

Контакт-центр

позвольте зарекомендовать себя с лучшей стороны



С помощью небольшого сервера Proxima можно создать свой собственный **центр обслуживания телефонных звонков (Call Center)**, который оперативно и профессионально обслужит каждого клиента.

Интеллектуальная система распределения вызовов (IDR) — позволяет направлять вызовы на группы или на абонентов, в соответствии с произвольно построенными схемами вызовов и практически неограниченным количеством голосовых приветствий. Только от фантазии пользователя зависит построение системы, которая будет гарантировать эффективность связи. Звонящий сам выбирает к кому желает попасть (это так называемое **IVR – Interactive Voice Response** — интерактивное голосовое обслуживание), он в любую минуту может также соединиться с оператором. Чтобы сотрудников не беспокоили **нежелательные вызовы** можно настроить автоматическое их отклонение.



Если количество звонящих клиентов такое, что сотрудники не успевают их обслуживать - можно воспользоваться **функцией очередности** ожидающих вызовов. Звонящие вместо сигнала занятости услышат соответствующие сообщения, и в очереди на соединение будут получать информацию о позиции и прогнозируемом времени ожидания. Выбранным звонящим можно приписать статус VIP, который гарантирует приоритет в очереди.

PLATAN: Producer of PBX Telecommunication Servers & IP PBX Telephone Systems



Автоматическое распределение вызовов (ACD) и Инфолинии (IVR) в IP PBX Server Proxima

Приветствия могут быть разными и использоваться в зависимости от дня недели или времени суток. Proxima имеет профессионально записанные **системные сообщения** и приятные мелодии, но конечно же можно подготовить собственные приветствия. В распоряжении пользователей почти 100 приветствий, которые можно произвольно распределять в рамках доступной голосовой памяти.

Чтобы звонящие абоненты с данного города или региона сразу попадали к своему региональному менеджеру, если даже не помнят его **прямого номера (DDI)**, используется функция **автоматического управления связью (ACD)**. Если компания имеет заграничных партнеров, можно записать приветствия на их родных языках. Сервер Proxima определит по номеру, откуда пришел звонок и воспроизведет соответствующее приветствие или соединит с нужным сотрудником.

Если большое количество сотрудников принимает вызовы, необходимо позаботиться о том, **чтобы звонки равномерно распределялись**, а клиентов быстро обслуживали. Телефоны могут звонить одновременно у всех в данной группе или у одного, каждый раз следующего. Благодаря функции **равномерного распределения вызовов (UCD)** Proxima направит новый звонок к следующему сотруднику в группе. Во время ожидания соединения, звонящий может слушать музыку или ознакомиться с информацией по новым продуктам. Оперативному обслуживанию интенсивного трафика служит построение **независимых очередей** ожидающих вызовов для каждой группы операторов, принимающих звонки.

PLATAN: Producer of PBX Telecommunication Servers & IP PBX Telephone Systems