

Презентация системы «Облачный колл-центр»

www.skydigital.pro

«Облачный колл-центр» (именуемый далее **ОКЦ**)

- современная высокотехнологичная замена традиционным колл-центрам.

Скажите до свидания «Аллё, барышням»!

Содержание

1. Краткое описание системы.
2. Какие задачи может решать ОКЦ. **Демонстрация возможностей.**
3. Преимущества ОКЦ по сравнению с традиционными колл-центрами.
 - a. Экономия затрат 50-55%.
 - i. цена за минуту звонка = 0.6 цены колл-центра
 - ii. продолжительность звонка = 0.7
 - b. Высокое качество распознавания речи.
 - c. Детальная статистика и обработка данных.
 - i. полный контроль менеджерам над процессом продаж;
 - ii. понимание реальной эффективности каждого сотрудника;
 - iii. доступ к статистике в режиме реального времени 24 часа в сутки;
4. План работ при подключении услуги.
 - a. Синхронизация баз данных (*информация для технических специалистов*)
 - b. Пуско-наладочные работы. Оценка к-ва звонков. Выделение серверных мощностей.
 - c. Тестирование системы на 1-2-3 подразделениях с постепенным наращиванием к-ва звонков.
 - d. Бесплатный тестовый период 3 недели. Устранение возможных ошибок.
 - e. Постепенный переход на ОКЦ всех подразделений.

Есть вопросы? info@skydigital.pro

Краткое описание системы

«Облачный колл-центр» является программно - аппаратным комплексом для автоматического распознавания человеческой речи при телефонных звонках и обработки данных на основе распознанного текста.



ОКЦ может круглосуточно, без участия людей-операторов, в автоматическом режиме принимать и обрабатывать звонки ваших сотрудников. Результат обработки и статистика звонков доступны в онлайн режиме по сети Интернет.

В продукте используются самые последние достижения в мире информационных технологий, недоступные для потребителей еще несколько лет назад.

***ОКЦ** полностью удовлетворит ваши потребности в услугах, которые на данный момент оказывают традиционные колл-центры.*

К тому же система имеет целый ряд неоспоримых преимуществ и дополнительных функций.

"Облачный колл-центр" может быть подключен к многоканальному телефонному номеру **8-800**.

(исходящие звонки для ваших сотрудников будут бесплатны)

Количество каналов (одновременных звонков) - не ограничено. Сотрудники никогда не будут ждать ответа и не услышат сигнал "занято".

ОКЦ позволит полностью отказаться от услуг колл-центров, получив при этом финансовую выгоду и множество дополнительных функций.

Экономия составляет 50-55%, в 2(!) раза дешевле по сравнению с использованием услуг обычного центра обработки звонков.

Какие задачи может решать ОКЦ. Демонстрация возможностей.

Нами разработана полностью функциональная модификация «Облачного колл-центра» специально адаптированная под нужды сотрудников компании **SALESGROUP INTERNATIONAL**.

За основу был взят сценарий, когда сотрудник SGI звонит в колл-центр и проверяет наличие/отсутствие номера СНИЛС в базах НПФ и базе SGI.

Сотрудник звонит по многоканальному номеру телефона, привязанному к ОКЦ, и называет номер СНИЛС. Система распознает этот номер, проверяет наличие/отсутствие его в базах, сообщает о результатах сотруднику.

Система общается с сотрудником приятным женским голосом, здоровается, прощается, сообщает об ошибках и вариантах возможных действий.

Опробовать работу системы можно прямо сейчас позвонив на московский номер ¹
8-495-369-1507

Для тестовых целей сейчас **одновременно** может обрабатываться до 3-х звонков включительно.

Внимание: система определяет номер, откуда происходит вызов. Если этот номер есть в списке сотрудников², система сразу приступает к работе. Если звонок с неизвестного номера - запрашивается персональный код доступа сотрудника (id код). Код доступа может либо вводиться с клавиатуры телефона, либо просто произноситься (на выбор заказчика). Текущий вариант - ввод с клавиатуры.

Тестовый код доступа
(ID код)
77777
(в статистике виден как
пользователь Менделеев)

тестовый номер СНИЛС, который **не пройдет проверку**
(присутствует в базе SGI)

123-456-789-01

! для максимальной вероятности распознавания рекомендуется произносить номер по **одной** цифре. Говорить можно с любой скоростью.
В номере СНИЛС ровно **11** цифр. Если вы произнесете больше или меньше, система сообщит об ошибке, и не будет проверять этот номер.

Остальные номера СНИЛС в базах отсутствуют, и система ответит фразой «Клиента можно оформлять»

Полный алгоритм возможного сценария звонка можно посмотреть в *Приложении 2*.

¹ Звонок будет тарифицирован вашим оператором связи, как обычный звонок на обычный номер московского региона.

² Если вы хотите внести свой номер телефона в базу сотрудников, чтобы иметь возможность протестировать систему без введения id кода - напишите на support@skydigital.pro либо сделайте это самостоятельно онлайн (подробная инструкция в *Приложении 1, п.8*).

Есть вопросы? info@skydigital.pro

Преимущества **ОКЦ** по сравнению с традиционными колл-центрами.

а. Преимущества - Экономия затрат

- Средняя стоимость звонка в колл-центр равняется **7 руб/мин** (не считая платы за входящий звонок на 8-800, который тарифицируется отдельно)
Мы предлагаем **4 руб/мин.**
- Средняя продолжительность звонка в колл-центр равна **1 мин 10 сек - 1 мин 30 сек.**
Наши тесты на прототипе показывают, что средняя продолжительность звонка в **ОКЦ** равна **55 сек** при тех же результатах. К тому же, сотрудник может прерывать голосовое сообщение системы нажатием определенных клавиш, что еще больше сокращает время звонка.

Результат:

на снижение цены минуты звонка накладывается снижение времени звонка.

ЦЕНА ЗА МИНУТУ ³	
Было	Стало
8,65 руб/мин (или 0,14 руб/сек)	5,65 руб/мин (или 0,09 руб/сек)
СРЕДНЯЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ЗВОНКА	
Было	Стало
1 мин 20 сек	55 сек
ИТОГОВАЯ СТОИМОСТЬ ОДНОГО ЗВОНКА	
Было	Стало
11,53 руб. (0,14 руб/сек*80сек)	5,18 руб. (0,09 руб/сек*55сек)

В денежном выражении, при условных 5 000 звонках в день, это дает экономию в

952 500 руб. в месяц

³ Включая плату за входящие звонки на номера 1-800. Цены на звонки на 1-800 практически одинаковы у всех колл-центров. Обобщенная средняя стоимость входящего звонка со всех регионов России равна 1,65 руб.

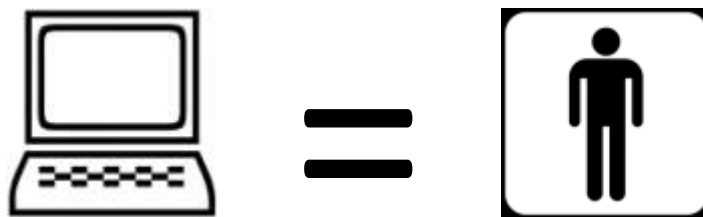
Есть вопросы? info@skydigital.pro

в. Преимущества - Высокое качество распознавания речи

По обобщенным наблюдениям, около 30% операторов колл-центров переспрашивают заданный вопрос в ходе телефонного звонка.

Еще 10% неверно распознают озвученную информацию.

Мы используем технологии, которые позволяют распознавать человеческую речь с вероятностью **97,75%**, что сравнимо с распознаванием обычного человека.



Ошибки распознавания могут быть только в крайнем случае, если зашумленная телефонная линия или фоновый шум звонка высокий (уличный шум, ветер), тогда система сообщит о том, что номер не распознан, но ошибка в распознавании непосредственно цифр сводится к нулю.

с. Преимущества - Детальная статистика и обработка данных.

Круглосуточный бесплатный доступ к детальной статистике звонков – бонус, **значимость которого потенциально выше прямой экономии средств**, т.к. дает:

- полный контроль менеджерам над процессом продаж
- понимание реальной эффективности каждого сотрудника.

Пример онлайн статистики можно посмотреть по адресу: <http://stat.skydigital.pro/>

Подробнее о статистике смотрите в Приложении 1

План работ для подключения услуги ОКЦ

Предполагается переход на услуги ОКЦ в мягком, безстрессовом для сотрудников режиме.

Важно не потерять ни одного звонка!

а. Синхронизация баз данных с НПФ и SGI.

(информация для технических специалистов)

Синхронизация баз данных может осуществляться несколькими способами:

1. **Самый простой метод:** Непосредственным соединением с сокетом. Для этого необходимы данные хоста, имя базы, пароль.
2. **Самый надежный, помехоустойчивый, но сложный в настройке метод :** репликация на наши сервера локальной копии базы через SSH туннель. Возможна безотказная работа ОКЦ даже при потере связи с материнской базой данных.
3. **Метод на любителя:** запрос к базе через API. Зависит от администраторов баз данных НПФ.

б. Настройка программ и выделение серверов под начальную загрузку

Тестовый запуск системы в одном подразделении. В случае сбоев системы, в крайнем случае, сотрудники могут позвонить на телефон колл-центра.

Обучение сотрудников пользованию онлайн статистикой. Внесение в систему дополнений и исправлений по желанию тестеров.

с. Тестирование системы на 1-2-3 подразделениях с постепенным наращиванием количества звонков.

Постепенное наращивание мощности. Устранение возможных ошибок.

д. Бесплатный период 3 недели

Дальнейшее постепенное увеличение количества сотрудников, которые пользуются ОКЦ.

е. Переход на ОКЦ всех подразделений.

Завершение модернизации. Полный отказ от пользования традиционным колл-центром. При желании можно сохранять возможность звонить туда, как резервную опцию.

График проведения работ. Предположительный срок окончания полной модернизации и перехода на **ОКЦ** (с учетом бесплатного тестового периода) - **52 дня**

