

Центры обработки вызовов Call/Contact center



В нынешних условиях, когда каждому потребителю предлагается безграничный выбор товаров и услуг, и каждый поставщик может похвастаться глобальным размахом своей деятельности, качество обслуживания, поддерживаемое вашей компанией, должно способствовать привлечению клиентов, побуждая их снова и снова обращаться именно к вам.

Центры обработки вызовов Call/Contact center



Клиентская приверженность является сегодня важнейшим преимуществом в конкурентной борьбе. Ни одна из клиентских нужд не может быть оставлена без пристального внимания. Преданность со стороны клиентов должна завоевываться посредством личного взаимодействия, а для достижения рентабельности следует придерживаться принципа окупаемости вложений в поддержание взаимовыгодных отношений с клиентами.

Основная задача Call/Contact center

Обслуживать **максимальное число вызовов**
минимальным числом операторов, но

- без ущерба для качества обслуживания клиентов
- без перегрузки операторов



плюс





Идеология работы Call/Contact center

- работа в режиме 7x24
- изменение режима работы в зависимости от времени суток, дня недели
- предоставление сервиса самообслуживания для абонентов
- интеграция с базами данных
- маршрутизация вызовов в зависимости от номера вызывающего абонента
- маршрутизация вызова по набранному номеру
- маршрутизация по персональному коду абонента
- распределение вызовов в зависимости от загрузки агентов
- распределение вызовов в зависимости от уровня квалификации агентов
- обслуживание VIP-клиентов

Компоненты Call/Contact center ACD (автоматическое распределение вызовов)



Система автоматического распределения вызовов позволяет осуществлять :

- выбор очереди, в которую помещается вызов
- выбор наиболее подходящего агента для обслуживания очереди
- управление приоритетами вызовов, находящихся в очереди

Компоненты Call/Contact center CTI (компьютерно-телефонная интеграция)



- С помощью средств CTI агенты Call/Contact center могут осуществлять с помощью компьютера следующие действия:
- получить информацию о звонящем абоненте
 - просмотреть историю обращений абонента
 - управлять вызовом с компьютера
 - передавать вызов вместе с данными другому агенту

Компоненты Call/Contact center IVR (интерактивный автоответчик)



- Сервис IVR позволяет осуществлять следующие функции:
- персональное приветствие агента
 - реализация голосового меню
 - озвучивание заранее записанных информационных сообщений
 - информирование абонента о времени ожидания соединения с оператором
 - озвучивание информации из базы данных



Дополнительные компоненты Call/Contact center

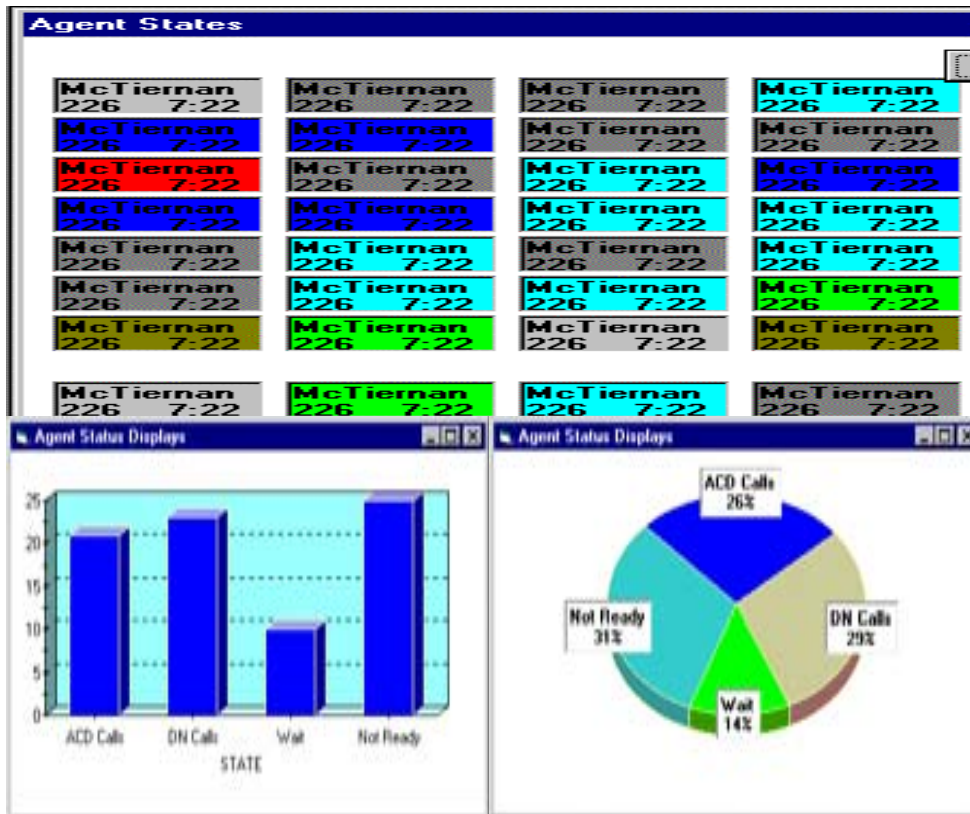
- Служба обработки факсовых сообщений (прием, факс по запросу)
- Служба голосовых сообщений
- Служба исходящего обзвона (outbaunding)
- Регистраторы переговоров агентов (тотальная запись, запись по запросу, по расписанию)

Супервизор Call/Contact center



Для управления работой агентов Call/Contact center в группе агентов выделяются супервизоры. Они получают статистику в реальном масштабе времени, могут прослушивать разговор агента, вмешиваться в разговор, изменять статус агентов и их принадлежность их к различным группам

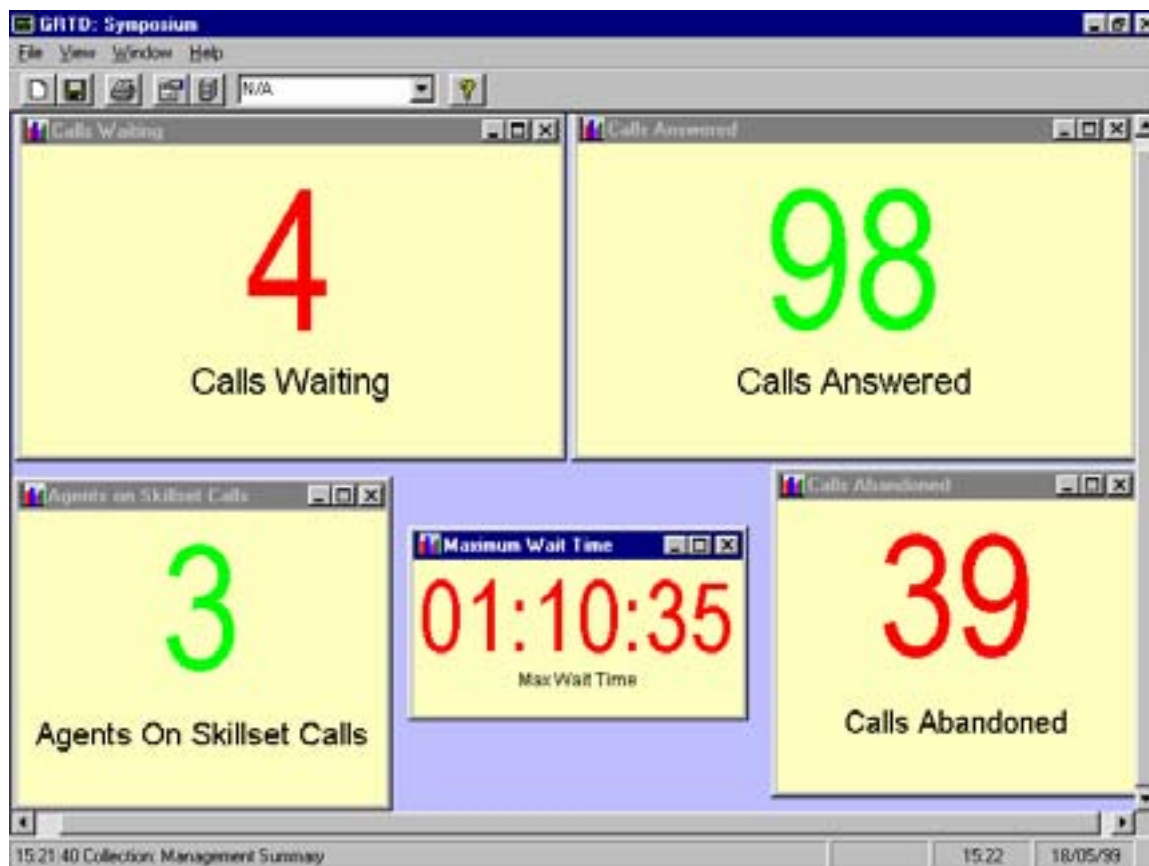
Отчеты Call/Contact center



- Инструмент супервизора
- Постоянная визуальная картина
- Пороги
- Настраиваемый инструмент

Отчеты Call/Contact center

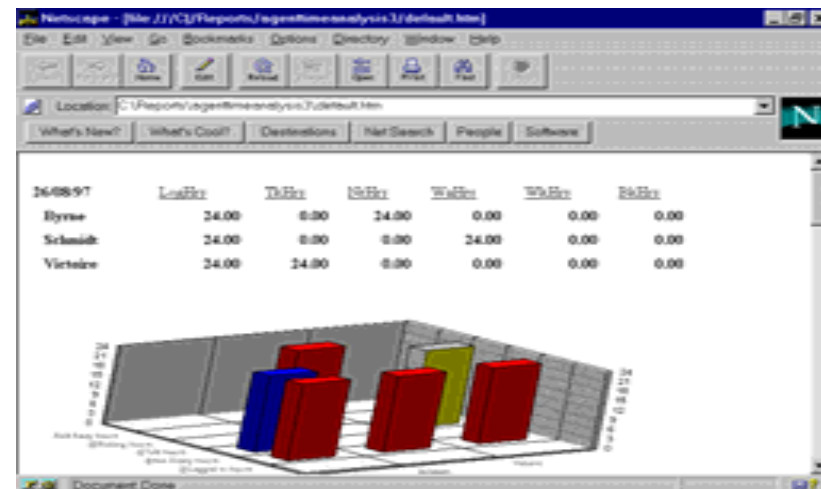
Отчеты в реальном масштабе времени



Отчеты Call/Contact center

Исторические отчеты

- Возможность экспорта
- Совместимость с ODBC/SQL
- Уровни активности
- Производительность персонала



Multimedia Call/Contact center



Multimedia Call/Contact center имеют интерфейс с сетью Интернет и позволяют в качестве очередей рассматривать

- потоки писем электронной почты
- обращения с WWW-страниц
- Интернет-чат
- вызовы IP-телефонии

Сетевые Call/Contact center



- Узлы обработки вызовов разнесены географически (разные города, страны)
- Количество агентов до 3000
- Дублирование и перераспределение нагрузки
- Маршрутизация абонента по различным критериям (по языку, по часовому поясу, в ближайший или наименее загруженный узел)
- Единое информационное пространство