



Режим очереди – борьба добра со злом

Не любим очередей. Иногда, все таки, их не избежать, а хорошо организованные очереди улучшают обслуживание клиентов. Посмотрим что такое режим очереди в АТС и как ее правильно сконфигурировать в телекоммуникационных серверах Platan.

Название: *Режим очереди – борьба добра со злом*

Текст: Томаш Ярошевски

Редактор: Йоанна Левандовская

Перевод: Лилия Юрчук

Графический дизайн и набор: Йоанна Левандовская


Copyright © Platan, 2020

Platan sp. z o.o. sp.k.

ul. Platanowa 2

81-855 Sopot

Польша

 ats-platan.ru (RU)
platan.pl (PL)
platan.eu (EN)

 blog.platan.pl (PL)

 [/PlatanPL](https://www.facebook.com/PlatanPL)

 [/company/Platan](https://www.linkedin.com/company/Platan)

 [/PlatanPL](https://www.youtube.com/PlatanPL)

Эта электронная книга основана на тексте опубликованном 7 октября 2020 года в блоге Platan:

<https://blog.platan.pl/kolejkowanie-walka-dobra-ze-zlem/>

Текст доступен для всех желающих бесплатно. Если хотите разместить или сделать репост статьи в своих соц. сетях, необходимо указать автора или фирму Platan.

Что такое режим очереди?

Телефонная коммуникация является вторым, после интернета, источником поиска информации. Потому что от этой информации зависит принятие решений, и все действия в бизнесе, в том числе и телекоммуникация, играют важнейшую роль.

Из моих наблюдений следует, что клиент, ища решения, услуги либо продукты, ищет их в интернете. И сразу звонит на указанный номер. Если за первым разом не удастся соединиться потому, что линия была занята либо никто не поднимет трубку может быть попробую еще раз. Однако, когда и эта попытка будет безрезультатной, тогда я, скорее всего, позвоню в другое место, которое найду в поисковике.

Режим очереди это функция, благодаря которой АТС устанавливает ожидающие звонки в очередь. Звонящих можно автоматически информировать об актуальной позиции и предполагаемом времени ожидания.

Отменным инструментом для поддержания попытки контакта является режим очереди тех звонков, которые персонал, принимающий звонки, не может обслужить в конкретное время. Это будет очень важным в случаи государственных или медицинских учреждений **с интенсивным телефонным трафиком**. (Больше об автоматизации обслуживания телефонного трафика в поликлиниках можно будет найти в статье *Как улучшить работу поликлиник во время пандемии COVID-19*).

Если правильно реализуем эти функции в телекоммуникационной системе, обеспечим звонящему абоненту **комфортное ожидание**. У нас появиться больше шансов сохранить интерес к нашей фирме, получить благосклонность и, в случае, если компания продает услуги или продукты, не позволить клиенту обратиться к конкуренции.



Режим очереди информация о позиции в очереди и приблизительном времени ожидания.

Когда необходимо использовать режим очереди?

Не думаю, что кого-то удивлю, написав как представитель производителя телекоммуникационных систем с функцией очередей, что **всегда стоит ее использовать** ;) А если серьезно. Режим очереди будет идеальным решением как в организации, где персонал из несколько десятков и более человек отвечают на звонки, так и в организации, в которой это делает один сотрудник.

Очередь дает вызывающим абонентам ощущение, что компания или учреждение заботятся о контакте и уважают их время, когда информируют их о позиции и времени ожидания на соединение. Дает возможность выбора.

В названии статьи я использовал фразу «добро против зла». Он прекрасно отображает те сомнения, которые появляются у компаний перед запуском этой функции. Многие менеджеры опасаются, что клиент, услышав сообщение о том, что их звонок поставлен в очередь, откажется от ожидания. Да, такое может случиться.

Однако, если сотрудники, принимающие звонки свободны, они сразу же поднимут трубку. Клиент даже не услышит информацию об очереди (если вы не выберете опцию «Голосовые сообщения для каждого соединения»). Также лучше сообщить об ожидании соединения, чем генерировать сигнал «занято» или сигнал обратного вызова. Сигнал обратного вызова предполагает, что никто не хочет с нами разговаривать, даже если вызываемый абонент не занят разговором.

Важнейшим условием эффективно работающего режима очереди является человеческий фактор. Если сотрудники не отвечают на звонки, никакая система не поможет привлечь и удержать клиентов.

Когда я куда-то звоню и слышу сигнал занято, сначала думаю: «ладно, мне не повезло, сейчас перезвоню еще раз». Когда ситуация повторяется, возникает мысль: «наверное сняли трубку и радуются, что телефон не звонит». Еще хуже, когда я слышу, что собеседник не занят, но просто не отвечает. После нескольких таких сигналов в телефоне я чувствую себя проигнорированным.

Что необходимо для установки режима очереди?

Для запуска функции режима очереди необходимо:

- IP PBX Server **Proxima** либо PBX Server **Libra**.
- **Лицензия** на режим очереди (одна на данный сервер PBX; позволяет создавать очередь до 40 пользователей на каждом уровне схем вызовов).
- **Городские каналы**, позволяющие принимать большое количество одновременных звонков, на пример **Platan SIP trunk**.
- **Группа** сотрудников принимающих звонки.

Иногда после включения режима очереди мы слышим, что звонящие жалуются на **долгое время ожидания**. После анализа выясняется, что проблема в том, что сотрудники **игнорируют звонки**. Поэтому, наряду с функцией организации очереди, мы рекомендуем вам использовать программное обеспечение **Platan Call Monitor**. Мы познакомили вас с этим решением на видео (фильм с субтитрами):



<https://youtu.be/1xDzOfSewp0>

Platan Call Monitor позволяет анализировать телефонный трафик в группе сотрудников, в том числе удаленно и в разных местах. С одной стороны, это позволяет агентам или сотрудникам отдела продаж **перезвонить** на звонки, на которые никто не ответил. С другой стороны, это дает менеджерам возможность **просматривать очередь** (номера и время ожидания) и количество вызовов отдельных агентов. Если кроме режима очереди используется система сообщений приветствия (инфо линия) – в Platan Call Monitor мы также проверим, на каком уровне звонящие вешают трубку не дождавшись соединения.

Как установить режим очереди в серверах Platan?

В IP PBX Server Proxima и PBX Server Libra конфигурация режима очереди сводится к подготовке схемы вызовов. Хорошей практикой при настройке телекоммуникационных систем является голосовое приветствие клиента с информацией о том, что абонент дозвонился туда, куда хотел (о преимуществах голосовых приветствий и способах их подготовки можно найти информацию в блоге *Сделайте хорошее впечатление*).

Пример конфигурации режима очередь в фирме посмотрите на видео снизу (фильм с субтитрами):



<https://youtu.be/AX-95GvHOQ4>

Как видно, в случае интенсивного телефонного трафика можно создать также **резервную группу**, на которую будут направляться звонки, если первая будет занята.

Какие телефоны выбрать для режима очереди?

При проектировании телефонной системы с функцией организации режима очереди следует помнить, что **лучшими телефонами** для обслуживания входящих звонков в очереди являются аналоговые или системные телефоны. Они звонят так долго, пока звонящий абонент ждет чтобы на другой стороне подняли трубку.

Если для обслуживания звонков в проекте запланированы **телефоны VoIP**, предлагаем использовать модели **Platan серии IP-T2xx**:



*Телефон IP с Wi-Fi
Platan IP-T218CGW*



*Телефон IP с Wi-Fi
Platan IP-T216CGW*



*Телефон IP Platan
IP-T216CG с консолью*



*Телефон IP
Platan IP-T216CG*



*Телефон IP с Wi-Fi
Platan IP-T202W*



*Телефон IP
Platan IP-T200G*

Телефоны IP Platan после настройки с использованием автопровижонинга, сигнализирует входящий звонок в течение **420 секунд**.

Аппараты IP других производителей звонят только по... **60 секунд**, то есть, **в семь раз меньше!** По истечении этого времени устройство отклоняет звонок.

Следовательно, это может привести к следующей ситуации: клиент ждал, слышал сообщения «вы пятый в очереди ...», «вы первый в очереди ...». Затем звонок поступает к консультанту с телефоном VoIP, и если сотрудник не снимает трубку в течение 60 секунд, клиент будет отключен. Он не будет доволен.

Резюме

Мы рассмотрели функцию режима очереди и преимущества, которые вы можете получить от ее использования.

Мы представили наиболее важную информацию и видео инструкцию о том, как настроить этот механизм на серверах АТС Platan. Мы также рассказали вам, почему IP-телефоны Platan лучше справляются с очередями, чем устройства других производителей.

Что вы думаете о режиме очереди? Использовать или игнорировать? А может имеете собственный способ программирования очередей? Просим оставить свои комментарии.

Если вам понравилась эта статья, помогите нам ее распространить. Разместите в соц. сетях, отправляйте знакомым. Благодарим за внимание!