



IP call-центр Naumen Phone



Программный продукт IP call-центр Naumen Phone предназначен для автоматизации call-центров среднего и крупного масштаба. Продукт разработан на базе технологии Voice over IP (VoIP) и обладает широкими возможностями для организации территориально распределенных call-центров.

Функциональные возможности и архитектура Naumen Phone позволяют организовать call-центры разных типов. Из списка решений на базе продукта наиболее востребованы следующие предложения :

- автоматизация аутсорсинговых call-центров, предоставляющих коммерческие услуги (горячая линия, телемаркетинг, виртуальный рецепшн и др.);
- создание центров обработки вызовов (ЦОВ) для:
 - > оказания государственных и муниципальных услуг по телефону (ЦТО, МФЦ);
 - > интернет-магазинов;
 - > туристических агентств;
 - > финансовых компаний;
 - > телекоммуникационных и сервисных компаний;
 - > справочных и диспетчерских служб;
- создание call-центров отдельных подразделений:
 - > коммерческих и маркетинговых департаментов предприятия;
 - > служб технической поддержки;
- установка офисной IP-АТС для компаний, имеющих филиалы и представительства в нескольких городах или районах одного города.



ПРЕИМУЩЕСТВА

- **Высокая надежность** подтверждена многолетним опытом использования продукта в высококритичных системах телефонного обслуживания. Ключевыми факторами надежности являются:
 - › высокая степень отлаженности основных сервисов реального времени;
 - › архитектурные решения, исключая влияние вспомогательных и отчетных систем на сервисы реального времени;
 - › средства дистрибуции ПО, обеспечивающие контроль взаимных зависимостей компонентов решения и операционной системы;
 - › возможность балансировки нагрузки между компонентами, в том числе с учетом их состояния (масштабирование – балансировка – резервирование), а также возможность горячего резервирования немасштабируемых компонентов.
- **Линейная масштабируемость.** Архитектура продукта позволяет при расширении call-центра сохранить инвестиции, сделанные на первом этапе. Увеличение производительности достигается за счет линейного добавления мощностей к уже существующему решению.
- **Простота эксплуатации и обслуживания.** Для сопровождения продукта не требуется высококвалифицированный специалист по телефонным системам. Осуществлять поддержку способен штатный системный администратор, прошедший курсы обучения Naumen Phone.
- **Независимость аппаратной платформы** исключает ограничения при выборе оборудования и поставщика.
- **Отсутствие затрат на сторонние компоненты.** Продукт не требует приобретения лицензий на операционную систему и СУБД. Серверное программное обеспечение работает на базе свободно распространяемой ОС Linux Fedora, для хранения статистики используется свободно распространяемая СУБД Interbase Firebird 2.x. На рабочих местах операторов также можно использовать бесплатную ОС семейства Linux.
- **Широкие возможности интеграции:** В процессе обработки входящих вызовов и совершении исходящих можно использовать информацию из собственных источников. Открытая архитектура и хорошо документированные программные интерфейсы позволят интегрировать call-центр практически с любыми информационными системами предприятия.
- **Удобный графический интерфейс** управления звонками позволяет операторам call-центра быстро и эффективно обрабатывать входящие и исходящие вызовы, создавать конференции любого уровня сложности и др.
- **Пространственная независимость** операторов, супервизора и администратора. Рабочие места операторов могут быть расположены за пределами офиса, все вызовы от call-центра распределяются к операторам по IP-сети. Web-интерфейс для настроек и консольный доступ к серверу по SSH-протоколу позволяют администратору удаленно управлять системой даже через «слабый» интернет-канал (модем, GPRS), а также через web-браузер коммуникатора/смартфона.
- **Привлекательная политика лицензирования:** отсутствуют лицензионные ограничения на внешние подключения (линии ТфоП), количество каналов записи разговоров и количество администраторов системы. Для рабочих мест операторов call-центра можно приобрести конкурентные лицензии, снижающие затраты при использовании посменного режима работы в call-центре.
- **Удобный портал поддержки** пользователей и внедренцев. Программному продукту Naumen Phone посвящен портал информационной поддержки <http://callcenter.naumen.ru>, на котором всегда можно найти статьи, облегчающие внедрение и использование продукта. В форуме портала можно получить квалифицированный ответ как от разработчиков, так и от экспертов, работающих в call-центрах. В разделе пожеланий портала можно оставить запрос на разработку новых функциональных возможностей, которые учитываются разработчиками при планировании новых версий.
- **Уникальный опыт.** Компанией NAUMEN и ее партнерами реализовано более 230 проектов создания call-центров на базе решения IP call-центр Naumen Phone, в том числе крупнейший проект 2008 года по созданию call-центра на территории Российской Федерации (по данным CNews.ru).

ОСОБЕННОСТИ

В состав продукта входит программная IP-АТС, поэтому при создании call-центра на основе Naumen Phone не требуется дополнительное коммутационное оборудование. Наряду с операторами call-центра функциями IP-АТС могут пользоваться все остальные сотрудники компании. Для них в качестве телефонного аппарата может использоваться IP-телефон или USB-телефон также, как при использовании популярной программой Skype.

Рабочим местом оператора является персональный компьютер с подключенной USB- гарнитурой либо USB-телефоном, на который установлен программный телефон Naumen SoftPhone. Naumen SoftPhone одновременно является многоканальным телефоном с уникальными возможностями управления вызовами и агентом информационной системы call-центра, что позволяет связать воедино в восприятии оператора телефонную составляющую вызова и его информационное сопровождение. При большом объеме функциональных возможностей пользовательский интерфейс программного телефона интуитивно понятен и, практически исключает необходимость обучения персонала.

Пользовательский интерфейс call-центра имеют представление адаптированное для работы незрячих операторов. Вся важная для оператора информация и управляющие элементы программы (параметры обрабатываемого звонка, содержание кейса, названия полей ввода в формах и др.) озвучиваются по мере их использования, благодаря чему оператор способен выполнять свои рабочие функции. Основную часть операций незрячие специалисты call-центра выполняют с помощью клавиатуры с большим количеством «горячих» клавиш, специально созданных в этом представлении.



ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЙ НА БАЗЕ NAUMEN PHONE

Аутсорсинговые call-центры

Для автоматизации аутсорсингового call-центра на базе Naumen Phone существует несколько решений, учитывающих потребности call-центра на разных стадиях его развития. Для начинающих call-центров (до 10 рабочих мест) существует недорогое решение, позволяющее в сжатые сроки выйти на рынок. Решение позволяет самостоятельно создавать алгоритмы работы IVR, поддерживает операторо-ориентированные политики распределения входящих вызовов, информирование абонентов о времени ожидания. В состав решения входит модуль анкетирования для обработки входящих и исходящих проектов, а также модуль автоматического набора номеров с поддержкой режимов автоинформирования и соединения абонентов с оператором, способов набора номера по окончании разговора или с прогнозированием времени освобождения оператора.

В состав предложения для call-центров мощностью до 100 операторов дополнительно входит система проектного управления, обеспечивающая создание типовых проектов, их тиражирование, проектное управление операторами, OLAP-отчетность, «личный кабинет» клиента, информационную поддержку работы оператора, включая интерактивные сценарии разговора, восстановление прерванных разговоров, кейсы-напоминания об отложенном выполнении задач, иерархическую базу знаний. Call-центрам мощностью более 100 рабочих мест предлагаются дополнительные средства для масштабирования и резервирования всех систем, контроля и информирования в онлайн-режиме о состоянии основных показателей работы оборудования, сети, всего call-центра в целом. Также в состав предложения входят компоненты для управления компетенциями персонала, управления взаимоотношениями с клиентами и программы технической поддержки, включая услуги круглосуточного администрирования.

Телекоммуникационные и сервисные компании

Naumen Phone позволяет применять отдельные политики для приема и обработки звонков, поступающих на ресепшн, в отдел продаж и службу поддержки клиентов. Благодаря развитым средствам интеграции с внешними системами в обработке звонков могут использоваться сведения из биллинговых систем (АСР), систем мониторинга сетевого оборудования и приложений класса Help Desk. Для оповещения клиентов о состоянии баланса, авариях на сети и других событиях применяется автоинформатор на базе IVR.

Туристические агентства

С помощью Naumen Phone вы можете организовать территориально-независимую обработку вызовов, в которой будут принимать участие сотрудники одного или нескольких офисов. Это позволит переадресовывать вызовы свободным операторам, расположенным в любом из офисов. Поставляемая в составе решения CRM-система обеспечивает многоуровневую обработку входящих вызовов, обеспечивая маршрутизацию звонка в соответствии с потребностями и территориальным расположением клиента. Интеграция CRM-системы с типовым решением для автоматизации турфирм «Мастер-тур» позволяет оперативно оценивать качество работы менеджеров.

Интернет-магазины

Решение позволяет совместить на экране рабочего места оператора операции с телефонными звонками, сведения с сайта интернет-магазина и из информационной системы управления заказами. Это позволяет существенно сократить стоимость обслуживания рабочего места и снизить требования к компетенции операторов. На время исполнения заказа карточка заказа связывается с телефонным номером клиента для оперативного представления оператору информации при входящем вызове и облегчения набора номера из карточки заказа. Решение позволяет организовать несколько уровней обработки вызовов, распределяя вопросы, выходящие за компетенцию операторов на нужного эксперта. При этом оператору доступна информация о текущем состоянии экспертов, чтобы избежать перевода звонка на отсутствующего сотрудника.

Справочные и диспетчерские службы

Область применения – автоматизация оказания справочных услуг и работы диспетчерской службы. Продукт позволяет обеспечивать операторов call-центра информацией из внешних баз данных, управлять распределением нагрузки между сотрудниками, собирать и анализировать статистику по обслуживанию звонков в целях контроля качества, тарификации и выставления счетов за услуги.

Call-центры коммерческих и маркетинговых департаментов

Naumen Phone повышает качество телефонного обслуживания клиентов за счет применения таких сервисов, как очередь звонков, прогноз времени ожидания на линии, заявка на обратный звонок (call-back), автоинформатор и др. Звонки VIP-клиентов могут обслуживаться в приоритетном режиме, с автоматическим направлением звонка персональному менеджеру клиента. Для исследования рынка, проактивных продаж и работы с должниками могут использоваться автоматические исходящие обзвоны по базе телефонных номеров.

Службы технической поддержки

Продукт позволяет организовать массовое обслуживание входящих звонков в службу поддержки. В сочетании с приложениями Help Desk/Service Desk и базами знаний его применение дает возможность увеличить процент заявок, решенных при первом обращении. Использование голосовых сервисов на базе IVR также позволяет снизить нагрузку на операторов и информировать клиентов в автоматическом режиме.

Формируемая статистика по обслуживанию звонков может использоваться для отчетности перед руководством компании.



ОТЗЫВЫ КЛИЕНТОВ

Алексей Соловьев,
руководитель ИТ-отдела ЗАО «Новая Пейджинговая Компания»



Создав собственную информационную систему управления обслуживанием заказов, мы столкнулись с тем, что ни один из ведущих поставщиков call-центров не желал предоставлять доступ к управлению своей станцией, а навязывал комплексное решение вместе со своим call-центром. Мы пытались привлечь интеграторов, но и они не смогли предоставить нам протоколы. А NAUMEN сделал это. Нам не пришлось переписывать ни отчеты, ни сопроводительную документацию. Мы сэкономили много времени при внедрении системы, не потеряв ни одного клиента. И для операторов call-центра переход оказался практически незаметен.

Максим Калинин,
управляющий партнер call-центра «ГРАН»



Naumen Phone Outsourcing позволяет компании избежать больших затрат времени и денежных средств на интеграцию нескольких продуктов разных производителей. Ценовая эффективность достигается за счет комплексного характера решения, в состав которого входят все основные модули, необходимые аутсорсинговому call-центру.

Дубовицкий С.М.,
руководитель call-центра, ЗАО «Аргументы и факты»



Внедрение программного продукта Naumen Phone в ИД «Аргументы и факты» позволило создать мощный инструмент обратной связи для самого популярного общественно-политического еженедельного издания страны, а также других проектов Издательского дома. Специалисты компании NAUMEN готовы оказать качественную консультацию не только в поддержке интегрированного продукта, но и в его развитии, а менеджмент компании готов идти навстречу бизнесу заказчика. Всё это вкупе с демократической ценовой политикой делают программный продукт Naumen Phone весьма выгодным решением, содержащим в себе весь необходимый функционал контакт-центра.

Кайкова О.В.,
директор компании «Бизнес-справка Дальнего Востока»



С вводом решения Naumen Phone мы существенно расширили спектр и улучшили качество предоставляемых услуг. Используя Naumen Phone, нам удалось получить неоспоримые преимущества на рынке предоставляемых услуг, выйти на лидирующую позицию в нашем регионе и уже в течение пяти лет удерживать их.

Николай Чекин,
директор по развитию, Агентство LIP



Loyalty • Impressions • Prime

Решение Naumen Phone от компании NAUMEN позволило автоматизировать прием, регистрацию и обработку телефонных звонков в компанию, предоставило пользователям удобный графический интерфейс со всеми преимуществами IP-телефонии для приема и совершения вызовов. Модуль записи регистрирует весь процесс диалога с клиентом, что позволяет контролировать качество работы оператора и дает возможность аргументированного разбора претензий.

Константин Громов,
руководитель ИТ-отдела, билетное агентство Parter.ru



Внедрение Naumen Phone обеспечило нам удобство выполнения типовых операций по настройке call-центра и относительно низкую стоимость его расширения – при добавлении нового оператора сейчас мы платим меньше, чем раньше стоил один новый телефон для оператора. Мы также полностью владеем всей статистикой и можем самостоятельно готовить любые отчеты по работе call-центра, извлекать любые данные о звонках. На наш взгляд, среди предлагаемых российскими производителями решений Naumen Phone является наиболее перспективным, благодаря своей гибкости и расширяемости.

Мишин А.В.,
исполнительный директор, ЗАО «VMB-Сервис»



Дружественный интерфейс и квалифицированная помощь, консультации со стороны разработчиков компании NAUMEN позволили быстро и безболезненно перевести наших сотрудников на многофункциональную систему Naumen Phone. Устанавливая систему Naumen Phone мы добивались качественно нового уровня в обслуживании наших клиентов, и спустя уже полтора года успешного использования системы, мы можем с уверенностью сказать, что нам этого удалось достичь совместно с профессионалами компании NAUMEN.