



Программное обеспечение контакт-центра

Позволяет эффективно организовать проактивное взаимодействие с клиентами, плавно внедряемое в неоднородные среды контакт-центров.

Отличительные особенности

- > Увеличивает доходы от телемаркетинговых кампаний за счет установления контакта с наиболее подходящими клиентами на основании сведений о них.
- > Повышает степень удовлетворенности клиента путем предупреждения потребностей клиента.
- > Оптимизирует использование данных в режиме реального времени для повышения результативности кампаний.
- > Повышает производительность операторов и сокращает расходы на исходящие кампании.
- > Использует преимущества открытого масштабируемого решения, которое способствует росту и расширению компании.
- > Оптимизирует использование операторских ресурсов с помощью воспроизведения голосового сообщения при определении соединения с человеком или автоответчиком.
- > Проводит кампанию в виртуальной среде контакт-центра, не требуя установки дорогостоящего аппаратного обеспечения на каждом удаленном абонентском пункте.

Краткий обзор

Genesys Outbound Voice позволяет контакт-центрам обеспечивать дополнительные уровни обслуживания клиентов путем создания, модификации, проведения и составления отчетов об исходящих кампаниях обслуживания клиентов с использованием комплексной технологии исходящих вызовов. Outbound Voice собирает клиентские данные из централизованных систем или корпоративных баз данных, затем инициирует исходящий вызов и соединяет абонентов с операторами.

Операторские ресурсы могут быть дорогостоящими, а автоматизация повседневных задач обеспечивает высокую рентабельность капиталовложений. Outbound Voice повышает производительность за счет автоматического набора номера и определения статуса соединения. Таким образом, оператор подключается только в тот момент, когда соединение установлено с клиентом.

Outbound Voice также оптимизирует использование существующих клиентских данных с помощью интеллектуального алгоритма, обеспечивая установление связи с наиболее подходящими клиентами в ходе кампании. Например, клиент, запросивший во время Web-чата подробную информацию о каком-либо товаре, может быть включен в кампанию по продаже данного товара и получить исходящий звонок в продолжение взаимодействия. Outbound Voice, используемый для проактивной связи,

"Контакт-центры предпочитают устанавливать комплексное программное решение, которое позволяет осуществить "бесшовную" интеграцию всех каналов взаимодействия с клиентами на единой платформе от одного поставщика... рынок обособленных решений для исходящего обзвона будет постепенно приходить в упадок".

Frost & Sullivan, World Outbound Dialing Markets, февраль 2004

Программное обеспечение контакт-центра > Outbound Voice

Возможности	> Преимущества
Составление интегрированных отчетов в режиме реального времени и за прошедший период	> Комплексная статистика предоставляет супервизору сводные данные для выбранной кампании по статистическим группам, таким как "Время", "Вызовы", "Текущее состояние" и "Доход".
Прогнозирующий режим набора	> Набор номера выполняется автоматически, система прогнозирует, что к тому времени когда клиент ответит, оператор освободится. Этот режим набора больше подходит для центров с высокой интенсивностью исходящих звонков.
Смешивание звонков	> Позволяет в периоды наибольшей нагрузки направлять входящие вызовы операторам исходящих вызовов, а исходящие вызовы – операторам входящих вызовов.
Многоабонентская структура	> Предлагает гибкую распределенную архитектуру, при которой одна кампания может проводиться на одном абонентском пункте или запускаться централизованно и проводиться в нескольких точках одновременно.
Режим набора с предварительным просмотром	> Набор номера выполняется оператором. Режим предварительного просмотра дает операторам больше самостоятельности, позволяя набирать номер тогда, когда они будут готовы. Этот режим набора подходит для центров с более низкой интенсивностью исходящих звонков.

также помогает добиться лояльности со стороны имеющихся клиентов. Например, авиалинии могут предупреждать пассажиров с "золотым" статусом об изменениях в расписании рейсов. Genesys Outbound Voice может быть внедрен в состав многих приложений, предоставляя контакт-центрам возможность уверенной миграции к новым уровням предоставления сервиса, с целью интеграции новых технологий в соответствии с их коммерческими потребностями.

Outbound Voice – Компоненты

Genesys Outbound Voice представляет собой пакет программных модулей для организации кампаний обзвона путем непосредственной интеграции с УАТС с использованием каналов компьютерной телефонии. К основным компонентам Outbound Voice относятся:

Outbound Contact Server (Сервер исходящих взаимодействий с клиентами)

Outbound Contact Server представляет собой алгоритм набора номера, который отслеживает занятость групп операторов и нагрузку очередей и определяет частоту, с которой исходящие вызовы инициируются в рамках кампаний, проводимых в прогрессивном или прогнозирующем режиме. Также он осуществляет управление кампаниями в режиме предварительного просмотра.

Outbound Contact Manager (Менеджер исходящих взаимодействий с клиентами)

Outbound Contact Manager представляет собой пользовательский интерфейс для управления кампаниями и списками обзвона. Этот компонент позволяет супервизорам просматривать кампании, группы операторов, задействованных в кампании, списки контактной информации, а также начинать и завершать кампании и серии кампаний.

Интеграция с бизнес-процессами

Genesys Outbound Voice использует преимущества платформы Genesys Customer Interaction Management Platform, которая обеспечивает централизованное конфигурирование и управление, единую модель для "смешивания" входящих и исходящих вызовов, а также унифицированную отчетность по всем видам взаимодействия.

Одной из основных тенденций работы контакт-центров в режиме исходящих кампаний является обзвон наиболее подходящих клиентов на основании сведений о них вместо увеличения количества обзваниваемых клиентов. Способность данного решения Genesys отслеживать каждое взаимодействие и использовать информацию всех корпоративных баз данных позволяет воплотить эту тенденцию в жизнь в контакт-центре. Кроме того, "бесшовная" интеграция с системами управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) от ведущих поставщиков (Siebel, SAP, PeopleSoft, Microsoft и др.) или другими приложениями способствует еще большей персонализации и эффективности исходящих кампаний на базе Genesys. Получив с помощью этих приложений представление о клиенте, Genesys Outbound Voice может с большей степенью успешности определять наиболее подходящего клиента. Как правило, оплата труда операторов составляет большую часть расходов контакт-центра, поэтому труд операторов стоит использовать наиболее эффективным способом. Для обработки исходящих вызовов Genesys Outbound Voice может интегрироваться с телефонным оборудованием сторонних производителей, таким как, например, интеллектуальные системы голосового ответа или факс-серверами. Genesys Outbound Voice позволяет воспроизводить предзаписанное голосовое сообщение при определении соединения с человеком или автоответчиком. При установке соединения с факсом звонок может быть перенаправлен на факс-сервер для отправки факсимильного сообщения. Благодаря использованию Genesys Outbound Voice операторы освобождаются для выполнения других заданий.

Повышение эффективности работы контакт-центра за счет "смешивания" вызовов

При использовании отдельных решений (в отличие от комплексного программного пакета) возникают проблемы, когда действия операторов вступают в конфликт с разрозненными решениями. Заказчики Genesys Outbound могут воспользоваться преимуществами, которые дает оптимизация ресурсов, возможная благодаря "смешиванию" различных групп операторов. Например, когда интенсивность входящих вызовов становится недопустимо высокой и уровень обслуживания снижается, входящие вызовы могут временно направляться операторам

исходящих вызовов, пока уровень обслуживания не повысится. После того как с помощью Genesys Interaction Routing Designer будут заданы пороговые величины, входящие вызовы автоматически направляются операторам смешанных вызовов. Используя технологию универсальной очереди, Genesys имеет единую модель состояния, которая может применяться как для входящих, так и для исходящих вызовов для определения приоритетности звонков в смешанной среде.

Дополнительные варианты инфраструктуры и повышения производительности для эффективного проведения исходящих кампаний

Genesys CPD Server (Сервер определения наличия разговора)

Genesys CPD Server представляет собой дополнительный сервер набора номера, который запрашивается, если существующая УАТС не имеет встроенной функции определения наличия разговора. Данный компонент необходим при использовании прогрессивного и прогнозирующего режимов набора номера. Genesys CPD Server ожидает прохождения вызова—например, посылка вызова, сигнал "занято", абонент не отвечает—и в случае соединения с человеком переводит звонок на оператора. Для определения наличия разговора в Genesys CPD Server используются платы Intel Dialogic.

Genesys Agent Scripting (Сценарии для операторов)

Для поддержки операторов при каждом взаимодействии компонент Genesys Agent Scripting обеспечивает отправку на рабочее место оператора текстовой информации о клиенте. Сценарии сокращают время и расходы на обучение операторов, гарантируют согласованность каждого последующего взаимодействия и способствуют успешному удовлетворению потребностей клиента или заключению сделки. Genesys Agent Scripting поддерживает как входящие, так и исходящие запросы.



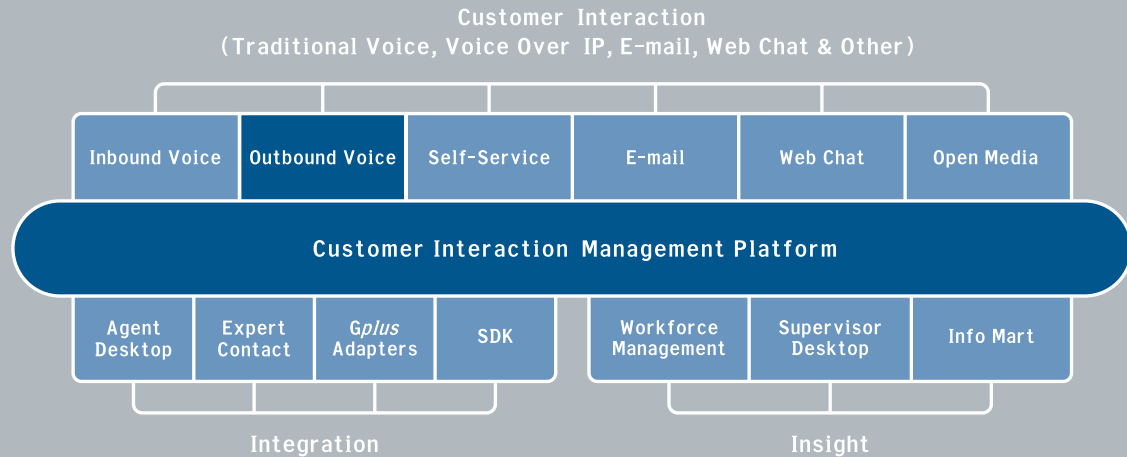
Продукт Outbound Voice протестирован и одобрен независимой организацией по тестированию CT Labs (регистрационный номер 12527) в соответствии с избранными критериями, указанными в поправках к правилам телемаркетинговых продаж Федеральной торговой комиссии США (FTC).



Программное обеспечение контакт-центра > Outbound Voice

Genesys Real-Time Customer Interaction Suite

Комплексный программный пакет, объединяющий на открытой платформе возможности голосового самообслуживания, поддержки абонентов оператором по любым каналам связи, функции гибкой интеграции и системы анализа информации о процессе управления с целью расширения возможностей контакт-центров и обеспечения высокого качества услуг.



Поддерживаемые системы

Операционные системы

UNIX (AIX, HP-UX, Sun Solaris, Tru 64)
Windows (NT, 2000 Server)

Базы данных

IBM DB2
MS SQL
Oracle
Informix
Sybase

Дополнительные компоненты

Genesys CPD Server
Genesys Agent Scripting
High Availability

Genesys
Corporate Headquarters
2001 Junipero Serra Blvd.
Daly City, CA 94014

Тел.: +1 415 437 1100
Факс: +1 415 437 1260
E-mail: info@genesyslab.com
Web: www.genesyslab.com

EMEA Headquarters
Mulberry Business Park
Fishponds Road
Wokingham, Berkshire
RG21 4GY
Тел.: +44 118 974 7000

APAC Headquarters
6 Battery Road #12-06/07
Singapore 049909
Тел.: +65 6723 9886

AN ALCATEL COMPANY