

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 :: ENTERPRISE

Современная, **легко масштабируемая программная IP АТС** для организации телефонной связи в компании

О продукте

Многофункциональная программная IP АТС, обеспечивающая коммуникации в организации и ее филиалах.

Решение корпоративного уровня без ограничений по масштабированию отвечает современным критериям надежности, стабильно работает под высокими нагрузками, обеспечивая бесперебойную связь.



Назначение и возможности



Организация телефонии в компании



Расширение функциональных возможностей существующей телефонной станции



Организация **внутренней корпоративной связи** между филиалами и удаленными сотрудниками



Неограниченные возможности добавления новых абонентов АТС



Интеграция в корпоративную среду

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

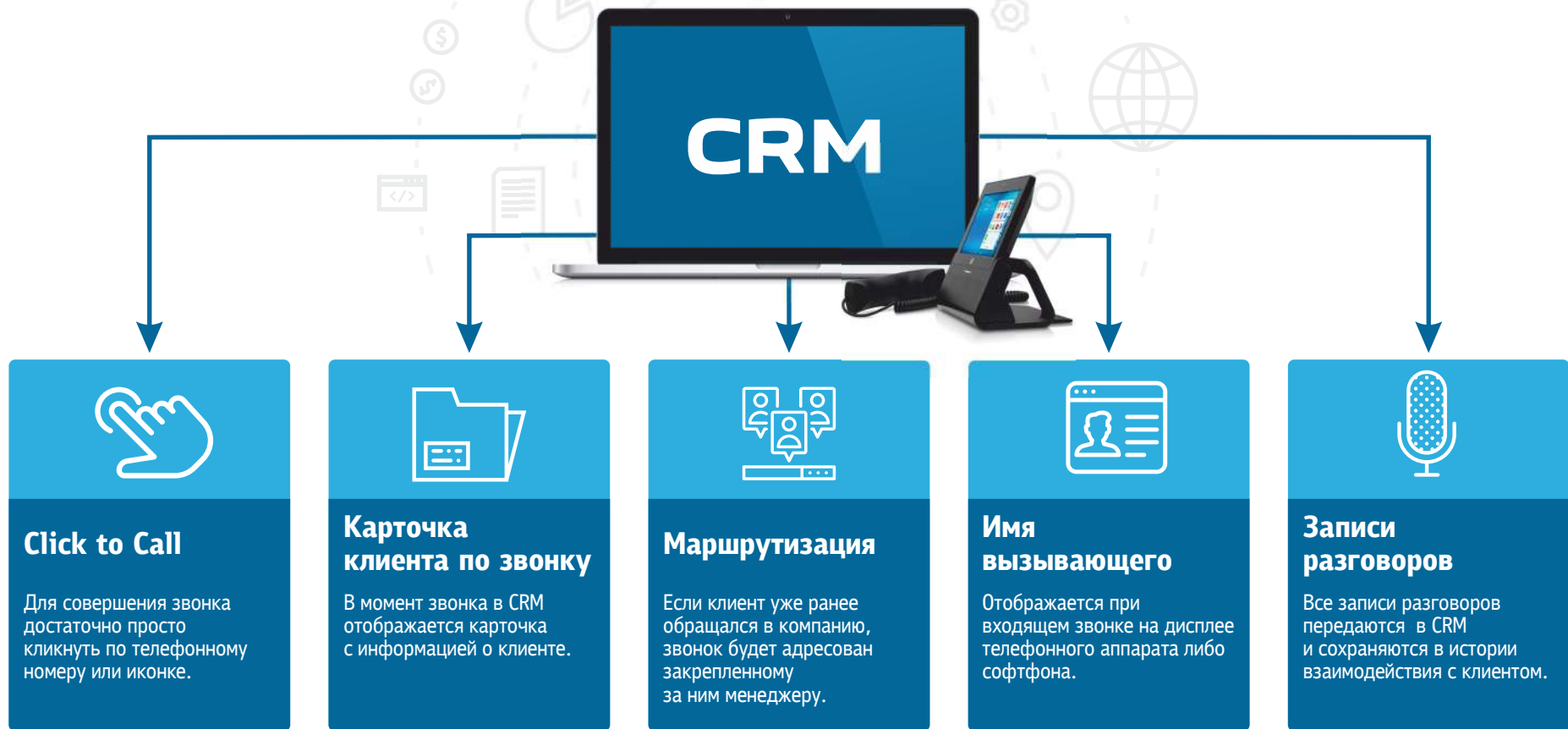
Дополнительный сервис для клиента, позволяющий повысить количество обращений в организацию. После ввода телефонного номера в специальную форму на сайте система определит свободного оператора и соединит его с клиентом. Звонок оплачивает организация, а не клиент.



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.

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

10 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

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.



12

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 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



14 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

