

Омниканальная платформа Avelana

Описание функциональности

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ

- Телефония
 - Собственный модуль «Голосовой шлюз»
 - SIP-based
 - WebRTC
 - CTI (Genesys, Avaya, Cisco и другие)
- ЧАТ
 - на сайте,
 - в мобильном приложении через WebView,
 - API для разработки собственного виджета/приложения
- Telegram
- EMAIL
 - поддержка SMTP/IMAP
 - расширенная интеграция с MS Exchange
- VKontakte
 - личные сообщения
 - комментарии к постам
- Facebook Messenger, Facebook личные сообщения
- SMS SMPP v3.4
- PUSH-сообщения в мобильном приложении
- Форма обратной связи / анкета
- Заказ обратного звонка
 - сайт
 - API
 - звонок
- Видео-звонок для киосков самообслуживания

Дополнительно: Клиентский «виджет» на веб-сайт для выбора предпочтительного канала коммуникаций.

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩАЕМОСТЬЮ

- Единая кросс-канальная очередь обращений¹
- Автоматическая регистрация обращения на основе сообщения клиента
- Настройка схемы обработки обращения («жизненный цикл» обращения)
- Управление операторами, группами операторов
- Создание «виртуальных» очередей (скиллов)
- Автоматическая маршрутизация обращений в очереди (скиллы) на основе правил с произвольными критериями
- Автоматическая приоритизация обращений на основе правил с произвольными критериями
- Автоматическое повышение приоритета обращения при превышении заданного целевого времени ответа
- Возможность автоматического перевода звонка в другой КЦ при превышении целевого времени ответа²
- Возможность заказать обратный звонок во время ожидания ответа оператора на звонок³
- Автоматическое повышение приоритета обращения при превышении заданного целевого времени решения
- Возможность «бесшовного» подключения внешней системы «ЧАТ-бот» с сохранением контекста обращения и истории диалогов с чат-ботом
- Автоматическая маршрутизация обращений в систему ЧАТ-бот. Поддержка одновременной обработки обращений несколькими ЧАТ-ботами
- Автоматическое распределение обращений оператору с учетом навыка и приоритета обращения по стратегиям: «Случайно», «Наиболее простаивающий», «Наименее занятый»
- Возможность задать индивидуальный приоритет распределения обращения для оператора в рамках очереди
- Определение повторных обращений, преимущественное назначение повторных обращений на того же оператора
- Приоритетное распределение обращений на персональных менеджеров
- Возможность получения данных о клиенте из внешней системы для более точной маршрутизации и/или приоритизации обращения
- Автоматическое ожидание ответа клиента, автозаккрытие обращения по неответу клиента

¹ Для управления очередью голосовых звонков требуется дополнительный модуль «Голосовой шлюз»

² Требуется наличия дополнительного модуля «Голосовой шлюз»

³ Требуется наличия дополнительного модуля «Голосовой шлюз»

- Автоматическая отправка клиенту запроса на оценку качества обслуживания (CSI) в последнем канале взаимодействия
- Поддержка подразделений. Просмотр обращаемости и KPI в разрезе подразделений
- Возможность подключения в систему нескольких аккаунтов WhatsApp и Telegram

АВТОМАТИЧЕСКАЯ ОБРАБОТКА, ФИЛЬТРАЦИЯ, ИНФОРМИРОВАНИЕ⁴

- Кнопочный сценарный чат-бот в текстовых каналах
- Проверка на наличие отправителя/клиента в черном списке
- Проверка на спам
- Отправка приветственного сообщения
- Отправка информационного сообщения
- Выбор тематики обращения
- Информирование клиента о прогнозируемом времени ожидания ответа
- Информирование клиента об эскалации (повышении приоритета) обращения в случае **неответа** в срок согласно SLA
- Информирование клиента об эскалации (повышении приоритета) обращения в случае отсутствия **решения** в срок согласно SLA
- Информирование клиента о наличии для него персональных маркетинговых предложений⁵
- Информирование клиента об операторе, на которого назначено обращение
- Информирование клиента о переадресации (переводе) обращения
- Информирование клиента о завершении обработки обращения
- Информирование клиента о автоматическом закрытии обращения при непоступлении от него ответа в течение заданного времени
- Информирование оператора о назначении на него обращения Супервизором
- Автоматическая отправка настроенного шаблона ответа и изменение статуса обращения по результатам фильтрации
- Использование переменных для подстановки значений (номер обращения, ник, ФИО, номер телефона и т.п.) в текст автоответа
- Автоматическое определение негативной тональности в сообщениях клиента и оценке качества обслуживания. Поддержка процесса потоковой обработки негативной обратной связи

⁴ Информирование производится в текстовых каналах коммуникации

⁵ Требуется наличие дополнительного модуля «Поддержка продаж»

АРМ СУПЕРВИЗОРА

- Просмотр списка и параметров обращений (открытые, закрытые) в табличном виде с возможностью группировки, поиска и фильтрации
- Просмотр списка и ключевых параметров операторов (активных, на перерывах, оффлайн)
- Отображение накопительной диаграммы с историей пребывания в оператора различных статусах в течение дня и индикацией превышения предельного времени пребывания в статусе
- Просмотр детальной информации об обращениях, находящихся в работе у оператора
- Просмотр созданных задач по обращению и их статусов исполнения⁶
- Возможность просмотра истории диалога клиента с оператором и/или чат-ботом по активным и закрытым обращениям
- Возможность отобрать обращение у Оператора с назначением на себя или возвратом в очередь
- Отстранение оператора от работы
- Просмотр детальных параметров выбранного обращения (атрибуты, файлы, заметки и т.п.) в настраиваемой карточке обращения
- Просмотр истории обработки выбранного обращения
- Возможность оценить работу оператора по закрытому обращению на основании оценочных форм⁷
- Возможность ручной корректировки автоматического распределения обращений:
 - закрепление обращения за конкретным оператором (онлайн или оффлайн);
 - изменение приоритета обращения;
 - изменение очереди (скилла) обращения;
 - изменение статуса обращения (закрытие, переоткрытие, закрытие с ответом и т.п.);
 - форсированное распределение обращение в работу оператору
- Массовые (групповые) операции с обращениями
- Добавление отправителя (клиента) в черный список
- Просмотр онлайн-статистики и KPI:
 - единичного обращения (SA, HT, кол-во сообщений, вложений и т.п.)
 - операторов (текущий статус, кол-во обработанных обращений, АНТ и др.)

⁶ Требуется наличие дополнительного модуля «Управление задачами»

⁷ Требуется наличие дополнительного модуля «Оценочные формы»

- очередей/скиллов (кол-во открытых обращений, ожидающих Супервизора, ожидающих ответа, активных операторов, ASA, АНТ и др.)
- дэшборд мониторинга показателей работы КЦ с детализацией в разрезе очередей и операторов
- Возможность выгрузки табличных данных в файл формата EXCEL

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. ОТЧЕТНОСТЬ

- Автоматический сбор оценки качества обслуживания CSI в канале завершения диалога при закрытии обращения
- Возможность выгрузки данных по закрытым обращениям во внешнюю систему, КХД и/или подключения системы анкетирования для проведения многоуровневого опроса
- Оценка закрытого обращения Специалистом по контролю качества с доступом к диалогам и возможностью указать комментарий к оценке
- Система исторической отчетности на базе Pentaho Reporting
- Набор типовых («коробочных») отчетов с возможностью выгрузки в Excel:
 - Детализация обращений
 - KPI очередей
 - KPI операторов
 - Количество обращений в разрезе тематик
 - Количество обращений в разрезе каналов
 - Количество обращений в разрезе оценок CSI
 - Время, проверденное операторами в различных статусах
 - Динамика изменения ключевых KPI контактного центра
- Автоматическая рассылка текущих показателей по состоянию очередей (скиллов) и информирования при превышении заданных пороговых значений KPI очередей

АРМ МАРКЕТИНГ⁸

- Создание и управление маркетинговыми предложениями и их параметрами для возможности информирования клиентов и продаж в автоматическом режиме
- Создание и управление маркетинговыми кампаниями с возможностью настроить параметры кампании:

⁸ Требуется наличие дополнительно модуля «Поддержка продаж» и/или «Текстовый телемаркетинг»

- тип кампании (исходящая рассылка)
 - название и описание
 - срок и часы работы кампаний
 - необходимость учета часового пояса клиента
 - каналы предложения
 - тип информирования (автоматически или при помощи оператора)
 - настраивать клиентскую базу для работы кампании
- Просмотр результатов (откликов) в рамках маркетинговой кампании
 - Просмотр статистики работы маркетинговой кампании

АРМ СКРИПТ-ДИЗАЙНЕРА⁹

- Просмотр каталога скриптов диалогов
- Создание/редактирование скрипта диалога в визуальном редакторе со следующими возможностями:
 - Шаг скрипта с информацией для оператора и поддержкой вложений
 - Добавление вариантов ответов с возможностью сохранения в переменную скрипта
 - Настройка безусловных (к следующему или произвольному шагу) и условных (выбор шага на основании правил маршрутизации) переходов между шагами скрипта
 - Настройка перехода из одного скрипта в другой
 - Настройка автоматических действий для получения данных из внешней системы
 - Поддержка срока действия скрипта
- Тестовый запуск скрипта диалога
- Публикация и архивирование скриптов диалогов
- Экспорт/импорт скрипта диалога
- Создание скрипта диалога на основании другого скрипта
- Просмотр статистики по количеству запусков и прерываний скрипта

⁹ Требуется наличие дополнительно модуля «Скрипты диалогов»

АРМ АДМИНИСТРАТОРА КНОПОЧНОГО БОТА¹⁰

- Просмотр каталога сценариев кнопочных чат-ботов
- Создание/редактирование сценария в визуальном редакторе со следующими возможностями:
 - Шаг сценария с сообщением для клиента (поддерживаются ссылки и вложения)
 - Добавление вариантов ответов в виде кнопок или текста (в зависимости от канала) с возможностью сохранения полученного ответа в переменную сценария
 - Настройка безусловных (к следующему или произвольному шагу) и условных (выбор шага на основании правил маршрутизации) переходов между шагами сценария
 - Настройка автоматических действий для получения данных из внешней системы
 - Настройка правил завершения работы сценария (закрыть обращение, перевести обращение на оператора, установить тематику обращения, обновить атрибуты обращения и т.п.)
 - Поддержка срока действия сценария
- Публикация, снятие с публикации и архивирование сценариев работы бота
- Экспорт/импорт сценария бота
- Создание сценария бота на основании другого сценария

АРМ АДМИНИСТРАТОРА ОЦЕНОЧНЫХ ФОРМ (WEB)¹¹

- Просмотр каталога оценочных форм
- Создание/редактирование оценочной формы в визуальном редакторе со следующими возможностями:
 - Добавление простого критерия оценки
 - Добавление составного критерия оценки
 - Добавление критерия по KPI с автоматическим предзаполнением
 - Установка веса критерию
 - Выбор шкалы оценки (от 1 до 5, бинарная)

¹⁰ Требуется наличие дополнительно модуля «Кнопочный бот»

¹¹ Требуется наличие дополнительно модуля «Оценочные формы»

- Поддержка срока действия оценочной формы
- Публикация, снятие с публикации и архивирование оценочной формы
- Экспорт/импорт оценочной формы
- Создание оценочной формы бота на основании другой оценочной формы
- Просмотр результатов оценки (заполненных оценочных форм)
- Запуск процедуры оценки по закрытому обращению (выполняется из АРМ Супервизора)

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МОДУЛИ

МОДУЛЬ «ЕДИНОЕ ОКНО»

Позволяет интегрировать в WEB АРМ пользовательские интерфейсы внешних веб-приложений, настраивать их автоматический запуск при запуске АРМ в зависимости от роли пользователя, а также настраивать различные сценарии автоматизации/роботизации внутри встроенных бизнес приложений (например, автоматический вход в приложение с учетными данными пользователей, открытие карточки контакта при звонке и т.п.)

МОДУЛЬ «ГОЛОСОВОЙ ШЛЮЗ»¹²

Позволяет посредством подключения через SIP-транки к внешним ВАС принимать информацию о входящих голосовых вызовах и управлять их обработкой на базе единых с текстовыми каналами правил маршрутизации, приоритизации и распределения.

Дополнительно предоставляет возможность заказа обратного звонка в голосовом канале, перевода звонка в другой КЦ (на внешний номер) при превышении целевого времени ответа оператора, сбора оценки качества после завершения звонка, а также функций прослушивания и суфлеринга звонка для Супервизора

МОДУЛЬ СБОРА CSI, NPS

Позволяет осуществить автоматическую отправку клиенту запроса на оценку качества обслуживания по закрытому (обработанному) обращению в текстовых каналах по шкале от 1 до 5 с возможностью оставить комментарий в канале чат, или ссылку на прохождение анкеты в сторонней системе анкетирования.

В зависимости от канала поддерживаются различные способы оценки: кнопки, встроенная форма оценки, IVR¹³

¹² Прежнее название – модуль «Единая очередь»

¹³ При наличии модуля «Голосовой шлюз»

МОДУЛЬ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВИДЕОВЫЗОВОВ

Позволяет осуществлять обработку видеозвонков, инициированных из киосков самообслуживания¹⁴. Во время видеозвонка поддерживаются возможности перевода, удержания видеозвонка, а также функции удаленной печати и сканирования документов, трансляция экрана

МОДУЛЬ «ВНУТРЕННИЙ ЧАТ»

Позволяет пользователям с определенными правами (супервизоры, администраторы) создавать групповые чаты для общения пользователей АРМ. Поддерживается синхронизация статусов пользователей в АРМ и внутреннем чате, обмен сообщениями, вложениями, цитирование, а также уведомление о новых сообщениях

МОДУЛЬ «ПОДДЕРЖКА ПРОДАЖ»

Позволяет посредством АРМ Маркетинг создавать различные маркетинговые предложения и кампании по их продвижению/продажам путем исходящих рассылок.

К обработке откликов может быть подключен чат-бот¹⁵.

В случае заинтересованности клиента предложением может быть настроено автоматическое подключение предложения или формирование заявки на подключение для определенной группы операторов¹⁶.

В АРМ Маркетинг доступна статистика по маркетинговой кампании

МОДУЛЬ «ТЕКСТОВЫЙ IVR»

Позволяет на входящих обращениях в текстовых каналах в автоматическом режиме запросить у клиента тематику обращения, которая может использоваться для последующей (пере)маршрутизации и (пере)приоритизации обращения

¹⁴ ПО для инфоматов самообслуживания не входит в поставку продукта

¹⁵ Настройка и поставка чат-бота не входит в стандартную конфигурацию системы

¹⁶ Настройка и интеграция реализуются дополнительно в рамках проекта

МОДУЛЬ «СКРИПТЫ ДИАЛОГОВ»

Позволяет пользователю с ролью «Скрипт-дизайнер» при помощи графического конструктора создавать различные скрипты для операторов, которые помогают в выполнении регламентированной последовательности действий для решения вопросов клиентов по различным тематикам.

Скрипт диалога представляет собой разветвленную последовательность шагов, на каждом из которых оператору может быть предложено сообщить какую-либо информацию, задать вопрос и зафиксировать ответ (выбор из списка или произвольная форма), получить набор документов (файлов) для решения вопроса или отправки клиенту, получить контекстную подсказку из внешней системы, а также перейти к следующему шагу или другому скрипту в зависимости от результатов выполнения предыдущего шага и/или произвольного условия.

В качестве шага скрипта может быть настроено автоматическое действие для получения из внешней системы (в формате JSON или XML) набора данных, которые могут сохраняться в переменные скрипта и использоваться для отображения оператору или в логике переходов (маршрутизации).

Скрипт диалога может запускаться в АРМ Оператора автоматически при поступлении обращения по определенным тематикам или путем выбора нужного скрипта из каталога

МОДУЛЬ «КНОПОЧНЫЙ БОТ»

Предоставляет возможность при помощи графического конструктора настроить сценарии автоматической обработки обращений в текстовых каналах простым чат-ботом.

Чат-бот может подключаться к обработке обращения перед распределением на оператора, отправлять клиенту текстовые сообщения (в т.ч. содержащие ссылки и файлы), фиксировать ответ клиента нажатием кнопки и переходить к следующему шагу сценария в зависимости от варианта ответа или настроенного правила маршрутизации.

При завершении сценария чат-бот может проставить обращению тематику, соответствующую ветке сценария, закрыть его или перевести на дальнейшую обработку оператору с сохранением контекста

МОДУЛЬ «ОЦЕНОЧНЫЕ ФОРМЫ»

Предоставляет возможность пользователю с ролью «Специалист Контроля Качества Обслуживания» (Специалист ККО) создавать анкеты (оценочные формы)

для оценки руководителями (Супервизорами и Специалистами ККО) качества работы оператора над обращением. Оценочная форма состоит из набора определяемых пользователем единичных критериев и групповых критериев, а также критериев по показателям эффективности KPI, со шкалой оценки от 1 до 5.

Оценка производится по закрытым обращениям с учетом контекста и бизнес-показателей обращения. Для оценки оператора из каталога может быть выбрана одна из ранее созданных и опубликованных оценочных форм. По результатам заполнения оценочной формы рассчитывается итоговый балл с учетом возможных различных весов критериев и групп критериев.

По результатам заполнения оценочной формы оператору предоставляется возможность ознакомиться с оценкой и подтвердить ее или подать на апелляцию.

Специалист ККО имеет доступ ко всем созданным оценочным формам и результатам оценки

МОДУЛЬ «УПРАВЛЕНИЕ ЗАДАЧАМИ»

Позволяет Оператору в рамках обработки обращения создавать связанные с обращением задачи, необходимые его решения, автоматически создавать их во внешних системах (при наличии интеграции) и/или отправлять исполнителям по EMAIL, а также автоматически отслеживать статус их выполнения и возвращать обращение в работу ответственному после решения всех задач или по таймату

КОННЕКТОР К СИСТЕМЕ ASR

Предоставляет возможность автоматической транскрипции коротких голосовых сообщений, отправляемых в текстовых каналах, и отображению текстов в истории диалогов.

Поддерживаются следующие ASR-системы: Yandex SpeechKit