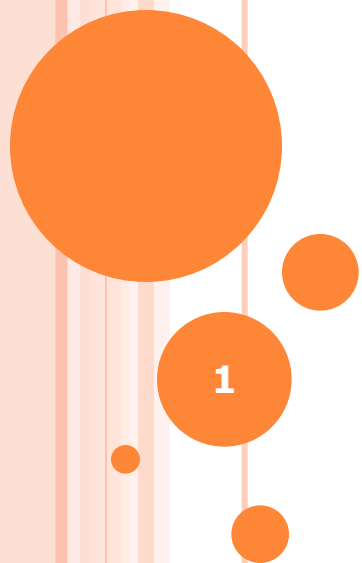


КОНТАКТ-ЦЕНТР



ЧТО ТАКОЕ КОНТАКТ-ЦЕНТР?

- Решение, созданное для качественного обслуживания клиентов
- Конкурентное преимущество
- Индивидуальный подход к клиенту
- Интеллектуальное распределение вызовов
- Средство повышения эффективности бизнес-процессов
- Взаимодействие с корпоративными информационными системами



* <http://proitclub.ru>

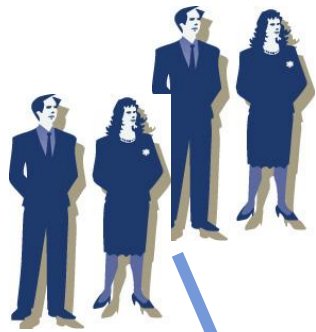
КОМУ НУЖЕН КОНТАКТ-ЦЕНТР?

- офисы крупных организаций, в т.ч. и государственных
- банки, страховые компании, структуры пенсионного обеспечения:
 - Доступ к информации о счетах
 - Справочная информация и т.п.
 - Управление карточными счетами
- информационно-справочные службы (Горячая Линия)
- службы сервисной и технической поддержки клиентов
- торговые фирмы, системы бронирования, туристические компании и риэлторские агентства
- интернет и теле -магазины
- транспортные компании (авиа, авто, ж/д и т.д.), службы логистики и диспетчеризации
- рекламные и консалтинговые агентства, СМИ, социологические и политологические институты, службы опросов
- службы здравоохранения, фармацевтика
- аварийно-спасательные службы



* <http://proitclub.ru>

БЕЗ КОНТАКТ-ЦЕНТРА



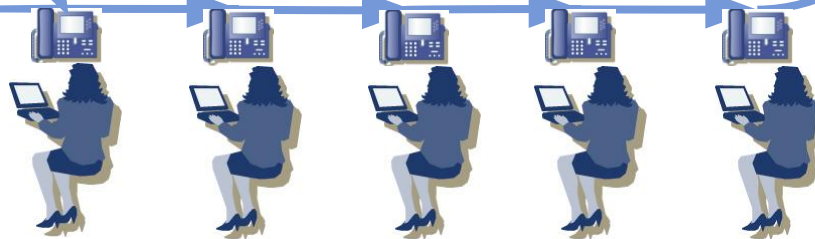
Клиенты

Клиенты
звонят в
компанию

Если оператор разговаривает, то вызов
переходит на телефон следующего оператора



Если все телефоны
заняты, то клиент
слышит сигнал "Занято"



Операторы

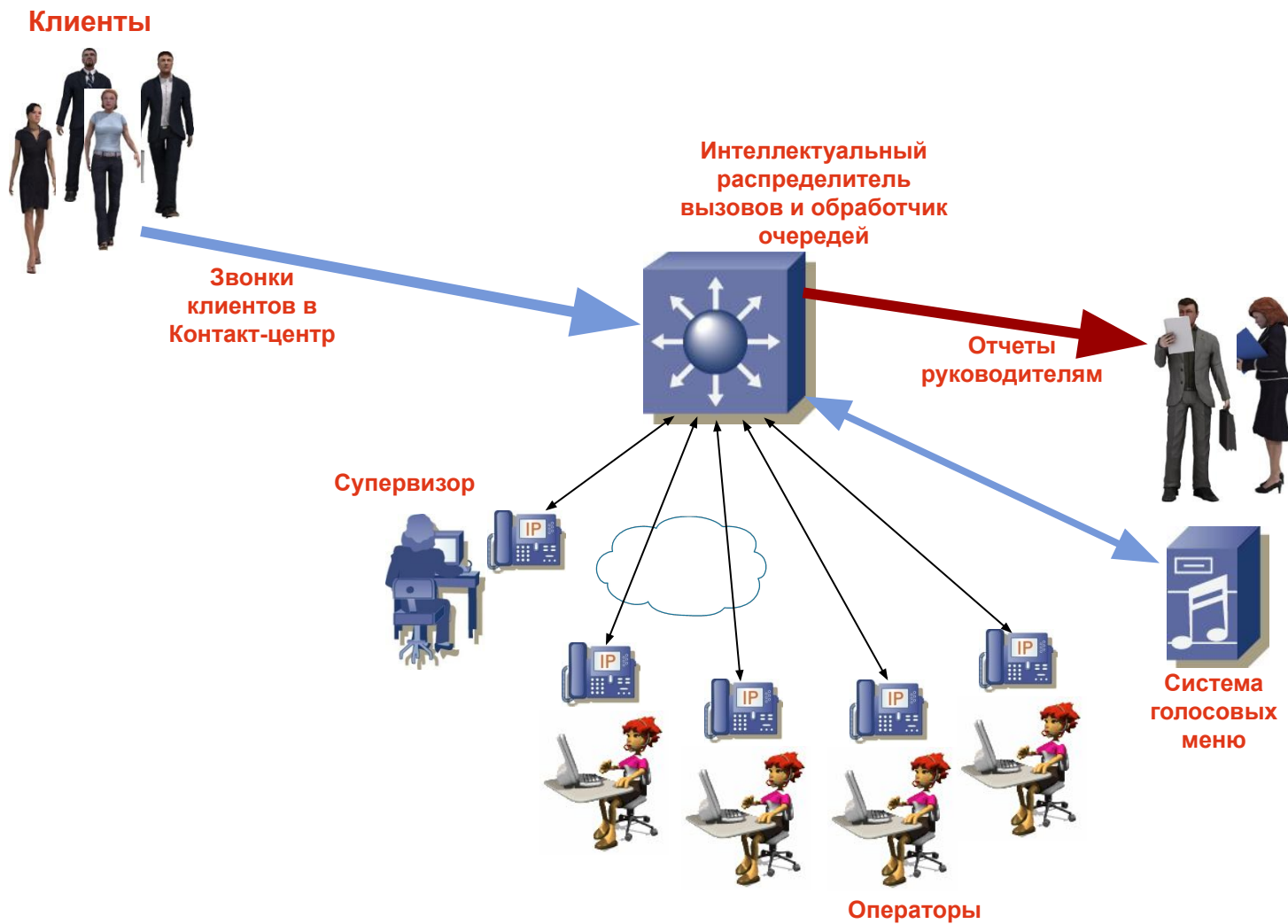


ТИПИЧНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЕСЛИ НЕТ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

- ❑ Нет статистики, насколько хорошо обслуживаются клиенты
- ❑ Нет средств контроля за качеством работы операторов
- ❑ Циклическое распределение вызовов по телефонам
- ❑ Много рабочего времени оператора тратится впустую
- ❑ Проблематичность индивидуального подхода к клиенту
- ❑ При увеличении количества вызовов приходится нанимать новых операторов, или терять клиентов и деньги



С КОНТАКТ-ЦЕНТРОМ



ЧТО ПОЛУЧАЕМ, ВНЕДРИВ КОНТАКТ-ЦЕНТР?

- Повышение качества обслуживания клиентов
- Повышение дисциплинированности операторов
- Выдача подробной статистики, как обслуживаются клиенты
- Выдача статистики эффективности работы операторских групп
- Дополнительные каналы связи с клиентом
- Избавление от рутинных процедур



* <http://proitclub.ru>

Эффект - повышение лояльности клиентов

ГИБКОСТЬ ПОДРАЗУМЕВАЕТ КОНТРОЛЬ

Контакт-центр работает по прописанным правилам

Контакт-центр подстраивается под изменения в бизнесе

Создание административных документов



* <http://proitclub.ru>

РЕШЕНИЕ CISCO UNIFIED CONTACT CENTER

- Контакт-центр на базе протокола IP
- Полный набор коммуникационных услуг
- Мультимедийность
- Открытая архитектура
- Интеграция с корпоративными системами
- Широкий выбор отчетов
- Отказоустойчивое решение
- Легкость интеграции в существующую инфраструктуру



* <http://proitclub.ru>

СОСТАВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА CISCO

- Телефонная станция
- Маршрутизатор вызовов
- Система голосовых меню
- Система автоматического обзвона
- Система сбора и выдачи статистики
- Системы Web и E-Mail общения
- Система записи разговоров



* <http://proitclub.ru>

IVR – КОГДА АГЕНТЫ ОТДЫХАЮТ

- клиент ожидает и требует немедленного доступа к услугам и информации в нашем 24-х часовом обществе
- основа совершенства бизнеса – поддержка Клиентов
- компания не может заставлять клиента ждать ответа!
- гибкая реакция Компании на быстрое изменение условий невозможна без использования IVR
- стиль работы Компании реализуется с первой минуты обращения Клиента

IVR – КОГДА АГЕНТЫ ОТДЫХАЮТ

- ▣ автоматическое предоставление абоненту необходимой ему информации без участия «живого» агента
- ▣ меню речевых сообщений позволяет абоненту находить нужную ему информацию
- ▣ абонент может вводит свои данные для получения персональной информации
- ▣ обслуживает все поступающие вызовы без ограничения
- ▣ гибкость обновления алгоритма работы и речевых сообщений

*

<http://proicub.ru>

ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН

- ▣ проведение маркетинговых акций
- ▣ социологические опросы
- ▣ рекламные кампании



СИСТЕМА ЗАПИСИ



система записи разговоров для IP телефонии и Контакт- центров

- Тотальная и выборочная запись
- Запись по требованию
- Запись по определенным параметрам
- Управление пользователями и группами
- Поиск и проигрывание звонков через web
- On-line мониторинг звонков

ГЛАВНЫЕ ВОПРОСЫ КЛИЕНТУ

- какие задачи должен решать контакт-центр?: «горячая линия», «Help Desk», директ-маркетинг и т.п.?
- какие услуги контакт-центра востребованы?
- есть ли у клиента готовые сценарии работы?
- необходимые виды контактов: телефонная связь, электронная почта и т.п.?
- предполагаемый трафик? Телефонная нагрузка?
- максимальное количество одновременно обслуживаемых вызовов?
- режим работы?
- состояние телефонной инфраструктуры клиента?
- как осуществляется контроль за агентами?

СХЕМА CISCO CONTACT CENTER EXPRESS

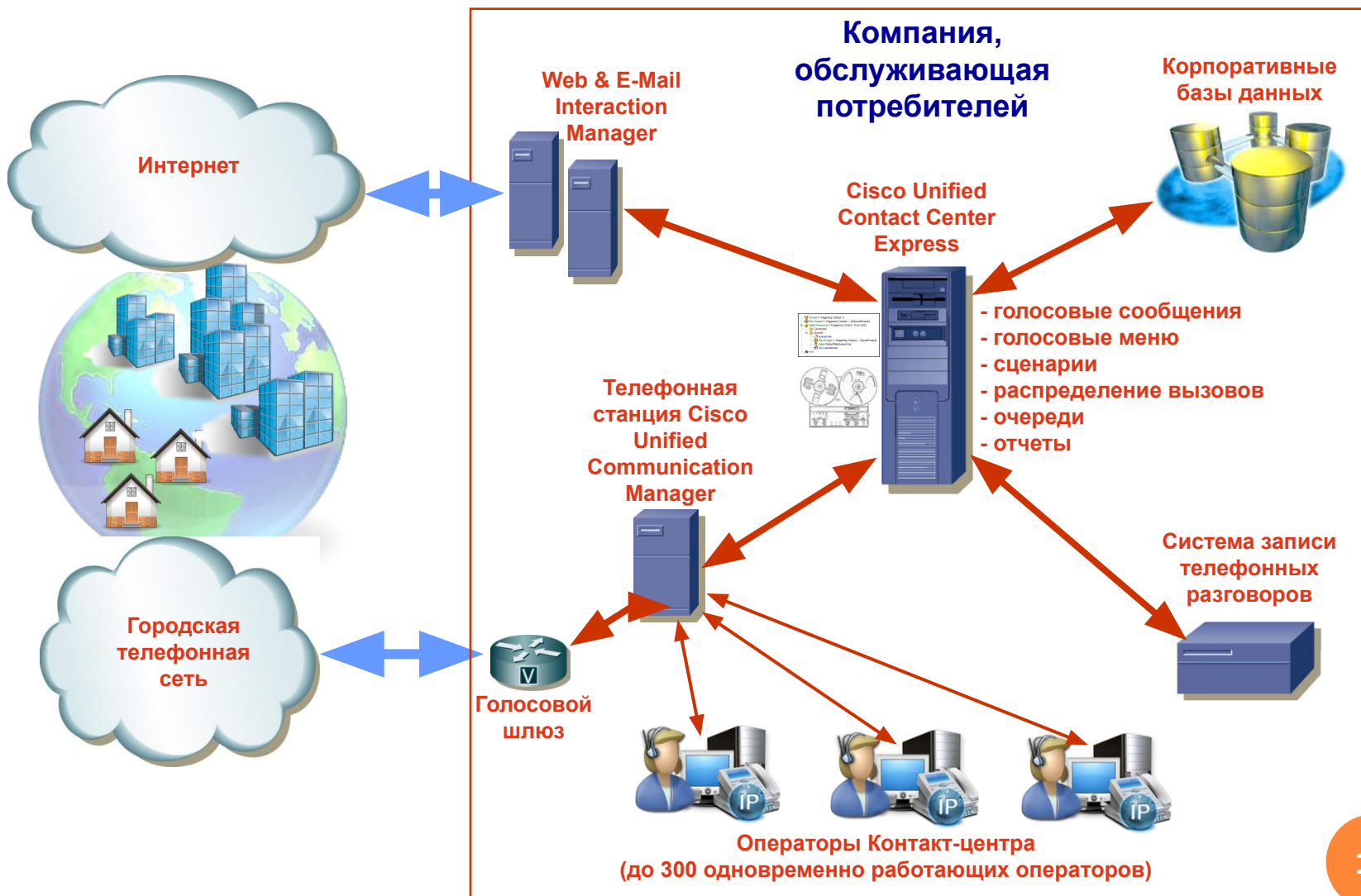
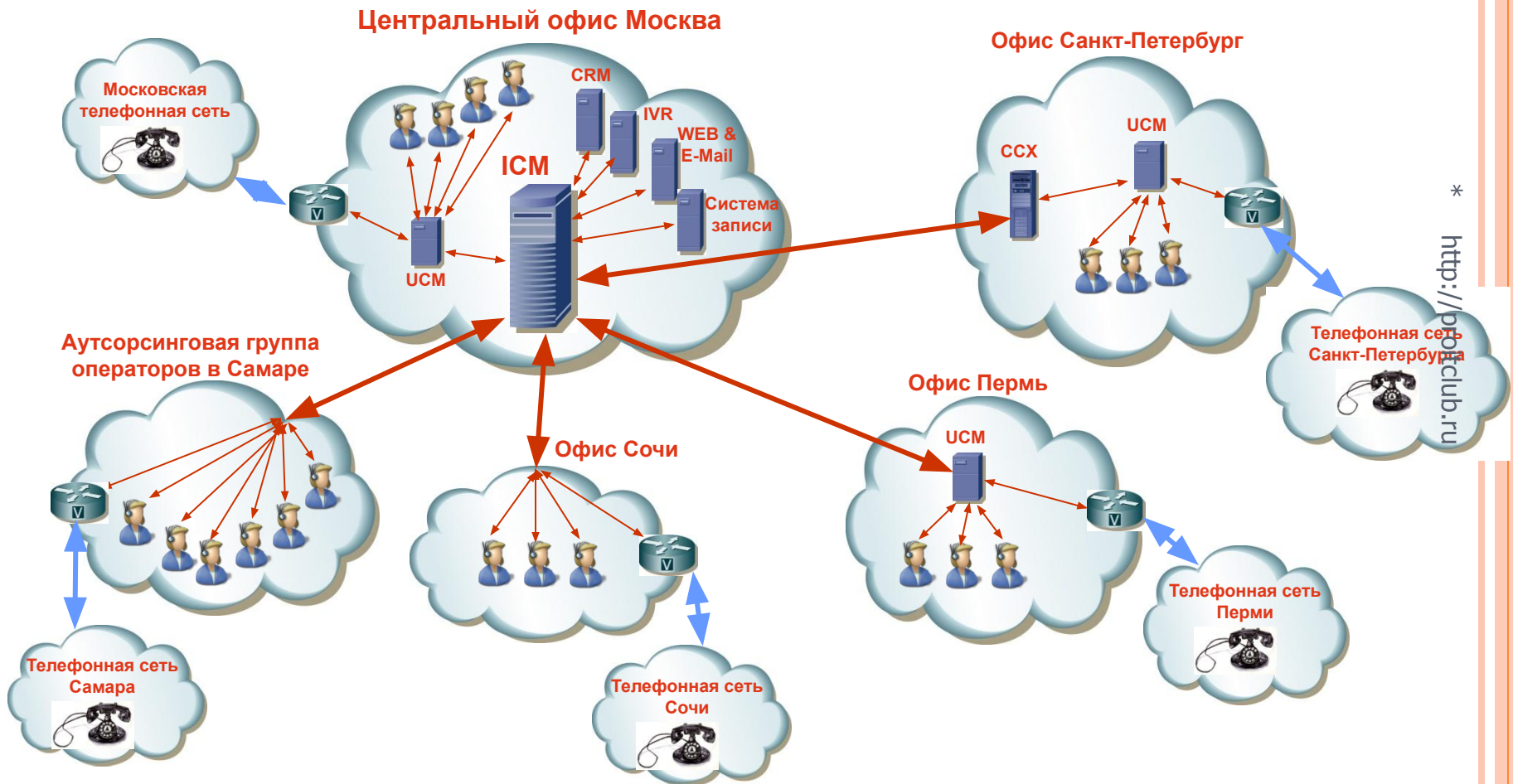


СХЕМА CISCO CONTACT CENTER ENTERPRISE



ICM – Intelligent Contact Manager (маршрутизатор вызовов, ядро Контакт-центра)
IVR – Interactive Voice Response (система голосового взаимодействия с пользователем)
UCM – Unified Communication Manager (телефонная станция IP-телефонии)
CCX – Contact Center Express

ВОПРОСЫ



Роман Морнев
CCIE #16134
rmornev@proitclub.ru