



ipfon

System Call Center IVR Kolejka

Case Study



1. Informacje ogólne

System Call Center - IVR Kolejka – to aplikacja służąca komunikacji z klientami w każdej małej i średniej firmie, której zadaniem jest usprawnienie telefonicznej obsługi klientów.

Główną zaletą systemu jest kolejkowanie oczekujących na połączenie klientów w przeciwieństwie do odrzucania ich połączeń w przypadku zajętości wszystkich agentów. Podczas oczekiwania klient słyszy muzykę oraz opcjonalnie może być informowany o swojej pozycji w kolejce i/lub szacowanym czasie oczekiwania.

W naszym systemie możesz:

- samodzielnie konfigurować listę agentów odbierających połączenia, agenci mogą znajdować się także pod zewnętrznymi numerami telefonów (np. tel. komórkowe)
- definiować parametry systemu, takie jak: max. czas oczekiwania w kolejce, czas dzwonienia, czas przerwy między rozmowami, itp
- skonfigurować własne zapowiedzi głosowe,
- wybrać jeden z 5 sposobów rozdziału połączeń między agentami,
- obserwować on-line stan kolejki.

2. Jak szybko i dobrze przygotować własny system ?

1. Napisz scenariusz systemu oraz wszystkie teksty zapowiedzi.
2. Nagraj zapowiedzi.
3. Zaimportuj zapowiedzi do systemu ipfon24.
4. Załóż podstawowe usługi (telefon, fax, skrzynka głosowa).
5. Załóż poszczególne elementy systemu IVR (switch, menu, kolejka.).
6. Zaczynaj konfigurację poszczególnych elementów IVR zaczynając od tych najbardziej zagnieżdżonych.
7. Połącz elementy w całość.
8. Przetestuj wszystkie możliwe ścieżki.
9. Podepnij wejściowy element systemu pod docelowy numer telefonu.



3. Scenariusz przykładu

Dzwoniąc pod numer 0 61 622 26 00 w godzinach roboczych 9-17 nasi klienci mają usłyszeć:

„Witamy w firmie Przykład SA. Wybierz nr wew lub poczekaj na zgłoszenie się operatora. Dział Sprzedaży – wybierz 1, dział techniczny – wybierz 2, fax – wybierz 3, skrzynka głosowa – wybierz 4.”

W dziale sprzedaży pracują 3 osoby (agenci), w tym 1 pracuje w naszym biurze, jedna w swoim domu z dostępem do Internetu i kontem telefonicznym ipfon, a 3 dostępna jest tylko pod telefonem komórkowym.

Po skierowaniu połączenia do działu sprzedaży ma być odgrywana zapowiedź: *„Witamy w dziale sprzedaży”*.

Określamy następujące parametry:

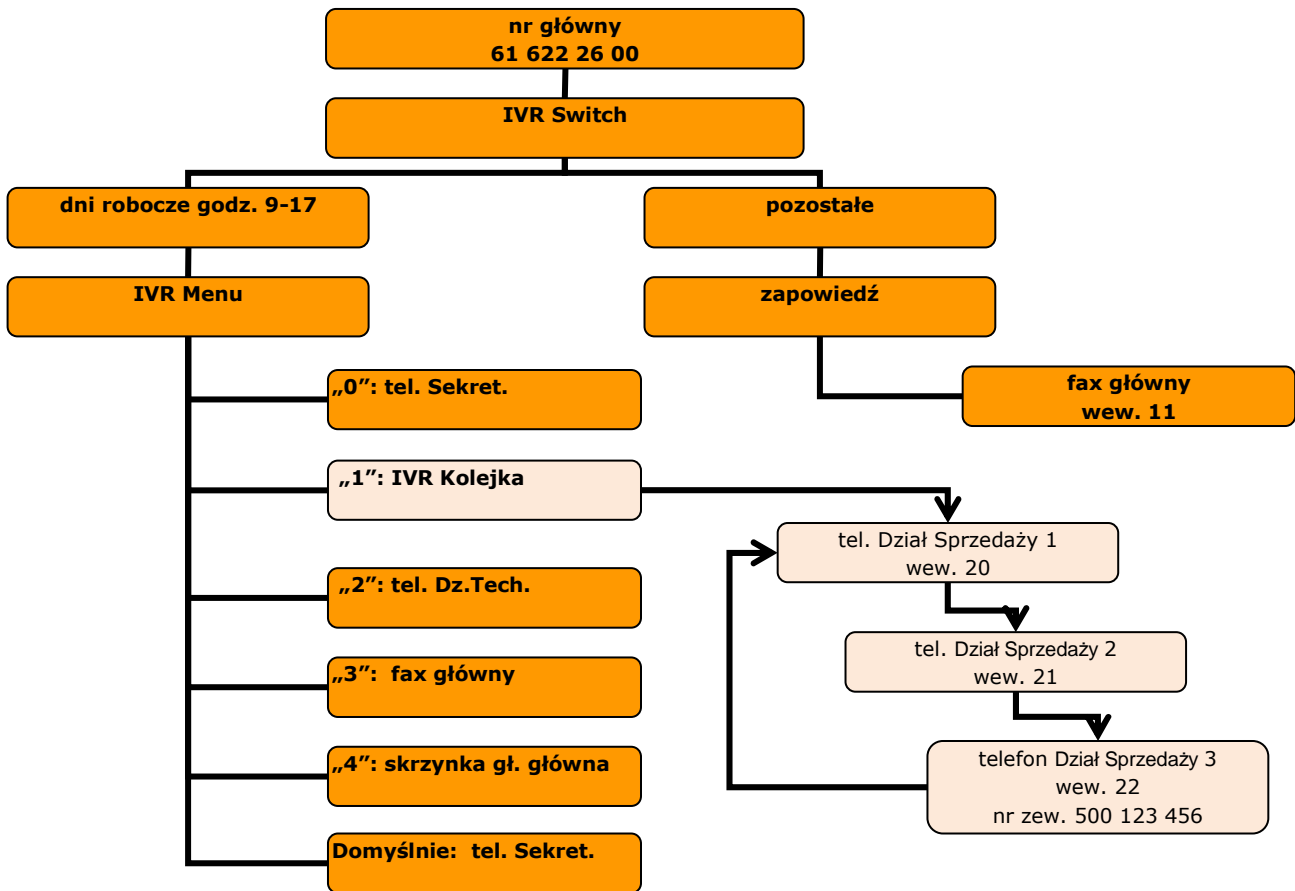
- max czas oczekiwania w kolejce [sek.]: 1800
- czas dzwonienia [sek.]: 20
- przerwa między rozmowami [sek.]: 10
- częstotliwość informowania o pozycji w kolejce [sek.]: 90
- częstotliwość informowania o zajętych agentach [sek.]: 60
- połączenie ma być kierowane w pętli do kolejnych dostępnych agentów zaczynając od agenta będącego następcą agenta, który odebrał ostatnie połączenie,
- agent odbierający połączenia ma być informowany, iż połączenie pochodzi z systemu call center oraz jak długo klient oczekiwał na połączenie.

Dzwoniąc pod numer 0 61 622 26 00 poza godzinami 9-17 w dni robocze nasi kliencie mają usłyszeć:

„Witamy w firmie Przykład SA. W tej chwili nasze biuro jest nieczynne. Zapraszamy w godz. od 9:00 do 17:00. Możesz poczekać na sygnał faksu albo rozłączyć się.”

Przykładowy system dostępny jest pod numerem **0 61 622 26 00**.

Jeśli chcesz sprawdzić działanie systemu w dni robocze w godz. 9-17, a dzwonisz poza tym okresem, to wybierz nr 0 61 622 26 10.



4. Wykonanie

1. Nagranie i zaimportowanie zapowiedzi

Pliki z zapowiedziami powinny być zapisywane w następującym formacie: plik WAV, 16 bit, 8000 kHz, mono.

Nagrano następujące własne pliki z zapowiedziami:

1. przykład_switch_dzien.wav: „Witamy w firmie Przykład SA”
2. przykład_switch_noc.wav: „Witamy w firmie Przykład SA. W tej chwili nasze biuro jest nieczynne.
Zapraszamy w godz. od 9:00 do 17:00. Możesz poczekać na sygnał faksu albo rozłączyć się.”
3. przykład_menu_wstep.wav: „Wybierz nr wewnętrzny lub poczekaj na zgłoszenie się sekretariatu.”
4. przykład_menu_wybor.wav: „Dział Sprzedaży – wybierz 1, dział techniczny – wybierz 2, fax – wybierz 3,
skrzynka głosowa – wybierz 4.”
5. przykład_dzial_sprzedazy.wav: „Witamy w dziale sprzedaży.”

2. Założenie podstawowych usług

1. założono 3 telefony dla działu sprzedaży i przypisano im bezpośrednie numery miejskie, na jednym z tych kont ustawiono przekierowanie wszystkich połączeń w trybie „zawsze” na numer tel. komórkowego.

Info Konto SIP Numery Prezentacja Numery alarmowe **Przekierowania** Blokady

Dial-up Hotline Numery skrócone

Przekierowania

Wybierz pasującą ci opcję przekierowania. Wskaż obiekt (telefon, faks, skrzynkę głosową, IVR) lub dowolny numer na który chcesz przekierować połączenia.

Poprawny format numerów:

- dla nr krajowych: np. 123456789
- dla nr międzynarodowych: np. 00491111111111

brak

zawsze numer obiekt

zajęty numer obiekt

inne nie odbiera (25 sek.) numer obiekt

niedostępny numer obiekt

W przypadku przekierowań prezentuj numer osoby dzwoniącej (abonenta A)

Zatwierdź

2. założono telefon dla działu technicznego i przypisano mu bezpośredni numer miejski
3. założono telefon dla sekretariatu i przypisano mu bezpośredni numer miejski
4. założono fax główny i przypisano mu bezpośredni numer miejski
5. założono skrzynkę głosową główną

3. Założenie elementów IVR

1. założono IVR kolejka (IVR queue)
2. założono IVR menu
3. założono IVR switch



4. Konfiguracja IVR kolejka

Dokonano konfiguracji IVR Kolejka tak jak na poniższych rysunkach. W pierwszym etapie wybrano konta agentów pracujących w Dziale Sprzedaży, a następnie skonfigurowano parametry kolejki.

USTAWIENIA IVR KOLEJKA

Info Numery Agenci Konfiguracja

Lista agentów

	Wybierz konta telefoniczne:	Piorytet :
1	telefon Dział Sprzedaży Line1 (nomadic)	1
2	telefon Dział Sprzedaży Line2 (nomadic)	1
3	telefon Dział Sprzedaży Line3 (nomadic)	1
4		1
5		1
6		1
7		1
8		1
9		1
10		1

Piorytet określa kolejność według, której kierowane są połączenia do poszczególnych agentów. W pierwszej kolejności system będzie starał się nawiązać połączenie zgodnie z przyjętą strategią z agentami o priorytecie „1” następnie o priorytecie „2” itd.



5. Konfiguracja IVR menu

Dokonano konfiguracji IVR menu tak jak na poniższym rysunku.

Info Numery **Konfiguracja**

Konfiguracja

	Odtwórz zapowiedź:	Połącz z:
„Powitanie”	<input type="text" value="03_IVR menu powitanie"/>	<input type="text"/>
„Promocja”	<input type="text"/>	<input type="text"/>
„Menu”	<input type="text" value="04_menu wybor.wav"/>	<input type="text"/>
po wybraniu „0”	<input type="text"/>	<input type="text" value="telefon Sekretariat Line1 (nomadic)"/>
po wybraniu „1”	<input type="text"/>	<input type="text" value="ivr_queue dzial sprzedazy"/>
po wybraniu „2”	<input type="text"/>	<input type="text" value="telefon Dział Techniczny Line1"/>
po wybraniu „3”	<input type="text"/>	<input type="text" value="faks fax_ipfon"/>
po wybraniu „4”	<input type="text"/>	<input type="text" value="skrzynka gł. przyklad_glowna"/>
po wybraniu „5”	<input type="text"/>	<input type="text"/>
po wybraniu „6”	<input type="text"/>	<input type="text"/>
po wybraniu „7”	<input type="text"/>	<input type="text"/>
po wybraniu „8”	<input type="text"/>	<input type="text"/>
po wybraniu „9”	<input type="text"/>	<input type="text"/>
po wybraniu „11”	<input type="text"/>	<input type="text" value="faks fax_nomadic"/>
po wybraniu „20”	<input type="text"/>	<input type="text" value="telefon Dział Sprzedaży Line1"/>
po wybraniu „21”	<input type="text"/>	<input type="text" value="telefon Dział Sprzedaży Line2"/>
po wybraniu „22”	<input type="text"/>	<input type="text" value="telefon Dział Sprzedaży Line3"/>
po wybraniu „24”	<input type="text"/>	<input type="text"/>
po wybraniu „30”	<input type="text"/>	<input type="text" value="telefon Dział Techniczny Line1"/>
po wybraniu „31”	<input type="text"/>	<input type="text"/>
„Domyślnie”	<input type="text"/>	<input type="text" value="ivr_switch przyklad"/>

Zapowiedzi "systemowe"

Nie ma takiej opcji	<input type="text" value="13numer nie poprawny."/>
Nie odbiera	<input type="text" value="12numer nie odpowiada"/>
Numer zajęty	<input type="text" value="11numer zajety.wav"/>

Uwaga! Nowy plik zapowiedzi głosowej można dodać w [archiwum](#)



6. Konfiguracja IVR switch

Dokonano konfiguracji IVR switch tak jak na poniższym rysunku.

USTAWIENIA IVR SWITCH pomoc ?

Info Numery **Konfiguracja**

Konfiguracja

	Wskazuj na:	Zapowiedź:	Filtr czasu:
0	<input type="text" value="menu przyklad"/>	<input type="text" value="przyklad_switch_dzien."/>	<input type="text" value="dni robocze od 9-17"/>
1	<input type="text" value="faks przyklad_glowny"/>	<input type="text" value="przyklad_switch_noc.w"/>	<input type="text" value="zawsze"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

7. Uruchomienie systemu

Gotowy systemu uruchomiono pod numerem **0 61 622 26 00** poprzez przypisanie do IVR switch tego numeru.

USTAWIENIA IVR SWITCH pomoc ?

Info **Numery** Konfiguracja

Wskazane numery miejskie

Dostępne numery: (61) 622 26 04 (61) 622 26 06 (61) 622 26 07 (61) 622 26 08 (61) 622 26 09 (61) 622 26 11 (61) 622 26 12	>> <<	Wskazane numery: (61) 622 26 00
--	----------	------------------------------------



8. Obserwacja stanu on-line kolejki

Dzięki dostępności do statystyk on-line kolejki możemy na bieżąco obserwować jej obłożenie.

IVR KOLEJKA

sortuj: [>numer<](#) [nazwa](#)

Grupa: **nomadic**

dodaj kolejkę

szukaj:

nomadic094 dział sprzedaży
konto billingowe: 10170045
utworzone: 2009-10-22

ustawienie kolejki

stan on-line

usuń kolejkę

System informuje nas o ilości połączeń oczekujących w kolejce, a także o tym ile sekund czeka najdłużej oczekująca osoba.

Nazwa kolejki	Ostatnia aktualizacja *	Ilość połączeń w kolejce	Najdłużej oczekujący [sek.]
nomadic094	2009-10-27 11:37:02	1	45

1 / 45

* Dane aktualizowane są co ok. 60 sek.