



КАПЕЛЛА

В гармонии с клиентом

Рабочее место оператора контакт-центра: вчера, сегодня, завтра

Докладчик Андрей Найченко, директор по развитию бизнеса Капелла.

X Call Center World Forum 22-23 марта 2011 года





**Что влияет на
обслуживание клиентов в
контакт-центре?**

Качество ? Затраты

Оператор



Телефония



Регламенты



Рабочее место



Повышение качества

- Снижение влияния «человеческого фактора»
- Четкое соблюдение регламентов
- Снижение количества ошибок ввода
- Прозрачность процессов и контроль



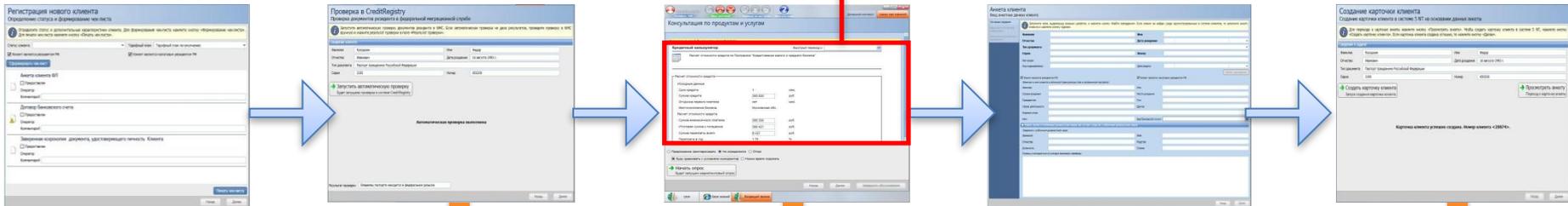
Снижение затрат

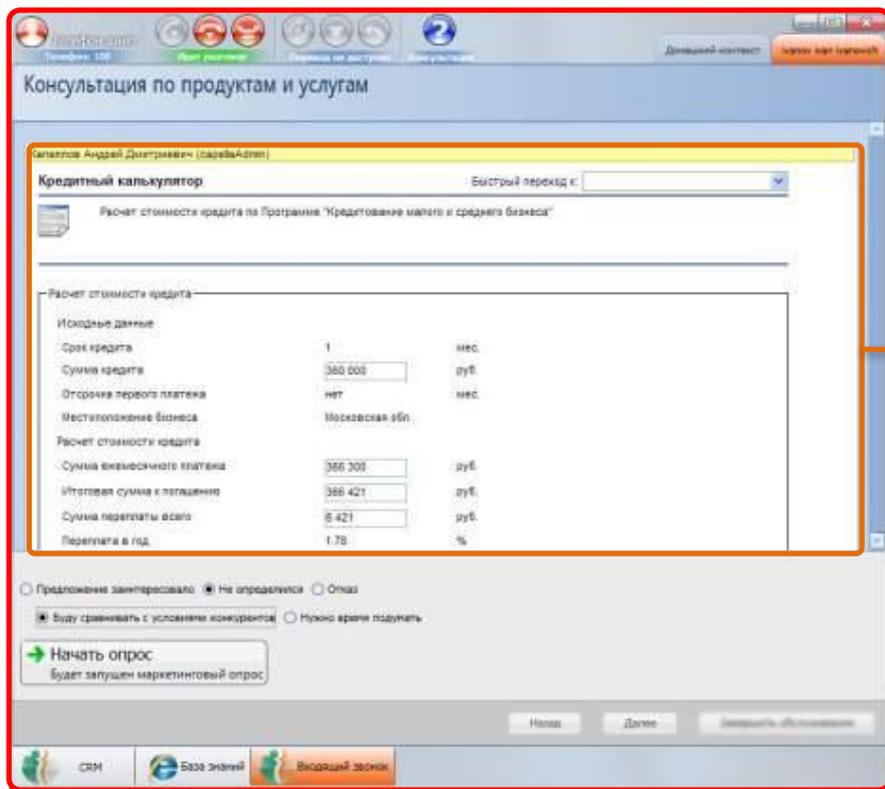
- Существенное снижение времени обслуживания
- Снижение времени обучения
- Снижение требований (и затрат) на персонал
- Снижение затрат на изменение процессов



- Формализация процессов с помощью пошаговых сценариев;
- Интеграция всех приложений в «бесшовный» процесс;
- Отображение на каждом шаге только необходимой информации;
- Подсказки и контроль действий оператора;
- «Подключение» эксперта;

Встраивание внешних приложений





Консультация по продуктам и услугам

Капелла Андрей Дмитриевич (капелла@kapella.ru)

Кредитный калькулятор

Быстрый переход к:

Расчет стоимости кредита по Программе "Кредитование малого и среднего бизнеса"

Расчет стоимости кредита

Исходные данные:

Срок кредита	1	мес.
Сумма кредита	360 000	руб.
Отсрочка первого платежа	нет	мес.
Местоположение бизнеса	Московская обл.	
Расчет стоимости кредита		
Сумма ежемесячного платежа	366 300	руб.
Итоговая сумма к погашению	398 421	руб.
Сумма переплаты всего	8 421	руб.
Переплата в год	1.78	%

Предложение заинтересовало Не определится Опас
 Буду сравнивать с условиями конкурентов Никогда врать подумать

Начать опрос
Будет запущен маркетинговый опрос

Назад Далее Закрыть приложение

CRM База знаний Входящий звонок

Форма приложения

«Единое окно»

✓ Вся необходимая для обслуживания информация и бизнес-процессы доступны в одном окне, на расстоянии не дальше одного щелчка мыши.

✓ Максимально используются имеющиеся системы, сохраняя сделанные ранее инвестиции.

Тестирование Компьютеризированная Свободан
 Телефон: 101
 Ожидание вызова | Перевод не доступен | Консультации | Задан

Переводы

Сценарии: Добавить, Оформить перевод Western Union
 Фильтры: По умолчанию
 Представления: По умолчанию

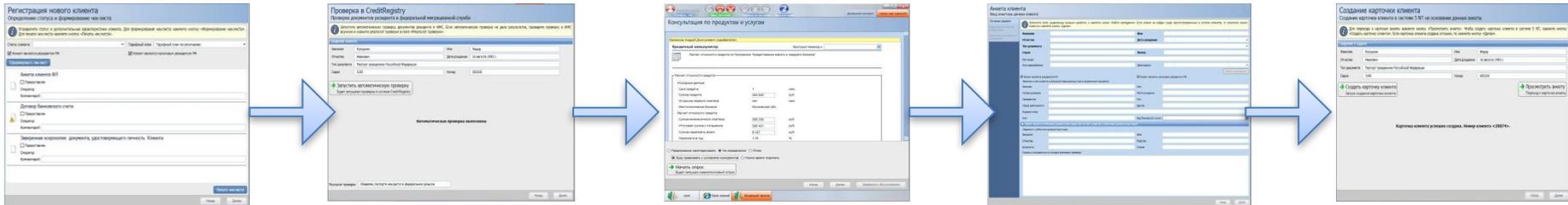
Список

Сортировка: Не задана | Показать удаленные | Фильтр | По умолчанию | Представление Обновить

⚠ Данные в списке могли измениться сценариями обслуживания, нажмите "Обновить" для получения свежих данных.

	Клиент	Валюта	Сумма пар	Номер счета	Символ кас	Комиссия €	Общая ком
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	300000,0000	47422810290002200001	130	1179,0000	6550,0000
⊕	2160680	RUR	20000,0000	47422810916002200000	130	225,0000	1250,0000
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	2037510	RUR	20000,0000	47422810916002200000	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	40000,0000	47422810290002200001	130	225,0000	1250,0000
⊕	3168585	RUR	20000,0000	47422810290002200001	130	117,0000	650,0000
⊕	3168585	RUR	22000,0000	47422810290002200001	130	144,0000	800,0000

2 | Переводы | Переводы: клиенты



Новые «размерности» для контроля

Настройка процессов



Настройка бизнес-аналитиками

Эволюция АРМа оператора



Спасибо за внимание

www.capella.ru