Давайте поговорим о высокой производительности труда.
И о том, как ее достичь

Центр обслуживания вызовов системы BusinessPhone

общение без границ

ERICSSON

show toolbar

back

Не пора ли задуматься о приобретении центра обслуживания вызовов системы BusinessPhone?

Центр обслуживания вызовов, основная функция которого заключается в обработке входящих или исходящих вызовов, является эффективным и гибким инструментом успешного бизнеса. Появление такого центра существенно изменило образ работы многих предприятий и способствовало осуществлению многих коммерческих проектов.
Центр любой модели и емкости поможет вашему предприятию не только удержать клиентов, быстрее реагируя на их запросы, но и получить новые выгодные контракты.

На всех прибыльных предприятиях команда специалистов объединена общей целью — удовлетворением потребностей взыскательных клиентов. Сегодня не только крупные предприятия научились извлекать выгоду из четкого управления средствами связи и умелого взаимодействия с потребителями и поставщиками.

Если это вас заинтересовало, то вам необходимо оценить всю важность предложения о внедрении центра обслуживания вызовов. Когда в вашей деятельности связь играет ключевую роль, главная задача — обеспечить грамотное распределение входящих и исходящих вызовов, регистрацию важных деталей и оказание помощи сотрудникам.

Положительным результатом использования системы станет ваша доступность, возможность оперативно реагировать на звонки и, как следствие, повышение качества обслуживания. Вы сможете контролировать расходы за счет более эффективного использования ресурсов и одновременно повысите мнение клиентов о вашей компании.

Центр обслуживания вызовов системы BusinessPhone обеспечивает вам реализацию всех вышеперечисленных возможностей независимо от размера вашей организации.

В чем мне реально поможет центр обслуживания вызовов?

Вы сможете гарантировать быстрый ответ на вызов и получение звонящими необходимой информации от прошедшего соответствующее обучение агента или автоматического секретаря, предусмотренного системой BusinessPhone.

Знание – сила

Еще одним преимуществом центра обслуживания вызовов системы BusinessPhone является его способность аккумулировать, сохранять и анализировать информацию исключительной важности для вашей деятельности посредством использования информационной системы BusinessPhone (Супервизор центра обслуживания вызовов). Данная система обеспечит вас информацией как в режиме реального времени, так и при помощи статистических отчетов. Эта информация имеет исключительную важность для совершенствования каждодневной работы центра обслуживания вызовов и для долгосрочного планирования.

Может ли центр обслуживания вызовов способствовать оптимизации бизнес-процессов?

Да. Функции центра обслуживания вызовов могут использоваться для проведения исследований удовлетворенности потребителей. С помощью этих же функций в ходе маркетингового исследования можно проанализировать структуру вопросов, поступающих в отдел продаж. Наша система также поможет вам планировать количество необходимого персонала, выводя на экран такие параметры как среднее время ответа на поступивший вызов или процент несостоявшихся переговоров.

Первый уровень:
Как я могу обеспечить более эффективную обработку входящих вызовов?

Автоматическое распределение вызовов (ACD) является, возможно, единственной наиболее эффективной системой, которую может применить развивающееся предприятие в целях повышения эффективности телекоммуникаций. Функция ACD, интегрированная в базовую систему BusinessPhone, позволяет направлять поступающие вызовы к наиболее подходящей группе операторов – это может быть отдел заказов на закупку, бухгалтерия или товарный склад. В любом случае ACD-группы безусловно способствуют повышению эффективности связи и формированию положительного имиджа вашей компании у звонящих.

Второй уровень:
Как я могу быть в курсе того, что происходит в центре обслуживания вызовов?

Система расширяет возможности центра обслуживания вызовов, предоставляя супервизору специализированное программное обеспечение для наблюдения за работой агентов и оказания им помощи. Пакет программного обеспечения Супервизор центра обслуживания вызовов собирает, анализирует и предоставляет информацию о вызовах, которая служит основой для повышения качества функционирования и коммерческой эффективности центра.

Правильно спланированное общение с клиентом является одним из ключевых факторов успеха для любого предприятия. Однако, решение проблем в сфере продаж отличается от проведения телефонных опросов. Так же как работа телефонной службы поддержки пользователя не имеет ничего общего с работой туристического агентства.

Центры обслуживания вызовов используются в самых разных сферах деятельности и могут быть разной емкости: от нескольких агентов до 40. Вот почему мы можем предложить вам так много решений. В действительности мы создали систему, предусматривающую различные уровни функциональных возможностей. Таким образом вы будете в состоянии сами спроектировать систему центра обслуживания вызовов, отвечающую именно вашим потребностям.

В случае изменения ваших запросов вы сможете последовательно переходить на следующий уровень системы, который позволяет в любое время увеличить емкость или добавить дополнительные функции.

Третий уровень:
Как я могу содействовать повышению эффективности работы моих операторов?

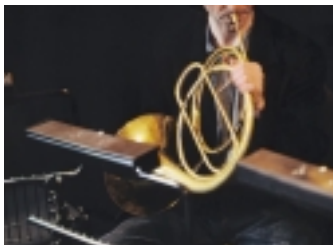
В условиях значительных объемов трафика входящих и исходящих вызовов – возможно, для разных клиентов – пакет Ассистент центра обслуживания вызовов системы BusinessPhone создает наиболее благоприятные условия работы для операторов: телефонная связь переносится на персональный компьютер, что дает оператору мгновенный доступ к необходимой информации во время телефонного разговора и позволяет существенно повысить эффективность его работы.

Четвертый уровень:
Могу ли я использовать с системой дополнительное программное обеспечение для расширения функциональных возможностей центра?

Да. Программа «Партнеры компании Эрикссон» позволяет сторонним разработчикам программного обеспечения сертифицировать свои специализированные приложения с целью их использования вместе с системой BusinessPhone. Это означает, что какие бы особые требования вы ни предъявляли к своей системе, вы всегда сможете использовать необходимое вам программное обеспечение центра с системой BusinessPhone.

Пятый уровень:
Будут ли возможности BusinessPhone достаточны для меня?

Центр обслуживания вызовов системы BusinessPhone с полным набором функций и с интерактивным голосовым автоответчиком (IVR) проведет позвонивших по уровням меню и передаст информацию в режиме постановки вызова на ожидание, а усовершенствованная система интеграции компьютерной телефонии обеспечит достаточные функциональные возможности центру обслуживания вызовов с 50 входными линиями, 8 группами и до 40 легко адаптируемыми агентами.



Какие инструменты системы помогут мне в работе?

В состав программного пакета центра обслуживания вызовов системы BusinessPhone входят Супервизор центра обслуживания вызовов и Ассистент центра обслуживания вызовов. Эти два пакета программного обеспечения способны существенно повысить производительность труда.

Каким образом Супервизор центра обслуживания вызовов поможет мне в профессиональной деятельности?

Система BusinessPhone представляет собой программный пакет для операционной среды Windows, который преобразует данные о вызовах, собираемые и генерируемые системой BusinessPhone, в систематизированную информацию, которая поможет вам повысить эффективность деятельности вашего предприятия. Такие модули как составитель прогнозов (Forecaster) и графопостроитель тенденций (Trendgraph) способны предоставлять данные в режиме реального времени и подготавливать статистические отчеты, позволяющие осуществлять поминутный контроль деятельности центра обслуживания вызовов и готовить подробные сообщения о существующих тенденциях, что облегчает процесс планирования.

Ускорение темпов вашей деятельности выдвигает на первый план проблему гармоничного развития системы связи. Рост неизбежно сопровождается возрастанием сложности и углублением специализации — это один из основополагающих фактов экономического развития. Системы связи постоянно совершенствуются, как бы ни были они хорошо спланированы и отрегулированы первоначально.

В процессе роста вашего предприятия вам нужно сделать правильные выводы из возросшей интенсивности использования средств связи. Вам понадобится точная информация для четкого регулирования вашей деятельности и долгосрочного планирования.

Вам необходимо эффективно управлять своей системой связи — вы должны вовремя реагировать на изменения в объемах работы, планировать расписание вызовов, удовлетворять запросы своих клиентов, помогать сотрудникам, клиентам, а также стремиться к достижению поставленных целей в бизнесе. Мы понимаем всю сложность этих задач, поэтому и создали систему, помогающую вам их успешно решать.

Каким образом Ассистент центра обслуживания вызовов сможет повысить эффективность моей деятельности?

Возможности интеграции баз данных, объединение исходящих вызовов и сценарии позволят вашим агентам работать более эффективно при меньших затратах времени на обучение. Ведь уменьшение количества пропущенных звонков и оптимизация обработки вызовов повышает эффективность деятельности, а список оставшихся без ответа вызовов поможет агентам вернуть клиентов, которые в противном случае позвонили бы вашим конкурентам.

Каким образом Ассистент центра обслуживания вызовов повышает эффективность работы моих сотрудников?

Информация о клиенте появляется на экране персонального компьютера при поступлении вызова. Агенты могут набирать номер, отвечать на вызов и осуществлять все операции по его обработке через персональный компьютер. Они могут переключаться с операции на операцию, что позволит им просмотреть, ввести информацию или воспользоваться текстовым редактором. Агенты также могут получить доступ к телефонному справочнику BusinessPhone непосредственно с экрана, а перенос ACD-данных и телефонных функций на экраны персональных компьютеров агентов и супервизоров поможет мгновенно увидеть недостатки в работе центра обслуживания вызовов.

Эрикссон — ведущий поставщик телекоммуникационных решений нового поколения, которые сочетают технологии передачи речи и данных со свободой передвижения пользователя. В 140 странах мира, где работают свыше 100000 его сотрудников, Эрикссон делает связь проще для своих заказчиков — сетевых операторов и провайдеров услуг, для корпоративных пользователей и конечных потребителей.

Эрикссон Корпорация АО
125083, Москва, ул. 8-го Марта, 12
Телефон: (095) 247 6211
Факс: (095) 247 6212

RU/LZTBS 102 527 R1A

show toolbar back