



ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ ЦЕНТР

в.5.х

ЗАГРУЗКА ОПЕРАТОРА

обработка **омниканальных** обращений

1

ЗАЧЕМ НУЖНА НАСТРОЙКА ОМНИКАНАЛЬНОСТИ?

ВАЖНО ДЛЯ КЛИЕНТОВ

1. Быстрая обработка запроса
2. Возможность использовать любой канал доступа



ВАЖНО ДЛЯ КОНТАКТ ЦЕНТРА

1. Уменьшение числа потерянных вызовов
2. Эффективное использование операторов

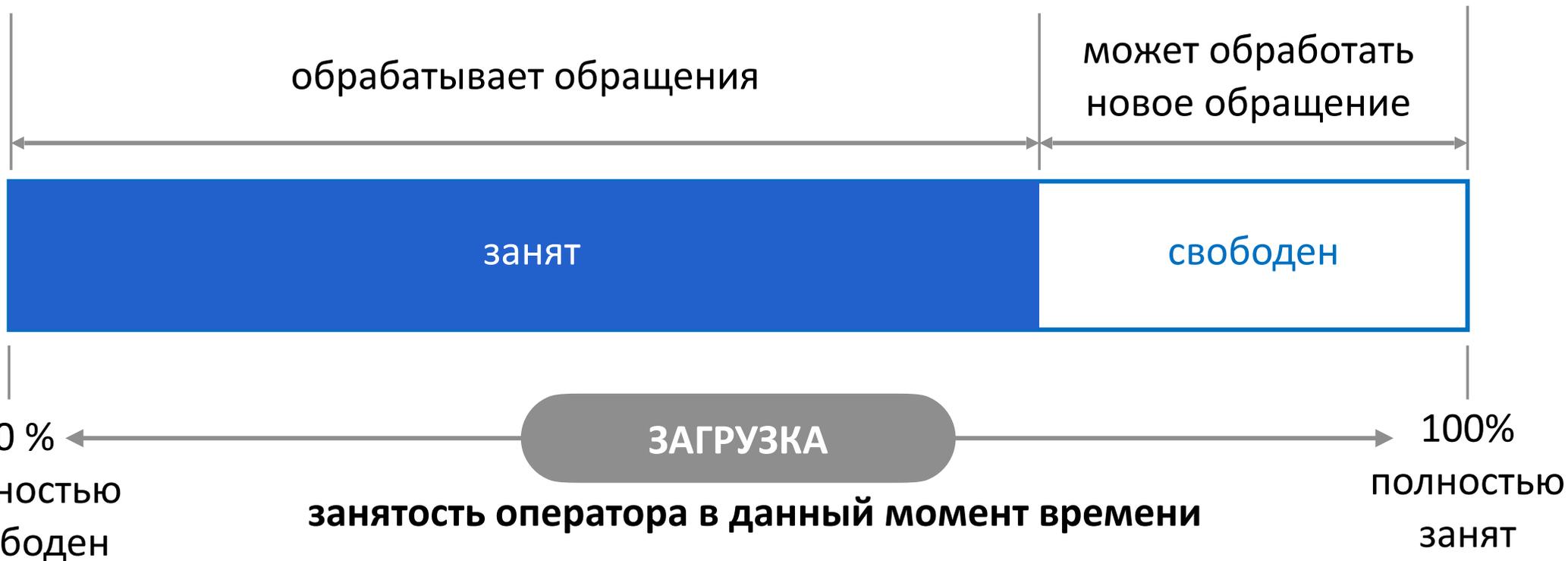


2

ПРИНЦИП РАБОТЫ

в Облачном Контакт Центре используется понятие

Загрузка оператора/ Agent Capacity



3

КАК ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ ЗАНЯТОСТЬ?

КАЖДЫЙ ТИП ОБРАЩЕНИЯ ЗАНИМАЕТ определённый % ЗАГРУЗКИ ОПЕРАТОРА



ГОЛОС

входящие вызовы



ПРЕДПРОСМОТР

кампании обзвона в режиме «Предпросмотр»

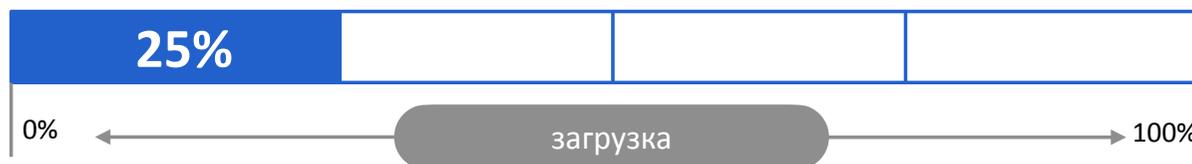


ЧАТ

мессенджеры и веб-чат



E-MAIL



показаны типовые настройки, установленные «по умолчанию» в Облачном Контакт Центре

4

МОЖЕТ ЛИ ОПЕРАТОР ОБРАБОТАТЬ НЕСКОЛЬКО ОБРАЩЕНИЙ ОДНОВРЕМЕННО?

это зависит от его ЗАГРУЗКИ



пример 1

Отвечает на 1 входящий вызов или участвует в кампании обзвона

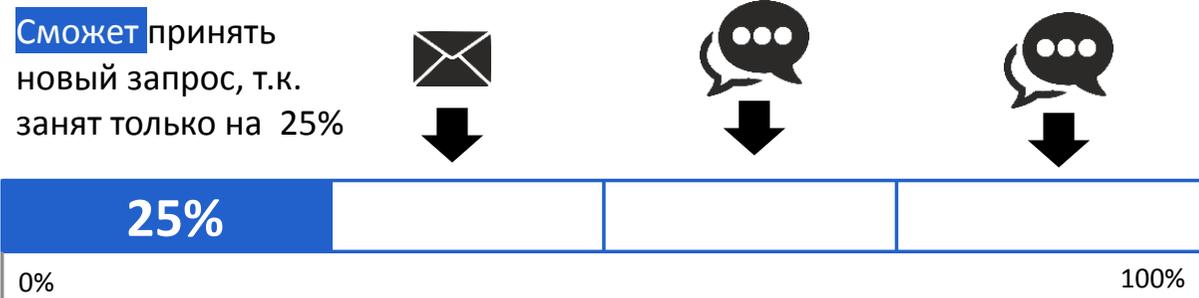


Не сможет принять новый запрос, т.к. занят на 100%



пример 2

Отвечает на 1 чат или 1 e-mail



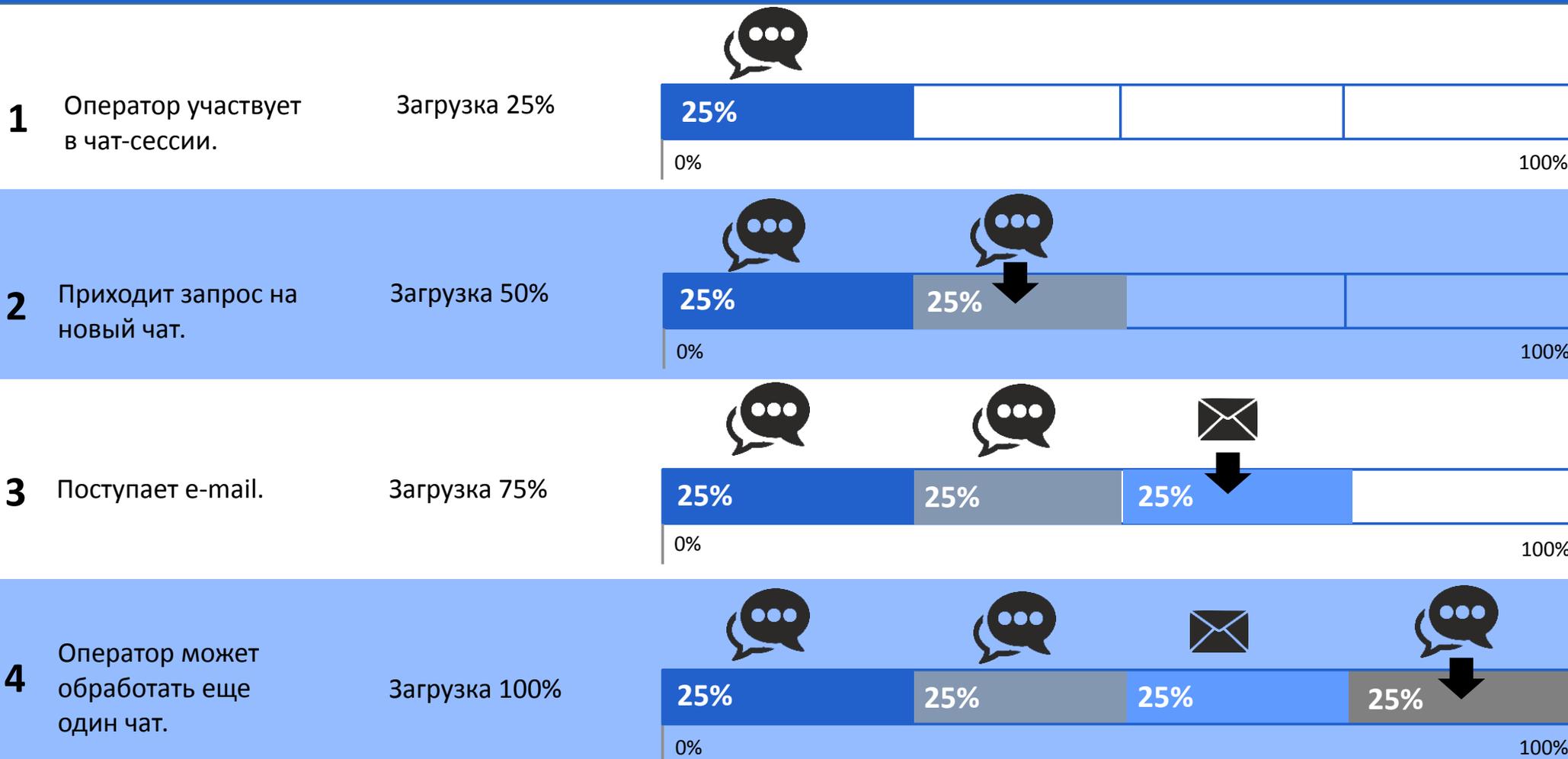
Сможет принять новый запрос, т.к. занят только на 25%



показаны типовые настройки, установленные «по умолчанию» в Облачном Контакт Центре

5

КАК МЕНЯЕТСЯ ЗАНЯТОСТЬ ПРИ ОДНОВРЕМЕННОЙ ОБРАБОТКЕ НЕСКОЛЬКИХ ОБРАЩЕНИЙ?



6

КАКОЕ ОБРАЩЕНИЕ СМОЖЕТ ОБРАБОТАТЬ ОПЕРАТОР?

ЭТО ЗАВИСИТ ОТ ТОГО, НАСКОЛЬКО ОН СВОБОДЕН.

**ДЛЯ КАЖДОГО ТИПА ОБРАЩЕНИЯ ЗАДАЕТСЯ % СВОБОДНЫХ РЕСУРСОВ,
НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ЕГО ОБРАБОТКИ**



Для обработки входящего вызова оператор должен быть **свободен минимум на 50%**



Для участия в исходящем обзвоне оператор должен быть **свободен минимум на 50%**



Для ответа на чат оператор должен быть **свободен минимум на 25%**



Для обработки e-mail оператор должен быть **свободен минимум на 25%**



показаны типовые настройки, установленные «по умолчанию» в Облачном Контакт Центре

7

ПРИМЕРЫ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ВЫЗОВОВ

для телефонного вызова: оператор должен быть свободен минимум на 50%



Оператор отвечает на e-mail.
Свободен на 75%



Может принять новое телефонное обращение



Оператор участвует в двух чат-сессиях. Свободен на 50%



Может принять новое телефонное обращение

Не сможет принять новое телефонное обращение



Оператор работает с тремя e-mail. Свободен на 25%



Не сможет принять новое телефонное обращение



Оператор говорит по телефону.
Полностью занят.



8

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ОДНОВРЕМЕННО ПРИХОДЯТ НЕСКОЛЬКО ОБРАЩЕНИЙ?

ДЛЯ ЭТОГО ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ПРИОРИТЕТЫ В ОБСЛУЖИВАНИИ



Голос

1

приоритет



Исх.обзвон

2



Чат

3

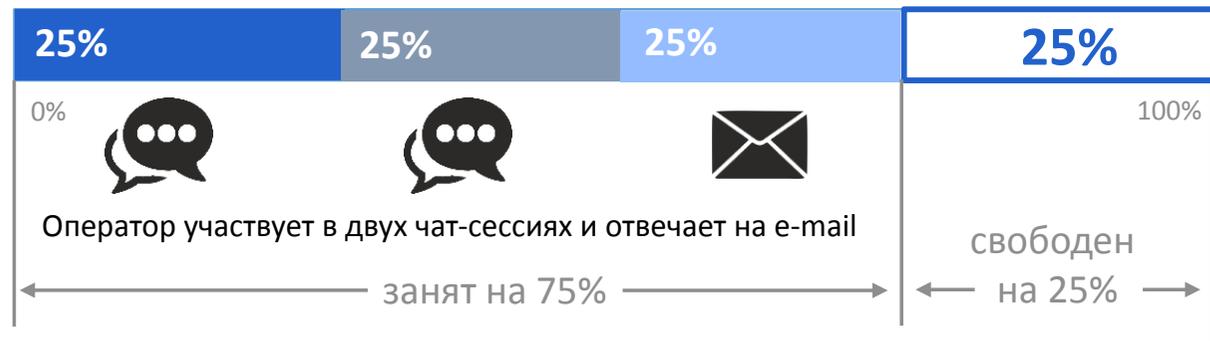
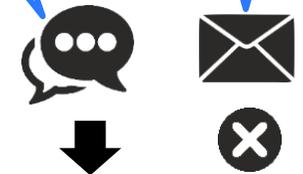


E-mail

4

❶ Чат имеет более высокий приоритет, поэтому он будет обработан в первую

❷ После распределения чата, оператор будет загружен на 100%, поэтому e-mail будет поставлен в очередь.



показаны типовые настройки, установленные «по умолчанию» в Облачном Контакт Центре

КРИТЕРИИ ВЫБОРА ОПЕРАТОРА



Обладают
требуемыми
навыками

Достаточно
свободных **ресурсов**
(слайд 6)

выбор нескольких операторов

Наиболее свободный
(*largest idle*)

(по времени нахождения в состояниях «Готов» + «Не готов»
после последнего обращения)

Наименее загруженный
(*least busy*)

(с учетом свободных **ресурсов**: слайд 6)

Оператор с **наибольшим
навыком**

Наименее занятый :
(*least occupied*)

$$\frac{\text{время в состоянии "Занят"}}{\text{время в системе} - \text{время в состоянии "Не готов"}}$$

где $\text{время в состоянии "Занят"} = \sum (\text{время обработки обращений каждого типа}) \times (\% \text{ его загрузки})$

выбор конкретного оператора

10

НАСТРОЙКИ В ПРИЛОЖЕНИИ АДМИНИСТРАТОРА

раздел Настройки Контакт Центра / Омниканальность

% загрузки для каждого
типа обращения
(слайд 3)

Голос

%

Предпросмотр

%

Чат

%

Email

%

Загрузка оператора
для каждого типа
обращения:

Свободные ресурсы,
необходимые для
приема обращения:

%

%

%

%

Приоритет:

приоритет
(слайд 8)

% свободных ресурсов
(слайд 6)

показаны типовые настройки, установленные «по умолчанию» в Облачном Контакт Центре

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ ЦЕНТР



все инструкции по работе смотрите на [Справочном портале](#)