

Обработка входящих неотвеченных звонков

Современный бизнес невозможен без телефонной связи. И несмотря на всё возрастающий рост средств интернет коммуникаций, многие покупатели отдают предпочтение телефонному звонку. Крупные компании используют центры обработки вызовов (Call Centers) для принятия (или выполнения) звонков от клиентов (клиентам). Эти центры имеют средства для анализа всей информации о звонках, но только в том случае, если этот звонок не выходит за пределы Колл центра. На практике это бывает далеко не всегда. Нередкие случаи, когда оператор Колл центра перенаправляет вызов на менеджеров компании. Что дальше происходит с этим вызовом, статистика Колл центра информации дать не может. Возможно, детальный анализ успешно завершённых звонков большинству компания и не нужен, но бывают и неотвеченные звонки, а это в потенциале – потерянный клиент.

Входящие неотвеченные звонки приводят к потере клиентов.

Как оперативно выявлять такие звонки и можно ли уменьшить их число? Да, это возможно. Система учёта телефонных разговоров Tariscope Enterprise (далее Tariscope) от компании SoftPI позволит вам это сделать.



Выбор и просмотр неотвеченных вызовов

В системе Tariscope для просмотра и анализа выполненных вызовов используются представления вызовов, каждое из которых представляет собой таблицу с записями по вызовам. Представление поддерживает множество различных функций, в том числе различные варианты фильтрации данных. Используя фильтрацию, легко выделить

входящие неотвеченные вызовы. Это можно сделать уже в момент создания представления, задав соответствующие атрибуты вызова (Рисунок 1).

Новое представление для звонков

Главная > Представления >

Название представления*
Alcatel-Lucent OXE

Ограничение строк (ноль - без ограничений)
0

Устройства
<Без фильтра>

Период
<Без фильтра>

Основные параметры [Дополнительно](#)

Источник
Авто

Значение источника
<Без фильтра>

Назначение
Авто

Значение назначения
<Без фильтра>

Из города
Введите город

В город
Введите город

Атрибуты вызова

Направление
* Входящий

Тип записи
* Не отвеченный

Тип вызова
Выберите типы звонков

Код завершения
Выберите коды завершения

На базе фильтра
или <Без фильтра>

Сохранить Показать запрос Отмена

Рисунок 1

Отобрать входящие неотвеченные вызовы можно и из представления, содержащего все вызовы. Для этого нужно найти в колонке **Запись** значение **'Неотвеченный'** и щелкнуть по иконке **Фильтр по выделенному** на панели инструментов (Рисунок 2). Затем повторить такую операцию для колонки **Тип вызова**, для выбора входящих вызовов. Таким образом в два щелчка можно выбрать входящие неотвеченные вызовы.

Представление вызовов позволяет отсортировать данные, например, по абоненту, на которого выполнялись вызовы, или сгруппировать вызовы по таким абонентам, что позволит получить общее число пропущенных входящих вызовов каждым абонентом. Учитывая то, что в представлении возможно отфильтровать данные за любой период: месяц, неделю, день, час или любой другой, можно получить картину по пропущенным вызовам в эти временные промежутки. А имея такую информацию, можно разбираться в причинах, почему сотрудники компании не могли ответить на эти вызовы: отвечали в это время на другой вызов, отсутствовал на месте или что-то иное.

Alcatel-Lucent OXE Владелец представления - webadmin@tariscope.com

Фильтр по выделенному

Меню

ID	Устройство	Дата/ время	Запись	Тип вызова	Направление	Номер А	Номер В	Секунд вызова	Стоимость
1702376	CUCM	9/4/2017 1:59 PM	Обычный	Транзитный	Транзитный	104580	arctic	137	0.00
1702377	CUCM	9/4/2017 2:07 PM	Обычный	Транзитный	Транзитный	104580	arctic	40	0.00
1702378	CUCM	9/4/2017 9:38 AM	Не отвеченный	Транзитный	Транзитный	102003	203000	0	0.00
1702379	CUCM	9/4/2017 9:38 AM	Не отвеченный	Транзитный	Транзитный	102003	203000	0	0.00
1702382	CUCM	9/4/2017 9:38 AM	Не отвеченный	Городской	Исходящий	102003	203000	0	0.00

Рисунок 2

Формирование отчетов по расписанию

Учитывая, что не всегда есть время отбирать необходимые данные в представлениях Tariscope, можно воспользоваться другой возможностью этой системы. В Планировщике Tariscope можно создать задачу, которая будет периодически генерировать требуемый отчет. В нашем случае – это один или группа разнообразных отчетов по входящим неотвеченным звонкам. Такие отчеты могут сохраняться в указанную папку, отправляться по электронной почте указанному сотруднику, быть доступными требуемому сотруднику через Личный кабинет абонента. Пример отчета по неотвеченным вызовам показан на рисунке 3.

Таким образом, получая отчеты по таким вызовам, вы всегда будете знать сколько, когда и кем было не принято вызовов.

Отображение данных на информационной панели

Еще одним из вариантов, который предоставляет система Tariscope, есть отображение данных по неотвеченным вызовам на информационной панели. Для этой цели следует использовать виджет **Запрос к базе**, который позволяет выполнить однократно или периодически запрос к базе вызовов, для выявления неотвеченных вызовов за последний час, день, неделю, месяц. По вызовам на конкретных менеджеров или групп сотрудников и тому подобное. Для вывода данных результатов запроса используется язык HTML, что позволяет быстро и легко вывести требуемые данные в необходимом формате.

Статистика входящих вызовов за Сентябрь 2017

День	Входящие (отвечены)	Входящие (пропущенные)	Процент пропущенных, %	Все входящие
04	4	2	33	6
05	3	3	50	6
07	1	0	0	1
08	4	0	0	4
11	1	0	0	1
12	4	0	0	4
13	6	0	0	6
15	4	0	0	4
18	2	1	33	3
19	7	2	22	9
20	1	0	0	1
21	1	0	0	1
22	1	0	0	1
25	2	1	33	3
27	5	0	0	5
28	1	0	0	1
29	1	0	0	1



Рисунок 3

Быстрая реакция на неотвеченные вызовы

Выше приводились возможности системы Tariscore по выявлению и анализу входящих неотвеченных вызовов. Но можно ли эти вызовы превратить в отвеченные? И на этот вопрос Tariscore дает положительный ответ, если ваша АТС имеет API, позволяющий программному приложению выполнять вызовы.

Для получения данных о выполненных вызовах в Tariscore используются службы Tariscore Observer. Среди её настроек имеется возможность выполнить заданный сценарий при наступлении определенных событий. Среди таких событий имеется: **Новый вызов обработан**. Такое событие происходит после обработки информации о каждом новом вызове. И сценарий, который будет срабатывать в данном случае, должен выполнять проверку: является ли данный вызов входящим и неотвеченным. В случае положительного ответа он должен, используя API АТС, выполнить вызов от сотрудника, на которого выполнялся вызов, если он есть на месте, клиенту, который не дождался ответа. Можно придумать и более сложные алгоритмы выполнения такого вызова.

Как более простой вариант сценария, можно отправлять по электронной почте абоненту, который пропустил вызов и его руководителю, информацию о таком вызове.

Если абонент присутствует на рабочем месте, то обязать его перезвонить при наличии пропущенных вызовов.

Служба поддержки компании SoftPI готовы оказать консультативную помощь в создании такого сценария.

Если пользователь Tariscope не может или не желает заниматься разработкой такого сценария самостоятельно, то его может разработать наша компания за отдельную оплату.

Но главное, что следует понимать, использование такой возможности позволит минимизировать потери клиентов из-за того, что по каким-то причинам не удалось ответить на их звонок!

Доступ абоненту к информации о вызовах

Ко всем перечисленным выше возможностям системы Tariscope, которые могут быть применены к выявлению и минимизации входящих пропущенных вызовов, следует отнести возможность для сотрудников компании самостоятельно просматривать информацию о вызовах, которые они выполняли или были выполнены на них, через Личный кабинет абонента. В любой момент времени с любого устройства (компьютер, планшет, смартфон), которое по сети имеет доступ к серверу, где установлен Личный кабинет абонента, абонент может получить доступ ко всем своим вызовам. Используя фильтрацию, можно выделить вызовы, представляющие интерес. Например, входящие неотвеченные. То есть абонент в любой момент может видеть, что были пропущенные вызовы и номера, с которых ему звонили и, соответственно перезвонить по ним.

Руководитель группы сотрудников может просматривать кроме информации о своих вызовах также вызовы своих сотрудников, и еще таким образом контролировать наличие пропущенных входящих звонков.

Проверьте сами

Тестовая версия Tariscope доступна на сайте компании SoftPI. Поэтому любой желающий убедиться в ее возможностях по выявлению и минимизации входящих неотвеченных вызовов может ее загрузить и протестировать.

Успехов всем и не теряйте клиентов!