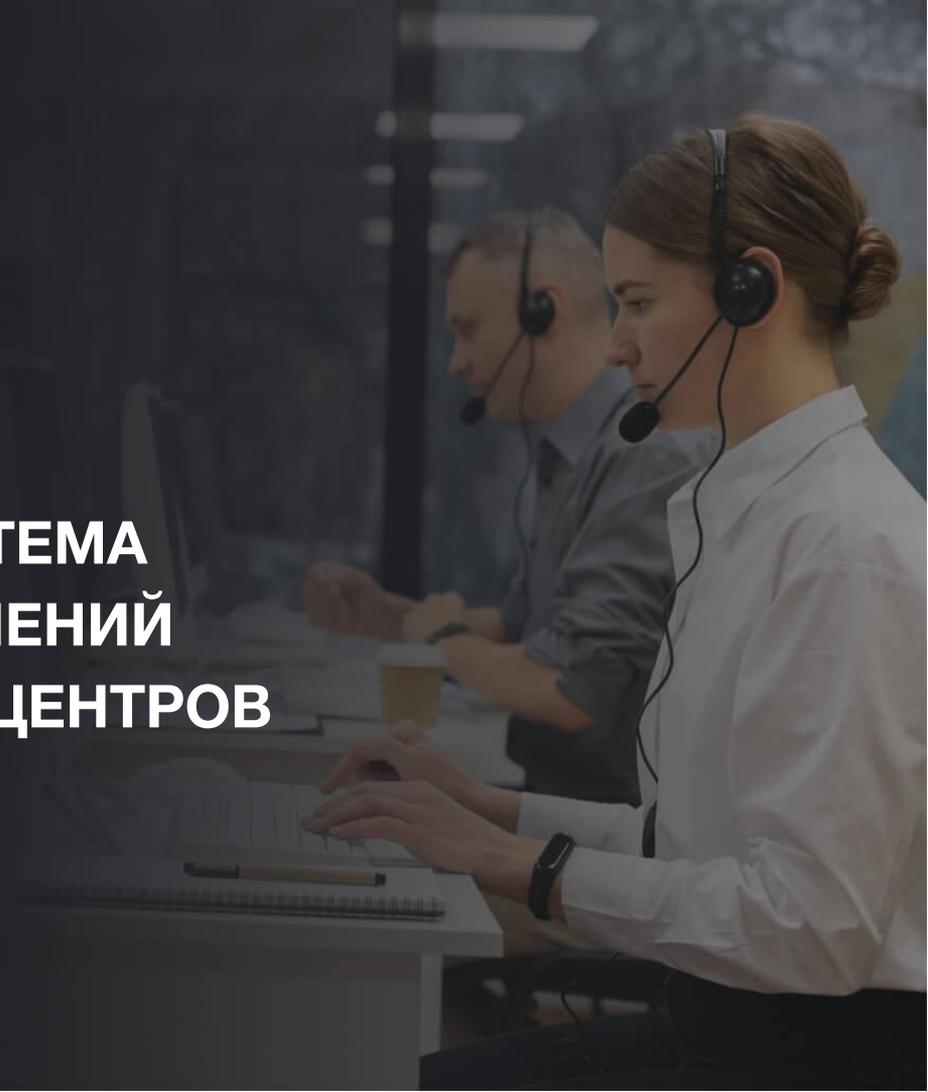


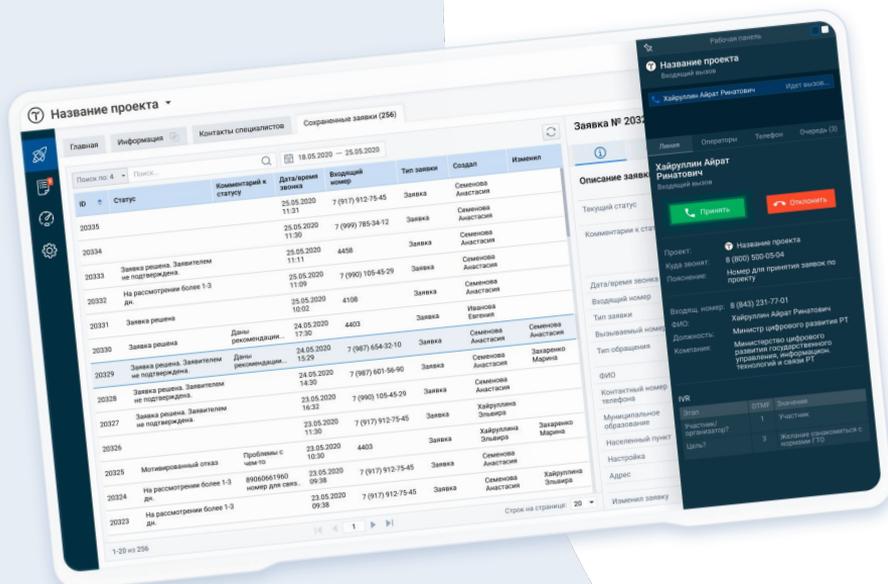


цифровые
технологии

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ ДЛЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

Разработано компанией «Цифровые технологии»





На текущий момент, компанией «Цифровые технологии» разработана CRM-система, с функционалом для обслуживания малых и средних предприятий.



На данную программу было получено Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2020618910 от 07.08.20 «Контакт-центр CRM (Contact Center CRM)».

1

Модуль интеграции с каналами связи

- платформы телефонии
- email
- sms-агрегаторы
- мессенджеры
(Telegram, возможна доработка к WhatsApp)



2

Модуль по работе с поступающими обращениями

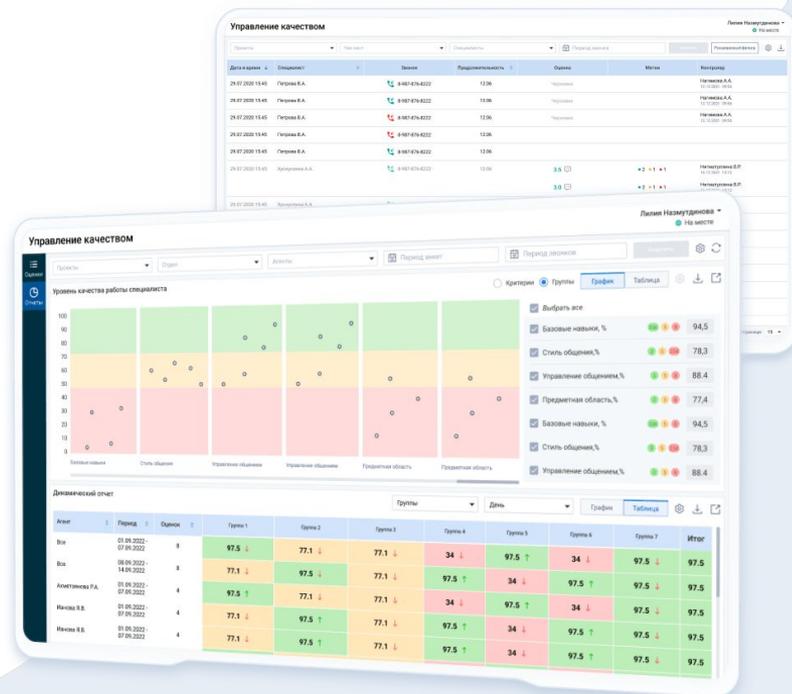
- приём обращений через интегрированные каналы связи
- регистрация и обработка обращений
- автоматическое формирование и отправка уведомлений через интегрированные каналы связи
- аналитическая отчётность по поступающим обращениям
- полная история обработки обращений с инструментами просмотра и аналитики
(в том числе, предпочтения клиента, история его обращений, суммарная ценность клиента, возникавшие конфликты и невыполнения обязательств и др.)
- прослушивание/скачивание отчётов, аудиофайлов
- конструктор проекта



3

Модуль контроля качества

- проведение оценки звонков, в том числе случайно выбранных
- автоматическое формирование и отправка уведомлений о ходе проведения оценок
- аналитическая отчётность по оценкам
- полная история оценок
- конструктор оценок
- интеграция со сторонними системами



4

Модуль анкетирования и телемаркетинга

- проведение анкетирования
- перенаправление звонка, совершение исходящих звонков через интегрированные каналы связи
- автоматическое формирование и отправка уведомлений о ходе проведения анкетирования
- аналитическая отчётность
- полная история анкетирования
- конструктор анкетирования
- интеграция со сторонними системами

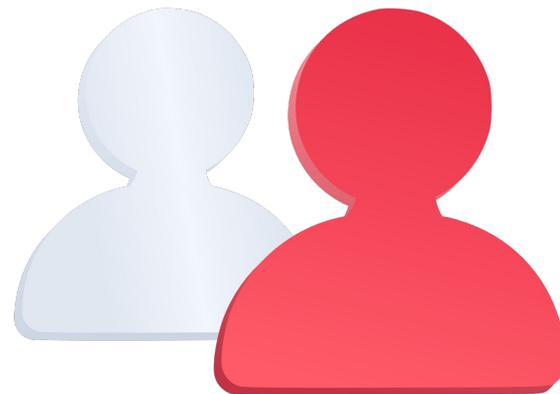


Данный модуль реализован лишь в отдельных импортных аналогах.

5

Модуль кадрового учета (планируется к разработке)

- внесение данных пользователей системы
(должность, рабочее время, больничные, отпуска и т.д.)
- интеграция с системами контроля доступа
- контроль соответствия рабочего времени
- аналитические отчёты



! Данный модуль является новшеством для подобного класса систем!

6

Модуль прогнозирования показателей и персонала (планируется к разработке)

- формирование целевых показателей
- прогнозирование необходимого количества и режима работы операторов согласно целевым показателям

Функционал прогнозирования необходимого персонала для оказания услуг WFM

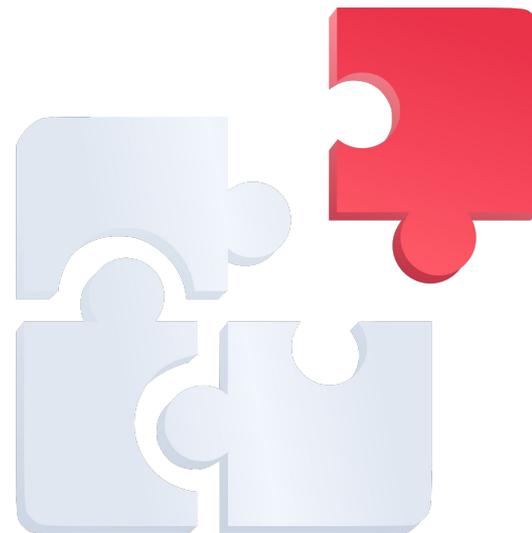


7

Модуль интеграции с другими системами

Данный модуль разработан для реализации принципа «всё в одном месте». Он включает в себя:

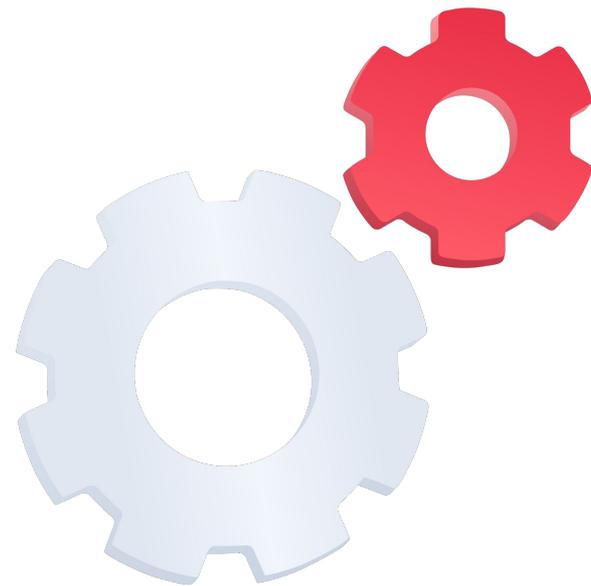
- реализацию API и сервисов для интеграции с другими системами



8

Модуль администрирования

Данный модуль разработан для оптимизации управления, настройки и поддержки системы, также он включает в себя настройку гибкого доступа пользователям с назначением ролей и привилегий.



Данное ПО автоматизирует следующие функции контакт-центра:



Приём, обработку, уведомления и отчётность по обращениям



Контроль качества разговоров операторов



Сервис речевой аналитики



Контроль и планирование рабочего времени сотрудников с учётом целевых показателей (планируется к разработке)



Управление эффективностью команд (постановка целей, фиксация результатов, обратная связь)



Управление персоналом, сбор HR-аналитики по сотрудникам и командам (планируется к разработке)

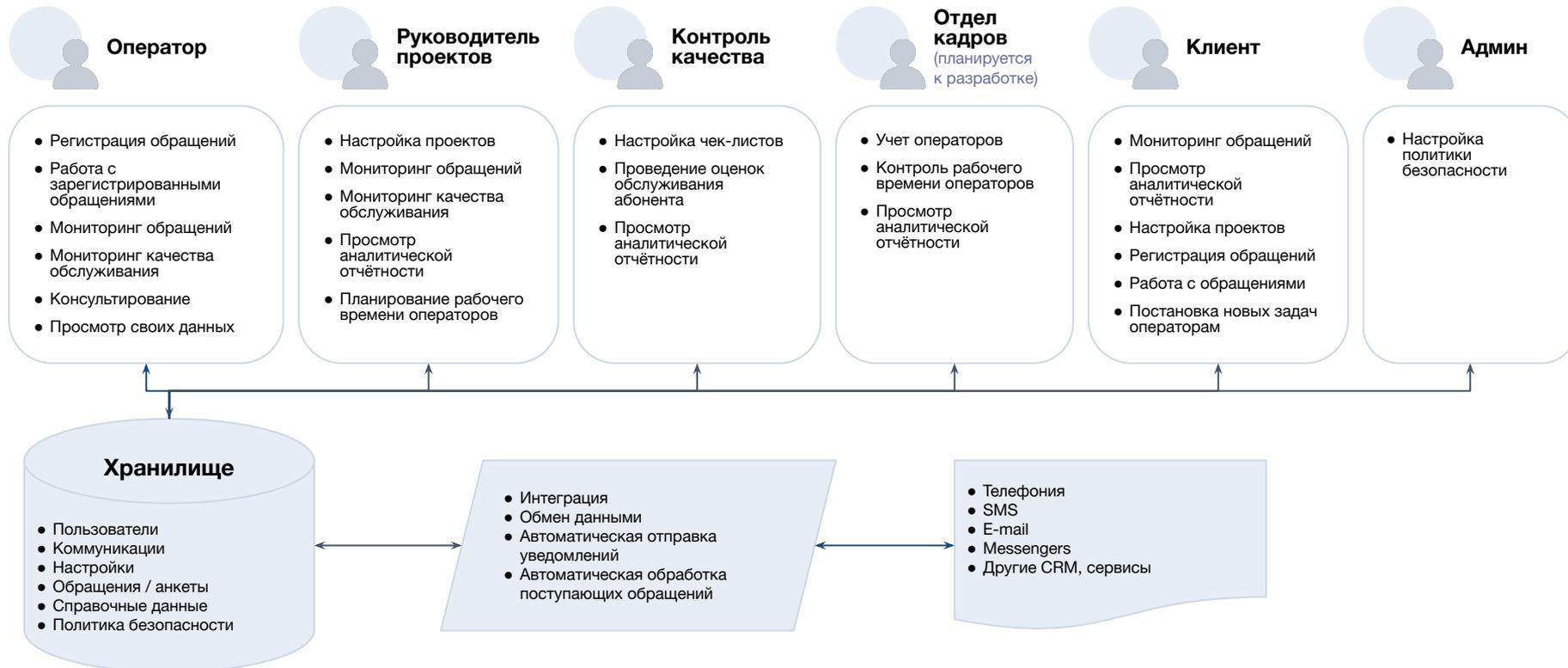


Определение модели компетенций и проведение регулярной оценки персонала



Администрирование встроенных модулей

Функциональная схема системы



1

Оператор контакт-центра

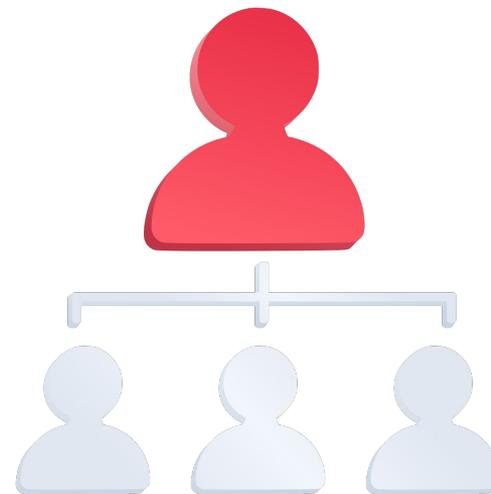
- работа с задачами (создание, обработка задач)
- работа с обращениями при обработке задачи (создание, проведение операций, перевод, быстрое консультирование, просмотр истории обращения, прослушивание звонков)
- работа с телефонией при обработке задачи (приём звонков, осуществление исх. звонка, перевода и т.д.)
- просмотр минимальной информации по абоненту при поступлении задачи (история звонков, шаги IVR, ФИО и др.)
- просмотр статусов всех операторов, обслуживающих данный проект
- просмотр своих показателей (кол-во обработанных задач, общая оценка, обслуживаемые проекты)
- оспаривание некоторых оценок
- просмотр своего режима работы соответствия ему



2

Менеджер проекта

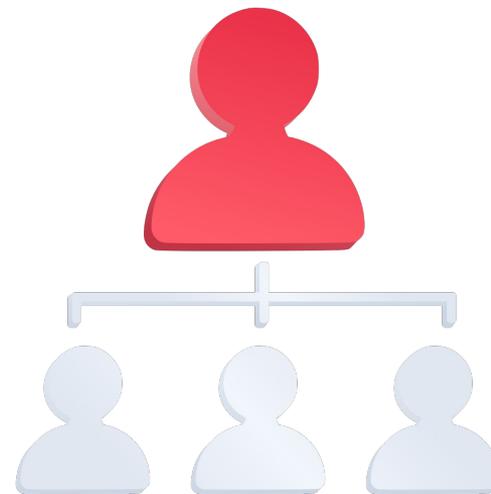
- ведение и настройка проектов (типы обращений, поля/ответь, взаимодействия, справочники, настройка доступа для Заказчиков, статусы, операции над обращениями, оповещения, список VIP-абонентов, список специалистов и т.д.)
- создание/редактирование/назначение/закрытие задач
- редактирование данных обращений и удаление части его истории
- мониторинг состояния своих проектов/операторов
- просмотр статистики по своим проектам/по операторам
- назначение операторов на проект
- работа с запросами от Заказчика
- оповещение при нештатных ситуациях



3

Менеджер группы проектов

- мониторинг состояния проектов/операторов
- просмотр статистики проектов/по операторам
- составление режима работы операторов
- доступ к WFM (планируется к разработке)
- получение оповещения при нештатных ситуациях



4

Заказчик

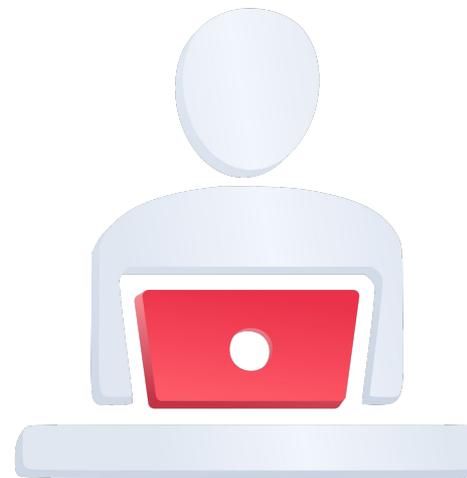
- мониторинг состояния проекта
- просмотр и скачивание статистических данных
- прослушивание/скачивание звонков
- возможность полного представления о ходе обработки задачи
- получение уведомлений по обращениям
- возможность отправки запроса претензии менеджеру проекта просмотра статуса



5

Исполнитель

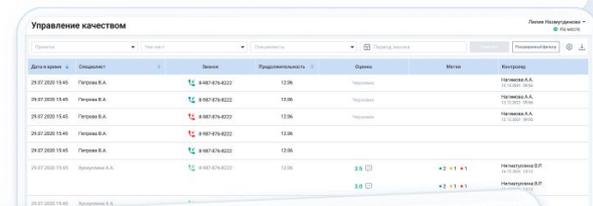
- просмотр обращений, необходимых для обработки
- работа с обращениями
- просмотр статистических данных
- получение уведомлений по обращениям



6

Отдел контроля качества

- отбор звонков/обращений для оценки
- возможность полного представления о ходе обработки задачи
- заполнение карточки оценки

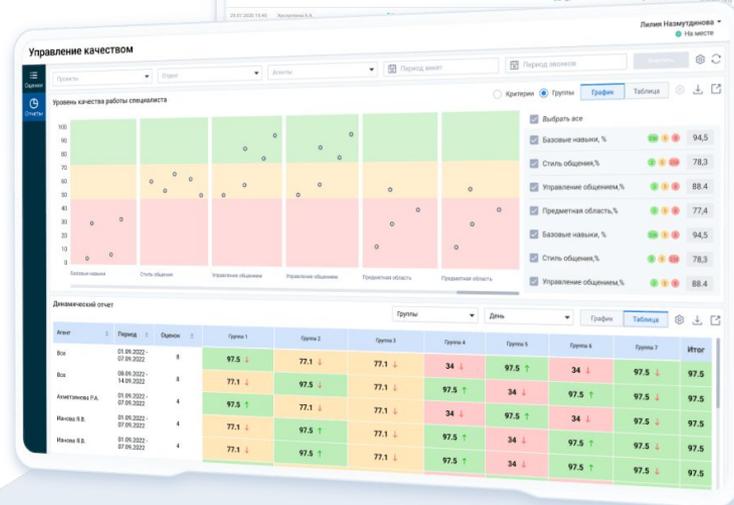


Дата звонка	Оператор	Имя	Сложность звонка	Статус	Время
24.07.2022 15:45	Петрова А.А.	Иванов И.И.	123%	Не выполнено	10:30
24.07.2022 15:45	Петрова А.А.	Иванов И.И.	100%	Не выполнено	10:30
24.07.2022 15:45	Петрова А.А.	Иванов И.И.	123%	Не выполнено	10:30
24.07.2022 15:45	Петрова А.А.	Иванов И.И.	123%	Не выполнено	10:30
24.07.2022 15:45	Петрова А.А.	Иванов И.И.	123%	Не выполнено	10:30
24.07.2022 15:45	Петрова А.А.	Иванов И.И.	123%	Не выполнено	10:30

7

Руководитель контроля качества

- настройка карточки оценок проектов
- контроль проведения оценок



8

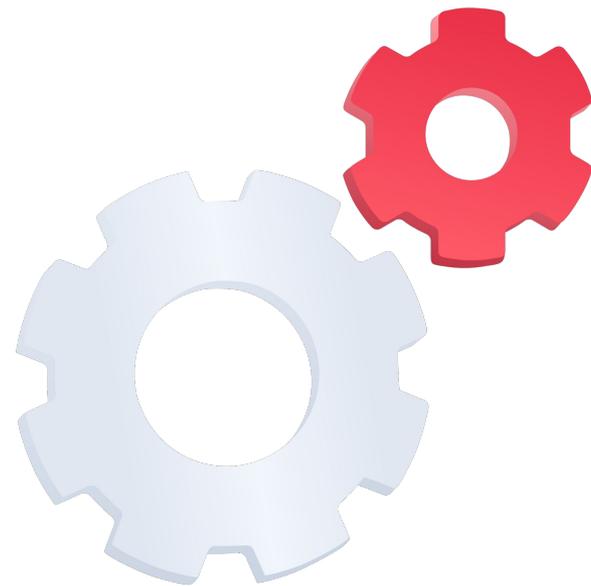
Отдел кадров (планируется к разработке)

- добавление информации по больничным, отпускам, отгулах и др.
- пополнение информации пользователей (дата рождения, телефоны и т.д.)
- контроль соответствия режиму работы сотрудников своей организации

9

Администратор

- администрирование настроек системы
- выделение и настройка доступа основных пользователей





цифровые
технологии

ООО «Цифровые технологии»

Казань, ул. Тази Гиззата, д. 6/31 (4 этаж)

 8 (800) 555-0-556

 info@dtco.ru

