



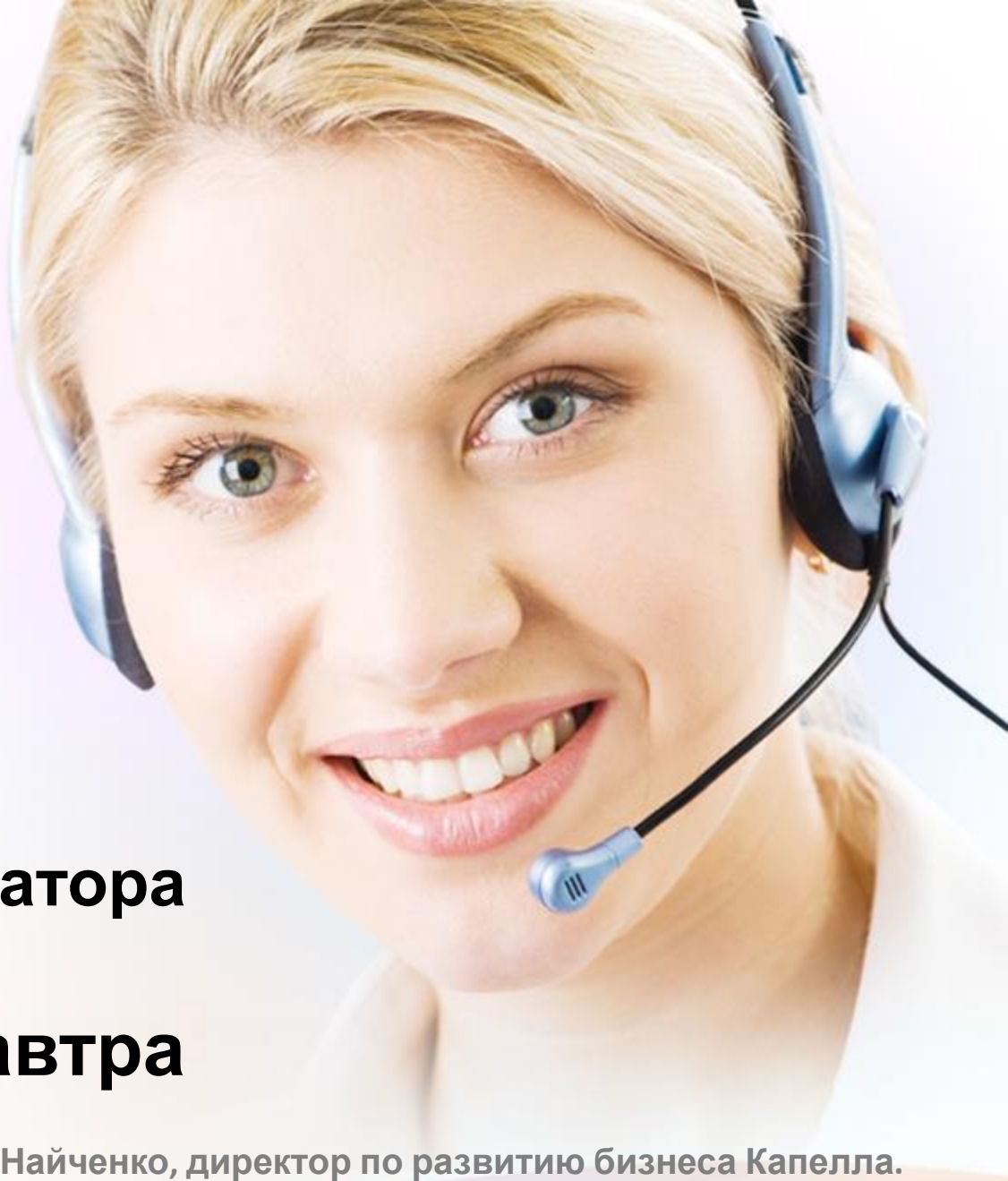
**КАПЕЛЛА**

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



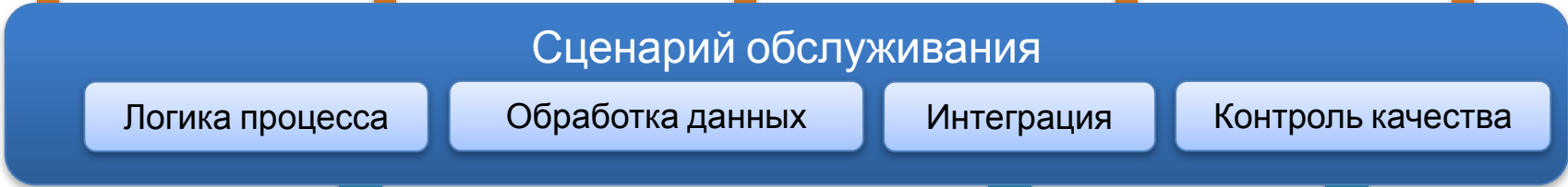
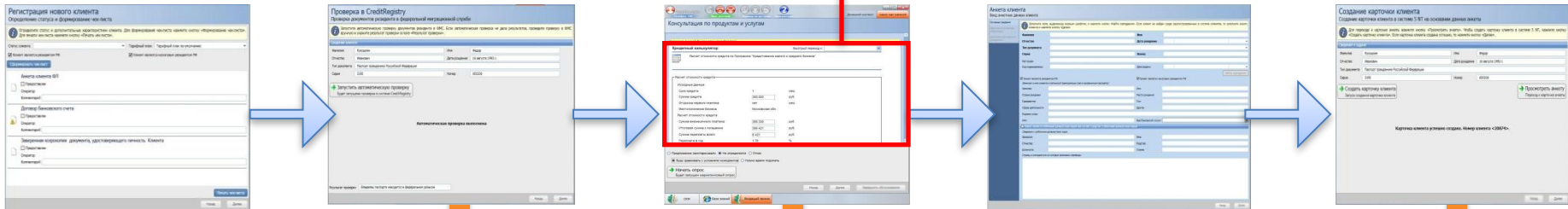
## Снижение затрат

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

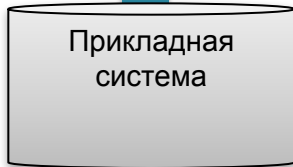
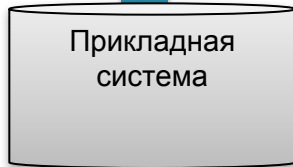
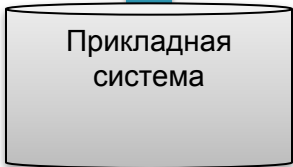
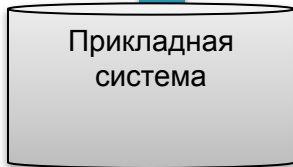


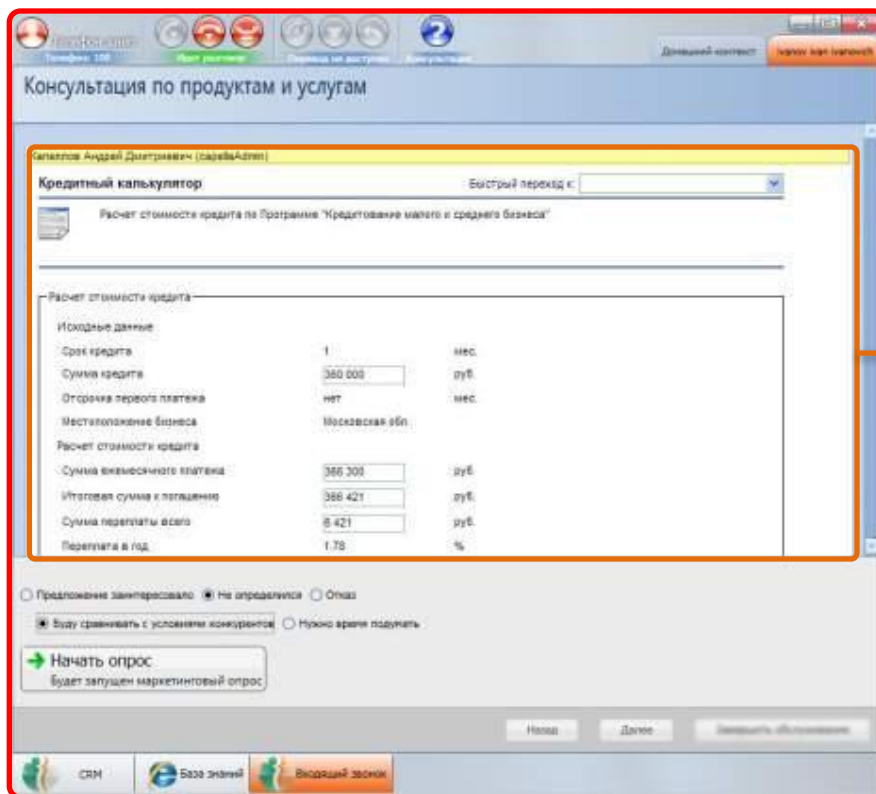
- Формализация процессов с помощью пошаговых сценариев;
- Интеграция всех приложений в «бесшовный» процесс;
- Отображение на каждом шаге только необходимой информации;
- Подсказки и контроль действий оператора;
- «Подключение» эксперта;

## Встраивание внешних приложений



**Интеграционная шина**





Консультация по продуктам и услугам

Капелла Андрей Дмитриевич (капелла@ape.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

СЯМ База знаний Входящий звонок

Форма приложения



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.

«Единое окно»

Тестирование Компьютерная Свободан  
Телефон: 101

Ожидание вызова | Перевод не доступен | Консультации | Задан

### Переводы

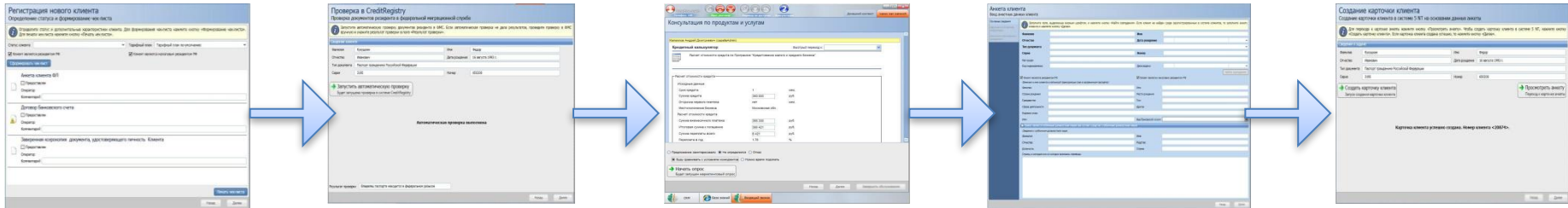
Список

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**

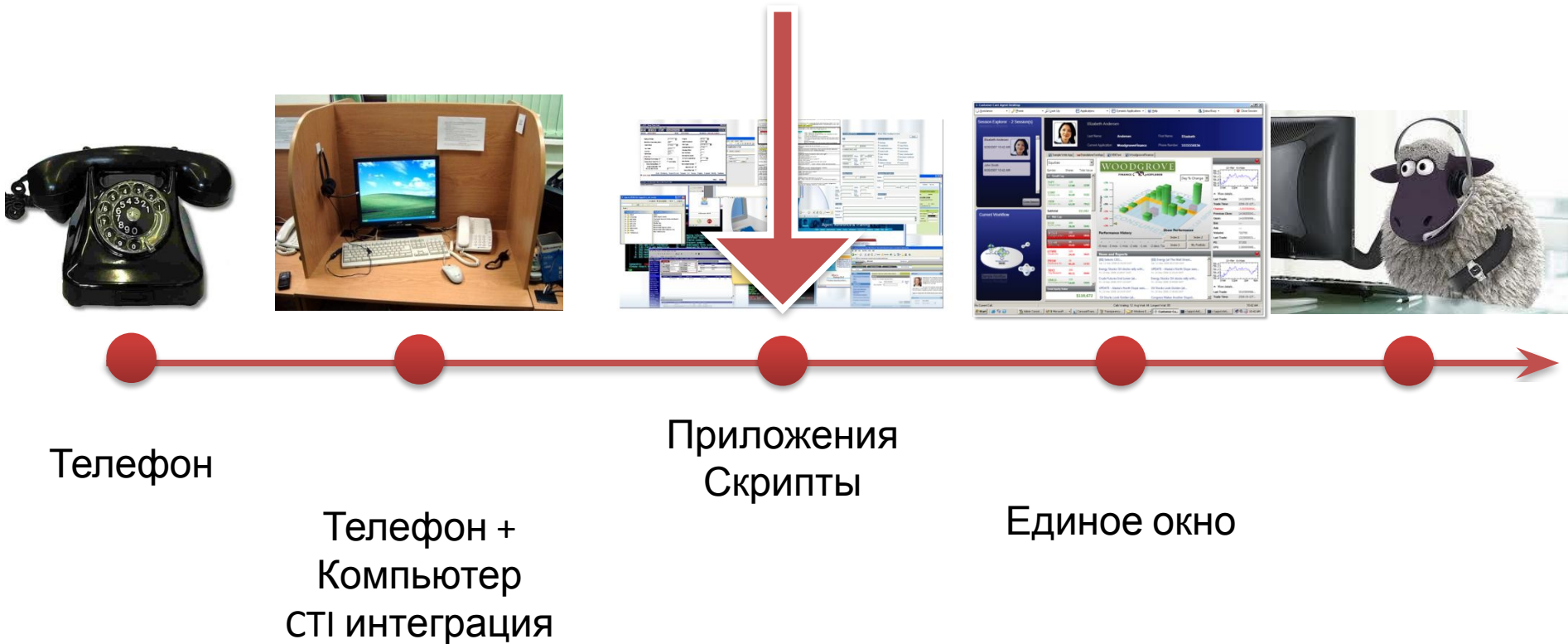


# Настройка процессов



**Настройка бизнес-аналитиками**

# Эволюция АРМа оператора



# Спасибо за внимание

[www.capella.ru](http://www.capella.ru)