



CallCenter

Руководство пользователя 2023

Оглавление

[Обзор возможностей сервиса](#)

[История версий](#)

[Начало работы](#)

[Регистрация в сервисе](#)

[Первоначальная настройка](#)

[Добавление операторов](#)

[Создание оффера](#)

[Подгрузка базы номеров](#)

[Заведение скрипта диалога](#)

[Создание сценария](#)

[Частые вопросы \(FAQ\)](#)

[Тарифный план](#)

[Сравнение тарифных планов](#)

[Оплата](#)

[Контактная информация](#)

Обзор возможностей сервиса

CallCenter - это мощный сервис, предназначенный для управления и оптимизации работы контактных центров. Вот обзор его ключевых возможностей:

- **Входящие и исходящие звонки:** CallCenter обеспечивает управление потоком входящих и исходящих звонков, что позволяет эффективно обслуживать клиентов и проводить активные кампании.
- **Видимая очередь:** Сервис предоставляет видимость текущей очереди звонков в режиме реального времени, что помогает операторам лучше распределять нагрузку и сокращать время ожидания клиентов.
- **Мониторинг и аналитика:** CallCenter предоставляет мощные инструменты для мониторинга и анализа производительности операторов, что помогает оптимизировать стратегию работы контактного центра.
- **Маршрутизация звонков:** Сервис автоматически маршрутизирует звонки к наиболее подходящим операторам, что снижает время ожидания клиентов и улучшает обслуживание.
- **Интеграция с другими системами:** CallCenter легко интегрируется с CRM и другими системами, обогащая данные и упрощая рабочий процесс операторов.
- **Скалируемость:** Сервис масштабируется, позволяя адаптироваться к росту бизнеса и обеспечивать стабильную и эффективную работу независимо от объема звонков.

- **Разделение доступов:** CallCenter обеспечивает безопасность данных путем предоставления различных уровней доступа для сотрудников, что защищает конфиденциальную информацию.
- **Отправка SMS и сбор статистики:** Сервис позволяет взаимодействовать с клиентами через SMS и анализировать статистику для улучшения коммуникации и качества обслуживания.
- **Встроенная CRM:** CallCenter включает в себя встроенную систему управления клиентами, которая позволяет хранить контакты и историю взаимодействия, упрощая работу с клиентами.

CallCenter - это надежное и мощное решение, спроектированное для оптимизации бизнес-процессов и обеспечения выдающегося обслуживания клиентов.

Сервис **CallCenter** будет особенно **полезен** для следующих типов организаций и компаний:

- **Контактные центры:** Это наиболее очевидное применение. CallCenter помогает управлять потоком звонков и обеспечивать высокий стандарт обслуживания клиентов.
- **Интернет-магазины:** Для обработки заказов, решения вопросов клиентов и управления клиентскими запросами.
- **Финансовые учреждения:** Для обслуживания клиентов в банках, страховых компаниях, инвестиционных фирмах и других финансовых организациях.
- **Техническая поддержка:** Для предоставления технической помощи клиентам и решения их проблем.
- **Маркетинговые агентства:** Для проведения маркетинговых кампаний через исходящие звонки и сбора обратной связи.
- **Службы доставки:** Для управления звонками от клиентов, отслеживания заказов и оптимизации доставки.
- **Образовательные учреждения:** Для обслуживания студентов, родителей и учителей, а также для проведения кампаний по набору студентов.
- **Здравоохранение:** Для записи пациентов на прием, предоставления информации о медицинских услугах и мониторинга состояния пациентов.

- **Интернет-сервисы и стартапы:** Для обеспечения качественного обслуживания пользователей, решения их запросов и сбора обратной связи.
- **Розничные сети:** Для управления звонками от клиентов в магазинах, обработки возвратов и решения вопросов о продуктах и услугах.
- **Государственные организации:** Для предоставления гражданам информации о государственных услугах и приема обращений.

Сервис CallCenter позволяет улучшить качество обслуживания клиентов, оптимизировать рабочие процессы и обеспечивать более эффективное взаимодействие с аудиторией, что делает его полезным инструментом для разнообразных организаций и компаний.

Типовые задачи, решаемые с помощью **CallCenter**:

- **Прием заказов и обработка транзакций:** Операторы контактного центра могут принимать заказы от клиентов, обрабатывать платежи и решать вопросы, связанные с покупками и заказами товаров и услуг.
- **Техническая поддержка:** Операторы предоставляют техническую помощь клиентам, помогая решать проблемы с продуктами или услугами, настраивать оборудование и программное обеспечение.
- **Решение жалоб и претензий:** Контактный центр помогает клиентам выразить свои недовольства и претензии, а затем работает над их разрешением и улучшением обслуживания.
- **Поддержка при заказе:** Операторы могут помогать клиентам с выбором товаров, предоставлять информацию о наличии, ценах и спецификациях, а также совершать заказы.
- **Оказание консультаций и советов:** Контактный центр может предоставлять клиентам консультации и советы по различным вопросам, связанным с продуктами, услугами или информацией.
- **Проведение маркетинговых опросов и исследований:** Операторы могут проводить опросы и исследования среди клиентов для сбора обратной связи и оценки уровня удовлетворенности.
- **Уведомления и рассылки:** CallCenter может использоваться для отправки уведомлений клиентам о различных событиях, напоминаний о предстоящих событиях и рассылки акций и специальных предложений.

- **Работа с живой очередью:** Операторы могут управлять текущей очередью звонков, перераспределять их в соответствии с приоритетами и свободными операторами.
- **Обработка запросов через SMS и чат:** Контактный центр может работать с клиентами через SMS-сообщения и чат, обрабатывая запросы и предоставляя информацию.
- **Управление социальными медиа:** Ответы на комментарии и сообщения в социальных сетях, мониторинг обсуждений и взаимодействие с клиентами через публичные каналы.
- **Сбор и анализ данных:** Анализ данных звонков и взаимодействия с клиентами для выявления трендов, понимания потребностей клиентов и оптимизации бизнес-процессов.
- **Обучение и обновление операторов:** Проведение обучения и тренингов для операторов с целью повышения квалификации и улучшения навыков обслуживания клиентов.

Сервис CallCenter помогает организациям решать широкий спектр задач, связанных с клиентским обслуживанием, коммуникациями и управлением данными, что позволяет улучшать качество обслуживания и повышать уровень удовлетворенности клиентов.

Основными выгодами от использования **CallCenter** являются:

- **Повышение качества обслуживания клиентов:** CallCenter позволяет оперативно и эффективно реагировать на запросы клиентов, предоставлять информацию и решать их проблемы, что улучшает качество обслуживания.
- **Увеличение уровня удовлетворенности клиентов:** Благодаря быстрому и качественному обслуживанию, клиенты чувствуют себя более удовлетворенными и довольными, что может повысить их лояльность к бренду.
- **Оптимизация рабочих процессов:** CallCenter автоматизирует и упрощает обработку звонков и запросов клиентов, что позволяет оптимизировать рабочие процессы и снижать нагрузку на сотрудников.
- **Увеличение продаж:** С помощью CallCenter можно проводить активные маркетинговые кампании, совершать звонки по спискам контактов и увеличивать объем продаж.
- **Сбор и анализ данных:** CallCenter собирает данные о звонках и взаимодействиях с клиентами, что позволяет проводить анализ и выявлять тренды для лучшего понимания потребностей клиентов.

- **Эффективное управление ресурсами:** CallCenter позволяет более эффективно распределять ресурсы, мониторить производительность операторов и принимать меры для улучшения эффективности.
- **Интеграция с другими системами:** CallCenter легко интегрируется с другими системами, такими как CRM и ERP, что обогащает данные и упрощает рабочий процесс.
- **Рост продуктивности:** Автоматизация и оптимизация процессов в CallCenter позволяют операторам более эффективно обслуживать клиентов и увеличивать производительность.
- **Масштабируемость:** CallCenter может масштабироваться в соответствии с потребностями бизнеса, что позволяет адаптироваться к росту и изменениям в компании.
- **Снижение затрат:** Эффективное управление звонками и процессами с помощью CallCenter может снизить операционные затраты и увеличить рентабельность бизнеса.
- **Улучшение коммуникации внутри компании:** CallCenter способствует лучшей коммуникации между различными отделами и сотрудниками, улучшая координацию и взаимодействие.
- **Соблюдение стандартов и регуляций:** CallCenter позволяет более точно контролировать соблюдение стандартов и регуляций в области клиентского обслуживания и коммуникации.

Использование CallCenter является стратегической инвестицией для улучшения обслуживания клиентов, оптимизации бизнес-процессов и повышения конкурентоспособности организации на рынке.

История версий

ПО CallCenter (V1.0):

- В первой версии ПО CallCenter звонки открывались вручную операторами, что требовало постоянного внимания и участия сотрудников.
- Обзвон клиентов и проведение маркетинговых кампаний также запускались вручную администраторами.

- В этой версии отсутствовала фильтрация автоответчиков, что могло привести к неэффективным звонкам.
- Основными функциями были обзвон роботом и перевод на оператора, а также холодные звонки.

ПО CallCenter (V2.0):

- В промежуточной версии ПО CallCenter появился диалер, что позволило автоматизировать процесс обзвона.
- Теперь обзвон запускался автоматически, как только операторы выходили на линию, что увеличило эффективность и скорость обработки звонков.
- Добавлена функция дополнительной фильтрации автоответчиков, что помогло улучшить качество обслуживания клиентов.

ПО CallCenter (V3.0):

- В новой версии ПО CallCenter минимизировано вмешательство людей в процесс обслуживания клиентов.
- Возможность работы операторов 24/7 из дома сделала работу более гибкой и доступной для клиентов в любое время.
- Процессы обзвона и ответа на звонки полностью автоматизированы, что увеличило эффективность и снизило затраты.
- Внедрена функция отсекаания автоответчиков и отсекаания стоп-слов (матов), что улучшило качество взаимодействия с клиентами и сделало обслуживание более профессиональным.

Начало работы

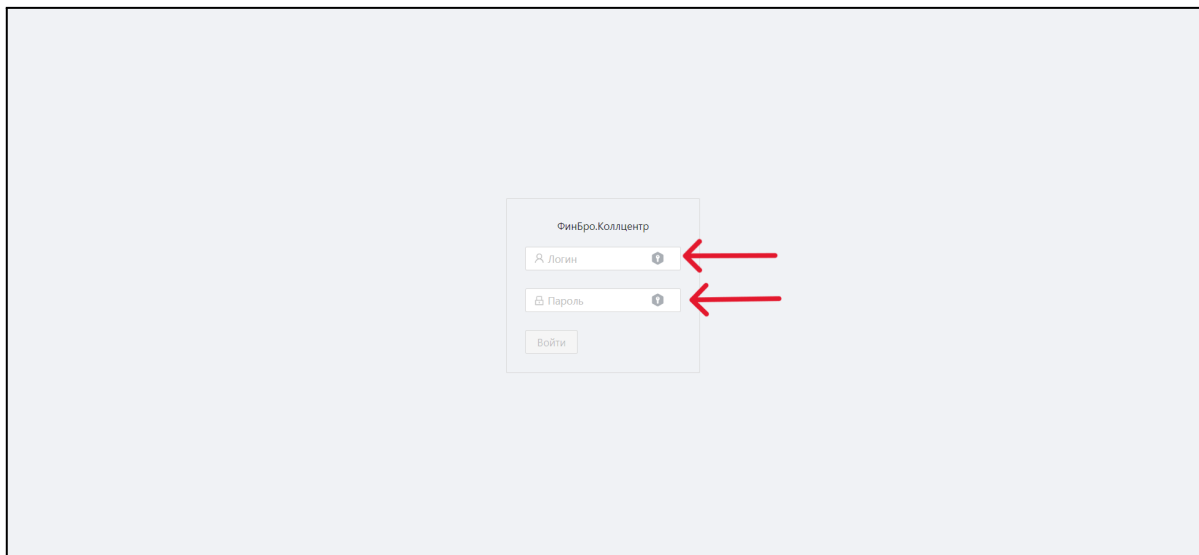
Данный раздел поможет вам зарегистрироваться, настроить и начать работать с **CallCenter**.

Перед началом работы, пожалуйста, ознакомьтесь с лицензионным соглашением.

Регистрация в сервисе

Для начала работы в сервисе **CallCenter**, пожалуйста, обратитесь к вашему персональному менеджеру. Он поможет вам пройти процедуру регистрации, верификации учетной записи, а также предоставит необходимую информацию, включая счета и учетные данные. Мы готовы обеспечить вас всем необходимым для эффективного старта.

После получения данных для входа, перейдите на стр dev.finbro.tech и введите их в появившемся окне:



Первоначальная настройка

Для начала работы в **CallCenter** рекомендуем предварительно выполнить следующие настройки:

1. [Добавление операторов](#)
2. [Создание оффера](#)
3. [Подгрузка базы номеров](#)
4. [Заведение скрипта диалога](#)
5. [Создание сценария](#)

Добавление операторов

Для успешного начала работы в **CallCenter**, первым шагом является создание учетных записей для ваших операторов. Эти аккаунты позволят операторам получить доступ к системе и начать обслуживание клиентов. Наши инструкции и наставничество на

начальном этапе помогут вам легко и быстро создать необходимые аккаунты, чтобы ваше колл-центр мог начать свою деятельность.

ФинБро.Коллцентр Старший оператор

Операторы Добавить оператора

ФИО	Активность	Управление
[REDACTED]	offline	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	offline	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	offline	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	offline	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	offline	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	online	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	offline	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	offline	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	offline	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	online	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	offline	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	offline	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	offline	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	offline	Удалить Редактировать профиль
[REDACTED]	offline	Удалить Редактировать профиль

Добавить нового оператора

ФИО

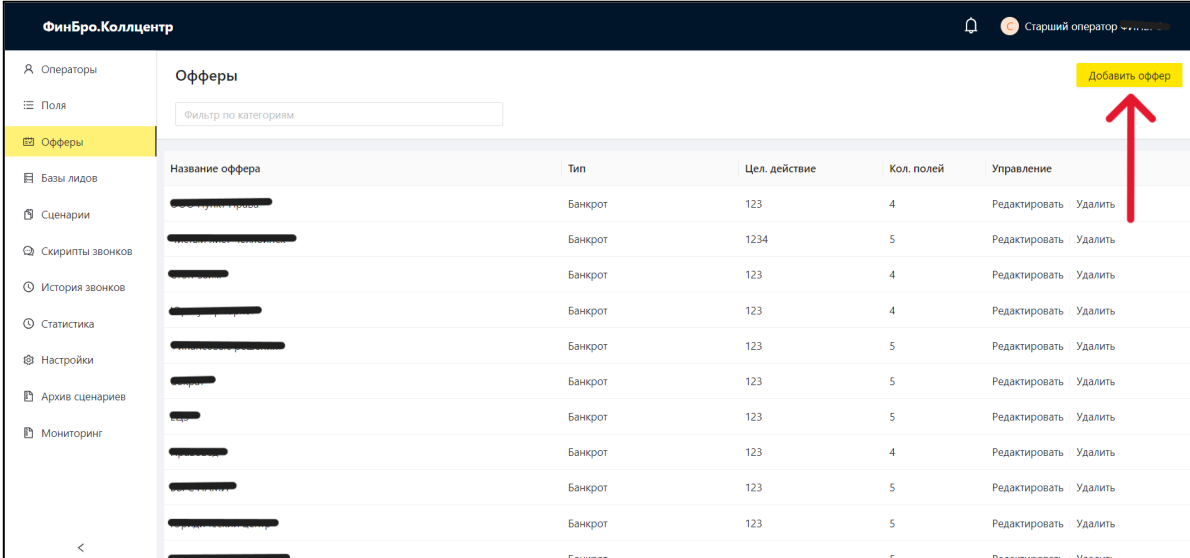
Логин

Пароль

Закреть Добавить

Создание оффера

После успешного создания аккаунтов для ваших операторов, следующим важным этапом является определение офферов. Офферы определяют, что будет расцениваться как положительный результат диалога оператора в зависимости от сценария диалога и источника трафика. Это важный шаг, который поможет вашей команде операторов понимать цели и ожидания, что в свою очередь повысит эффективность работы и качество обслуживания клиентов.



The screenshot displays the 'ФинБро.Коллцентр' (FinBro Call Center) interface. The main content area is titled 'Офферы' (Offers) and features a search filter 'Фильтр по категориям'. A prominent yellow button labeled 'Добавить оффер' (Add Offer) is located in the top right corner, with a red arrow pointing to it. Below the filter is a table listing various offers. The table has columns for 'Название оффера' (Offer Name), 'Тип' (Type), 'Цел. действие' (Target Action), 'Кол. полей' (Number of Fields), and 'Управление' (Management). The 'Управление' column contains 'Редактировать' (Edit) and 'Удалить' (Delete) options for each row.

Название оффера	Тип	Цел. действие	Кол. полей	Управление
[REDACTED]	Банкрот	123	4	Редактировать Удалить
[REDACTED]	Банкрот	1234	5	Редактировать Удалить
[REDACTED]	Банкрот	123	4	Редактировать Удалить
[REDACTED]	Банкрот	123	4	Редактировать Удалить
[REDACTED]	Банкрот	123	5	Редактировать Удалить
[REDACTED]	Банкрот	123	5	Редактировать Удалить
[REDACTED]	Банкрот	123	5	Редактировать Удалить
[REDACTED]	Банкрот	123	4	Редактировать Удалить
[REDACTED]	Банкрот	123	5	Редактировать Удалить
[REDACTED]	Банкрот	123	5	Редактировать Удалить
[REDACTED]	Банкрот	123	5	Редактировать Удалить


← Новый офер

Информация

* Название

* Описание

Описание



* Тип

Добавить тип

* Целевое действие

* Оплата за целевое действие

* Канал

* Ссылка для СМС

Подгрузка базы номеров

Следующим важным этапом в процессе настройки **CallCenter** будет загрузка базы номеров. Вы можете выбрать один из двух удобных способов:

Загрузка базы номеров списком: Вы можете легко загрузить свою базу номеров, предоставив ее в виде списка. Наша система автоматически обработает и интегрирует эти номера для последующего использования.

Подключение загрузки по API: Если у вас уже есть автоматизированный процесс сбора номеров, вы можете подключить его к нашей системе через API. Это обеспечит непрерывное обновление вашей базы данных и более эффективное управление номерами.

Этот этап поможет вам настроить необходимые контакты для обзвона и обеспечит бесперебойную работу вашего CallCenter

База лидов X

Название

Арі для загрузки в CRMCalls

Добавить номера

Номера должны быть в формате 7(0000)000-00-00, +7(000)000-00-00 , 8(000)000-00-00 или 8(000)000-00-00 по одному номеру в строке

Заведение скрипта диалога

Следующим важным этапом будет создание скрипта звонка. На этом этапе вам потребуется ввести название скрипта и сам текст скрипта. Скрипт звонка - это структурированный план действий оператора во время разговора с клиентом. Внимательно продуманный и настроенный скрипт поможет операторам эффективно взаимодействовать с клиентами, предоставлять информацию и достигать целей вашего бизнеса. Не забудьте уделить внимание деталям и особенностям скрипта, чтобы он наилучшим образом соответствовал вашим потребностям и целям.

База лидов X

Название

Текст скрипта

Создание сценария

Следующим важным этапом является создание сценария общения. Это сочетание всех предыдущих шагов в единую логику взаимодействия оператора с клиентом или холодным лидом при исходящем обзвоне. Сценарий определяет последовательность действий оператора, начиная с приветствия и заканчивая достижением целей разговора.

Этот этап позволит вам максимально структурировать и оптимизировать коммуникацию, обеспечивая эффективное взаимодействие операторов с вашими клиентами. Создавая ясные и детализированные сценарии, вы обеспечиваете единообразие и высокое качество обслуживания, независимо от ситуации

Сценарий



Название

Тип сценария

Категория

Приоритет

Выбор оператора

Выбор скрипта звонка (текст для оператора во время звонка)

Подключение базы номеров

Регион

Время начала обзвона

Время конца обзвона

Офферы

Лимиты

Отправлено

Частые вопросы (FAQ)

Что такое CallCenter и для чего оно используется?

CallCenter - это система управления звонками и клиентскими запросами, используемая для обслуживания клиентов, проведения маркетинговых кампаний и управления коммуникациями.

Какие функции обычно включены?

Обычно CallCenter включает в себя функции управления входящими и исходящими звонками, мониторинга и аналитики, маршрутизации звонков, интеграции с другими системами, отправки SMS и сбора статистики, а также встроенной CRM.

Как CallCenter может улучшить обслуживание клиентов?

CallCenter позволяет операторам быстро отвечать на звонки, предоставлять информацию и решать проблемы клиентов, что повышает качество обслуживания.

Какие преимущества принесет использование CallCenter для моей компании?

Преимущества включают увеличение уровня удовлетворенности клиентов, оптимизацию рабочих процессов, повышение продаж, сбор и анализ данных, а также снижение затрат.

Какая масштабируемость?

CallCenter обычно имеет высокую масштабируемость и может адаптироваться к изменяющимся потребностям бизнеса.

Могу ли я интегрировать CallCenter с существующей CRM системой?

Да, CallCenter часто поддерживает интеграцию с различными CRM системами для обогащения данных и улучшения обслуживания клиентов.

Как обеспечивается безопасность данных?

CallCenter предоставляет разделение доступов и механизмы безопасности для защиты данных и обеспечения соблюдения стандартов безопасности.

Какие виды статистики можно собирать?

С помощью CallCenter можно собирать данные о звонках, продажах, времени ожидания клиентов, эффективности маркетинговых кампаний и многое другое.

Какие отчеты и аналитика доступны?

В CallCenter доступны разнообразные отчеты и инструменты анализа для оценки производительности и эффективности работы контактного центра.

Какие возможности есть для обучения операторов?

В CallCenter можно проводить обучение и тренинги для операторов с целью повышения их квалификации и навыков обслуживания клиентов.

Какие виды коммуникации поддерживаются в CallCenter помимо звонков?

Помимо звонков, CallCenter также поддерживает SMS-сообщения.

Какие отрасли и бизнесы могут воспользоваться CallCenter?

CallCenter полезен для различных отраслей, включая розничную торговлю, финансовые учреждения, техническую поддержку, медицинское обслуживание и другие.

Напишите нам, и мы бесплатно подберем наиболее эффективный способ рассылок для вашего бизнеса.

Тарифный план

Данный раздел содержит информацию о тарифных планах и видах лицензий на сервис **CallCenter**, а также информацию о способах оплаты.

Сравнение тарифных планов

Предлагаются следующие тарифные планы:

Тариф "Оптимальный"

- Стоимость: 4 990 рублей в месяц
- Включает:
 - Неограниченное количество входящих и исходящих звонков.
 - Доступ ко всем функциям CallCenter, включая видимую очередь, мониторинг и аналитику.
 - Поддержку до 10 операторов.
 - Интеграция с одной внешней системой (CRM или другой).
 - Возможность отправлять SMS-сообщения (стоимость SMS дополнительно).

Тариф "Профессиональный"

- Стоимость: 9 990 рублей в месяц
- Включает:
 - Неограниченное количество входящих и исходящих звонков.
 - Доступ ко всем функциям CallCenter, включая автоматическую маршрутизацию, интеграцию с несколькими внешними системами и SMS-рассылку.

- Поддержку до 30 операторов.
- Индивидуальные настройки автоответчиков и фильтрации стоп-слов (матов).
- Расширенные аналитические инструменты и отчеты.

Тариф "Корпоративный"

- Стоимость: По запросу
- Включает:
 - Неограниченное количество операторов и исходящих звонков.
 - Премиум-поддержку с выделенным менеджером.
 - Интеграции с несколькими внешними системами.
 - Собственный сервер для большой масштабируемости и безопасности.
 - Гибкие настройки безопасности и доступа.
 - Полный спектр профессиональных услуг и кастомизаций.

Эти тарифы могут быть адаптированы под конкретные потребности вашей компании и рыночные условия.

Оплата

На данный момент оплата возможна только с расчетного счета. Для того, чтобы подключить ПО необходимо обратиться в отдел продаж.

Контактная информация

Сервис **CallCenter** разрабатывается и поддерживается компанией ООО «ИтСен», являющейся правообладателем.

Сайт продукта

Полная информация о продукте доступна на официальном сайте сервиса:
www.itsen.ru/

Техническая поддержка

Вы можете направить вопросы по функциональности сервиса **CallCenter** следующими способами:

Номер телефона поддержки - 84952223350;

Почта - info@itsen.ru;

Telegram - @Vladimir_Paikov;

Продажи и сотрудничество

По вопросам лицензирования и сотрудничества, пожалуйста используйте следующие каналы:

Номер телефона поддержки - 84952223350;

Почта - info@itsen.ru;

Офис компании и адрес для корреспонденции

Россия

г. Москва

Вн.тер.г. Муниципальный Округ

Пресненский, Наб Пресненская, Д. 12, Помещ. 16/64