



Антон Столяр
Зам. Ген. Директора по развитию
Тел: +38 093 9329794
E-mail: astolyar@sfcserv.eu
www.sfcserv.eu

SUNFLOWER
communications

Как технологии
помогают в общении с
клиентами?



SUNFLOWER
COMMUNICATIONS

О компании Sunflower Communications

*На рынке с
2007 года*

ОСНОВНОЙ ВИД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ -
ПОСТРОЕНИЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ
И ОПТИМИЗАЦИЯ
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

ПЛАТИНОВЫЙ ПАРТНЕР
ENGHOUSE INTERACTIVE

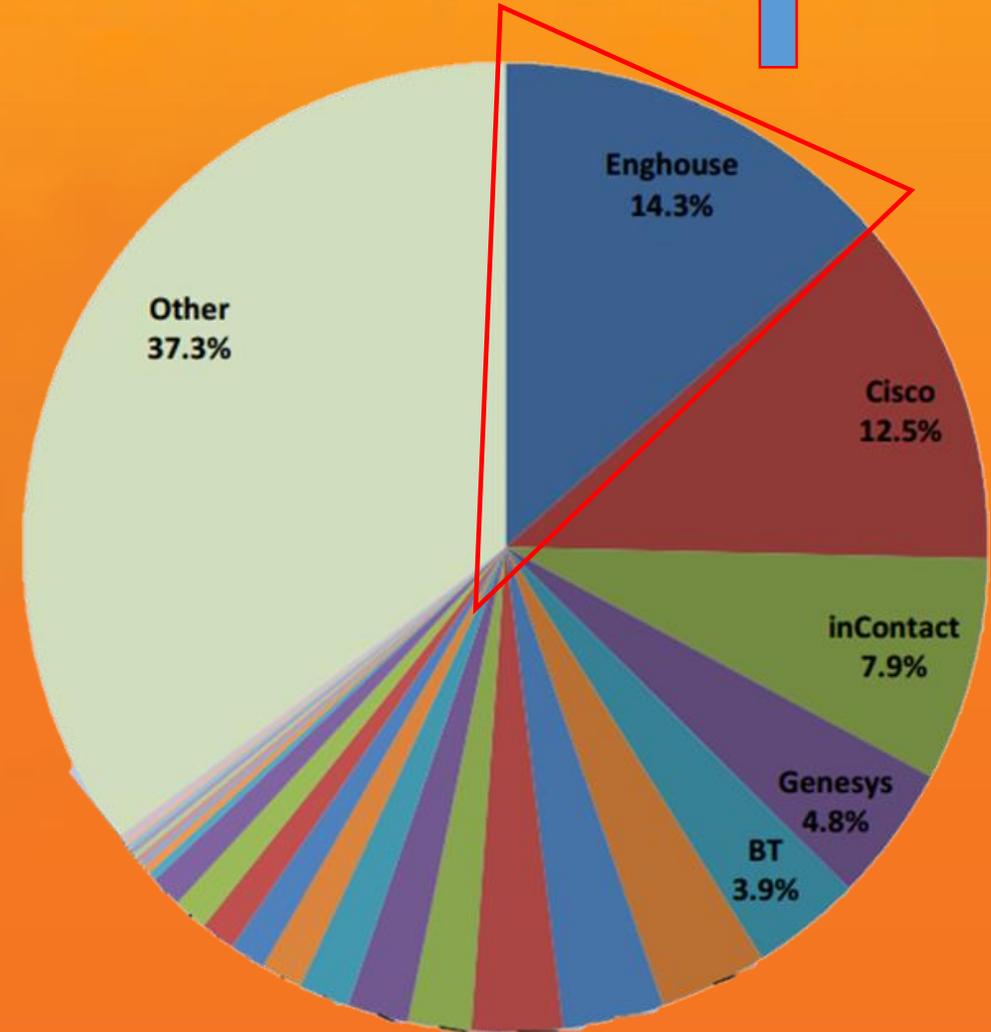
МЫ ПОНИМАЕМ ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ



Vendor	Number of:		Market Share (seats)
	Customers	Seats	
Enghouse ^{1, 2}	1,000+	280,000	14.3%



Figure 1. Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide





SUNFLOWER

ТОП 5 ТЕХНОЛОГИЙ СОВРЕМЕННОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

МУЛЬТИ (ОМНИ) - КАНАЛЬНАЯ ОБРАБОТКА

Создание нагрузочных профилей на оператора с указанием количества одновременных подключений, их типов и рейтинга важности

ОЦЕНКА И ПЛАНИРОВАНИЕ СМЕН, ОТЧЕТНОСТЬ И СТАТИСТИКА РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ

Прогнозирование, планирование, анализ показателей

ТЕХНОЛОГИЯ ASR+TTS

Синтез и распознавание речи, речевые боты

ОЦЕНКА ТРУДОСПОСОБНОСТИ И ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ

Поведенческая биометрика ритма ввода с клавиатуры

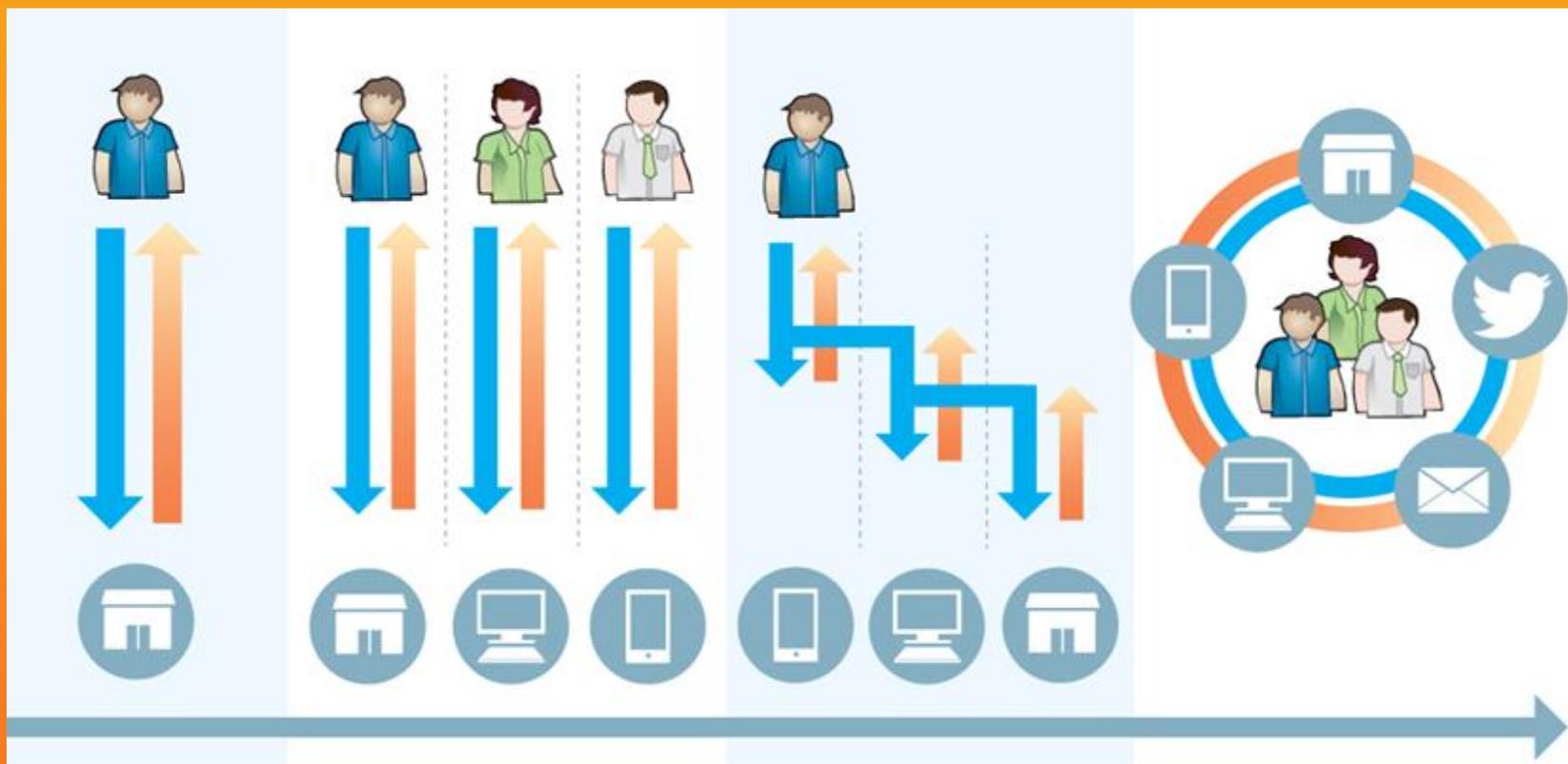
ПРОГРАММНАЯ ЭКОСИСТЕМА

Интеграция информационных систем, автоматическая передача информации



SUNFLOWER

МУЛЬТИ (ОМНИ) - КАНАЛЬНАЯ ОБРАБОТКА



Одноканальное
обслуживание

Мультиканальное
обслуживание без
переключения

Мультиканальное
обслуживание со
сквозным
переключением
ОМНИ-канальное
обслуживание

Мульти-ОМНИ-
канальное
обслуживание



SUNFLOWER

МУЛЬТИ (ОМНИ) - КАНАЛЬНАЯ ОБРАБОТКА

Профиль взаимодействия - 9

Name
Chat Profile [3 chats]

Description
This chat profile allows up to 3 chat transactions at a time, or a single transaction of any other media type.

Is default profile for new agents

Maximum overall interactions
3

Agents
1

Internet

Internet rule maximum interactions
3

Internet rule call weighting
33

Internet rule media allowed
 Internet rule overrides maximum interactions
 Internet rule blocks other media types

Telephone

Phone rule maximum interactions
1

Phone rule call weighting
100

Phone rule media allowed
 Phone rule overrides maximum interactions
 Phone rule block other media types

Email

Email rule maximum interactions
1

Email rule call weighting
100

Email rule media allowed
 Email rule overrides maximum interactions
 Email rule block other media types

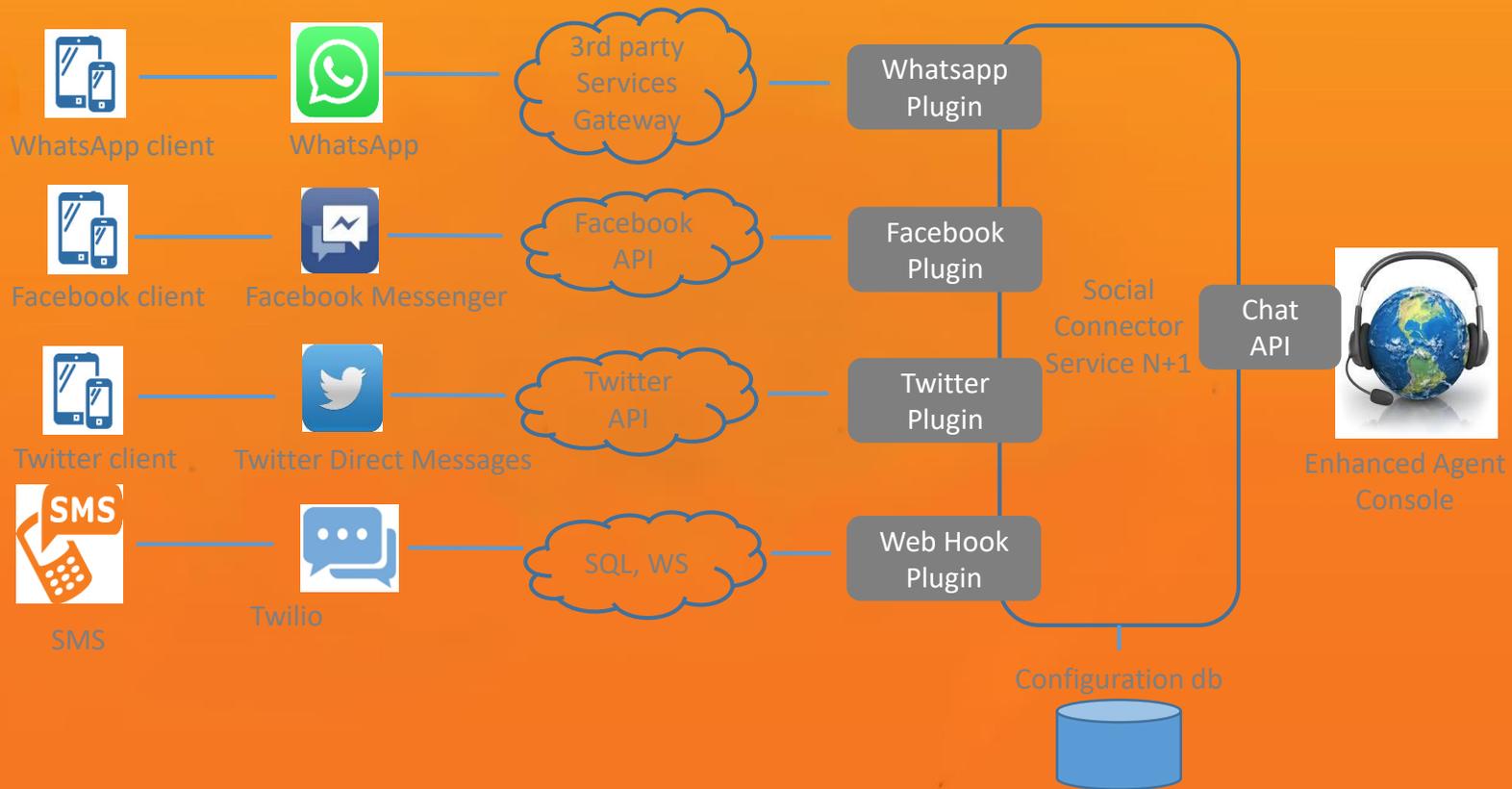
Callback

Callback rule maximum interactions
1

Callback rule call weighting
100

Callback rule media allowed
 Callback rule overrides maximum interactions
 Callback rule blocks other media types

OK



МУЛЬТИ (ОМНИ) - КАНАЛЬНАЯ ОБРАБОТКА



SUNFLOWER

Supervisor interface showing agent list and interaction details. The interface includes a search bar, filters (All States, All Groups, All Teams, Reset Filters), and a table of agents. A pop-up window for 'agent 1' shows 3 interactions: Chat (1:02, Active), Email (0:59, Active), and Email (0:54, Active).

Name	Group	Team	Interactions
agent 1	G1		agent 1 - 3 Interactions <ul style="list-style-type: none">Chat 1:02 ActiveEmail 0:59 ActiveEmail 0:54 Active
agent 2	G1		

Detailed call log table and configuration panels. The table shows call details for agent 1 and agent 2. The configuration panels include 'Browser' (Report filter, Bar chart, Time, Trend chart, Pie chart, Table) and 'General' (Table, Data Connection) with a 'Column selection' dropdown set to 'Call'.

Agent First	Agent Id	Call Direct	Call Durati	Call Id	Call Media	Call Queue	Call State	Time In Ca
agent1	3	Inbound	00:11:53	28045054841	Chat	Q1	In Call	00:11:53
agent1	3	Inbound	00:04:45	28045054841	Chat	Q1	In Call	00:04:45
agent1	3	Inbound	00:03:48	28045054841	Chat	Q1	In Call	00:03:48
agent2	4	Inbound	00:00:00	28045054841	Chat	Q1	Ringing	00:01:02

Items: 4

Browser: Report filter, Bar chart, Time, Trend chart, Pie chart, Table

General: Table, Data Connection

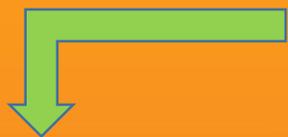
Column selection: Call

- Agent First Name
- Agent Group Name
- Agent Id
- Agent Last Name
- Agent User Name
- AgentTeam Names
- Call Direction
- Call Duration
- Call Id
- Call Media
- Call Queue
- Call State
- Call Type



SUNFLOWER

ОТЧЕТНОСТЬ И СТАТИСТИКА РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ, ОЦЕНКА И ПЛАНИРОВАНИЕ СМЕН



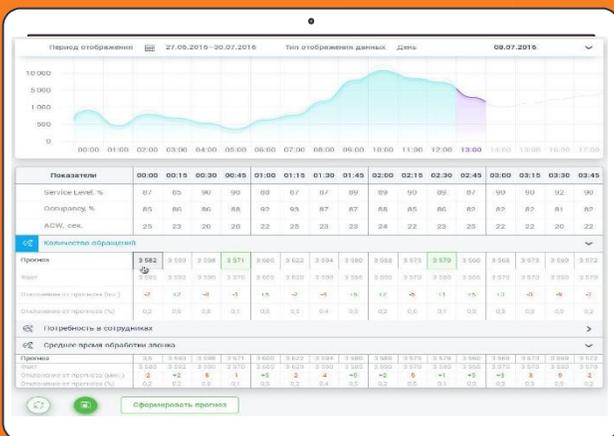
Прогнозирование

Формирование прогноза и определение потребности в персонале.

- Прогноз основывается на исторических данных
- Расчет численности сотрудников с учетом целевых показателей уровня сервиса
- Возможность перестроения и изменения прогноза

Отчетность

Формирование отчетов о работе сотрудников.

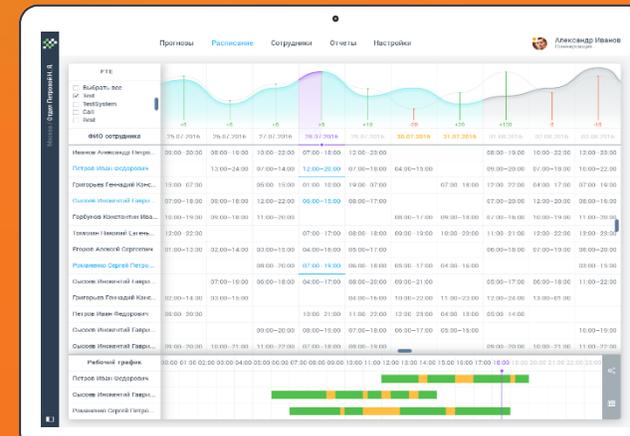


Планирование

Построение рабочего графика сотрудников.

Управление

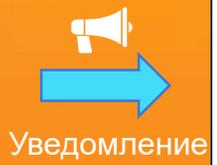
Работа с графиком, контроль за сотрудниками.





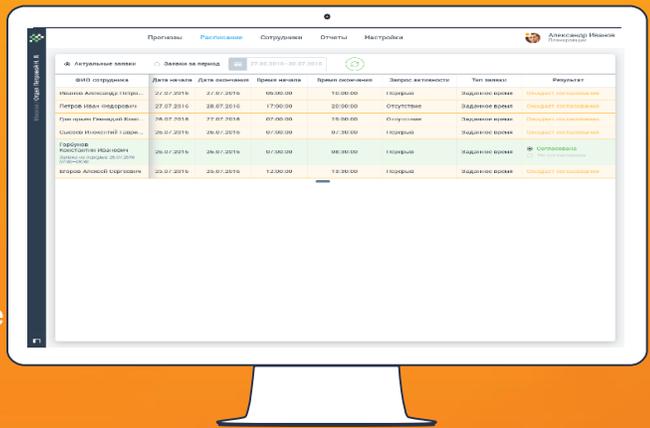
SUNFLOWER

ОТЧЕТНОСТЬ И СТАТИСТИКА РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ, ОЦЕНКА И ПЛАНИРОВАНИЕ СМЕН

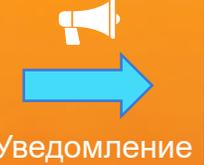


Уведомление

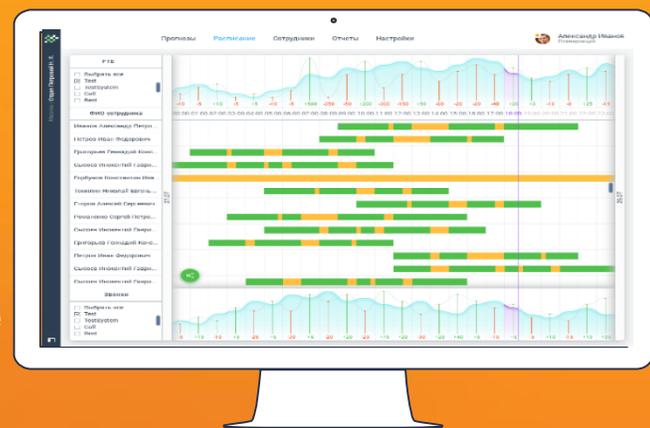
Оператор в личном кабинете формирует заявку.



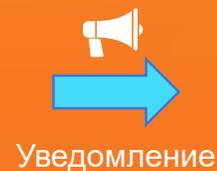
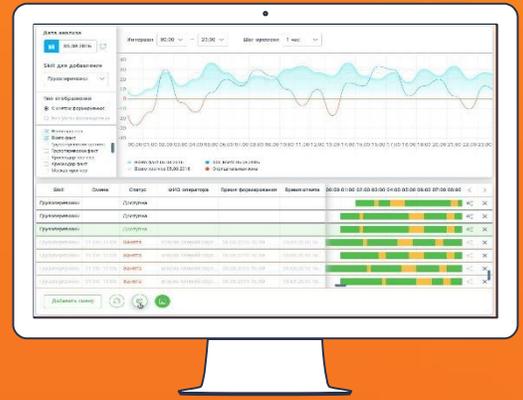
Менеджер рассматривает и согласовывает заявку.



Уведомление



Изменения автоматические отражаются в графике.

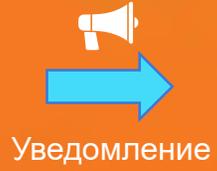


Уведомление

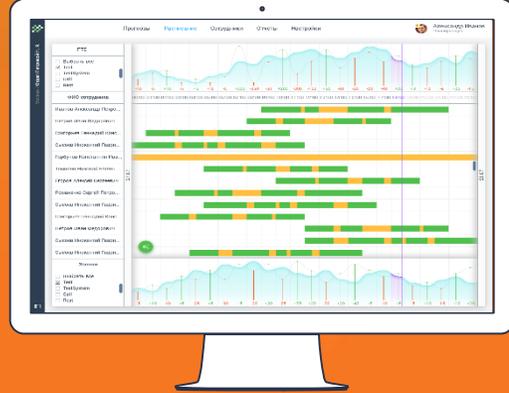
Менеджер формирует дополнительные смены.



Оператор подписывается на подходящую смену.



Уведомление



Изменения автоматические отражаются в графике.



SUNFLOWER

ОТЧЕТНОСТЬ И СТАТИСТИКА РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ, ОЦЕНКА И ПЛАНИРОВАНИЕ СМЕН

4 из 5 ? 100% Найти | Далее

Enghouse Interactive Agent Management From 01.02.2020 to 02.02.2020 Time Zone: Default

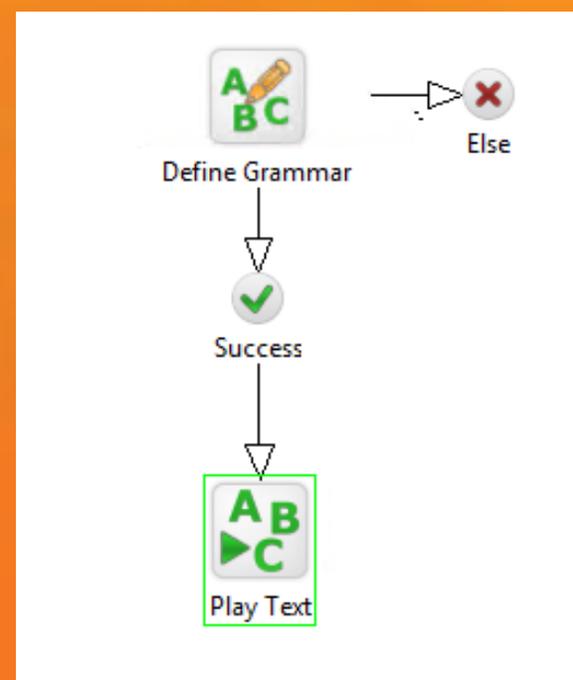
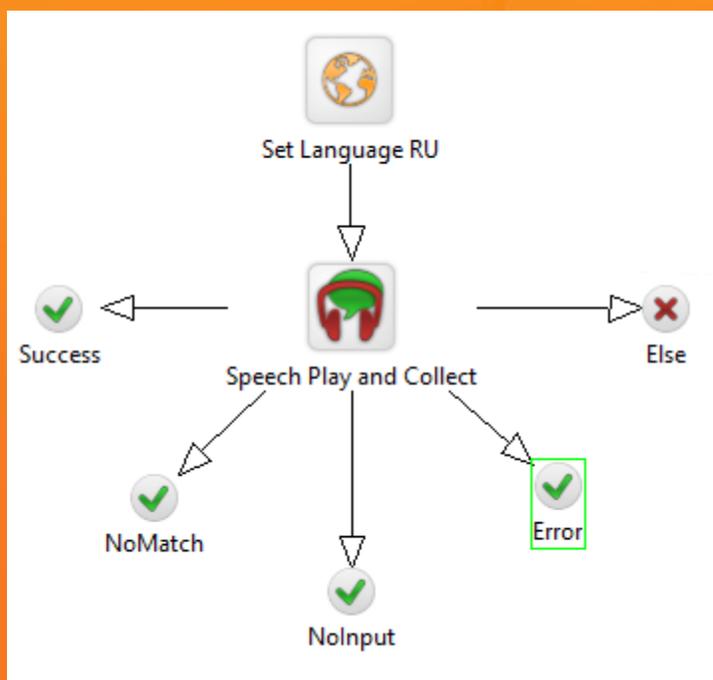
Группа	Агент	Использование				Эффективность				Производительность				Эффективность (Входящие звонки)			Эффективность (Исходящие звонки)			Общая эффективность			
		Время сессии	Занят %	Доступен %	Недоступен %	В разговоре %	Постобработка %	Удержание %	Другое %	Входящих / Ч	Исходящих	Конференций/Переводов	A2A	Среднее время разговора	Среднее время постобработки	Среднее время обработки	Среднее время разговора	Среднее время постобработки	Среднее время обработки	Среднее время разговора	Среднее время постобработки	Среднее время обработки	
	Ирина	11:59:25	78,8	3,0	18,2	84,8	10,4	4,6	0,3	137	11,43	3	9	0	00:03:26	00:00:25	00:03:51	00:04:00	00:00:27	00:04:27	00:03:27	00:00:25	00:03:52
		Причина отсутствия				Продолжительность																	
		RC_Other				00:01:07																	
		Особиста перерва				01:47:09																	
		Вихідний дзвінок				00:00:28																	
		Опрацювання запиту				00:08:09																	
		Навчання				00:13:47																	
	Ирина	11:57:39	79,4	0,4	20,3	73,1	19,3	7,2	0,4	160	13,38	0	15	0	00:02:37	00:00:41	00:03:18	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:02:37	00:00:41	00:03:18
		Причина отсутствия				Продолжительность																	
		RC_Other				00:01:54																	
		Особиста перерва				01:45:33																	
		Опрацювання запиту				00:31:15																	
		Навчання				00:06:46																	



SUNFLOWER

ТЕХНОЛОГИЯ ASR+TTS

- Ядро Контакт-центра подключается к любой из речевых платформ поддерживающих протокол MRCP. (Nuance, Logos, Google...). Для распознавания речи.



ГОЛОСОВОЙ ИНТЕРАКТИВНЫЙ РОБОТ

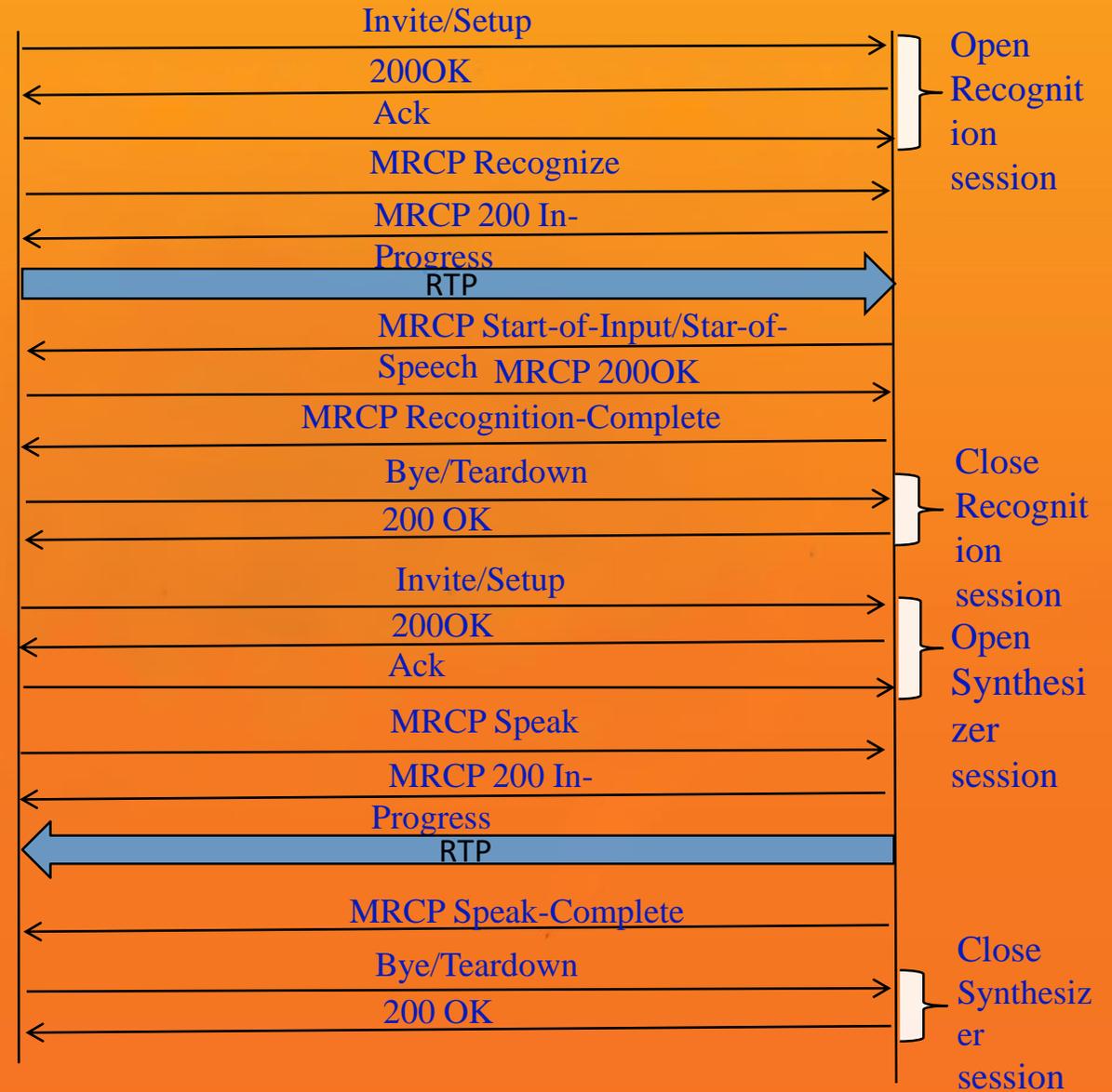


```

<?xml version='1.0'?>
<result>
  <interpretation
    grammar="session:ENICCAJEAAAANJFGAAAAAAA@CCU.com"
    confidence="93">
    <input mode="speech">
      eins
    </input>
    <instance>
      1
    </instance>
  </interpretation>
</result>
  
```

MRCP Client

MRCP Server



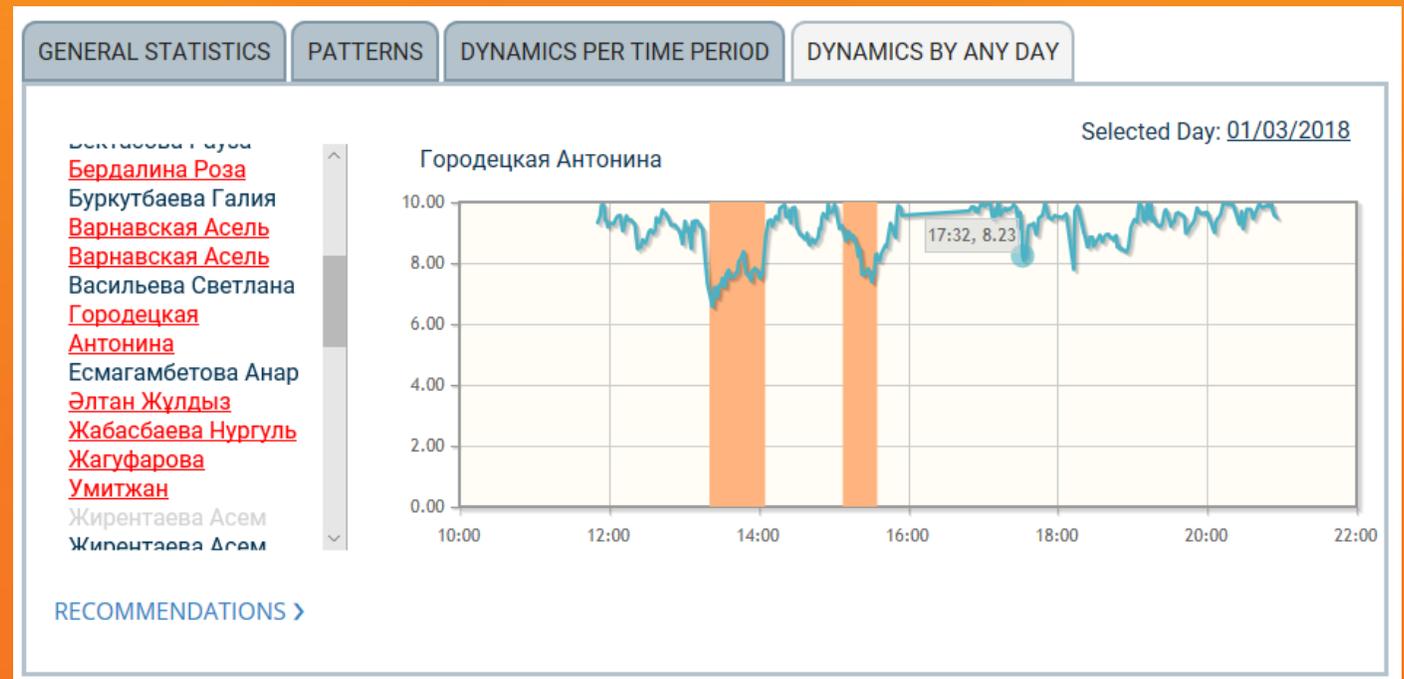
ОЦЕНКА ТРУДОСПОСОБНОСТИ И ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ

Поведенческая биометрика ритма ввода с клавиатуры индивидуальна для каждого человека. Позволяет определить состояние психомоторных реакций человека – его функциональности в целом.



Ритм ввода с клавиатуры схож с поведенческой биометрикой «почерк».

Только в отличие от графологического анализа в криминалистике (анализ наклона букв, силы нажатия), для анализа ритма ввода с клавиатуры используют время удержания клавиш и время перелета с клавиши на клавишу.





ЗАДАЧИ КОТОРЫЕ МЫ СПОСОБНЫ РЕШИТЬ



Сложность интеграции



Унификация интеграции



Принцип единой шины данных.



SUNFLOWER

ЕДИНЫЙ ИНТЕРФЕЙС ДЛЯ РАБОТЫ СО ВСЕМИ СИСТЕМАМИ

Lime

Dodo

Tutorials | Конфигурация | Опросы | Активные опросы 6 | admin | 1

тестовый (1)

Остановить этот опрос | Пройти опрос | Инструменты | Отображение / Экспорт | Участники опроса | Ответы

Краткое описание опроса : тестовый (ID 1)

Ссылка URL опроса:	
Русский (Основной язык):	http://localhost/dodolime/index.php?r=survey/index&sid=1 &lang=ru
Финальный URL:	-
Количество вопросов/групп:	11/1

Text elements:	
Описание:	
Приветствие:	
Сообщение по окончании:	

Survey general settings:	
Администратор:	Administrator (ccsp@sfcs.cc)
Факс:	
Theme:	Vanilla Theme (vanilla)

Publication and access settings:	
Дата и время начала:	-
Дата/время окончания:	-
Listed publicly:	Нет

Параметры опроса:

- Ответы на этот вопрос НЕ анонимные.
- Отображение: на одной странице.
- Ответы будут иметь дату.
- IP адрес будет записан.
- Участники могут сохранять частично завершенные опросы.

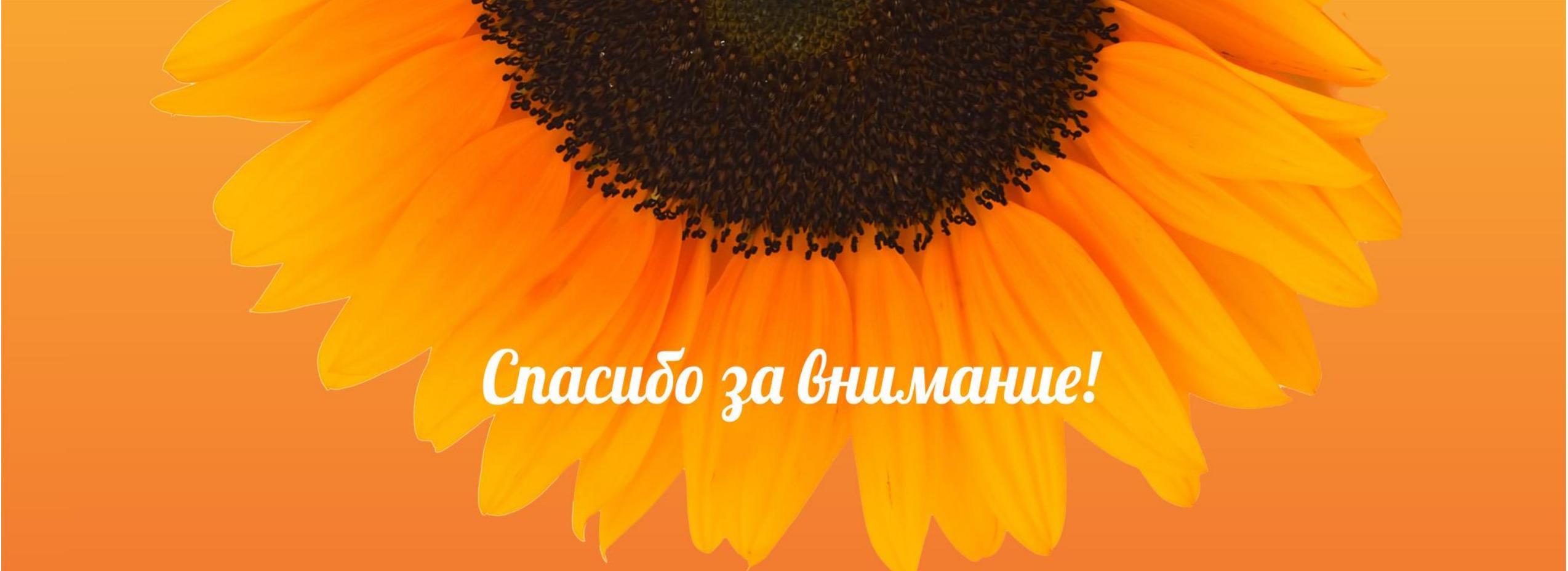
Like it? Donate to LimeSurvey



SUNFLOWER
COMMUNICATIONS

Наши клиенты - наша гордость!





Спасибо за внимание!



SUNFLOWER
communications

Антон Столяр

Зам. Ген. Директора по развитию

Тел: +38 093 9329794

E-mail: astolyar@sfcserveu

www.sfcserveu