

QueueMetrics

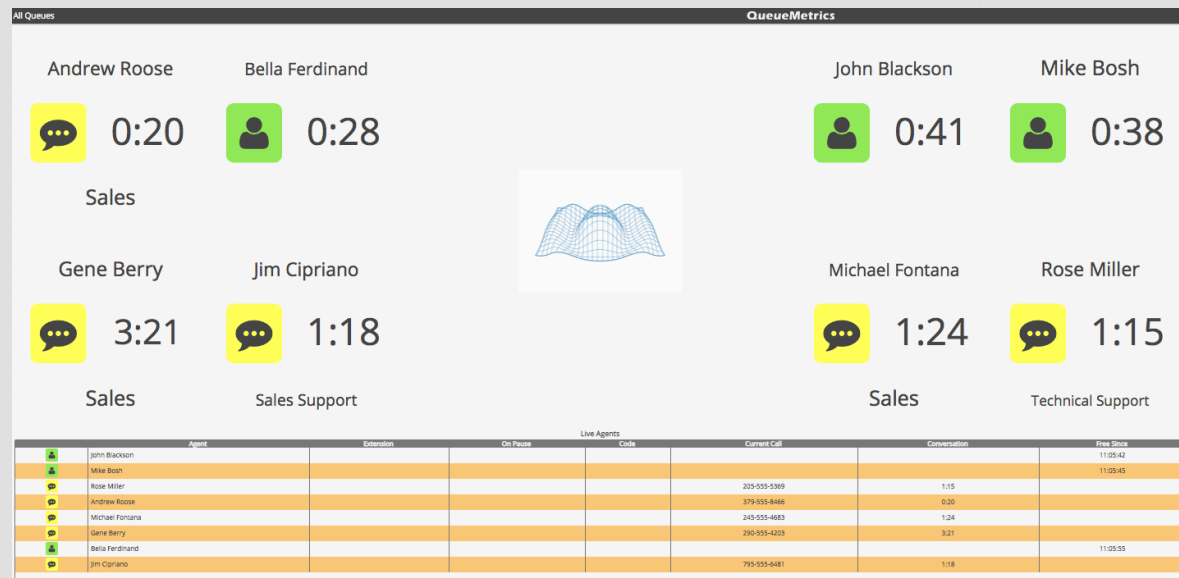
call center solution

Asterisk® в контакт-центрах

Отчет об удовлетворенности 2018

Представляет:

Lenz Emiltri
Founder, Loway
@lenz



О чем все это?

Данный набор слайдов является расширенной версией обсуждения, состоявшегося на **Astricon Orlando 2018**.

Он содержит те же слайды, плюс дополнительную информацию о рейтингах QueueMetrics.



Asterisk @ Loway

Немного истории:

- Начата работа с Asterisk в 2003
- Разработан QueueMetrics в 2005
- Разработан WombatDialer в 2012
- Запущен QueueMetrics Live в 2015



Инсталляции:

QueueMetrics сейчас развернут в тысячах колл-центров по всему миру
Средний сайт: **~50 агентов**
Крупнейший: **~1000 агентов live** (в кластере Asterisk)

WombatDialer развернут на **~500 сайтах**
Средний сайт: **~70 каналов**
Крупнейший: **~3000 каналов**

Клиенты:

- 25% США / Канада
- 25% Европа
- 20% Латинская Америка
- 15% Африка
- 10% Азия
- 5% Ближний Восток

Зачем проводился опрос?

Цели:

- Понять основные тенденции, оказывающие влияние на использование Asterisk в колл-центрах
- Сравнить, изменилась ли картина с 2014 года
- (Не так много сверх того ...)

Опрос в 2014

Первоначально рассматривался как опрос удовлетворенности нашими продуктами.

- Нужны были „расширенные“ вопросы для понимания всей картины
- Около 100 респондентов
- Опубликованная версия была довольно успешной
- Представлен на AstriDevCon в 2015

Методология (2018)

- Ограничение: не более 5 минут времени респондента
- Открытые вопросы
- Форма Google, анонимная
- Отсутствие стимулирования
- Открыта для всего сообщества

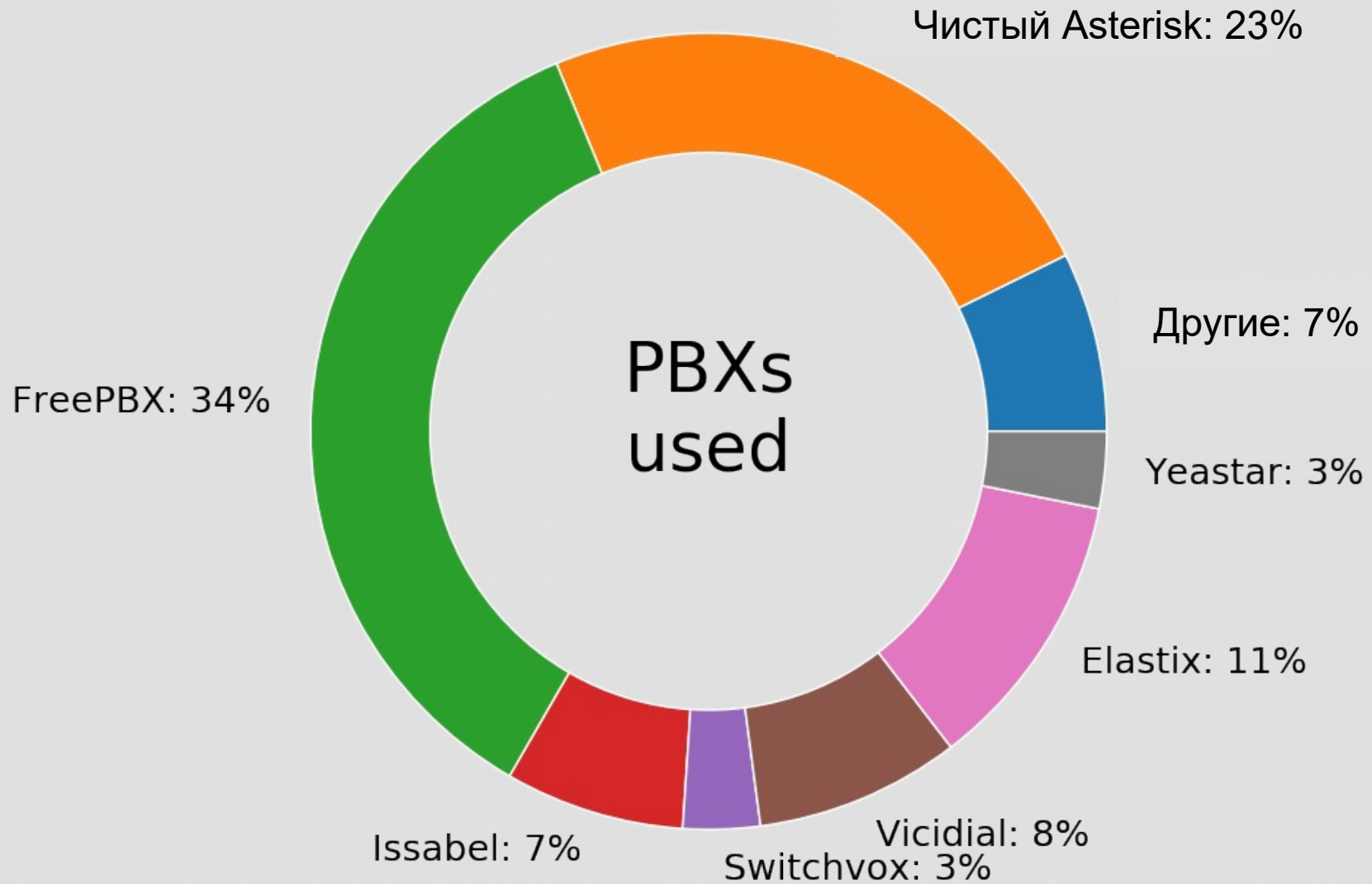
- Выполнялся с июня по сентябрь 18
- **~230 участников**

К сведению

- Наименования, приведенные ниже, могут быть товарными знаками
- Приводятся по принципу „добросовестное использование“ и не подразумевают никакой специальной цели
- YMMV („ваш опыт может отличаться“)
- Когда говорится о Elastix и PBX-in-a-Flash, имеются в виду версии на основе Asterisk

- **Размер и типы**
- **Каналы и интеграции**
- **Воспринимаемые сильные и слабые стороны**
- **Апгрейды и удовлетворенность клиентов**
- **Удовлетворенность пользователей QueueMetrics**

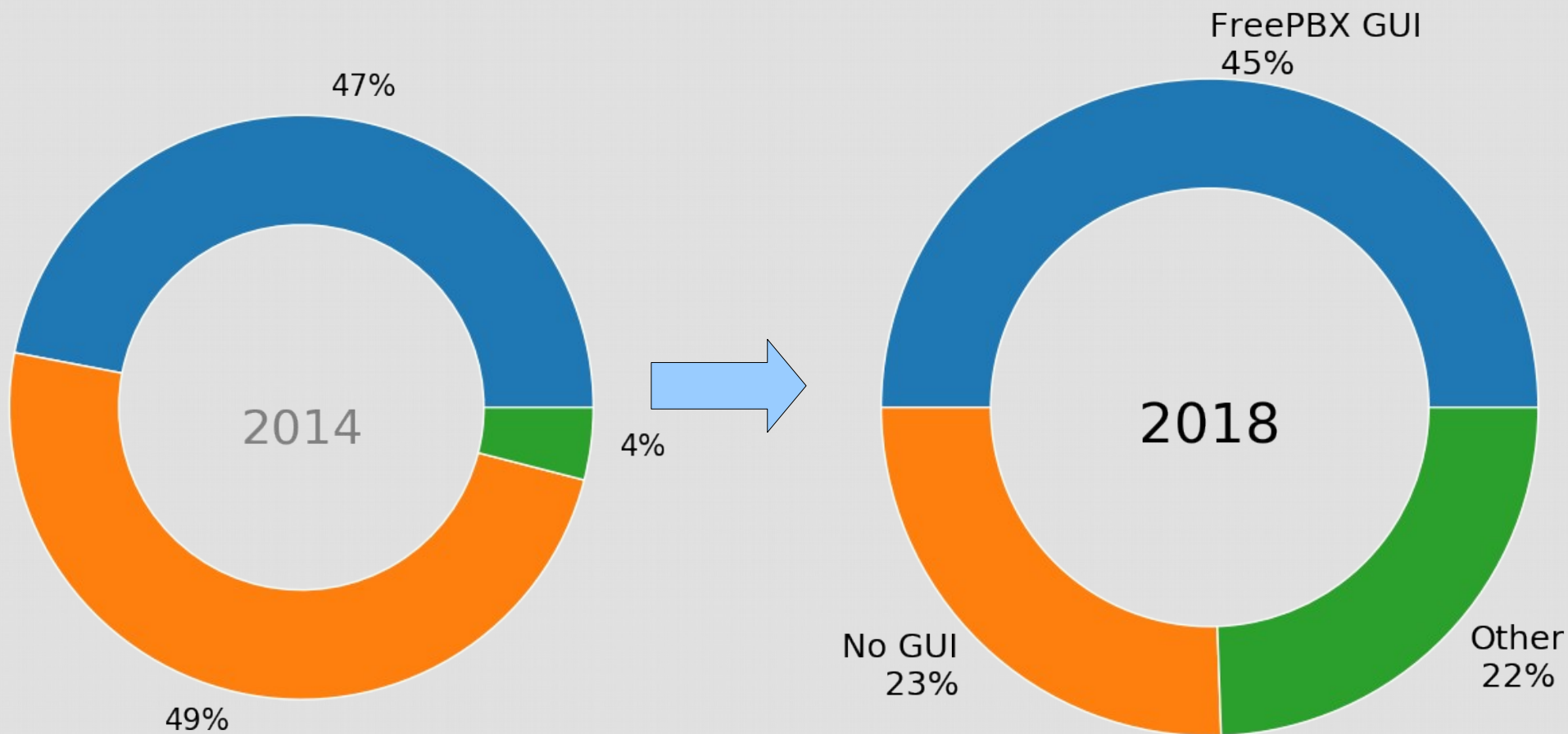
Используемые PBX



Другие основные PBX:

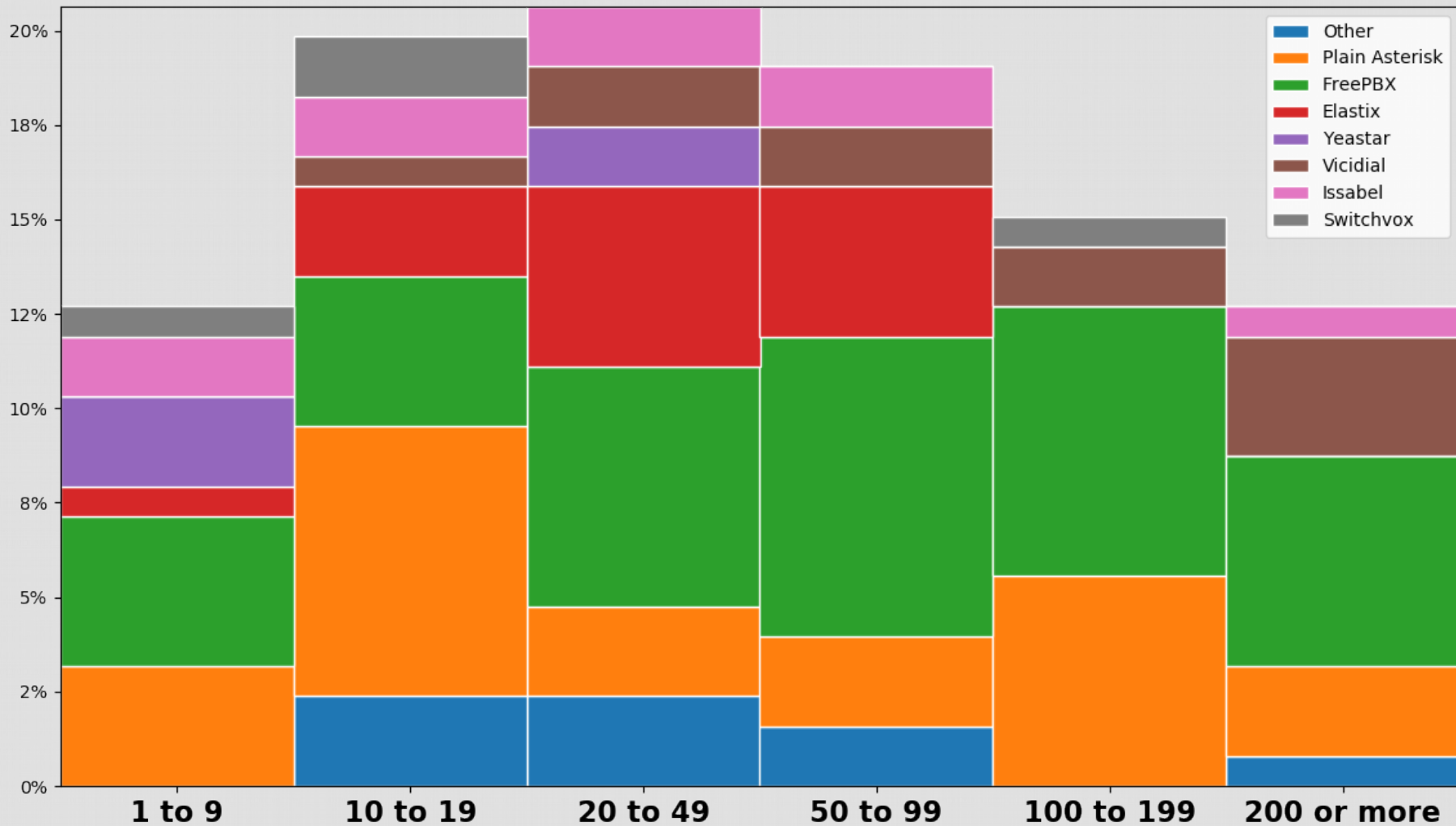
- Enswitch
- Pascom MobyDick
- PBX-in-a-Flash
- Fonality
- Xorcom
- iNTACT
- Wazo
- NexFon
- Asterisk NOW
- SARK
- RasPBX
- iPBX

PBX: `14 в сравнении с `18

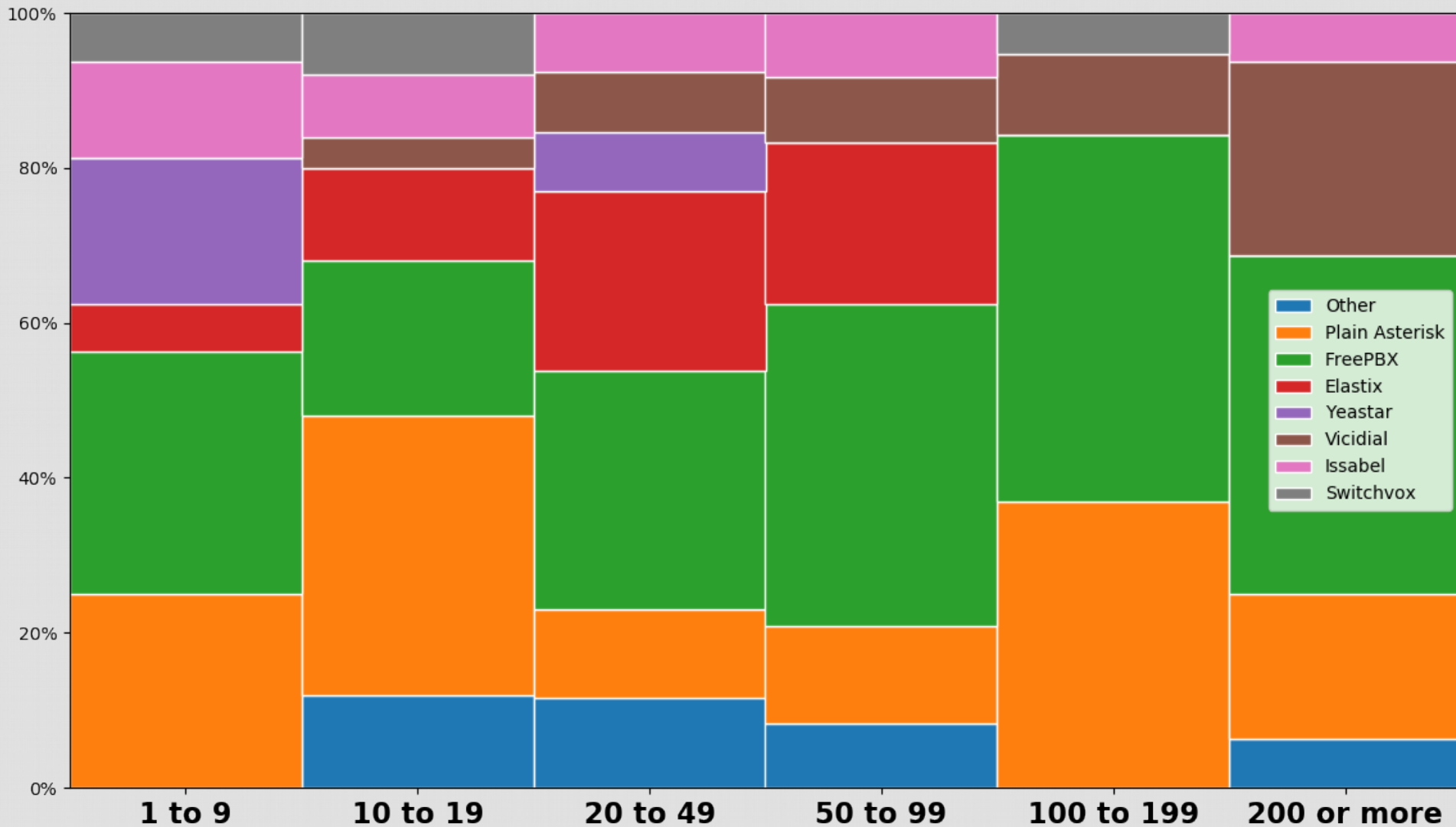


- GUI сейчас используется в подавляющем большинстве систем
- Минимум систем выполнены на заказ
- Здоровая конкурентная экосистема

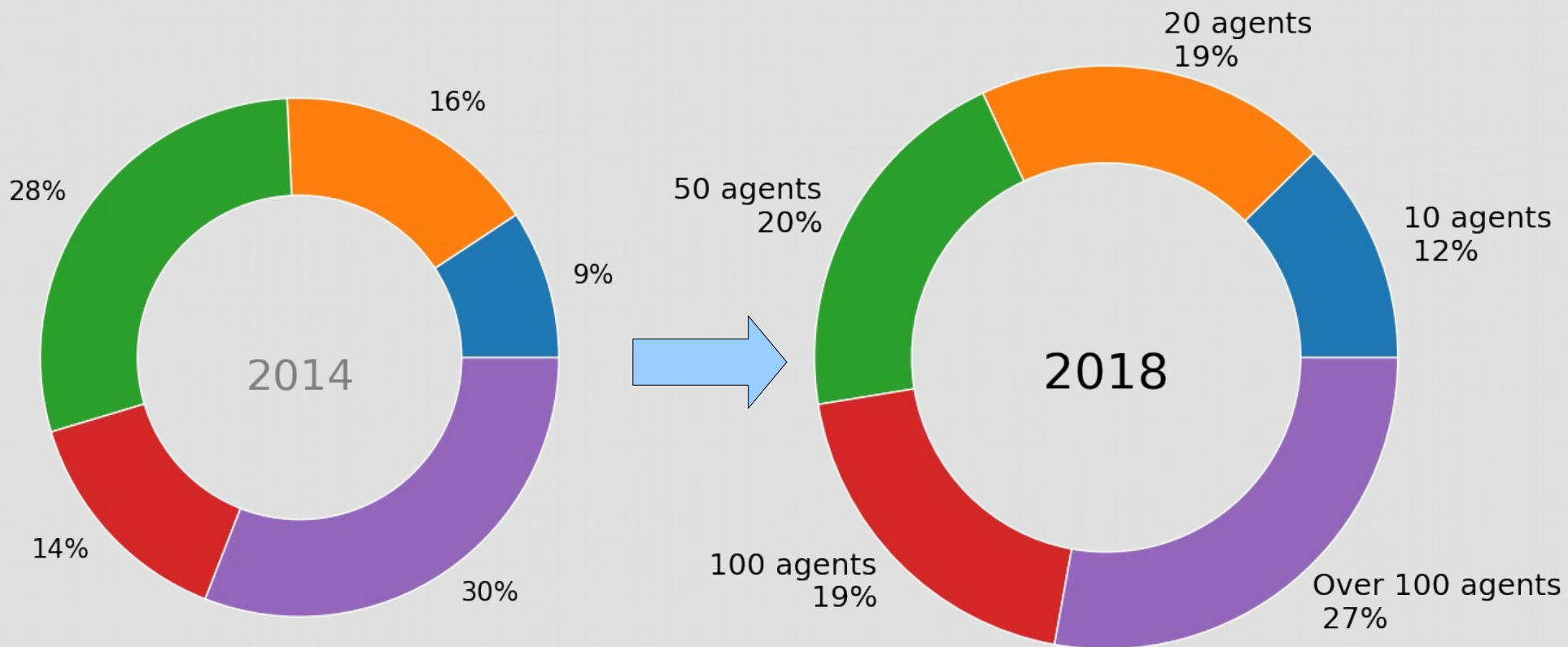
Размер колл-центров



Используемые PBX



Размер: `14 в сравнении с `18

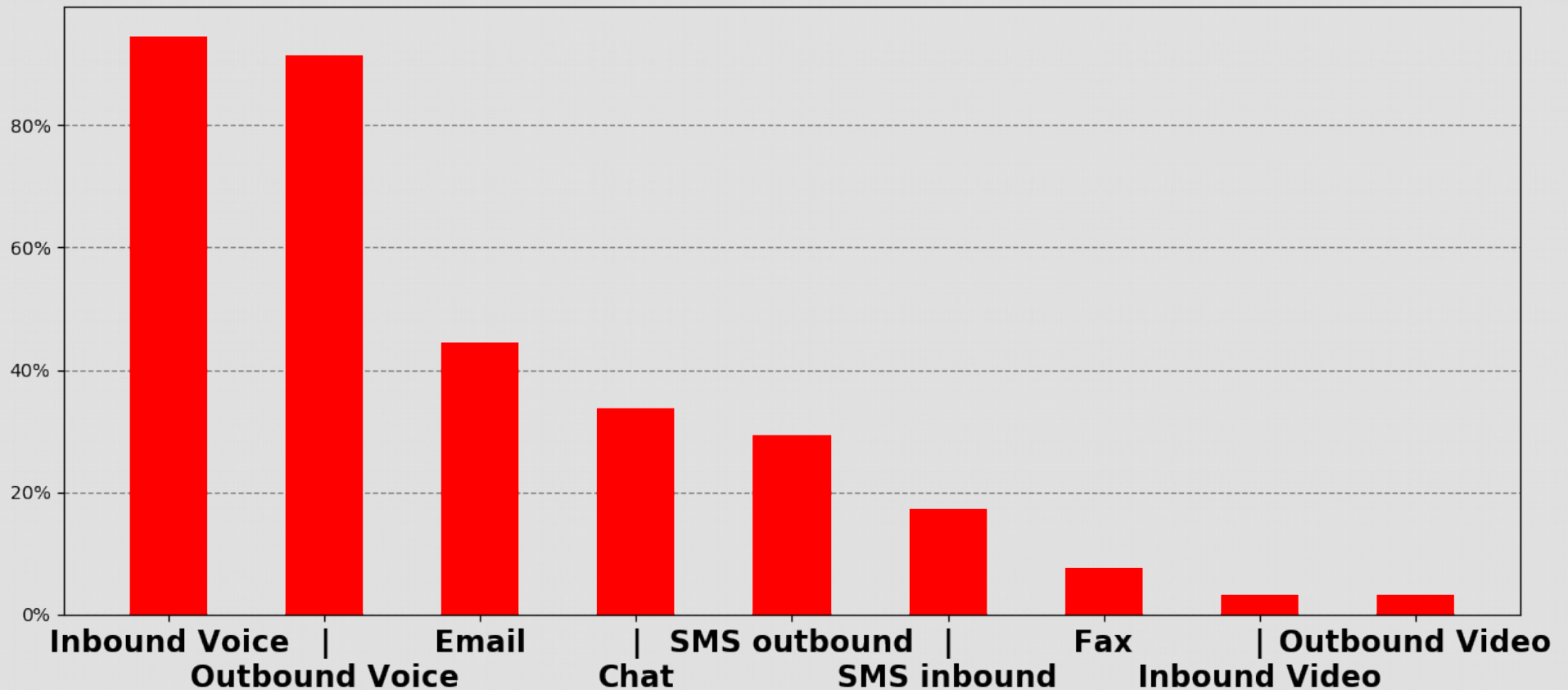


Размер: примечания

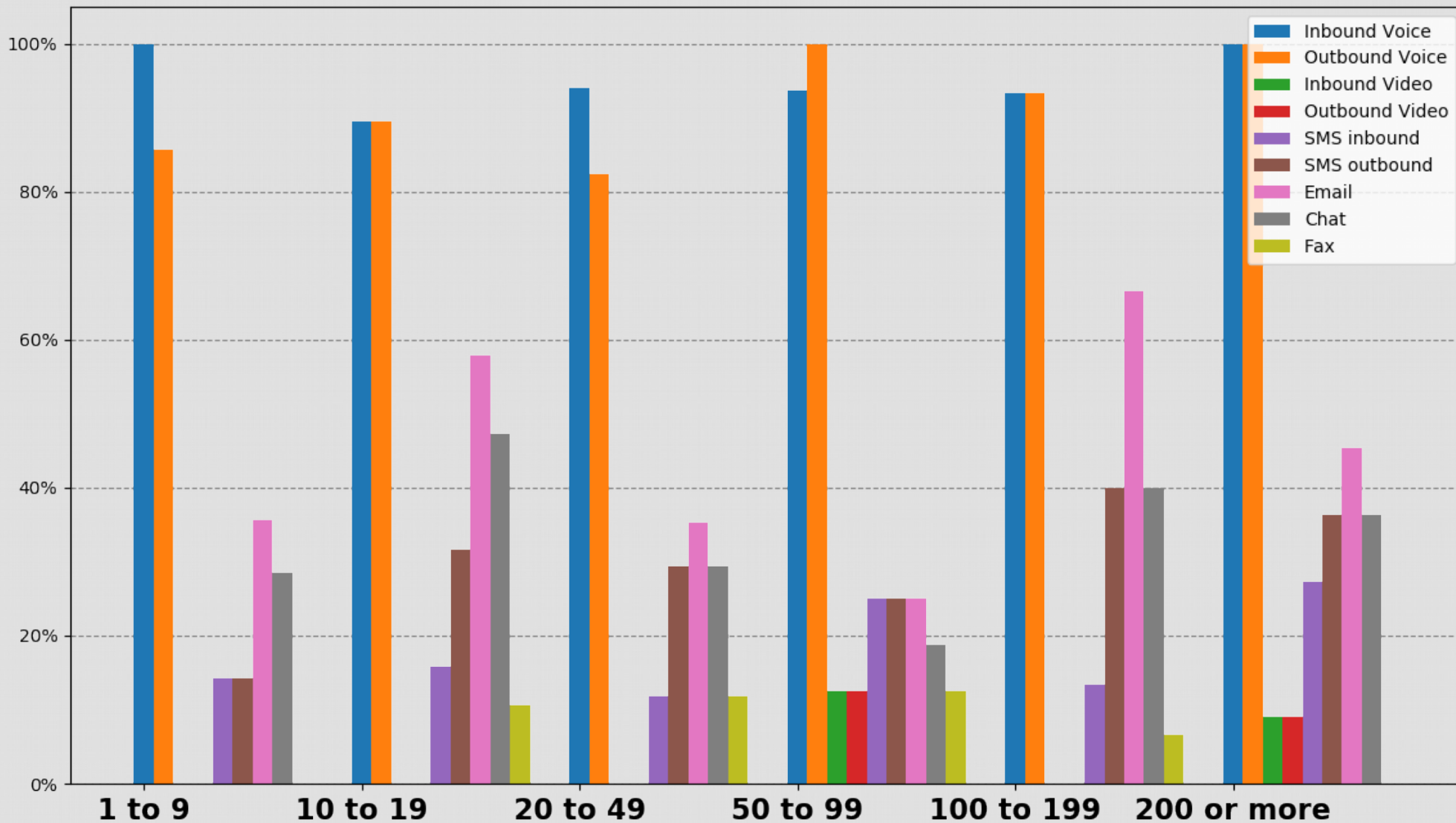
- Респонденты относительно однородны по размерам
- Недостаточно представлены небольшие системы
- В целом доминирует FreePBX
- Специализированные решения (Vicidial) в крупных системах

- Размеры и типы
- **Каналы и интеграции**
- Воспринимаемые сильные и слабые стороны
- Апгрейды и удовлетворенность клиентов
- Удовлетворенность пользователей QueueMetrics

Каналы обслуживания



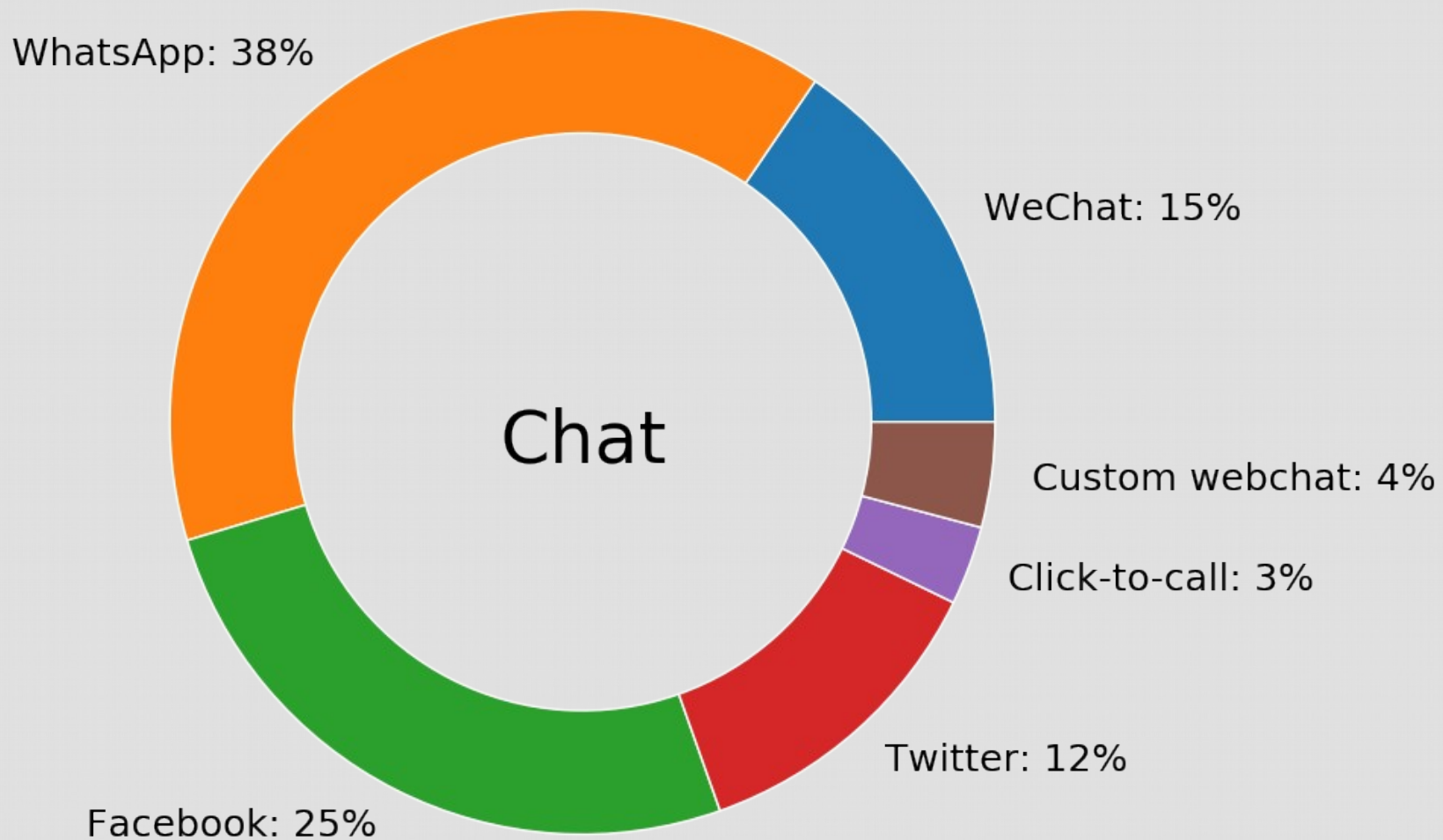
Каналы



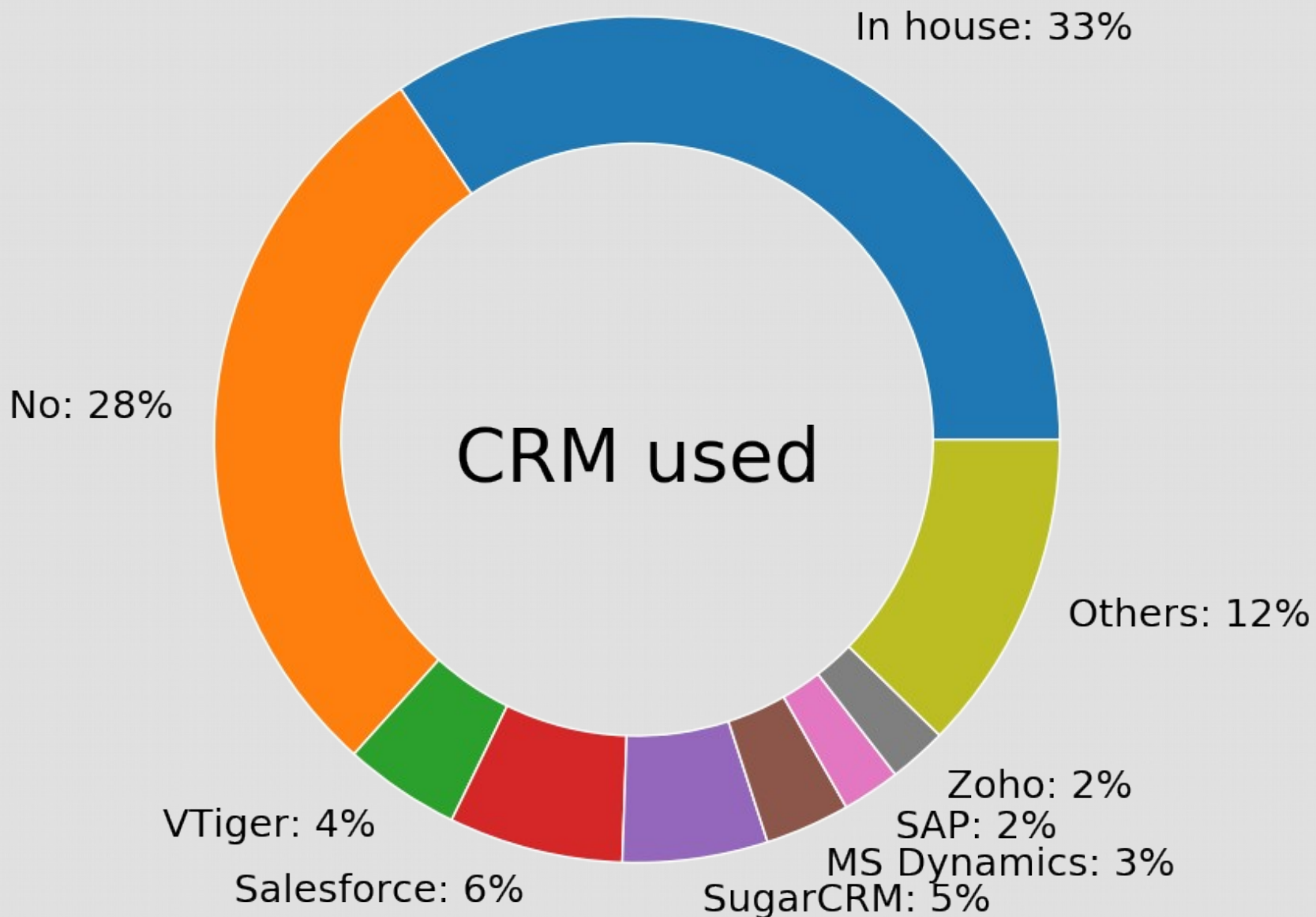
Каналы: примечания

- У всех есть входящие и исходящие
- Маленькие сайты считают исходящие более сложными
- Email не вездесущи
- Video по-прежнему редко
- Исходящие SMS полегче входящих
- **Факс еще не умер...**

Каналы: чат



Используемые CRM

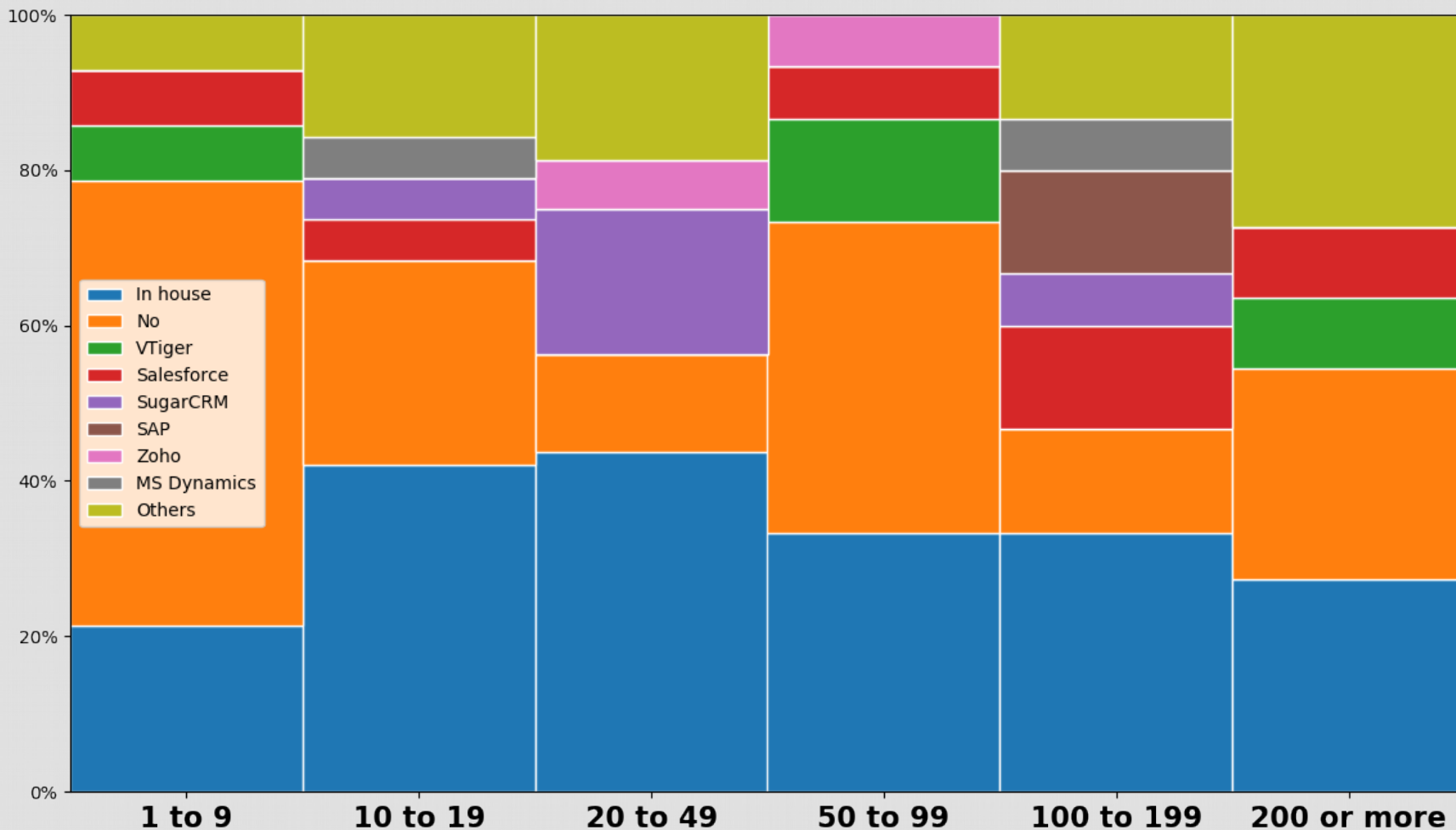


CRM: другие

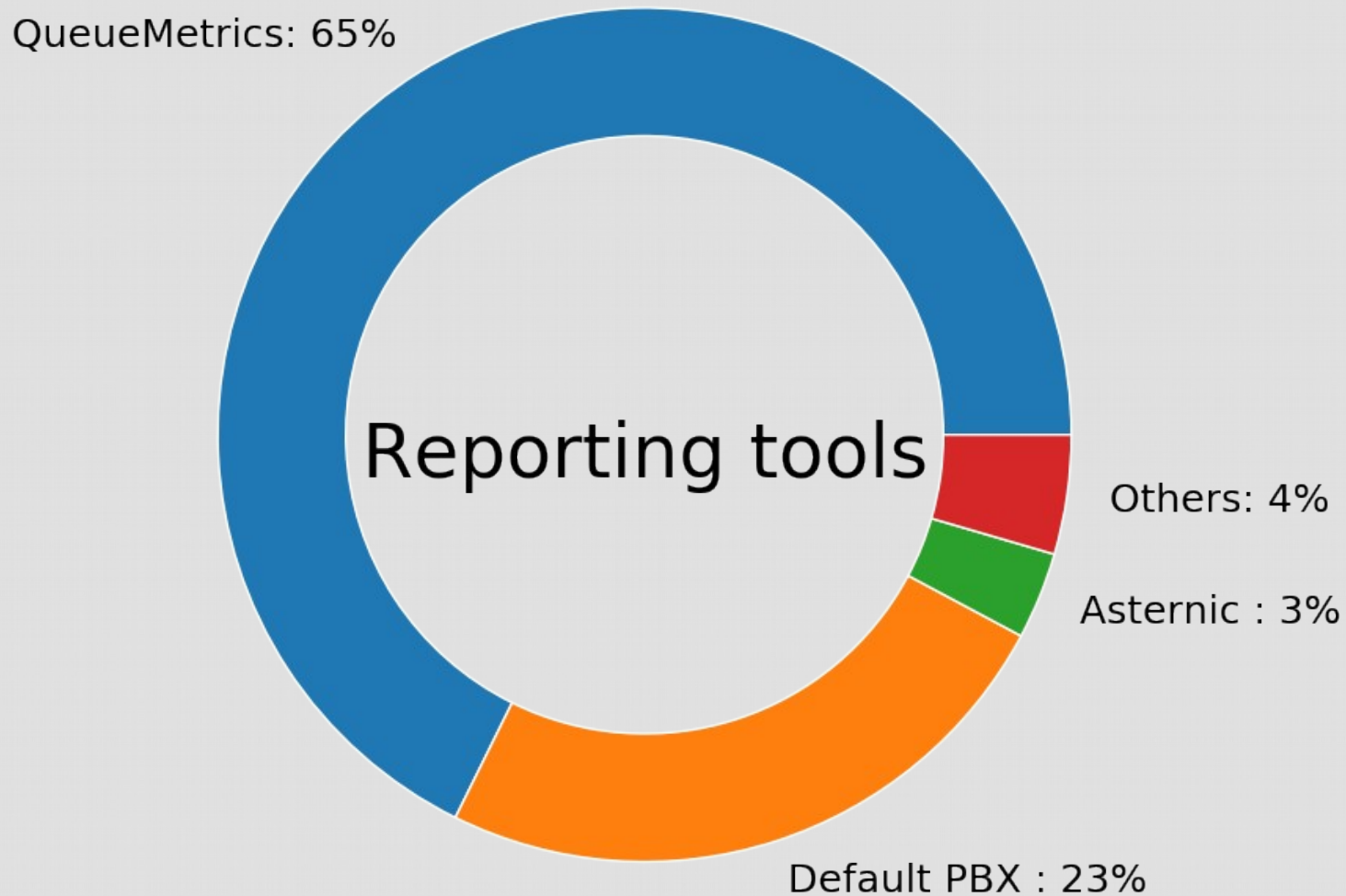
- AmoCrm
- Autotask
- Capsule CRM
- CSG ACSR
- Netsuite
- OpenERPS
- OTRS
- Remedy
- Siebel
- Suitecrm

CRM

в зависимости от размера



Утилиты управления/отчетов



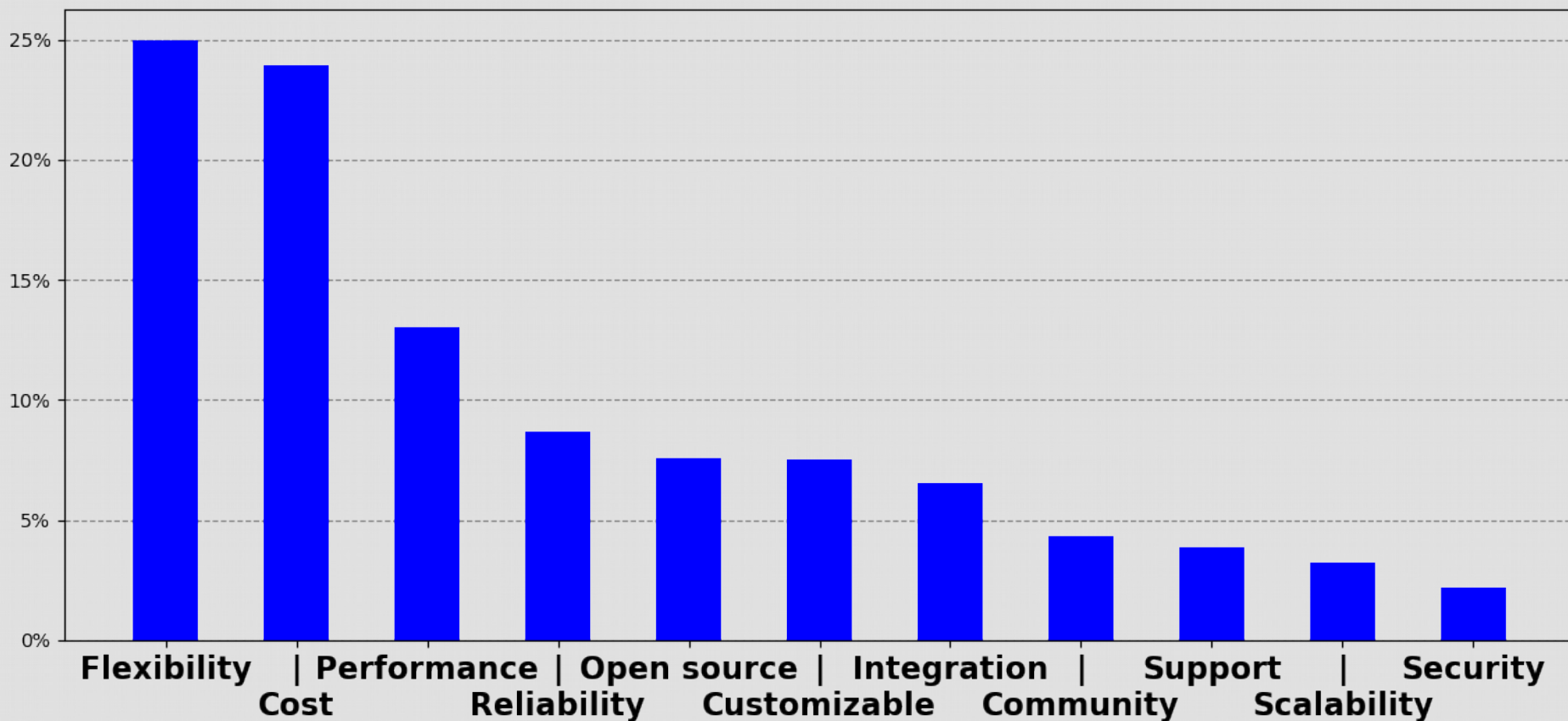
QueueMetrics

- Размер и типы
- Каналы и интеграции
- **Воспринимаемые сильные и слабые стороны**
- Апгрейды и удовлетворенность клиентов
- Удовлетворенность пользователей
QueueMetrics

Задавались открытые вопросы :

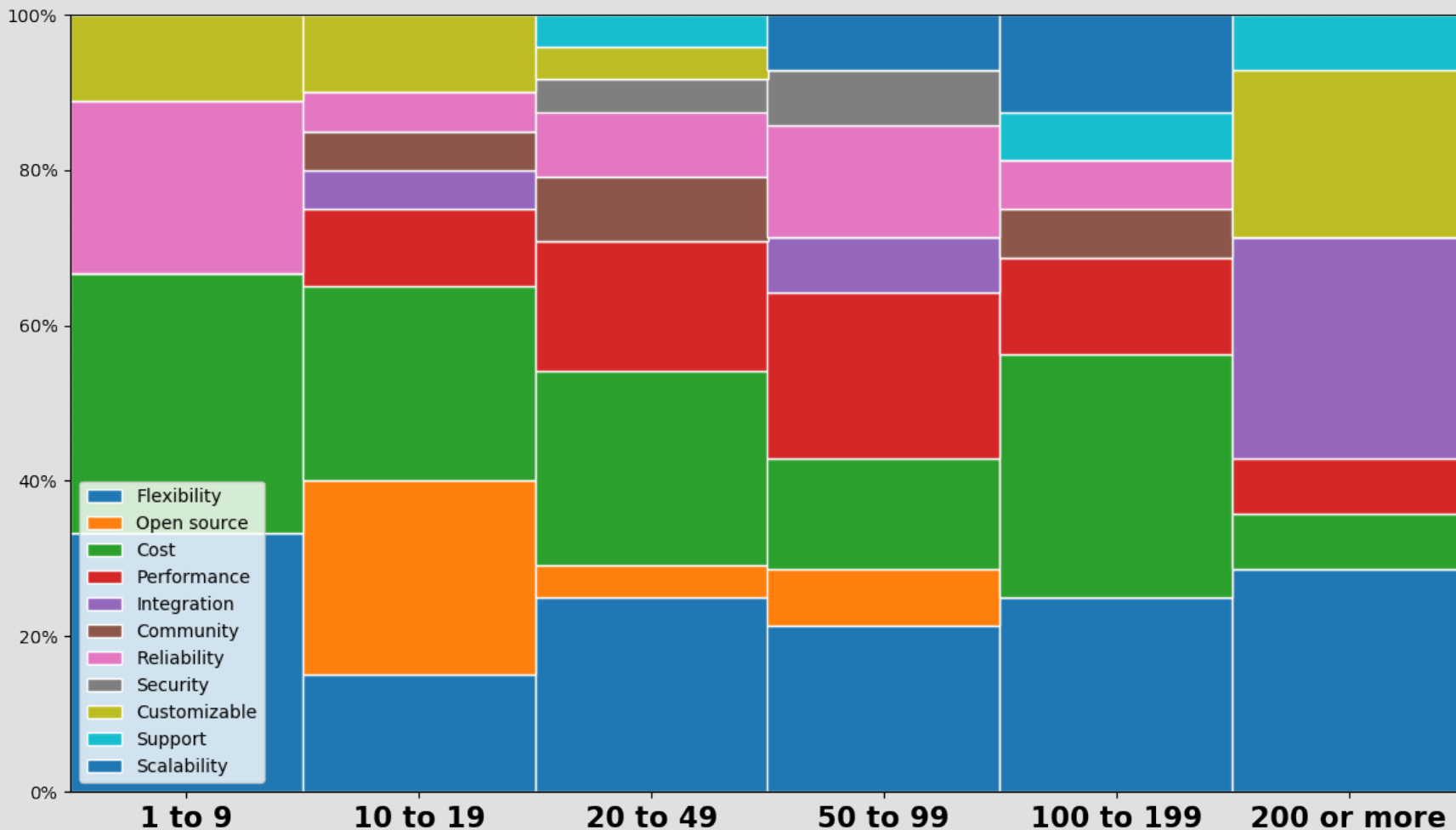
- Большие и различные виды ответов
- Все говорили, что им нравится
- Слабые стороны – своего рода список пожеланий

Сильные стороны



QueueMetrics

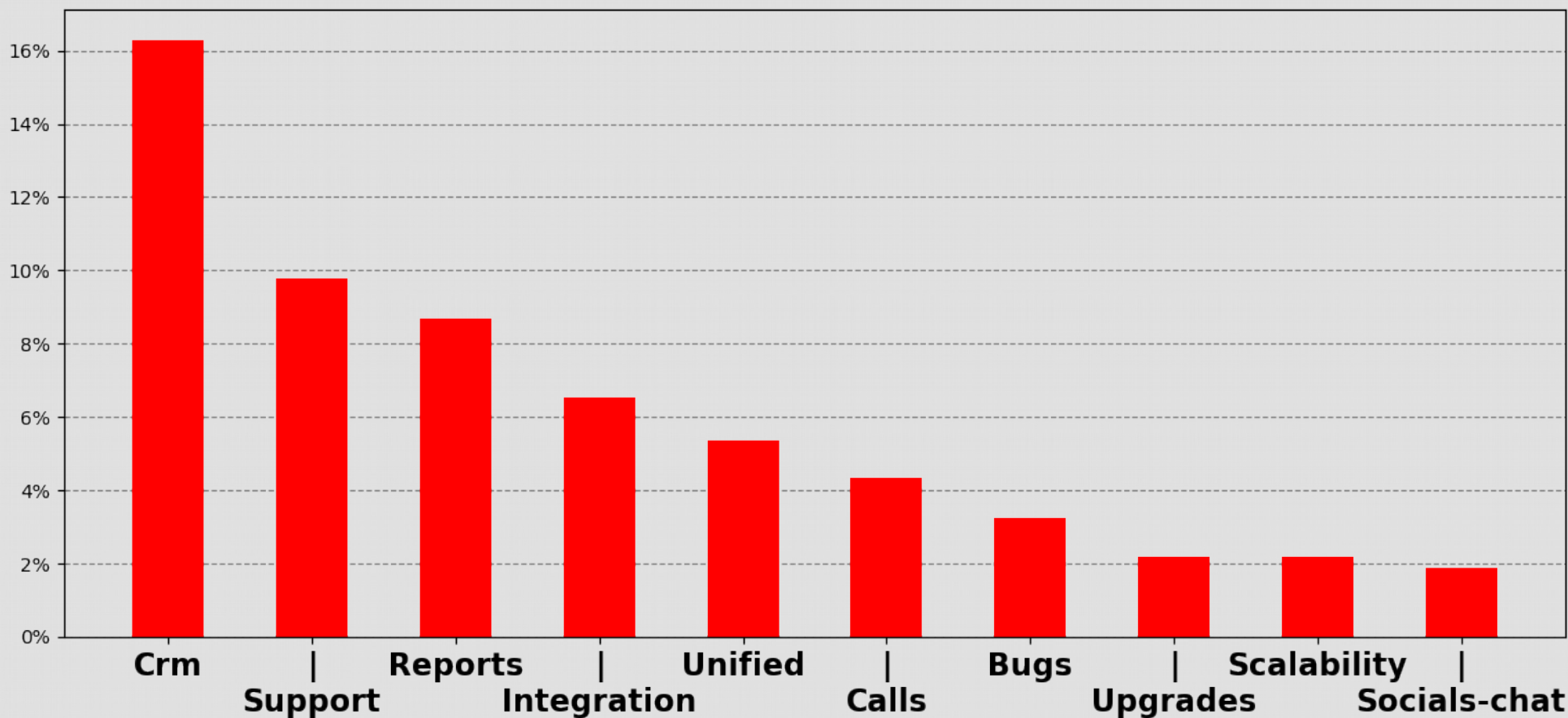
Сильные стороны в зависимости от размера



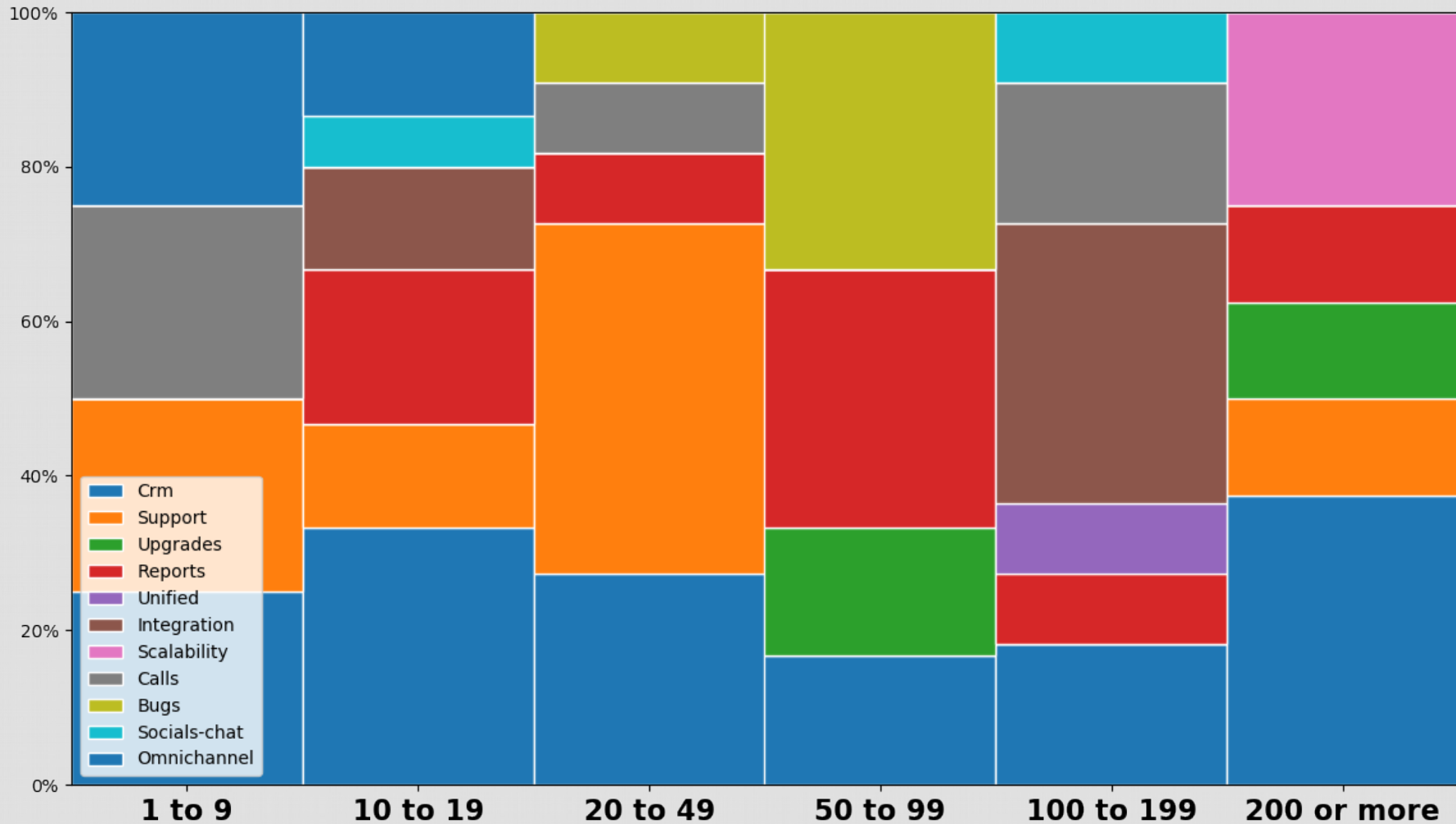
Реальные выгоды более важны чем идеалы

- Цена и гибкость против Open Source и Community
- Производительность более важна в середине спектра
- Большие системы заботятся об интеграции и настраиваемости

Слабые точки/Список пожеланий



Слабые стороны в зависимости от размера



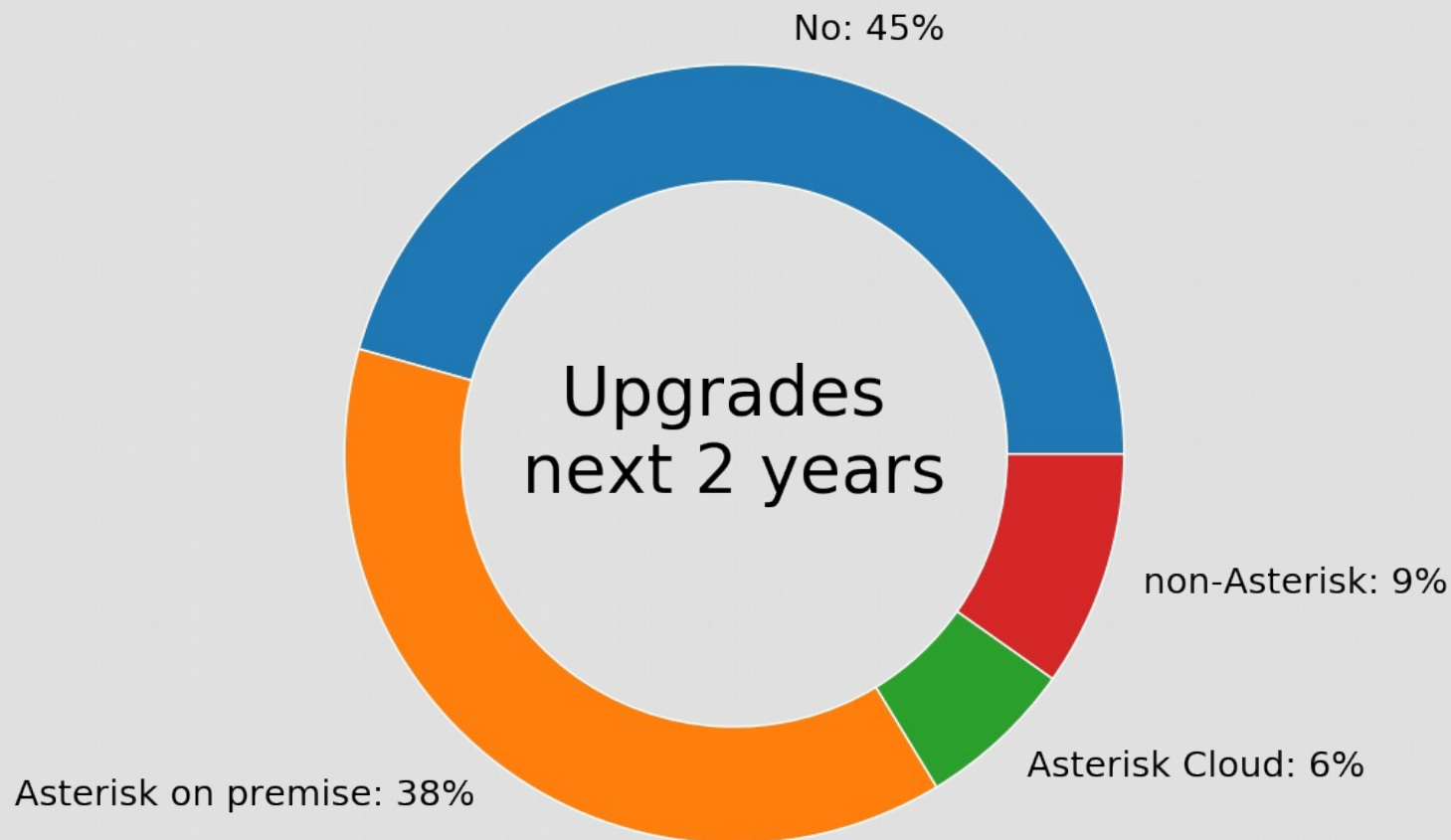
Дорогой Санта...

Высокая дисперсия ответов.

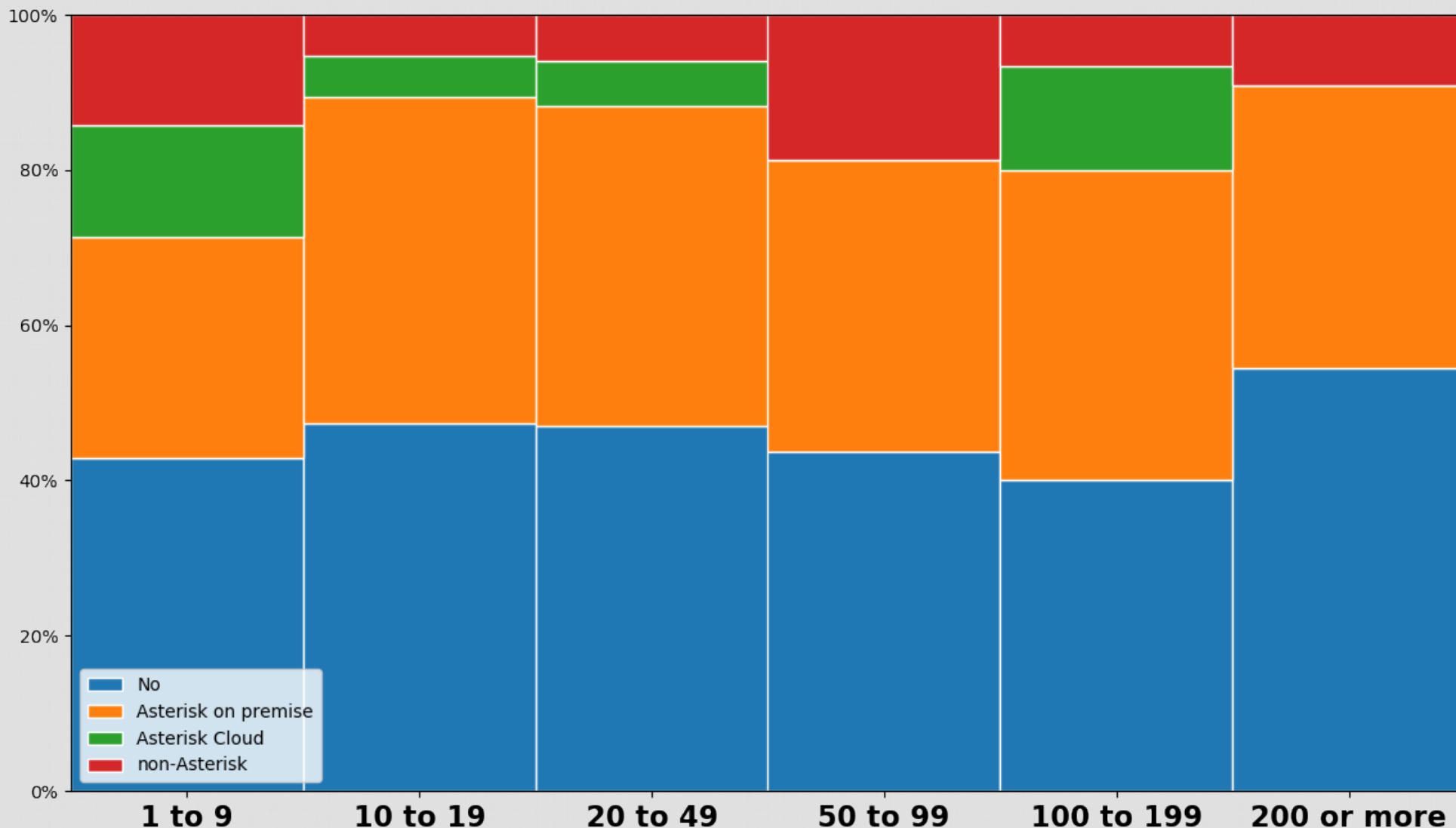
- Нет больших жалоб на внутренние функции или производительность
- Поддержка важна для маленьких систем
- CRM и отчеты
- Omnichannel не так критичен

- Размер и типы
- Каналы и интеграции
- Воспринимаемые сильные и слабые стороны
- **Апгрейды и удовлетворенность клиентов**
- Удовлетворенность пользователей
QueueMetrics

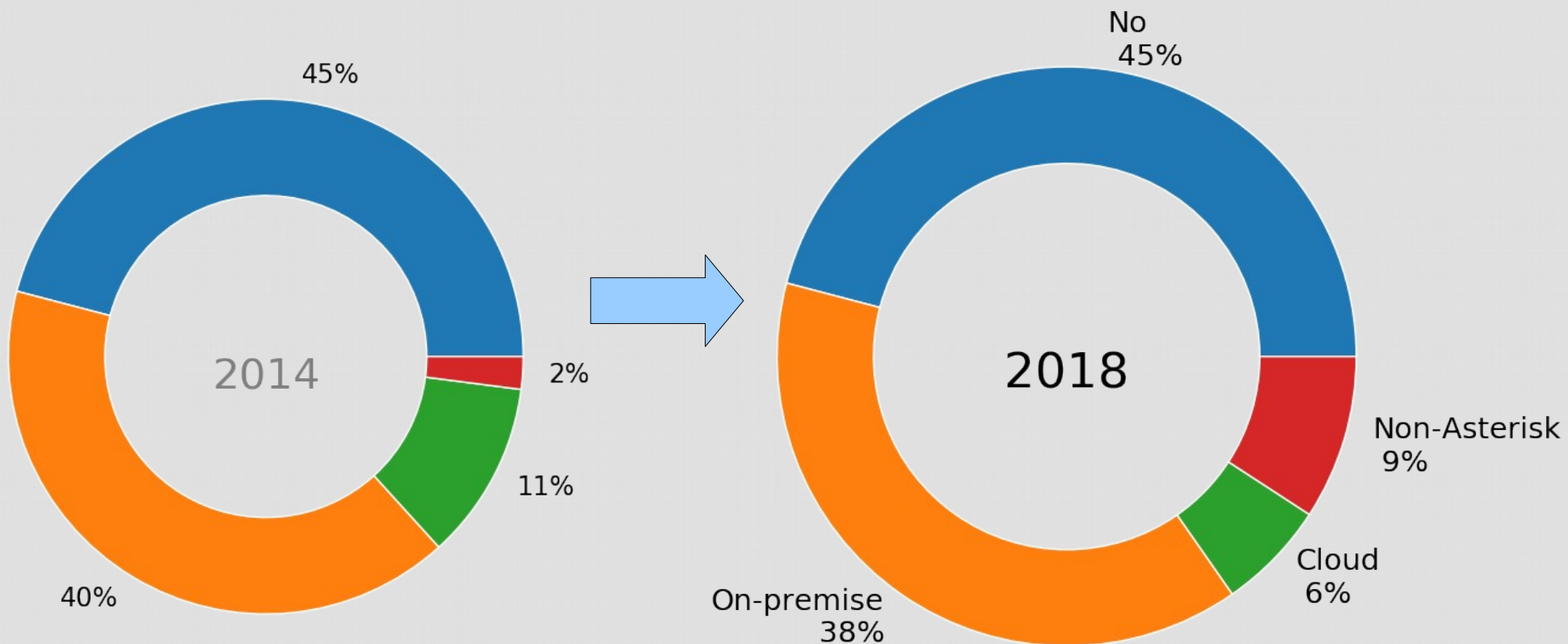
Модернизация



Модернизация в зависимости от размера



Модернизация: `18 в сравнении с `14



Очень консервативная группа.

- Если это работает, не исправляйте это
- Более того же самого, пожалуйста
- Повышение интереса к SaaS / платформам хостинга

Удовлетворенность



(среднее, шкала 1-10)

QueueMetrics

Удовлетворенность

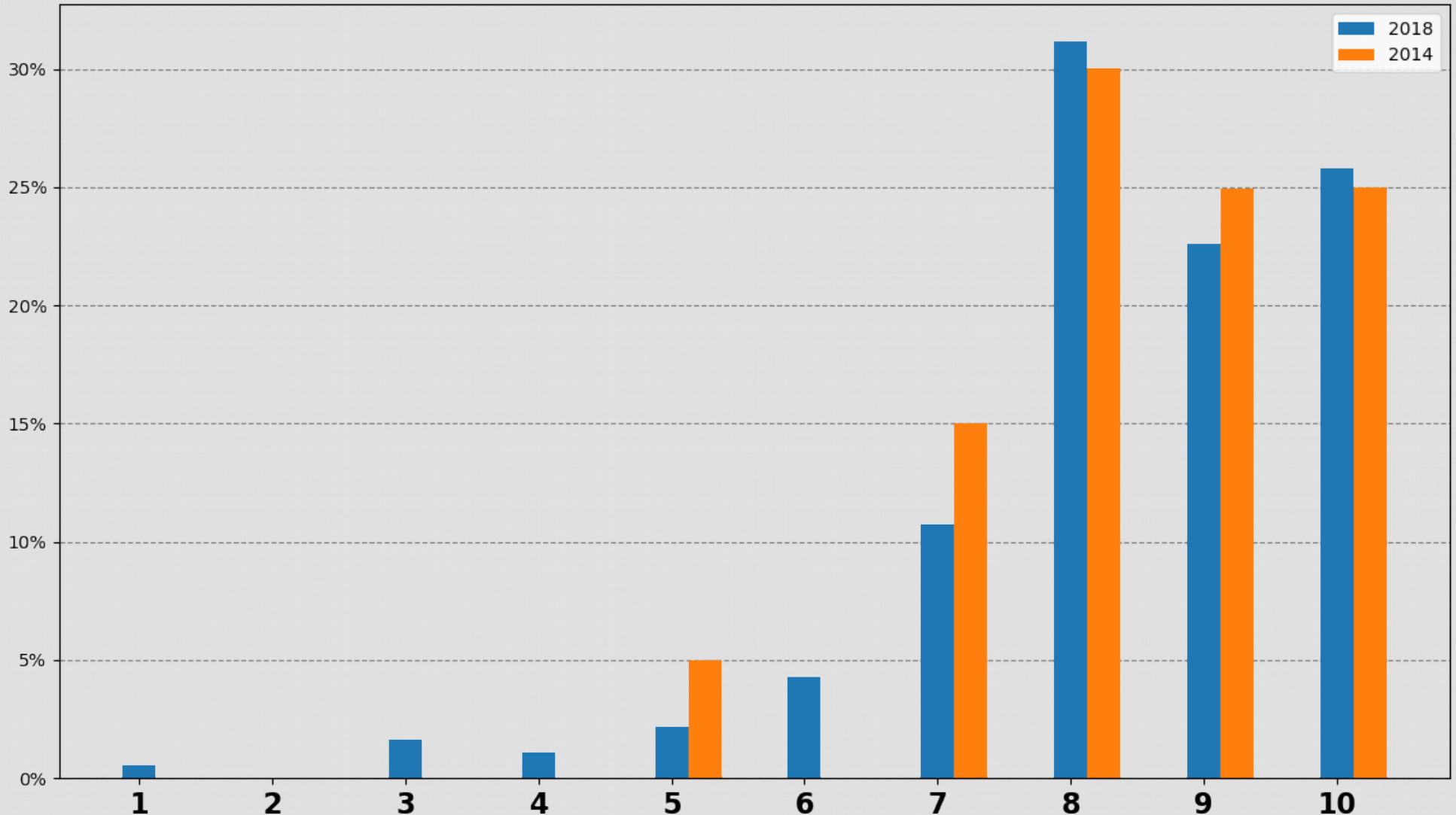
8.4

(среднее, шкала 1-10)

(неплохо)

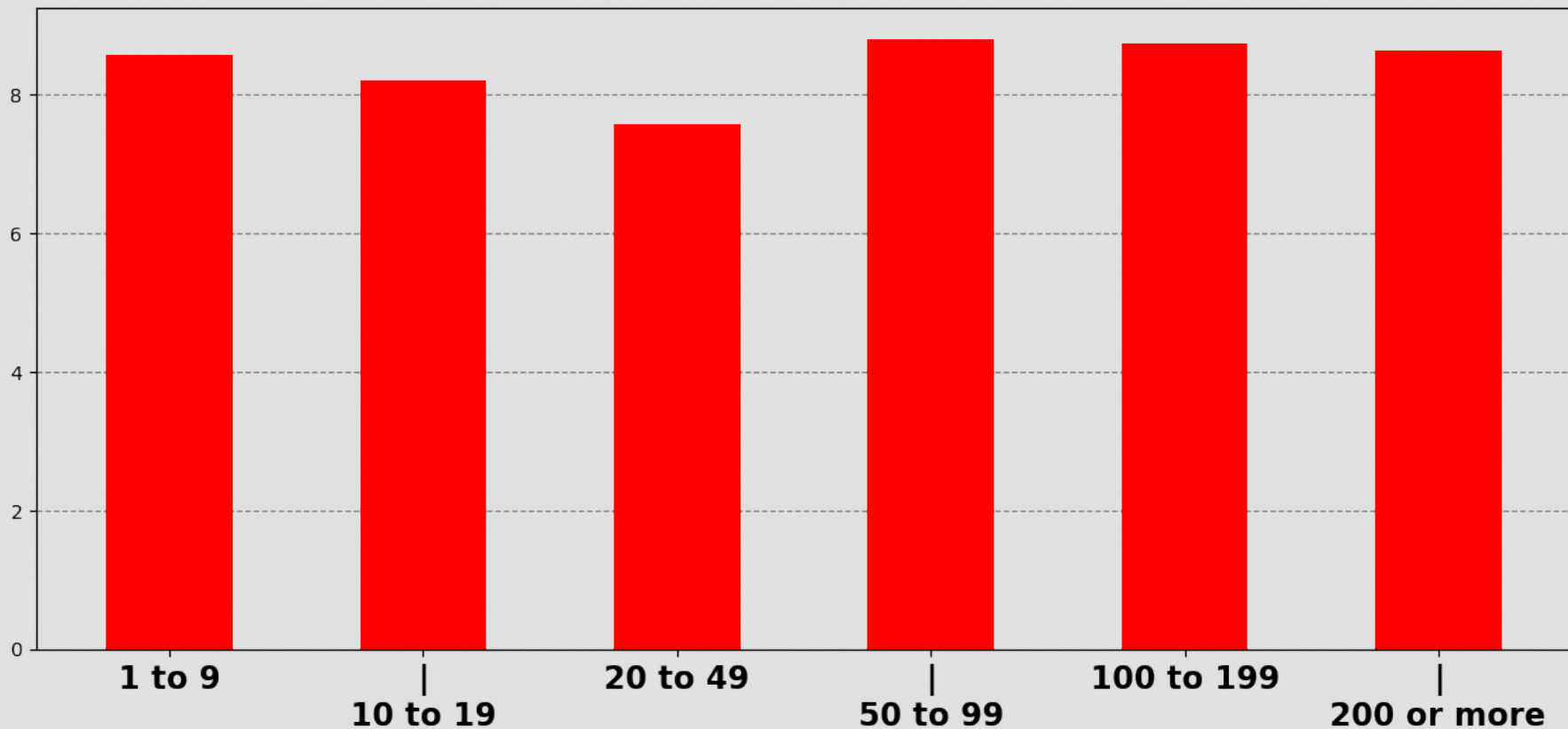
QueueMetrics

Удовлетворенность: `14 в сравнении с `18

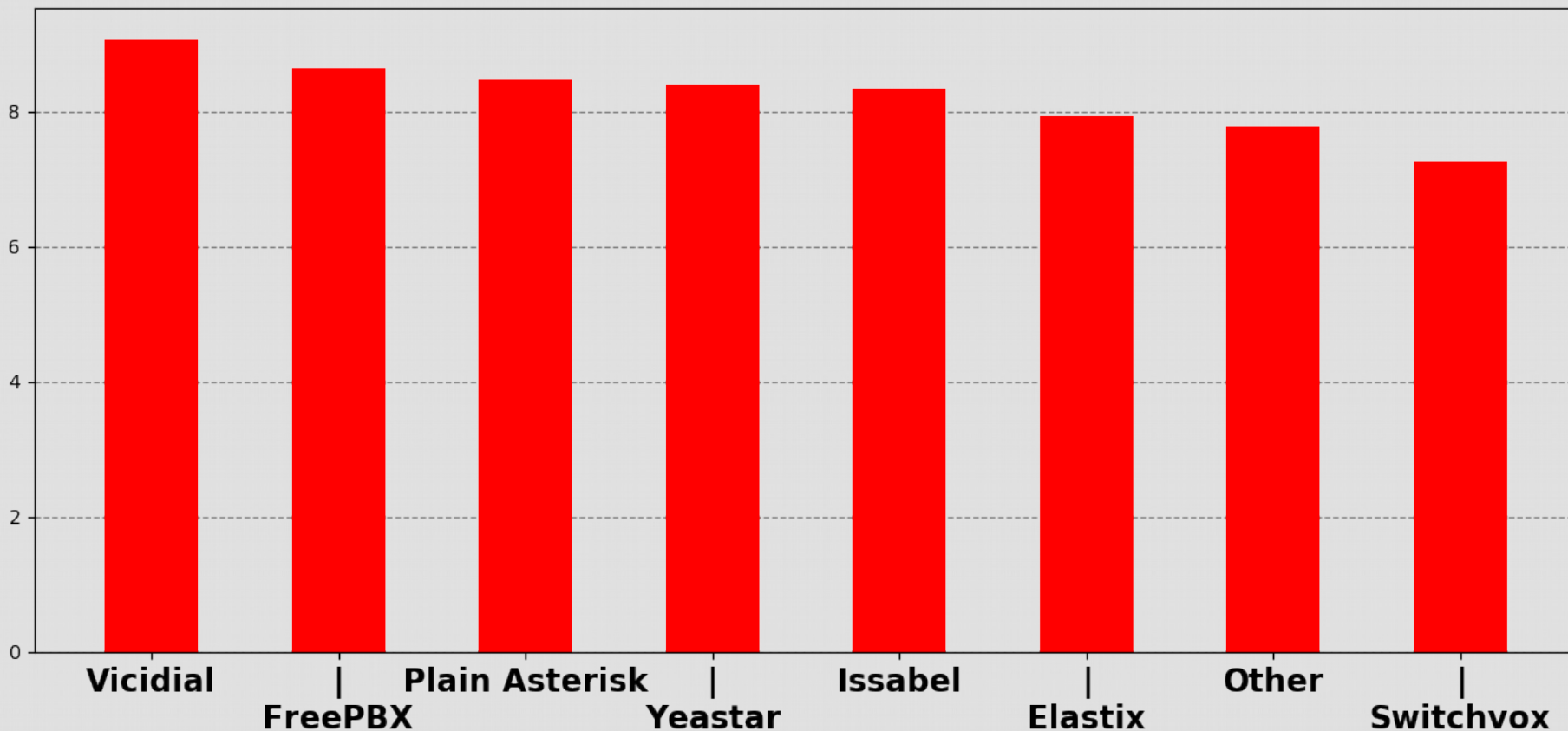


QueueMetrics

Удовлетворенность в зависимости от размера



Удовлетворенность (PBX)



Удовлетворенность

	2014	2018
FreePBX	7.8	8.6
Elastix	8.8	7.9
Plain Asterisk	8.6	8.4

Кажется, все счастливы!

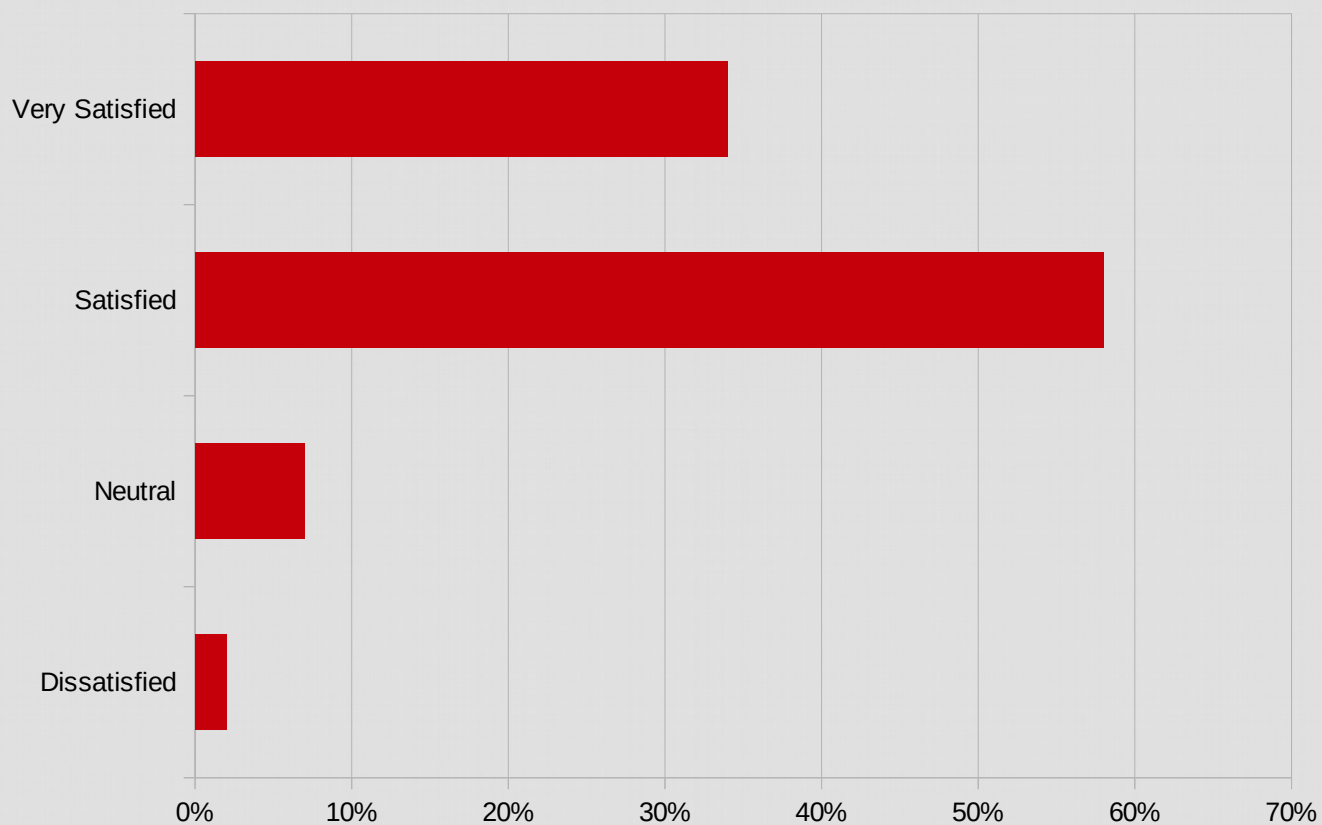
- 80% респондентов оценили 8 или выше
- Очень похожие результаты в 2014 году
- Vicidial и FreePBX стали победителями
- FreePBX улучшил свой средний показатель удовлетворенности с 7.8 до 8.6

- Размер и типы
- Каналы и интеграции
- Воспринимаемые сильные и слабые стороны
- Апгрейды и удовлетворенность клиентов
- **Удовлетворенность пользователей QueueMetrics**

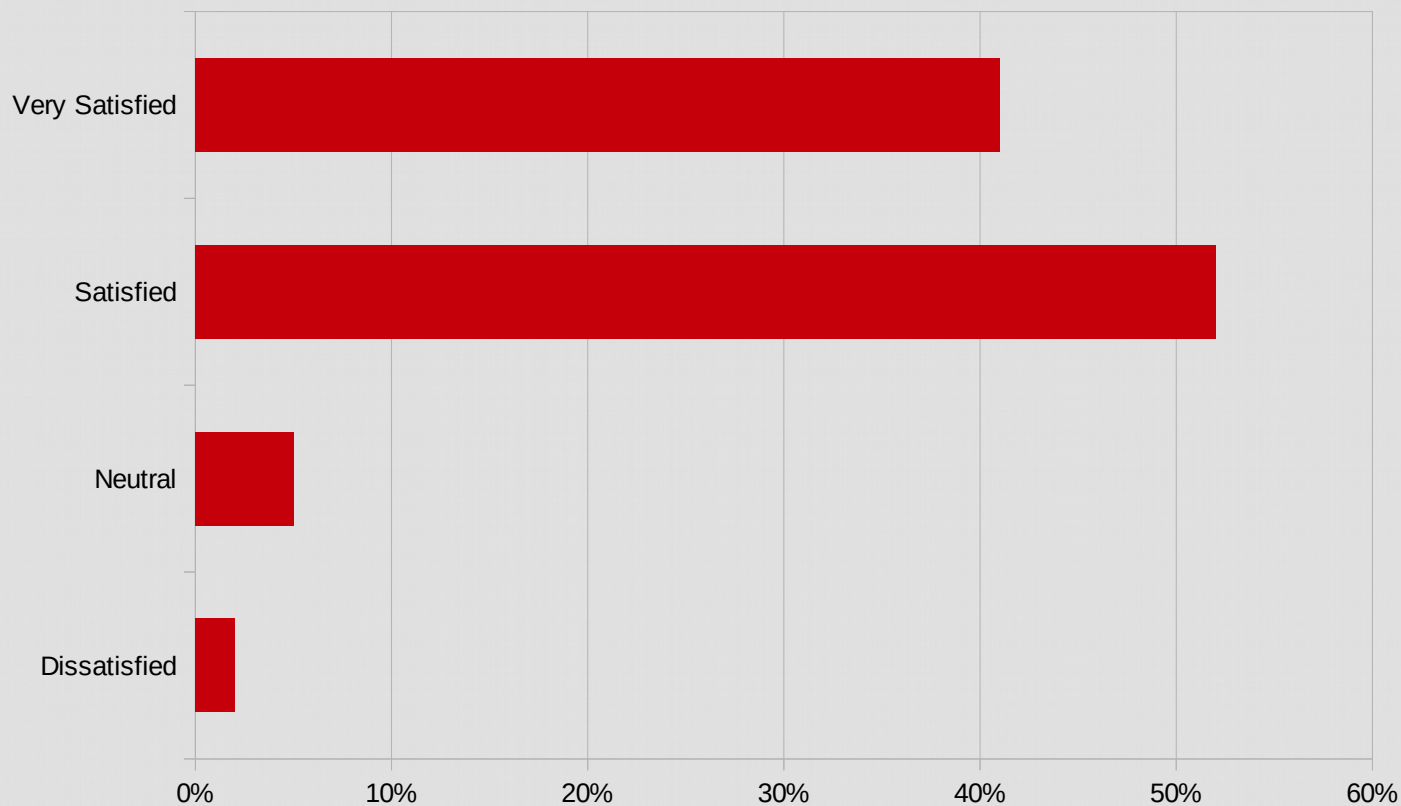
Вопросы пользователям системы мониторинга Asterisk об их опыте .

- Какой уровень удовлетворенности достигнут
- Какие функции наиболее часто используются
- Что не нравится

Удовлетворенность функциями QueueMetrics



Удовлетворенность опытом использования QueueMetrics



Опыт использования QueueMetrics

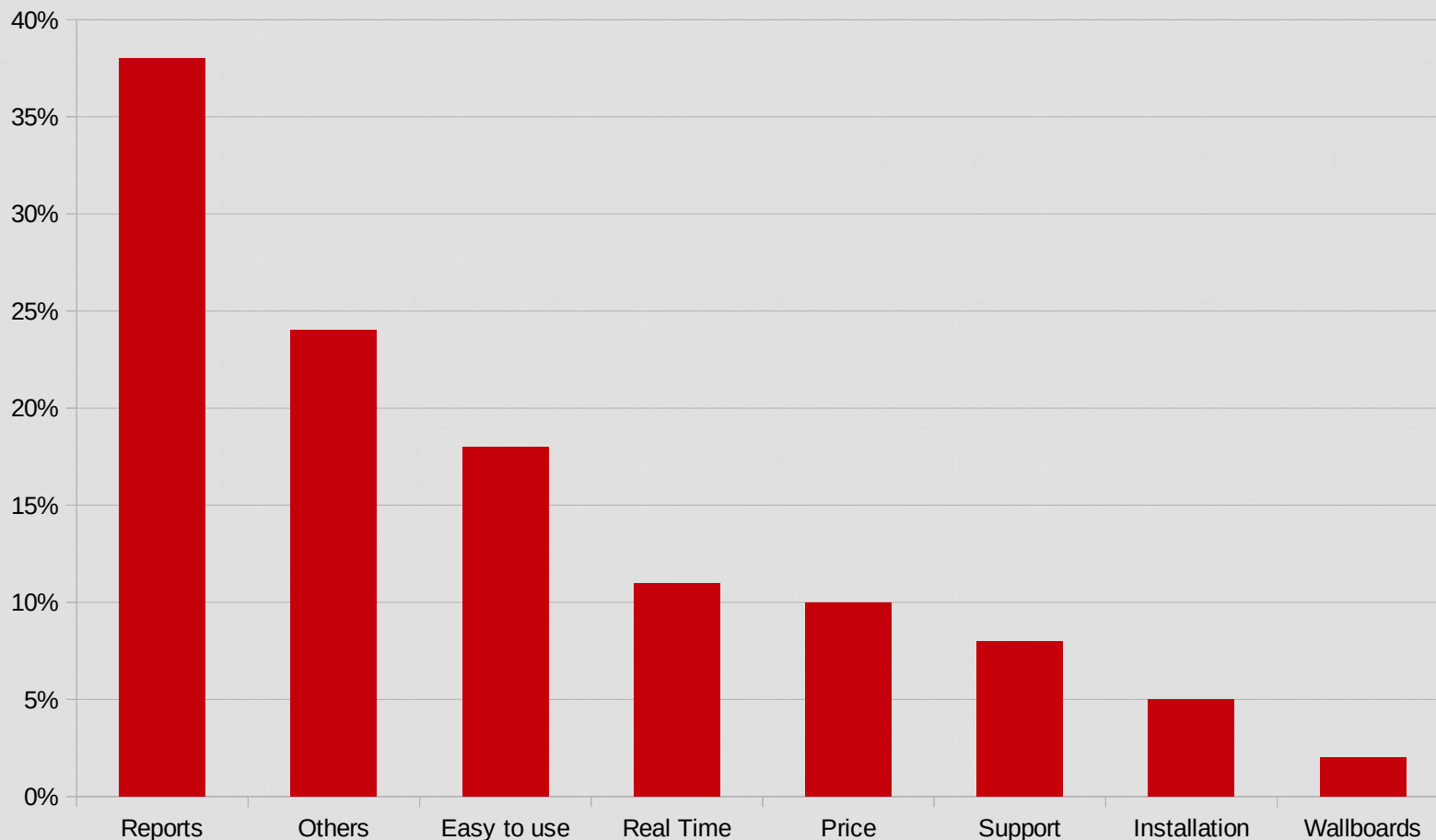
**Похоже, всем нравится опыт
использования QueueMetrics**

- 92% - удовлетворены и даже очень
- Около 2% - не удовлетворены опытом использования

QueueMetrics

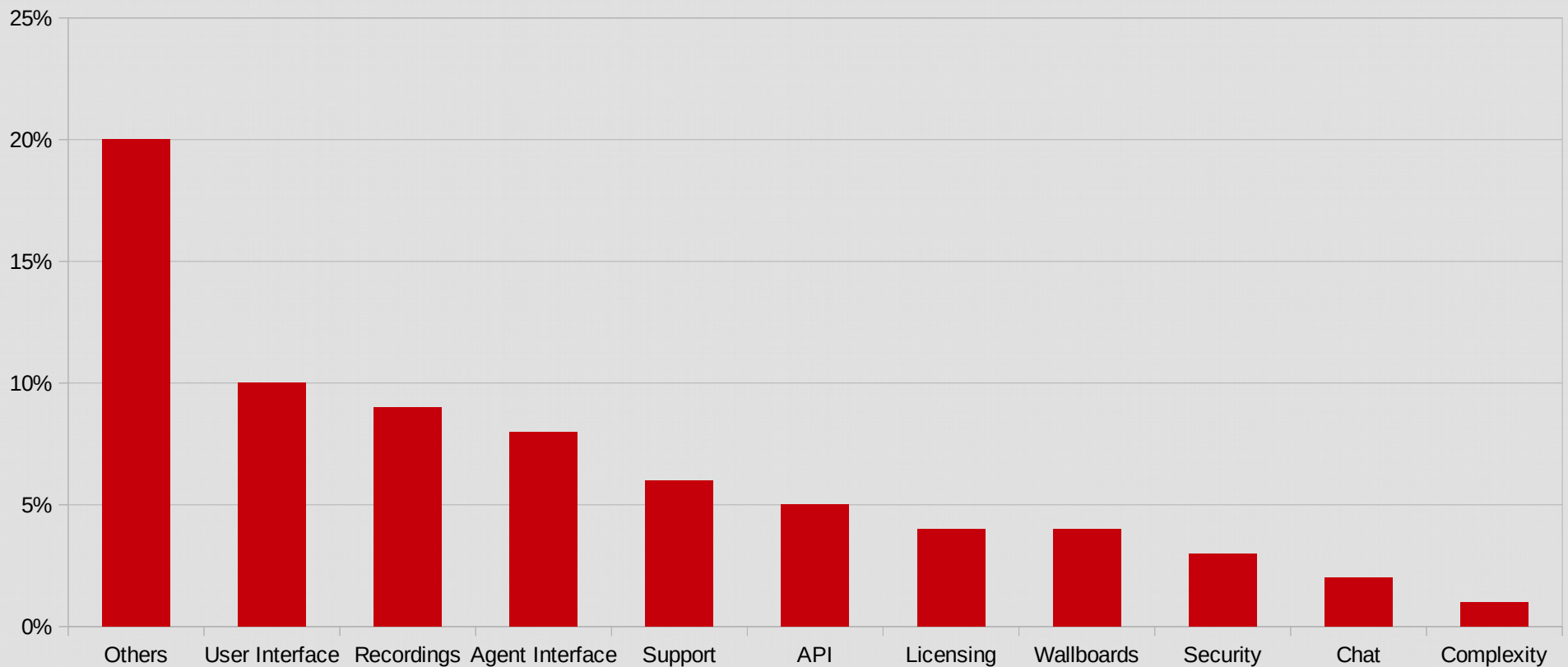
QueueMetrics users

Что нравится пользователям в QueueMetrics больше всего



QueueMetrics users

Что не нравится пользователям в QueueMetrics



Похоже, все в порядке с возможностями QueueMetrics

- Наиболее популярной и востребованной является отчетность
- Простота использования и низкая цена очень хорошо оценены
- Пользовательский интерфейс и отсутствие записи – ключевые области для улучшений в будущем

Уроки усвоены

- Если это работает...
- Расширение GUI
- Сердитая группа
- Хайп ≠ Реальность
- Инструменты отчетности высоко ценятся профессионалами

#1: Если это работает...

Контакт-центры довольно консервативны.

- Высокая удовлетворенность тем, что они имеют
- Нет жалоб на основные функции
- Традиционные каналы по-прежнему преобладают
- Мир CRM очень фрагментирован

#2: Расширение GUI

Сейчас GUI воспринимаются как подходящее решение для построения контакт-центров.

- Вопросы гибкости / удобства использования / производительности больше не доминируют
- Высокое распространение по всем размерам
- Высокие оценки удовлетворенности

#3: Сердитая группа

Наименее удовлетворенная группа - „от 20 до 50“ агентов.

- Наиболее низкие оценки удовлетворенности (8.x)
- Использование собственных CRM
- Начало обслуживания различных каналов
- Боли роста

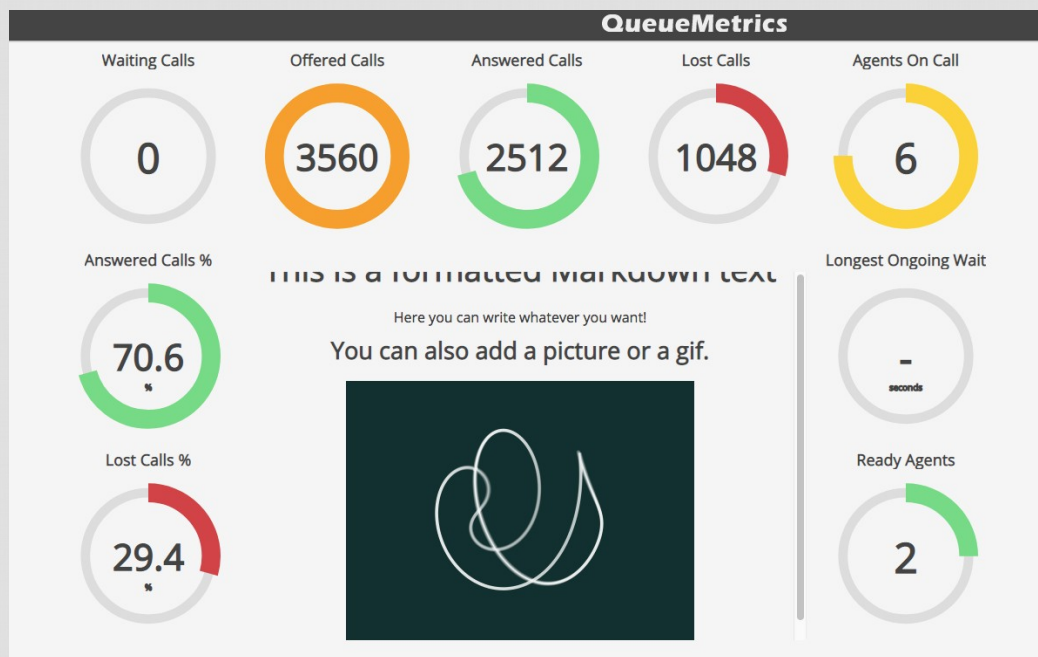
#4: Хайп ≠ Реальность

Существенное различие между данной картиной и тем, что читаем в отраслевых отчетах.

- Omnichannel
- Video и WebRTC
- Чаты и чатботы
- AI (искусственный интеллект)
- Все в облаке

#5: Инструменты отчетности

Современный мониторинг колл-центра осуществляется путем измерения производительности, анализа, и сбора отзывов.



Менеджеры колл-центров получают выгоду от анализа производительности, обеспечиваемого средствами, подобными QueueMetrics, при этом мониторинг – критический компонент управления колл-центром.

QueueMetrics

#5: Инструменты отчетности

Профессионалы, использующие QueueMetrics, отметили следующие ключевые преимущества:

- Дает **мгновенный доступ к актуальной статистике** с любого устройства через web браузер, без необходимости установки и поддержки какого-либо специального ПО.
- Дает **детальную информацию** о том, что делается в колл-центре в целом, с возможностью уточнения на уровне отдельного агента.
- Имеет **панель реального времени и табло**, показывающие активности колл-центра; вы увидите, как вызовы обрабатываются в очередях и активности агентов в тот момент, когда они происходят, имея возможность отслеживать и отображать релевантную информацию о каждом событии.
- Гарантирует, что **цели**, количество продаж и активность агента будет измеряться метриками промышленного стандарта очень подробно.
- Имеет простую и понятную **модель лицензирования**.
- Включает бесплатную **поддержку пользователей**, и все обновления загружаются бесплатно. .

Спасибо, что прочли!

Loway
Measure. Improve.

QueueMetrics
call center solution

support@loway.ch +4191.6309765

Try Free Buy Support Resellers About News Blog Contacts

Asterisk Call Center Management Software

Measure, analyze and improve everything.
Trusted by thousands of companies worldwide.

Our Call Center software lets you monitor agent productivity, measure targets, conversion rates, and view campaign statistics with a simple easy to use interface.

Available as QueueMetrics-Live **Cloud service** or **On-Premise** software package.

Type your e-mail [Start Free Trial](#) [Free Webinar](#)



- Manage agent and customer interactions easily 
- Increase efficiencies and overall productivity 
- Track critical metrics and queue stats 
- Supervise everything in your contact center 

QueueMetrics

www.queuemetrics.com

Loway

www.loway.ch

*Перед тем, как заснуть, настоящий программист ставит два бокала на тумбочку.
Полный, если он испытывает жажду, и пустой, если нет.*

QueueMetrics

Следуйте за нами & обращайтесь к нам

Loway
Measure. Improve.



facebook.com/QueueMetrics



linkedin.com/company/loway



plus.google.com/+QueuemetricsCallCenter



twitter.com/queuemetrics



youtube.com/user/QueueMetrics



pinterest.com/QueueMetrics



slideshare.net/QueueMetrics



loway.ch/rss.jsp

QueueMetrics