

Система автоматизации контакт-центра

Справочники ▾ Статистика ▾ Отчеты ▾ Настройка Разрешить входящие звонки

Операторы в сети

- Иванов Иван
не в сети
- Петров Петр
не активен
- Сидоров Сергей
активен
- Попова Елена
входящий вызов
- Кострова Елена
исходящий вызов
- Полякова Екатерина
занят

Очередь звонков

00:01:41 Позиция 2/2

7XXXXXXXXXX
Петров Г. П.
Лесная ул, 11 Квартира №1

00:01:41 Позиция 2/2

7XXXXXXXXXX
Иванов А. В.
Несколько адресов

00:01:41 Позиция 2/2

7XXXXXXXXXX

Абоненты | История обращений | Пропущенные звонки | Заказ звонков (9) | Звонки

Абоненты

Поиск ID

Л/С Договор

Адрес Контакты

Применить

Обновить Добавить Редактировать Удалить

| ID | Название | Л/С | Договор | ИНН | Сум |
|----|-----------------------|-----------|-----------|--------------|-----|
| 1 | Сидоров С. С | 000000000 | 000000001 | 123456789123 | -96 |
| 2 | Петров П. П. | 000000001 | 000000001 | 123456789123 | -96 |
| 3 | Иванов И. И. | 000000002 | 000000002 | 123456789123 | -96 |
| 4 | Собственник помещения | 000000003 | 000000003 | 123456789123 | -96 |
| 5 | Собственник помещения | 000000004 | 000000004 | 123456789123 | -96 |
| 6 | Собственник помещения | 000000005 | 000000005 | 123456789123 | -96 |
| 7 | Собственник помещения | 000000006 | 000000006 | 123456789123 | -96 |
| 8 | Собственник помещения | 000000007 | 000000007 | 123456789123 | -96 |
| 9 | Собственник помещения | 000000008 | 000000008 | 123456789123 | -96 |
| 10 | Собственник помещения | 000000009 | 000000009 | 123456789123 | -96 |
| 11 | Собственник помещения | 000000010 | 000000010 | 123456789123 | -96 |
| 12 | Собственник помещения | 000000011 | 000000011 | 123456789123 | -96 |
| 12 | Собственник помещения | 000000011 | 000000011 | 123456789123 | -96 |

100 1-10 из 710



О компании в цифрах

14

лет на рынке

3


филиала за
пределами РФ

2 млн

звонков обрабатываем
в день

24/7

тех. поддержка



**Аккредитованная IT-компания Unibel предлагает
Вам сотрудничество в качестве поставщика
программного обеспечения для контакт-центров**

Преимущества системы автоматизации контакт-центра

Гибкость и масштабируемость

Неограниченное добавление рабочих мест операторов и возможность адаптации под задачи бизнеса

Отказоустойчивость

100% сохранение работоспособности

Экономическая выгода

Прозрачность работы с обращениями, сокращение расходов на собственную разработку



100%

заявок оператор обрабатывает
в едином окне

на 50%

сокращается время ожидания
на линии

24/7

голосовой робот отвечает
вашим клиентам

Все сервисы в одном окне



Маршрутизация

распределение звонков между операторами с учетом состояния очередей на линии



Хранение данных

история обращений, запись звонков, редактирование информации о клиенте



Единое окно оператора

мгновенная идентификация с предоставлением информации по клиенту



Мониторинг в реальном времени

Контроль и управление загруженностью линии и операторов



Заказ звонка и пропущенные вызовы

фиксирование и обработка звонков в системе



Отчетность

просмотр и выгрузка отчетов по выбранным показателям

Как работает система?

Вход в систему

Логин

Пароль

Запомнить меня

Справочники | Статистика | Отчеты | Настройка

Разрешить входящие | Приостановить работу | Вы вошли: Кострова Елена | Выход

Операторы в сети

- Иванов Иван не в сети
- Петров Петр не активен
- Сидоров Сергей активен
- Попова Елена входящий вызов
- Кострова Елена исходящий вызов
- Полякова Екатерина занят

Очередь звонков

- 00:01:41 | Позиция 2/2
7XXXXXXXXXX
Петров Г. П.
Лесная ул, 11 Квартира №1
- 00:01:41 | Позиция 2/2
7XXXXXXXXXX
Иванов А. В.
Несколько адресов
- 00:01:41 | Позиция 2/2
7XXXXXXXXXX

Абоненты

Поиск: ID: Название:
Л/С: Договор: ИНН:
Адрес: Контакты: Оператор:

| ID | Название | Л/С | Договор | ИНН | Сумма долга | Адрес | Контакты | Оператор |
|----|-----------------------|-----------|-----------|--------------|-------------|---------------------------|-------------|----------------|
| 1 | Сидоров С. С | 000000000 | 000000001 | 123456789123 | -96352.00 | Лесная ул, 11 Квартира №1 | 7XXXXXXXXXX | Кострова Елена |
| 2 | Петров П. П. | 000000001 | 000000001 | 123456789123 | -96352.00 | Лесная ул, 11 Квартира №1 | 123@comp.ru | Кострова Елена |
| 3 | Иванов И. И. | 000000002 | 000000002 | 123456789123 | -96352.00 | Лесная ул, 11 Квартира №1 | 7XXXXXXXXXX | Кострова Елена |
| 4 | Собственник помещения | 000000003 | 000000003 | 123456789123 | -96352.00 | Лесная ул, 11 Квартира №1 | 7XXXXXXXXXX | Кострова Елена |
| 5 | Собственник помещения | 000000004 | 000000004 | 123456789123 | -96352.00 | Лесная ул, 11 Квартира №1 | 123@comp.ru | Кострова Елена |
| 6 | Собственник помещения | 000000005 | 000000005 | 123456789123 | -96352.00 | Лесная ул, 11 Квартира №1 | 7XXXXXXXXXX | Кострова Елена |
| 7 | Собственник помещения | 000000006 | 000000006 | 123456789123 | -96352.00 | Лесная ул, 11 Квартира №1 | 7XXXXXXXXXX | Кострова Елена |
| 8 | Собственник помещения | 000000007 | 000000007 | 123456789123 | -96352.00 | Лесная ул, 11 Квартира №1 | 123@comp.ru | Кострова Елена |
| 9 | Собственник помещения | 000000008 | 000000008 | 123456789123 | -96352.00 | Лесная ул, 11 Квартира №1 | 7XXXXXXXXXX | Кострова Елена |
| 10 | Собственник помещения | 000000009 | 000000009 | 123456789123 | -96352.00 | Лесная ул, 11 Квартира №1 | 7XXXXXXXXXX | Кострова Елена |
| 11 | Собственник помещения | 000000010 | 000000010 | 123456789123 | -96352.00 | Лесная ул, 11 Квартира №1 | 7XXXXXXXXXX | Кострова Елена |
| 12 | Собственник помещения | 000000011 | 000000011 | 123456789123 | -96352.00 | Лесная ул, 11 Квартира №1 | 123@comp.ru | Кострова Елена |
| 12 | Собственник помещения | 000000011 | 000000011 | 123456789123 | -96352.00 | Лесная ул, 11 Квартира №1 | 123@comp.ru | Кострова Елена |

100 | 1-10 из 710

1

Для каждого оператора выделено автоматизированное рабочее место под личным логином и паролем.

2

На главной странице размещена вся информация по абонентам и операторам, очередь звонков.

Отдельной вкладкой фиксируются номера телефонов, по которым заказали обратный звонок. При входящем звонке интерактивная система голосового ответа (IVR) распределяет звонки между операторами и при необходимости ставит их в очередь.

Как работает система?

Карточка абонента Петров Петр Петрович

Основные данные | Информация о звонке и счетчики | Начисления | История общения

Персональные данные

Лицевой счет: 000000010
Состояние: - Выбрать -
ФИО (Название): Петров Петр Петрович
Полное название: Петров Петр Петрович
Адрес фактический: Пушкина ул. 11 Квартира № 9
Адрес юридический: Пушкина ул. 11 Квартира № 9
ИНН: 123456789012
База: 0

Договор

Номер: 000000010
Состояние: Подписан
Дата заключения: 15.04.2014
Дата закрытия:

Куратор

ФИО: Сидоров Сергей Сергеевич
Район: Ленинский
Телефон: 1361
Тел.орг.:

Оператор

ФИО: Полякова Екатерина

Комментарий

Высокая задолженность

Отмена | Сохранить

Карточка абонента Петров Петр Петрович

Основные данные | Информация о звонке и счетчики | Начисления | История общения

Информация о звонке

Тип звонка: Исходящий звонок
Тип обращения: 39 Заявка на обход для сверки ИПУ (допуск)
Статус обращения: Удовлетворен ответом

Вопрос

Сверка показаний приборов учета

История звонков

| Дата звонка | Оператор | Вопрос |
|------------------|--------------------|---------------------------------|
| 27.09.2023 17:57 | Полякова Екатерина | Сверка показаний приборов учета |
| 27.09.2023 17:57 | Полякова Екатерина | Сверка показаний приборов учета |
| 27.09.2023 17:57 | Полякова Екатерина | Сверка показаний приборов учета |

Показания индивидуальных приборов ФЛ

В 32207442

| Прибор | Период | Показание было | Показание стало | Тип | Название | Дата окончания допуска | Новое показание прибора учета |
|------------|------------------|----------------|-----------------|-----------------------|----------|------------------------|-------------------------------|
| В 32207442 | Сентябрь 2023 г. | 38.00 | 38 | Тепло на ГВС (бойлер) | 12345678 | 30.07.2029 | 38 |
| В 32207442 | Август 2023 г. | 36.00 | 38 | Тепло на ГВС (бойлер) | 12345678 | 30.07.2029 | |
| В 32207442 | Июль 2023 г. | 34.00 | 36 | Тепло на ГВС (бойлер) | 12345678 | 30.07.2029 | |
| В 32207442 | Май 2023 г. | 34.00 | 36 | Тепло на ГВС (бойлер) | 12345678 | 30.07.2029 | |
| В 32207442 | Апрель 2023 г. | 34.00 | 36 | Тепло на ГВС (бойлер) | 12345678 | 30.07.2029 | |

Отмена | Сохранить

3

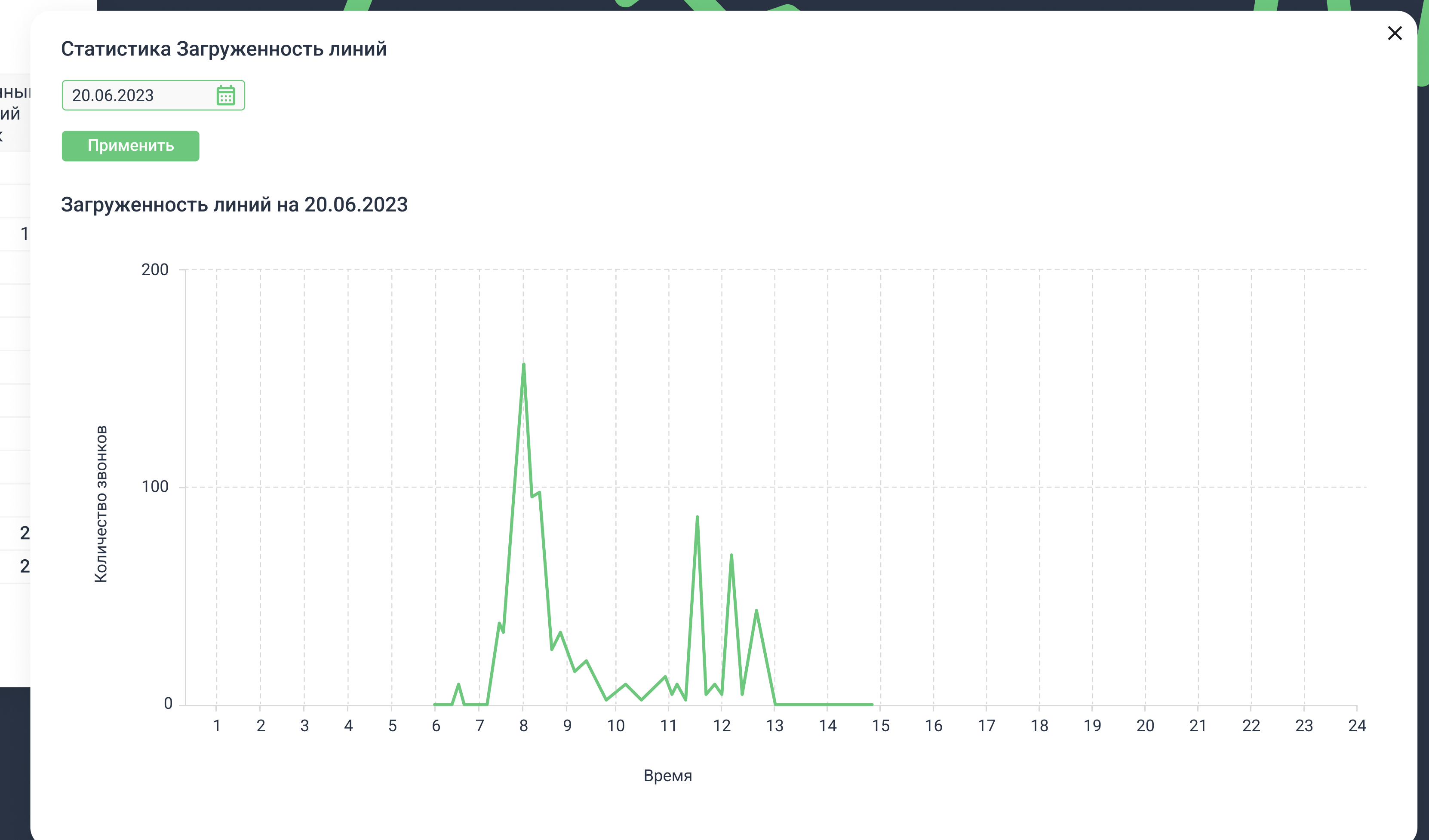
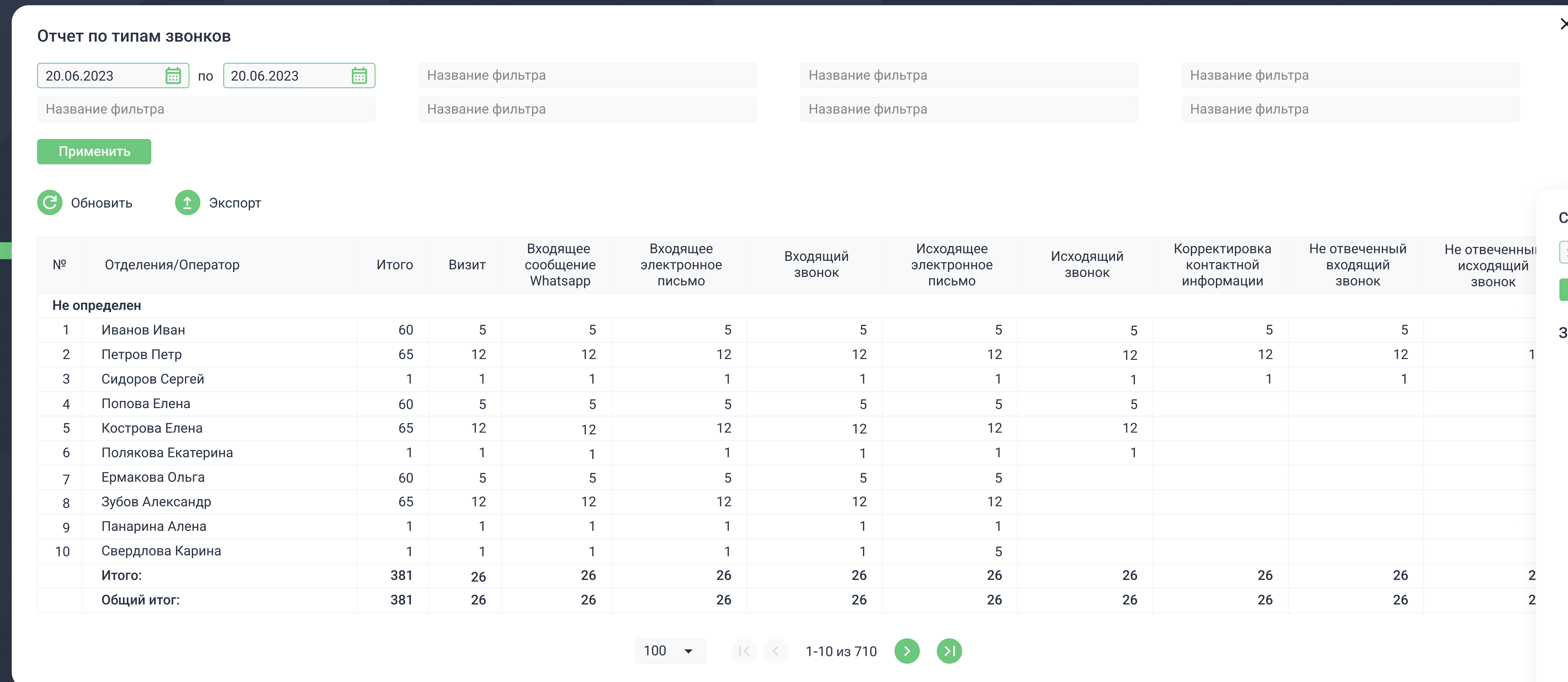
При ответе на звонок на экране оператора автоматически подгружаются данные по абоненту. Диспетчер редактирует необходимую информацию.

4

Во время разговора оператор может посмотреть всю историю обращений клиента в режиме онлайн.



Как работает система?



Блок статистики контакт-центра позволяет отследить ключевые метрики и экспортировать их:

- по типам звонков: входящие/исходящие/пропущенные/обратные
- по времени загрузки операторов;
- по обращениям клиентов;
- по контролю уровня сервиса: среднее время ожидания на линии
распределение вызовов внутри рабочего дня;
- по дням, месяцам, по проценту загруженности линии.

Почему выбирают систему автоматизации контакт-центра Unibel?



Варианты установки

в облаке или контуре



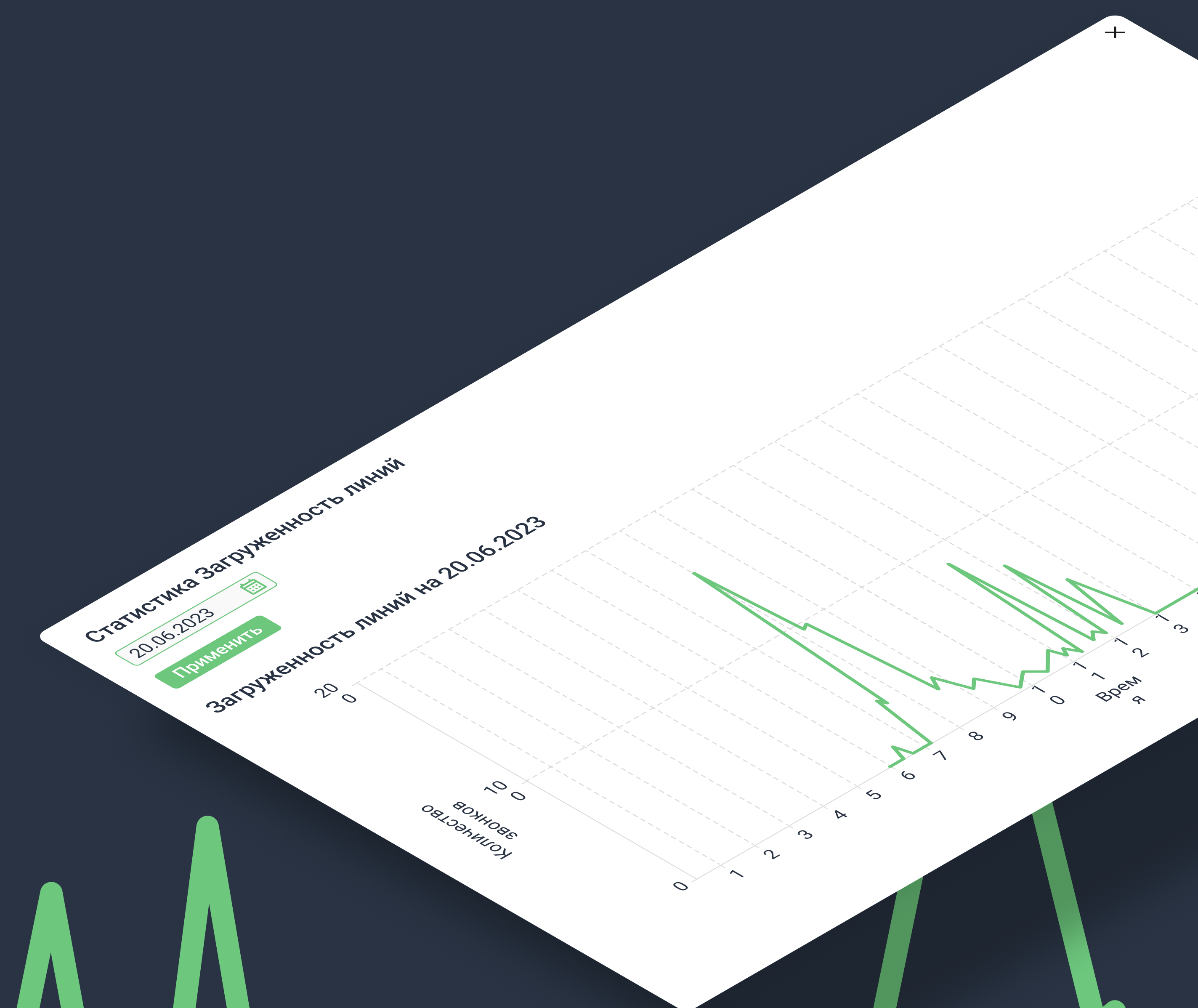
Интеграция

с внутренними системами Заказчика



Гибкое решение

возможность менять ширину функционала под конкретные бизнес-задачи



Мы поможем создать центр обработки вызовов под ваши задачи!

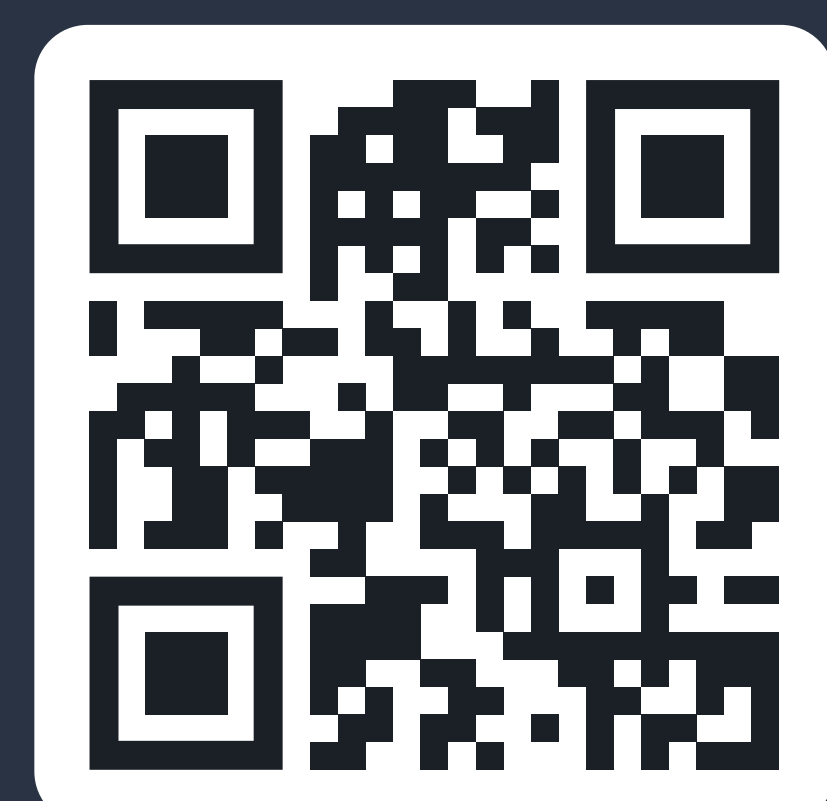
 unibell

Ваш персональный менеджер

Фаизова Лиана

+7(927)954-58-08

liana.f@unibell.ru



Отсканируйте код и закажите
демонстрацию системы
автоматизированного
контакт-центра

 t.me/unibell_tech

 info@unibell.ru

 unibell.ru