# title: Прием входящих вызовов  | VoIPTime

# desc: Прием и распределение входящих звонков и IVR телефония в  VoIPTime Contact Center

# Прием и распределение входящих звонков (ACD) и IVR телефония в VoIPTime Contact Center

Чтобы Контакт Центр успешно работал, ему необходимо обеспечить для своих клиентов максимальное качество и эффективность обслуживания. Для повышения продуктивности обработки входящих звонков Contact Center «VoIPTime» задействует телефонию IVR и опцию ACD. Эта система предназначена для качественного распределения вызовов.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# ACD ‒ что это такое?

Система ACD (Automatic Call Distribution) позволяет автоматически распределять входящие звонки. Причем поступать вызовы могут с абсолютно разных входящих линий. На сегодняшний день именно ACD можно рассматривать в качестве одной из важнейших составляющих функционала Контакт Центра VoIPTime. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# При задействовании автоматического распределения звонков (ACD) КЦ получает следующие преимущества:

* появляется возможность выполнять маршрутизацию всех входящих звонков между всеми операторами КЦ (обязательно учитывается их уровень квалификации и компетенции), при этом не будет иметь значение тип канала, по которому приходит обращение от клиента (имейл, звонок, веб-чат);
* благодаря задействованию функционала, которым обладает система ACD, удается существенно повысить пропускную способность КЦ;
* нагрузка, которая ложится на операторов КЦ, распределяется система ACD с учетом их компетенций для повышения эффективности обслуживания;
* благодаря задействованию скриптов разговоров операторам КЦ становится более комфортно общаться с клиентами (эти сценарии составляются в соответствующем редакторе, встроенном в VoIPTime).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Возможности автоматического распределения вызовов, которыми располагает VoIPTime:

* **Эффективный алгоритм распределения вызовов.**   
  Позволяет распределять между операторами, обслуживающими исходящие телемаркетинги и входящие линии, прием звонков, также с его помощью удается максимально эффективно обрабатывать все поступающие вызовы методом распределения звонков среди свободных операторов КЦ (благодаря этому существенно повышается продуктивность Колл Центра).
* **Механизм автоматического распределения вызовов.**   
  Предназначен для управления всеми входящими, исходящими звонками, также его задействуют при работе с очередями как отдельные операторы, так и группы сотрудников КЦ, для перенаправления входящего вызова на первого освободившегося специалиста.
* **Идентификация клиента на начальном этапе.**   
  Для большей эффективности обслуживания система VoIPTime проводит раннюю идентификацию клиента (на этапе нахождения на IVR), после чего выполняется его маршрутизация в нужную очередь в соответствии с его тематикой.
* **Приоритетность в алгоритме.**   
  Особенностью алгоритма, способного в автоматическом режиме принимать и распределять входящие звонки, является способ работы. Он направляет входящий звонок изначально к тому оператору, который наиболее компетентен в вопросе клиента. Если в соответствующей группе отсутствуют свободные сотрудники, он переводит звонок на свободного специалиста, способного дать исчерпывающую консультацию.
* **Делегирование вызовов.**   
  Если КЦ не может справляться с количеством поступающих звонков, то часть вызовов переводится на другой КЦ, способный работать с клиентами до момента стабилизации ситуации.
* **Управление Working Time.**   
  Управлять параметром Working Time (время на обработку информации после звонка) и статусами Ready – Not Ready можно вручную или в автоматическом режиме. Это позволяет оптимизировать работу операторов.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Система IVR – что это такое?

IVR представляет собой систему голосового самообслуживания VoIPTime (Interactive Voice Response). Это наиболее важная система, которая должна быть в каждом КЦ. Благодаря наличию интерактивного голосового меню IVR КЦ оптимизируется процесс обслуживания клиентов. Они получают необходимую информацию и могут самостоятельно управлять качеством обслуживания.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# IVR - интерактивное голосовое меню

* **Скорость.**

Функция голосового самообслуживания дает возможность направлять клиентов по оптимальным для них маршрутам, благодаря этому они получат максимально исчерпывающие ответы на все свои вопросы. Также они могут выбрать соединение с операторами, обслуживающим именно интересующее их направление.

* **Качество.**

Функционал, разработанный для голосового самообслуживания (IVR) КЦ, обеспечивает клиентам высококачественный сервис. С его помощью удается существенно сокращать издержки КЦ, так как операторам не приходится давать ответы на типичные обращения.

* **Оптимизация.**

Благодаря интерактивному голосовому меню удается распределять рабочее время операторов таким образом, чтобы они имели возможность обрабатывать сложные запросы, не предусмотренные в настройках. Если клиенту нужно получить ответ на стандартный вопрос, он может воспользоваться системой голосового самообслуживания и не ждать соединения с оператором.

* **Автоматический обзвон.**

Сервисы голосового самообслуживания, используемые КЦ, позволяют выполнять автоматизированный обзвон клиентов для проведения опросов относительно качества оказанных услуг или информирования, SMS-рассылки, отправки писем на имейл и для других действий, не требующих подключения оператора КЦ.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Преимущества VoIPTime

* **Настройка.** Функционал VoIPTime достаточно прост, чтобы с ним разобраться, не нужна помощь специалистов.
* **Интерфейс.**  Настройки, присутствующие в интерактивном голосовом меню, позволяют как создавать самые простые IVR сценарии, так делать запросы в базы данных и управлять полученной информацией.
* **Функционал.** Дает возможность составлять IVR-сценарий из многочисленных компонентов, выстраивать необходимую логику. Для этого достаточно из существующей библиотеки перетягивать требуемые элементы, после чего размещать их в определенном порядке для создания интерактивного меню.
* **Идентификация**. Клиент идентифицируется в голосовом меню еще до соединения с ним оператора. Для этого задействуется информация, полученная из CRM. Благодаря такой опции оператор получает возможность сразу посмотреть карточку клиента. Это значительно сокращает продолжительность разговора, обеспечивает индивидуальный подход к обслуживанию, оптимизацию процесса.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Заказ обратного звонка IVR CallBack

Клиент может заказать обратный звонок посредством интерактивного голосового меню. Эта функция очень актуальна для тех людей, не имеющих возможности ждать, пока их соединят с оператором. После того как клиент воспользовался CallBack, система автоматически создаст обратный звонок и соединит оператора с клиентом. Благодаря этому не пропускается ни одно обращение, клиенты обслуживаются более качественно.

# Синтез речи IVR

Контакт Центр VoIPTime применяет генерацию речи при работе с клиентами. При интерактивном обслуживании, предоставлении людям запрашиваемых данных текстовое сообщение переводится в голосовое. Благодаря этому удается существенно упростить обслуживание клиентов в онлайн-магазинах, кредитно-финансовых учреждениях, службах такси и т.д.

# Аналитика IVR

Все данные по работе IVR сохраняются в статистике для последующего анализа работы системы, в частности изучения всех обращений клиентов по всем пунктам голосового меню IVR. Это позволяет оценивать частоту выбора в меню тех или иных пунктов, определять точки разрыва. Комплекс аналитических мероприятий направлен на повышение комфортности использования, оптимизацию логики IVR-сценария. При этом в него могут вноситься необходимые изменения для более качественного обслуживания клиентов.