

Обробка вхідних дзвінків без відповіді

Сучасний бізнес неможливий без телефонного зв'язку. І незважаючи на все зростаючий ріст засобів інтернет комунікацій, багато покупців віддають перевагу телефонному дзвінку. Великі компанії використовують центри обробки викликів (Call Centers) для прийняття (або виконання) дзвінків від клієнтів (клієнтам). Ці центри мають засоби для аналізу всієї інформації про дзвінки, але тільки в тому випадку, якщо цей дзвінок не виходить за межі Колл центру. На практиці це буває далеко не завжди. Часті випадки, коли оператор Колл центру перенаправляє виклик на менеджерів компанії. Що далі відбувається з цим викликом, статистика Колл центру інформації дати не може. Можливо, детальний аналіз успішно завершених дзвінків для більшості компаній і не потрібен, але бувають дзвінки без відповіді, а це в потенціалі - втрачені клієнти.

Вхідні дзвінки без відповіді призводять до втрати клієнтів.

Як оперативно виявляти такі дзвінки і чи можливо зменшити їх кількість? Так, це можливо. Система обліку телефонних розмов Tariscope Enterprise (далі Tariscope) від компанії SoftPI дозволить вам це зробити.



Вибір та перегляд викликів без відповіді

В системі Tariscope для перегляду і аналізу виконаних викликів використовуються подання для дзвінків, кожне з яких представляє собою таблицю із записами по викликам. Подання підтримує безліч різних функцій, в тому числі різні варіанти фільтрації даних. Використовуючи фільтрацію, легко виділити вхідні пропущені

виклики. Це можливо зробити вже в момент створення подання, задавши відповідні атрибути виклику (Малюнок 1).

Малюнок 1

Відібрати вхідні виклики без відповіді можливо і з подання, що містить всі виклики. Для цього потрібно знайти в колонці **Запис** значення **'Без відповіді'** і клацнути по іконці **Фільтр по виділеному** на панелі інструментів (Малюнок 2). Потім повторити таку операцію для колонки **Тип виклику**, для вибору вхідних викликів. Таким чином в два клацання можна вибрати вхідні дзвінки без відповіді.

Подання викликів дозволяє впорядкувати дані, наприклад, по абоненту, на якого ви телефонували, або згрупувати виклики по таким абонентам, що дозволить отримати загальне число пропущених вхідних викликів кожним абонентом. З огляду на те, що в поданні можливо відфільтрувати дані за будь-який період: місяць, тиждень, день, годину або будь-який інший, можна отримати картину по дзвінкам без відповіді в ці періоди. А маючи таку інформацію, можливо розбиратися в причинах, чому співробітники компанії не змогли відповісти на ці виклики: відповідали в цей час на інший виклик, був відсутній на місці або щось інше.

Малюнок 2

З огляду на те, що не завжди є час відбирати необхідні дані в поданнях Tariscore, можна скористатися іншою можливістю цієї системи. У Планувальнику Tariscore можна створити завдання, яка буде періодично генерувати необхідний звіт. У нашому випадку - це один або група різноманітних звітів по вхідних дзвінках без відповіді. Такі звіти можуть зберігатися в зазначеній папці, відправлятися по електронній пошті вказаною співробітнику, бути доступними необхідному співробітнику через Особистий кабінет абонента. Приклад звіту по викликам без відповіді показаний на малюнку 3.

Таким чином, отримуючи звіти за такими викликами, ви завжди будете знати скільки, коли і ким було не прийнято викликів.

Ще одним з варіантів, який надає система Tariscope, є відображення даних по викликам без відповіді на інформаційній панелі. Для цієї мети слід використовувати віджет **Запит до бази**, який дозволяє виконати одноразово або періодично запит до бази викликів для виявлення викликів, які не отримали відповіді, за останню годину, день, тиждень, місяць. За викликами на конкретних менеджерів або групи співробітників, тощо. Для виведення даних результатів запиту у віджеті використовується мова HTML, що дозволяє швидко і легко вивести необхідні дані в необхідному форматі.

Статистика за вхідними викликами за вересень 2017

День	Вхідні, на які відповіли	Вхідні без відповіді	Відсоток без відповіді, %	Усі вхідні
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



Малюнок 3

Швидка реакція на виклики без відповіді

Вище наводилися можливості системи Tariscore з виявлення та аналізу вхідних викликів, які не отримали відповіді. Але чи можна ці виклики перетворити в виклики з відповіддю? І на це питання Tariscore дає позитивну відповідь, якщо ваша АТС має АРІ, що дозволяє програмному додатку виконувати дзвінки.

Для отримання даних про виконані виклики в Tariscore використовується служба Tariscore Observer. Серед її налаштувань є можливість виконати сценарій при настанні певних подій. Серед таких подій є: **Новий виклик оброблений**. Така подія відбувається після обробки інформації по кожному новому виклику. І сценарій, який буде спрацьовувати в цьому випадку, повинен виконувати перевірку: чи була отримана відповідь на цей виклик або він залишився без відповіді. У разі якщо сценарій виявив, що дзвінок не отримав відповіді, він повинен, використовуючи АРІ АТС, здійснити телефонний дзвінок від співробітника, на якого виконувався виклик, якщо він є на місці, клієнту, який не дочекався відповіді. Можливо придумати і більш складні алгоритми виконання такого дзвінка.

Як простіший варіант сценарію, можна надсилати електронною поштою абоненту, який пропустив виклик і його керівнику, інформацію про такий виклик. Якщо абонент присутній на робочому місці, то зобов'язати його передзвонити, клієнту, якому не відповіли на дзвінок.

Служба підтримки компанії SoftPI готова надати консультативну допомогу в створенні такого сценарію.

Якщо користувач Tariscore не може або не бажає займатися розробкою такого сценарію самостійно, то його може розробити наша компанія за окрему оплату.

Але головне, що слід розуміти, використання такої можливості дозволить мінімізувати втрати клієнтів через те, що з якихось причин не вдалося відповісти на їх дзвінок!

Доступ абоненту до інформації по викликам

До всіх перелічених вище можливостей системи Tariscore, які можуть бути застосовані до виявлення та мінімізації вхідних викликів, які не отримали відповіді, слід віднести можливість для співробітників компанії самостійно переглядати інформацію про виклики, які вони виконували або були виконані на них, через Особистий кабінет абонента. У будь-який момент часу з будь-якого пристрою (комп'ютер, планшет, смартфон), який по мережі має доступ до сервера, де встановлений Особистий кабінет абонента, абонент може отримати доступ до всіх своїх викликів. Використовуючи фільтрацію, він може виділити виклики, що представляють інтерес. Наприклад, щодо вхідних викликів без відповіді. Тобто абонент в будь-який момент може бачити, що були пропущені виклики і номери, з яких йому дзвонили і, відповідно передзвонити таким клієнтам.

Керівник групи співробітників може переглядати крім інформації про свої виклики також виклики своїх співробітників, і ще таким чином контролювати наявність пропущених вхідних дзвінків.

Перевірте самі

Тестова версія Tariscore доступна на сайті компанії SoftPI. Тому будь-який бажаючий переконатися в її можливостях щодо виявлення та мінімізації вхідних викликів, що не отримали відповіді, може її завантажити і протестувати. Успіхів всім і не втрачайте клієнтів!