

Чи потрібен вам Tariscope Enterprise?



Tariscope Enterprise - це система обліку телефонних викликів. Тому питання в заголовку статті можна перефразувати: Чи потрібен вашій компанії облік телефонних розмов?

Якщо у вашій компанії є одна або декілька АТС, то це питання рано чи пізно виникає. Ті компанії, які раніше вже використовували системи обліку дзвінків, як правило, розуміють, що облік потрібен. Хоча нерідко буває, що вони бачать тільки обмежений діапазон використання такої системи. Давайте спробуємо розглянути це питання з різних сторін.

Будь-який бізнес - це не тільки заробляння грошей, але і раціональна їх трата, і, звичайно необхідний облік цих витрат. Ще два тисячоліття тому Сенека писав про облік часу:

"...Можє, ти запитаєш, що я роблю, якщо смію тебе повчати? Зізнаюся щиро: як марнотрат, ретельний в підрахунках, я знаю, скільки розтратив. Не можу сказати, що не втрачаю нічого, але скільки втрачаю, і чому, і як ..." [Сенека. "Моральні листи до Луцилія. Лист І"].

Ця цитата з таким же успіхом може підійти і до обліку дзвінків. А якщо ви - державна компанія? Тут облік будь-яких витрат, в тому числі і на телефонні розмови, в двоє важливіше, ніж для комерційних компаній. Адже це гроші бюджету, гроші платників податків.



Скільки всього витрат на телефонні розмови компанія дізнається від провайдера послуг зв'язку, коли отримують від нього рахунок. Але з цих даних, як правило, не видно:

- ⇒ З чого складаються ці витрати?
- ⇒ Який розклад цих витрат між підрозділами компанії і окремими співробітниками?
- ⇒ Чи можна рознести такі витрати на конкретні проекти?
- ⇒ На які напрямки найбільші витрати і, можливо, ватро розглянути підключення до іншого оператора для виконання викликів на ці напрямки?

- ⇒ Чи всі виклики виконані в рамках роботи або були особисті дзвінки співробітників за рахунок компанії?
- ⇒ Чи є пропущені вхідні дзвінки, скільки їх і з якої причини, адже пропущені дзвінки— це потенційно втрачені клієнти.
- ⇒ Чи можна зменшити витрати на телефонні розмови, використавши альтернативного оператора зв'язку?
- ⇒ Як завантажені канали зв'язку? Чи потрібно їх розширювати чи навпаки можна скоротити?
- ⇒ Чи був фрод у телефонній мережі, що може привести до великих фінансових втрат?

Чи потрібен вам Tariscope Enterprise?



І це далеко не вичерпний перелік питань, пов'язаних з витратами на телефонні розмови. Але система обліку викликів може надати інформацію і з інших питань, які безпосередньо не пов'язані з витратами.

Наприклад, як довго в середньому дзвонять в вашу компанію клієнти та очікують відповіді на свій дзвінок? Уже з цього, здавалося б, дрібного моменту, починає формуватися думка клієнта про компанію.

А скільки разів той, хто телефонує в компанію пересилився між різними вашими співробітниками, щоб отримати відповідь? Зі статистики системи обліку викликів не можна дізнатися чи був клієнт задоволений відповіддю. Але, якщо його, наприклад, раз п'ять перенаправляли на різних співробітників і, йому, що зрозуміло, кожен раз потрібно було розповідати своє питання, то можна передбачити його ступінь задоволеності вашою компанією. Деякі з тих, хто читає цю статтю можуть сказати: у нас колл-центр з усією необхідною статистикою по вхідних викликах. І це, звичайно, вирішує питання, якщо виклики клієнтів ніколи не виходять за межі колл-центру. З досвіду можемо стверджувати, що таке буває далеко не завжди. Відповідно, і повної картини проходження виклику далеко не завжди можна отримати тільки за даними колл-центру.

Куди, кому, скільки разів дзвонили менеджери з продажу, як довго спілкувалися з клієнтами? Без автоматизованої системи обліку дзвінків ви такої інформації не отримаєте. А чи можливо за допомогою такої системи відразу ж отримувати повідомлення, що хтось подзвонив в пожежну службу, швидку допомогу, міліцію, в податкову або на будь-який інший заздалегідь відомий номер?



На всі перераховані вище питання можна отримати позитивну відповідь з системою обліку телефонних розмов **Tariscope Enterprise** (далі просто - Tariscope) компанії **SoftPI**. Крім цього, Tariscope дозволяє чітко витримувати бюджет на телефонні розмови. Адміністратор системи може задати грошові або тимчасові **ліміти** на певний тип телефонного трафіку для будь-якого підрозділу або абонента. По закінченні цього ліміту Tariscope заборонить до кінця місяця виклики по заданому напрямку.

Tariscope дозволяє імпортувати в систему інформацію про виклики і надані послуги зв'язку з файлів, отриманих від операторів зв'язку. Наприклад, від операторів мобільного зв'язку по корпоративним телефонним номерам. В цьому випадку Tariscope дозволяє аналізувати як виклики, виконані через відомчі АТС, так і через корпоративні мобільні телефони. Tariscope, визначаючи вартість викликів за встановленими оператором тарифами, дозволяє одночасно промодельовувати використання тарифів іншого оператора. Виклики можуть тарифікуватися за **2-ма тарифами** різних операторів зв'язку.

Абоненти АТС можуть через Web браузер отримати інформацію по будь-яким своїм телефонним розмовам, а керівники підрозділів по всім викликам співробітників цих підрозділів. Ця функціональність реалізована через **Особистий кабінет абонента**. Крім перегляду викликів, Особистий кабінет може використовуватися для подачі заявок адміністраторам АТС, як довідник внутрішніх телефонних номерів, довідник телефонних кодів.

Tariscope містить близько півтори сотні **звітів**, що дозволяють отримати інформацію по абонентам, підрозділам з різним ступенем деталізації. Користувач має можливість самостійно модифікувати звіт або створювати нові звіти. Звіти можуть генеруватися автоматично за розкладом зі збереженням їх у папках, відправкою по електронній пошті. Для абонентів, дозволені для них звіти, можуть бути доступні через Особистий кабінет.

Tariscope дозволяє **експортувати інформацію** про виклики в зовнішню систему. Такою системою може бути система взаємодії з користувачем (CRM), готельна система або будь-яка інша. Система Tariscope підтримує практично **всі найбільш широко використовувані АТС**, як традиційні, так і VoIP. Якщо потрібної АТС немає в списку підтримуваних, надайте компанії SoftPI опис формату викликів і зразки викликів. Доопрацювання Tariscope для підтримки вашої АТС, буде зроблена безкоштовно.

Маючи гнучку систему налаштування, Tariscope дозволяє вирішувати практично всі завдання, пов'язані з урахуванням дзвінків. У цьому переконалися користувачі з більш ніж 30 країн. Можете перевірити і ви. Досить завантажити інсталяційний пакет і протестувати! Сайт: <http://www.tariscope.com>