

QueueMetrics

call center solution

Asterisk® В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

*Отчет 2014 об удовлетворенности клиентов,
представленный Loway, Швейцария*



Loway



Цель

- ▣ Loway разрабатывает широко используемое средство **QueueMetrics™**, работающее с АТС на базе **Asterisk®**, осуществляющее мониторинг и формирование отчетности для контакт-центров.
- ▣ В **октябре 2013 года** мы провели опрос о клиентской удовлетворенности существующих пользователей QueueMetrics™:
 - ▣ Наша первоначальная цель заключалась в определении приоритетов по распределению ресурсов в 2014 г. для усовершенствования поставляемого продукта и сервиса.
- ▣ Но все оказалось более интересным, когда мы начали анализировать результаты.

- ❑ Опрос проводился среди клиентов, использующих Asterisk® и QueueMetrics™, в анонимной онлайн-форме:
 - ❑ Опрос был анонимным, мы не собирали никакой информации об опрашиваемых.
 - ❑ Мы не предлагали призы или подарки.
 - ❑ Было более **150 опрошенных** в период октябрь-ноябрь 2013.
- ❑ Хотя выборка основывалась на данных клиентов, и поэтому не могла быть непредвзятой, представленное в ней распределение по размерам контакт-центров у опрашиваемых примерно совпадает с тем, что мы видим по нашим продажам.

Ожидания относительно поведения участников

- Мы приняли решение **не предлагать поощрений** для участников опроса во избежание смещения результатов в нашу пользу.
- Мы изначально ожидали, что результаты будут иметь **негативный уклон**, предполагая, что люди с негативным настроением будут более активно участвовать в опросе, чем остальные.

Ключевые результаты

- Наши клиенты **очень довольны** использованием **Asterisk®** в контакт-центре.
- Графический интерфейс становится обычным делом для контакт-центров.
- Наши клиенты **удовлетворены** качеством, ценой и производительностью **QueueMetrics™**.

QueueMetrics

call center solution

Asterisk®

Опыт использования IP-ATC



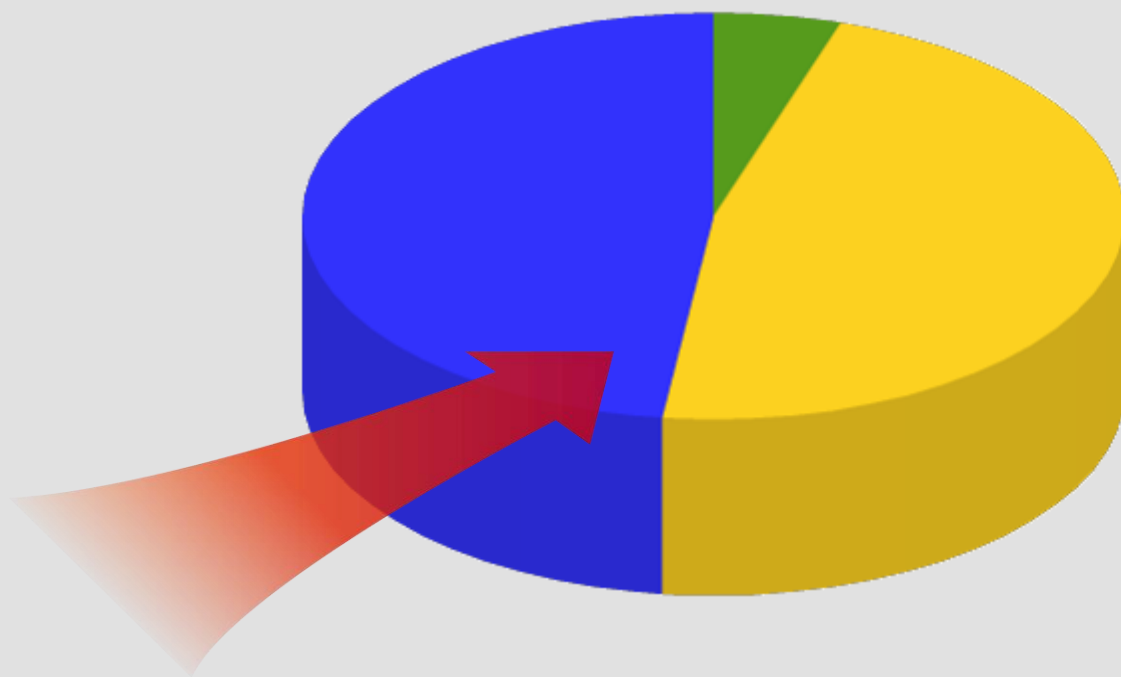
Мнение

клиента

Loway

Используемые типы АТС

▣ *Какие типы АТС Вы используете?*



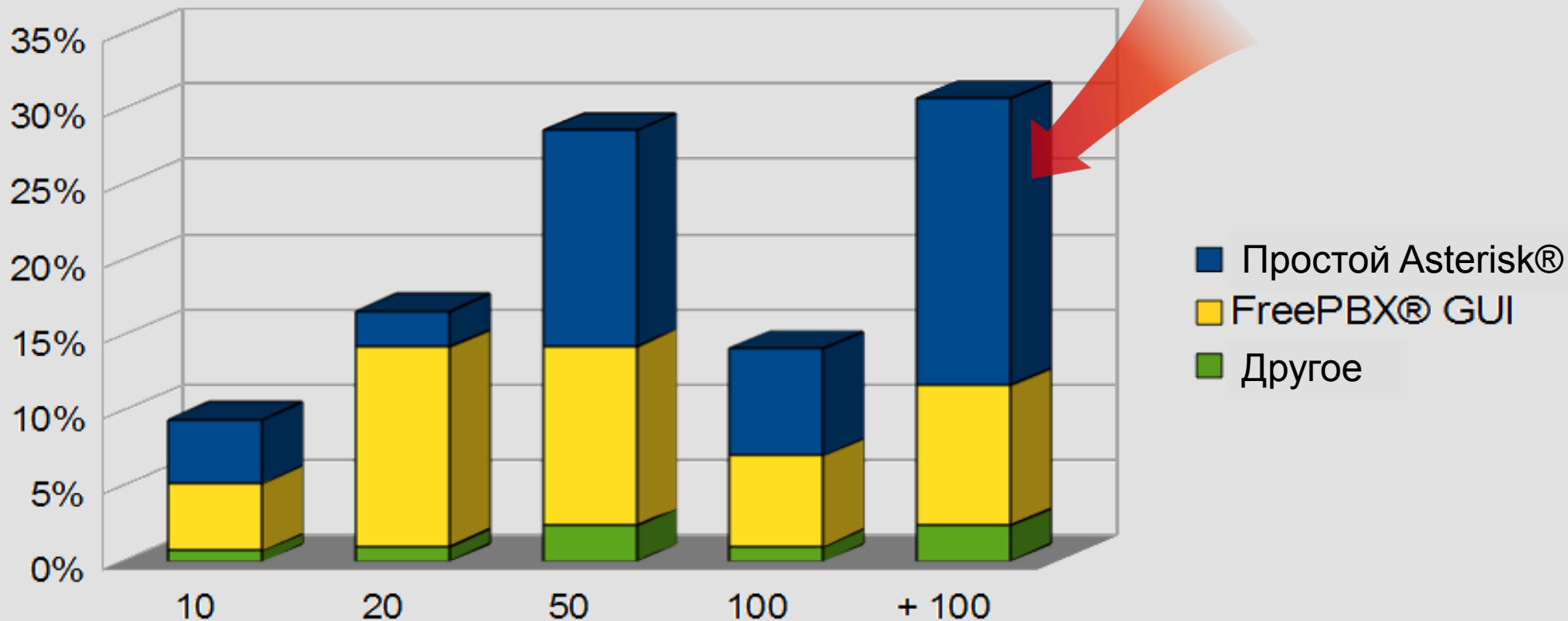
- Простой Asterisk®
- FreePBX®
- Другое

Типы используемых АТС

- Относительное большинство контакт-центров работает с „простым“ Asterisk® (система с ручным построением диал-планов - около 48%).
- Около половины систем (47%) используют графический интерфейс FreePBX®.
- Другие графические интерфейсы используются редко.

Размеры контакт-центров

➤ *Сколько операторов в Вашем контакт-центре?*

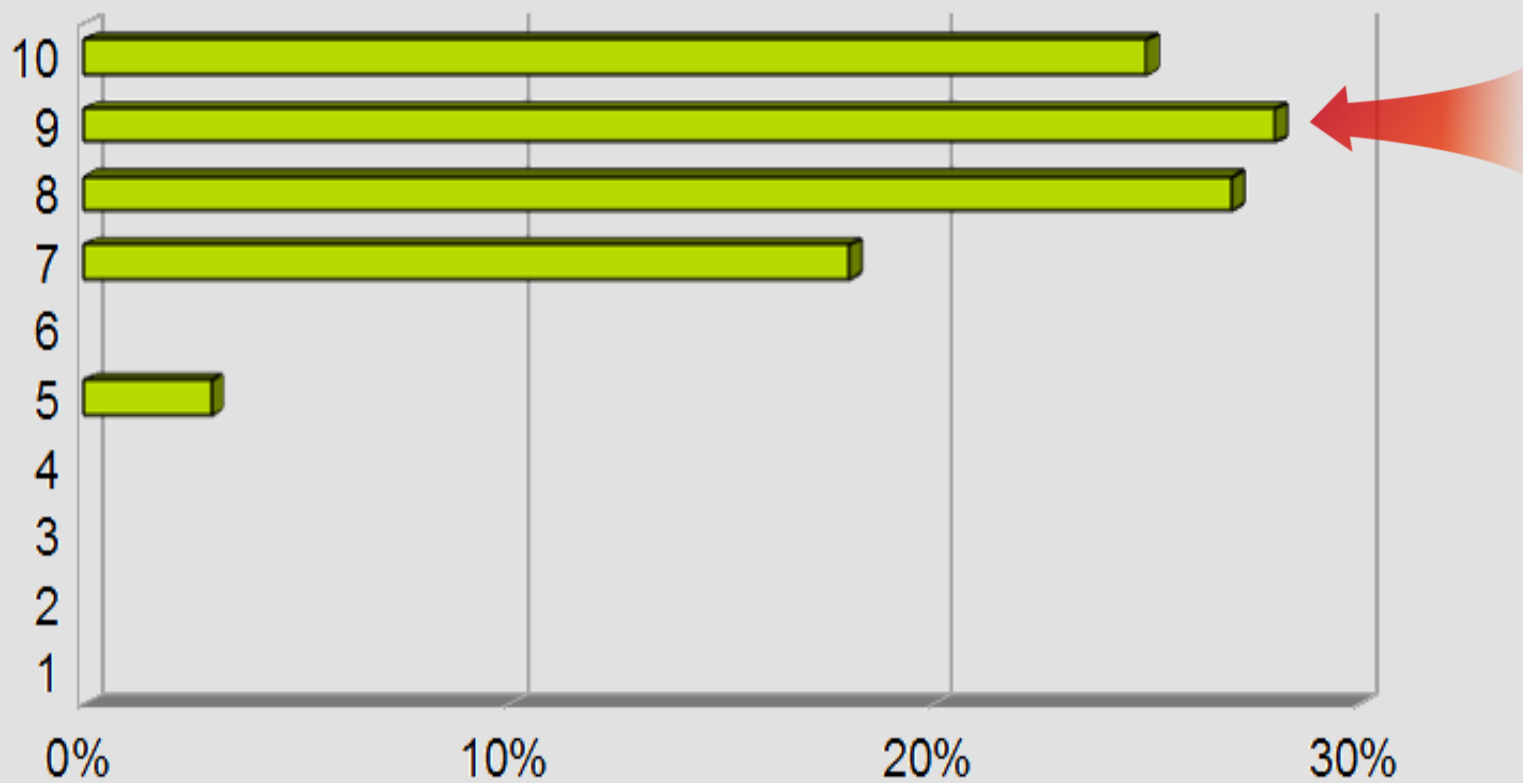


Размеры контакт-центров

- Около **30%** опрошенных используют контакт-центры, в которых **более 100 операторов**.
- Хотя простой Asterisk®, кажется, имеет преимущество на больших системах, дистрибутивы общего назначения догоняют его очень быстро.
- Дистрибутивы, использующие графический интерфейс FreePBX® GUI, доминирует в контакт-центрах, в которых менее 50 операторов.

Удовлетворенность АТС

➤ *Насколько Вы удовлетворены имеющейся АТС (1-10)?*



Удовлетворенность АТС

- Самостоятельно определенный уровень удовлетворенности очень высок.
- Свыше **80%** опрашиваемых **очень довольны** (с рейтингом 8 и более).
- Самооценка удовлетворенности стабильно высокая для дистрибутивов и ручных инсталляций Asterisk®.

Планы по проведению апгрейдов

▣ *Планируете ли Вы произвести апгрейд АТС в течение следующих 2-х лет?*

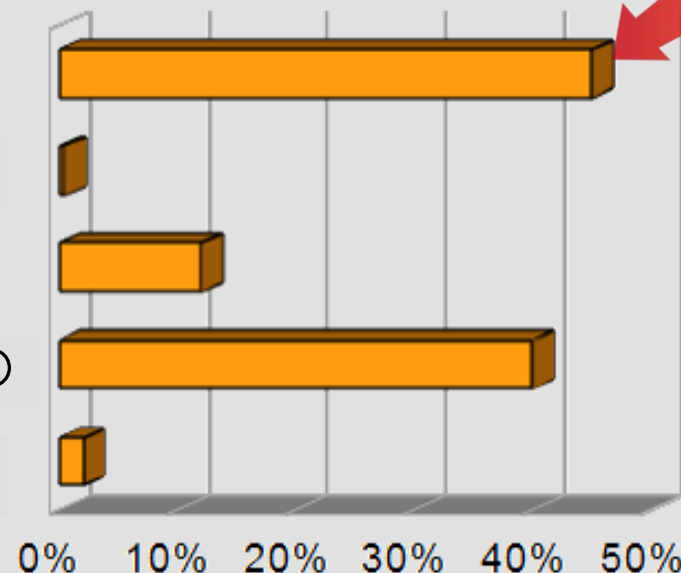
Нет

Да – будем ставить АТС не на основе Asterisk®

Да – будем переходить к облачной системе

Да – будем ставить новую АТС на базе Asterisk®

Другое



- Интересно, что **ни один** из опрошенных не планирует заменять свою систему на традиционную АТС, не основанную на Asterisk®.
- Только около 10% рассматривают облако как возможность:
 - Высокая вероятность технических рисков для удаленных контакт-центров.
 - Возможные риски для безопасности (мнение на момент проведения опроса).

QueueMetrics

call center solution

QueueMetrics™

Впечатления от контакт-центра



Мнение

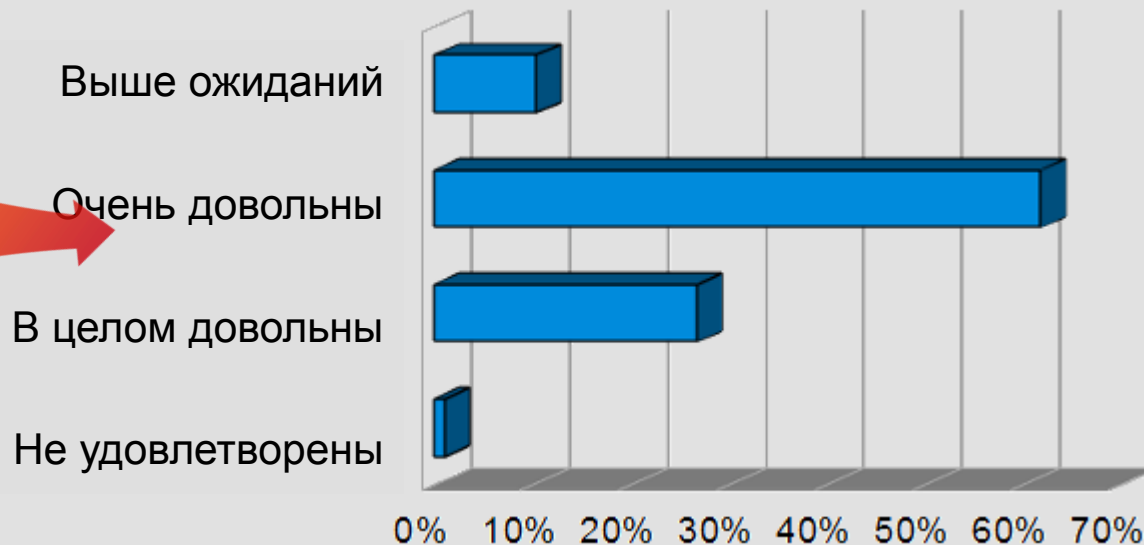
клиента

Loway

QueueMetrics

Отчетность

➤ *Насколько Вы удовлетворены отчетностью QueueMetrics™ ?*



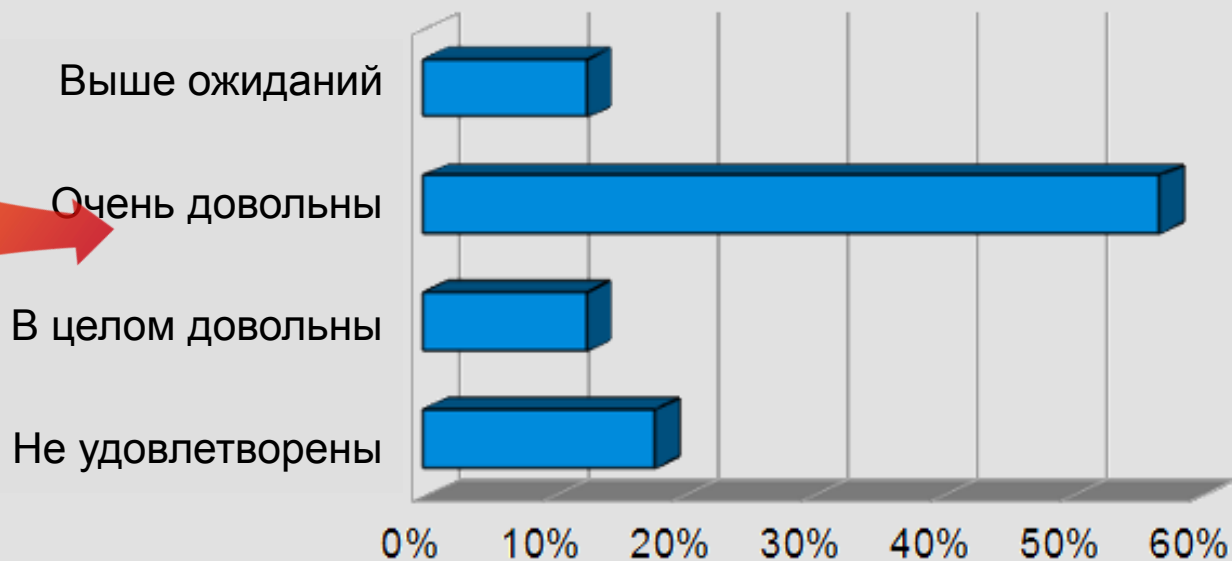
Ответившие <-> не определившиеся



- Отчетность — **основное свойство** QueueMetrics™.
- Широко используется, поэтому **высок** процент полученных ответов.
- Очень высокая степень удовлетворенности — **свыше 70%** очень довольны.

Мониторинг

➤ *Насколько Вы удовлетворены мониторингом QueueMetrics™ ?*



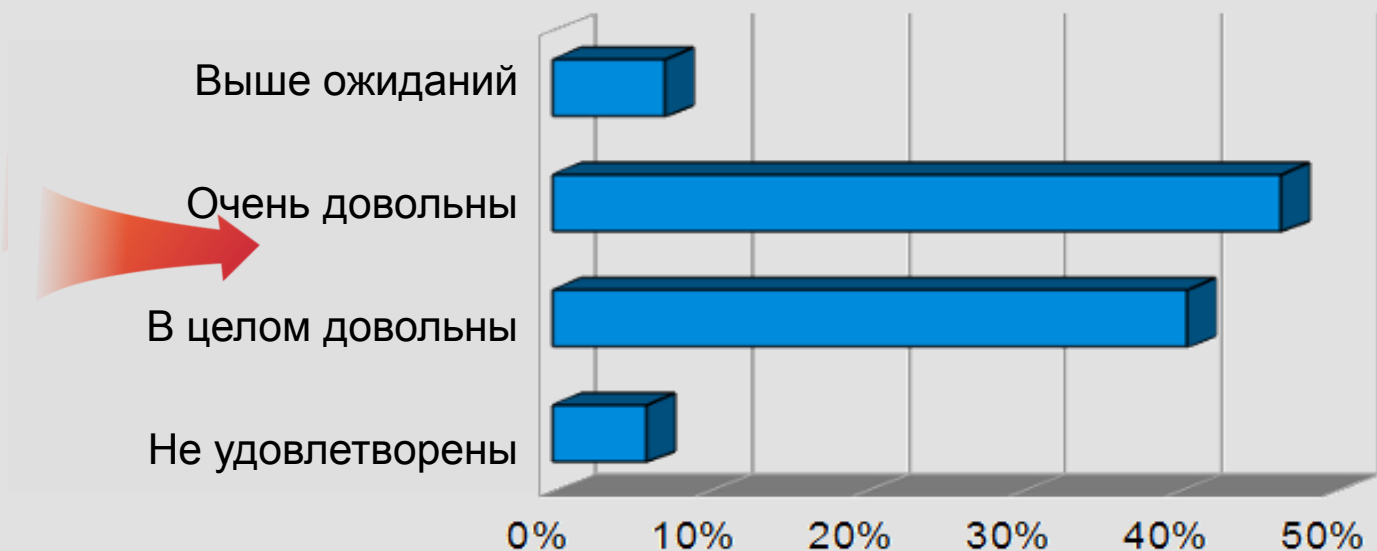
Ответившие <-> не определившиеся



- Это широко используемая возможность.
- Подавляющее большинство пользователей очень довольны.
- Учитывая значительное число пользователей, которые хотят улучшений, в **2014 году планируется переработать дизайн.**

Страница оператора

- Насколько вы удовлетворены страницей оператора QueueMetrics™ ?



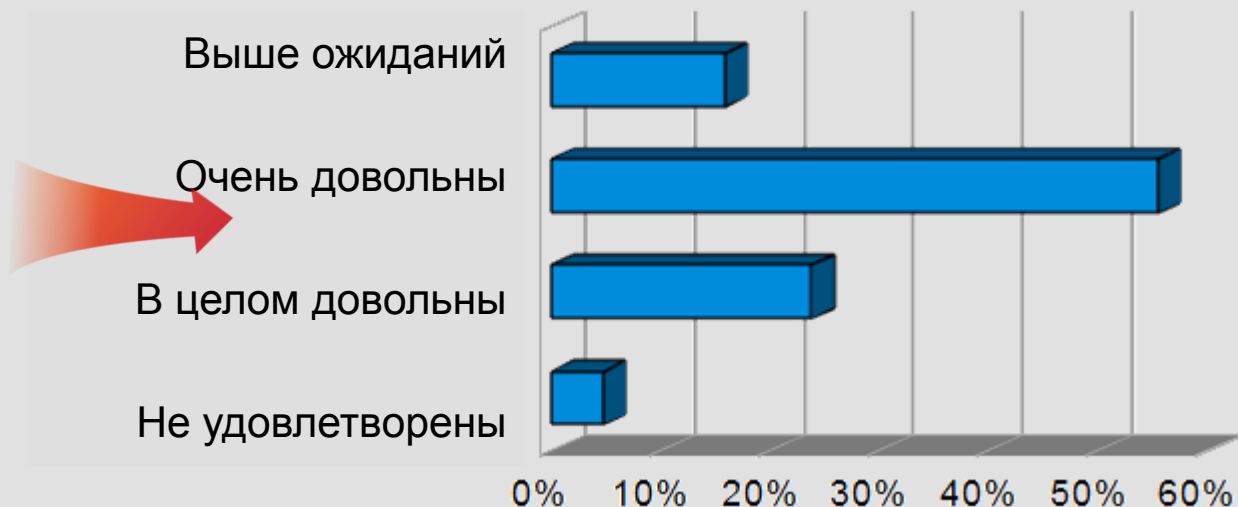
Отвечившие <-> не определившиеся



Страница оператора

- **Страница оператора** работает как доступ к порталу, охватывающему всю деятельность оператора – вход и выход, пауза и снятие паузы, запуск всплывающих окон и установку исходящих вызовов.
- Не все используют эту возможность.
- Около **60%** пользователей **очень довольны.**

➤ *Насколько Вы удовлетворены модулем оценки качества?*



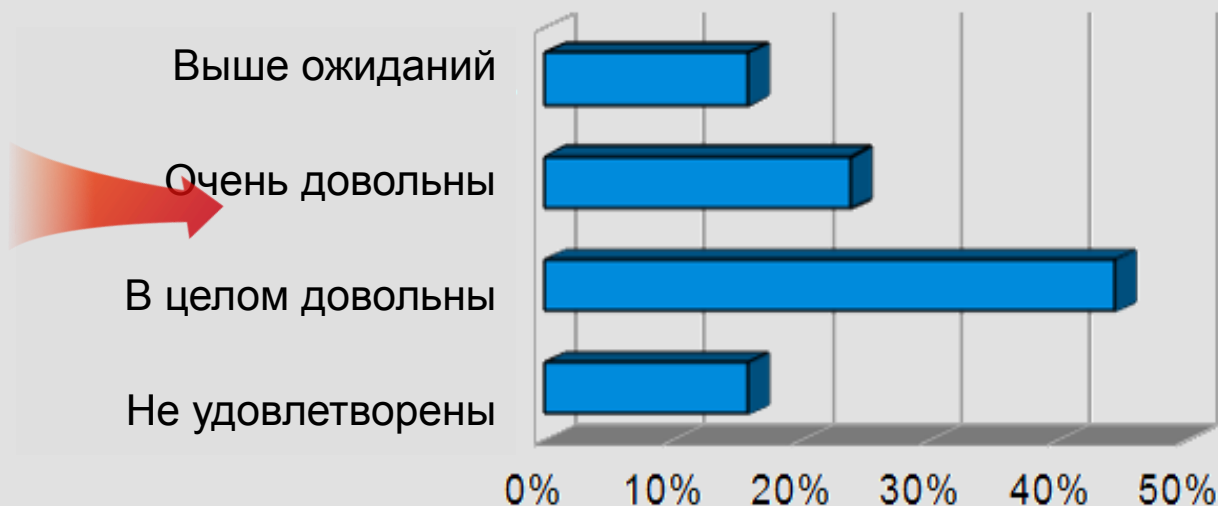
Ответившие <-> не определившиеся



- **Модуль QA** встроен в QueueMetrics™, чтобы позволить конкретному менеджеру QA отслеживать производительность операторов по заданному набору метрик.
- Эта возможность **в основном** используется при **очень больших** инсталляциях.
- Для QA зарегистрирована **высокая степень удовлетворенности.**

API (интерфейс приложений)

➤ *Насколько Вы удовлетворены API?*



Ответившие <-> не определившиеся

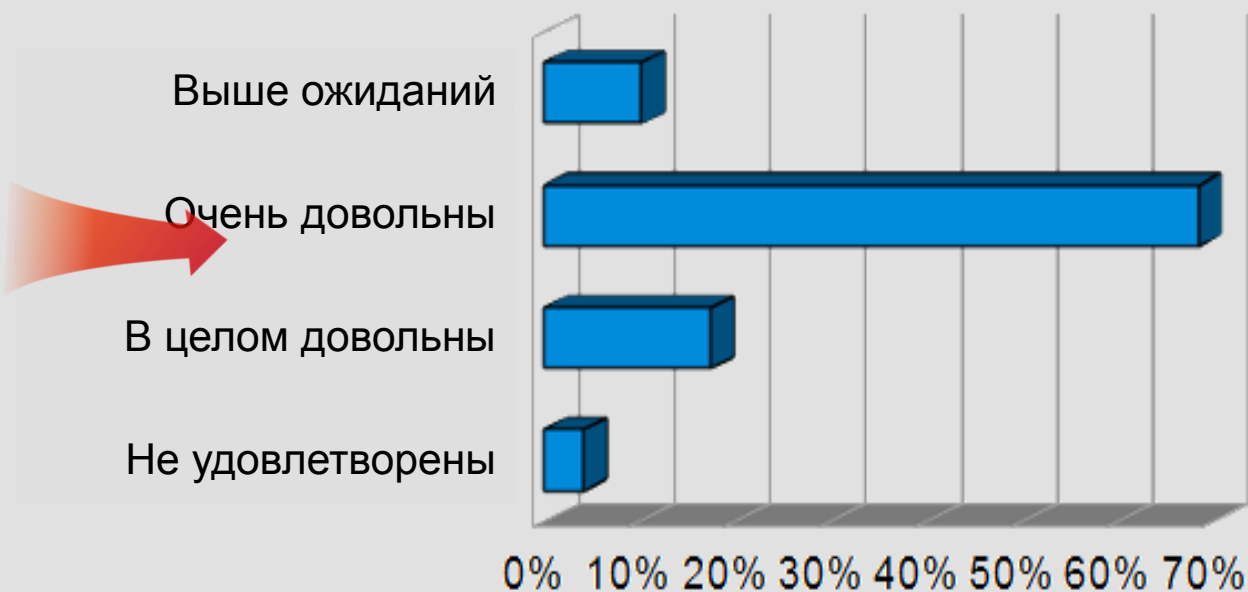


API (интерфейс приложений)

- QueueMetrics™ предлагает программный интерфейс для доступа ко всем своим результатам в виде XML-RPC.
- Позволяет создавать внешние приложения, используя QueueMetrics™ как источник данных.
- Реконструкция JSON запланирована на 2014 год.**
- Мы предлагаем бесплатный тестовый вариант API для упрощения разработки.

Производительность системы

➤ *Насколько Вы удовлетворены производительностью QueueMetrics™ ?*



Отвечившие <-> не определившиеся



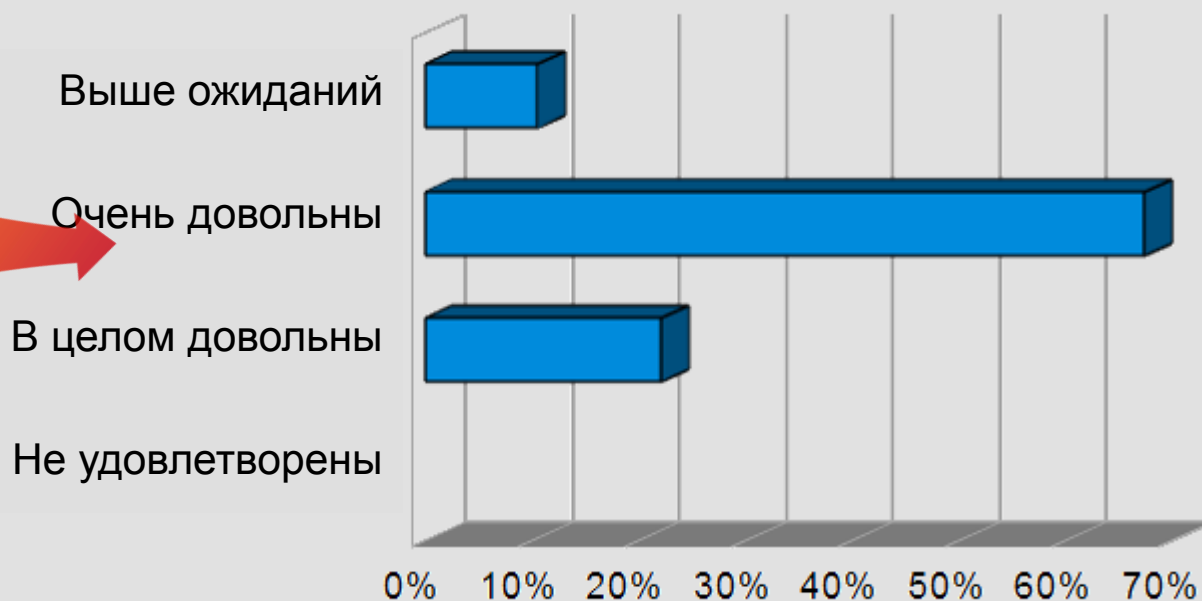
Производительность системы



- QueueMetrics™ основана на испытанной технологии корпоративного уровня.
- Анализ производительности постоянно выполняется в течение многих лет.
- Система способна справиться с очень высокой нагрузкой.

Процесс установки

➤ *Насколько вы удовлетворены легкостью установки?*



Отвечившие <-> не определившиеся

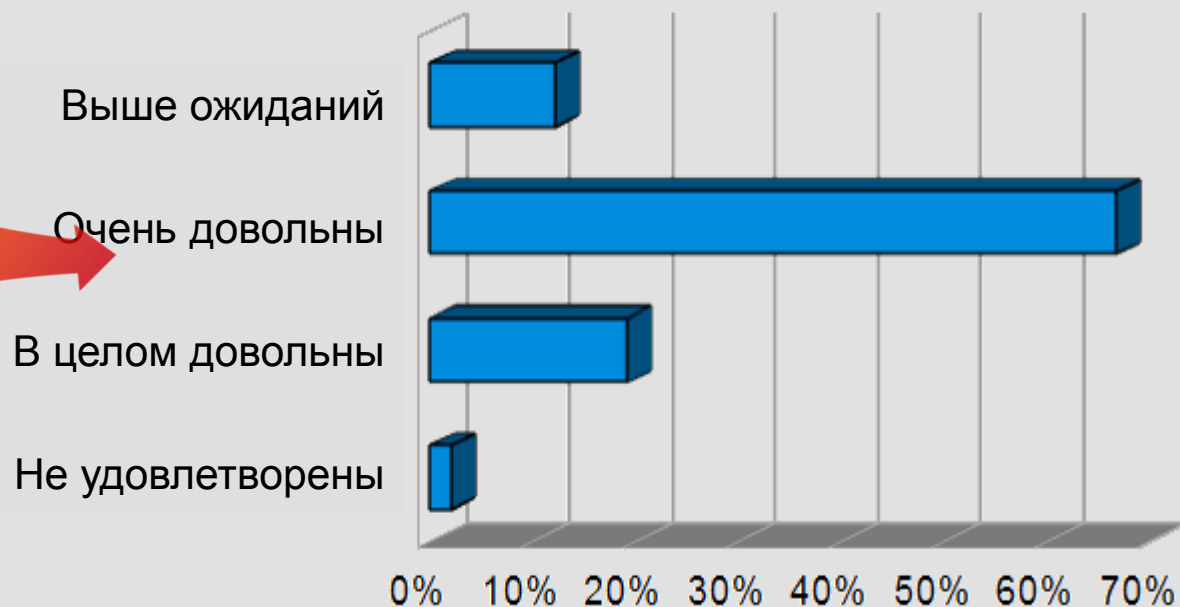


Процесс установки

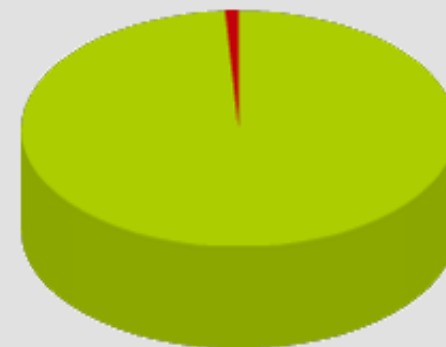
- Установка QueueMetrics™ на большинстве дистрибутивов происходит **автоматически**.
- Все опрашиваемые, по-видимому, удовлетворены – но это пример предвзятости самоотбора, так как все они являются клиентами на данный момент.
- Тем не менее, **большинство** опрашиваемых оказались **очень довольными**.

Документация

➤ *Насколько вы удовлетворены документацией?*



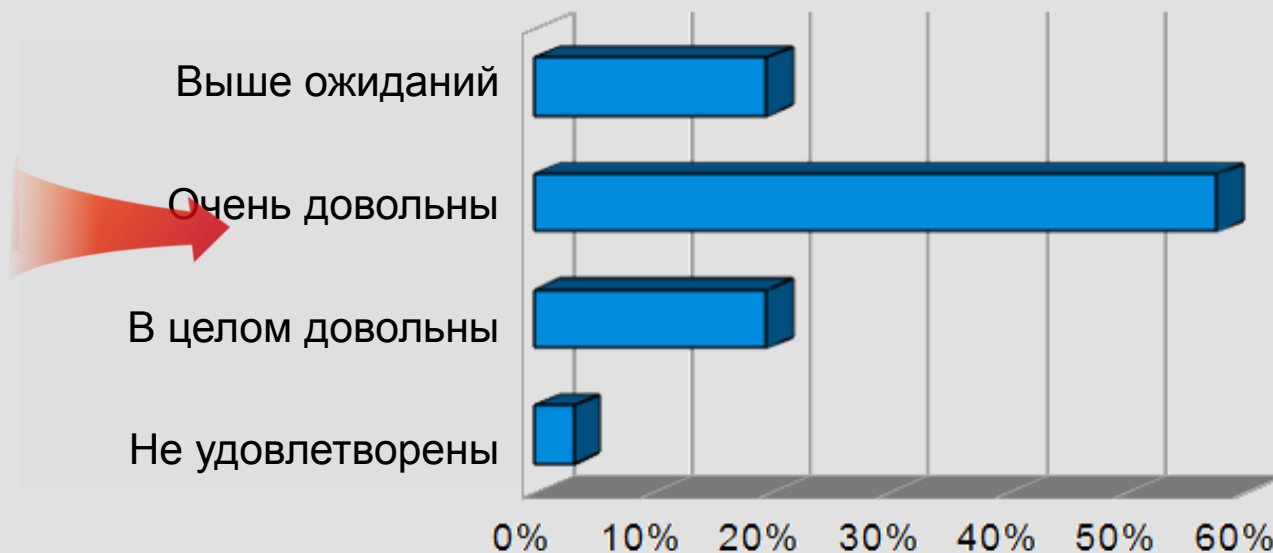
Ответившие <-> не определившиеся



Документация

- ❑ QueueMetrics™ прикладывает большие усилия к тому, чтобы обеспечить очень подробную и профессиональную документацию.
- ❑ Имеется несколько руководств для различных целевых пользователей.
- ❑ Отмечена очень **высокая степень удовлетворенности.**

Насколько вы удовлетворены поддержкой QueueMetrics™ ?



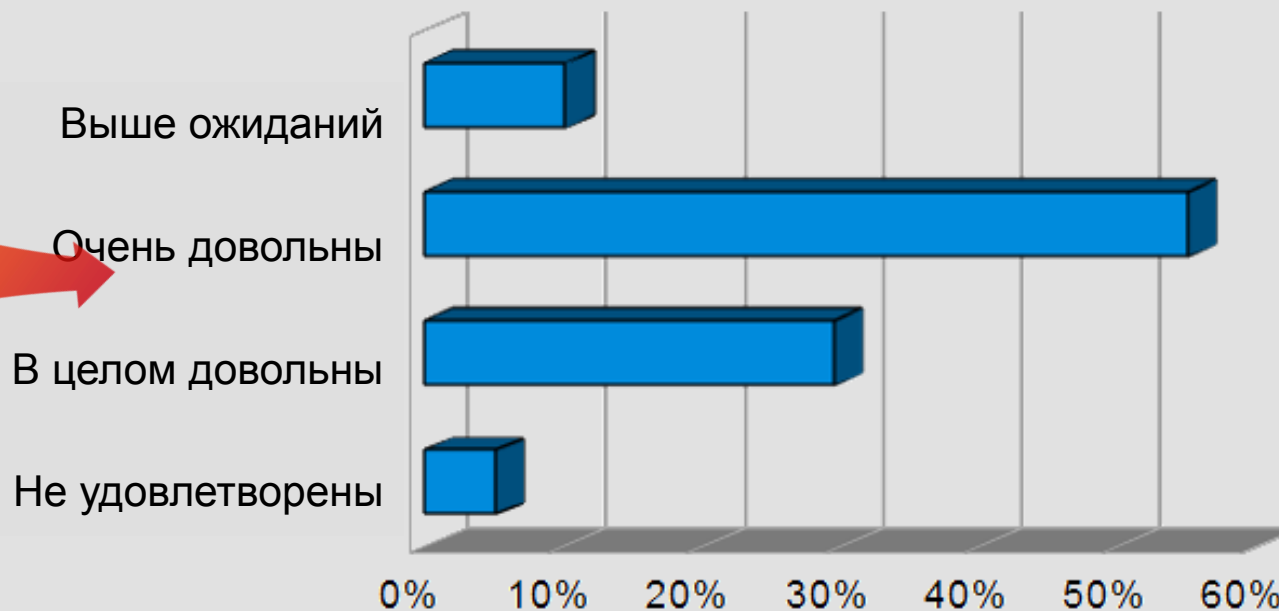
Отвечившие <-> не определившиеся



- Качественная поддержка очень важна для профессиональных инструментальных средств, подобных QueueMetrics™.
- Свыше **95%** клиентов оказались **удовлетворенными**.
- Чтобы достичь высокого уровня удовлетворенности, мы осуществляем ряд улучшений в наших внутренних процессах.

СТОИМОСТЬ

➤ *Насколько Вас устраивает стоимость QueueMetrics™ ?*



Ответившие <-> не определившиеся

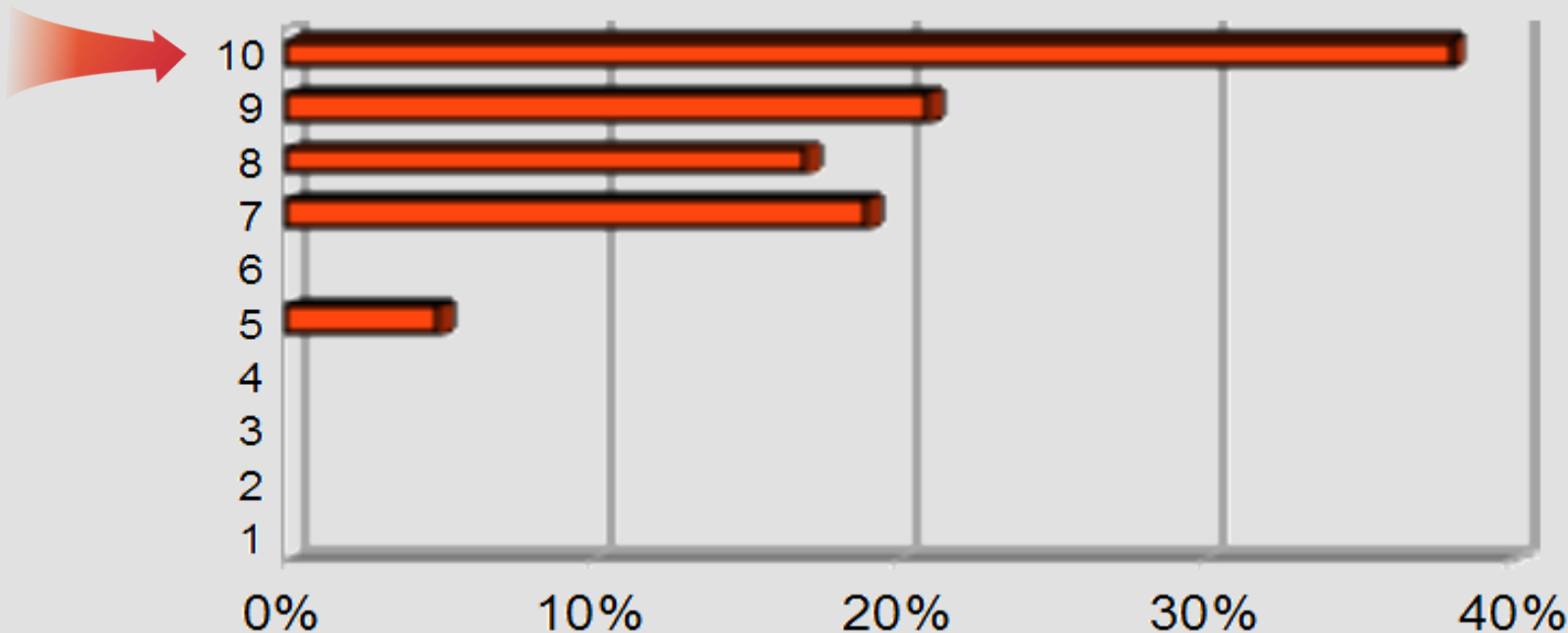


СТОИМОСТЬ

- QueueMetrics™ имеет **четкую модель ценообразования** без скрытых комиссий, без дополнительных сборов за обновления, и все цены опубликованы.
- Стоимость QueueMetrics™ незначительна** по сравнению с затратами на запуск контакт-центра.
- Самоотбор опрошеные клиенты срабатывает вновь: все являются существующими клиентами.

Рекомендуете ли Вы QM?

- Какова вероятность, что Вы порекомендуете QueueMetrics™ ?

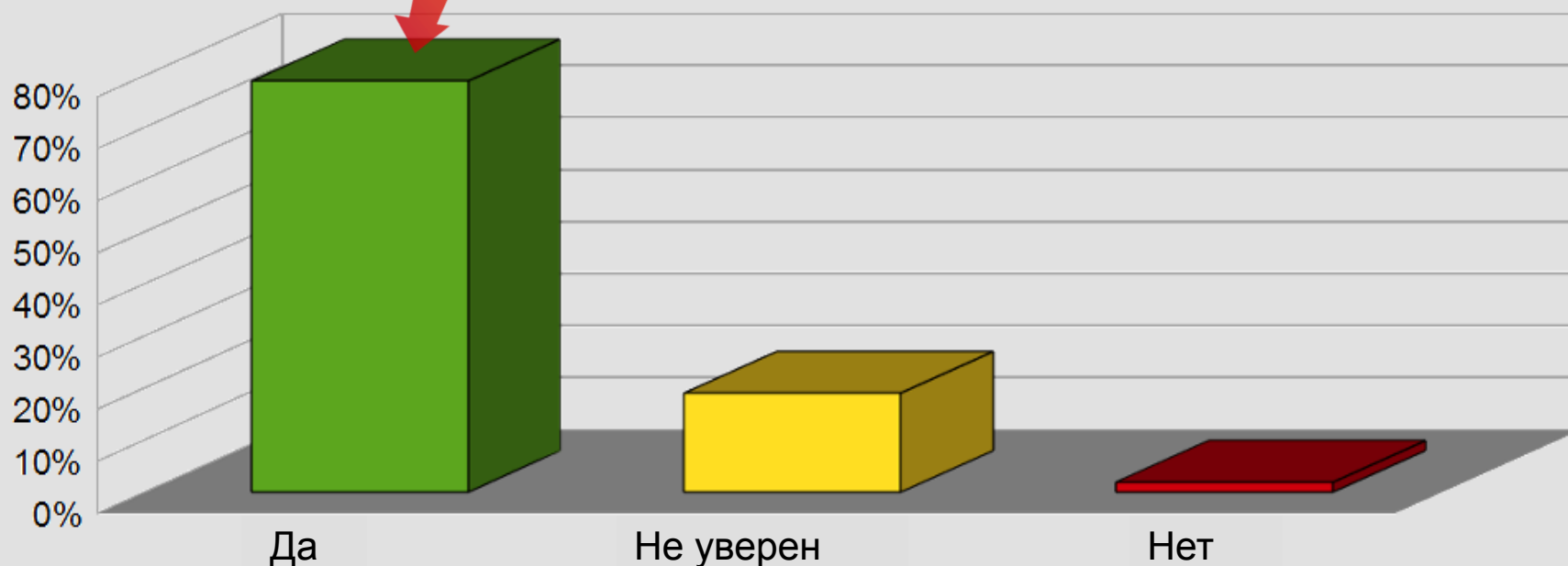


Рекомендуете ли Вы QM?

- Около **80%** существующих клиентов **будут** рекомендовать решение **QueueMetrics™**.
- Почти нет отказывающихся рекомендовать его.
- Соответствует предыдущим результатам.

Дальнейшая работа с QM

- Планируете ли Вы продлить лицензию QM, когда она закончится?



Дальнейшая работа с **QM**

- ▣ Около **80%** существующих клиентов **будут возобновлять лицензию QueueMetrics™** после ее окончания.
- ▣ Только **20%** не определились.
- ▣ Процент отрицательных отзывов оказался психологически низким **~2%**.

- Asterisk® - очень ценная платформа для построения контакт-центров.
 - Пользователи очень довольны.
 - Пользователи не планируют переключаться.
- Средний размер контакт-центров является значительным.
- Графические интерфейсы управления являются достаточно подходящими даже для больших контакт-центров.

- Мы измерили важность QueueMetrics™ для контакт-центров, работающих с ним.
- Пользователи **очень довольны** – даже превышены наши собственные ожидания.
- На данный момент мы стремимся улучшить QueueMetrics™ в тех областях, где мы осознаем его недостатки - в основном, в отношении API и представления информации.

Возможности

- Сейчас удачное время для построения контакт-центра на **Asterisk®**.
- Решение QueueMetrics™ является дополнением к Asterisk® для создания комплексного и полнофункционального контакт-центра.
- Улучшения в QueueMetrics™ в части API и представления информации будут способствовать дальнейшему поднятию его стандартов.

Спасибо, что прочитали!

Loway
Measure. Improve.

QueueMetrics
call center solution

support@loway.ch +4191.6309765


Try Free Buy Support Resellers About News Contacts

Monitor everything in your Asterisk™ call center.

Measure targets, conversion rates and all agents activities. Create accurate real time and historical reports and statistics. Support virtual and multi-tenant production environments.

Used in thousands of call centers worldwide.

[Get Your Free QueueMetrics Trial Now](#)



Operations Managers can:

- See accurate reports of all call center activities.
- Run reports by single and by user-created queue groups.
- Measure agents activities, business targets and conversion rates.
- Fully configure security and privacy, queue-by-queue.

Team Leaders can:

- Create real time call and agent reporting.
- See agent status and realtime activities.
- Remotely listen to live calls as they are handled.
- Watch agent screens through a VNC client.

Agents can:

- See the calls they're handling and integrate with external CRM.
- Pass data gathered from IVR menus or CallerID.
- Set call status codes for all inbound and outbound traffic.
- Logon, logoff, go on pause and set pause reason codes.

IT Managers can:

- Support single-server or Asterisk clusters.
- Support database and flat-file storage.
- Tune Asterisk interaction to minimize the load on the Asterisk server.
- Avoid patching or changing an existing Asterisk installation.

 **QueueMetrics™**

<http://queuemetrics.com/>

*“Измерение является первым шагом, ведущим к контролю..
Если вы не можете измерить что-то, вы не можете понять это.
Если вы не можете понять это, вы не можете контролировать это.
Если вы не можете контролировать это, вы не можете улучшить это”
- Х. Джеймс Харрингтон (H. James Harrington)*

QueueMetrics

О компании **Loway**, Швейцария



- Мы являемся **швейцарской технологической фирмой**, которая **специализируется на передовых программных решениях для контакт-центров**, основанных на технологии ATC Asterisk®. Мы верим, что измерение является основой знания, и знание является той силой, которая обеспечивает постоянное улучшение качества. Наши продукты разработаны, чтобы быть надежной основой для успеха наших клиентов.

 **Loway** <http://loway.ch/>

“Измерить. Улучшить.”

Следуйте за нами



Loway
Measure. Improve.



facebook.com/QueueMetrics



linkedin.com/Loway



plus.google.com/Queuemetrics



twitter.com/queuemetrics



youtube.com/QueueMetrics



pinterest.com/QueueMetrics



slideshare.net/QueueMetrics



[RSS Feed](#)