

# Ivanti Voice



ОПТИМИЗИРУЙТЕ УСЛУГИ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, ЧТО УЛУЧШИТ КАЧЕСТВО РАБОТЫ

Ivanti Voice является основой эффективных коммуникаций между бизнесом и ИТ. Независимо от того, координируете ли вы работу одного офиса, развитую глобальную сеть или отвечаете за работу контактного центра, вы получите полностью интегрированное решение для управления коммуникациями между всеми заинтересованными участниками. Замените дорогостоящее и ограниченное в функционале аппаратное обеспечение телефонии на решение, которое оптимизирует выбор оборудования, быстро разворачивается и легко интегрируется. Повысьте уровень обслуживания клиентов и увеличьте производительность, вместе с тем снизив затраты.

Продукт позволяет получить дополнительные преимущества от совместного использования решений Ivanti Service Management и вашей АТС. Решение позволяет улучшить качество обслуживания пользователей за счет интеграции с телефонией. Система позволяет организовать обработку входящих вызовов с полноценным автоматическим распределением (ACD), встроенным голосовым меню (IVR) и маршрутизацией на профильного специалиста поддержки, в зависимости от выбранной числовой последовательности, набранной в тональном режиме. Ivanti Voice позволяет автоматизировать типовые запросы для снижения стоимости обработки запросов, таких как: сброс пароля, создание или согласование запросов на изменение, а также проверки статуса заявки.

### **Повышение качества обработки звонков**

Вне зависимости от того предоставляете ли вы ИТ услуги для внутреннего заказчика или внешнего, Ivanti Voice позволит улучшить общий уровень обслуживания ваших клиентов. Ivanti Voice расширяет возможности Ivanti Service Management дополняя телефонией встроенные каналы взаимодействия на основе веб-портала, электронной почты и чата, что улучшает функциональность предоставляемых услуг.

### **Технологии как элемент успеха**

Для предоставления полноценных ИТ услуг заказчику, call-центр должен стать неотъемлемой частью ITSM системы. Появления всплывающего окна в момент, когда пользователь обращается в поддержку, уже недостаточно. Важно, чтобы система распознавала, звонит ли пользователь по уже имеющейся заявке или его запрос касается создания новой заявки. Система должна распознавать, на кого назначена конкретная заявка, а также доступности ответственных специалистов для обработки входящего звонка. Одна из наиболее частых жалоб пользователей, обращающихся в техническую поддержку – это необходимость повторно озвучивать суть проблемы при каждом переключении. С помощью Ivanti Voice вся связанная с конкретным пользователем информация, перенаправляется вместе с вызовом другому оператору, тем самым предоставляя оператору возможность ознакомиться с историей обращения, вместо повторных расспросов заказчика.

### **Удовлетворенность пользователей**

Пользователи рассчитывают на то, что их запрос будет обработан и решен непосредственно в момент обращения в техническую поддержку. Благодаря эффективной маршрутизации звонков и выявления затронутых сервисов еще на стадии дозвона, удалось существенно снизить время ожидания ответа оператора, и управлять очередью адресно, в соответствии со спецификой вопроса. Такой подход позволяет избежать ожидания в общей очереди звонков и дальнейшей классификации оператором службы поддержки.

Звонки пользователей, имеющих приоритет, могут быть обработаны в оперативном режиме, без необходимости ожидания на линии.

Предлагая круглосуточный доступ к системе самообслуживания, вы не только обеспечиваете доступность услуг технической поддержки, но и снижаете нагрузку на операторов. Проблема может быть зарегистрирована без разговора со специалистом, все звонки будут автоматически сохранены и зарегистрированы вместе с сопутствующей информацией включая возможность записи голосовых сообщений.

### **Повышение производительности**

Автоматизация позволяет сэкономить время операторов, освобождая их от рутинных задач, что положительно сказывается на общей производительности. Дополнительная информация, содержащаяся в карточке входящего звонка, позволяет четко определить вопрос, по которому пользователь обращается в данный момент, а гибкая система маршрутизации позволяет минимизировать или полностью отказаться от переключения между сотрудниками поддержки. Вы сможете быть уверены, что сотрудник, который принял входящий звонок, является профильным специалистом по данной тематике.

Операторы могут видеть общую очередь звонков, включая информацию об инцидентах и контакты пользователей. Вызовы могут быть явно назначены на конкретных специалистов, выделены для повышения внимания, отсортированы на основе типа обращения, приоритета или времени ожидания в очереди. Пользователи, не дождавшиеся ответа или положившие трубку в процессе дозвона, могут быть идентифицированы, специальные отчеты в системе помогут собрать статистику таких случаев для уточнения причин, перестройки голосового меню или возможности оптимизировать маршрутизацию звонков.

### **Гарантия качества**

Ваши клиенты могут быть уверены в отличном сервисе. Решение поддерживает запись как разговора целиком, так и его частей, что позволит проанализировать спорные ситуации и предоставить наилучшее решение для пользователей.

Вместе с тем, выборочная система записи разговоров позволит контролировать общее качество оказания услуг и планировать мероприятия по повышению данных показателей на примере отдельно взятых обращений. Статистика звонков и диалогов отображаются в режиме реального времени и доступны с помощью специальной консоли руководителя.

### Снижение затрат

Одна из наиболее затратных частей проекта при внедрении аналогичных систем – интеграция. В отличие от других систем, Ivanti Voice является полностью встраиваемым решением для нашей ITSM системы – Ivanti Service Management. Оба решения представлены и поддерживаются одним производителем. В наше решение включена IP-АТС на базе протокола IP-телефонии SIP, поэтому для IP-телефонии не требуется отдельная телефонная инфраструктура, и можно использовать любую существующую офисную телефонную систему.

Поскольку Ivanti Voice является программным решением с графическим интерфейсом, приложение может легко поддерживаться и обслуживаться любым персоналом. Решение поставляется вместе с интегрируемой панелью управления вызовами и программным SIP-софтом (виртуальный телефон), поэтому покупка настольных телефонов является, скорее, выбором, а не необходимостью.

Решение основано на открытом стандарте SIP (IETF RFC-3261). Могут использоваться шлюзы и телефонные аппараты разных производителей; никакой специализированной телефонной аппаратуры (платы, шасси, коммутаторы) не требуется.

### Ключевые особенности Ivanti Voice:

- **Распределение звонков.** Система автоматического распределения вызовов на основе выбора пользователя. Ivanti Voice поддерживает полностью автоматическое распределение звонков и встроенные функции голосового меню, чтобы распределять звонки на профильных специалистов или группу.
- **Управление качеством.** Руководители групп поддержки могут управлять и активно включаться в разговор в режиме прослушивания, конференции и в режиме суфлёра – голос слышен только оператору. Поддержка записи разговоров VoIP – SIP – PBX
- **Интеграция.** Подключение Ivanti Voice осуществляется средствами стандартного канала SIP: как через существующую IP-АТС или медиа-шлюз, так и через провайдера IP-телефонии.
- **Анализ работы call-центра.** Ivanti Voice предоставляет статистику в режиме реального времени с возможностью сохранения истории. Руководители смогут следить за соблюдением ключевых метрик и соблюдением сроков предоставления услуг. Анализ позволит принимать решения по управлению загрузкой операторов.
- **Настройка и управление.** Приложение разработано таким образом, что его может настроить персонал, не имеющий технических навыков. С помощью простого мастера конфигурации возможно установить блоки интерактивного голосового меню, навыки операторов, очереди ожидания и анализ вызовов. Графический интерфейс администратора полностью раскрывает возможности управления задействованными и дополнительными сценариями автоматизации контакт-центра.
- **Интеграция с системами управления услугами.** Ivanti Voice из коробки интегрирован с решением Ivanti Service Management. В отличие от сторонних коннекторов и надстроек, которые требуют сложную настройку, стоят дороже, и дают небольшие преимущества, Ivanti Voice изначально предоставляет все важные компоненты для службы поддержки, интегрированной с телефонией. Ivanti Voice поддерживает интеграцию на основе открытых стандартов с существующей телефонной инфраструктурой, что избавляет от необходимости повторного внедрения или новой конфигурации продукта при смене АТС или провайдера IP-телефонии.
- **Поддержка мультисервисных очередей.** Очереди могут быть созданы для любой категории вызова, поступившего в систему, в зависимости от предмета обращения
- При этом Ivanti Voice будет не только управлять телефонными звонками, которые попадают к операторам через настраиваемые очереди вызовов, эти же очереди могут быть настроены с других позиций взаимодействия с клиентами. Очереди могут быть организованы и распределены по приоритетам на основе источника взаимодействия или типа запрашиваемой услуги.
- **Взаимодействие с оператором.** Ivanti Voice понимает, когда, где и как операторы выполняют свою работу. Благодаря возможностям управления доступностью, операторы могут устанавливать соответствующий статус, поэтому вызовы распределяются на менее загруженных сотрудников, а руководители знают о том, сколько времени агент затратил на сам звонок, проведенную диагностику, и в какой срок закрыл обращение. Кроме того, решение поддерживает интеллектуальное распределение звонков с учетом навыков операторов, что позволит обеспечить общение с наиболее подходящим оператором.

Ivanti Voice поддерживает работу как с локальными так и с облачными платформами, позволяя получить максимальную отдачу благодаря интеграции существующей телефонной системы и системы Service Desk.

### Ключевые преимущества:

- Автоматическое распределение вызовов
- IVR и голосовое взаимодействие
- Программный телефон и встроенная панель инструментов
- Управление качеством – мониторинг, подсказки и прослушивание звонков
- Голосовое самообслуживание
- Автоматическое создание инцидентов
- Уведомления о проблемах и массовых инцидентах
- Автоматическое восстановление пароля и статус рассмотрения запроса
- Карточки при поступлении вызова
- Поддержка VoIP, SIP и ATC
- Управление статусом и доступностью агента
- Управление очередью
- Голосовая почта
- Маршрутизация на основе состояния агента
- Маршрутизация на основе навыков агента и приоритета
- Расчетное время ожидания и переадресация вызова
- Подробная отчетность – статистика и в реальном времени

**Посетите наш сайт для информации**

Наш веб-сайт: <http://www.Ivanti.ru>  
Наберите нам: 7.495.258.7112

Напишите нам [contact@ivanti.ru](mailto:contact@ivanti.ru)