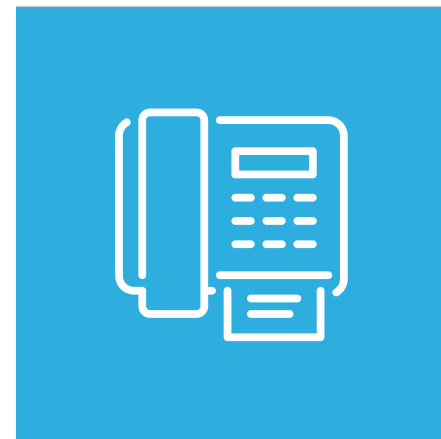


РАЗРАБОТКА, ВНЕДРЕНИЕ, ИНТЕГРАЦИЯ VOIP-РЕШЕНИЙ



 +7 (495) 748-55-88

01

О КОМПАНИИ

Компания FIBEX

Разработчик программного обеспечения
и сервисов **VoIP-телефонии**

ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ?

На базе собственной разработки — телефонной платформы FBX — мы реализуем и внедряем решения по следующим направлениям:

организация телефонной связи, автоинформирование, создание платформ для проведения аудиоконференций, а также для автоматизации работы абонентов, совершающих исходящие вызовы, для компаний любых масштабов и отраслей.

НАША ЦЕЛЬ

Создание современных продуктов и решений, позволяющих обеспечивать высокий уровень коммуникаций как между сотрудниками организации, так и с клиентами.

ДОСТИЖЕНИЯ В ЦИФРАХ



5000

разговоров совершается
каждую минуту



7000

абонентов,
подключенных к системам



130+

внедренных
проектов



99,9%

стабильность работы
наших решений



25

городов РФ и СНГ
используют наши
решения



9 лет

опыт
наших специалистов
в сфере телефонии

ОДИН ИЗ ПРИМЕРОВ ИЗ НАШЕЙ ПРАКТИКИ



На **207%** возросла эффективность работы
операторов компании MAXIMUM

в результате внедрения системы FBX :: Enterprise и интеграции с телефонной средой заказчика был оптимизирован процесс работы колл-центра.

Сотрудники компании стали работать намного эффективнее за счет автоматизации всех циклов обзвона и взаимодействия с клиентом. Такой подход позволил не только более экономно использовать ресурсы компании, но и повысил прибыль.

КОГДА К НАМ ОБРАЩАЮТСЯ

01

Низкий уровень продаж

Внедрение решений на базе программной платформы FBX повышет продажи услуг и продуктов за счет автоматизации процессов: обзвона, взаимодействия с клиентами в CRM-системах, обработки входящих обращений и т. д.

02

Высокие расходы на телефонную связь

Наше партнерство с операторами связи, а также интеллектуальная маршрутизация вызовов сокращает расходы на телефонную связь в несколько раз.

03

Нестабильный и малозащищённый телефонный узел

Благодаря построению телефонной архитектуры с применением кластера высокой доступности, а также применению современного SRTP протокола передачи зашифрованных данных, телефонная сеть становится устойчивой от сбоев и защищенной от злоумышленников.

04

Низкое качество обслуживания из-за плохой телефонной связи

Благодаря надежности нашего программного обеспечения и возможности подключения нескольких операторов качество связи всегда остается на высоком уровне — на 99.9% исключая непредвиденные обрывы связи и посторонние шумы во время разговора.

05

Отсутствие инструментов для аналитики деятельности сотрудников

Платформа FBX позволяет получать ключевые данные по работе сотрудников: записи разговоров, статистические отчеты. А специализированный дашборд выводит статистику по всем абонентам и очередям в режиме реального времени.

06

Отсутствующая либо устаревшая инфраструктура телефонии

Программная платформа FBX подходит для создания высокопроизводительных автоматизированных систем телефонии. Используется современное VoIP-оборудование и программное обеспечение собственной разработки, в результате сотрудники освобождаются от выполнения рутинных задач.

FBX :: AUTODIALER

Программный продукт **для автоматизации исходящей связи** позволяет в кратчайшие сроки и без нагрузки для сотрудников компании сообщать клиентам важную информацию: о задолженности, сроках оплаты, акциях и скидках.

О продукте

Программный продукт предназначен для автоматизации исходящей связи с клиентами компании.

Работает в режиме автодозвона с последующим соединением на группу операторов колл-центра. Доступны режимы автопрозвона телефонных баз с проговариванием предварительно записанного голосового сообщения, в том числе с возможностью синтеза цифровых значений (дат, сумм, лицевых счетов и т. д.), возможностью конструирования фразиз блоков аудиозаписей. Доступен режим актуализации баз телефонных номеров.



Назначение и возможности



Увеличение продаж с помощью автоинформирования клиентов об акциях, скидках, новых товарах и услугах



Повышение эффективности сбора задолженности с недобросовестных клиентов



Увеличение эффективности работы сотрудников за счет автоматизации исходящей связи



Информирование сотрудников компании о событиях

ФУНКЦИОНАЛ И ВОЗМОЖНОСТИ



Актуализация телефонных номеров

Если при обзвоне часто приходится слышать сигналы «занято», получать информацию о том, что данный номер не существует или не доступен, в итоге тратить кучу времени на звонки-пустышки, то поможет модуль актуализации, который вычистит базу от «неживых» номеров и высвободит полезное время для результативного обзвона.



Информирование по различным каналам

Система одинаково эффективно дозванивается как на городские, так и на мобильные номера клиентов, обеспечивая высокую эффективность прозвона существующих или потенциальных клиентов.



Голосовое информирование

В результате дозвона и последующего ответа может быть проиграно голосовое сообщение. Оно может состоять не только из статической фразы (например, записанной в профессиональной студии диктором), но и динамической (цифрового значения, суммы, лицевого счета, даты и пр.).



Обратная связь с клиентом — DTMF

Когда недостаточно уведомить или проинформировать абонента не достаточно, а нужно получить подтверждение факта прослушивания сообщения или когда планируется интерактивное взаимодействие с клиентом через IVR или БД организации, для этих целей предусмотрена возможность DTMF-донабора.



Гибкие алгоритмы дозвона

Возможность настроить задание индивидуально под базу номеров — задать интервал между вызовами, выбрать количество вызовов в случае безрезультатного звонка — значительно повышает вероятность дозвона до клиента.



Подробная статистика

Позволяет проанализировать полученную статистическую. На основании полученных данных станет возможным определить, кто из обзваниваемых клиентов прослушал сообщение, а кто нет, кто был занят, недоступен и т. д.



Очереди вызовов

Клиенты будут меньше времени ожидать ответа за счет правильного распределения вызовов между абонентами или операторами компании. Вместе с этим в компании появится дополнительный инструмент для эффективного приема и распределения звонков, соответствующий особенностям ведения бизнеса.



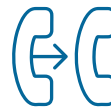
Подключение нескольких операторов связи

Система дает возможность подключения к вашей телефонии неограниченного числа операторов связи и настройки гибкой маршрутизации вызовов. Вызовы будут распределяться по наиболее выгодным тарифным планам в зависимости от номера клиента. Это позволяет существенно экономить бюджет на услуги связи.



Учет часовых поясов

При работе с различными регионами будут полезны гибкие правила обзвона, которые позволят организовать процесс с учетом часового пояса абонента, чтобы исключить звонки клиентам в позднее время.



Перевод и перехват вызовов

Возникают ситуации, когда во время разговора необходимо перевести звонок на более компетентного сотрудника. Перехват вызовов дает возможность перехватить любой входящий звонок с помощью специальной сервисной команды. Данный инструмент позволяет сохранять лояльность клиентов, поддерживая высокое качество обслуживания.



Выгрузка заданий в формате EXCEL/CSV/PDF

После выполнения задания на обзвон статистику, сформированную по результатам, можно экспортировать в форматах EXCEL/CSV/PDF. Это удобно для аналитики кампаний обзвона.



Отсутствие лицензий и ограничений

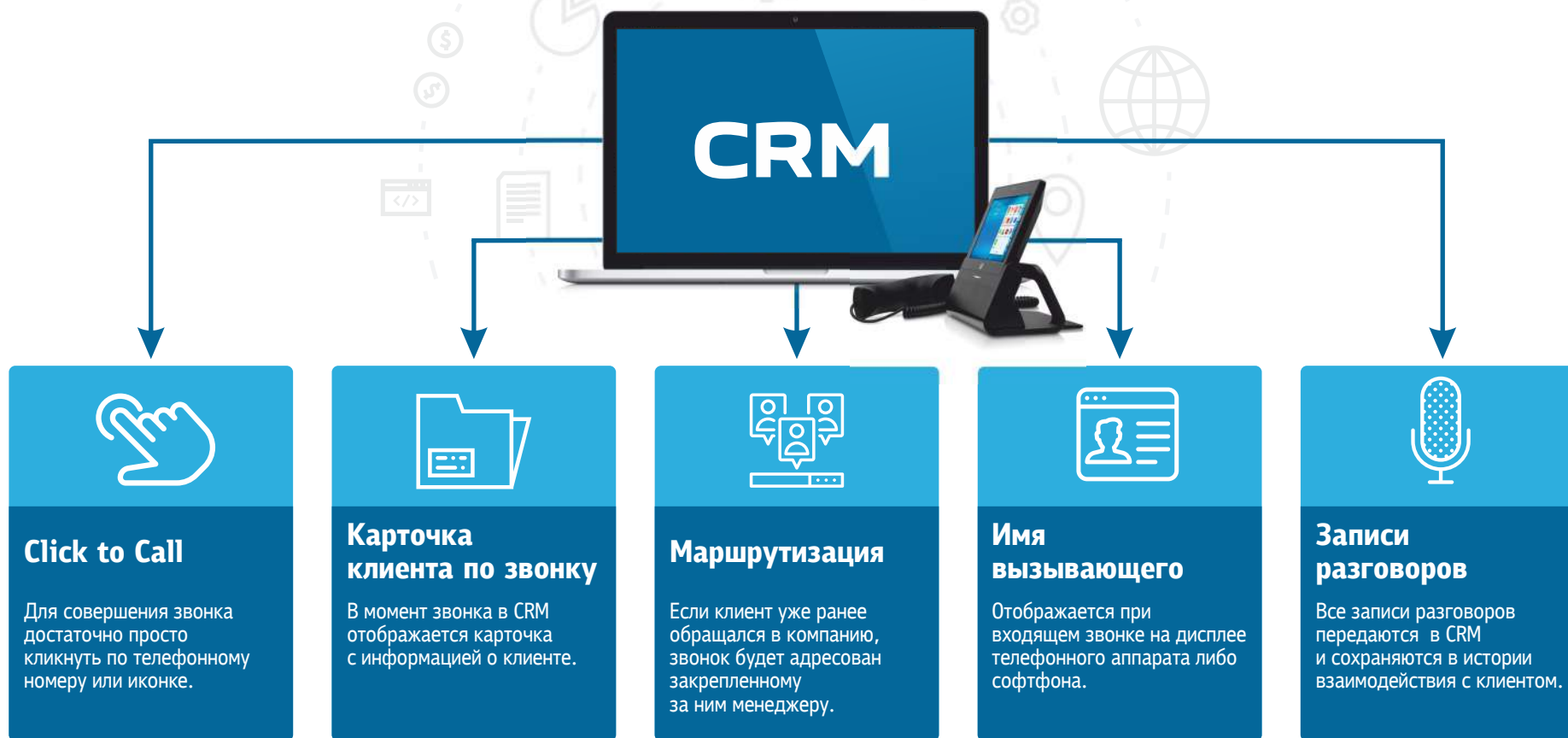
Система не предусматривает каких-либо ограничений по количеству подключаемых абонентов, каналов до оператора связи, одновременных вызовов, что, безусловно, окажется выгодным и полезным для компаний, работающих с большими базами телефонных номеров и содержащи большой штат операторов.



Монитор для супервайзера

Предоставляет статистику по работе колл-центра в режиме реального времени. Идеально подходит для вывода на большие экраны, помогает принимать оперативные управленческие решения.

ИНТЕГРАЦИЯ С CRM- И ERP-СИСТЕМАМИ



8

ПРИМЕРЫ НАШИХ РАБОТ

Автоматизация работы колл-центра

ХОД И ОПИСАНИЕ РАБОТ

Заказчик — сеть медицинских клиник, порядка 40 операторских мест. Не устраивала низкая результативность существующего КЦ. Ключевым условием успеха при работе с холодным обзвоном является количество успешных сделок относительно общего числа диалогов и времени, потраченного на дозвон. На момент обращения в колл-центре заказчика данный вопрос **требовал особого внимания.**

Вся исходящая связь по базам потенциальных клиентов осуществлялась в ручном режиме. Набор телефонного номера производился путем ввода цифр с IP-телефона. Такой подход обязывал содержать большой штат операторов, так как продуктивность работы в целом оставалась довольно низкой. Человеческий фактор, простои между результативными звонками из-за траты времени на дозвон, пауз между вызовами, ожидание до ответа клиента и т. д. В итоге — высокие расходы при низком выхлопе.

Была внедрена система актуализации телефонных номеров. Ее цель — прозвон базы с последующим отсеиванием несуществующих номеров. Результативных дозвонив стало гораздо больше из-за отсутствия номеров-пустышек. Вторым этапом была произведена миграция телефонии на платформу FBX, обеспечивающую полную автоматизацию исходящей связи. Теперь операторам колл-центра приходит входящий вызов, но уже с клиентом на линии, в наборе номера нужды больше нет. Более того, телефонные номера, по которым долго не отвечают, или заняты, просто не берутся в расчет.

И в дополнение была установлена система мониторинга работы колл-центра, что позволило в режиме реального времени обеспечить контроль и аналитику работы всего отдела.

РЕЗУЛЬТАТЫ

01

Увеличилось число обработанных целевых обращений благодаря миграции телефонии на платформу FBX.

02

Выросло число результативных дозвонив благодаря внедрению системы актуализации телефонных номеров.

03

Появилась возможность принимать оперативные управленческие решения благодаря внедрению системы мониторинга за КЦ в режиме реального времени.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ ОБЪЕКТА

В комплекс услуг входит **подбор, поставка и настройка VoIP-оборудования** согласно требованиям заказчика.

Сервер IP-телефонии

Центральное ядро
в организации телефонии компании



GSM-оборудование

Если необходимо сохранить мобильные телефонные номера или повысить вероятность ответа клиентов при холодном обзвоне, GSM-оборудование станет оптимальным решением.



Гарнитуры

Правильно подобранная гарнитура освободит руки специалиста и обеспечит более удобную связь, оператор не будет отвлекаться на посторонние шумы и сможет сосредоточиться на общении с клиентом.



IP-телефоны

Современные IP-телефоны обладают широкими возможностями, которые по достоинству оценят сотрудники всех категорий — от исполнителей до руководства.



VoIP-оборудование

Задачи интеграции в корпоративную телефонную сеть, подключения оператора связи по аналоговым/цифровым каналам связи, расширения телефонии, а также многие другие решит широкий спектр VoIP-оборудования, поставляемого нашей компанией.



10

НАМ ДОВЕРЯЮТ

SAMSUNG

Внедрена система телефонии на базе решения FBX :: Enterprise

SPAR

Внедрена система управляемых телеконференций

Финам

Поддержка VoIP кластера на 2000 абонентов

КО
КУХОННЫЙ ДВОР

Техническая поддержка системы телефонии

AVIAREPS

Организован единый территориально распределенный колл-центр



ЗДОРОВ.

Организован единый территориально распределенный колл-центр

Баусервис

Поддержка VoIP-кластера на 500+ абонентов

АРИКОН

Внедрена система VoIP-телефонии на базе FBX :: Enterprise

Сладкая ЖИЗНЬ

Организована территориально распределенная телефония

ДОН
АГРОПРОМЫШЛЕННАЯ КОРПОРАЦИЯ

Техническая поддержка IP ATC с использованием стека SIP, E1, H.323, GSM

ERV

Техническая поддержка системы IP ATC, перевод с E1 на SIP для ERV страхование

КАНТАПЛЮС
грузовые страны

Техническая поддержка территориально распределенной телефонной сети

ВОДОКАНАЛ

Внедрена система автоматического обзвона и информирования

vira realtime

Внедрена территориально распределенная система телефонии

МАХИМУМ

Комплексная автоматизация колл-центра

МЕГА ФИТ
ОЦЕНКА РЕШЕНИЙ

Организована система автоинформирования для аутсорсингового колл-центра

ИНТЕРФЕЙС FBX :: AUTODIALER



удобный интерфейс
для администрирования



в решении используются
самые современные технологии



работа с интерфейсом не только
из окна браузера, но и **планшета**
или **мобильного устройства**



не нужно быть суперспециалистом,
чтобы работать с продуктом



12

БУДЕМ РАДЫ ОТВЕТИТЬ НА ВАШИ ВОПРОСЫ!



С удовольствием ответим на ваши письма
info@fibex.su



Вы всегда можете посетить наш офис в Москве
**107023, г. Москва,
Семеновский пер., дом 6, офис 6508**



Ждем ваших звонков
+7 (495) 748-55-88



Адрес нашего сайта
fibex.su

