

SEVENET

SYSTEMY CONTACT CENTER



WWW.SEVENET.PL

WYZWANIE

Nowoczesne, rozwijające się przedsiębiorstwa w celu zdobycia zaufania coraz bardziej wymagającego klienta, zmuszone są nieustannie zwiększać jakość obsługi klienta przy jednoczesnej redukcji kosztów. Poziom zadowolenia klientów ze świadczonych im usług stał się jednym z kluczowych czynników, według których określa się profesjonalizm i rzetelność firmy. Ogrom kanałów komunikacyjnych i wysoka świadomość klienta oznacza, że chce on mieć szeroki wybór, kiedy podejmuje decyzję o kontakcie z usługodawcą: call center, kanał mailowy, sms, wirtualny asystent, chat i wideo chat, wsparcie na stronie www i wiele innych. Czy dzisiejsze Contact Center są w stanie odpowiedzieć na to wyzwanie? Tak, pod warunkiem, że zostaną stworzone przede wszystkim według zasady Contact Center przyszłości. Dla nas, każde wdrażane rozwiązanie Contact Center to nowo pisana historia, którą tworzymy, wykorzystując doświadczenie z wszystkich poprzednich, w których mieliśmy okazję uczestniczyć.

SEVENET

WIEDZA | DOŚWIADCZENIE | ŚWIADOMOŚĆ

Proponujemy zaawansowane rozwiązania wykorzystywane do organizacji współpracy i komunikacji między firmami i ich klientami. Oferowane przez Sevenet platformy i usługi Contact Center są dopełniane przez dedykowane aplikacje oraz wysokiej jakości usługi serwisowo-utrzymawcze. Rozwiązania te gwarantują podniesienie efektywności oraz optymalizację procesów kontaktu z klientami, co z kolei prowadzi do wymiernych korzyści dla organizacji.



CO NAS WYRÓŻNIA?

Projektujemy i wdrażamy nowoczesne rozwiązania komunikacyjne, będąc w tym zakresie nie tylko dostawcą, ale i partnerem. Optymalizujemy i unowocześniamy istniejące systemy Contact Center (m.in. o dodatkowe kanały komunikacji).

Angażujemy się w cały proces, począwszy od analizy biznesowej, poprzez projekt, aż po wdrożenie i współpracę w usprawnianiu procesów w Contact Center.

Całość rozwiązania uzupełniamy o dedykowane aplikacje, które umożliwiają rozszerzenie funkcjonalności danego rozwiązania i zindywidualizowanie go pod kątem potrzeb klienta.

ZALETY

Umożliwiamy budowę Contact Center dającego możliwość zróżnicowanej, wielokanałowej komunikacji z klientem poprzez takie kanały komunikacji, jak:

- Kanał głosowy (IVR, konsultant),
- E-mail,
- Czat,
- Faks,
- Kontakt poprzez strony internetowe; wspólne przeglądanie stron WWW jednocześnie przez klienta i konsultanta (Co-browsing) lub WEB Collaboration,
- Automatyczne powiadomienia SMS-owe i mailowe,
- Kanał wideo,
- Kontakt z klientem poprzez media społecznościowe – natychmiastowe przechwytywanie wpisów z mediów społecznościowych oraz ich sprawna obsługa,
- Wirtualny asystent (chatbot).