



*Communications
Technology
Innovations*

Мониторинг параметров обслуживания клиентов в цифровых каналах

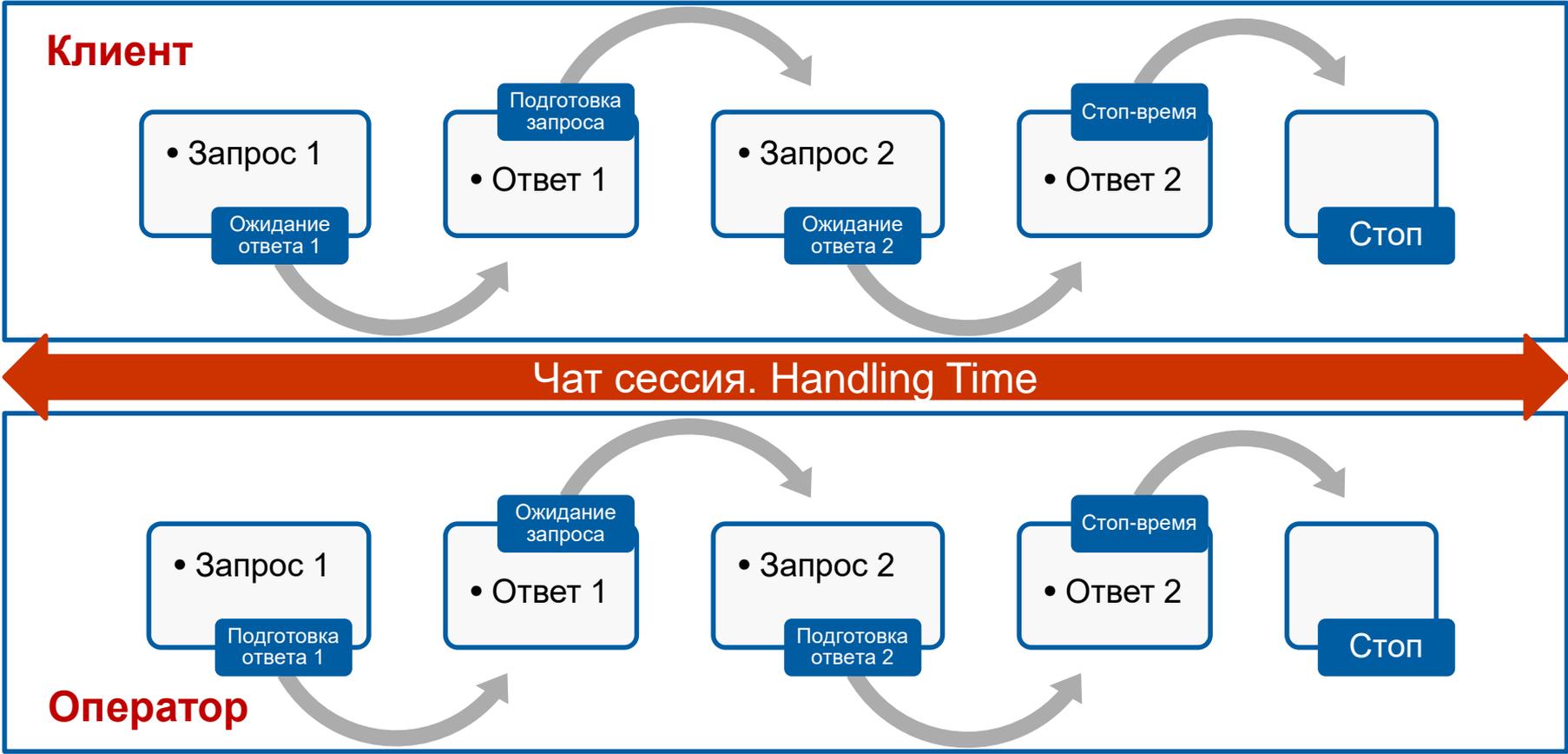
Платон Бегун

Руководитель направления «Контактные центры»

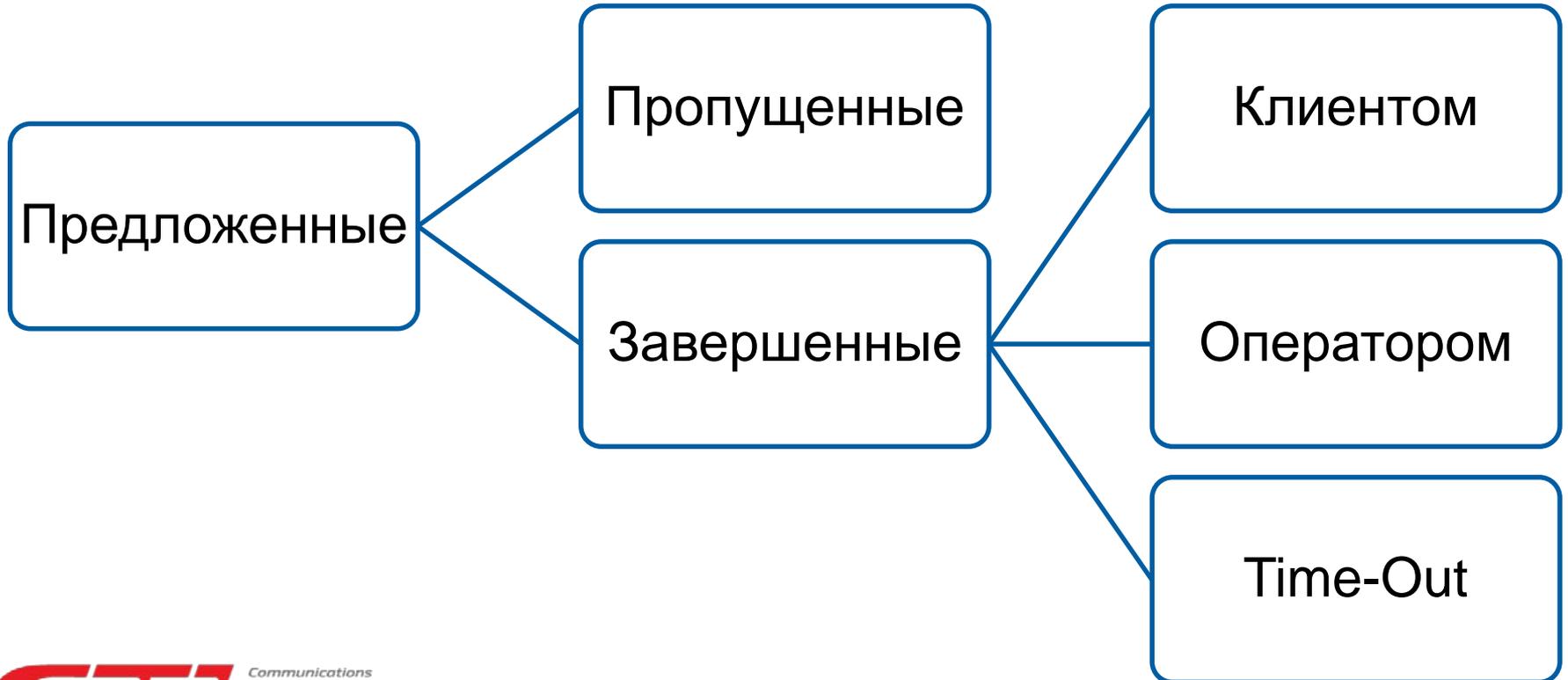
О чем пойдет речь

- **Схема обработки запросов «Web-чат»**
- **Что измеряем:**
 - **Объемы**
 - **Доступность**
 - **Производительность**
- **Как детализируем данные**
- **Отчетность по операторам**
- **Обзор нового продукта СТИ OMNI**

Web-чат. Схема обработки



Объемы



Показатели доступности (1)

% Service Level

- Доля своевременных откликов на первый запрос клиента от общего количества первых запросов

A1RT-Average 1-st Response Time

- Среднее время отклика на первые запросы клиентов

ART –Average Response Time

- Среднее время отклика на запросы клиентов внутри чат-сессии

Показатели доступности (2)

%AR –Chat Abandonment Rate

- Доля ситуаций, когда клиент прервал сессию до ответа на первый запрос от общего кол-ва первых запросов

%CCR –Customer-Closed Rate(optional)

- Доля чат-сессий, завершенных клиентом до выполнения скрипта завершения оператором от общего количества сессий

%TOCR –Time-Out-Closed Rate (optional)

- Доля чат-сессий, завершенных системой по скрипту Time-Out от общего количества чат-сессий

Производительность

ASHT –Average Session Time

- Среднее время Чат-сессии

ACCS –Average Concurrent Chat Sessions

- Среднее количество параллельных сессий на оператора за период. Средневзвешенное по времени значение

MCCS –Max. Concurrent Chat Sessions

- Максимальное количество параллельных сессий на оператора за период. Среднее по максимальным значениям

%OCC, %UTZ

- Аналогично входящим телефонным контактам с учетом схемы обработки

Детализация

По временным интервалам

- День, час, 30 минут

По каналам чата

- Web-чат с/без авторизации, мобильное приложение, мессенджеры

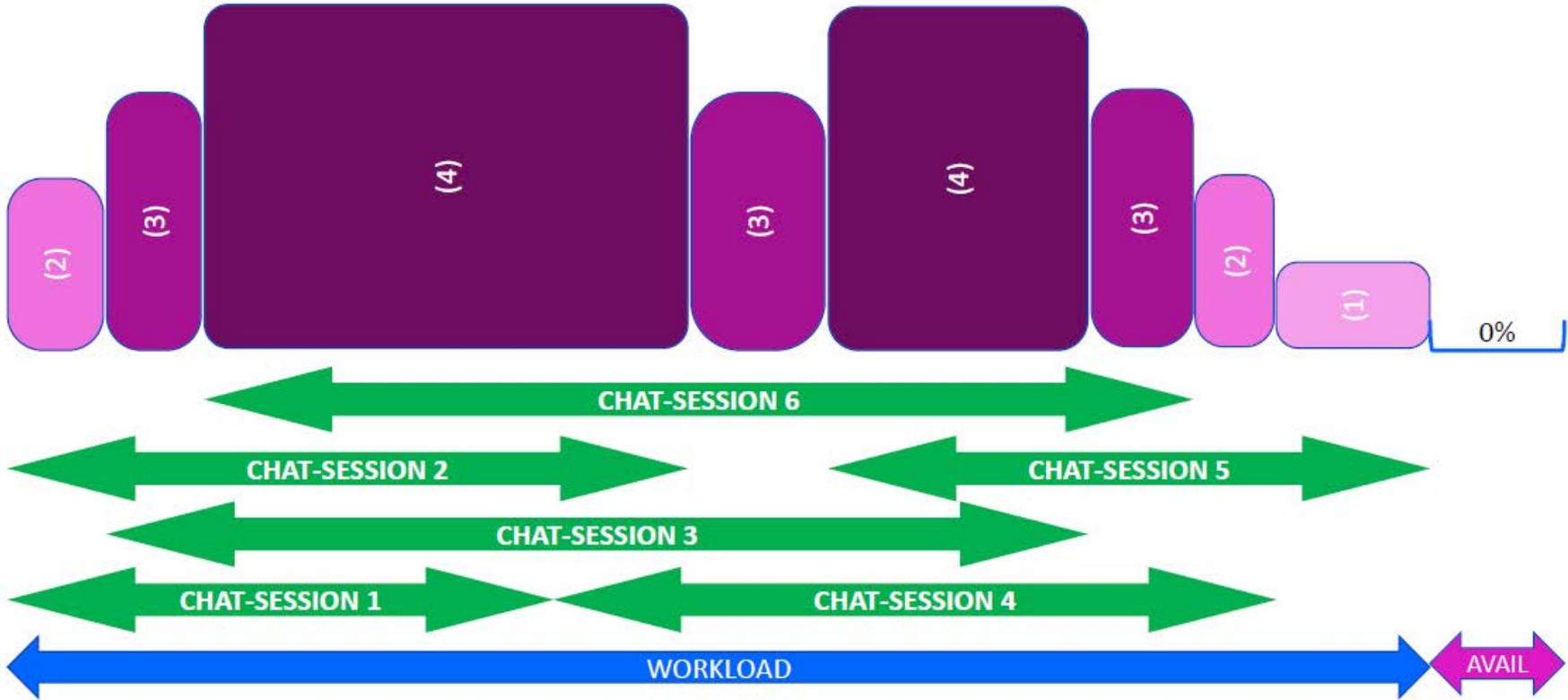
По типам запросов

- Маршрутизация + оператор

Группировка

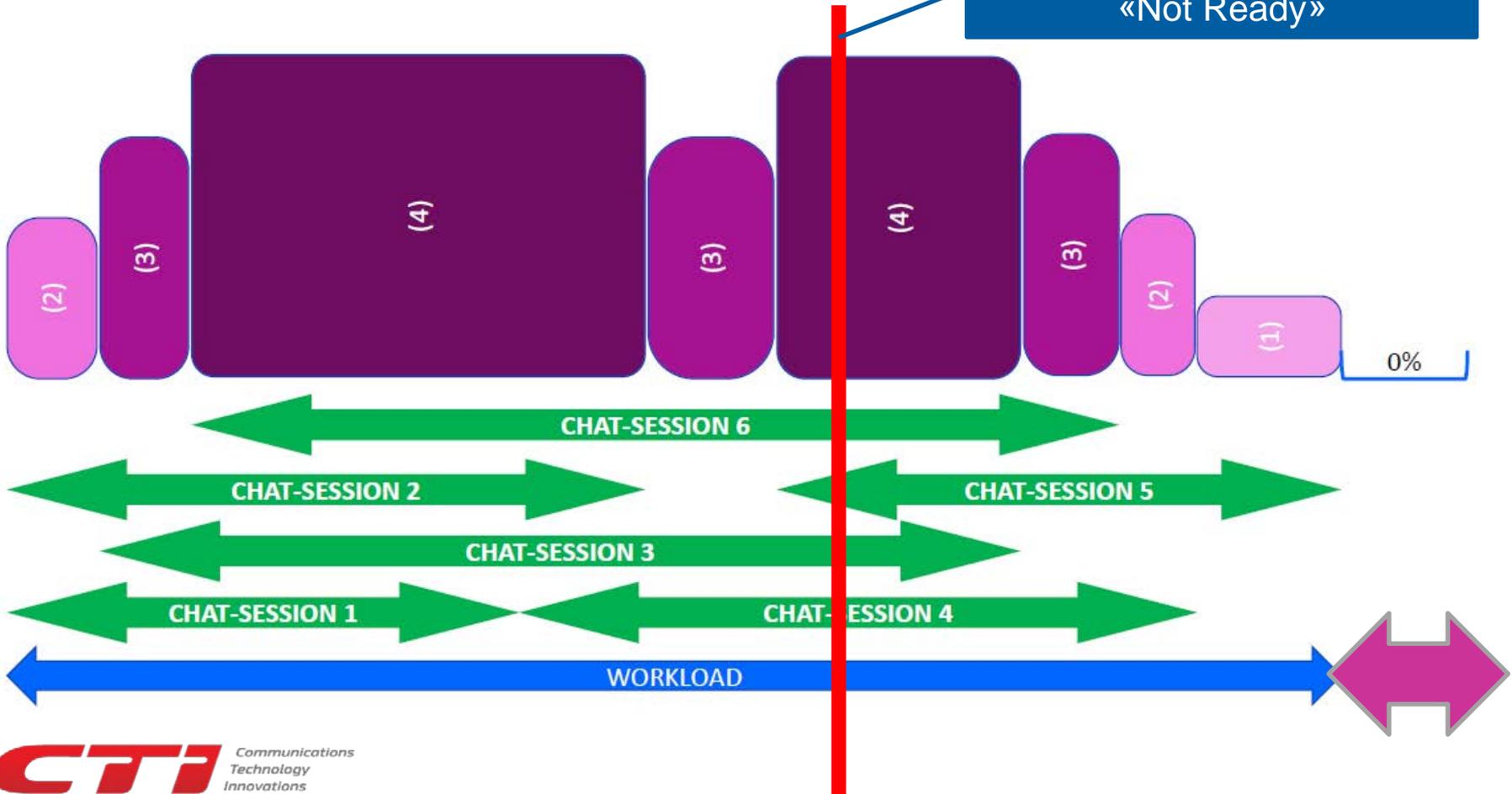
- По группам, индивидуальная статистика

%OCC и Concurrent Chat Sessions



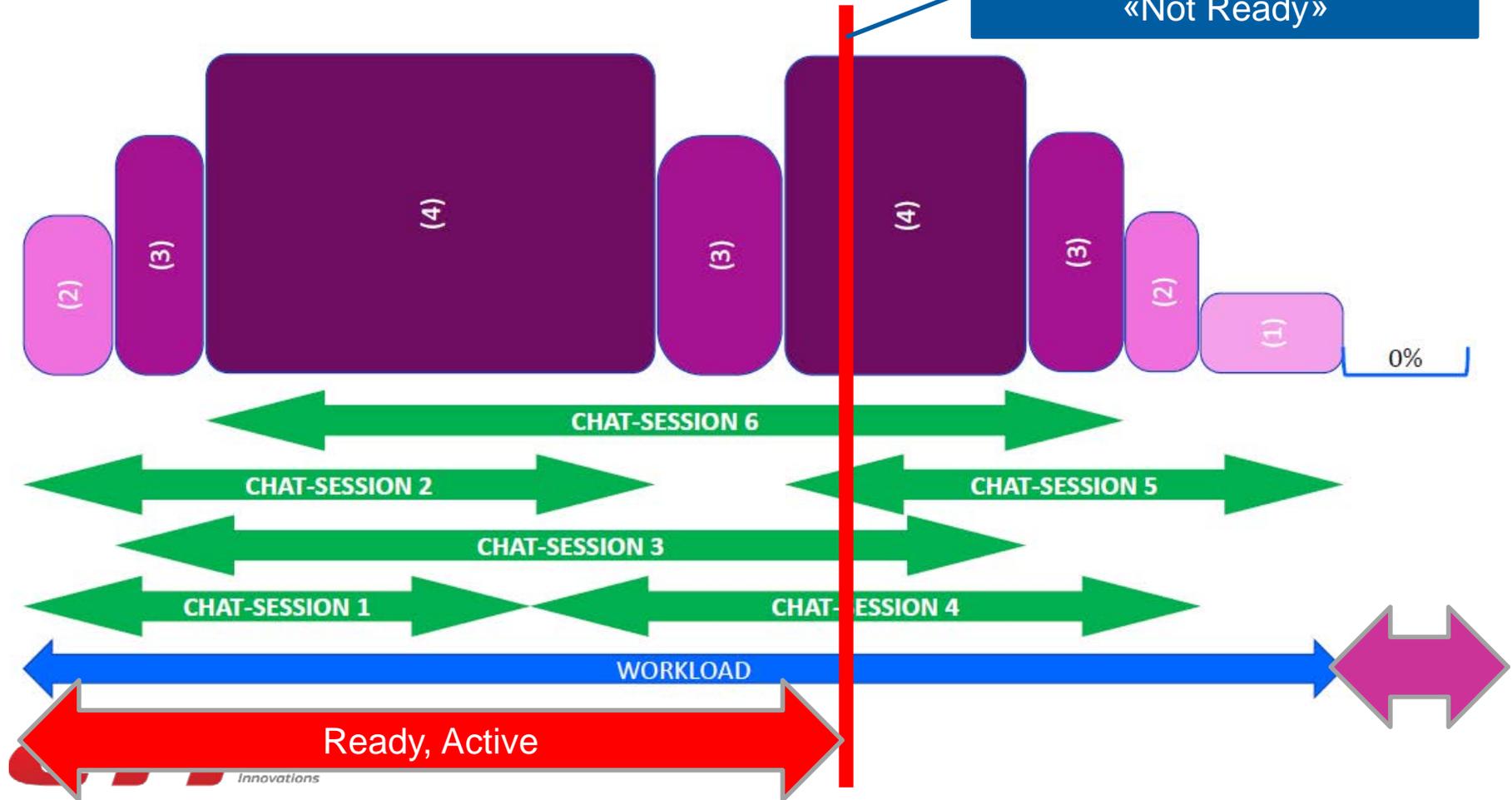
Статистика оператора. Особенности

Оператор поменял статус «Not Ready»



Статистика оператора. Особенности

Оператор поменял статус «Not Ready»



Статистика оператора. Особенности



Статистика оператора. Особенности





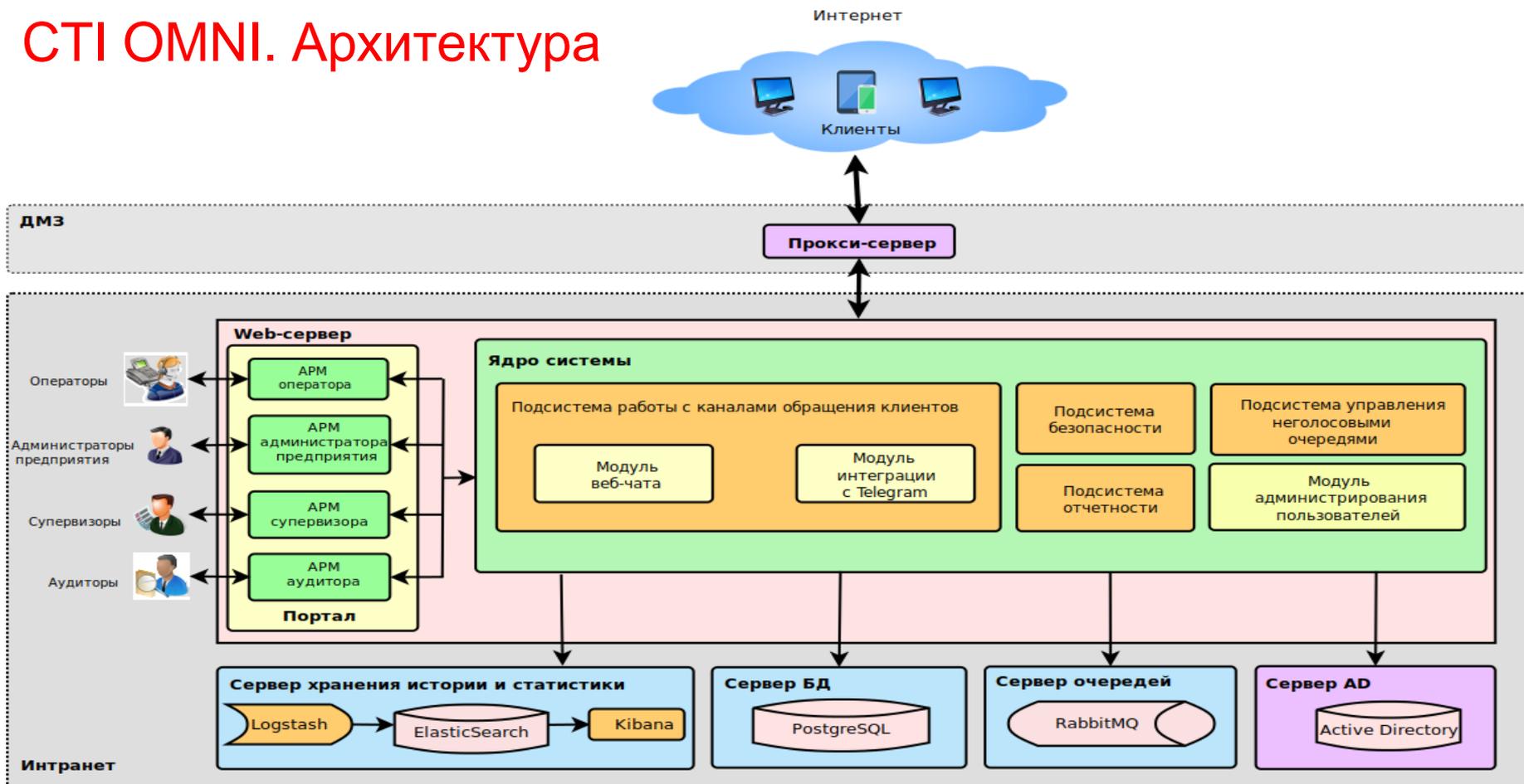
CTI OMNI Channel

Краткий обзор продукта

CTI OMNI. Компоненты решения и место в экосистеме



СТІ OMNI. Архитектура



CTI OMNI. Road Map

Выход первой
версии

- Сентябрь – октябрь 2017
- Самостоятельное решение
- Обработка чат-запросов
- Интеграция с Cisco CC (Finesse)

Выход второй
версии

- Декабрь 2017
- Обработка e-mail
- Интеграция с Cisco UCCE 11.5 (Task Routing API)
- API для mobile App, KB

Следующие
версии

- В соответствии с Road Map

Функционал первой версии. Общие функции

Каналы обращения

- веб-чаты
- API для мессенджеров

БД Контекста

Открытие карточки клиента в АРМ Оператора

- Интеграция с CRM
- Вывод контекста

Управление операторами и очередями

Просмотр истории всех обращений в АРМ Оператора

Просмотр истории чата в АРМ Клиента

Подсистема отчетности

Ведение диалога оператора с клиентом

- Передача статуса «печатает...»
- Автоматическое приветствие оператора

Библиотека шаблонов ответов

- Ответы на часто встречающиеся вопросы с возможностью редактирования оператором
- Быстрые ссылки

Встроенная оценка качества

- Оценка качества обслуживания по завершении диалога
- Механизмы фиксирования FCR

Управление маршрутизацией вызовов

Поддержка нескольких очередей

- С учетом параметров очереди
- С учетом навыков операторов
- С учетом источника обращения
- Параметры клиента при идентификации

Переадресация, групповой чат

- Переадресация в другую очередь или конкретному оператору
- Помощь супервизора или эксперта

Интеграция с Cisco UCSE версии 11.5

- Task Routing API

Статистика

- Мониторинг текущего состояния операторов
- Мониторинг состояния очередей
- Мониторинг активных чат-сессий

Управление

- Изменение состояний операторов
- Рескиллинг (изменение скилл-параметров операторов)

Silent Monitoring

- Перевод чата на себя.
- Возможность внедриться в текущий чат.



*Communications
Technology
Innovations*

Вопросы?

Платон Бегун

+7(916) 519-6039

p.begoon@cti.ru