



ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ СУПЕРВИЗОРОВ  
ПО РАБОТЕ С ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ  
«MIGHTYCALL ENTERPRISE»  
«INFRA CALL CENTER»



МАСТЕРТЕЛЕКОМ

## ПРОГРАММА

### Часть 1. Краткий обзор системы

- Как устроен MightyCall Enterprise, что может и как заставить его работать на себя максимально эффективно

### Часть 2. Приложение MightyCall Agent

- Приложение MightyCall Agent и возможности оператора
- Управление одними или несколькими звонками в реальном времени без лишних усилий
- 6 параметров, которые уменьшают количество кликов во время звонка и упростили работу со статусами
- 3 настройки, которые помогут не терять окно звонка

### Часть 3. Приложение MightyCall Supervisor

- Графический интерфейс приложения MightyCall Supervisor [на что обращать внимание и что Вы возможно никогда не замечали]
- Искусство управления операторами
- Контроль качества работы операторов – быстро вычисляем «халявщиков»
- Оптимальное распределение звонков или как сделать так, чтобы звонки распределялись «честно»
- Коды завершения разговоров [создание, применение, анализ]
- Как отучить операторов пропускать звонки [статусы блокировки]
- *Новинка!* – Автоматизация графика работы операторов
- Статистика в реальном времени, как в ней сориентироваться
- Критические ситуации и настройка предупреждений

### Часть 4. Ретроспективная статистика

- Интерфейс MightyCall Statistics Server
- Оптимальные разрезы статистики, позволяющие выделять суть
- 4 вида расчета Уровня обслуживания в MightyCall Statistics. Выберите свой
- Оптимизация параметров статистики под свои стандарты
- Скрытые разделы статистики – для чего они нужны
- Качество vs Количества – общие рекомендации по оптимизации работы кол-центра



МАСТЕРТЕЛЕКОМ

### **Часть 5. Исходящие кампании**

- Приложение MightyCall Outbound Campaign Manager и его графический интерфейс
- Разбор порядка создания исходящей кампании: когда, что и как должно быть сделано
- Управление списком операторов без MightyCall Supervisor
- Уменьшаем свое участие или проведение исходящих кампании по расписанию
- «Дозвониться любому» – обработка неудачных попыток дозвона
- Звоним только тогда, когда ждут нашего звонка [расписание по номерам и временным зонам]
- Как не терять заявки с автоответчиками
- Исходящая кампания в несколько кликов – использование шаблонов
- Формирование списка заявок кампании [ручная и загрузка из файла] и свойства заявки

### **Часть 6. Управление записями разговоров**

- Графический интерфейс MightyCall Visor
- Кто и какие разговоры может слушать
- Найти запись разговора быстро и без усилий
- Как не терять важные разговоры

### **Часть 7. Вопрос-Ответ и разбор реальных кейсов от аудитории**

- Ответы на вопросы
- Разбор любых кейсов от аудитории [пробуем реализовать прямо на месте]