

Wind Telecom dla Call Media

Wind Telecom zakończył wdrożenie systemu Contactis Contact Center dla firmy Call Media – nowopowstałego call center outsourcingowego z Wrocławia.

Wdrożenie objęło dostawę systemu Contactis Contact Center dla 70 stanowisk agentów realizujących outboundowe akcje Call Media z zakresu m.in. sprzedaży usług i produktów partnerów Call Media, tworzenia i aktualizacji ich bazy danych, badania satysfakcji klientów, generowania leadów czy monitoringu należności.

Najważniejsze dla spółki Call Media było pozyskanie stabilnej i sprawdzonej platformy contact center, która zapewnia bezawaryjną obsługę projektów naszych klientów przy jednocześnie wysokim stopniu jej użyteczności funkcjonalnej - mówi Grzegorz Badura, Dyrektor Operacyjny Call Media.

Contactis Contact Center to kompletny system zapewniający centralne zarządzanie i utrzymywanie relacji z klientami z wykorzystaniem wielu kanałów komunikacji. Umożliwia realizację przychodzących i wychodzących akcji marketingowych, automatycznie dystrybuuje połączenia do agentów, pozwala na generowanie raportów oraz szczegółową analizę działania systemu. Wbudowany moduł IVR zapewnia automatyczną obsługę dzwoniących klientów a specjalistyczne systemy rejestracji dbają o nagranie i zapisanie każdej rozmowy przeprowadzanej przez agentów.