



infinity
call-center



**ЦЕНТР
ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ
ТЕЛЕФОННЫХ
ВЫЗОВОВ**

Факты о компании



«ИнтелТелеком» – ведущий российский разработчик систем телефонии класса «call-центр» с **2005** года.

В **2009** и **2011** г. на базе **Infinity** построены **крупнейшие call-центры** среди Российских производителей (по данным CNews Analytics).

Более 1400 компаний используют продукты **Infinity** в России, Украине, Белоруссии, Казахстане и других странах СНГ.

Infinity успешно используют



Для чего нужен Call-центр?



Знаете ли Вы, что...



56% опрошенных считают, что **хорошая работа клиентского call-центра** является **ключевым фактором**, влияющим на их **лояльность** к фирме



85 % потребителей готовы **отказаться** от товаров и услуг из-за **плохой работы клиентской службы**



89% покупателей готовы совершить **повторную покупку**, если **проблемы** с товаром или услугой были **оперативно решены службой поддержки**

Выгоды внедрения Infinity

Рост прибыли компании

Дополнительный доход

Повышении эффективности маркетинговых мероприятий

Увеличение числа контактов с потенциальными клиентами

Увеличение количества лояльных клиентов

Удаленный контроль и работа

Автоматизация массового обзвона (телемаркетинг)

Снижение затрат

Снижение «повторных» обращений и стоимости контакта

Быстрый поиск информации и локализация узких мест

Повышение производительности труда и самодисциплины

Организация сервисов самообслуживания

Снижение расходов на услуги связи



Что мы предлагаем



Линейка продуктов



Infinity TAXI

отраслевое решение
для служб такси



Call-центр Infinity

комплексное программное
решение автоматизации
телефонии



IP-АТС АГАТ UX

классические
«железные» АТС

Infinity

– это программный продукт, который включает в себя функционал классических устройств:



АТС



VoIP - шлюз



Система записи



Автоинформатор



Автосекретарь



SMS-сервер



И многое
другое



Базовые возможности Infinity



Голосовое
меню



Запись
разговоров



Голосовая
почта



Карточки и
сценарии диалога



Снимки
экрана



Контрольные
события



Умная
маршрутизация



Статусы
операторов



Суфлирование
и вторжение



Конструктор
отчетов



Статистика



Автоинформатор
и кампании



Очередь



SMS



Интеграция с CRM

Инструменты оператора



Работа с вызовами

Базовые инструменты
рабочего места оператора

Панель программного
телефона (софтфон) для
приема и совершения
вызовов

Панель управления
вызовами позволяет
повесить абонента на
удержание, переключить
вызов на другого
сотрудника, организовать
конференцию

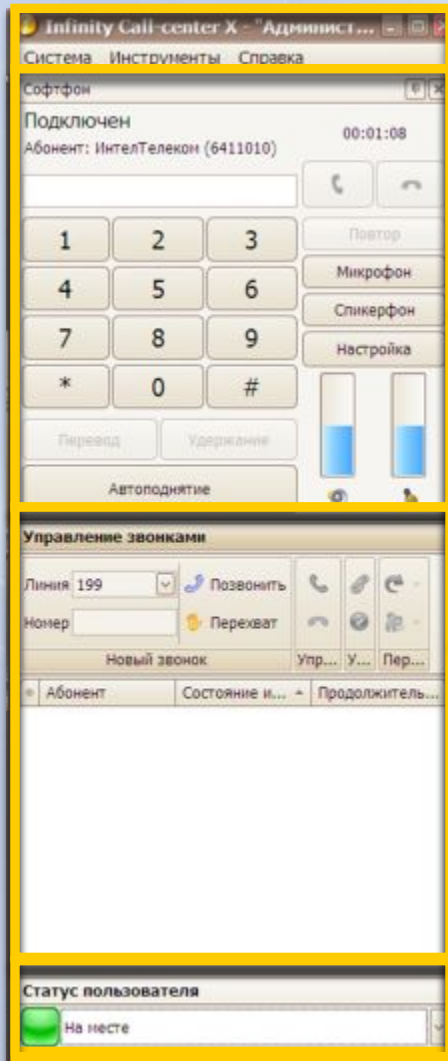
Автоматическое
отслеживание статуса
оператора

Call-центр Infinity предоставит каждому сотруднику **удобный интерфейс** по приему и совершению **звонков**.

Отличительной особенностью рабочего места оператора является **возможность самостоятельного комбинирования инструментальных панелей**.

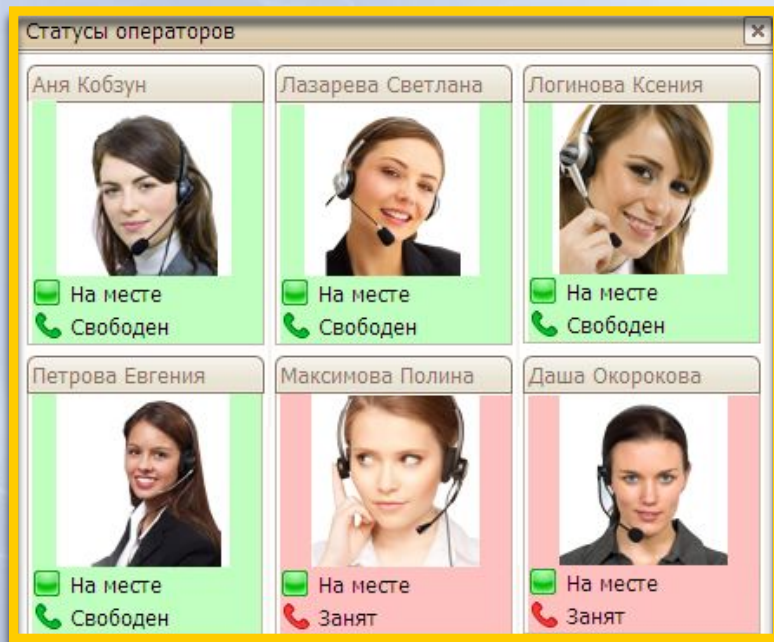
Это позволяет наиболее оптимально распределить рабочую область монитора, **сократить время на обучение** и постепенно осваивать новые возможности.

Обучение оператора занимает не более 15 минут!



Работа с вызовами

Данная панель отображает статус операторов. С помощью одного клика можно совершить звонок или переключить текущего абонента. Звонки не будут переводиться на занятого или отсутствующего сотрудника, тем самым **сокращается количество потерянных вызовов и повышается лояльность клиентов**

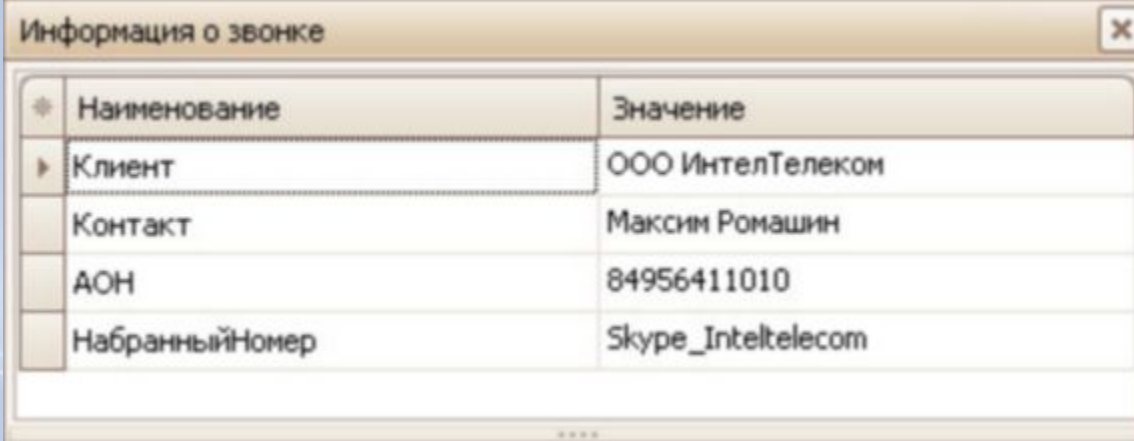


Во время разговора сотрудник подсвечивается красным. Доступные для звонка – зеленым. Отсутствующие – белым. Доступен режим отображения статусов с фотографиями или списком

Пользователь	Номер	Состояние пользователя
Светлана Шурупова	169	Перекур
Андрей Королев	173	Отошел
Альфия Алиева	142	Отошел
Александр Ляховский	171	Обед
Артем Глазунов	165	Не доступен
Тимофей Коноваленко	134	На месте
Алиса Кожевникова	141	На месте
Алена Бруцкая	132	На месте
Владислав Горшков	172	На месте
Сергей Сергеев	161	Встреча
Павел Савченков	170	Блокировка компьютера
Александр Гречко	164	Блокировка компьютера
Евгений Евстифеев	162	Блокировка компьютера

Работа с вызовами

Инструмент «**Информация о звонке**» отображает данные о поступившем вызове. Это серьезно экономит время оператора на идентификацию позвонившего.



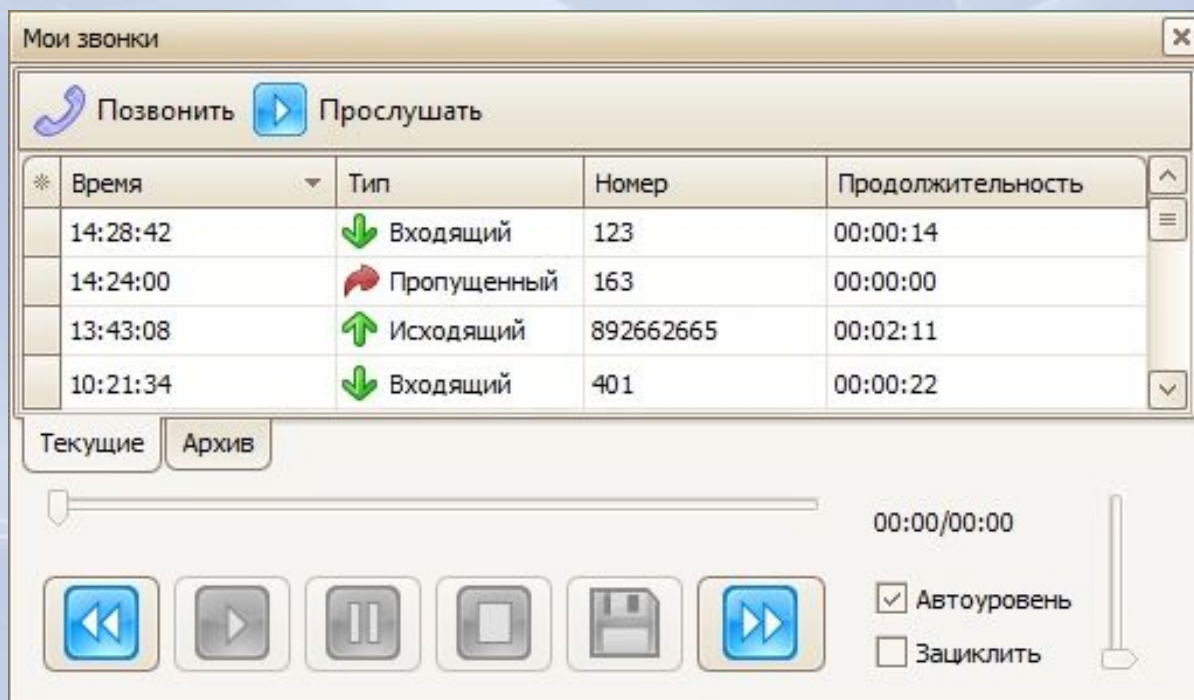
The screenshot shows a window titled "Информация о звонке" (Call Information) with a close button in the top right corner. The window contains a table with two columns: "Наименование" (Name) and "Значение" (Value). The table lists the following information:

Наименование	Значение
Клиент	ООО ИнтелТелеком
Контакт	Максим Ромашин
АОН	84956411010
НабранныйНомер	Skype_Inteltelecom

Структура информации, которая будет выводиться, может быть совершенно произвольной и зависит от настроек, которые произведет администратор.

Работа с вызовами

Инструмент «Мои звонки» позволяет оператору просмотреть информацию по своим успешным и пропущенным звонкам.



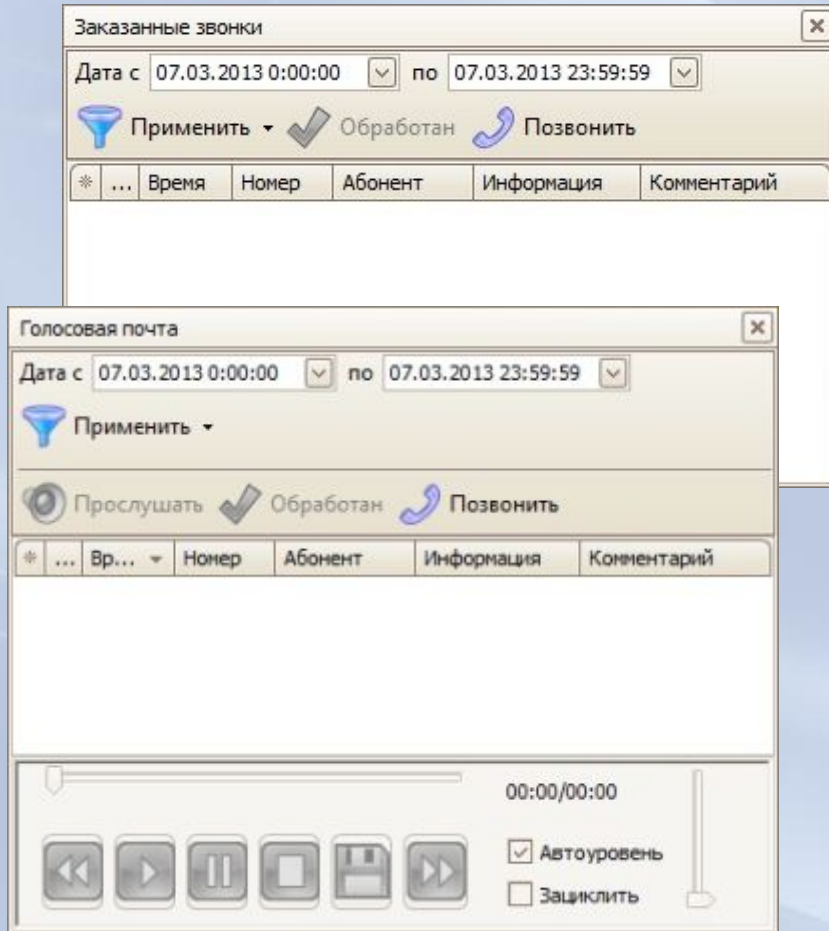
Используя функциональные кнопки оператор может прослушать запись разговора или совершить звонок одним кликом.

Работа с вызовами

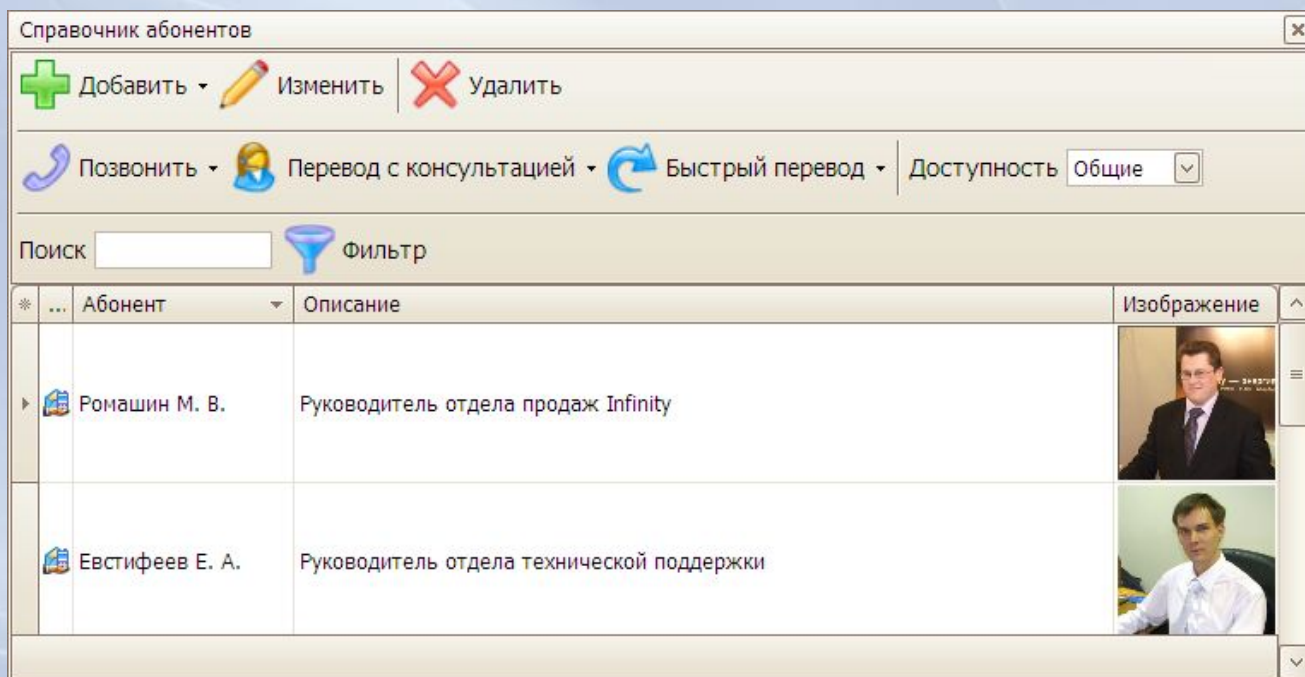
Если все сотрудники компании заняты, либо клиент позвонил в нерабочее время, ему может быть предложено оставить **голосовое сообщение** либо **заявку на обратный звонок**.

После того, как клиент оставит голосовое сообщение, ответственный сотрудник получит уведомление. Сотрудник может прослушать голосовое сообщение прямо со своего компьютера, либо с телефона.

Голосовая почта значительно **повысит качество обслуживания клиентов, эффективность работы сотрудников.** Компания станет более доступной, а клиенты более лояльными.



Работа с вызовами



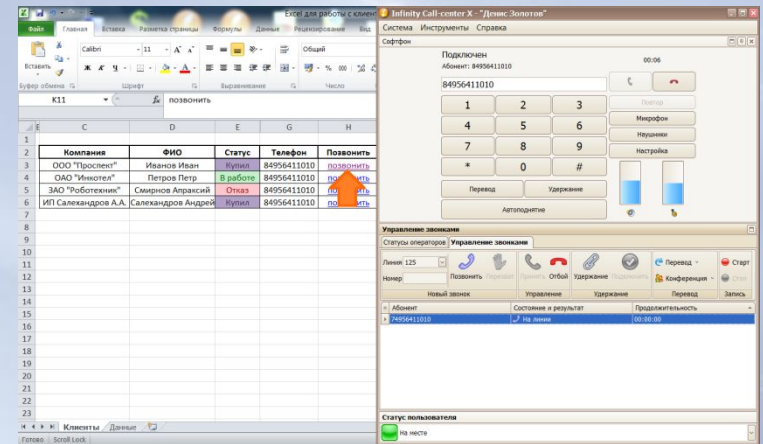
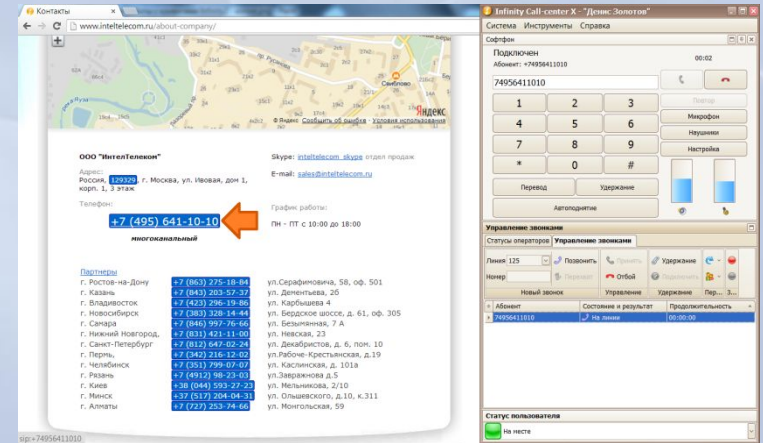
В «Справочник абонентов» можно внести как сотрудников компании так и Ваших важных клиентов, для того чтобы можно в один клик совершить звонок или перевод текущего вызова.

Предусмотрен общий и личный справочник оператора.

Звонок из браузера и Excel в один клик

Call-центр Infinity поддерживает простой и удобный функционал совершения звонка одним кликом из браузера или приложения Excel. Спектр применения данной возможности широк и будет полезен любому пользователю, сокращая время на набор номера. Особенно оценят эту возможность компании, использующие Excel вместо учетной системы, или работающие в различных webCRM.

Проведем нехитрый подсчет. На набор номера или операцию копирования-вставки в среднем уходит 5 секунд. Умножив их на количество звонков в день (например 100), рабочих дней в месяце и количество операторов (например 10) **получаем более 30 сэкономленных часов**, которые Ваши сотрудники смогут потратить более эффективно!



Звонок из браузера и Excel в один клик

The image displays a software interface for a call center, titled "Infinity Call-center X - 'Денис Золотов'". The interface is split into two main sections: a Microsoft Excel spreadsheet on the left and a call control panel on the right.

Excel Spreadsheet:

- Worksheet: Клиенты
- Table with columns: Компания, ФИО, Статус, Телефон, Позвонить
- Row 3: ООО "Проспект", Иванов Иван, Купил, 84956411010, [позвонить](#)
- Row 4: ОАО "Инкотел", Петров Петр, В работе, 84956411010, [позвонить](#) (highlighted with an orange arrow)
- Row 5: ЗАО "Роботехник", Смирнов Апраксий, Отказ, 84956411010, [позвонить](#)
- Row 6: ИП Салехандров А.А., Салехандров Андрей, Купил, 84956411010, [позвонить](#)

Call Control Panel:

- Софтфон:** Подключен, Абонент: 84956411010, 00:06. Includes a numeric keypad (1-9, *, 0, #), buttons for Повтор, Микрофон, Наушники, Настройка, and Автоподнятие.
- Управление звонками:** Includes buttons for Статусы операторов, Управление звонками, and various call actions like Позвонить, Перехват, Принять, Отбой, Удержание, Подключить, Конференция, Перевод, and Запись.
- Статус пользователя:** На месте (indicated by a green light icon).

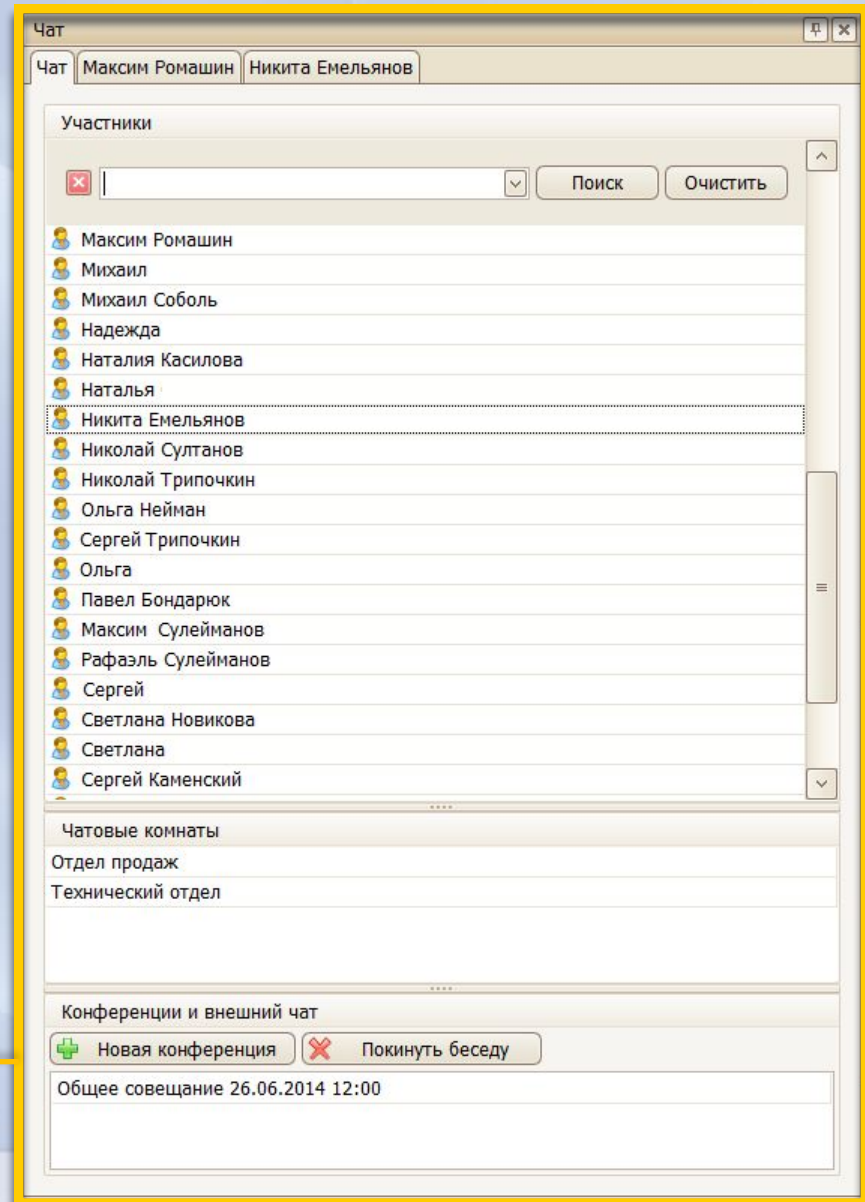
Чат между операторами

В call-центре Infinity реализована возможность обмена текстовыми сообщениями между операторами посредством встроенного чата.

Данный функционал очень удобен, когда необходимо довести информацию до сотрудника во время разговора или в период его отсутствия на рабочем месте.

Доступна возможность как отправки индивидуальных сообщений, так и организации полноценных чат-конференций.

Общее окно чата



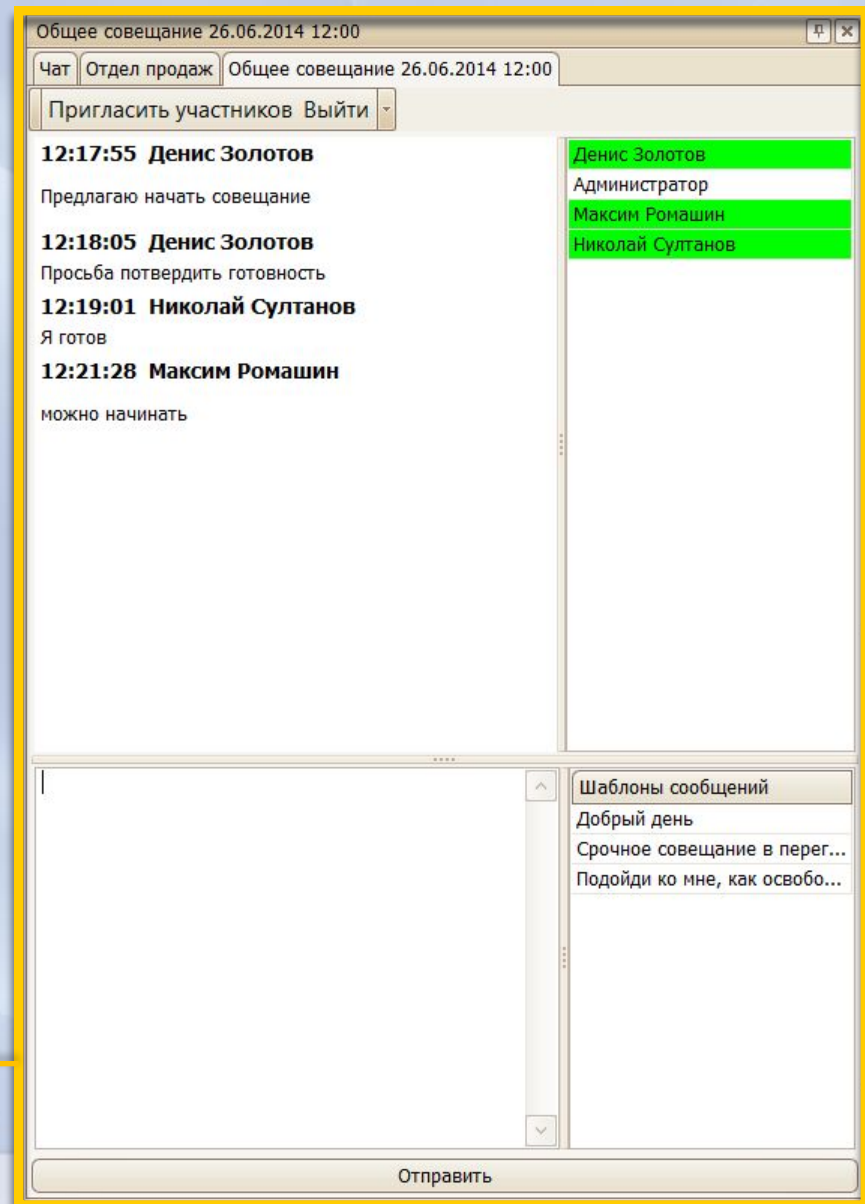
Чат между операторами

В call-центре Infinity реализована возможность обмена текстовыми сообщениями между операторами посредством встроенного чата.

Данный функционал очень удобен, когда необходимо довести информацию до сотрудника во время разговора или в период его отсутствия на рабочем месте.

Доступна возможность как отправки индивидуальных сообщений, так и организации полноценных чат-конференций.

Чат-конференция



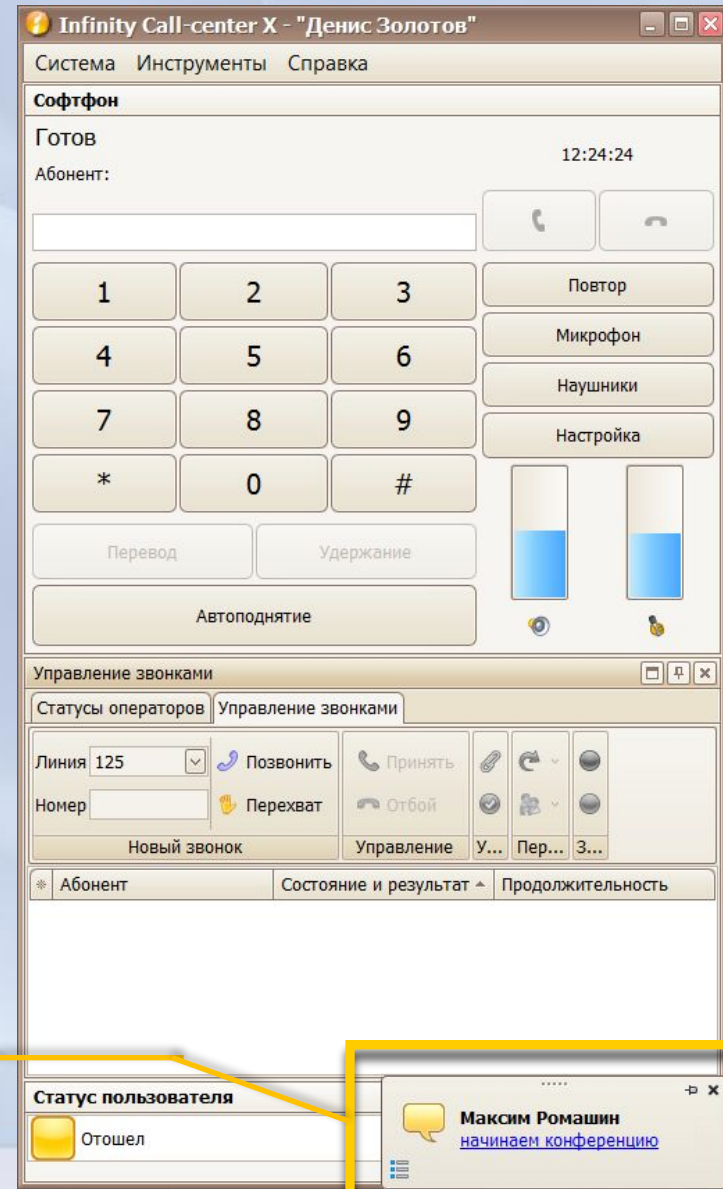
Чат между операторами

В call-центре Infinity реализована возможность обмена текстовыми сообщениями между операторами посредством встроенного чата.

Данный функционал очень удобен, когда необходимо довести информацию до сотрудника во время разговора или в период его отсутствия на рабочем месте.

Доступна возможность как отправки индивидуальных сообщений, так и организации полноценных чат-конференций.

Уведомление



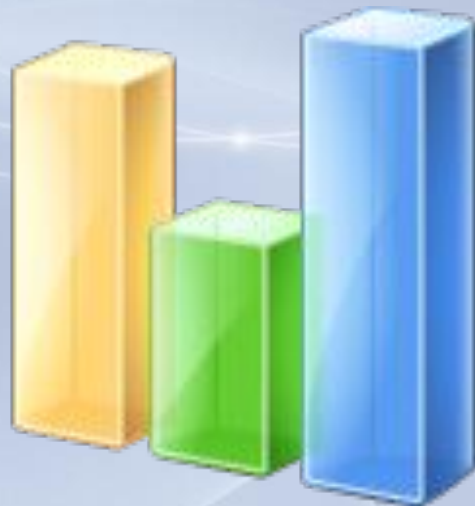
Инструменты супервизора и администратора



Возможности для контроля

В Infinity заложено **более 80** стандартных отчетов. **Редактор отчетов** позволяет изменять текущие и создавать новые.

Типы отчетов: реального времени, динамические и исторические.



Формы отображения отчетов: графическая, табличная и OLAP-кубы.

Анализируя результаты отчетов, Вы без труда определите степень загруженности телефонных линий, уровень обслуживания абонентов, среднее количество звонков, поступающих от потенциальных клиентов, причины потерянных вызовов и многое другое.

Рассмотрим несколько примеров



Сводный отчет по звонкам

Прослушать разговор Детализация Снимки экрана

Фильтр

Период: с 20.02.2011 0:00:00 по 21.02.2013 0:00:00 Сегодня
Продолжительность: с 00:00:00 по 23:59:59 Вчера
Оператор Группы За неделю
Абонент Результат За месяц

Таблица

Дата и время		Продолжительность		Состояние и результат		Абонент А				Абонент Б			
Дата	Время	Ожидание	Разговор	Направление	Причина	Тип	Номер	Оператор	Описание	Тип	Номер	Оператор	Описание
01.01.2012	00:07:43	00:00:10	00:27:27	Внутреннее		Вн...	709	Даша Окоро...		Вн...	703	Арсентьева ...	
01.01.2012	00:08:54	00:00:48	00:21:30	Внутреннее		Вн...	704	Евгеньев Олег					
01.01.2012	00:08:54	00:00:48	00:21:30	Внутреннее		Вн...	704	Алексей Ков...					
01.01.2012	00:15:18	00:00:20	00:01:45	Внутреннее		Вн...	705	Иван Садовн...					
01.01.2012	00:15:18	00:00:20	00:01:45	Внутреннее		Вн...	705	Логинова Кс...					
01.01.2012	00:24:25	00:00:03	00:21:43	Исходящее		Вн...	710	Ирина Богд...					
01.01.2012	00:24:25	00:00:03	00:21:43	Исходящее		Вн...	710	Андреев Ант...					
01.01.2012	00:25:35	00:00:48	00:04:33	Внутреннее		Вн...	707	Евгения Але...		Вн...	708	Инна Балкун...	
01.01.2012	00:25:35	00:00:48	00:04:33	Внутреннее		Вн...	707	Максимова ...		Вн...	708	Николаева О...	
01.01.2012	00:26:33	00:00:02	00:16:09	Исходящее		Вн...	705	Логинова Кс...		Вн...	6606934		
01.01.2012	00:26:33	00:00:02	00:16:09	Исходящее		Вн...	705	Иван Садовн...		Вн...	6606934		
01.01.2012	00:30:52	00:00:41	00:25:52	Исходящее		Вн...	711	Татьяна Вин...					
01.01.2012	00:30:52	00:00:41	00:25:52	Исходящее		Вн...	711	Михайлова ...					
01.01.2012	00:36:38	00:00:32	00:20:37	Входящее		Вн...	5790757						

Плеер

⏮ ▶ ⏸ ⏹ 📁 ⏭ Автоуровень Зациклить

Детальная информация о звонках по заданному фильтру

Возможность настройки правил цветового форматирования

Встроенный проигрыватель для прослушивания записи

Сводный отчет по операторам

Фильтр

Период: с 25.02.2012 по 05.03.2012 Сегодня Применить Печать

Пользователи: Департамент продаж

Таблица

Оператор	Статус				Входящие соединения		Исходящие соединения		Пропуще...	Аналитика		
	На месте	Перерыв	Отшел	Не доступен	Количе...	Продолжи...	Количество	Продолжи...	Количество	Продол...	Процен...	Средн...
Евгения Александрова	00:00:00	00:00:00	18:15:55	00:00:00	141	1.10:53:52	176	1.19:53:26		-3.06:47:...		-00:14:...
Наталья Назаренко	00:00:00	00:00:00	21:16:14	00:00:00	136	1.11:17:25	198	1.23:49:26		-3.11:06:...		-00:14:...
Иван Садовников	00:00:00	00:00:00	1.02:16:07	00:00:00	135	1.09:49:28	194	1.23:18:54		-3.09:08:...		-00:14:...
Дарья Пахомова	00:00:00	00:00:00	1.02:26:02	00:00:00	131	1.09:43:49	167	1.20:06:14		-3.05:50:...		-00:15:...
Наталья Белоусова	00:00:00	00:00:00	18:33:43	00:00:00	121	1.06:32:30	175	1.21:09:16		-3.03:41:...		-00:15:...
Инна Балкунова	00:00:00	00:00:00	1.00:59:43	00:00:00	119	1.02:00:53	177	1.18:39:06		-2.20:39:...		-00:13:...
Алексей Ковалев	00:00:00	00:00:00	23:19:40	00:00:00	116	1.03:14:10	175	1.16:24:13		-2.19:38:...		-00:13:...
Максим Даливалов	00:00:00	00:00:00	1.06:57:45	00:00:00	113	1.01:03:30	193	2.00:10:50		-3.01:14:...		-00:14:...
Ольга Бережнова	00:00:00	00:00:00	07:39:27	00:00:00	55	13:00:38	87	21:15:18		-1.10:15:...		-00:14:...
Ирина Богданова	00:00:00	00:00:00	18:05:56	00:00:00	49	10:50:43	169	1.16:35:42		-2.03:26:...		-00:14:...

Фильтр по дате и группе пользователей

Отслеживается время нахождения в каждом статусе, количество и продолжительность звонков, а также время простоя

Мониторинг текущих соединений

Отчет: Мониторинг соединений

5. Воспроизведение 1. Прослушивание 2. Суфлирование 3. Вторжение 4. Отключиться

Таблица

Дата и время		Продолжительность			Состояние и результат				Абонент А		
* Время	Время зав...	Ожидание	Разговор	Итого	Причина	Состояние	Направле...	Результат	Тип	Номер	Ор
▶ 13:57:52		00:00:05	00:02:00	00:02:06		📞 Разговор	⬇️ Входя...		📱 Внешний	84957295	
13:57:51	27.05.2013...	00:00:10	00:01:54	00:02:04		✅ Завер...	⬆️ Исходя...	Неизвестно	💬 Внутре...	142	Ал
13:59:35		00:00:00	00:00:23	00:00:23		📞 Разговор	⬆️ Исходя...		💬 Внутре...	166	Па
13:59:55		00:00:03		00:00:03		🕒 Ожида...	➡️ Внешнее		📱 Внешний	84956210	
13:59:58		00:00:01		00:00:01		🕒 Ожида...	⬆️ Исходя...		💬 Внутре...	114	

Руководитель имеет возможность прослушивать разговор, суфлировать (слышит только оператор) и вторгаться в него (слышат все участники)

Сводный отчет по очередям

Фильтр

Период: с 26.02.2013 0:00:00 по 27.02.2013 0:00:00 Сегодня Применить Печать

Ожидание: с 00:00:00 по 23:59:59

Очередь: <Пусто> Норма обслуживания: 00:00:20

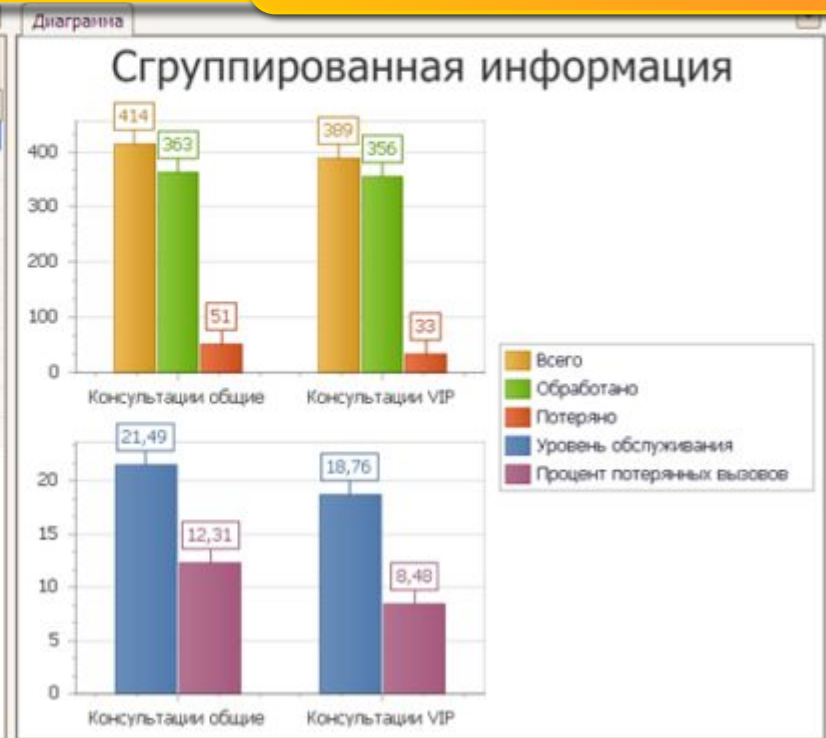
Пользователи

Фильтр по дате и номеру очереди

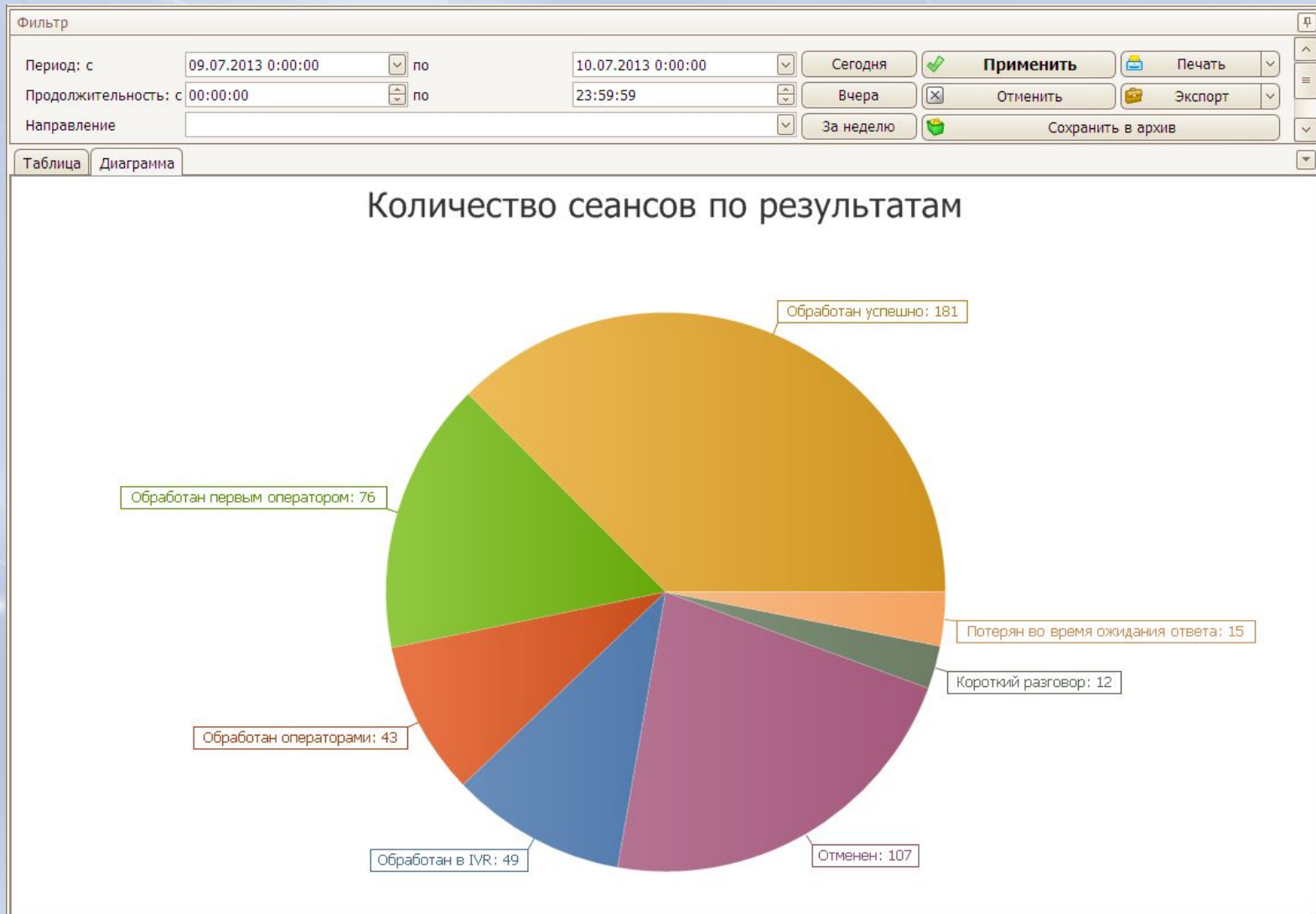
Таблица

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке

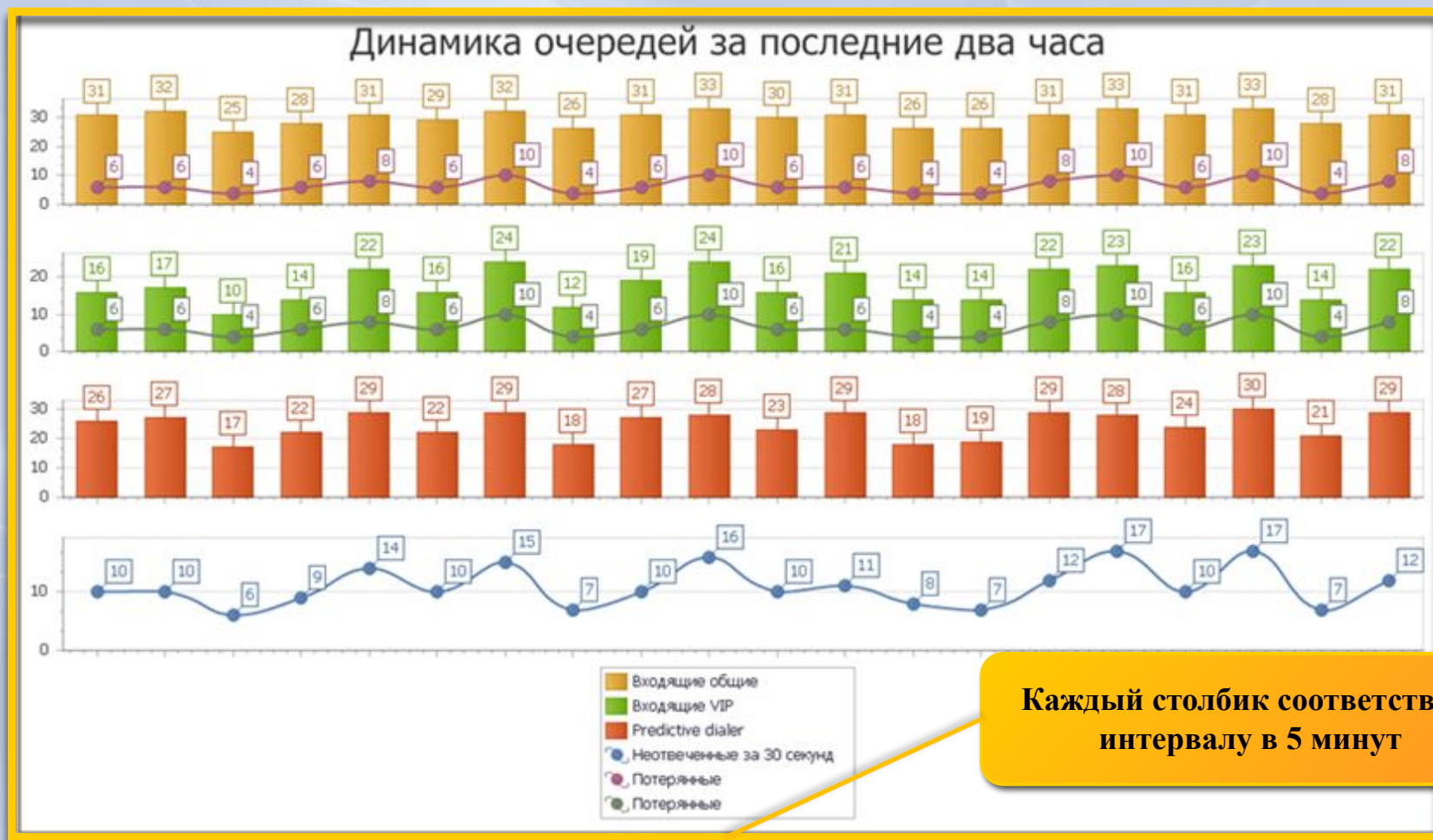
Наименование	Значение
Количество вызовов	
- всего	803
- обработанных	719
- потерянных	84
Продолжительность ожидания	
- средняя	00:00:44
- максимальная	00:01:26
- суммарная	09:45:58
Аналитические показатели	
- уровень обслуживания	20.17%
- потерянные вызовы	10.46%



Количество звонков по результатам



Динамический отчет по очередям



Каждый столбик соответствует интервалу в 5 минут

Отчет по потерянным звонкам

Фильтр

Период: с 26.02.2013 0:00:00 по 27.02.2013 0:00:00 Сегодня Применить Печать

Ожидание: с 00:00:00 по 23:59:59 Вчера Отменить Экспорт

Очередь <Пусто> За неделю Сохранить в архив

Пользователи За месяц

Таблица

Дата и время	Очередь	Состояние	Ожидание	Номер	Оператор	Приоритет
26.02.2013 7:13:22	Консультации VIP	Потерян	00:00:35	74956697790	Инна Балкунова	30
26.02.2013 7:27:44	Консультации VIP	Потерян	00:00:32	74956106039	Дарья Пахонова	10
26.02.2013 7:29:34	Консультации общие	Потерян	00:00:54	79035407820	Татьяна Виноградова	40
26.02.2013 7:30:07	Консультации общие	Потерян	00:00:28	79033565188	Екатерина Павлова	30
26.02.2013 7:30:13	Консультации общие	Потерян	00:01:15	79035020996	Юлия Знаменская	20
26.02.2013 7:33:19	Консультации общие	Потерян	00:01:23	79165181926	Дарья Пахонова	50
26.02.2013 7:44:04	Консультации общие	Потерян	00:01:07	74953753912	Михаил Фурманов	50
26.02.2013 7:44:13	Консультации VIP	Потерян	00:00:43	74957411746	Алексей Волков	40
26.02.2013 7:53:40	Консультации общие	Потерян	00:00:40	74956465374	Елена Кузьмина	20
26.02.2013 8:17:54	Консультации VIP	Потерян	00:01:05	74956342011	Елена Кузьмина	30
26.02.2013 8:21:48	Консультации общие	Потерян	00:00:16	79163293871	Иван Садовников	20
26.02.2013 8:22:45	Консультации общие	Потерян	00:00:47	79037197929	Алексей Ковалев	30
26.02.2013 8:31:53	Консультации VIP	Потерян	00:00:09	79164065223	Вера Заднепровская	50
26.02.2013 8:49:15	Консультации общие	Потерян	00:01:13	74955978634	Максим Даливалов	40
26.02.2013 8:52:15	Консультации общие	Потерян	00:00:11	79034951425	Алексей Ковалев	40
26.02.2013 8:52:27	Консультации общие	Потерян	00:00:08			
26.02.2013 9:04:30	Консультации VIP	Потерян	00:00:1			
26.02.2013 9:52:35	Консультации общие	Потерян	00:00:2			
26.02.2013 10:04:53	Консультации VIP	Потерян	00:00:1			
26.02.2013 10:12:29	Консультации общие	Потерян	00:00:5			
26.02.2013 10:15:14	Консультации общие	Потерян	00:01:0			
26.02.2013 10:21:03	Консультации VIP	Потерян	00:00:3			
26.02.2013 10:33:13	Консультации общие	Потерян	00:01:1			

В отчете отображается номер абонента, время и очередь в которой потерян звонок

Инструменты повышения производительности

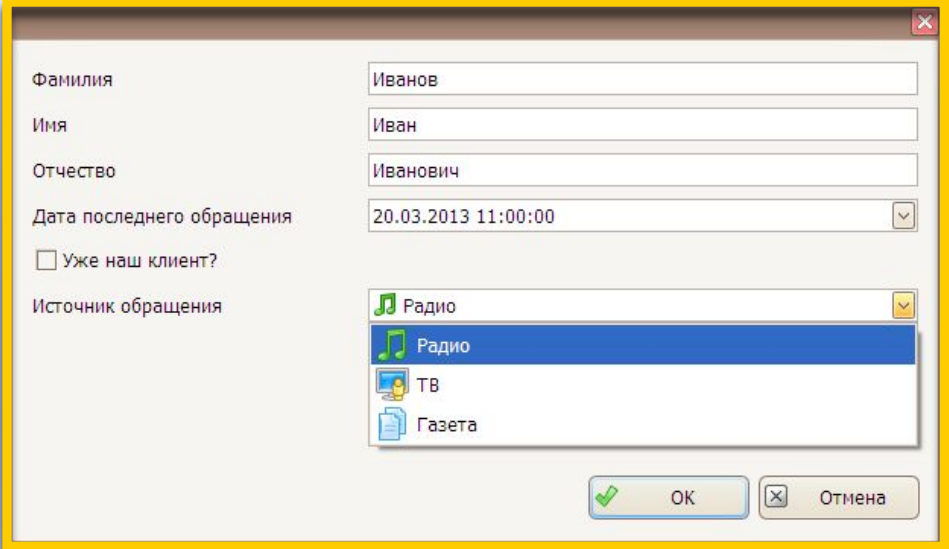


Карточка контрагента

Карточка контрагента позволяет автоматизировать процесс сбора информации о клиентах, позвонивших Вам в компанию.

В момент входящего звонка у оператора на экране автоматически отображается карточка. Она настраивается специалистами Вашей компании, исходя из текущих задач.

Сотрудник не будет тратить время на поиск информации, он только общается с абонентом и вносит информацию по мере ответов клиента.



Фамилия	Иванов
Имя	Иван
Отчество	Иванович
Дата последнего обращения	20.03.2013 11:00:00
<input type="checkbox"/> Уже наш клиент?	
Источник обращения	Радио
	Радио
	ТВ
	Газета

OK Отмена

Доступные типы полей карточки: текстовое поле, дата и время, флажок (checkbox), выпадающий список.

Карточка контрагента

примеры

Карточка контрагента позволяет автоматизировать процесс сбора информации о клиентах, позвонивших Вам в компанию.

В момент входящего звонка у оператора на экране автоматически отображается карточка. Она настраивается специалистами Вашей компании, исходя из текущих задач.

Сотрудник не будет тратить время на поиск информации, он только общается с абонентом и вносит информацию по мере ответов клиента.

"Иванов Иван Иванович"

Название: ООО Интелл елеком

Существующий клиент

Должность: Генеральный директор

Телефон: 84956411010

Город: Мос... Адрес

Представитель продукта: Консалтинг услуги

Дата звонка: 01.04.2019

Имя: Иванов

Фамилия: Иван

Отчество: Иванович

Дата последнего обращения: 20.03.2013 11:00:00

Уже наш клиент?

Источник обращения: Радио

Оформление: VIP, Горячий клиент

Менеджер: Виктор Викторов

Настройка

21 22 23 24 25 26 27
28 29 30 1 2 3 4
5 6 7 8 9 10 11

Доступные типы полей карточки: текстовое поле, дата и время, флажок (checkbox), выпадающий список.

Карточка контрагента

примеры

"Иванов Иван Иванович"

Название: ООО ИнтелТелеком

Существующий клиент

Сумма сделки: 150000

Должность: Генеральный директор

ФИО: Иванов Иван Иванович

Телефон: 84956411010

Email: sales@inteltelecom.ru

Город: Мос... Адрес: 129329, г. Москва, ул. Ивовая, дом 1, корп. 1, 3 этаж

Предлагаемый продукт: Консалтинговые услуги

Дата контакта: 01.04.2014 0:00:00

Дата перезвона: 09.04.2014 0:00:00

Статус клиента: Новый клиент

Текущая цель: 7 апреля 2014 г. Апрель 2014

История: Отказ, VIP, Горячий клиент

Комментарий

Менеджер: Виктор Викторов

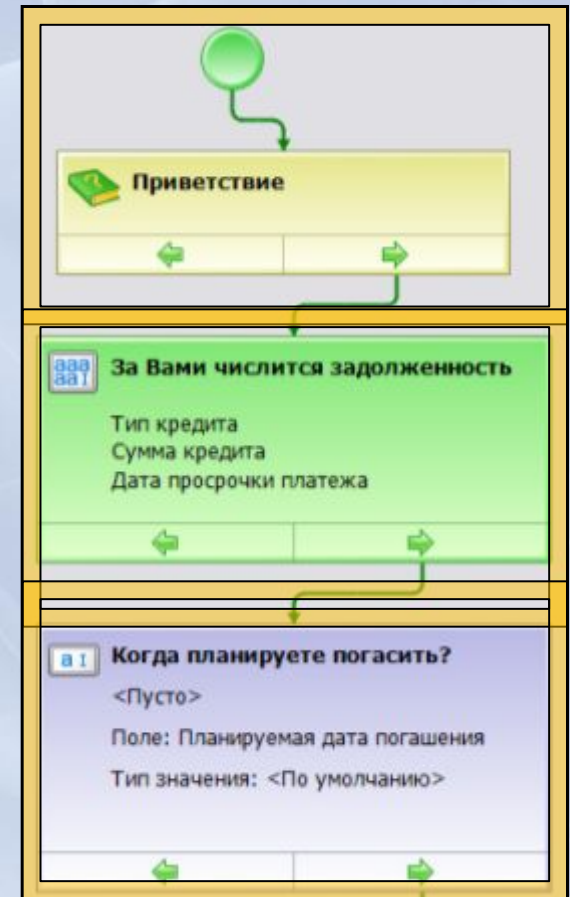
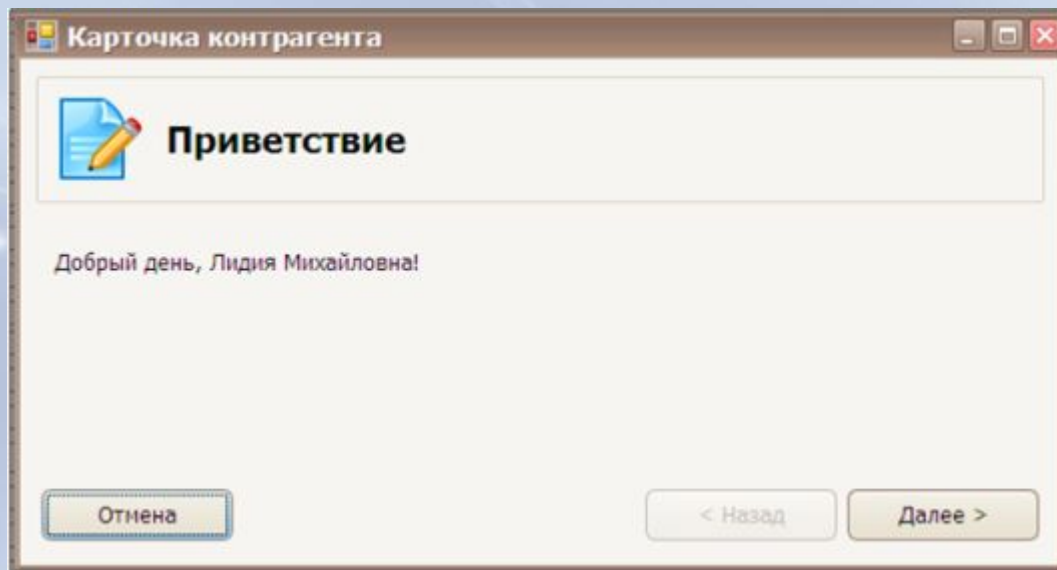
Настройка

OK Отмена

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Сценарий диалога

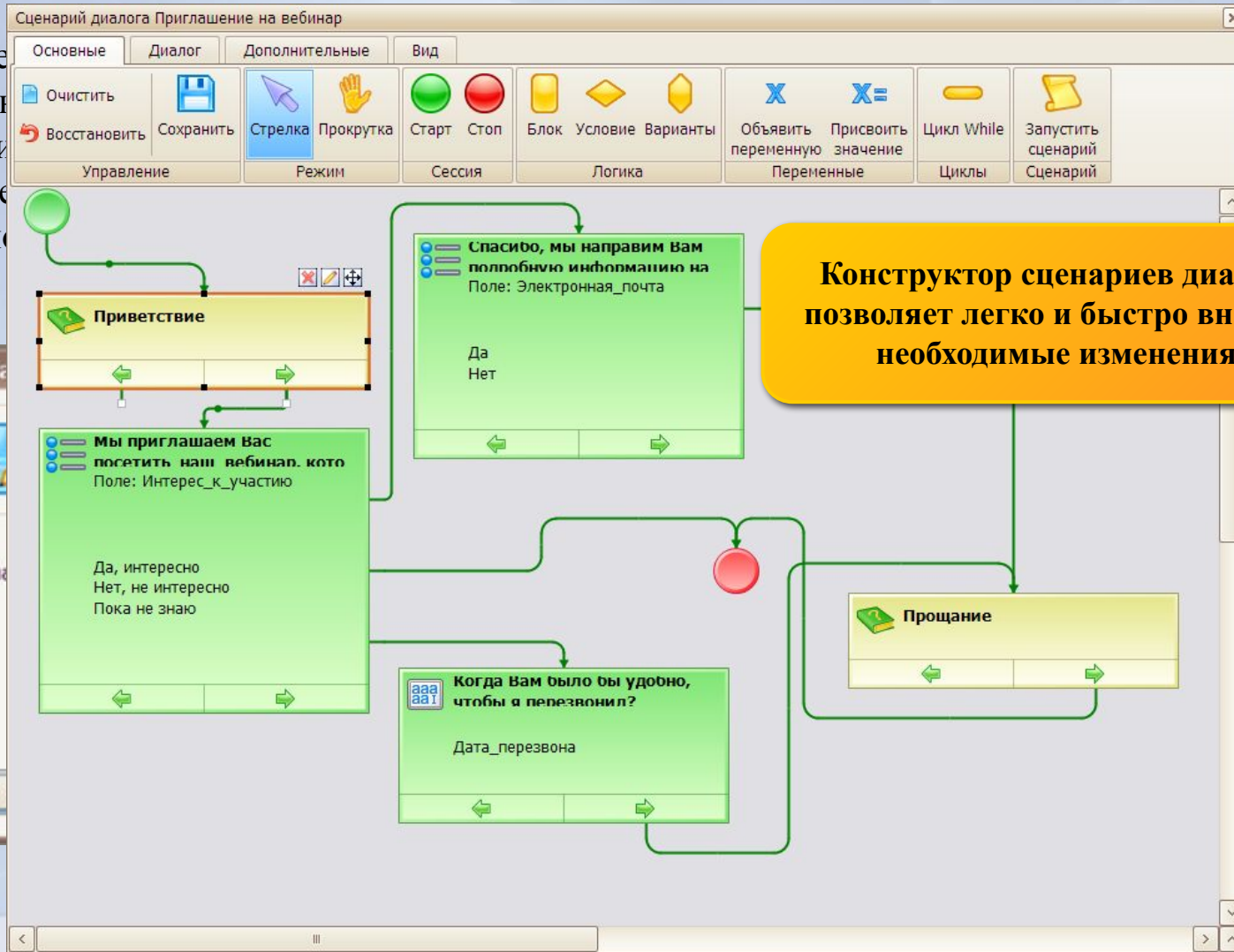
Вместо обычной карточки может использоваться сценарий диалога. От оператора требуется только зачитывать текст и вносить информацию по ходу беседы. Карточки и сценарии диалога также могут использоваться для исходящих кампаний.



Сценарий диалога

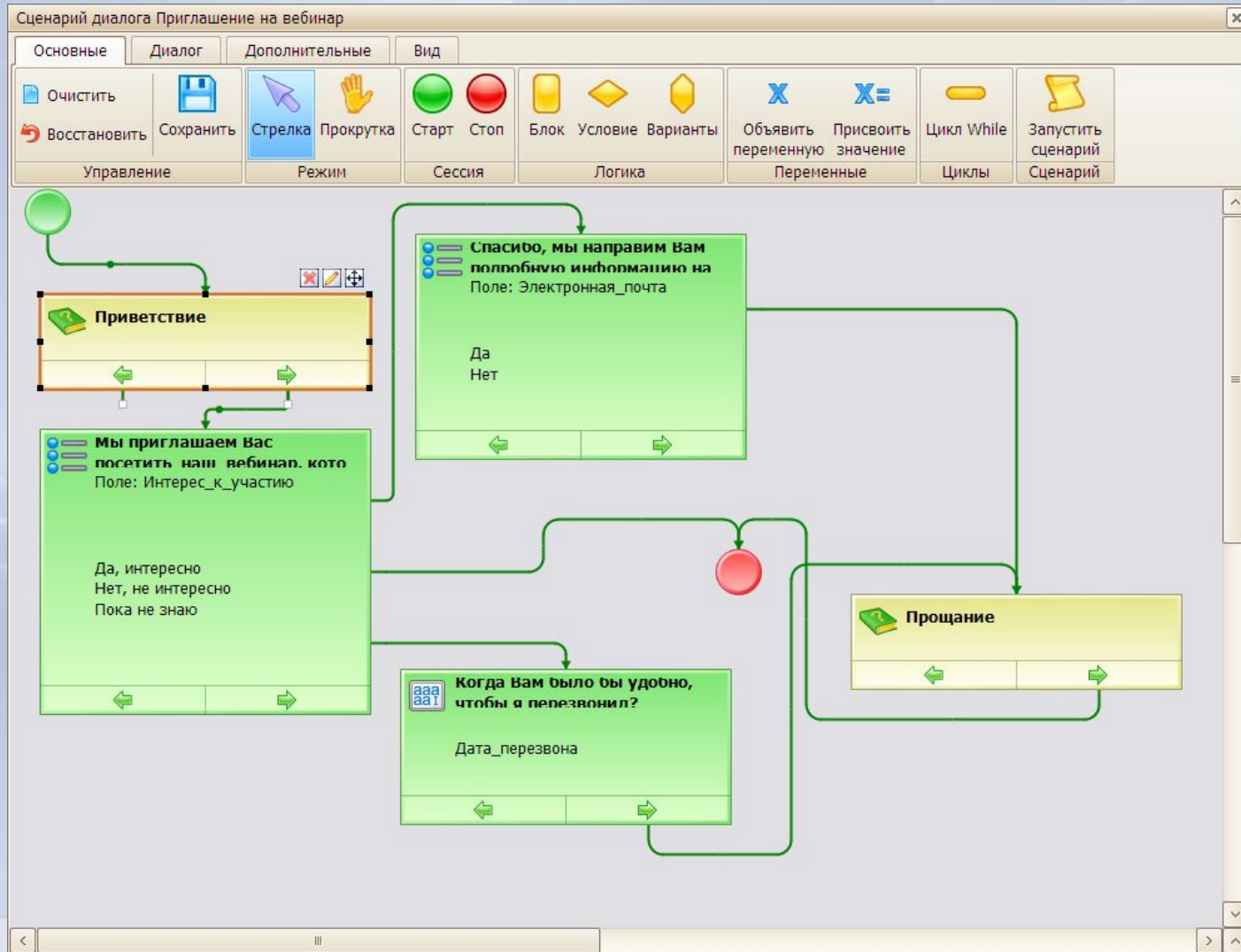
примеры

Вме
сцен
зач
бес
исп




Сценарий диалога

примеры



Сценарий диалога примеры

Карточка контрагента: Зайцев Кирилл

 Мы приглашаем Вас посетить наш вебинар, который состоится во вторник в 11.00. Интересно ли Вам в нем поучаствовать

Да, интересно

Нет, не интересно

Пока не знаю

Отмена < Назад Далее >

Исходящие кампании



Модуль «исходящие кампании» позволит Вам автоматизировать процесс обзвона клиентов.

Принцип работы следующий: в автоматическом режиме система осуществляет дозвон абоненту и перевод вызова оператору. При соединении с клиентом оператору отображается карточка или сценарий диалога.

Использование данного режима существенно снизит внутренние издержки на совершение в Вашей компании большого количества звонков.

При этом весь процесс контролируется, результаты доступны в on-line режиме. Модуль активно используется банками, коллекторскими агентствами и компаниями, занимающиеся телемаркетингом.

Автоинформатор

Infinity позволит Вам осуществить обзвон групп клиентов в полностью автоматическом с целью их информирования.

Предусмотрена возможность обращения в корпоративную базу данных для персонификации информации.

Например, система используется для информирования абонентов о задолженности. Сумма долга озвучивается персонально для каждого абонента. Для обратной связи мы можем записать цифры введенные абонентом

Таким образом Infinity избавит менеджеров от рутинной работы и сведет к нулю человеческий фактор.



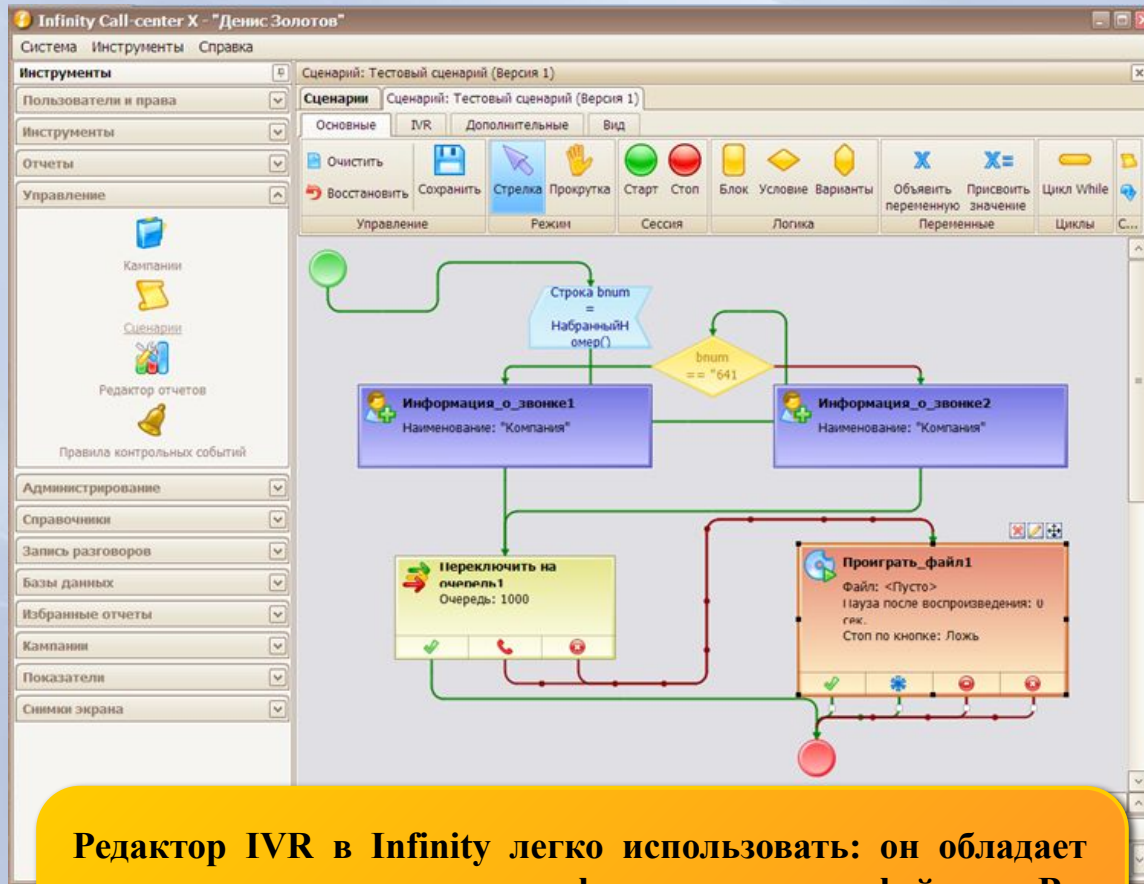
SMS-сервер Infinity



Программный SMS-сервер Infinity предоставляет дополнительный сервис Вашим клиентам и эффективный способ информирования заказчиков.

- Возможность рассылки SMS большому количеству контрагентов
- Автоматическая отправка сообщения после наступления заданного события
- Ручная отправка с рабочего места оператора

Голосовое меню (IVR)



Встроенная справочно-информационная служба обслужит клиентов в автоматическом режиме, которые звонят в Вашу компанию по типовым вопросам.

Клиенты, позвонившие в нерабочее время, не услышат длинных гудков. Infinity предложит прослушать информацию, оставить голосовое сообщение, заказать встречный звонок, а VIP-клиентов автоматически переведет на мобильный телефон ответственного менеджера.

Редактор IVR в Infinity легко использовать: он обладает интуитивно понятным графическим интерфейсом. Вы сможете создавать различные сценарии голосового меню самостоятельно, без участия дорогостоящих специалистов

Интеллектуальная маршрутизация

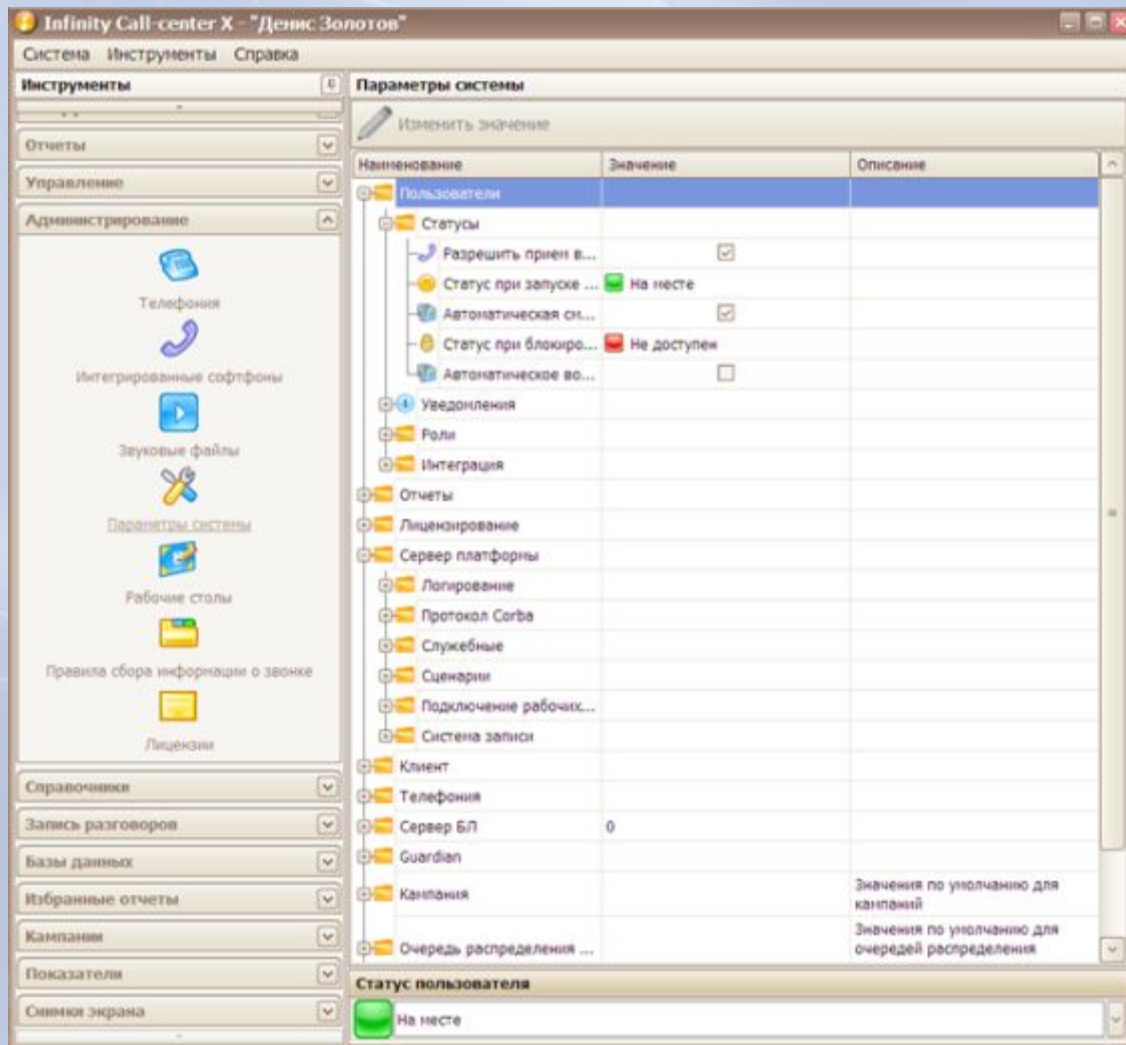


Модуль маршрутизации позволит Вам настроить правила выхода на междугородние, международные звонки, звонки абонентам сотовых операторов для всей компании, а при необходимости, индивидуально для каждого сотрудника.

Гибкая настройка параметров исходящей маршрутизации позволяет назначать необходимые линии для «выхода в город», в том числе автоматический подбор наиболее привлекательного оператора IP-телефонии для совершения междугородних звонков.

Использование данного функционала позволит существенно оптимизировать расходы на связь!

Администрирование

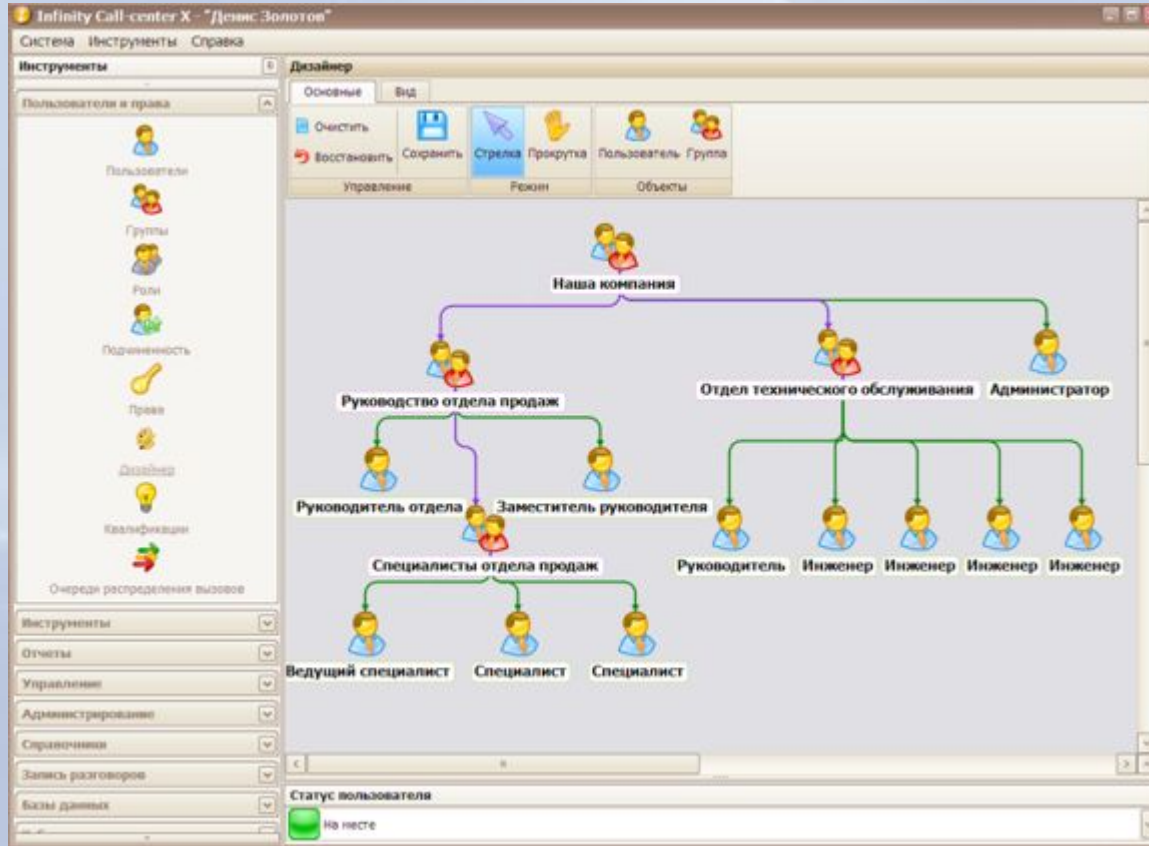


Администрирование Call-центра Infinity осуществляется с помощью специального русифицированного приложения.

Все настройки изменяются путем назначения соответствующих параметров, что позволяет в минимальные сроки внести изменения в алгоритм обработки вызовов, не прибегая к услугам сторонних специалистов.

Все настройки просты и понятны, как правило, администрирование осуществляется штатным техническим специалистом, что минимизирует расходы на поддержку системы.

Права доступа



Для предотвращения несанкционированного доступа к информации и настройкам Call-центра реализован механизм тонкой настройки пользовательских прав к различным видам функций.

Для каждого сотрудника можно разрешить или запретить просмотр статистики, изменение номерного плана, запуск и редактирование кампаний, а также другие комбинации возможностей Infinity.

Интеграция с информационными-системами

Современное решение класса Call-центр является одним из важнейших инструментов работы с Вашими клиентами, вместе с тем, существует возможность значительно повысить эффективность обслуживания клиентов благодаря интеграции Call-центра и информационной системы. При этом информационная система (ERP, CRM, Service Desk, Бухгалтерия и т.п.) может быть как коробочной, от известного производителя (1С, Terrasoft, Microsoft, Siebel и другие), так и самостоятельно разработанной Вашими специалистами.

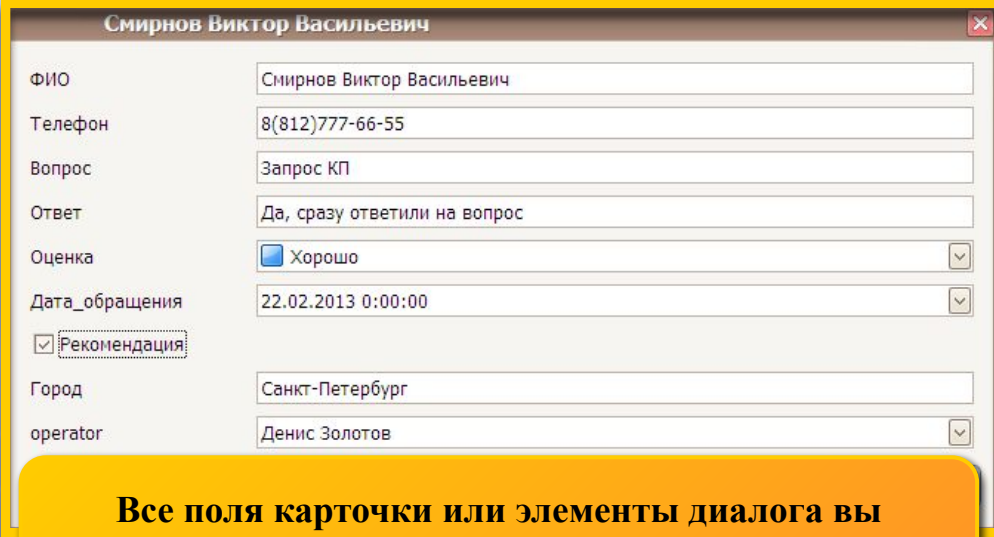


Существует несколько типов интеграции, которые могут быть выполнены поэтапно в рамках проекта, любой из них гарантированно позволит еще больше экономить время специалистов, повысить уровень удовлетворенности клиентов и отдачи каждого сотрудника. В результате это приведет к общему увеличению прибыльности Вашей организации.



Вариант 1: интеграция на уровне баз данных

В случае использования данного варианта, при входящем звонке Call-центр обращается во внешнюю базу данных информационной системы и отображает перед оператором информацию о звонящем в карточке контрагента или сценарии диалога Infinity. Если же контрагент с таким номером телефона не найден, оператор может занести данные о нем в процессе разговора.



Смирнов Виктор Васильевич

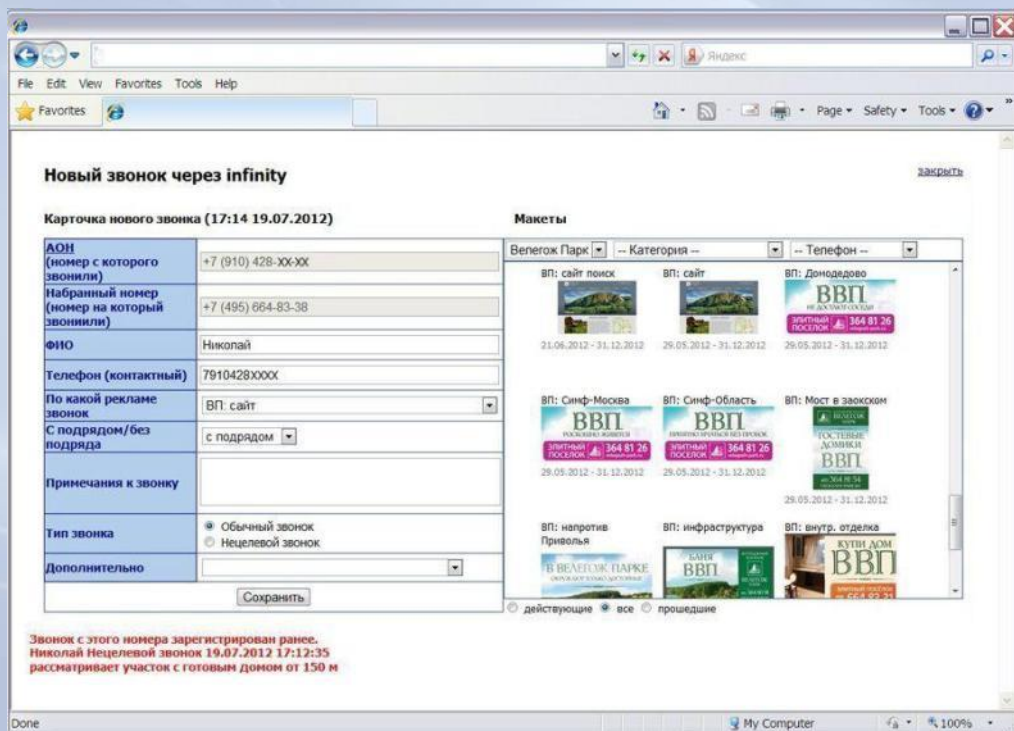
ФИО	Смирнов Виктор Васильевич
Телефон	8(812)777-66-55
Вопрос	Запрос КП
Ответ	Да, сразу ответили на вопрос
Оценка	<input checked="" type="checkbox"/> Хорошо
Дата_обращения	22.02.2013 0:00:00
<input checked="" type="checkbox"/> Рекомендация	
Город	Санкт-Петербург
operator	Денис Золотов

Все поля карточки или элементы диалога вы можете настроить самостоятельно

Это наиболее простой и универсальный вид интеграции, который также повсеместно используется для функционала компаний Infinity (исходящие кампании, автоинформирование, SMS-кампании, E-mail-кампании). Система автоматически, согласно заданным критериям, загружает данные о контрагентах для их использования в проектах, а по результату выгружает итоги в информационную систему.

Вариант 2:

открытие внешнего приложения при звонке



При использовании данного варианта Call-центр Infinity инициирует открытие внешнего приложения (например, 1С, Битрикс и т.п.), передавая в него информацию о телефонном номере звонящего.

Во внешней системе, в свою очередь, выполняются заранее настроенные действия, например, открытие карточки контрагента, к которому привязан данный телефонный номер, или создание нового заказа, в котором уже заполнены данные клиента.

Вариант 3:

интеграция на уровне интерфейсов



Наиболее интересный и эффективный вариант интеграции. В этом случае функциональные элементы управления Call-центра Infinity встраиваются в интерфейс информационной системы. Совместное использование этих двух ключевых инструментов предоставляет следующие возможности:

- Работа оператора с единым окном информационной системы
- Отображение всплывающей карточки информационной системы при звонке (например, карточки клиента, создания заказа или создания нового контрагента)
- Ведение всей истории взаимодействий с клиентами, в том числе в виде записанных разговоров в самой информационной системе
- Возможность совершения звонков одним кликом прямо из интерфейса информационной системы
- Полная статистика активности компании по телефонным обращениям в отчетах информационной системы
- Автоматизация процессов обзвона и рассылки SMS-сообщений
- Интеллектуальная маршрутизация вызовов, учитывающая квалификацию персонала
- Агрегированные отчеты CRM-системы и Call-центра

1С и Infinity с модулем Flash Connect

Управление торговлей, редакция 11.1 / Админ (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Маркетинг | Продажи | Запасы и закупки | Склад | Организация

Взаимодействия

Все взаимодействия | Ответственный:

По контактам

- Контактные лица
 - Уютов Вячеслав
 - Иванов Иван Иванович
- Партнеры
 - Розничный покупатель
 - Неизвестный партнер
 - ООО Рога и копыта
- Все

Дата	Событие	Действие
15.06.2014 21:10:02		
15.06.2014 20:44:31		
15.06.2014 20:02:16	Неизвестный партнер	Акция
15.06.2014 20:01:22	Розничный покупатель	Новый заказ
15.06.2014 20:00:45	ООО Рога и копыта	Доставка отправлена
10.06.2014 21:16:12	ООО Рога и копыта	Интересует вызов мастера
08.06.2014 15:22:21	Иванов Иван Иванович	Договорились о встрече
06.06.2014 22:06:46	Иванов Иван Иванович	Счет получен, оплата во вт.
03.06.2014 21:33:15	рога и копыта	Отправил КП

вправо

В интерфейсе 1С открываются необходимые панели АРМ Оператора Infinity X.

Панели могут формироваться индивидуально.

Подключиться к Infinity

Все действия

Готов 22:12:30

Абонент:

1 2 3 Повтор

4 5 6 Микрофон

7 8 9 Наушники

* 0 # Настройка

Перевод Удержание Автоподнятие

Линия 503 Позвонить

Номер Перехват

Новый звонок Упр... У... Пере... З...

* Абонент Состояние и резу... Продолжительность

На месте

Войти Выйти

* Очередь

Очередь менеджеров

1С и Infinity с модулем Flash Connect

При поступлении звонка отображается форма с информацией о клиенте.

В базовой поставке отображается:

- Название организации
- Контактные лица
- История обращений

Склад Финансы Регламентированный учет Нормативно-справочная информация Органайзер Администрирование Модуль интеграции FLASHconnect

Отчеты Сервис

Вызов - Управлен... (1С:Предприятие)

Вызов

Контрагент: [Сириус](#)

Контактное лицо: [Уютов Вячеслав](#)

Номер телефона: 79168080070

Ответить Сбросить

История

Телефонный звонок 15.06.2014 20:44:31 Интересовался ценой на 3Ч

Телефонный звонок 15.06.2014 21:10:02 снова интересовался ценой на 3Ч

Зарегистрировать Игнорировать

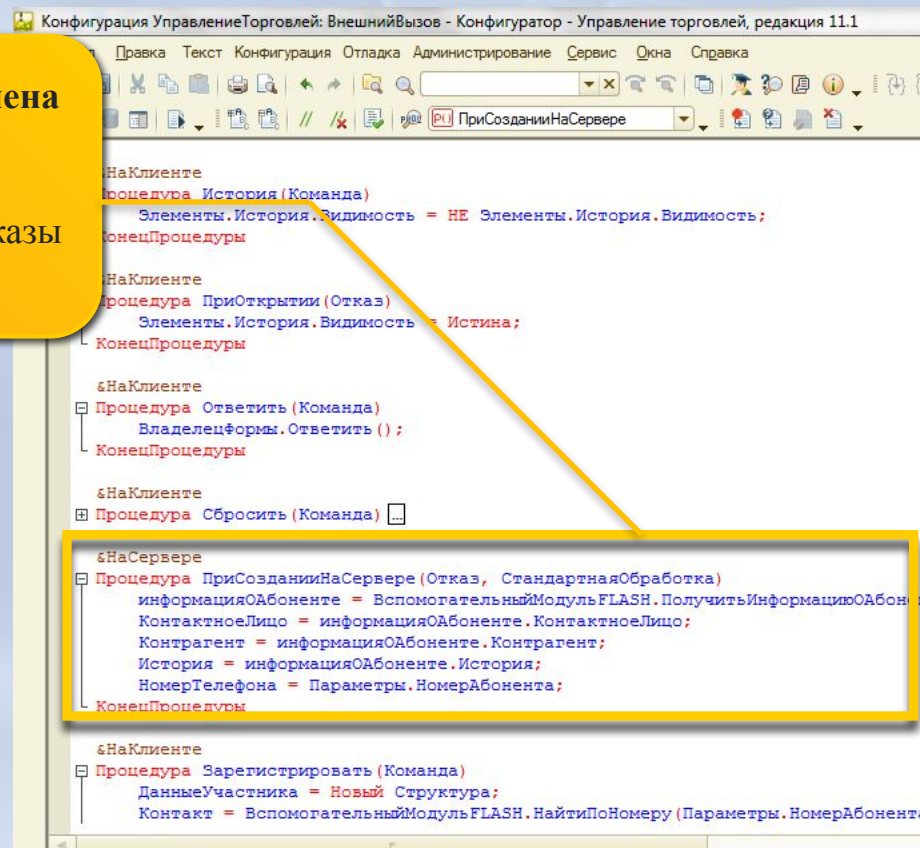
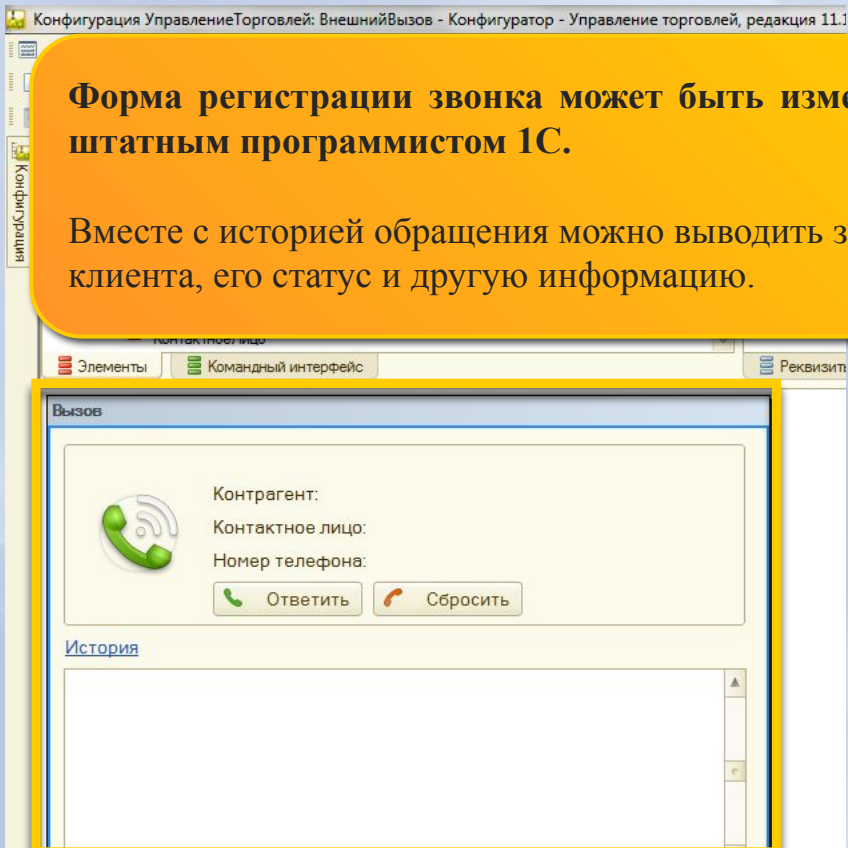
Нажимая на гиперссылку осуществляется переход в соответствующий журнал.

Отображается история всех контактов с тематикой обращения

1С и Infinity с модулем Flash Connect

Форма регистрации звонка может быть изменена штатным программистом 1С.

Вместе с историей обращения можно выводить заказы клиента, его статус и другую информацию.



1С и Infinity с модулем Flash Connect

**Звонок одним кликом.
При нажатии
отображается список
контактных лиц и
номера телефонов.**

Управление торговлей, редакция 11.1 / Админ. (1С:Предприятие)

Склад | Финансы | Регламентированный учет | Нормативно-справочная информация | Органайзер | Администрирование | Модуль интеграции FLASHconnect

Отчеты | Сервис | Дополнительные обработки | Классификатор банков РФ

Найти... | Позвонить | Создать на основании | Все действия | ?

ООО Рога и копыта

Email : <Не указан>
Телефон : 74956411010
Адрес : <Не указан>

[Досье партнера](#)
[Контактные лица \(1\)](#)

Фильтр по: основному менеджеру ... Только значимые

Только мои

Выберите контактный номер

- Иванов Иван Иванович(74996811876)
- ООО Рога и копыта(74956411010)

OK | Отмена

1С и Infinity с модулем Flash Connect

закупки учет информация FLASHconnect

Создать Отчеты Сервис
Партнер Дополнительные отчеты Дополнительные обработки
Номенклатура Классификатор банков РФ

Сириус (Партнер) - Управление торговлей, редакция 11.1 / Админ (1С:Предприятие)

Сириус (Партнер)

Перейти
Условия продаж клиенте...
Банковские счета партне...
Взаимодействия по conta...
Взаиморасчеты
Документы по партнеру
Контактные лица
Настройка распределени...
Претензии клиентов

Взаимодействия

Все взаимодействия Ответственный: X Q

Создать Найти... Все действия ?

Дата	Участники	Тема
15.06.2014	Уютов Вячеслав	снова интересовался ценой на ЗЧ
15.06.2014	Уютов Вячеслав (Сириус)	Интересовался ценой на ЗЧ

Все звонки автоматически подцепляются к соответствующему клиенту.

Не нужно искать записи разговоров в другом интерфейсе.

1С и Infinity с модулем Flash Connect

Внутренние номера
Журнал вызовов
Лицензии FLASH

Отчеты: Активность операторов
Сервис: Рабочее место Flash connect

Журнал вызовов

Создать | Найти... | Прослушать

Дата	номер	направление вызова	номер абонента	направный номер	имя абонента
08.06.2014 15:21:13	5001760246	Входящий	7936587465		Петров Владимир
08.06.2014 15:36:53	5001760253	Исходящий	797475467		Александр Иванов
08.06.2014 17:50:25	5001760260	Входящий	797647223423		Володин Александр

Если сотрудник не зарегистрировал звонок, то данное событие попадает в журнал вызовов.

Выборочный анализ покажет, насколько добросовестно сотрудник выполняет свои обязанности

1С и Infinity с модулем Flash Connect

Отчеты
Активность операторов

Сервис
Рабочее место Flash connect

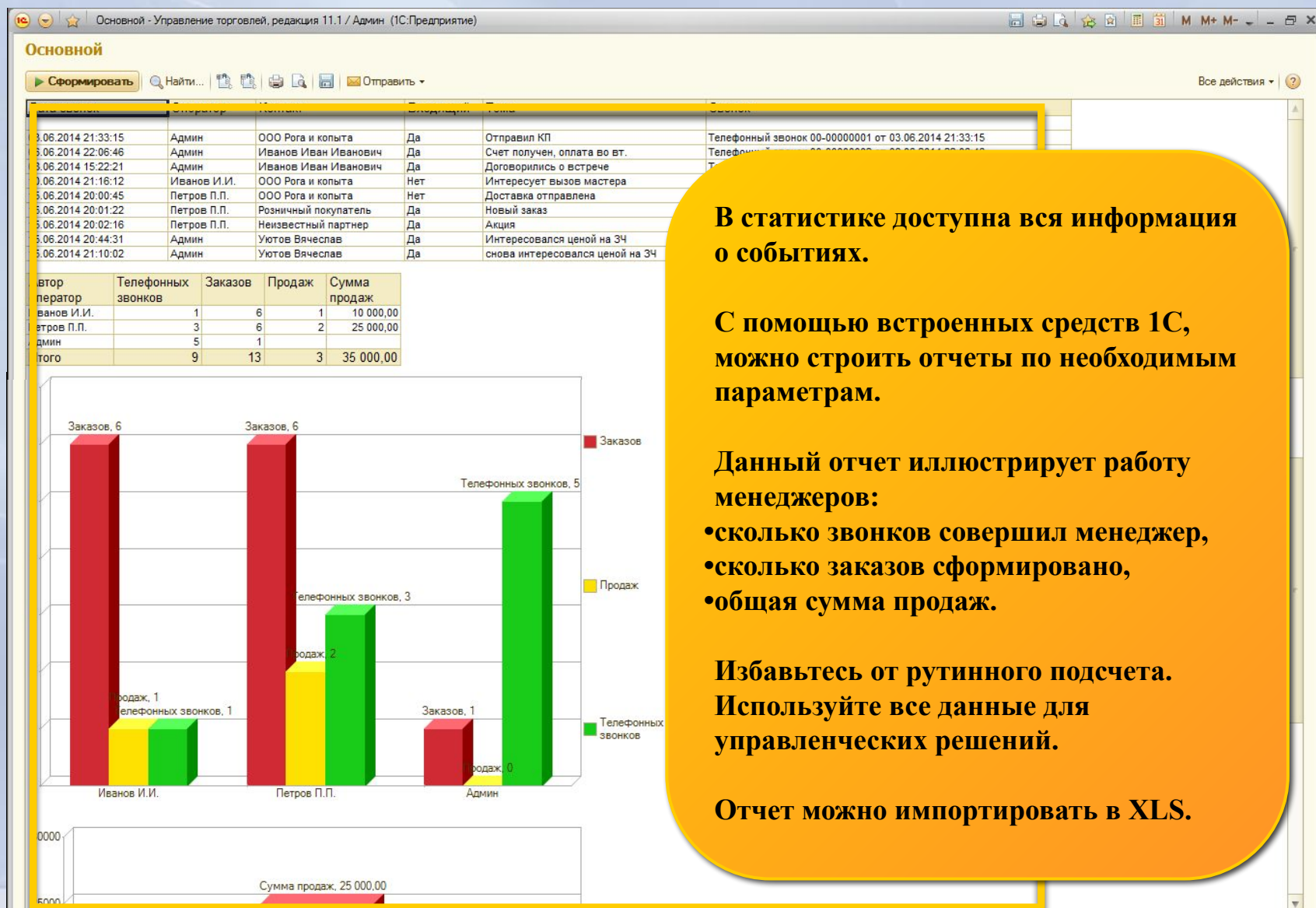
Журнал вызовов

Создать | Найти... | **Прослушать**

Дата	Номер	Направление вызова	Номер абонента	Набранный номер	Имя абонента
08.06.2014 15:21:13	5001760246	Входящий	7936587465		Петров Владимир
		Исходящий	797475467		Александр Иванов
		Исходящий	797647223423		Володин Александр

Прослушивание осуществляется в этот же журнале

1С и Infinity с модулем Flash Connect



В статистике доступна вся информация о событиях.

С помощью встроенных средств 1С, можно строить отчеты по необходимым параметрам.

Данный отчет иллюстрирует работу менеджеров:

- сколько звонков совершил менеджер,
- сколько заказов сформировано,
- общая сумма продаж.

Избавьтесь от рутинного подсчета. Используйте все данные для управленческих решений.

Отчет можно импортировать в XLS.

1С:CRM Парус + Infinity

Выбор телефона клиента для автоматического набора номера

В момент поступления входящего звонка появляется окно с информацией о звонящем контрагенте

Отображение компактной информации через рорип-баннер даже при свернутом окне CRM

ПРОПУЩЕННЫЕ ВЫЗОВЫ

Внутренний входящий

1С:Рарис:СофтФон. Проф		
Ответить	Hold	Перевести
Переключить	Подтвердить	Отбой
Состояние звонка:	Звонок	
Вх/Ис звонок:	Внутренний входящий	
Номер телефона:	103	
Контрагент:		
Контактное лицо:		
Соединять с:	Малькова Анна Викто...	

1С:Рарис:СофтФон. Проф

ПРОПУЩЕННЫЕ ВЫЗОВЫ	
ПЕРЕХВАТ ЗВОНКОВ	
Звонки	Записная книжка

Внутренний входящий

103:STA 103

Сотрудник: Малькова Анна Викторовна

Terrasoft CRM + Infinity

Демо-версия XRM (Евгений Мирный GMT +02:00) - Terrasoft

Файл ▾ Добавить ▾ Помощь ▾ **Общие** Маркетинг Продажи Проекты Сервис Анализ Ресурсы Инструменты

Контрагенты Контакты Задачи E-mail Продажи Планирование Счета Процессы Библиотека Итоги Звонки

Позвонить Быстрый звонок ▾ Состояние ▾ [Не авторизован]
Действия ▾ Отчеты ▾

Звонки **Графики**

Показать за период
Текущий месяц
01.06.2009 30.06.2009
Показать для ответственного
Евгений Мирный
Показать для направления

Все звонки
Не дозвонились
По длительности
Длительные (дольше 10 ...
Короткие (до 1 мин.)
Норма (от 1 мин. до 10 ми...
По направлениям
Входящие
Исходящие
По типам
Инциденты
Консультации
Опросы
Рабочие вопросы
Холодные звонки

Фильтры

Номер	Телефон	Контакт	Контрагент	Начало	Завершение
1921	+7 (495) 771-29-96	Остапенко Леонид Анатольевич	Оптимум	21.03.2009 16:14:00	21.03.2009 16:15:00
1924	+7 (495) 771-29-96	Остапенко Леонид Анатольевич	Оптимум	22.03.2009 16:14:00	22.03.2009 16:15:00
1923	+7 (7172) 43-98-71	Титов Анатолий Павлович	Рондо	01.04.2009 13:30:00	01.04.2009 13:32:00
1925	+7 (7172) 43-98-71	Титов Анатолий Павлович	Рондо	14.04.2009 13:30:00	14.04.2009 13:32:00
1914	+7 (904) 500-34-67	Семенова Ольга Николаевна		15.04.2009 13:30:00	15.04.2009 13:32:00
1915	+7 (904) 500-34-67	Семенова Ольга Николаевна			
1930	8 (044) 455-78-90	Вербицкий Юрий Константинович	Акс...		
1917	8 (044) 390-72-73	Бирюков Александр Юрьевич	Alfa		
1912	+7 (495) 305-90-87	Ткач Юлия Владимировна			
1913	8 (095) 340-89-90	Шевцов Евгений Борисович			
1907	8 (062) 305-78-01		Маг...		
1910	+7 (495) 771-29-96	Остапенко Леонид Анатольевич	Оптимум		
1904	8 (044) 390-71-74	Марченко Юлия Константиновна	Alfa		
1906	8 (044) 390-71-88	Соболев Игорь Михайлович	Alfa		
1905	8 (044) 390-23-80	Марченко Юлия Константиновна	Alfa		
1927	206	Тарасенко Олег Александрович	Ваш...		
1916	+7 (495) 305-90-87	Ткач Юлия Владимировна			
1920	+7 (495) 771-29-96	Остапенко Леонид Анатольевич	Оптимум		
1911	+7 (495) 771-29-96	Остапенко Леонид Анатольевич	Оптимум		
1926	8 (044) 390-71-74	Марченко Юлия Константиновна	Alfa		
1928	206	Тарасенко Олег Александрович	Ваш...		
1929	8 (044) 455-78-90	Вербицкий Юрий Константинович	Акс...		
1944	+7 (800) 306-90-88	Кравцова Наталья Вячеславовна			

Контрагент

Позвонить Перезвонить Изменить Удалить **Операции**

Журнал звонков

Панель управления вызовами

Звонок (Новая запись)

Позвонить Снять трубку Завершить Удержание Перевести

Основные данные

Номер телефона: (8 044) 782-56-83
Звонок: [галочка]

Контакт: Бондарева Светлана Игоревна
Контрагент: Оптимум
Тип: Консультация
Тема: Вопросы по стоимости предоставляемых услуг
Результат: Дозвонились

Сумма: 0,0000

Связи

Задача: Консультация клиента
Продажа: [] Воздействие: Рекламная кампания на сети
Проект/стадия/работа: [] Опрос: []
Путь проекта: []

Информация о звонке

Номер: 7
Направление: Входящий

Переведен от контакта: []

Продолжительность

Время до соединения	Время разговора	Время удержания	Время обработки
1 мин. 0 сек.	4 мин. 0 сек.	0 мин. 0 сек.	2 мин. 0 сек.

Действия ▾ Информация

OK Отмена

БИТ: CRM 8 + Infinity

The screenshot displays the main interface of the BIT CRM 8 + Infinity system. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Справочники' (Directories) containing 'Контрагенты' (Partners), 'Продукты' (Products), and 'Группы продуктов' (Product Groups); 'Дополнительно' (Additional) containing 'Счета на оплату' (Invoices) and 'Журнал документов' (Document Journal); and 'Рабочий стол' (Desktop) containing 'Продажи' (Sales), 'Выполнение плана' (Plan Execution), and 'XYZ анализ' (XYZ Analysis). The main area is divided into sections: 'Задачи' (Tasks) with a 'Регистрировать звонок?' (Register call?) dialog box, 'Запросы' (Requests), 'События' (Events) with 'Новое событие' (New event), 'Список событий' (Event list), and 'Анализ событий (расш.)' (Event analysis (expanded)); 'Интерфейсы' (Interfaces) with 'Рабочее место менеджера по продажам' (Sales manager's workspace), 'Поиск данных' (Search data), and 'Обращение клиента' (Customer request). On the right, there is a 'Обработка Infinity Phone' (Infinity Phone processing) window with a numeric keypad, call control buttons (transfer, hold), and a list of active calls.

Регистрировать звонок?

Контактные данные:

Infinity ID:

Лицо: **Уютов Вячеслав**

Контрагент: **Интел телеком**

Файл записи: {213A5855-8C04-48D2-AA26-F996D167B3...}

Зарегистрировать звонок в CRM Отказ

Обращение (с выбором запроса)

Событие

Обработка Infinity Phone

Действия ? Настройка софтона

Софтон Управление звонками Операторы

1	2	3	Перевод
4	5	6	
7	8	9	
*	0	#	

Администратор

1		
2		
test		

На месте

INBOX (История вызовов) Закрыть

При поступлении вызова происходит идентификация клиента и запрос на регистрацию контакта. В случае если абонент не определен, предусмотрен поиск или регистрация нового клиента

Панель управления вызовами внутри основного интерфейса

Основной рабочий стол

Microsoft Dynamics + Infinity

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM web interface. The main window shows the details for the organization 'Эдванс' (Advans). The left sidebar contains navigation options like 'Сведения' (Information) and 'Связанные' (Related). The right sidebar shows a 'Контакт-центр' (Contact Center) interface with a numeric keypad and call controls.

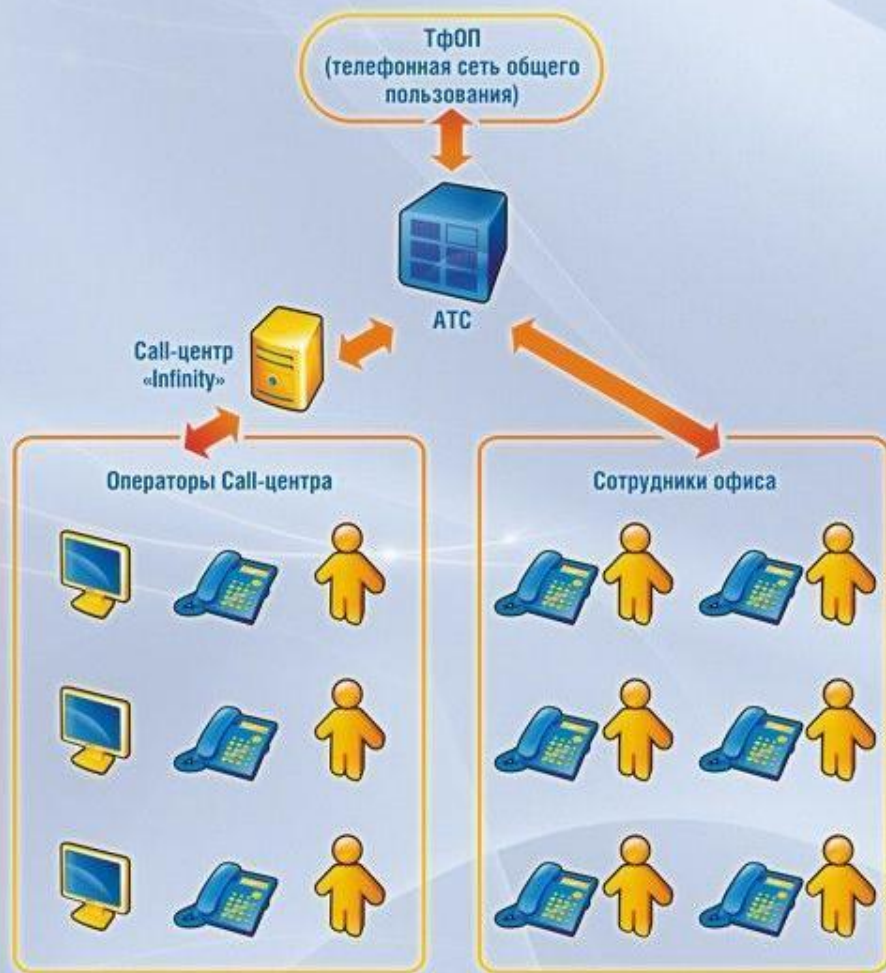
Microsoft Dynamics CRM Interface:

- Organization:** Эдванс
- Основной контакт:** Крайнов, Герман
- Предпочтительный способ связи:** Телефон
- Ответственный:** Kovchenkov, Alexey
- Годовой доход:** 30 000 000,0000р.
- Общие сведения:**
 - Название организации: Эдванс
 - Внутр. Код: AC-10-00746
 - Электронная почта: info@advanse.ru
 - Основной телефон: 101
 - Веб-сайт: [empty]
 - Другой телефон: 102
 - Основной контакт: Крайнов, Герман
 - Факс: 103
 - Тип организации: Строительные компании
 - Тип клиента: [empty]
 - Вышестоящая организация: [empty]
 - Тип партнера: [empty]
 - Адрес:
 - Название адреса: Основной
 - Территория: 77 - Москва
 - Улица, дом: Лермонтова
 - Почтовый индекс: 112009
 - Улица, дом (стр. 2): 3
 - Страна: Россия
 - Улица, дом (стр. 3): [empty]
 - Телефон: 102
- Состояние:** Активный

Контакт-центр Interface:

- Звонок:** 00:19
- Абонент:** 101 (operator1)
- Кнопки:** Повтор, Микрофон, Наушники, Настройка
- Кнопки вызова:** 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, *, 0, #
- Кнопки:** Перевод, Сдержание, Автоподнятие

Варианты установки Call-центра Infinity



В зависимости от задачи и имеющейся телекоммуникационной инфраструктуры компании предусмотрены различные варианты установки Call-центра Infinity.

Если Вы организуете Call-центр в новом помещении, то оптимальный вариант установки - как самостоятельный узел. В этом случае комплекс одновременно выполняет роль Call-центра и АТС.

Если у Вас в компании уже приобретена АТС и нет необходимости менять ее, то можно установить Call-центр, интегрировав его с имеющейся АТС. В этом случае Вы сохраните уже сделанные инвестиции и наделите АТС организации новыми интеллектуальными возможностями. При этом все сотрудники компании будут объединены в единый номерной план.

Резервирование комплекса

Система резервирования позволит Вам исключить риски, связанные с выходом из строя оборудования.

Для обработки вызовов, поступающих на операторов, задействуются несколько серверов. Такая возможность позволит Вам выстроить высоконадежную систему, обеспечивающую гарантированное качество звука.

Стоит отметить, что при выходе из строя сервера, на котором функционирует SoftSwitch (сервер телефонии, предназначенный для распределения вызовов) его функцию начинает выполнять резервный сервер. При такой архитектуре система функционирует безотказно.



Внедрение и сопровождение

Все работы по внедрению, а также поставка оборудования и организация локальной сети может выполняться специалистами ИнтелТелеком. Однако, по отзывам наших клиентов, после непродолжительной работы ни у кого не вызывает сложности самостоятельная поддержка и развитие комплекса. Исходя из опыта, мы предлагаем на выбор следующие варианты поставки и внедрения.

Варианты внедрения Call-центра Infinity:

Базовое удаленное внедрение – отгрузка ПО и оборудования, удаленные базовые работы по запуску системы Call-центра Infinity

Базовое внедрение с выездом – отгрузка ПО и оборудования, базовые работы по запуску системы Call-центра Infinity

Решение «под ключ» – отгрузка ПО и оборудования, предпроектное исследование, базовые работы, дополнительные настройки согласно техническому заданию, запуск и передача в промышленную эксплуатацию Call-центра Infinity

10 аргументов что бы использовать Call-центр Infinity

1. Более **1200** успешных установок гарантируют **проверенную надежность решения**
2. **Основной востребованный функционал включен в состав базовой поставки** и не имеет ограничений
3. **Территориальная независимость.** Благодаря использованию технологии VoIP Вы можете использовать Infinity для работы и оперативного управления из любой точки через Internet или другую IP-сеть
4. **Удобство расширения.** Подключение нового пользователя не требует приобретения специального оборудования и занимает не более 5 минут
5. **Сохранение инвестиций** за счет интеграции комплекса с имеющейся в компании АТС и обогащения её функциональных возможностей
6. **Быстрый запуск в эксплуатацию.** Установка Infinity за 1 день позволяет мгновенно получить отдачу
7. **Гибкие возможности** решения позволят быстро изменить алгоритмы обработки вызовов для решения новых задач
8. Наличие готового механизма **интеграции с 1С:CRM, TerraSoft CRM, БИТ:CRM 8 и другие**
9. Настраиваемый интерфейс рабочего места оператора позволяет удобно и комфортно расположить инструментарий Call-центра для **оптимальной и эффективной работы**
10. **Заказная разработка функционала** специально под Ваши задачи.



infinity
call-center



**ЦЕНТР
ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ
ТЕЛЕФОННЫХ
ВЫЗОВОВ**

Разработчик:
ИнтелТелеком, г. Москва

Телефон:
+7 (495) 641-10-10, 799-90-69

Сайт: **www.inteltelecom.ru**
E-mail: **sales@inteltelecom.ru**

Техподдержка:
support@inteltelecom.ru