

Эксклюзивные системы мониторинга и автоматизации
бизнес-процессов, доступные для любой компании



Простая и удобная CRM-система для колл-центров

Увеличьте лояльность клиентов и объём продаж
с помощью внешнего колл-центра

CRM-система BelMех System (далее BMS) разработана в период с 30 марта по 15 июля 2016 года в Минске как основной рабочий инструмент для международного аутсорсингового колл-центра. Основная задача — обзвон клиентов сайтов знакомств с целью провоцирования пользования этими сайтами. Охват — весь мир.



ВМS состоит из следующих модулей:

- Звонки
- Аналитика
- Интеграция
- Отдел качества
- Управление пользователями

Модуль звонков

BEL MEX SYSTEM
Agag (Руководитель) [Выход](#)

Звонки
Показатели
События
Клиенты
Пользователи
Права пользователей
Аналитика
Отчёты
Сервис
Запрос SQL
Видео
Обработка базы
Записи звонков
Отдел качества

Ready
Current: **Allen Small**
Режим просмотра:
 Исходящие
База:
 Обычные
 Холодные

История касаний (0)
Нет данных

Управление
Customer ID: 17311687 **Allen Small** +18065440434 (USA (1), ,) Country by phone: USA [Набрать номер](#) [Положить трубку](#) или [Пропустить](#)
Часовой пояс: America/Chicago; Time: 09:37 [Пересчитать](#)
List: Потерянные клиенты (2016-08-21 28 Списки 2, 4 - потерянные клиенте для обзвона_2016-08-19 р3.xls);

Новое касание
 Нет доступа к абоненту Статус: **Не указан** Комментарии:
 Есть доступ к абоненту Не перезванивать
[+ Сохранить и продолжить](#)

Информация о лиде
Статус: **Не было контакта**
Мобильное приложение скачано: **Не указано**
 Жалоба
Описание жалобы:
 Относится к отделу клиентского сервиса
 Отправить в отдел контроля качества
 Контакт разрешён
 Контакт по почте
Комментарий:
ID: 17311687
Дата создания: 2016-08-21 19:54:08.81121
Дата обновления: 2016-09-01 18:37:10
Часовой пояс: America/Chicago

Контакты
Имя: **Allen** Фамилия: **Small**
Индекс: Страна: **USA**
Штат/Провинция: Город: E-mail: **garpes@att.net**
Телефон: **+18065440434**
Телефон2: Дата регистрации: 2013-05-05 09:37:11 Кредитный баланс (жетонов): 0
Всего потрачено: 2901.93 Средний чек (покупка): 69.09
Наиболее интересный бренд: AsianDate Среднее время неактивности: 0.00
Дата последней покупки: 2014-04-18 17:17:44 Размер последней покупки: 56.00
Дата последнего посещения: Категория:

Обратная связь
Состояние: **Не вернулся**
Сумма покупки после возвращения: 0.00 Следующая дата:
Сумма кредитов после возвращения: 0.00 Дата возвращения:
Использовано кредитов (разница): 0.00 Дата покупки после возвращения:

Следующие контакты
2016-09-01 17:37:09

ID	Имя	Назначен на	Дата обновления
15043772	Andy Dharía	Andrey Parsadanian	2016-09-01 18:37:14
3663901	John Thomas	Andrey Parsadanian	2016-09-01 18:37:14

Интерфейс подстраивается под действия агента, отображая необходимые элементы по ходу разговора. Это минимизирует усилия оператора и позволяет сосредоточиться на клиенте, не отвлекаясь на систему.

BEL MEX SYSTEM

Агаг (Руководитель) Выход

Звонки

- Показатели
- События
- Клиенты
- Пользователи
- Права пользователей
- Аналитика
- Отчёты
- Сервис
- Запрос SQL
- Видео
- Обработка базы
- Записи звонков
- Отдел качества

Ready
Current: **Allen Small**

Режим просмотра:
 Исходящие

База:
 Обычные
 Холодные

Новое касание

Нет доступа к абоненту
 Есть доступ к абоненту
 Гость
 Клиент

Статус: Клиент: Есть доступ

Причина отсутствия: Другое

Больше всего нравится: Другое

Что не нравится: Другое

Был ли за границей на свидании: Другое

Причина непокупки кредитов: Другое

Получаете ли вы наши уведомления на почту: Другое

Полезны ли наши уведомления для вас: Другое

Реагируете ли вы как-нибудь?: Другое

Какую версию сайта вы используете чаще?: Другое

Почему перестали тратить кредиты?

Конкретно какая техническая проблема возникла?

Мошенники: Что конкретно клиент имеет в виду?

Планируете ли возвращаться на сайт?

Что можно улучшить чтобы вы вернулись?

Интересно ли путешествие: Да Нет Может быть

Обещание Дата, время:

Полуобещание Дата, время:

Не перезванивать

Перезвонить Дата, время:

Плохая связь

Телефония (Twilio) интегрирована с системой. Это позволяет звонить прямо через браузер на различных устройствах (ПК, планшет, смартфон). Ведётся запись всех разговоров. Сразу после завершения разговора запись становится доступной в системе. Почти все действия оператора также записываются. Записи разговоров, статусы (касания) и прочие события отображаются в карточке клиента и в модуле звонков.

Редактор - TheSystem

Customer

ID: 1405401	DuplicateID: <input type="text"/>		
Firstname: <input type="text" value="Aegis"/>	Lastname: <input type="text" value="Bonesteel"/>	Phone: <input type="text" value="+15186942763"/>	WrongNumber: <input type="text" value="0"/>
Country: USA	State: NY	Zip: <input type="text"/>	City: West Sand Lake
DateAdded: 2016-04-23 20:49:48.879055	DateUpdated: 2016-01-01 00:00:00	LastAccessDate: <input type="text"/>	
TimezoneID: 0	Timezone: America/New_York	TimezoneSource: Phone+City	
TimezoneOffsetFrom: 17.00	TimezoneOffsetTo: 17.00		
PrimarySpendBrand: AnastasiaDate	ListID: 1	QueueSource: common	CategoryName: <input type="text"/>
Status: Active	StatusID: 6	SourceID: 1	Source: <input type="text"/>
EmailedStateID: 1	StageID: 1	AssignedToID: <input type="text"/>	
DateRegistered: 2006-10-24 01:00:00	DateLastOnline: 2015-05-03 15:23:11	DaysSinceLastOnline: 313	
DateLastOperation: 2010-07-10 12:51:11	TypeLastOperation: Read new letter	AverageInactiveTime: 0.00	
DateLastPurchase: 2010-06-02 00:47:46	AmountLastPurchase: 56.00	MobileAppDownloadID: 1	
ComplaintID: 0	DescriptionOfComplaint: <input type="text"/>	TypeNameLastPurchase: regular	TotalSpentCredits: <input type="text"/>
Balance: 3	AmountTotal: 217.99	TotalSpent: 217.99	
CreditBalance: 0	SourceNameLastPurchase: <input type="text"/>	StoreNameLastPurchase: <input type="text"/>	
CreditsUsed: 0.00	CreditsLastPurchase: 80.00	AverageCheck: 36.33	
AmountBackOnlinePurchase: 0.00	AmountBackOnlineCredits: 0.00	SpentCreditsLastOperation: 10	
DateLastHDMMessage: 2016-05-25 00:00:00	TicketID: 0	MessageID: 0	
ReferredToCSDID: 0	ReferredToQDID: <input type="checkbox"/> Отправить в отдел контроля качества	ContactAllowed: <input type="checkbox"/> Контакт разрешён	
LastMessageText: <input type="text"/>	LastDateCallback: <input type="text"/>	LastSemiPromise: <input type="text"/>	
LastDatePromise: <input type="text"/>	DateFollowUp: <input type="text"/>	DateBackOnline: <input type="text"/>	DateBackOnlinePurchase: <input type="text"/>
DatePromise: <input type="text"/>	LastDateOfAdded: <input type="text"/>	LastSpentWeekNumDesktop: <input type="text"/>	LastSpentWeekNumMobile: <input type="text"/>
LastSpentWeekNum: <input type="text"/>	AppOnlineTimeMin: 2016-05-25 00:00:00	AppOnlineTimeMax: 00:00:00	Comment: <input type="text"/>
AppOnlineTimeMin: 2016-05-25 00:00:00			HasStatus: 1
Filename: 06 Список потерянных клиентов из USA для обзвона %28не было КО 21 день%29 (1).xls			

Statuses

- ▶ 2016-04-27 22:55:15 ▶ 0:00 / 0:27 +15186942763 by Alena Chyzh (completed/completed, Status: 20813)
- ▶ 2016-04-27 22:55:49 **StatusAdded** by Alena Chyzh
- ▶ 2016-04-27 22:55:51 **Нет контакта: Голосовая почта** by Alena Chyzh (ID 20813) ✖ Удалить
- ▶ 2016-05-04 19:29:52 ▶ 0:00 / 0:26 +15186942763 by Galina Yakovleva (no-answer/completed, Status: 32565)

Модуль аналитики - Экран основных показателей

BEL MEX SYSTEM

- Показатели
- События
- Клиенты
- Пользователи
- Права пользователей
- Аналитика**
- Отчёты
- Сервис
- Запрос SQL
- Видео
- Обработка базы
- Записи звонков
- Отдел качества

Записей: 0
Режим просмотра:

Основные

- Основные показатели
- Агенты - Активность
- Агенты - Вопросы
- Агенты - Недозвоны
- Отдел качества - Звонки

База данных

Статусы

Клиенты

Группировка по времени:

- Сводный
- Месяцы
- Недели
- Дни
- Дни (Актуальный)
- Часы

Дополнительно:

Brand:

List:

Date from:

Date to:

Date added:

Показатели

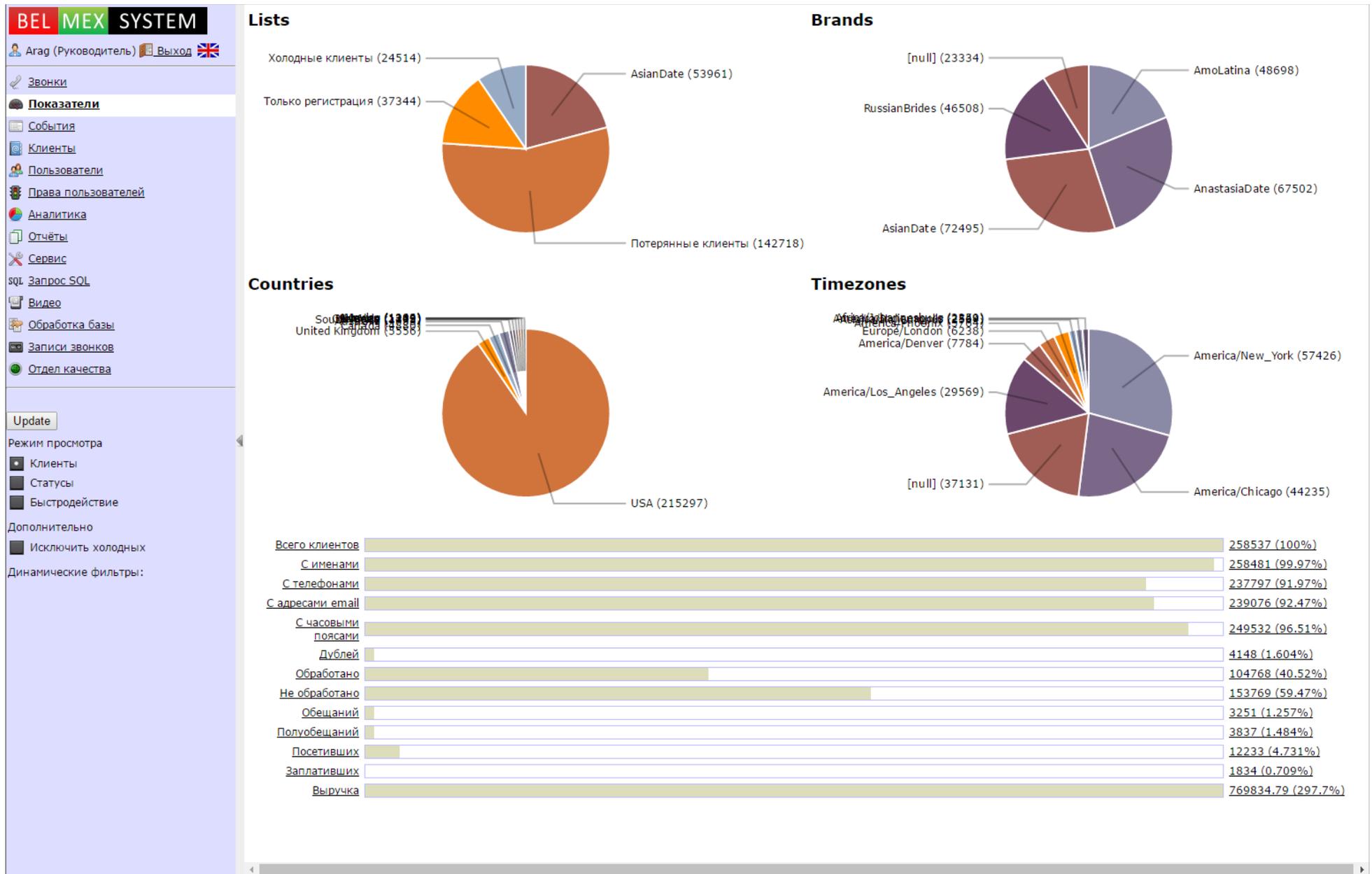
Операционные Фактические:

	Total	Total_USA	Explored	Calls	Contacts	Customers	Promises	Semipromises	P+S	Visits
Кол-во	258537	215297	100381	176797	26587	20091	2921	3512	6427	12233
Конверсия абсолютная	83.27%	38.82%	68.38%	10.28%	7.771%	1.129%	1.358%	2.485%	4.731%	
Конверсия относительная	83.27%	38.82%	176.1%	15.03%	75.56%	14.53%	17.48%	31.98%	60.88%	

Статистика

	DaysOnProject	DaysFromLaunch	Users	SpentOnCalls	TotalCallsDuration	ContactAllowed	AvgCallsToContact	LastCallbacks	LastPromis
Кол-во	160.7	139.7	18	500.27000	5279281	212844	2.45	4350	3251
Конверсия абсолютная					2041.1%	82.32%	0.000%	1.682%	1.257%

Модуль аналитики - Интерактивная панель аналитики



Панель мониторинга быстродействия (всего в системе более 20 различных экранов аналитики).

BEL MEX SYSTEM

Аrag (Руководитель) Выход

[Звонки](#)

Показатели

[События](#)

[Клиенты](#)

[Пользователи](#)

[Права пользователей](#)

[Аналитика](#)

[Отчёты](#)

[Сервис](#)

[sql Запрос SQL](#)

[Видео](#)

[Обработка базы](#)

[Записи звонков](#)

[Отдел качества](#)

[Update](#)

Режим просмотра

Клиенты

Статусы

Быстродействие

Дополнительно

Исключить холодных

Динамические фильтры:

Main indicators

CPU
124

threads
169

RAM
99
RAM used: 12275
RAM total: 12288
RAM free: 12

Disk space

Gb
2640
Total: 80505 Mb
Used: 77865 Mb
Left: 2640 Mb
Left: 3.279 %

manageDuplicates Run

Sec.
120
Running now: 1
Enabled: 1
LastEnabled: false
Secs since last run: 45598
Last access: 2016-09-01 05:58:03
Last run: 2016-09-01 05:59:01

manageLastEvents Run

Sec.
3600
Running now: 0
Enabled: 1
LastEnabled: true
Secs since last run: 413
Last access: 2016-09-01 18:31:08
Last run: 2016-09-01 18:30:02

updateWorksessions Run

Sec.
299
Running now: 0
Enabled: 1
LastEnabled: 1
Secs since last run: 174
Last access: 2016-09-01 18:35:07
Last run: 2016-09-01 18:35:02

vacuum Run

Sec.
300
Running now: 0
Enabled: 1
LastEnabled: 1
Secs since last run: 172
Last access: 2016-09-01 18:35:09
Last run: 2016-09-01 18:35:02

dbfix Run

Sec.
950400
Running now: 0
Enabled: 1
LastEnabled: true
Secs since last run: 44878
Last access: 2016-09-01 06:10:03
Last run: 2016-09-01 06:10:01

dbfix2 Run

Sec.
1082
Running now: 0
Enabled: 1
LastEnabled: false
Secs since last run: 599
Last access: 2016-09-01 18:28:02
Last run: 2016-09-01 18:00:03

dbfix3 Run

Sec.
NaN
Running now: 0
Enabled: 1
LastEnabled: false
Secs since last run: 240
Last access: 2016-09-01 18:34:01
Last run: undefined

callsassign Run

Sec.
901
Running now: 0
Enabled: 1
LastEnabled: true
Secs since last run: 453
Last access: 2016-09-01 18:30:28
Last run: 2016-09-01 18:30:02

customersAutoclean Run

Sec.
17
Running now: 0
Enabled: 1
LastEnabled: 1
Secs since last run: 31
Last access: 2016-09-01 18:37:30
Last run: 2016-09-01 18:37:30

timezones Run

Sec.
12
Running now: 0
Enabled: 1
LastEnabled: true
Last access: 2016-09-01 18:35:04
Last run: 2016-09-01 18:35:04
Secs since last run: 177
Countries by phone to add: 1
No country by phone:
Countries by phone added: 1
No timezone:
Unknown country:
Total customers processed: 1

timezones2 Run

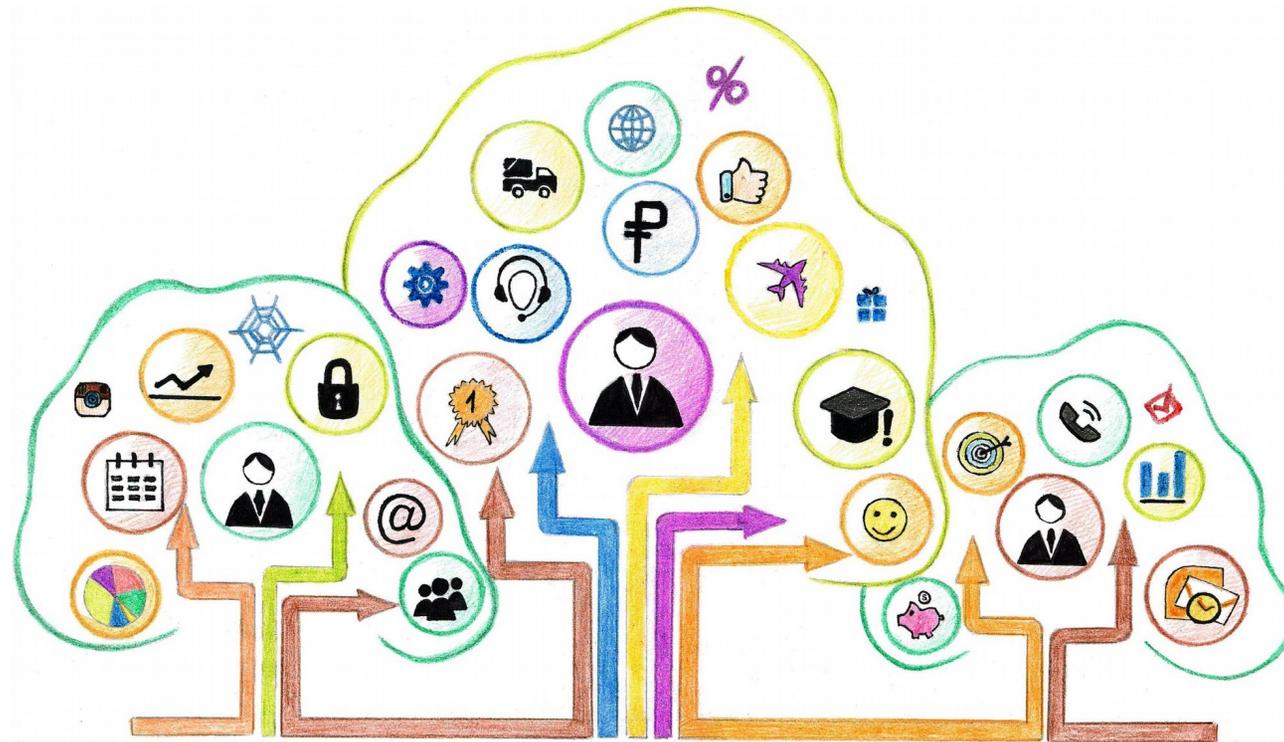
Sec.
12
Running now: 0
Enabled: 1
LastEnabled: true
Last access: 2016-09-01 18:35:04
Last run: 2016-09-01 18:35:04
Secs since last run: 177
Countries by phone to add: 1
No country by phone:
Countries by phone added: 1
No timezone:
Unknown country:
Total customers processed:

loadCalls Run

Sec.
720
Running now: 0
Enabled: 1
LastEnabled: true
Last access: 2016-09-01 18:36:13
Last run: 2016-09-01 18:36:01
Secs since last run: 108
Total customers: undefined
Customers processed: undefined
Customers updated: undefined

Модуль интеграции

В BMS есть возможность загрузки баз клиентов в формате Microsoft Excel, OpenOffice/LibreOffice Calc.



Также возможна интеграция с любыми внешними системами, например, 1С, сайтом компании или Яндекс.Метрикой.

Модуль отдела качества

Этот модуль позволяет обнаруживать аномалии в базе данных с целью их последующего устранения и предупреждения.

В данном случае видим, что клиенту звонили 41 раз.



Интерфейс системы BEL MEX SYSTEM. В меню выделен пункт «Отдел качества». В таблице отображены следующие данные:

ID	UserID	Statuses	Calls	Tools
17088733	24	37	41	Правка
33115218	24	13	14	Правка
33115218	25	8	9	Правка
35309074	22	5	1	Правка
19023540	28	5	2	Правка
24330277	24	4	2	Правка
12406165	21	4	2	Правка
25789497	27	4	2	Правка
28722059	13	4	3	Правка
73471097	24	4	1	Правка
29452816	24	4	1	Правка
73442371	18	4	1	Правка
25599485	24	4	2	Правка
73576260	26	4	1	Правка
30132229	22	4	3	Правка
73726698	24	4	2	Правка
29669000	22	4	5	Правка
73451771	23	4	1	Правка
3589699	13	3	2	Правка
27982952	13	3	2	Правка
2260350	28	3	7	Правка
8448767	19	3	1	Правка
11884252	14	3	2	Правка
3642332	18	3	4	Правка
1405401	22	3	4	Правка
9862676	13	3	2	Правка
8525797	14	3	2	Правка
29660852	13	3	2	Правка
73747095	24	3	1	Правка
4076579	16	3	1	Правка

Модуль управления пользователями

BEL MEX SYSTEM

Agar (Руководитель) Выход

- Звонки
- Показатели
- События
- Клиенты
- Пользователи**
- Права пользователей
- Аналитика
- Отчёты
- Сервис
- Запрос SQL
- Видео
- Обработка базы
- Записи звонков
- Отдел качества

Записей: 33

+ Добавить пользователя

Фильтр

Показать все

ID	Дата последнего обращения	Дата рождения	Логин	Имя, фамилия	Группа	Привилегии	Инструменты
1	2016-09-01 17:40:47.698746	1985-10-20	Arag	Andrey Parsadonian	Руководитель		Правка
45	2016-09-01 17:40:42.626404	?	chek-pipinda	Alexander Chekmarev	Администратор		Правка X
32	2016-09-01 17:40:27.403326	?	Analytics	Analytics	Наблюдатель		Правка X
25	2016-09-01 17:39:23.480278	1900-05-31	koricca7	Anna Tsogoo	Тим-лидер		Правка X
8	2016-09-01 17:01:11.230198	1900-10-14	greg.cardenas	Greg Cardenas	Руководитель		Правка X
11	2016-09-01 12:43:50	1995-03-04	Vika.victoria4	Viktoryia Liaschuk	Администратор		Правка X
16	2016-09-01 06:00:19.661403	1992-06-05	klemiyatenkomariya	Maria Klemiatenko	Агент колл-центра		Правка X
22	2016-08-31 05:59:48.288664	1988-02-20	rodzinaliudmila	Liudmila Rodzina	Агент колл-центра		Правка X
27	2016-08-30 05:54:56.84529	1980-09-29	olga-v.v	Olga Vysotskaya	Тим-лидер		Правка X
28	2016-08-30 05:22:51.615818	1985-01-16	galina.yakovleva.12	Galina Yakovleva	Агент колл-центра		Правка X
24	2016-08-24 18:01:48.436063	1990-07-18	Skrabitas	Viktoryia Skribuk	Тим-лидер		Правка X
31	2016-08-19 11:23:47.265711	?	Observer	Observer	Администратор		Правка X
26	2016-07-27 03:45:24.748983	1979-04-14	inessa20049	Inessa Volokhovskaya	Тим-лидер		Правка X
29	2016-07-26 00:13:13.195794	1986-02-04	larisa.belpc	Lara Zhuk	Наблюдатель		Правка X
15	2016-07-20 09:40:35.56096	1972-02-03	Elena.kachynskaya	Elena Kachynskaya	Тим-лидер		Правка X
6	2016-07-18 11:59:13.253929	1992-03-14	Gulniso	Gulniso Mamadasanova	Администратор		Правка X
37	2016-07-01 14:13:44.755931	1980-01-08	vicky302031	Viktoryia Zhukouskaya (Lavrinuk)	Агент колл-центра		Правка X
18	2016-07-01 14:12:32.124791	1989-08-29	mariya.orenburgskaya	Mariya Nikonyuk-Orenburhskaya	Тим-лидер		Правка X
21	2016-07-01 13:50:52.599415	1981-06-07	natallia.pranko	Natallia Pranko	Агент колл-центра		Правка X
23	2016-07-01 13:34:11.081639	1994-02-11	ownthewings	Anzhela Shymko	Агент колл-центра		Правка X
39	2016-06-30 19:53:08.679336	1900-05-30	ocheros	Svetlana Semeneno	Агент колл-центра		Правка X
19	2016-06-30 19:50:18.586966	1900-06-06	Irene.pakhomchik	Iryna Pakhomchyk	Агент колл-центра		Правка X
13	2016-06-29 22:58:43.089843	1989-08-19	marina.burak89	Marina Burak	Агент колл-центра		Правка X
17	2016-06-29 21:59:42.019276	1982-12-03	marmyshka3	Elena Malygina	Тим-лидер		Правка X
14	2016-06-29 20:01:39.919877	1981-02-23	alenachyzh	Alena Chyzh	Агент колл-центра		Правка X
20	2016-06-27 03:45:34.793491	1986-03-06	inna_at_work	Inna Shpakovskaya	Тим-лидер		Правка X
7	2016-06-14 18:07:17	1900-12-14	tatianazasko	Tatsiana Zasko	Администратор		Правка X
3	2016-05-18 01:05:30.164803	?	guest	Guest Guest	Наблюдатель		Правка X
10	2016-05-15 21:40:10	1992-04-10	mashulya-belo4ka	Maria Krasnova	Администратор		Правка X
38	2016-05-10 05:58:02.738089	1900-08-08	alesia.kurilovich	Alesia Kurilovich	Наблюдатель		Правка X

Прочие возможности

- Систему легко адаптировать под любые скрипты и любые бизнес-процессы.
- Модуль звонков легко настраивается и позволяет учесть все нюансы процессов в вашем колл-центре.
- Система обладает широкими возможностями интеграции с любыми другими системами и сервисами.



Статистика

Период работы: с 15 апреля по 1 июля 2016 г.

Всего клиентов в базе: 188215, из них обработано: 89328.

Звонков совершено: 163702, из них дозвонов: 24292, из них дозвонов до клиентов: 18406.

Получено 2879 обещаний и 3027 полуобещаний.

Вернулись на сайты 31682 чел., из них заплатили 4884 чел.

Итого выручка составила \$490264.66.

Creative Force Systems – Современные инструменты эффективного управления бизнесом



Ничего лишнего.

Максимум результата с минимальными вложениями.

Контакты

Андрей Парсаданян, руководитель компании

Тел.: +79376411426 (Самара)

Тел.: +79217872545 (Санкт-Петербург)

Тел.: +79258626736 (Москва)

Telegram: +79376411426

Skype: Arag_cf

Email: main@cfteam.ru

Сайт: www.cfsystems.pro



Спасибо за внимание!

Rev. 1.00 от 2 сентября 2016 г.