

# 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 :: АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ

Программный продукт для **создания и автоматизации централизованных, а также территориально распределенных колл-центров** размером от 10 до 150 операторских мест.

## О продукте

**Многофункциональное программное решение для организации работы автоматизированного колл-центра до 150 операторских мест.**

Открывает широкие возможности для компаний, деятельностью которых является коммуникация с клиентами. Создание клиентской базы, работа с новыми клиентами, ведение отраслевой базы постоянных клиентов с возможностью взаимодействия между сотрудниками компании на всех рабочих этапах.



## Назначение и возможности



**Организация колл-центра** в компании с нуля



**Расширение существующего функционала** колл-центра



**Автоматизация** исходящей связи



**Расширение номерной емкости** компании



**Выстраивание процессов** взаимодействия с клиентом



**Интеграция VoIP-телефонии** с CRM- и ERP-системами

# ФУНКЦИОНАЛ И ВОЗМОЖНОСТИ



## Организация внутренней корпоративной связи

Возможность организовать связь между сотрудниками, отделами и представительствами организации по коротким номерам. Внутренние звонки не тарифицируются.



## IVR — голосовое меню

Профессионально настроенное интерактивное меню, включающее приветствие, красивую музыку в момент ожидания ответа, своевременно озвученную информацию, позволит не только снизить нагрузку на сотрудников организации (операторов, менеджеров, секретаря), но и повысить лояльность клиентов. Например, если человек позвонил в нерабочее время, вежливый голос поблагодарит его за звонок и сообщит о графике работы компании.



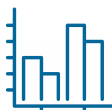
## Запись телефонных разговоров

Благодаря данному модулю вы сможете быстро найти нужный диалог, восстановить в памяти детали этого разговора или найти выход из спорной ситуации. Для сотрудников, работа которых связана с продажами или консультациями, дополнительным инструментом роста профессиональных навыков коммуникации будет анализ разговоров самых опытных коллег.



## Очереди вызовов

Благодаря правильному распределению вызовов на группы абонентов и операторов не только сократится время ожидания ответа клиентов, но и станет доступна возможность задавать логику распределения звонка. В зависимости от модели бизнеса или отдела, в который данный звонок адресован, логика его обработки может сильно отличаться.



## Отчетные формы и статистика

Благодаря гибко настраиваемым отчетным фильтрам руководители и ответственные специалисты смогут формировать ретроспективные отчеты для последующего анализа информации. Нагрузка на каналы связи, данные о работе ключевых для бизнеса сотрудников, время ожидания клиентов на линии и многое, многое другое.



## Телеконференции

Телефонная платформа позволяет организовывать телеконференции между внутренними и внешними абонентами, в том числе абонентами мобильной связи. Функционал особенно полезен для компаний с территориально распределенной архитектурой или большим штатом. Позволяет проводить конференции, планерки, совещания.



### Подключение нескольких операторов связи

Система не имеет ограничений по количеству подключаемых внешних телефонных номеров или провайдеров. Благодаря гибкой маршрутизации вызовы будут распределяться по наиболее выгодным тарифным планам, в зависимости от направления вызова и номера клиента. Такой подход позволяет существенно снизить расходы на услуги связи.



### Подключение номера 8 800

Использование телефонного номера в коде 8 800 повышает престиж организации и лояльность клиентов. Иногородные клиенты получают возможность совершить бесплатный телефонный звонок, маркетинговая служба — дополнительный рекламный канал, а организация — телефонный номер, который легко запомнить.



### Междугородние и международные номера

Подключение телефонных номеров от региональных или международных операторов связи позволит существенно сократить расходы на телефонию, а клиентам организации будет намного удобнее совершать звонки на телефонные номера с известным им кодом города.



### Телефонная книга компании

Инструмент, который окажется полезным для крупных или территориально распределенных организаций. Хороший помощник секретаря, руководителей отделов, да и остальным сотрудникам будет полезен. Позволяет в считанные секунды найти нужного специалиста и связаться с ним.



### Перевод и перехват вызовов

Система предусматривает возможность гибкой манипуляции со звонками. Например, если ответивший сотрудник не владеет информацией в полном объеме, он сможет соединить человека с более сведущим в данном вопросе специалистом, заранее проинформировав его о цели звонка. Или, например, если звонит телефон сотрудника, которого нет на рабочем месте, то коллеги, зная сервисный код, смогут перехватить этот вызов и т. д.



### Черные списки телефонных номеров

Если вас донимают телефонные хулиганы, с помощью платформы вы в несколько кликов сможете избавить компанию от их звонков. Добавленные в черный список телефонные номера система будет игнорировать.



### FMC — мобильный сотрудник

Технологическое решение на стыке телефонных сетей, превращающее абонента мобильной телефонной сети в абонента телефонной станции IP ATC. Благодаря FMC-технологии сотрудник, использующий GSM-связь, иначе говоря — мобильный телефон, становится абонентом телефонной сети организации с возможностями VoIP, такими как бесплатная внутрикорпоративная связь, переадресация вызовов и др.



### Skype for Business

Подключение корпоративного Skype-аккаунта к телефонной сети компании открывает возможность бесплатных звонков для ваших клиентов из любой точки мира.



### 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.



### Квалификация операторов

В зависимости от опыта, умений, а иначе говоря — квалификации сотрудника организации, система телефонии будет осуществлять распределение вызовов с учетом интеллектуальной составляющей: вначале на более опытных продавцов или консультантов, во вторую и третью очередь — на менее квалифицированных, новичков.



### Режим шепота и прослушки realtime

Полезный инструмент для обучения новых сотрудников и контроля. Так, более опытный и квалифицированный специалист на этапе обучения новых сотрудников может подключиться к телефонному разговору и оказать своевременную помощь коллеге в трудной ситуации. Клиент не услышит этой подсказки. А руководителю доступна возможность прослушать диалог в режиме реального времени.



### Колл-трекинг

Благодаря функционалу колл-трекинга появится возможность отследить телефонный вызов, а за ним и рекламный канал, по которому пришел клиент. На основании полученной информации служба маркетинга сможет проводить анализ эффективности рекламных каналов.



### Информирование о времени ожидания

При плотном потоке звонков, что бывает в часы пик, порой не хватает сотрудников. Клиентам приходится ожидать ответа и иногда довольно длительное время. Это утомляет, снижает лояльность и настрой. Чтобы избежать таких ситуаций, в системе предусмотрена возможность информирования абонента о его номере в очереди, а также о времени ожидания ответа. Клиент сам решит, ждать или перезвонить позже.



### Селекторная связь

Голосовое оповещение сотрудников по громкой связи. Происходит через динамики телефонных аппаратов, подключенных к VoIP-станции. Оповещение может происходить в режиме реального времени либо же путем проговаривания заранее записанного сообщения. Режим работы интеркома зависит от сервисного кода, введенного с телефонного аппарата.



### Звонок с сайта

Дополнительный сервис для клиента, позволяющий повысить количество обращений в организацию. После ввода телефонного номера в специальную форму на сайте система определит свободного оператора и соединит его с клиентом. Звонок оплачивает организация, а не клиент.



### Прием факсимильных сообщений на e-mail

Модуль для отправки и приема факсимильных сообщений избавит сотрудников от бумажной волокиты. Поступающие в организацию факсимильные сообщения будут направлены на корпоративный e-mail или определенному сотруднику. Процесс отправки станет простым и удобным. Нужно только загрузить jpeg-документ через веб-интерфейс и ввести номер получателя, далее можно довериться системе. Дозвонится, уведомит, если надо — повторит.



# АВТОМАТИЗАЦИЯ ИСХОДЯЩЕЙ СВЯЗИ



## Актуализация баз телефонных номеров

Если при обзвоне часто приходится слышать сигнал «занято», получать информацию о том, что данный номер не существует или не доступен, в итоге тратить кучу времени на звонки-пустышки — поможет модуль актуализации, который поможет вычистить базу от «неживых» номеров и высвободить 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 или 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

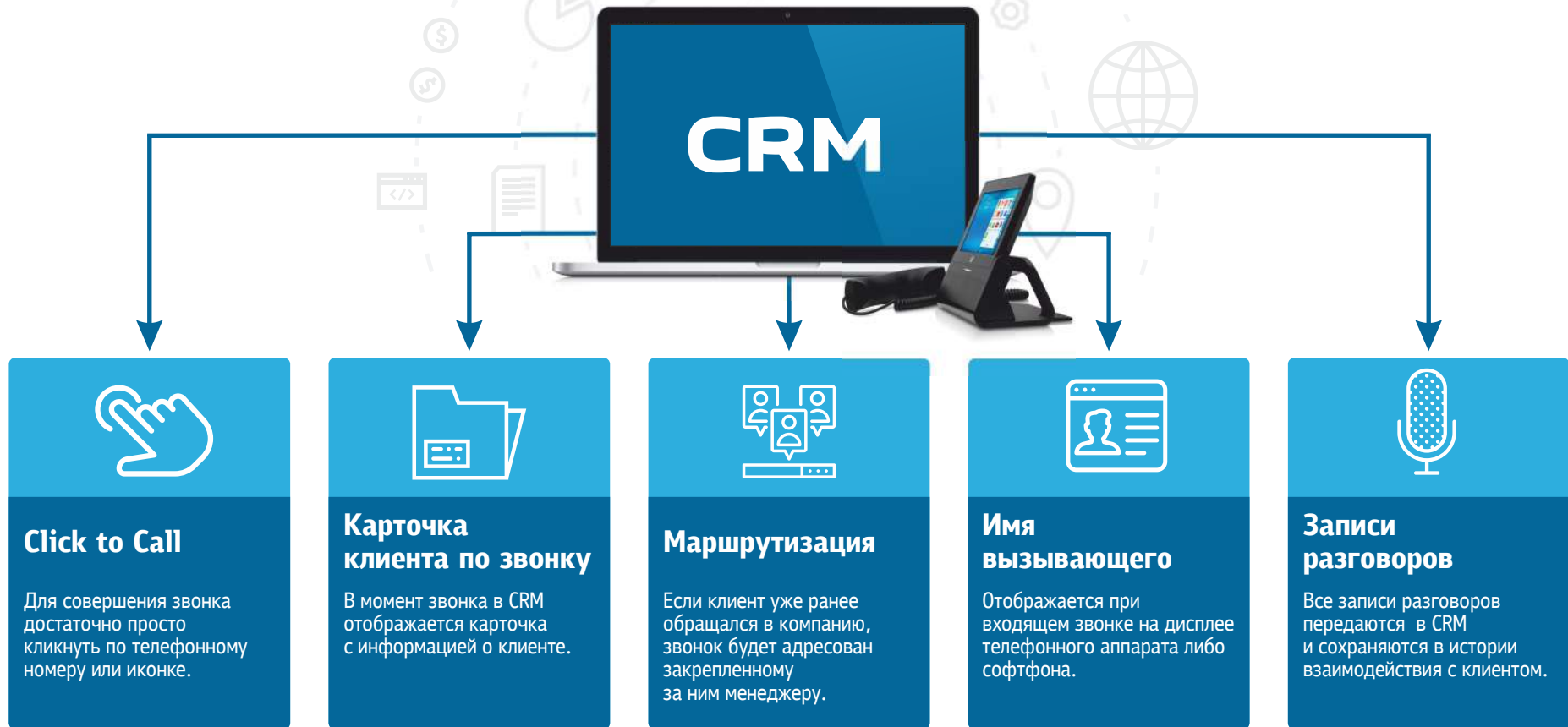
Возможность настроить задание индивидуально под базу номеров — задать интервал между вызовами, выбрать количество вызовов в случае безрезультатного звонка — значительно повышает вероятность дозвона до клиента.



## 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.

# ИНТЕГРАЦИЯ С CRM- И ERP-СИСТЕМАМИ



# ПРИМЕРЫ НАШИХ РАБОТ

## Организация телефонии для компании 500+ абонентов с распределенной структурой

## ХОД И ОПИСАНИЕ РАБОТ

**Лидирующий дистрибьютор керамической плитки и сантехники, представленный сетью филиалов по России с центральным офисом в Москве (более 500 подключенных абонентов), обратился в нашу компанию со следующими задачами:**

- ✓ Организация единой коммуникационной среды между территориально распределенными сотрудниками и филиалами компании
- ✓ Расширение функционала колл-центра
- ✓ Возможность получения централизованной статистики по работе всех подразделений и филиалов
- ✓ Интеграция с CRM-системой

Мы постарались комплексно подойти к задаче, заложив в проект не только отказоустойчивость решения за счет организации кластера, но и удобную масштабируемость. В центральном офисе, насчитывающем на тот момент порядка 200 абонентов, была внедрена IP АТС на базе платформы FBX, подключены все абоненты компании. Вторым этапом были подключены удаленные филиалы, в каждом из которых также организована IP-телефония. Таким образом все филиалы и центральный офис были объединены в общую телефонную сеть.

Гибкая маршрутизация между филиалами обеспечила связь с клиентами из регионов в нерабочее время — колл-центр в центральном офисе принял эти звонки на себя. Настройка многоуровневого IVR-меню позволила разгрузить колл-центр и отделы компании. В дополнение была произведена интеграция с сервер-клиентским приложением для водителей отдела доставки, что сократило затраты на связь, обеспечило более надежную и прозрачную связь с клиентами, тем самым повысив их лояльность.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

### 01

За счет гибкой маршрутизации и объединения филиалов по SIP сокращены затраты на связь

### 02

Маркетинговые службы получили дополнительные инструменты для работы и анализа

### 03

Высокий уровень оказываемого сервиса по результатам интеграции телефонии и CRM

### 04

Контроль водителей и повышение уровня сервиса за счет интеграции с мобильным приложением

# ПРИМЕРЫ НАШИХ РАБОТ

## IP-телефония для интернет-магазина с последующей интеграцией с CRM

## ХОД И ОПИСАНИЕ РАБОТ

**Интернет-магазин продукции Samsung. Порядка 120 абонентов, в том числе 10 операторов колл-центра и порядка 30 точек продаж, обратился к нам со следующими задачами:**

- ✓ Объединение территориально распределенных точек продаж в единую телефонную сеть
- ✓ Оптимизация работы колл-центра, интеграция телефонии с CRM
- ✓ Расширение перечня VoIP-сервисов с целью повышения лояльности клиентов
- ✓ Контроль и аналитика работы колл-центра в режиме реального времени

Для обеспечения максимальной надежности было организовано отказоустойчивое решение на базе кластера. Подключены абоненты, в том числе в территориально распределенных розничных точках продаж. Внедрены новые VoIP-сервисы, а в сочетании с интеграцией с 1С стали доступными такие возможности, как расчет времени и номера при ожидании ответа, реализован функционал обратного звонка — если клиент не желает ждать ответа, ему перезвонит первый освободившийся оператор, которому поступит информация в CRM.

Кроме того, была внедрена система мониторинга, позволяющая в режиме реального времени отображать информацию по работе колл-центра.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

### 01

Экономия на телефонной связи за счет централизации всех площадок и гибкой маршрутизации звонков

### 02

Рост лояльности клиентов за счет информирования о времени ожидания ответа

### 03

Контроль за операторами в режиме real-time позволил оперативно получать сведения о работе КЦ и принимать управленческие решения

# 12 | 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.



# 14

## 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 РЕШЕНИЯ



**удобный интерфейс**  
для администрирования



в продуктовой линейке 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





# 16 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**

