

SEVENET

WIEDZA

DOŚWIADCZENIE

ŚWIADOMOŚĆ

WWW.SEVENET.PL

SEVENET

CONTACT CENTER CLOUD



WYZWANIE

Zakup Contact Center w standardowej formule może znacznie przekraczać budżet małych i średnich przedsiębiorstw, które w związku z intensywnym rozwojem chcą jednak korzystać z możliwości, jakie dają nowoczesne technologie. Dodatkowo to, na czym im ogromnie zależy, to możliwość precyzyjnego zaplanowania wydatków związanych z funkcjonowaniem posiadanego Contact Center. W przypadku korporacji to nie budżet stanowi podstawowy problem, z którym należy się uporać. Pojawia się kwestia elastyczności rozwiązania Contact Center. Korporacje inwestują w nowe oddziały, przenoszą się w inne lokalizacje i potrzebują rozwiązania, które ułatwi funkcjonowanie w tego typu sytuacjach i nie narazi firmy na odczuwalne wydatki. Czy istnieje rozwiązanie idealne?

SEVENET

WIEDZA | DOŚWIADCZENIE | ŚWIADOMOŚĆ

SEVENET Contact Center Cloud polega na udostępnieniu systemów teleinformatycznych Contact Center w formie usługi, w dowolnej lokalizacji oraz wynajęciu gotowej infrastruktury w siedzibie usługodawcy lub wynajętym pomieszczeniu z zachowaniem wszelkich zasad bezpieczeństwa. Oprogramowanie komunikacyjne instalowane jest na sprzęcie dostawcy usługi i udostępniane użytkownikowi poprzez sieć. Sevenet S.A. wychodząc naprzeciw potrzebom użytkowników, proponuje system oparty na wielokanałowym dostępie do klienta. Propozycja SEVENET Contact Center Cloud jest elastyczną usługą umożliwiającą obsługę połączeń w ruchu przychodzącym oraz poczty e-mail. Rozwiązanie SEVENET Contact Center Cloud jest oparte na modelu „komunikacja jako usługa” (z ang. Communication-as-a-Service).

CO NAS WYRÓŻNIA?



- Obsługa ruchu telefonicznego przychodzącego (inbound), jak i wychodzącego (outbound),
- Obsługa poczty e-mail oraz wsparcie chat'u (ze strony WWW),
- Opcja geograficznego rozproszenia konsultantów i kierowników. Konsultant bądź „nadzorca” korzystają ze stałego numeru telefonicznego niezależnie od lokalizacji,
- Możliwość zarządzania połączeniami konsultant-klient; kierownik ma możliwość podsłuchania, przerywania lub przekierowania połączenia, (np. transfer połączeń pomiędzy agentami lub grupami agentów, tworzenie konferencji, transfer do IVR'a - także ze wskazaniem miejsca),
- Desktop Agent: W momencie nawiązania połączenia konsultant w dołączonej do systemu aplikacji otrzymuje wszystkie informacje na temat połączenia,
- Desktop Kierownika: Kierownik ma do dyspozycji aplikację umożliwiającą monitorowanie konsultantów oraz wyników ich pracy (w zakresie poziomu obsługi czy produktywności),
- Kolejowanie połączeń: system w swojej strukturze posiada funkcje kolejowania połączenia bezpośrednio do wybranego konsultanta bądź ze względu na umiejętność, która może być przypisana do wielu konsultantów (kolejkowanie w oparciu o Skill'e),
- Czas oczekiwania na połączenie z agentem: podczas oczekiwania na kontakt z agentem uaktywniona zostaje funkcja „Music on Hold” – czas oczekiwania jest wypełniony utworami muzycznymi,
- Drzewa IVR (Interactive Voice Response) są odpowiedzialne za nawigację klienta po usłudze, budowanie złożonych drzew transakcyjnych oraz nietransakcyjnych,
- Dostarczenie aplikacji usprawniających pracę agenta i osoby nadzorującej (np. skrypter do prowadzenia rozmów telefonicznych).

ZALETY

- Dostosowanie funkcjonalności do wymogów Użytkownika (elastyczna funkcjonalność) – Użytkownik płaci za korzystanie z Sevenet Contact Cloud Center proporcjonalnie do okresu (miesiące) użytkowania,
- Opłaty tylko za realne zużycie systemu – obniżenie kosztów poprzez zmniejszenie liczby aktywnych agentów systemu w okresie, gdy usługa nie jest eksploatowana przez klienta lub jest eksploatowana w mniejszym stopniu,
- Pełne wsparcie techniczne specjalistów IT Sevenet S.A. i możliwość szybkiego przywrócenia funkcjonalności systemu w przypadku awarii,
- Zachowanie najwyższych standardów bezpieczeństwa – możliwość wdrożenia modelu „chmury prywatnej”,
- Koszt usługi Contact Center w chmurze jest kosztem wyłącznie operacyjnym (OPEX),
- Bezpłatny dostęp do najnowszej wersji oprogramowania,
- Minimalizacja kosztów, oszczędność czasu i większa efektywność!

