



Система Управления Колл-центром

# О системе



Orange Line – это программная система, содержащая в себе всё необходимое для полноценного функционирования Колл-центра.

Главным конкурентным преимуществом системы Orange Line является то, что она объединяет в себе ряд подсистем, которые обычно позиционируются как отдельные программные решения и приобретаются по отдельности:

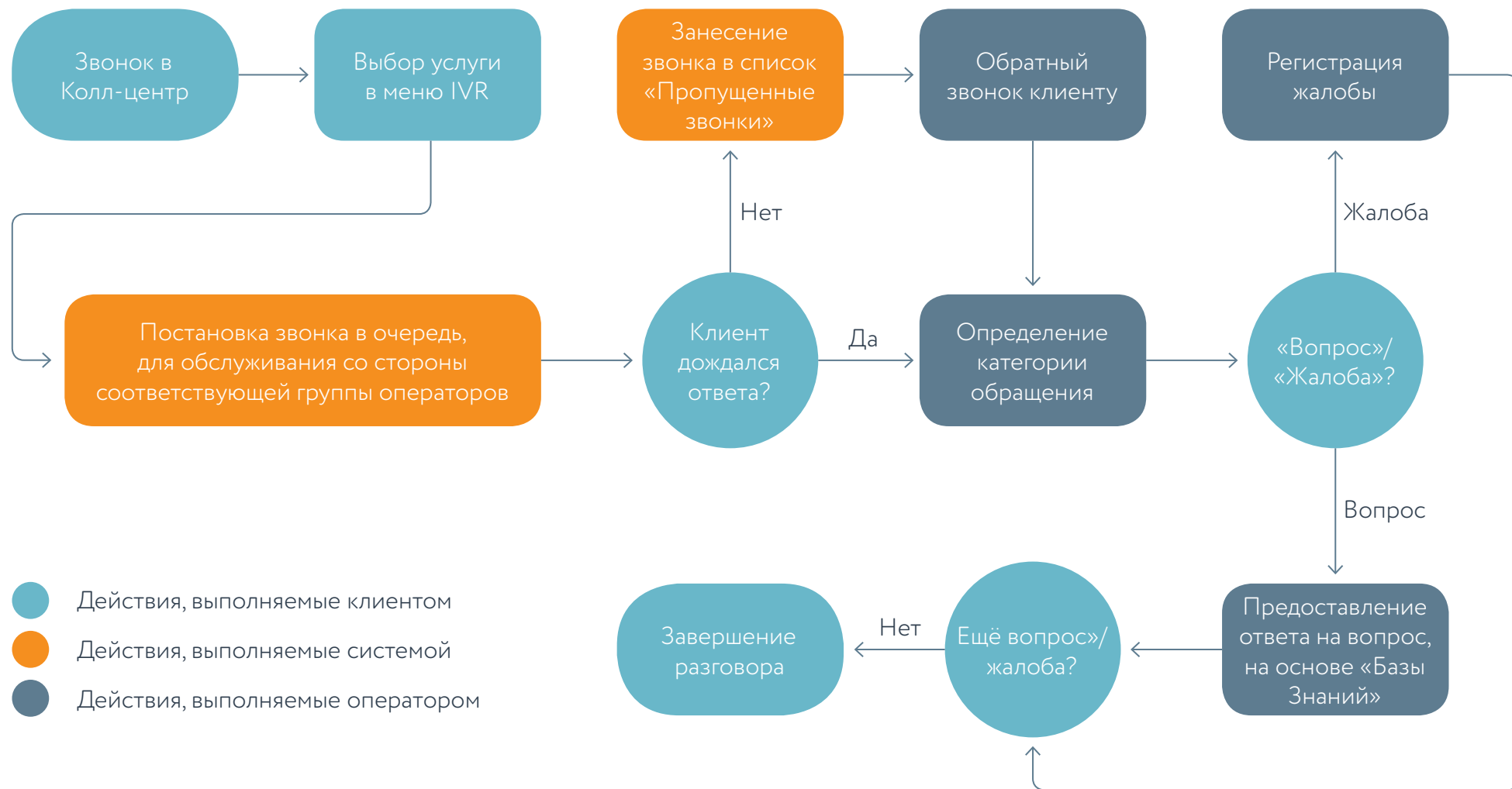
- Телефония;
- Система по Управлению Взаимоотношениями с Клиентами;
- Система Обработки Клиентских Жалоб;
- База Знаний для Операторов.

Использованные при разработке гибкие технологии позволяют легко адаптировать OrangeLine под специфические требования и рабочие процедуры каждого отдельного заказчика.

Orange Line полностью отвечает требованиям, сформулированным со стороны Кабинета Министров АР и изложенным в документе «Правила организации Колл-центров в государственных учреждениях».

Стоимость самого Orange Line, а также стоимость его технического обслуживания со стороны наших специалистов, в разы дешевле соответствующей стоимости для зарубежных аналогов. В зависимости от своих потребностей, заказчик может приобрести Orange Line как с полным, так и с частичным набором функций.

# Процесс обработки обращения клиента



# Модули системы



Телефония



Управление  
Взаимоотношениями  
с Клиентами



Обработка  
Клиентских Жалоб



База Знаний для  
Операторов



Телепродажи



Оценка  
Деятельности  
Операторов



Управление  
Деятельностью  
Операторов



Мониторинг



Отчёты

# Функционал модулей

Ниже приводится общее описание функционала модулей системы OrangeLine:



- Система Интерактивного Речевого Ответа (Interactive Voice Response - IVR)

Приветствие абонентов, предоставление им возможности выбора необходимой услуги и перенаправление вызова в соответствующий департамент/очередь/агенту/информационный сервис.

Система Интерактивного Речевого Ответа может быть интегрирована с внешними системами и за счёт этого осуществлять обслуживание клиентов в автоматическом режиме (без участия оператора).

OrangeLine оснащён рядом средств для создания и управления Системой Интерактивного Речевого Ответа.

- Очереди вызовов

Функция «Очереди вызовов» позволяет держать абонента в режиме ожидания на протяжении всего периода, пока операторы группы, в которую был направлен вызов, заняты обслуживанием других абонентов.

OrangeLine позволяет создавать отдельные «Очереди вызовов» для каждого департамента, агента, группы; тем самым, обеспечивается перенаправление вызовов с учётом навыков, необходимых для обслуживания абонентов.

Статистические данные по «Очередям вызовов» выводятся в систему отчётов.

- Исходящий дозвон

Благодаря функции «Исходящий дозвон» время простоя операторов сводится к минимуму.

«Исходящий дозвон» работает следующим образом: система в автоматическом режиме набирает номера абонентов, попавших в списки «не отвеченные звонки» / «заявки на обратный вызов» / «компания по обзваниванию клиентов» и прочие списки, а затем соединяет отвеченные звонки с доступными для обслуживания операторами.

- Звонок одним щелчком мыши

Благодаря этой функции, операторы, при работе во внешней программе, могут позвонить клиенту просто щёлкнув кнопкой мыши на его абонентском номере. «Звонок одним щелчком мыши» ускоряет работу операторов и позволяет им избежать ошибок при наборе клиентских номеров.

- Управление вызовом

«Управление вызовом» содержит в себе целый набор функций (удержание на линии, выключение звука, конференц-связь, перенаправление и т.д.), которые могут быть реализованы посредством как программных, так и аппаратных IP-телефонов. Все действия, связанные с «управлением с вызовом», регистрируются в журналах системы для целей мониторинга и формирования отчётов.

- Запись звонков

Данная функция сводится к созданию и управлению архивом звонков. Наличие подобного архива крайне важно, поскольку он предоставляет исходные данные для расследования инцидентов, анализа и оценки качества обслуживания.

Система «OrangeLine» позволяет вести расширенный поиск по архиву звонков, прослушивать и сохранять аудиозаписи на компьютер в виде файлов.



## Управление Взаимоотношениями с Клиентами

- Создание и управление базой данных клиентов.
- Изменение шаблона анкеты, используемой для заполнения профиля клиента, согласно специфическим требованиям предприятия.

Ввод информации в базу данных клиентов осуществляется посредством шаблона анкеты, используемой в профиле клиента. «OrangeLine» позволяет подстроить этот шаблон анкеты под специфические нужды предприятия: добавлять новые поля, изменять существующие и деактивировать неиспользуемые.

- Интеграция системы «OrangeLine» с другими используемыми на предприятии системами, с целью автоматической синхронизации данных, хранящихся во всех базах данных клиентов.

Данная функция гарантирует идентичность базы данных клиентов во всех используемых на предприятии системах, а также избавляет пользователей от необходимости многократного заполнения одной и той же информации в разных системах.



- Идентификация клиента на основе абонентского номера.

При поступлении звонка в Колл-центр, система идентифицирует клиента, на основе абонентского номера и выводит профиль клиента на экран оператора ещё до того, как оператор ответил на звонок.

- Регистрация всех клиентских обращений, с возможностью их категоризации.

В ходе беседы с клиентом, оператор, прежде всего, присваивает каждому обращению клиента одну из predetermined категорий (таких как, «жалоба», «вопрос» и т.д.). Затем он вносит в систему информацию о содержании обращения, а система автоматически привязывает это обращение к профилю клиента. Постепенно, в ходе многократных обращений клиента, в его профиле образуется архив, содержащий детальную информацию относительно всех его обращений. Наличие подобной «истории обращений» позволяет оператору обработать текущее обращение клиента гораздо более эффективно и оперативно.



## Обработка Клиентских Жалоб

- Регистрация всех клиентских жалоб, с возможностью их дальнейшей категоризации.

Как было указано выше, в ходе беседы с клиентом, оператор, может присвоить обращению клиента категорию «жалоба». Однако, благодаря «древовидной» структуре категорий, реализованной в системе «OrangeLine», оператор указывает также и подкатеорию данной жалобы. Подкатегории, в свою очередь, также могут делиться на под-подкатегории и т.д. Благодаря этому, в системе образуется упорядоченная база данных клиентских жалоб.

- Управление процессом обработки жалобы: назначение ответственных, выбор процесса обработки жалобы, установка временных рамок, отслеживание хода обработки жалобы.
  - Система позволяет назначить ответственными за обработку конкретной клиентской жалобы отдельного сотрудника или группу сотрудников. Процедура назначения ответственного сотрудника/группы сотрудников может осуществляться как в автоматическом режиме, так и вручную.
  - Система позволяет также и выбирать то, согласно какому из предустановленных процессов обработки жалобы будет обработана каждая конкретная жалоба. И эта процедура тоже может осуществляться как в автоматическом режиме, так и вручную.

- Вдобавок, система позволяет устанавливать временные рамки для обработки клиентской жалобы, отслеживать ход её обработки и вносить изменения для устранения проволочек. В число изменений входят также и переназначение ответственных, смена процесса обработки
- Расширенный поиск по базе клиентских жалоб
- Формирование отчётов, относительно клиентских жалоб



## База Знаний для Операторов

- Создание и управление структурированной «Базой Знаний» для операторов

«База Знаний» содержит в себе всю шаблонную информацию, предоставляемую клиентам Колл-центра. Благодаря наличию подобной базы, операторы могут предоставлять клиентам верную во всех деталях информацию в оперативном порядке.

«База знаний», создаваемая привилегированными пользователями системы «OrangeLine», имеет «древовидную» структуру. Иначе говоря, вся информация делится на категории, которые в свою очередь делятся на подкатегории, которые также могут делиться на под-подкатегории и т.д. Конечным элементом данной структуры является так называемый «Вопрос-Ответ», состоящий из заглавия (задающего тему) и содержания (предоставляющего информацию по заданной теме). Система «OrangeLine» позволяет редактировать содержание созданных ранее элементов «Вопрос-Ответ» и хранит их предыдущие версии.

- Расширенный поиск по базе знаний

Данная функция позволяет вести поиск по категориям, подкатегориям, а также заглавиям и содержанию элементов «Вопрос-Ответ».

- Привязка элемента «Базы знаний» к обращению клиента

Если в ходе беседы с клиентом, оператор присваивает обращению клиента категорию «вопрос», то система предоставляет ему (оператору) возможность связать данное обращение с тем элементом «Базы Знаний», с использованием которого клиенту был предоставлен ответ.]

Благодаря данной функции, «история обращений» клиента отражает также и информацию о том, по каким именно вопросам/темам клиент обращался ранее.



## Телепродажи

- Автоматический/вручную обзвон клиентов, с целью осуществления продаж товаров и услуг
- Возможность интеграции с системами электронных платежей, посредством которых клиенты могли бы осуществлять оплату товаров/услуг
- Формирование отчётов по продажам



## Оценка Деятельности Операторов

- Оценка деятельности операторов по настраиваемой шкале, согласно настраиваемым критериям
- Ведение истории оценок
- Возможность согласования выставляемой оценки с оператором



## ) Управление Деятельностью Операторов

- Составление графика работы операторов

График составляется супервайзерами и отображается на основе рабочего календаря, каждый день которого может быть расписан с точностью до часов.

Благодаря графику работ, супервайзеры и операторы могут планировать свою деятельность наиболее эффективным образом.

- Управление «перерывами» операторов

Система позволяет супервайзерам возможность создавать различные виды «перерывов», которые в целом подразделяются на две категории: перерывы, выход на которые требует подтверждения со стороны супервайзера (1) и те, выход на которые может быть осуществлён операторами в самостоятельном порядке (2).



## Мониторинг

- Мониторинг общей деятельности Колл-центра в режиме реального времени
- Мониторинг деятельности операторов
- Мониторинг активных вызовов, с возможностью подсказки оператору / вмешательства в разговор



## Отчёты

- Формирование стандартных и специализированных отчётов

Система «OrangeLine» содержит ряд встроенных стандартных отчётов; однако могут быть разработаны и дополнительные отчёты, согласно специфическим требованиям заказчика



# Системные требования

Пользовательские компьютеры

Технические характеристики: двухъядерный процессор, 4GB оперативной памяти

Операционная система: Windows 7 и выше

Браузер: Google Chrome (рекомендованный)

Серверное оборудование

2 виртуальных/физических сервера следующей конфигурации: двухъядерный процессор, 4GB оперативной памяти

Операционная система: Linux OS

Система Управления Базами Данных: MySQL

# Примеры успешного применения





[www.orangeline.az](http://www.orangeline.az)

Адрес: Бакуви Яхйа, 106, Баку, Азербайджан, AZ1072

Телефон: +(994 12) 404-31-40