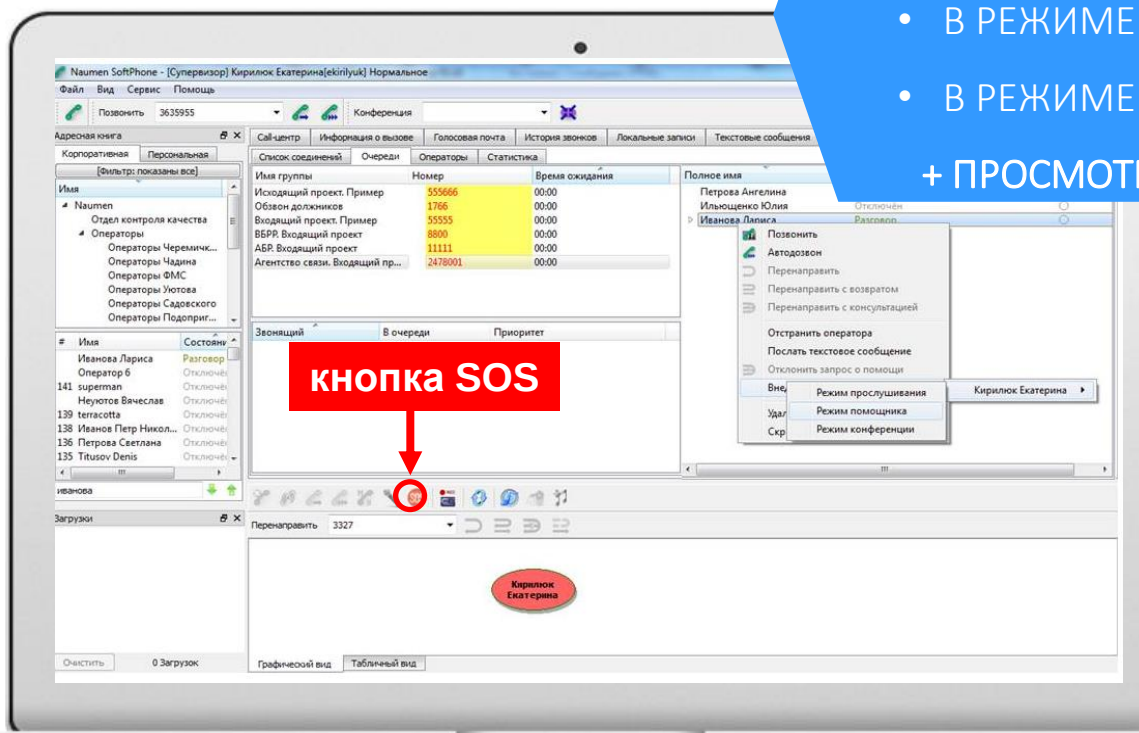
Графический вид

Табличный вид

Помощь операторам

ПОДКЛЮЧЕНИЕ СУПЕРВИЗОРА:

- В РЕЖИМЕ ПРОСЛУШИВАНИЯ
 - В РЕЖИМЕ СУФЛЕРА
 - В РЕЖИМЕ КОНФЕРЕНЦИИ
- + ПРОСМОТР ЭКРАНА ОПЕРАТОРА



Управление системой менеджером

Полнофункциональный единый web-интерфейс для всех модулей:

- настройка;
- управление;
- отчетность.

Проекты для обслуживания:

- очередей обращений по всем каналам;
- организации исходящих кампаний.

Проектные команды:

- операторы;
- супервизоры;
- контролеры качества;
- менеджеры проектов...

Расширяемая ролевая модель управления доступом.



РАЗРАБОТКА СЦЕНАРИЕВ

Gartner

Платформа Naumen Contact Center включена в отчет Gartner



Naumen Contact Center получил награду «Хрустальная гарнитура 2017» в номинации «Партнер года по внедрению, интеграции»



Naumen Workforce Management получил награду «Хрустальная гарнитура 2016» в номинации «Лучшее применение технологий. Продукт года»



Разработчик №1 в России в сегменте аутсорсинговых контакт-центров

Графический конструктор сценариев

РЕДАКТОР

[сохранить](#) [редактировать скрипт](#) [просмотр формы](#) [предыдущая форма](#) [следующая форма](#)



Добрый день! Банк XXX, оператор Мария, чем могу помочь?

Тип клиента

*Что интересует клиента

База знаний

Поиск [Найти](#) [Открыть базу знаний](#)

Назад Далее Отказ Завершить Кнопка

Информация о клиенте

Найдено клиентов: 0

Название/ФИО	Адрес	Телефоны
☐ Новый клиент		
☐ Не связывать звонок с клиентом		
		Найти
Физическое лицо	Юридическое лицо	
Фамилия		

АТТРИБУТЫ ШАБЛОНА

КОМПОНЕНТЫ

РАСШИРЕНИЯ

- Отправить SMS
- Отправить письмо
- Переадресация на номер
- Перенаправить
- Раздел базы знаний

ВАЛИДАТОРЫ

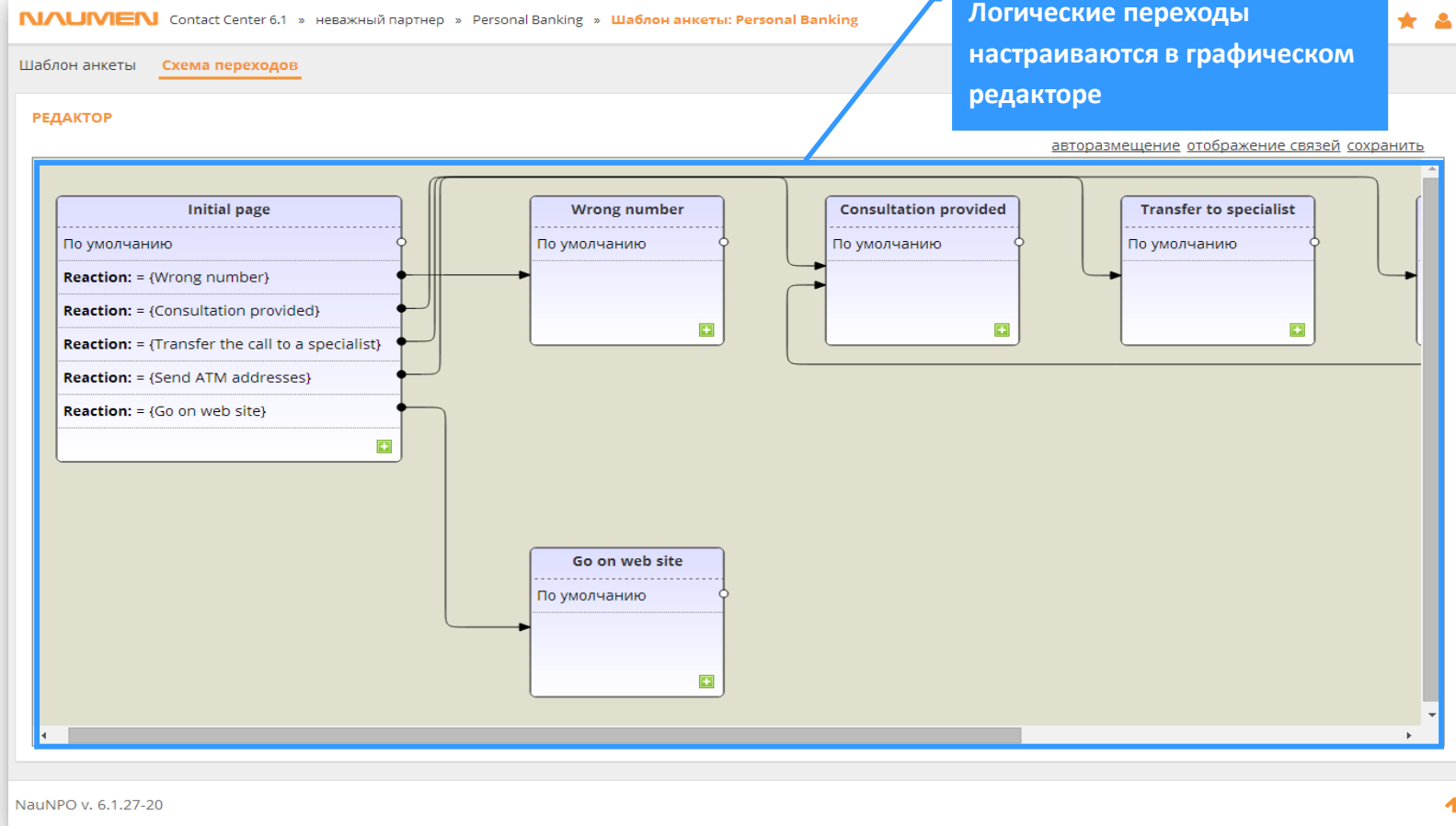
КОНТРОЛЛЕРЫ

СВОЙСТВА

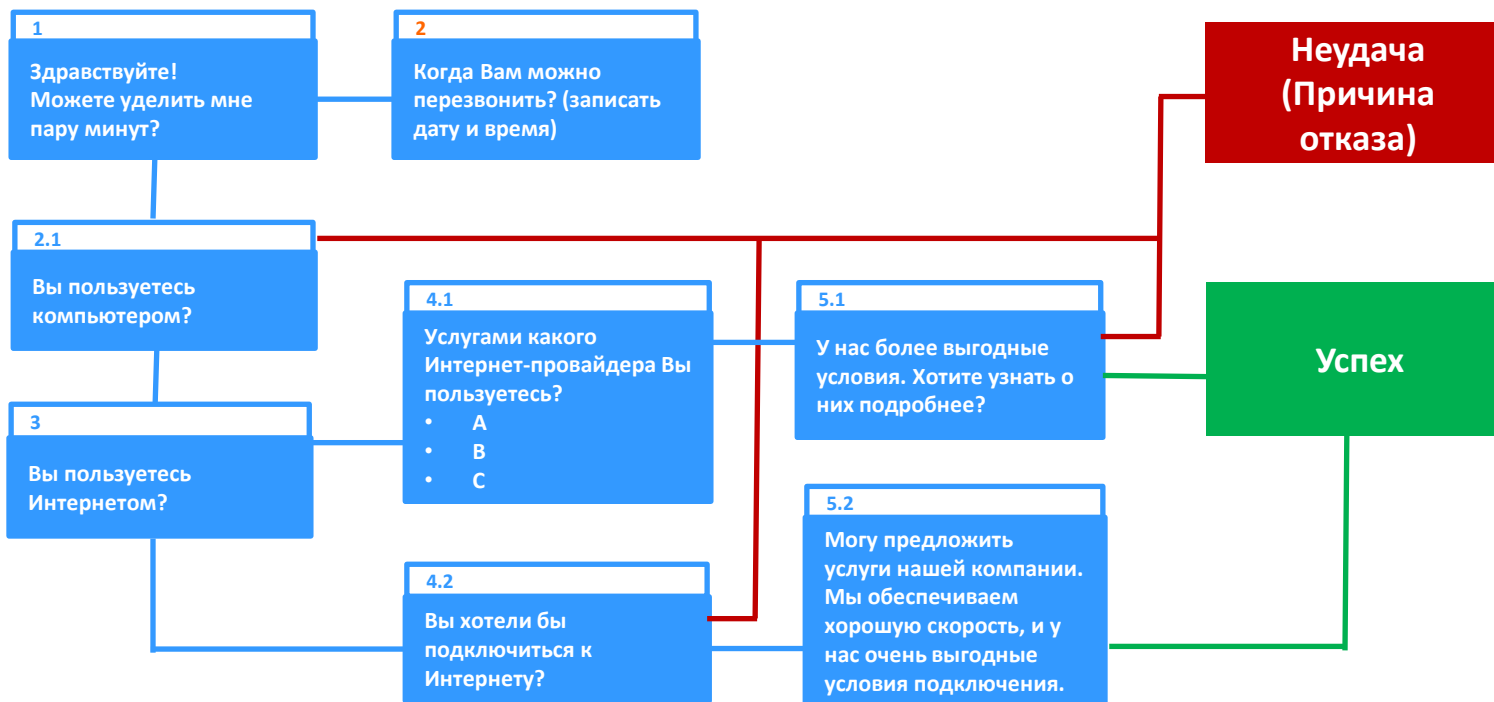
Сценарий разговора настраивается в графическом редакторе из готовых «кубиков» по принципу drag&drop, процесс не требует участия программистов

Настройка переходов между формами сценария

Логические переходы
настраиваются в графическом
редакторе



Агентский сценарий (пример логической схемы)



Составление IVR-сценариев

Схема голосового меню в визуальном редакторе, режим "Drag'n'Drop"

Набор готовых блоков для составления нового сценария

Свойства выбранного блока для редактирования

```
graph TD; Start([Start]) --> Exit{Выходной?}; Exit -- T --> NotWorking[Прогреть полностью NotWorkingTime]; Exit -- F --> Time{Время между: 08:00 18:00}; Time -- T --> Redirect[Перенаправить на секретаря: 3723]; Time -- F --> Nobody[Прогреть полностью NobodyCanAnswer]; NotWorking --> Hangup([Hangup Call]); Redirect --> Hangup; Nobody --> Hangup;
```

Misc	
DiagramId	db3290361eb6436ab263b708f7a8f
Id	ivrDiagram1
Media-библиотека	diagrams/base.imed
Группа блоков	
Имя	
Описание	

Имя
Отображаемое имя

Автоматический исходящий обзвон

Обеспечиваются три режима дозвона:

- полуавтоматический режим (Preview);
- автоматический прогрессивный режим (Progressive);
- автоматический предиктивный режим (Predictive).

Звукозапись:

1. Полный архив всех разговоров.
2. Универсальный веб-плеер для прослушивания записей.
3. Запись в стерео-режиме для речевой аналитики и др.

Добрый день !
Вас приветствует оператор Екатерина из банка North Fork Bank.
Вам удобно разговаривать?

ФИО	Петров Сергей Борисович
Домашний телефон	+7 495 123-45-67
Рабочий телефон	+7 495 123-45-68
Сотовый телефон	+7 916 123-45-67
Размер задолжности	23 800
Дата пропущенного платежа	10.06.2014
Дата последнего платежа	10.05.2014

Вам удобно говорить?

☒ Не удобно говорить
☐ Да, забыл(а)
☐ Бросили трубку

Отложить вызов

На время На дату

Обработка входящих вызовов

1. Получение вызовов из ТСОП, с сайтов, мобильных приложений.
2. Распределение вызовов по операторам с учётом навыков и занятости, multi-skill.
3. Интеллектуальная маршрутизация:
 - на основе внутренней информации из внешних систем;
 - изменение приоритета вызова;
 - перераспределение вызовов между очередями;
 - автоматическое открытие у оператора сценария разговора, связанного с кампанией.
4. Передача вызова на вторую линию вместе с уже внесенными данными.
5. Контроль ключевых показателей в реальном времени и оперативные действия:
 - сообщение операторам;
 - изменение режима работы (учитывается в IVR и в сценарии диалога);
 - изменение набора операторов и приоритета очереди.

Активности по объектам

Проект

Клиент

Анкета

1. Набор команды проекта: менеджеры, супервизоры + skills операторов. 2. Настройка расписания проекта. 3. Подготовка анкеты/сценария для операторов. 4. Загрузка кейсов для исходящих проектов. 5. Мониторинг работы операторов в реальном времени. 6. Отчеты по правам, включая звукозаписи.	1. Хранение в NCC или во внешней системе (импорт в NCC, SQL, веб-сервисы). 2. Привязка всех контактов к клиенту: • по id из внешней системы; • по номеру телефона. 3. API для доступа к истории контактов с клиентом (агрегированная информация о звонке (дата, оператор, длительность, тема).	1. Набор форм и правил перехода между ними. 2. Визуальная настройка без программиста. 3. Проверки, валидаторы. 4. Квоты, сортировки. 5. Готовые кубики (виджеты): - информация из внешних систем (АБС, биллинг, CRM); - сквозная история контактов с клиентом; - справочник сотрудников; - база знаний и мн. др.
---	---	---

МОДУЛЬ Omni-Channel

Omni-Channel позволяет предоставлять клиенту единый сервис

Gartner

Платформа Naumen Contact Center включена в отчет Gartner



Naumen Contact Center получил награду «Хрустальная гарнитура 2017» в номинации «Партнер года по внедрению, интеграции»



Naumen Workforce Management получил награду «Хрустальная гарнитура 2016» в номинации «Лучшее применение технологий. Продукт года»



Разработчик №1 в России в сегменте аутсорсинговых контакт-центров

Инструменты обеспечения единого сервиса

- Общая очередь обращений (общий ACD).
- Предобработка обращения из любого канала (например, выставление приоритета или маршрутизация на нужную группу).
- Единые операторские сценарии обработки обращения.
- Идентификация клиента при обращении по любому каналу.
- История взаимодействия с клиентом по всем каналам.
- Общая База знаний с подсказками по типовым вопросам.
- Инструменты кросс-канального взаимодействия.



Оптимизация работы операторов

- Блендинг операторов между каналами (оператор может получить следующее сообщение из любого канала).
- Работа с мульти-сессиями в случае Мгновенных сообщений.
- Использование политики распределения Мгновенных сообщений («тому, кто обрабатывает максимальное количество сессий»).
- Использование шаблонов для ответов.
- Автоматическая проверка орфографии.
- Тайм-ауты на ответ клиента и оператора.
- Снижение затрат на дообучение операторов для привлечения к обработке дополнительных каналов за счет использования одного интерфейса.



Поддержка каналов в Omni-channel

- Телефонные вызовы.
- Звонок с сайта (WebRTC).
- Запрос на звонок с сайта.
- Электронные письма.
- SMS.
- Веб-чат, мессенджеры.
- Facebook Messenger.
- Telegram.
- Вконтакте.
- Мобильные приложения.
- Социальные сети (Facebook, ВКонтакте, Twitter).



Скриншоты

Safari Файл Правка Вид История Закладки Окно Справка 192.168.211.28:8080/fx/npou/ru.naumen.npo.published_jsp?uuid=adhrpiof8bi4o000 Пн, 21 марта 16:25

NAUMEN Демо6.3 » Демонстрация каналов (ссrf2016) » Обработка обращений FB » **NCC: Детальный отчет по дискретным обращениям 03.03.2016 15:23** 🔍 ★ 👤

NCC: Детальный отчет по дискретным обращениям 03.03.2016 15:23

Изменить Перестроить Удалить Экспортировать + Добавить новый отчет

Начало периода 01.03.16 15:23
Конец периода 03.03.16 15:23
Адрес отправителя
Тема

Дата/ время обращения	В очереди с	Время распределения обращения	Время ожидания оператора до ответа	Оператор	ID Сессии	Адрес отправителя	Кому	Копия	Спам	Тема	Текст	Текст ответа	Ссылка на ответное сообщение	Ссылка на сценарий
02.03.16 13:44:14	02.03.16 13:44:15	02.03.16 13:44:21	00:00:58	ivanova	61	1104234106324371	210577319285713		нет	Без темы	Предоставляет ли система стандартные отчеты по обращениям Facebook?	Спасибо за Ваше обращение, Любобы! Да, система предоставляет стандартные отчеты по обращениям по всем дискретным каналам	Без темы	Анкета: Обработка обращений FB
02.03.16 13:46:59	02.03.16 13:46:59	02.03.16 13:47:00	00:00:23	ivanova	62	1104234106324371	210577319285713		нет	Без темы	Спасибо за ответ. Могу ли я посмотреть пример стандартных отчетов?	Более подробную информацию о продукте Naumen Contact Center Вы можете получить на сайте www.naumen.ru	Без темы	Анкета: Обработка обращений FB
												Спасибо за Ваше		

Показать меню

МОДУЛЬ WFM (Workforce Management)

Workforce Management позволяет управлять рабочей нагрузкой

Gartner

Платформа Naumen Contact Center включена в отчет Gartner



Naumen Contact Center получил награду «Хрустальная гарнитура 2017» в номинации «Партнер года по внедрению, интеграции»

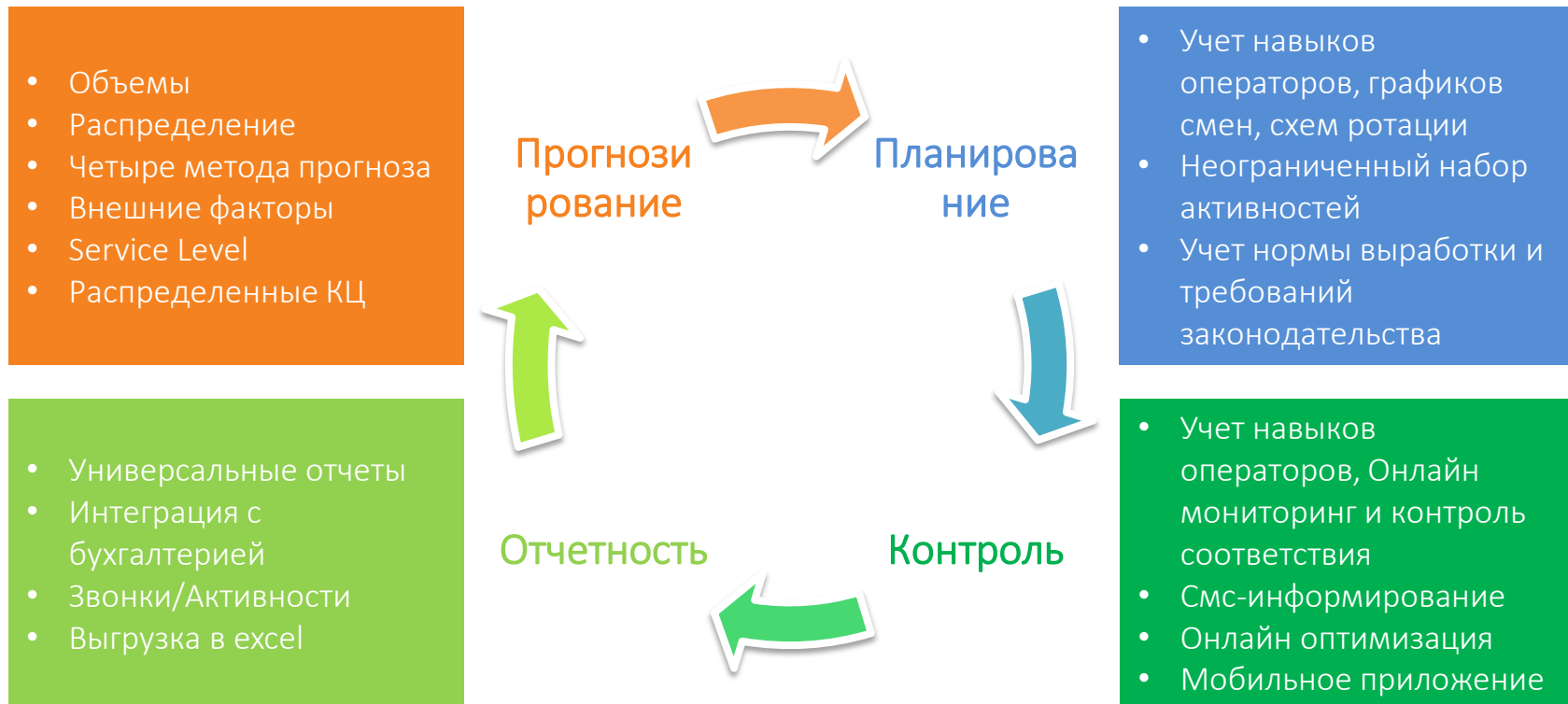


Naumen Workforce Management получил награду «Хрустальная гарнитура 2016» в номинации «Лучшее применение технологий. Продукт года»



Разработчик №1 в России в сегменте аутсорсинговых контакт-центров

Полный цикл управления ресурсами



Формирование плана

Файл Правка Сервис Справка Операторы на линии

+

-

Начало

06:00

Окончание

23:00

10 февраля 2014 г.



ФИО оператора	Skill	Смена	06:00	06:15	06:30	06:45	07:00	07:15	07:30	07:45	08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45	11:00
Абадуев Иван Нефедович	Account	5/2 пр дн																					
Абакумов Николай Петрович	Credit Line	5/2 пр дн																					
Абдукеримова Елена Майловна	Block	5/2 пр утр																					
Абрамова Мария Юрьевна	Credit Line	5/2 пр утр																					
Айметдинова Гузел Анверовна	Credit Line	2/2 утро1																					
Аксенова Ольга Валентиновна	Credit Line	5/2 пр утр																					
Алеева Оксана Александровна	Credit Line	2/2 день2																					
Александров Павел Михайлович	Credit Line	5/2 пр утр																					
Александрова Марианна Николаевна	Credit Line	2/2 утро1																					
Алексеев Николай Остапович	Credit Line	5/2 пр утр																					
Алексеева Елена Александровна	Credit Line	2/2 утро2																					
Алексеева Елена Анатольевна	Credit Line	5/2 пр утр																					
Алжигова Екатерина Васильевна	Account	2/2 день1																					
Алмазова Кристина Евгеньевна	Credit Line	2/2 утро1																					
Алышева Ирина Валерьевна	Credit Line	2/2 утро2																					
Алюкова Гульназ Фяридовна	Account	2/2 утро2																					
Алябьева Екатерина Юрьевна	Credit Line	2/2 день1																					
Аляева Екатерина Владимировна	Credit Line	5/2 пр утр																					
Аминова Алина Евгеньевна	Credit Line	2/2 утро1																					
Амо Карамель Павловна	Credit Line	2/2 утро1																					
Андрюхина Мария Вячеславовна	Credit Line	2/2 день1																					

Настройки правил работы

Схемы работы

Закрепление смены за рабочим днем

Настройка рабочих и выходных дней

Коридор начала смены

Продолжительность смены с учетом перерывов

Рабочие смены

Коридоры, куда могут попадать перерывы

Настройка перерывов

Пример рабочей смены

Коридоры перерыва

Продолжительность перерыва

Добавление нового перерыва

Работа с расписанием

Применение
фильтров по цвету

Быстрый
поиск

Режим «Внутри дня»

Расширенный фильтр

Сортировка
по столбцам

Переход в режим
«По дням»

Публикация
расписания

Выпадающее меню для
выбора активностей

Цветная отметка
оператора

Мобильное приложение

- Информация о рабочем графике в любом месте и в любое время.
- Бесплатная отправка push-уведомлений.
- Оперативная обработка информации о больничных и других незапланированных активностях от операторов.
- Возможность быстро набрать сотрудников в дополнительные смены.



МОДУЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Quality Management – комплексная оценка работы операторов

Gartner

Платформа Naumen Contact Center включена в отчет Gartner



Naumen Contact Center получил награду «Хрустальная гарнитура 2017» в номинации «Партнер года по внедрению, интеграции»



Naumen Workforce Management получил награду «Хрустальная гарнитура 2016» в номинации «Лучшее применение технологий. Продукт года»



Разработчик №1 в России в сегменте аутсорсинговых контакт-центров

Quality Management – комплексная оценка

Назначение: комплексная оценка операторов на периодической основе.

Модуль: подсистема Quality Management в решении NCC:

- нормативы в проекте;
- дерево KPI;
- типы показателей (по звонку, по сотруднику, расчетные);
- учет весов и функций отклонений.

Особенности:

- выборки плохих, хороших и случайных звонков;
- KPI не только по операторам, но по проектам;
- Workflow заданий на прослушивание.

Нормативы в проекте		
НАОРМАТИВЫ		
Название	Значение	
Длительность звонка	[60.0, 180.0]	
Общее количество ожиданий	[2.0, 4.0]	
Длительность поствызывной обработки	[5.0, 17.0]	
Является FCR	да	
Оператор первым положил трубку	нет	

Quality Management: Дерево KPI				
NAUMEN Contact Center				
Шаблоны BSC				
Добавить шаблон BSC				
Шаблоны BSC				
Комплексная оценка работы оператора				
Оценки по прослушиванию				
Вежливость				
Отсутствие давления на клиента				
Показатели по сотруднику				
Трудовая дисциплина				
Отсутствие опозданий				
Соблюдение перерывов				
Развитие				
Участие в тренингах				
Знание регламентов				
Контекст заполнения	Вес	Минимум	Максимум	
	2.0			
Звонок	1.0	0.0	100.0	
Задание на прослушивание	1.0	0.0	100.0	
Контекст заполнения	Вес	Минимум	Максимум	
	10.0			
Звонок	1.0	0.0	100.0	
Задание на прослушивание	2.0	0.0	100.0	
	1.0			
	1.0			
Задание на прослушивание	1.0	0.0	100.0	

ФОРМИРОВАНИЕ ОТЧЕТОВ

Хронологическая отчетность/ в реальном режиме времени

Gartner

Платформа Naumen Contact Center включена в отчет Gartner



Naumen Contact Center получил награду «Хрустальная гарнитура 2017» в номинации «Партнер года по внедрению, интеграции»



Naumen Workforce Management получил награду «Хрустальная гарнитура 2016» в номинации «Лучшее применение технологий. Продукт года»



Разработчик №1 в России в сегменте аутсорсинговых контакт-центров

Сводный отчет по темам звонков

NAUMEN Contact Center » Банк "Большой" » Входящий проект » **NCC: Темы звонков**

NCC: NCC: Темы звонков (Представление по умолчанию)

Экспорт

Обновить

Фильтры

От 01.02.11 06:00 До 04.02.14 00:00

Тема	Подтема	Кол-во	Доля	Total Handling Time	АНТ	Transfer Rate	Hold Time	FCR
Вклады	Всего	756	40%	24:41:57	01:58	12%	00:13	85%
	Открытие вкладов	54	7%	00:58:53	01:05	5%	00:04	97%
	Условия досрочного снятия	53	7%	01:15:41	01:26	31%	00:24	81%
	Разница между видами вкладов	98	13%	04:46:33	02:55	25%	00:21	72%
	Минимальная сумма взноса	256	34%	02:34:54	00:36	12%	00:14	86%
	Адреса офисов	295	39%	15:05:56	03:04	5%	00:09	86%
Ипотека	Всего	1120	60%	43:54:20	02:21	14%	00:14	77%
	Период ссуды	144	13%	02:59:45	01:15	7%	00:08	92%
	Досрочное погашение	55	5%	02:45:43	03:01	19%	00:19	74%
	Пакет документов	425	37%	23:53:12	03:22	21%	00:21	64%

Naumen Contact Center v. 6.1.15-151

ПОМОЖЕТ ПОНЯТЬ:

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ РАЗГОВОРА ПО КАЖДОЙ КАТЕГОРИИ ОБРАЩЕНИЯ

КОЛИЧЕСТВО ТРАНСФЕРОВ ПО КАЖДОЙ КАТЕГОРИИ ОБРАЩЕНИЯ

РЕАЛЬНОЕ КОЛИЧЕСТВО ПОВТОРНЫХ ОБРАЩЕНИЙ (FCR)

Отчет в реальном времени

Отчет по операторам

График изменения ключевых показателей

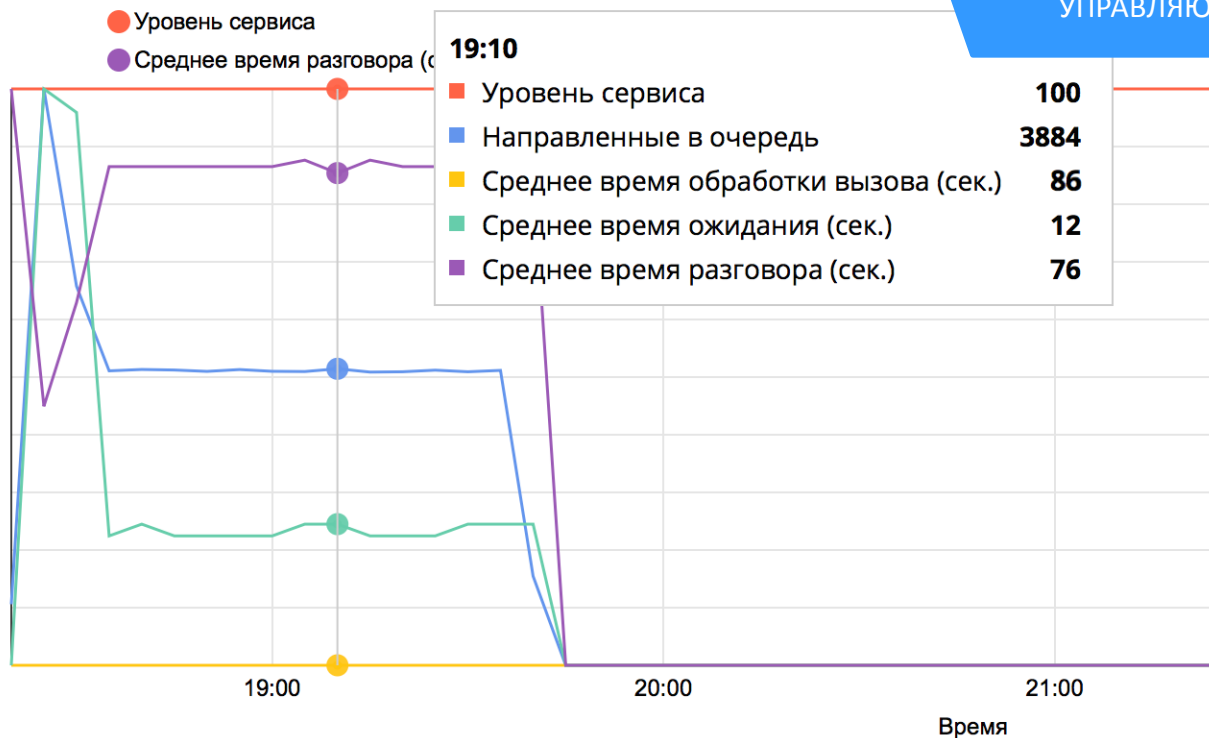
ПОМОЖЕТ:

В ЛЮБОЙ МОМЕНТ ОЦЕНИТЬ АКТУАЛЬНУЮ СИТУАЦИЮ

НОВОЕ! ОПЕРАТИВНО СОВЕРШИТЬ УПРАВЛЯЮЩИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ

ГРАФИК ИЗМЕНЕНИЯ КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Управление проектом ▾



Отчет по этапам сценария

NAUMEN

Провайдер » Обзвон по предложению »

Представление по умолчанию

Экспортировать в файл

Перестроить

Настройки/фильтры

Начало периода 21.05.2015 00:25

Конец периода 25.05.2015 00:25

Статус/продукт	Всего	Доля	АНТ
Приветствие	1120		0:19
Интерес	134	12%	0:21
---Интернет	83	62%	0:32
---ТВ	16	12%	0:48
---Телефон	35	26%	1:12
Контракт	58	43%	1:15
Перезвонить	123	11%	0:12
Неверный номер	67	6%	0:05
Отказ	838	68%	0:18
---Высокая цена	218	26%	
---Нет компьютера	344	41%	
---Все устраивает	277	33%	

ПОМОЖЕТ ПОНЯТЬ:

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ КАЖДОГО ЭТАПА РАЗГОВОРА С КЛИЕНТОМ

КАКИЕ ВОПРОСЫ ЛУЧШЕ ПОСТАВИТЬ В НАЧАЛО, ЧТОБЫ ОТСЕЯТЬ НЕЦЕЛЕВУЮ АУДИТОРИЮ?

В ЧЕМ ПРИЧИНЫ ОТКАЗОВ (НА КАКОМ ШАГЕ, ПОСЛЕ КАКИХ СЛОВ)?

КАК СКОРРЕКТИРОВАТЬ ПРЕДЛОЖЕНИЕ (СЦЕНАРИЙ) ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛИ?

Пример сводного отчета

NAUMEN Банк » БАНК Кредитные карты "Карта Платиновая" »

Представление по умолчанию

Экспортировать в файл

Перестроить

Настройки/фильтры

Редактировать

ПОМОЖЕТ ПОНЯТЬ:

УСПЕШНОСТЬ ОПЕРАТОРОВ

КОНВЕРСИЮ

ЗАНЯТОСТЬ И УТИЛИЗАЦИЮ ОПЕРАТОРОВ

Начало периода 21.05.2015 00:25

Конец периода 25.05.2015 00:25

Дата	21.05.2015	22.05.2015	23.05.2015	24.05.2015
Количество контактов, взятых в работу	371	1129	889	699
Количество отработанных уникальных контактов	74	224	296	206
Количество соединений	224	746	654	518
Среднее количество перезвонов на 1 контакт	0,23	1,03	0,86	1,06
ATT	0:01:55	0:01:42	0:01:49	0:01:35
ACW	0:00:39	0:00:38	0:00:28	0:00:23
MHT	0:12:20	0:17:20	0:31:47	0:08:16
Количество "Согласий"	18	40	63	31
Конверсия, %	24,32	17,86	21,28	15,05
Заявок/час	1,55	1,09	2	1,39
Оссурансу	82,22	79,03	78,59	75,73
Утилизация	61,57	57,67	62,72	61,04

Обычная телефонная статистика

ПОМОЖЕТ ПОНЯТЬ:

SERVICE LEVEL

ДОЛЯ ПРОПУЩЕННЫХ

... ВСЕ СТАНДАРТНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ



Contact Center » Bank X » Inbound project » **NCC: Queue Indicators**

NCC: Queue Indicators (Default View)

Export

Refresh

Filters

Edit

Delete

From 07.02.11 06:00 **To** 07.02.14 14:00
Target Service Time, sec 40 **Short Calls, sec** 4
Intervals Hours **Interval lenght** 1

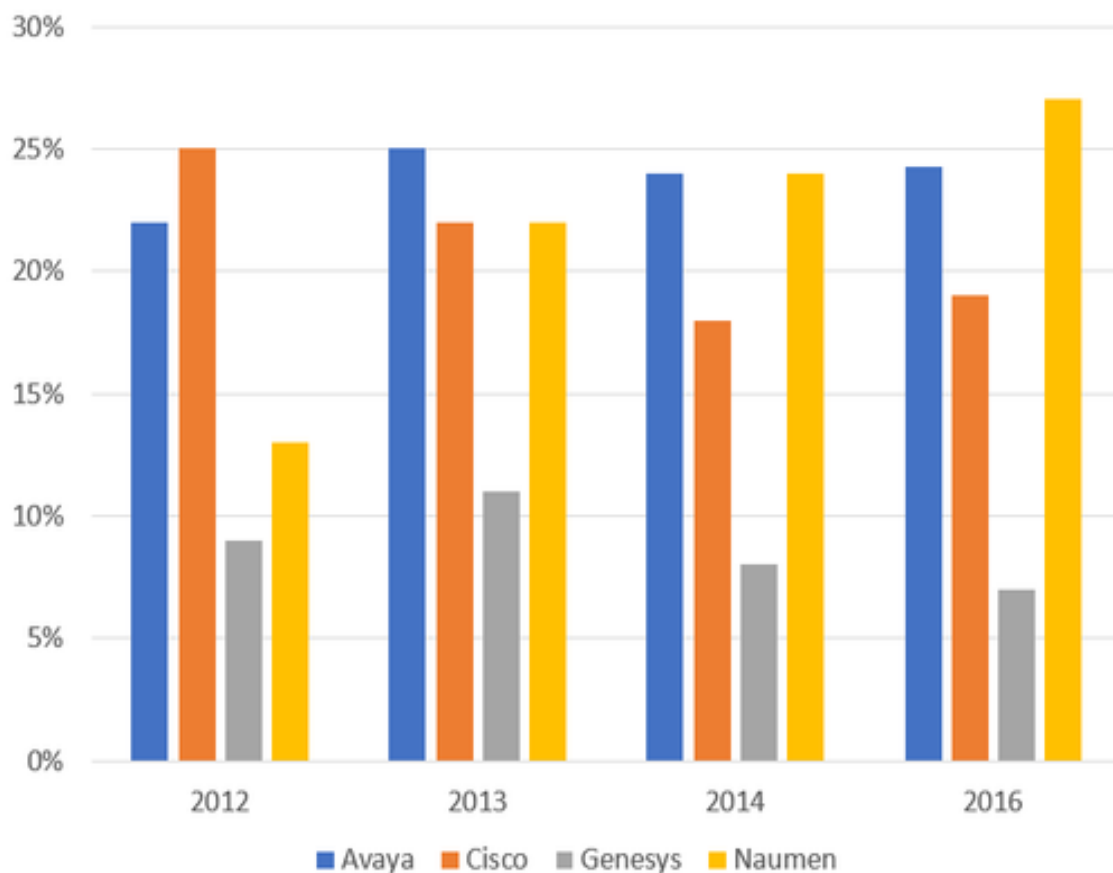
Interval	Offered	Received	Recieved, %	Recieved in TST	SL	Abandoned in IVR	Abandoned in queue	Short Abandoned	Abandoned in queue, %	Transferred to PSTN
06-07	49	47	96	38	83	0	2	1	2	10
07-08	64	60	94	52	90	2	4	2	3	12
08-09	71	67	94	61	92	1	2	1	1	10
09-10	102	95	93	83	89	3	7	2	5	14
10-11	162	154	95	127	85	3	12	4	5	14
11-12	172	161	94	131	83	6	14	4	6	18
12-13	182	172	95	134	80	7	14	5	5	20

Преимущества работы



- Отказоустойчивость 99,99 %.
- Работа в режиме 24x7x365.
- Отлаженные схемы дублирования аппаратных и программных компонентов для обеспечения требуемого уровня надёжности.
- Масштабирование системы без остановки работы контакт-центра.
- Обучение пользователей и администраторов, техподдержка.

Динамика рынка основных поставщиков



В тройке лидеров:

Naumen - 27% рынка

Avaya – 24,3%

Cisco – 18,9%

Примечание: В 2016 году Naumen обоих главных конкурентов, которым существенно проигрывал еще в 2012 году, и вышел на лидирующие позиции по количеству внедрений в российском сегменте аутсорсинговых контакт-центров.

Источник: РБК, iKS-Consulting, 2012-2016

Интеграционные возможности

- Использование информации из внешних систем для маршрутизации вызова и в сценариях работы операторов.
- Единая идентификация (интеграция с Active Directory).
- Интеграции с системами для анализа голосового трафика.
- Интеграция с системами, позволяющих совершать и принимать видео вызовы.
- IVR, Сценарии разговоров операторов.
- Загрузка заданий на обзвон и выгрузка результатов.
- Аналитические системы.
- Встраивание в софтфон.
- Фрейм в сценарии, Web-services.
- REST API, SQL запросы, обмен файлами, доступ к БД.

За дополнительной информацией обращайтесь:



+375 (17) 241 77 66



info@quadrosoft.by



www.quadrosoft.by



QuadroSoft
современные эффективные решения

www.quadrosoft.by