

Видео-контакт-центры от теории к практике

Олег Хрущёв,
руководитель проектов
Unitsolutions

Что такое КОНТАКТ-ЦЕНТР?





Задачи, решаемые контакт-центром

- Принимать, принимать и ещё раз **принимать** вызовы.
- Звонить, звонить и ещё раз **звонить**.
- Организация **очереди** ожидания и распределения по типам задачам.
- **Перенаправление** вызовов требуемому оператору или группе.
- **Балансирование** нагрузки в реальном времени.
- **Тарификация** вызовов при необходимости.
- **Запись** разговоров *с целью улучшения качества обслуживания.*
- **Контроль** за работой операторов и **суфлирование**.
- Занесение результатов общения в **CRM**.

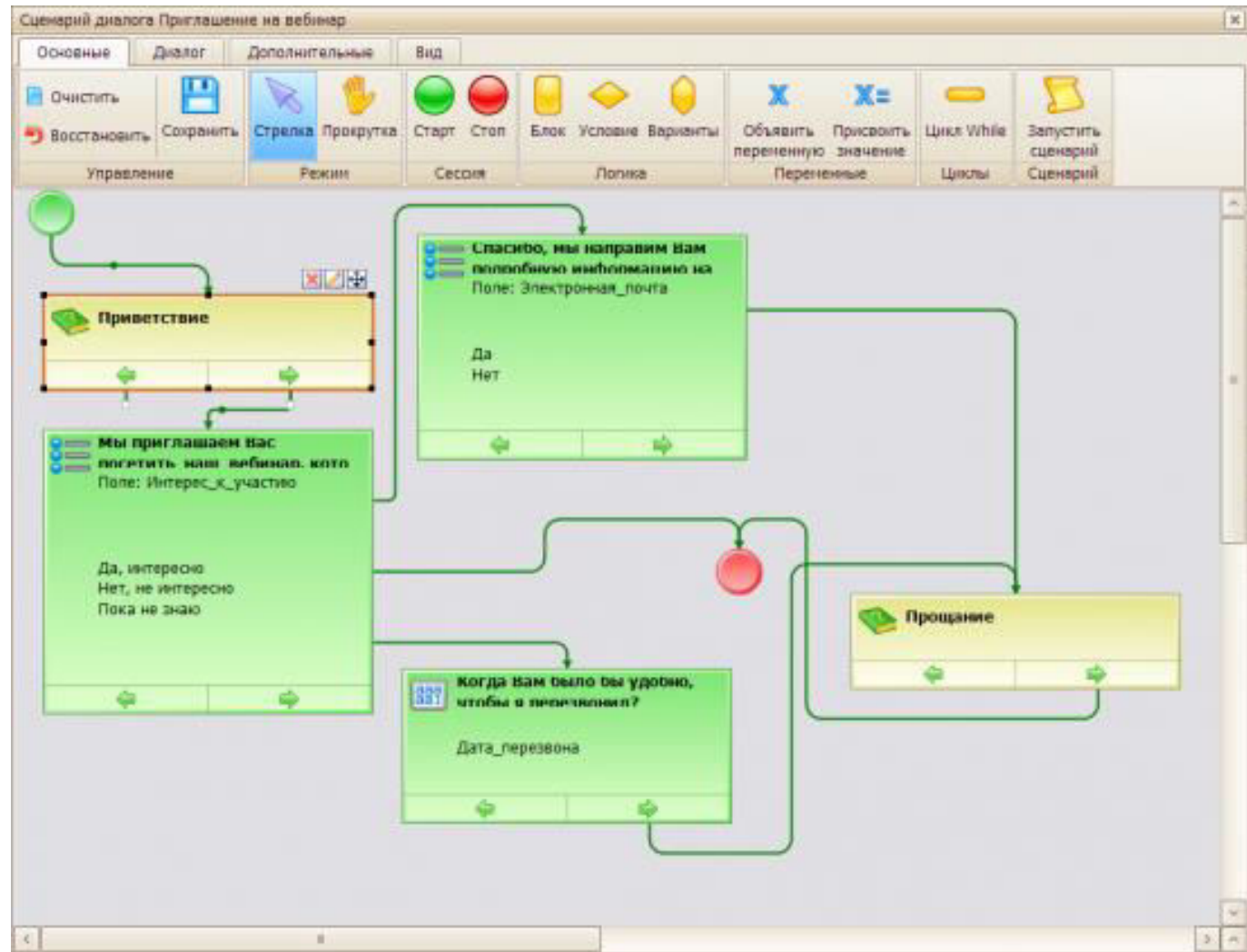
Панель оператора

The screenshot displays the Terrasoft operator interface. The main window shows a call log with columns for 'Телефон (числово...', 'Контакт', 'Контрагент', 'Начало', and 'Завершение'. A detailed call record window is open, showing the following information:

- Звонок (1910)**
- Основные данные:**
 - Номер телефона: +7 (495) 771-29-96
 - Звонок: Физ.лицо
 - Имя: Остапенко Леонид Анатольевич
 - Юр.лицо: Оптимум
 - Тип: Рабочие вопросы
 - Тема: Консультация клиента по вопросам открытия текущего счета предприятия
 - Результат: Дозвонился
- Телемаркетинг:** Телемаркетинг, Отклик
- Связи:**
 - Задача: Консультация клиента, Инцидент
 - Продажа: 078 / Оптимум / Комплексное обслуживание, Воздействие, Реклама на рекламных щитах

Buttons at the bottom include 'Действия', 'Информация', 'OK', and 'Отмена'.

Работа по сценарию (скрипт)



Панель CRM

The screenshot displays the 'Quick Sales' CRM application window. The main area is titled 'Клиенты' (Clients) and shows details for the company 'Холдинг Парнас'. The interface includes a sidebar with navigation icons for 'Клиенты', 'Календарь', 'Работы', 'Пакеты', 'Отчеты', 'База знаний', and 'Воронка'. The main content area has tabs for 'Главное', 'Контакты', 'Реквизиты', 'О компании', and 'Доп. поля'. The 'Главное' tab is active, showing fields for 'Адрес', 'Город', 'Телефон', 'Факс', 'Сайт', 'Статус', 'Куратор', and 'Дата регистрации'. To the right, there are dropdown menus for 'Страна', 'Регион', 'Источник', 'Источник2', 'Сегмент', and 'Сегмент2'. Below these fields are tabs for 'Заметки и планы', 'Продукты и услуги', 'Работы', 'Договоры', 'Пакеты', and 'Группы'. The 'Заметки и планы' tab is active, showing a table of notes and plans.

Тип	Дата	Заметка
дело	07.03.2007 10:04	Отправила материалы по п/п.
звонок	04.03.2007 12:51	Будет позже.
звонок	21.02.2007 15:43	Уже не работает.
встреча	21.12.2006 12:51	Посетил семинар.
заметка	20.12.2006 18:18	Отметила некоторые функции маркетинга неотформатированные и дала кур

Пользователь: Иванова вторник, 10 Апрель 2007 15:37:44 NUM Версия 2.0.0.0

Суфлирование

Infinity Contact-центр - Администратор2

Инструменты Мониторинг Динамика Статистика Биллинг Вид Справка

Инструменты

Мониторинг

- Звонки
- Очереди
- Линии

Мониторинг

- Динамика
- Статистика
- Кампании
- Запись разговоров
- Биллинг
- Голосовая почта
- Прочее

Рабочая область

Мониторинг - Звонки

Подключиться

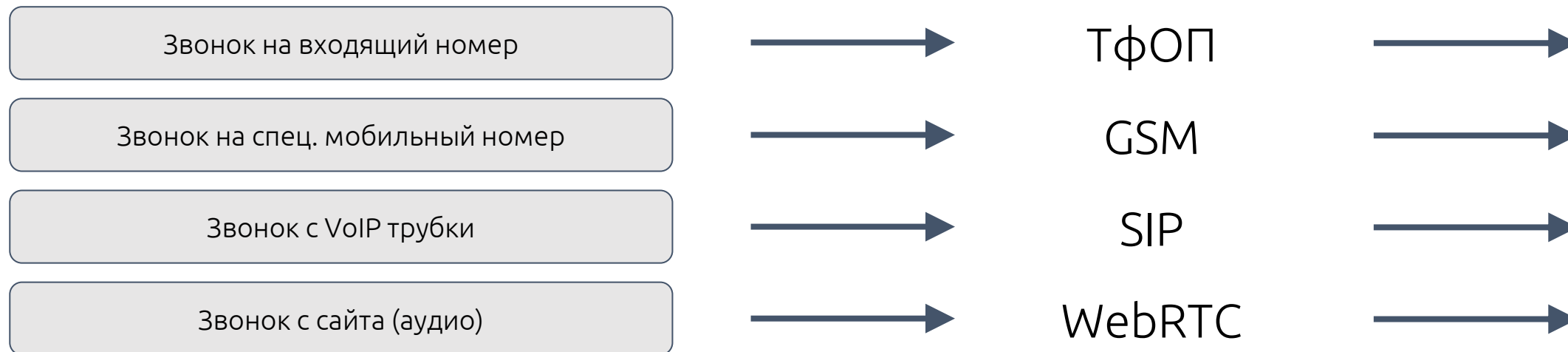
Все звонки Входящие звонки Исходящие звонки Внутренние звонки

* Тип	Состояние	Абонент А	Абонент Б	Общая продолжительность
Исходящий	Ожидание	Корнева Екатерина (Внутр. 111)	8 499-499-42	10:51:14
Входящий	Завершен	8 499-499-11	Зайнутдинова Айсиня (Внутр. 368)	00:43
Входящий	Завершен	8 499-499-07	Шамшадинова Сюмбель (Внутр. 403)	00:42
Входящий	Завершен	8 499-499-32	Михайлова Ирина (Внутр. 436)	00:31
Входящий	Завершен	8 499-499-03	Романова Гульфия (Внутр. 419)	00:32
Входящий	Завершен	8 499-499-24	Закирова Алсу (Внутр. 418)	00:40
Входящий	Завершен	8 499-499-36	Михайлова Ирина (Внутр. 436)	00:59
Входящий	Завершен	27 10-10		00:17
Входящий	Завершен	8 499-499-19	Зайнутдинова Айсиня (Внутр. 368)	00:47
Входящий	Завершен	8 499-499-53	Шамшадинова Сюмбель (Внутр. 403)	00:17
Входящий	Завершен	8 499-499-24	Михайлова Ирина (Внутр. 436)	00:31
Входящий	Завершен	8 499-499-19	Романова Гульфия (Внутр. 419)	00:32
Входящий	Завершен	22 10-10	Закирова Алсу (Внутр. 418)	00:40
Входящий	Обрабатывается	8 499-499-12-1	Михайлова Ирина (Внутр. 436)	00:59
Входящий	Обрабатывается	8 499-499-37-1		00:17
Входящий	Завершен	8 499-499-19	Зайнутдинова Айсиня (Внутр. 368)	00:47
Входящий	Обрабатывается	8 499-499-1-62		00:17
Входящий	Обрабатывается	8 499-499-19-78		00:17

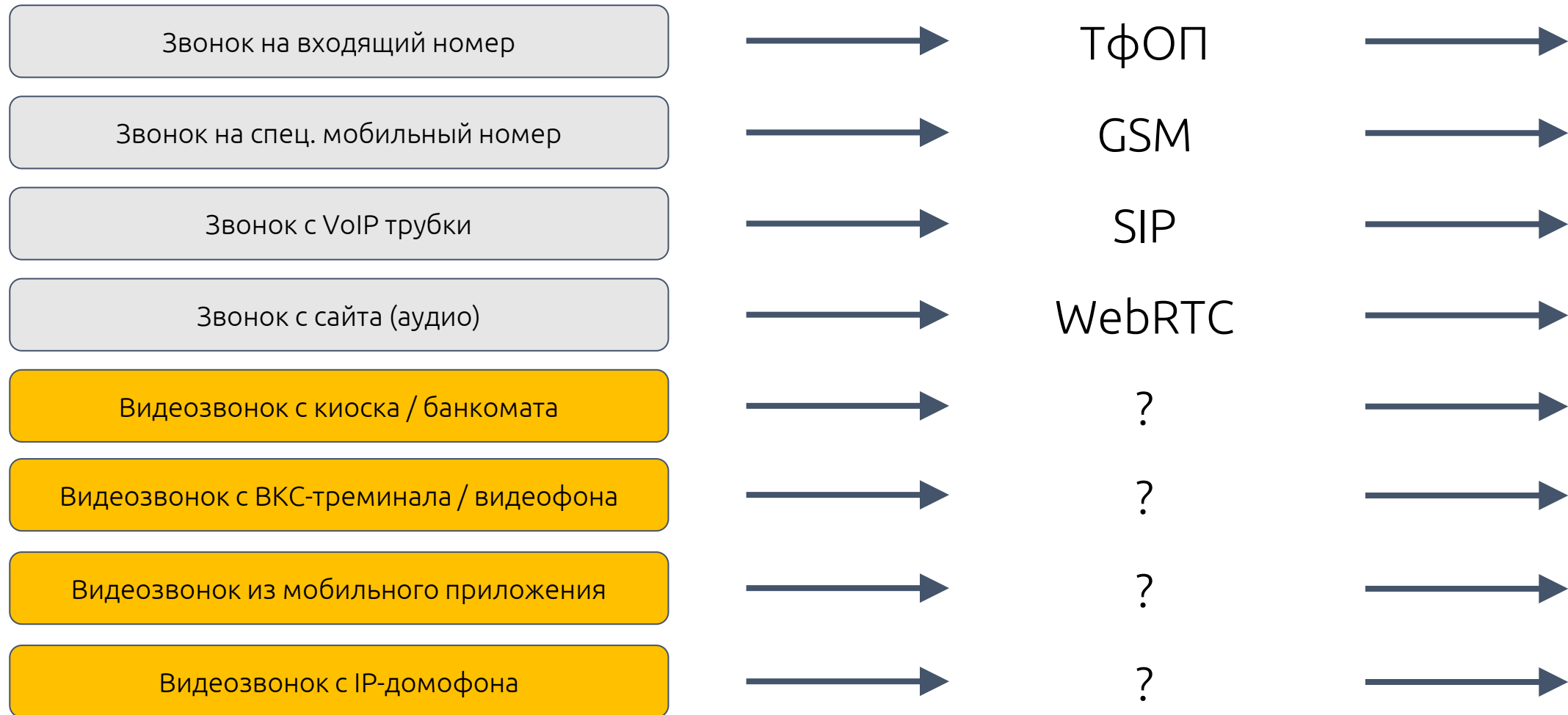
На месте

Что сейчас происходит на телефонных линиях

Традиционные источники



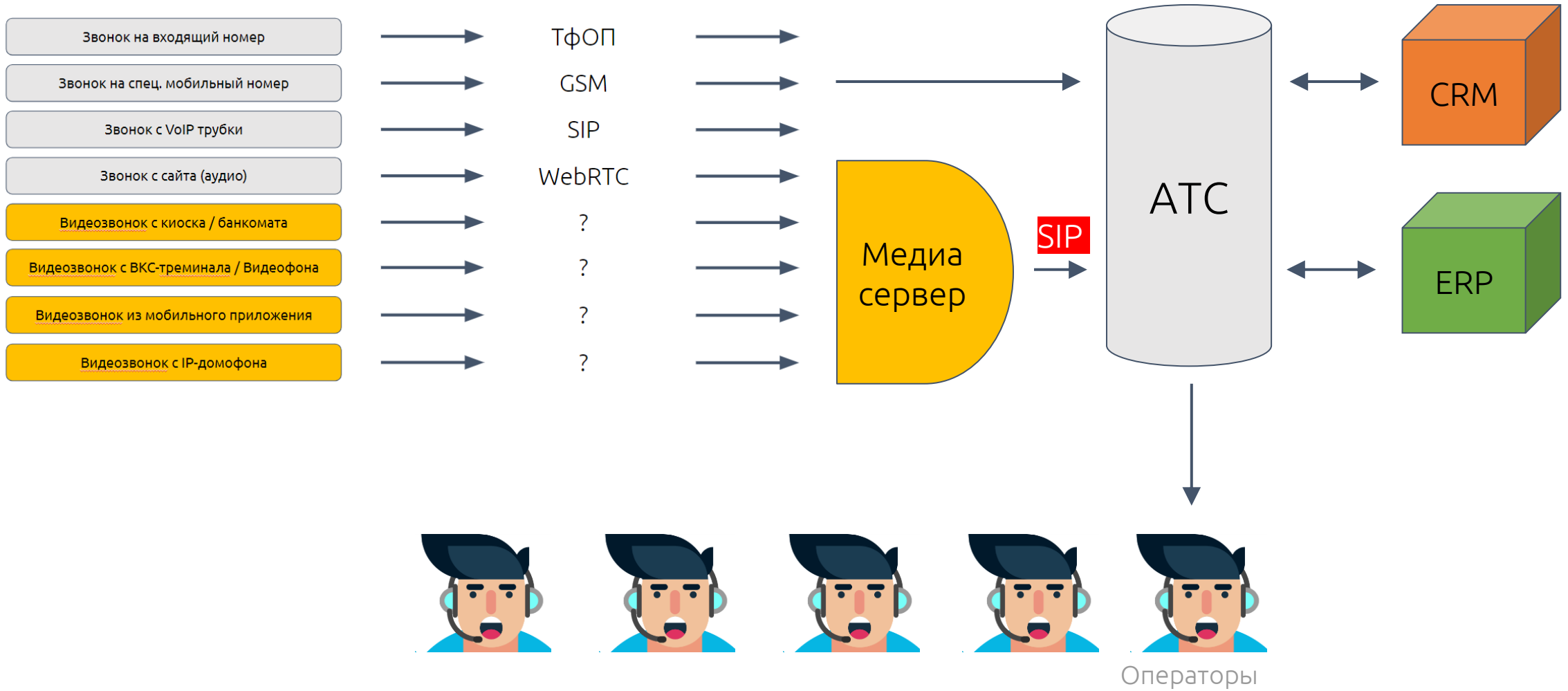
Новые сценарии с видео



Новые сценарии с видео



Новые сценарии с видео



Какие задачи решает видео для КЦ?

- Возможность совершать видеозвонки прямо с сайта.
- Возможность подключения к общению дополнительных специалистов.
- Возможность производить запись встречи.
- Возможность показывать и принимать контент.
- Возможность получения информации путем считывания с камеры.
- Идентификация звонящего.
- Общение с помощью жестов и мимики.
- Печать документов на удаленной стороне. Раз уж там ПК есть.

А давайте им поставим
клиент для ВКС!

Делаем выводы

Контакт-центр -- это сложная система, где любое изменение дорого обходится за счёт:

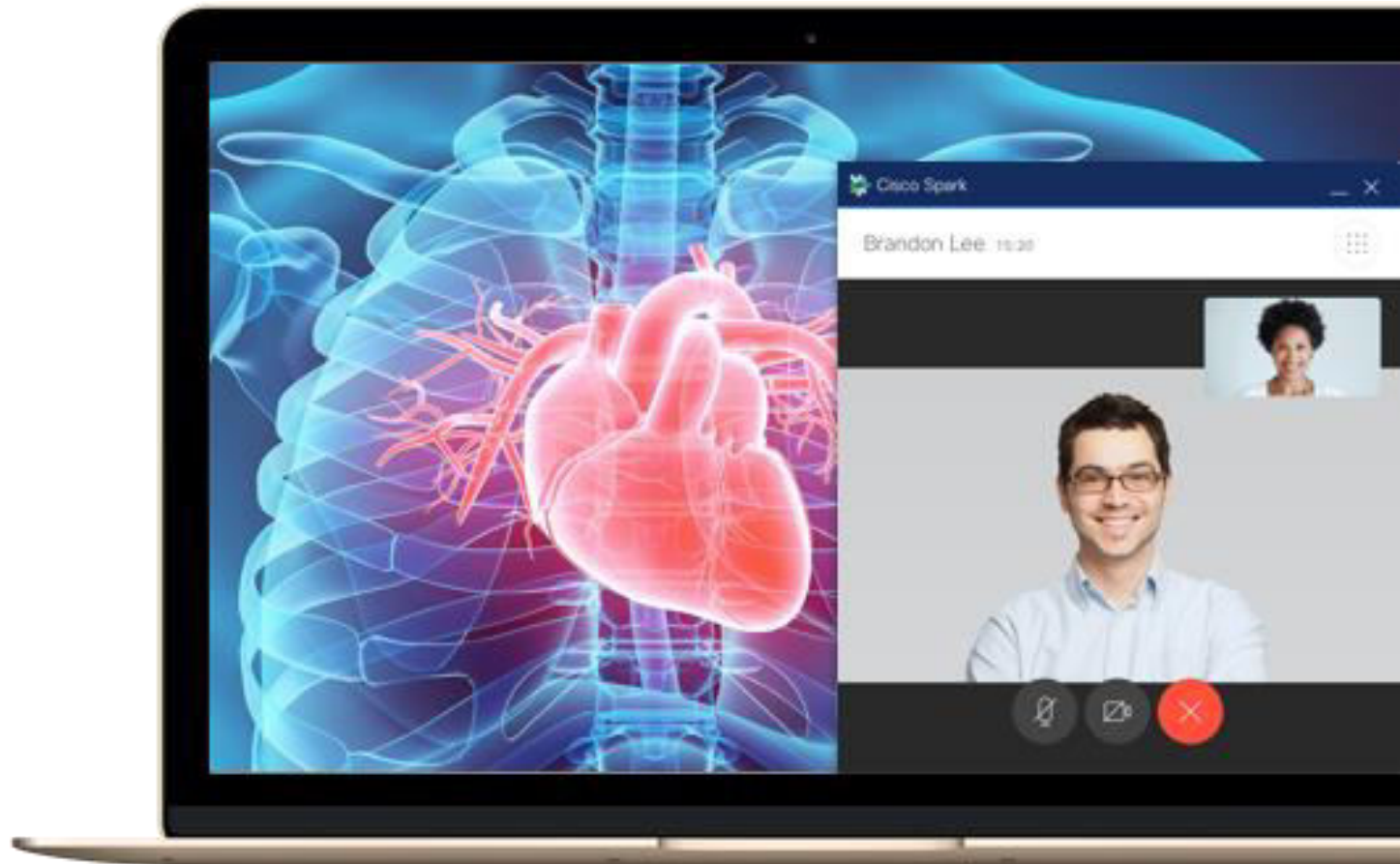
- необходимости в переобучении специалистов;
- снижения общей надёжности;
- усложнения сценариев обслуживания.

Просто так добавить ВКС клиент на ПК оператору будет не эффективно.

Примеры задач для видео КЦ

Звонок с сайта

- WebRTC / HTML5 виджет.
- HTTP API для управления медиасервером.
- Кто предлагает:
 - Cisco
 - TrueConf
 - Vidyо
 - Twilio
 - и т.п.



Интеграция с мобильным приложением

Например Amazon Mayday.

Для работы потребуются SDK, медиасервер, программист, пара месяцев времени и лицензия.

Вендора те же.

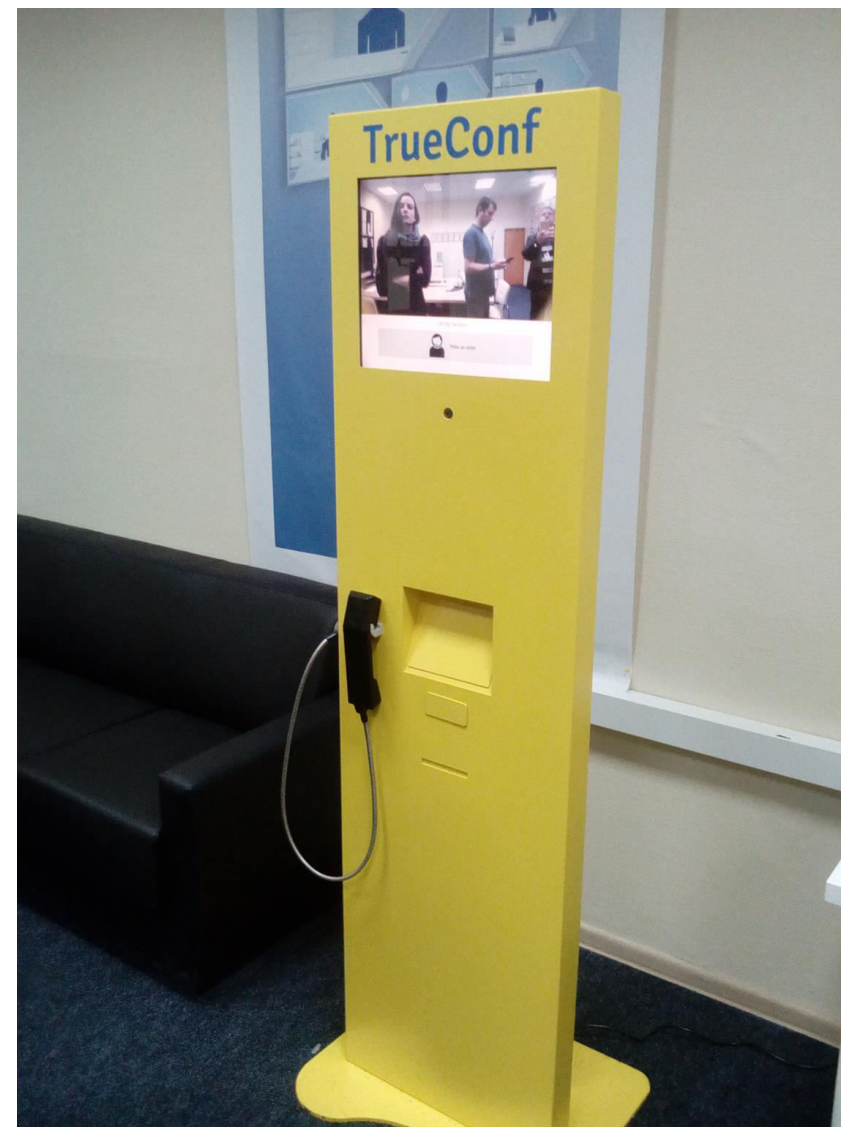


Добавление видео в киоск или банкомат

Это обычный qíwi-подобный терминал с ПК и Windows.


Производителей в СНГ множество.

Все они будут рады сделать отверстие для камеры, микрофона или динамиков.



Виртуальный принтер

Print
Total: **0 page**

Destination  Save as PDF

Pages All
 e.g. 1-5, 8, 11-13

Layout

[+ More settings](#)

[Print using system dialogue... \(⌘P\)](#)

[Open PDF in Preview](#)

Помощь в оформлении заказа

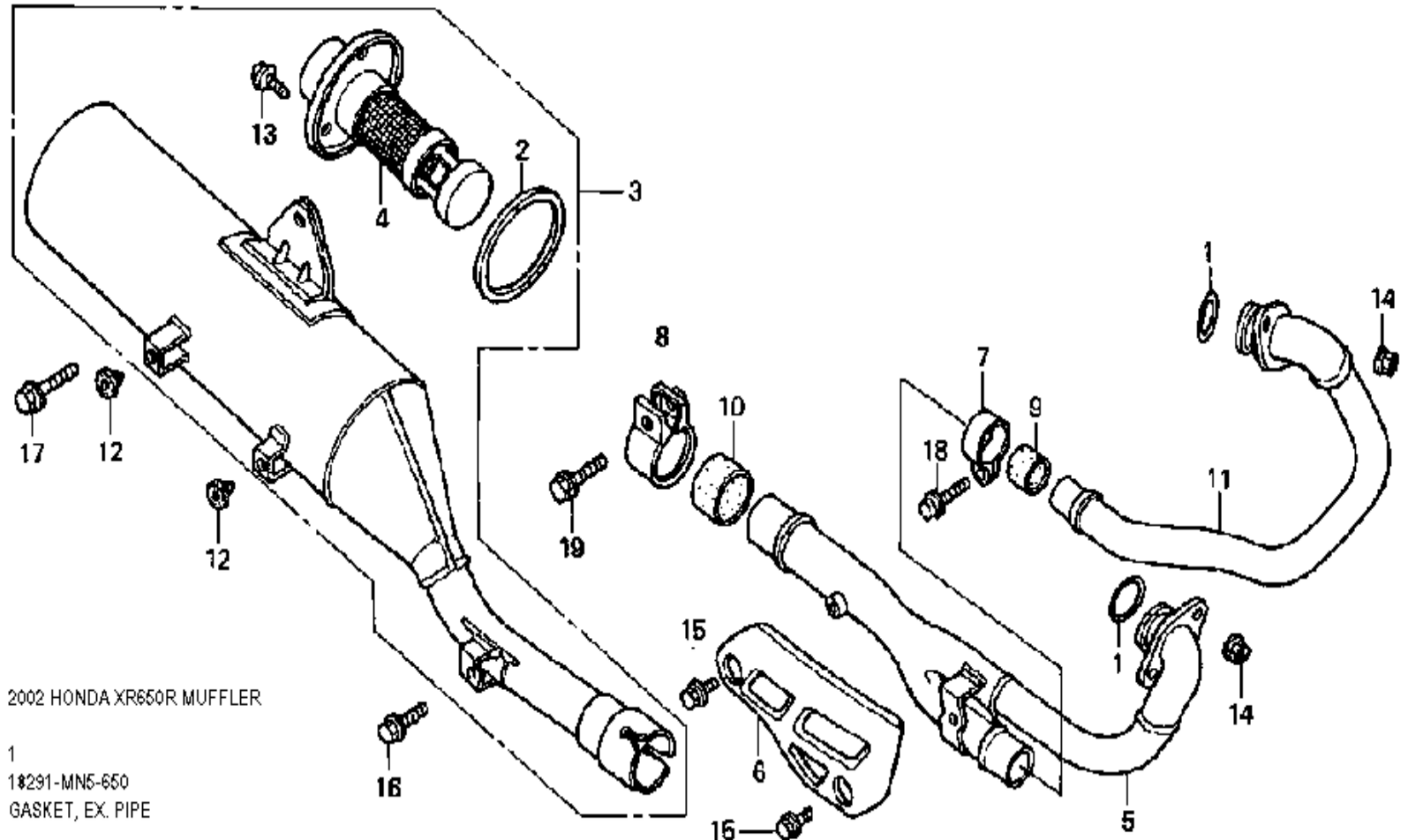
РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

СВИДЕТЕЛЬСТВО О РЕГИСТРАЦИИ ТС
CERTIFICAT D'IMMATRICULATION

Регистрационный знак **Е087МЕ33**
 Идентификационный номер (VIN)
 X9H330202A2408594
 Марка, модель **GA3-330202**
 Тип ТС **РУЗОВОЙ-БОРТОВОЙ**
 Категория ТС (ABCD, прицеп) **B**
 Год выпуска ТС **2010**
 Модель двигателя **421600**
 Двигатель № **A0904696**
 Шасси (рама) № **ОТСУТСТВУЕТ**
 Кузов (коляска) № **330200A0604621**
 Цвет **СИНИЙ**

Мощность двигателя, кВт/л. с. **30,5/106,8**
 Рабочий объем двигателя, см³ **2890**
 Паспорт серия **2НВ** № **248591**
 Разрешенная шах масса, кг **3500**
 Масса без нагрузки, кг **2000**

33 УВ 227602



2002 HONDA XR650R MUFFLER

1
 18291-MN5-650
 GASKET, EX. PIPE

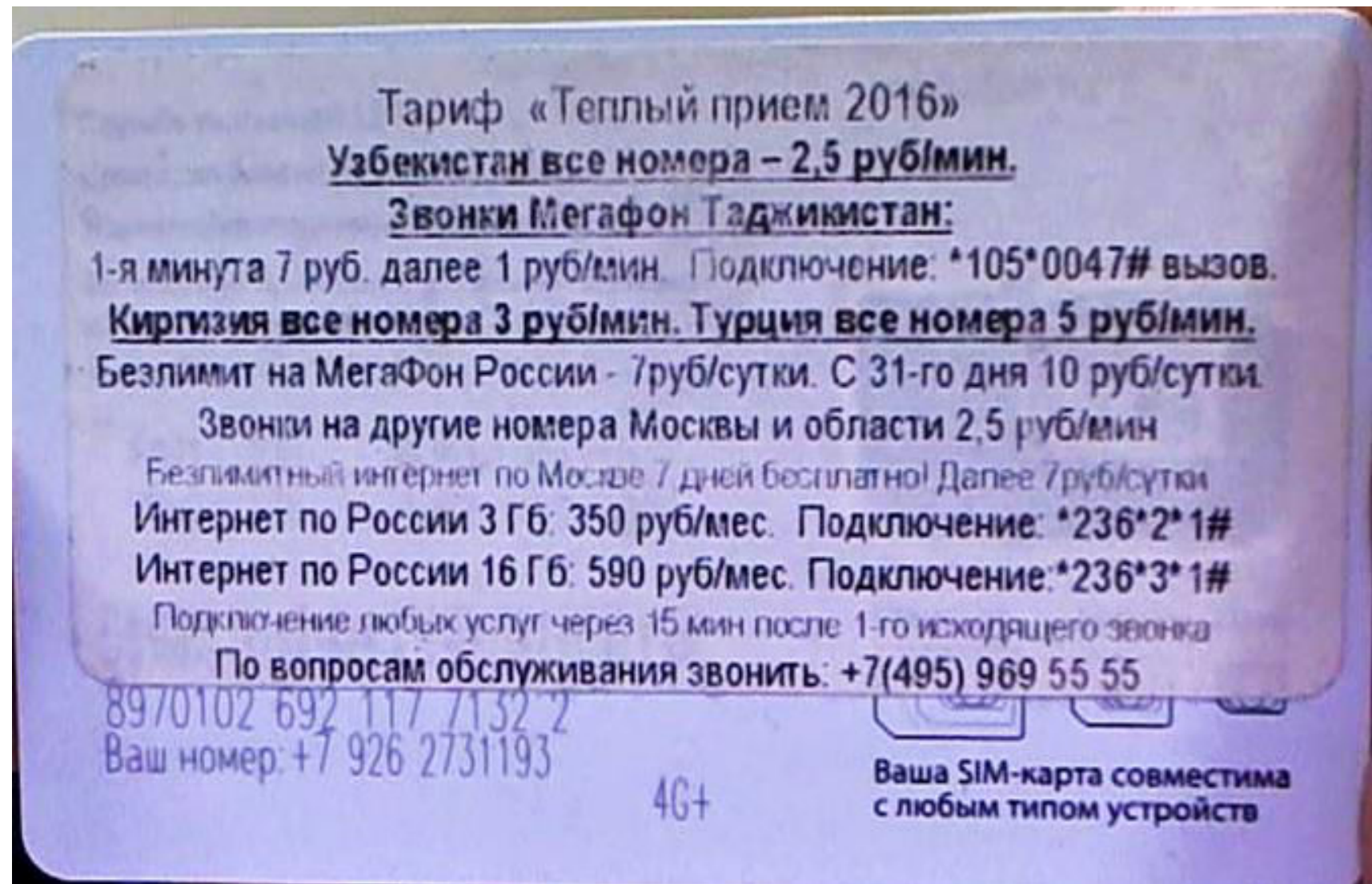
2
 18292-MV4-000
 GASKET, MUFFLER

6
 18325-MBN-670
 PROTECTOR, EX. PIPE

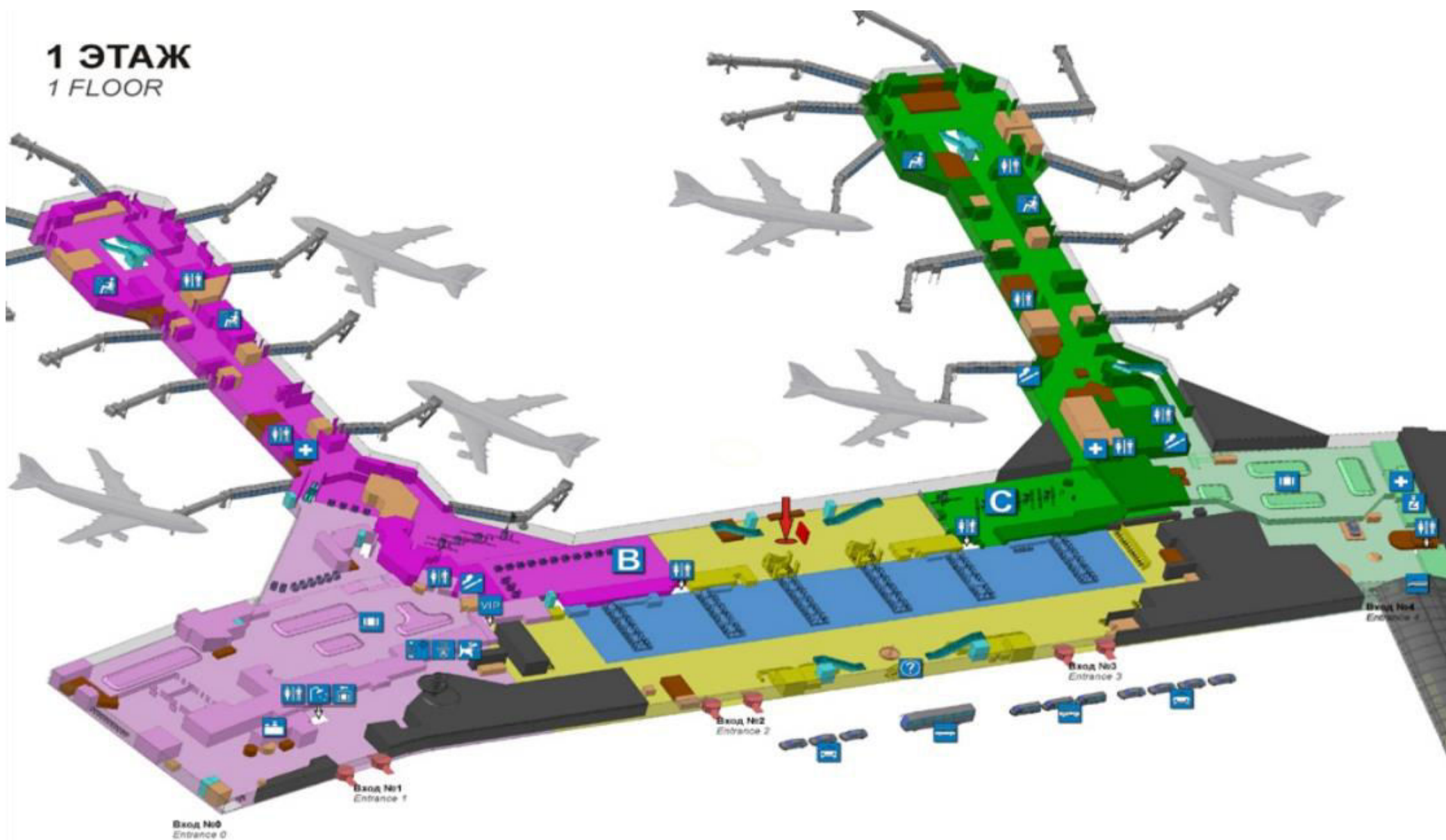
10
 18392-MG7-750
 GASKET, MUFFLER

14
 94050-08000
 NUT, FLANGE (8MM)

Пример изображения веб-камеры



Помощь в навигации



Подтверждение брони

Заказ № от 28.04.2014г.

Заказчик	Осипов Сергей
Контактные данные	79091532987 fixin@mail.ru
Место отдыха	Алушта,
Категория номера	<u>Полупансион</u>
Дата заезда	20.06.2014
Дата выезда	06.07.2014
Приблизит. время	с по undefined
Количество полных дней	16
Количество основных мест	2
Количество дополнительных мест	ребенок (14),
Стоимость номера с доп. местами в сутки в период	с 20.06.2014 по 06.07.2014 1540 руб (≈477.4 грн ≈42.78дол)
Общая стоимость проживания с доп. местами	24640 руб (≈7638.39 грн ≈684.44дол)
Внесенная предоплата	4928 руб (≈1527.68 грн ≈136.89дол)
Оставшаяся сумма (оплачивается при поселении)	19712 руб (≈6110.71 грн ≈547.56дол)
В стоимость входит	проживание, wi-fi

Переведенные денежные средства, входят в стоимость оплаты и необходимы для резервирования данного номера. Их сумма не возвращается клиенту в случае отказа от отдыха. Оставшийся размер оплаты за номер оплачивается клиентом строго в момент заселения.



Директор _____ Гендик Р. А.

05 мая 2014

Скидка 30%



при заказе на сайте

Смотреть трейлер



Ресторан "Император"



Схема проезда

Пароль доступа



Free WI-FI

МАРШРУТНАЯ КВИТАНЦИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА



Бронь №:

Дата покупки:

01 фев 2013



Используйте в киосках самостоятельной регистрации для быстрой идентификации вашего билета



Для каждого аэропорта указано местное время вылета/прилета рейса

ПАССАЖИР

Имя, фамилия




Номер билета

Документ

Программа лояльности

Взрослый

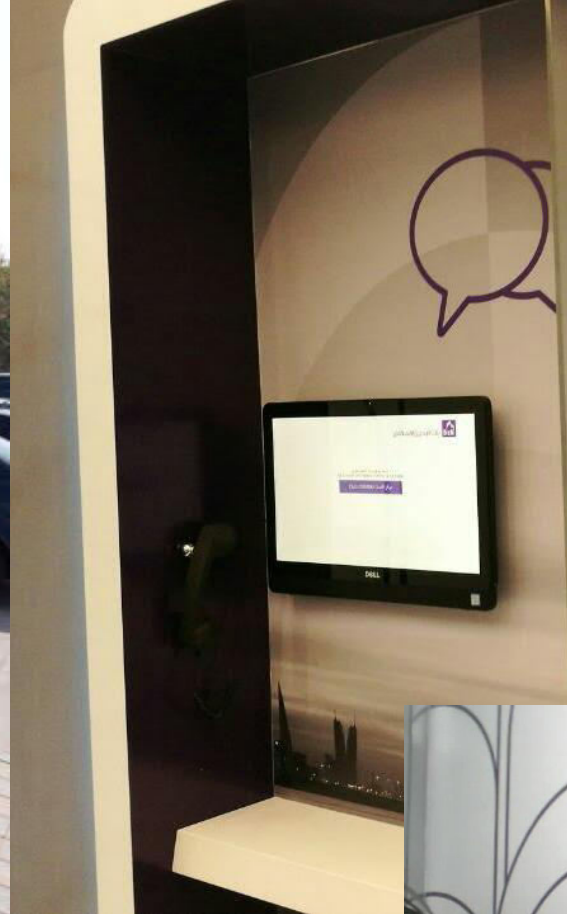
ИНФОРМАЦИЯ О РЕЙСЕ

 Рейс	Вылет	Прилет	Регистрация до	Класс	Багаж	Статус
 S7 1213 Аэробус 319	02 мар 2013 10:50 Москва (Домодедово)	02 мар 2013 13:05 Минеральные Воды	10:10	Эконом W	20 кг	OK
Расстояние: 512 миль/823 км. В пути: 2 ч 15 мин						
 S7 1216* *Оператор SU	10 мар 2013 20:50 Минеральные Воды	10 мар 2013 23:05 Москва (Домодедово)	20:10	Эконом O	20 кг	OK



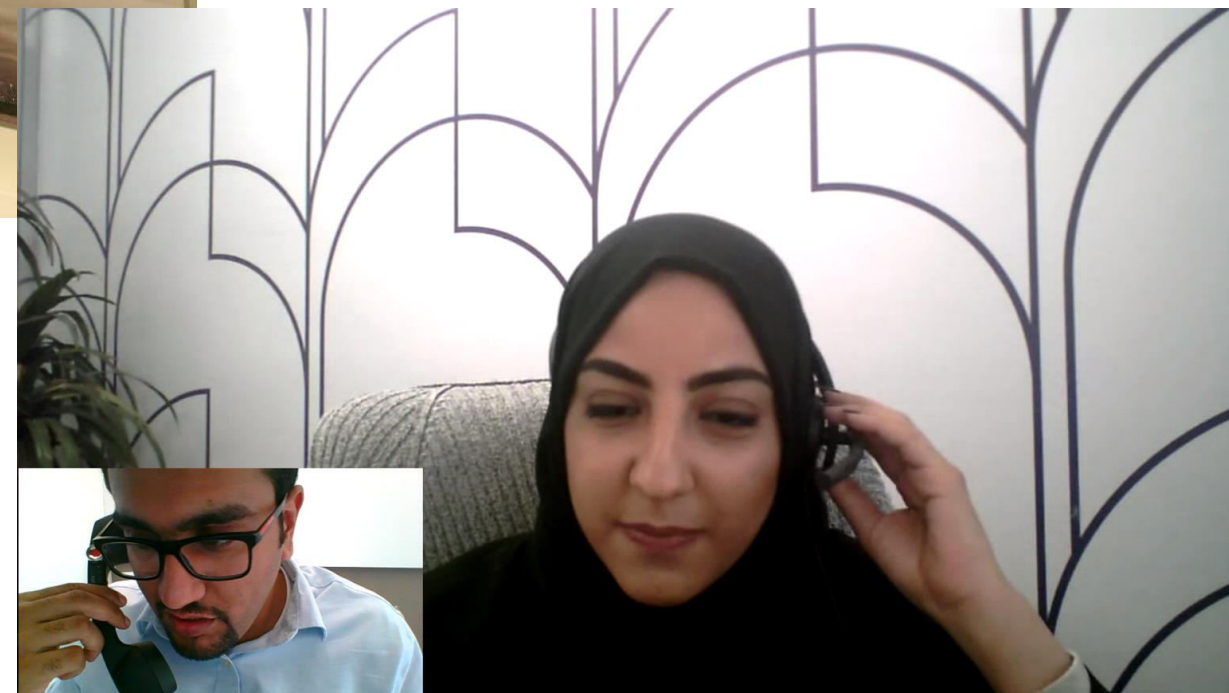
Пример бронирования авто. Кстати, в киосках меньше очереди.





Вот ещё пример:

- Трубка.
- Сенсорный экран.
- ПК с Windows.



Подытожим

- Мощное конкурентное преимущество.
- Дальнейшая экономия на стоимости обслуживания.
- Сокращение времени общения за счет использования контента.
- Экономия на аренде площадей за счет использования киосков.
- Сокращение числа посещений за счет онлайн консультаций.
- Нет необходимости стоять в очереди. Бывает ещё такое.
- Прозрачная интеграция под брендом заказчика.
- Выход в оффлайн через сканер и принтер.
- Возможность проводить обучения операторов контакт-центра.

Спасибо!

Олег Хрущёв,
руководитель проектов
Unitsolutions