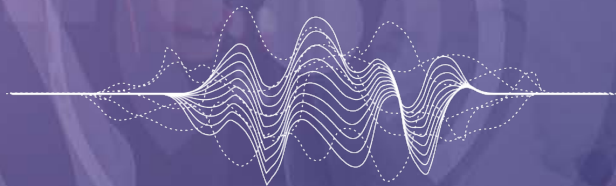




Учебный центр компании «Вокс Линк»

КУРС CALL-CENTER



ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ:



5 дней



ФОРМАТ:



Живое участие в группе
до 8 человек

Колл-Центры встречаются во многих бизнесах. Сложно найти виды деятельности, где не требуется потоковая обработка телефонных звонков от клиентов. И не нужно представлять себе Колл-Центр как помещение, в котором сидит под сотню операторов, которые непрерывно принимают звонки. Да, есть и такие, но встречаются они куда реже, чем небольшие внутренние колл-центры компаний, насчитывающих в среднем от всего нескольких операторов до нескольких десятков операторов. Задачи такого Колл-центра зачастую ничуть не меньше, чем у Колл-центра с большим количеством операторов.

Даже маленький Колл-Центр требует вдумчивого проектирования и внедрения, анализа потребностей операторов, супервайзеров и самих клиентов. Он должен быть современным: использовать технологии генерации и распознавания речи, быть интегрированным с CRM-системами, быть не привязанным ни к какой локации, быть полностью управляемым и легко перенастраиваемым.



Методология курса “Колл-Центр на базе Asterisk”

Курс собрал в себе многолетний опыт компании Вокс Линк по внедрению Call-центров на базе Asterisk. Мы собрали в 5-ти дневный курс самый концентрат информации, за которые вместе с Вами пройдем путь создания мощного и современного Call-центра.

Эффективность курса строится на следующих компонентах:



Кейсы

Значительная часть курса построена на обсуждении «ситуаций из жизни». Мы моделируем разные случаи, которые многократно встречались на нашей практике и предлагаем участникам курса самостоятельно выработать решение. После чего разбираем и обсуждаем все варианты, предложенные командой.

Этот навык позволяет сразу понимать, как те или иные знания можно применять в жизни. Именно такой метод преподавания помогает давать теорию, которая быстро ложится на практику и реальную жизнь.



Матчасть

Всегда в обучении есть два разных подхода. Первый, простой – это когда показывают, что можно нажать «Далее, Далее, Далее, Готово, а теперь – вот сюда кликнем и вот сюда. Все, переходим к следующему модулю». По факту, такой метод дает совершенно поверхностное понимание темы, а сами знания быстро «выветриваются».

Наш подход заключается в том, что мы сначала разбираем то, что находится «под капотом» у Asterisk, а именно, разбираемся, как что-то программируется на уровне диалплана и конфигурационных файлов Asterisk, а лишь только после этого разбираемся, как то же самое можно настроить используя графические средства, типа FreePBX.



Практика

По нашему убеждению, бесполезны те знания, которые нельзя сразу же применить на практике. Поэтому каждый теоретический модуль обязательно переходит в практический, где Вы своими руками создаете тот или иной функционал. Тренер всегда рядом, чтобы найти ошибку в конфиге или подсказать о том, как правильно написать параметры функции.



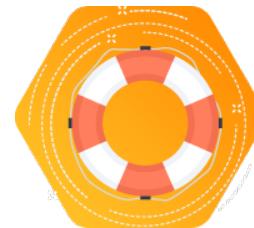
Софт

Мы, как интеграторы Asterisk, лучше других понимаем, что на одном лишь только Asterisk полноценного Колл-Центра не построишь. Именно поэтому в рамках курса мы изучаем работу стороннего софта, который чаще всего используется в Колл-Центрах. В нашем курсе мы познакомимся с такими системами как amoCRM, Bitrix24, SalesMan CRM и научимся интегрировать их с нашим Asterisk. Также разберем подключение и функциональность системы RoiStat для колл-трекинга.



Статистика и аналитика

Статистика и аналитика телефонных звонков – это краеугольный камень, отличающий эффективный колл-центр от всех остальных. Улучшать показатели Колл-Центра можно только тогда, когда эти показатели измеряются. Мы изучим несколько самых популярных систем статистики для Asterisk, от бесплатных до платных, от базовых до очень продвинутых. Научимся с ними работать, искать в них аномалии данных и узкие места колл-центра.



Траблшутинг

Умение быстро найти и устранить проблему отличает профессионала от дилетанта. Именно понимание того, как устроен и работает колл-центр Asterisk «под капотом», помогает с помощью консоли быстро находить источник проблем и определять алгоритм устранения. Мы разберем все основные подходы к поиску и устранению проблем, как в теории, так и на практике, познакомим Вас с инструментами, которые помогут найти проблему быстрее.

ПРОГРАММА КУРСА

ДЕНЬ 1

Организация простого КЦ при помощи базовых возможностей Asterisk и FreePBX

Анонс дня:

Первый день посвящен настройке функциональности очередей, транков, маршрутизации вызовов именно из «голового» Asterisk, без веб-оболочек. На занятиях Вы вспомните, как Asterisk настраивается из диалплана. Без этих знаний невозможно понять, как решать с помощью Asterisk нестандартные задачи, для которых нет «галочки» во FreePBX, а так же, что еще важнее, освоите работу из консоли, что крайне важно для быстрого траблшутинга и устранения неисправностей в будущем.



Модуль 1 | Учимся принимать\отправлять звонки в "ванильном" Asterisk и FreePBX

- Настройка транков с регистрацией и без. Их преимущества и отличия.
- Создание маршрутизации вызовов
- Организация рабочего времени. Call Flow Control - когда резко надо поработать.
- Создание простейшей очереди и почему надо стараться обходить Ring

Модуль 2 | Оповещения для клиента. Переадресация вызовов

- Настройка "великой" IVR
- Парковка вызовов или когда надо срочно что-то спросить
- Виды переадресации вызовов
- Как не потерять переадресованный вызов

Модуль 3 | Дополнительные, но не менее важные возможности

- Настройка голосовой почты.
- Настройка конференц комнат
- Учим Asterisk записывать вызовы
- Подключение операторов КЦ к персональной рабочей панели UCP
- Уведомление о пропущенных вызовах на почту. Учимся не терять клиентов.
- Настройка прослушки и суфлирования вызовов.

ДЕНЬ 2

Очереди и все, что с ними связано

Анонс дня:

Очереди – это именно то, вокруг чего выстраивается Call-центр на базе Asterisk. Её суть проста – это виртуальная «труба», в которую попадают клиенты и из которой они распределяются на свободных операторов Колл-центра. Таких очередей может быть любое количество, но что важнее, они могут настраиваться принципиально по-разному. Например, для разных типов обращений могут быть разные очереди, в разных очередях могут быть разные стратегии обработки звонков, в разных очередях могут быть самые разные параметры их настройки. Мы внимательно разберем все ключевые опции настройки очередей и попробуем все это на практике.

Модуль 1 | Разделы general и agents

- Как создать простую очередь
- Полный обзор раздела general settings
 - Настройка префиксов при входящем звонке
 - Ограничение доступа в очередь
 - Настройка стратегий обзвона
 - Настройка обхода занятых агентов
 - Настройка оповещений для клиента при попадании в очередь
 - Настройка музыки в ожидании
 - Приоритезация очередей
 - Переадресация из очереди
- Подключение статических и динамических агентов

Модуль 2 | Тайминги и штрафы

- Настройка таймингов для агентов очереди
- Настройка оповещений для агентов очереди
- Настройка емкости очереди, а также условий при превышении кол-ва абонентов

Модуль 3 | Оповещения для клиентов и дополнительные настройки

- Настройка дополнительных оповещений для клиента
 - Оповещение о позиции в очереди
 - Оповещение о приблизительном времени ожидания
 - Переход в дополнительную IVR
- Параметры статистики очереди
- Настройка фильтров регулярных выражений
- Сброс статистики очереди
- Вызов абонентов очереди во время проигрывания IVR

Модуль 4 | Работа с консолью Asterisk

- Просмотр агентов их статистики и порядка в очереди
- Добавление и удаление агента из очереди
- Обновление настроек для агентов, правил и параметров очереди
- Сброс статистики очереди
- Назначение штрафа и ringinuse
- Постановки и снятие с паузы агента в очереди

ДЕНЬ 3

Системы статистики и управления Колл-центром

Анонс дня:

В этот день мы создадим инструментарий для главного человека в Колл-центре – супервайзера. Именно он отвечает за все показатели колл-центра и для этого ему нужны инструменты статистики и аналитики. Именно с их помощью супервайзер будет штрафовать слабых операторов и премировать сильных, искать проблемные звонки, находить узкие места колл-центра, обнаруживать дырки, через которые сливаются клиенты, не дождавшись ответа. В этот день Вы почувствуете себя не только на месте создателя Колл-центра, но и на месте Супервайзера, которому предстоит всем этим управлять.

Модуль 1 | Стронные сервисы для сбора статистики очередей

- Установка, настройка и обзор Asternic Call Stats
- Интеграция с системой статистики Vistep. Обзор возможностей. Отличия облачной и коробочной версии.

Модуль 2 | Прокачай супервизора и настрой собственный колтрекинг

- Система сквозной аналитики Roistat
- asterisk cdr viewer обзор функционала и возможностей
- Панель расширения FOP2 – или когда все на виду
- Прослушка и суфлирование вызовов. Помоги начинающему менеджеру

ДЕНЬ 4

CRM системы, дебажинг и обзор возможностей

Анонс дня:

Любой Колл-центр устроен так, что оператор, обрабатывая звонок заносит информацию в какую-либо систему. Это может быть условный 1С, в котором оператор оформляет заказ и доставку для клиента. Это может быть тикетовая система, куда оператор оформляет заявку с проблемой. Это может быть CRM-система, куда оператор вносит всю информацию о запросе клиента для дальнейшей обработки.

Мы познакомимся с тремя самыми популярными управленческими и CRM-системами и научимся интегрировать с ними Asterisk так, как это требуется в Колл-центре.

Модуль 1 | Интеграция телефонии и 1С. Используем коннекторы Мико и Рарус

- Обзор систем
- Быстрая настройка интеграции
- Устранение неисправностей

Модуль 2 | Интеграция с АМО CRM

- Обзор системы
- Интеграция с АТС
- Дебажинг проблем

Модуль 3 | Интеграция с Битрикс 24

- Обзор системы
- Интеграция от ITgro
- Интеграция от простых звонков
- Отличия коробочной и облачной версии
- Возможные проблемы и их устранение

Модуль 4 | Интеграция с Salesman CRM

- Обзор функционала системы
- Отличия от других CRM систем
- Интеграция с Asterisk

ДЕНЬ 5

Расширенные возможности Call центра

Анонс дня:

Наш Колл-центр построен и отлично работает. Пришел момент вывести его на новый уровень. В пятый день мы разберем такие мощные технологии, как системы предиктивного обзвона клиентов, которые позволят обзванивать гигантские базы номеров и соединяя всех ответивших с операторами. Мы разберем системы речевой аналитики, которые помогут прослушать и распознать абсолютно все звонки и найти в них проблемные места, например, нецензурные слова и многое другое. Мы разберем системы оценки качества звонков, которые помогут клиенту выставить оператору оценку по завершению звонка.

Модуль 1 | Система оценки качества обслуживания

Модуль 2 | Настройка системы отправки SMS сообщений

Модуль 3 | Виды автообзвона клиентов и их возможности

- Ручной набор
- Preview dial
- Progressive dial
- predictive dial
- Реализация простой системы обзвона за 30 минут

Модуль 4 | Интеграция с сервисом речевой аналитики. Узнайте, насколько вежливы ваши сотрудники.



ПРЕПОДАВАТЕЛЬ КУРСА:

Дмитрий Барышников

- Ведущий VoIP-инженер
- За плечами опыт внедрения более 100 проектов на Asterisk в компании с численностью до 1000 человек по всей России.



ТРЕБУЕМЫЙ УРОВЕНЬ СТУДЕНТА:



Не менее года работы с Asterisk



Понимание командной строки



Опыт работы с Linux – уверенный пользователь

В случае, если Вы сомневаетесь, подходите ли Вы по уровню, напишите нам на team@voxlink.ru и тренер проведет с Вами персональное Skype-собеседование и определит, является ли Ваш уровень достаточным.

ТРЕБУЕМЫЙ УРОВЕНЬ СТУДЕНТА:

Более 20-ти учебных
модулей



Печатные раздаточные
материалы



Разбор 15 кейсов



Комплексные обеды



Ревью практических
проектов



Чай / кофе / печенье /
конфеты



Консультации и
поддержку



Доступ к закрытому
чату



Сертификат об окончании
курса



ЧЕМУ ВЫ НАУЧИТЕСЬ



Самостоятельно проектировать Колл-центры на Asterisk



Выбирать подходящую систему статистики



Реализовывать продвинутые колл-центровые функции



Устанавливать весь необходимый для его работы софт



Определять требования супервайзера и удовлетворять их



Внедрять системы речевой аналитики



Составлять и реализовывать техническое задание на КЦ



Интегрировать Asterisk с 1С и CRM-системами



Выполнять траблшутинг любой сложности



ЧТО ДАЛЬШЕ?

Мест на курсе всего 8, поэтому откладывать надолго принятие решения и бронирование места – не стоит.

Надеемся, мы вас убедили!

Напишите мне о вашем решении и я подготовлю все необходимые документы



ИРИНА ШАВУЛЬСКАЯ

менеджер курса

i.shavulskaya@voxlink.ru

8 (495) 989-85-33 доб. 717

ДО ВСТРЕЧИ НА КУРСЕ!