



# 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

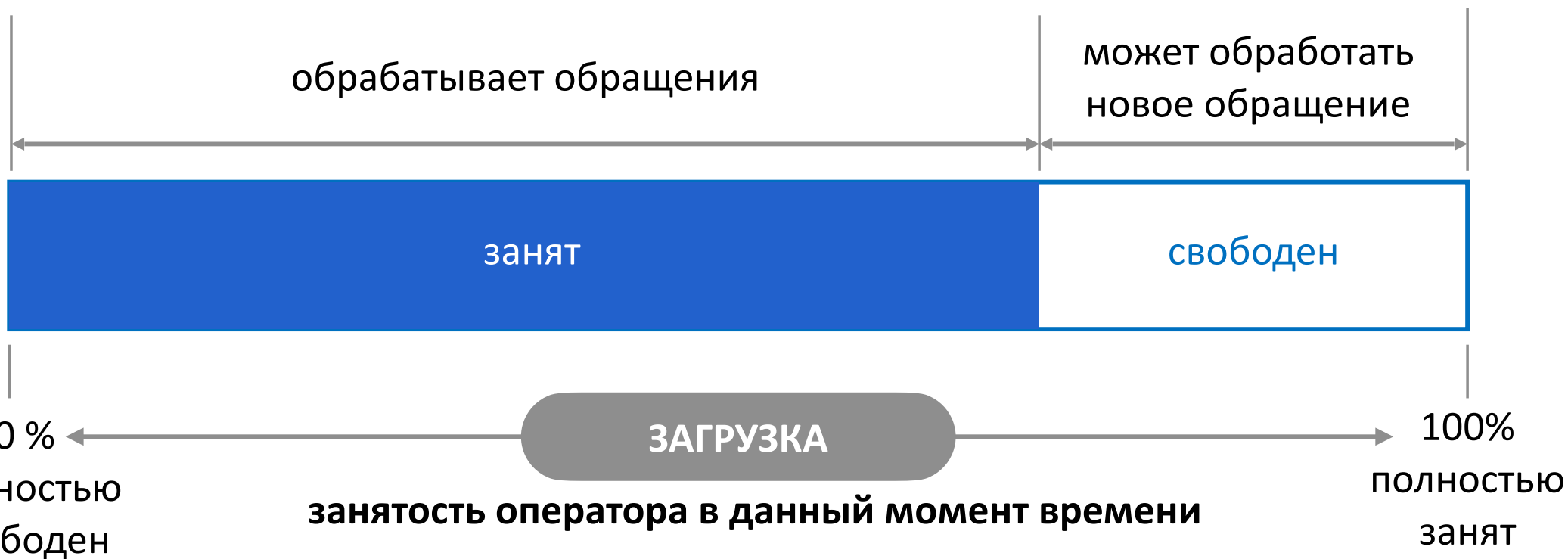


# 2

## 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



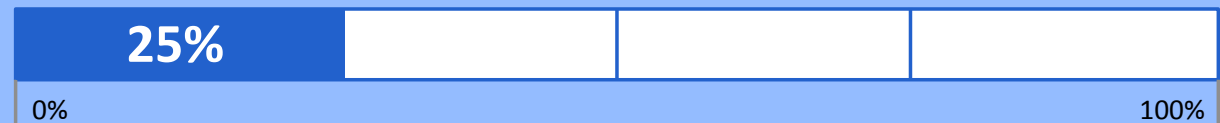
### ПРЕДПРОСМОТР

кампании обзвона в режиме «Предпросмотр»

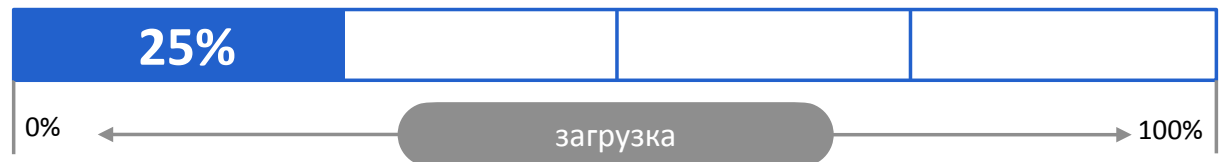


### ЧАТ

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

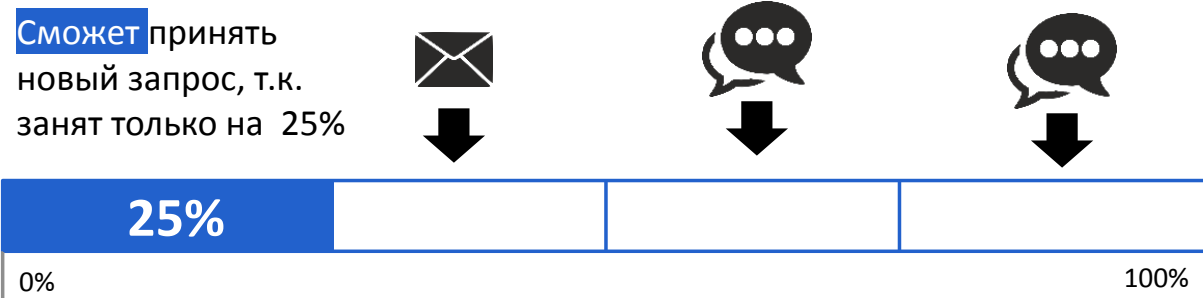


Не сможет принять новый запрос, т.к. занят на 100%



пример 2

Отвечает на 1 чат или 1 e-mail



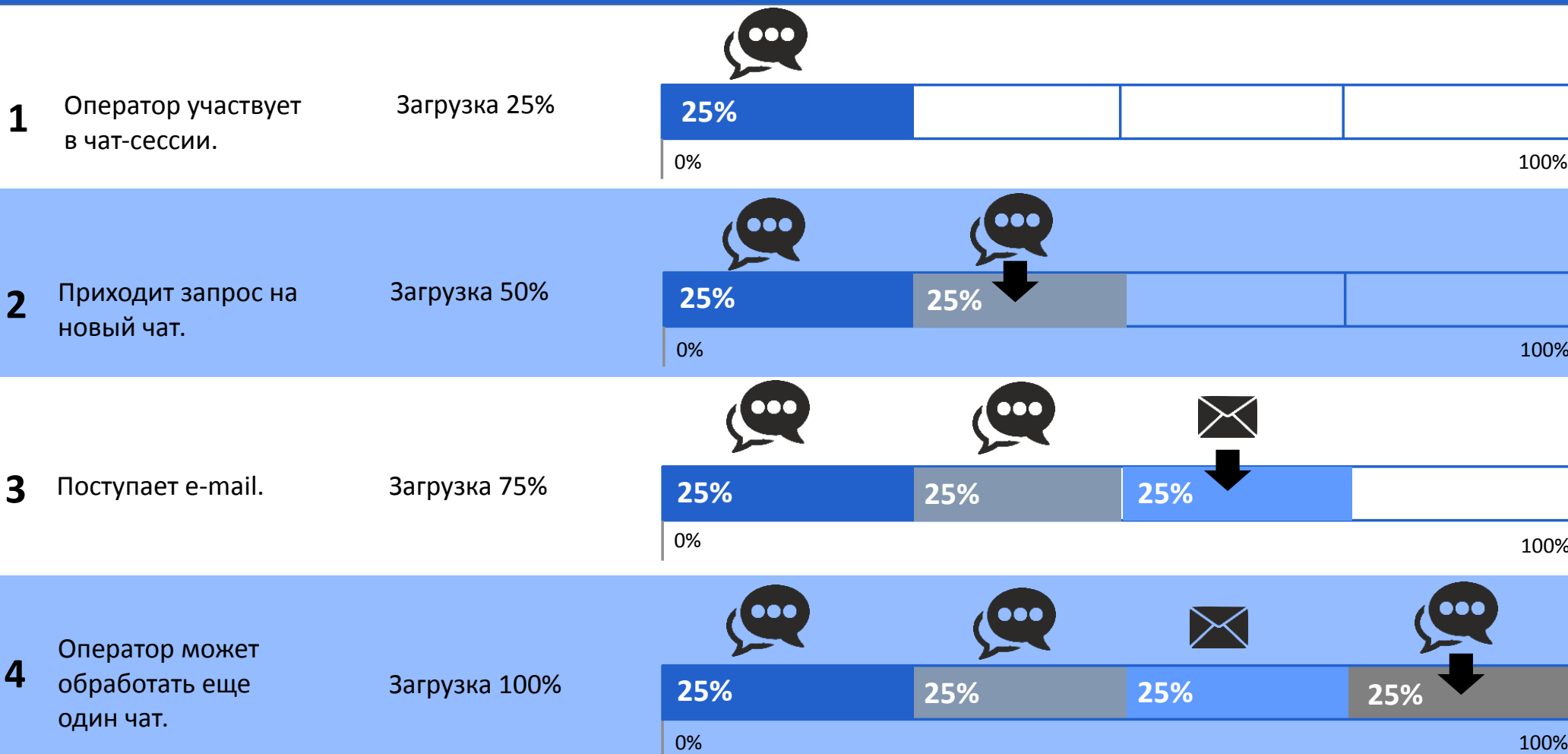
Сможет принять новый запрос, т.к. занят только на 25%



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**



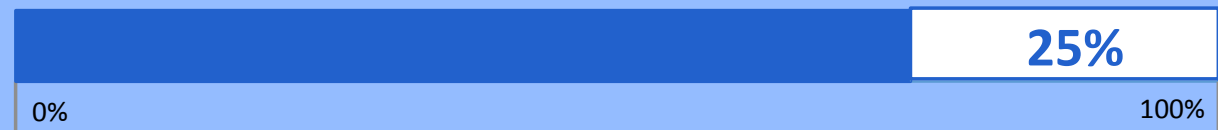
Для обработки входящего вызова оператор должен быть **свободен минимум на 50%**



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

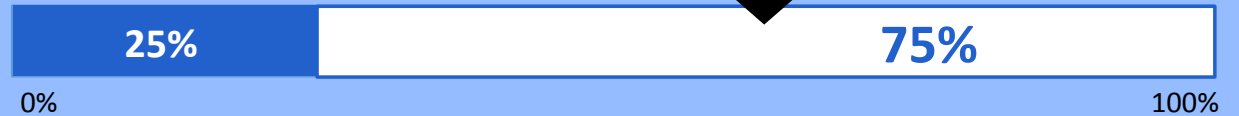
# 7

## 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



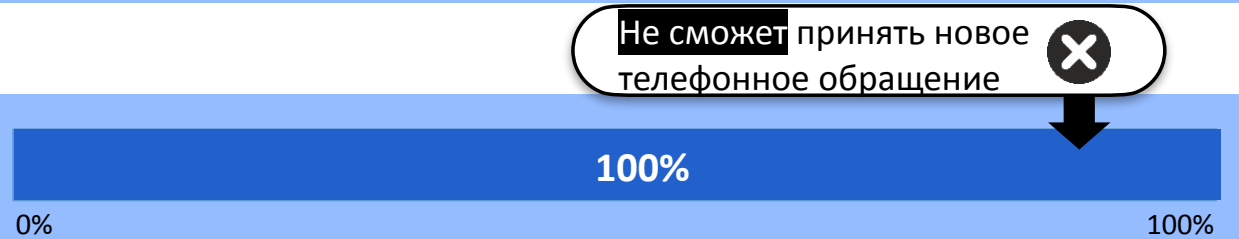
Оператор работает с тремя e-mail. Свободен на 25%



Не сможет принять новое телефонное обращение



Оператор говорит по телефону.  
Полностью занят.



Не сможет принять новое телефонное обращение



## 8

## ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ОДНОВРЕМЕННО ПРИХОДЯТ НЕСКОЛЬКО ОБРАЩЕНИЙ?

## ДЛЯ ЭТОГО ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ПРИОРИТЕТЫ В ОБСЛУЖИВАНИИ



Голос

1



Исх.обзвон

2



Чат

3



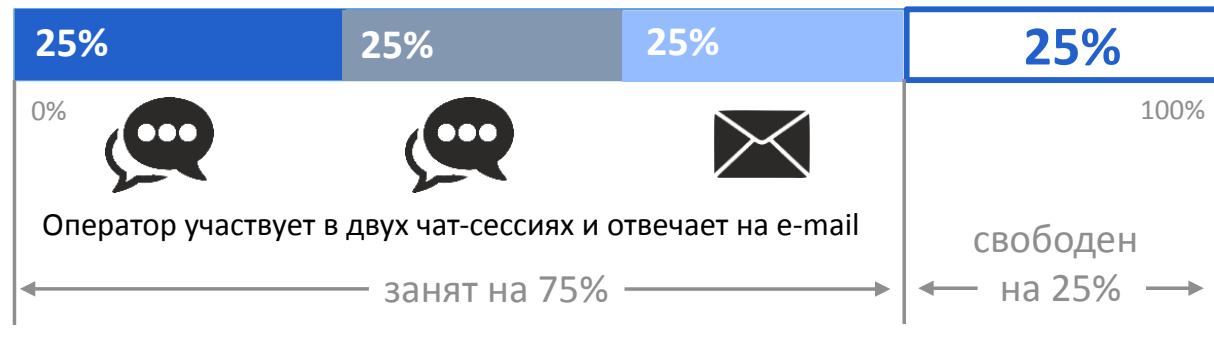
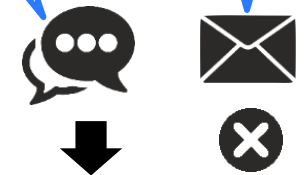
E-mail

4

приоритет

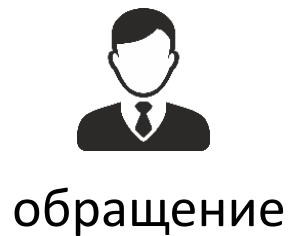
❶ Чат имеет более высокий приоритет, поэтому он будет обработан в первую

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	<input type="text" value="100"/>	%
Предпросмотр	<input type="text" value="100"/>	%
Чат	<input type="text" value="25"/>	%
Email	<input type="text" value="25"/>	%

Загрузка оператора  
для каждого типа  
обращения:

Свободные ресурсы,  
необходимые для  
приема обращения:

<input type="text" value="50"/>	%
<input type="text" value="50"/>	%
<input type="text" value="25"/>	%
<input type="text" value="100"/>	%

Приоритет:

<input type="text" value="1"/>
<input type="text" value="4"/>
<input type="text" value="2"/>
<input type="text" value="3"/>

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](#)