

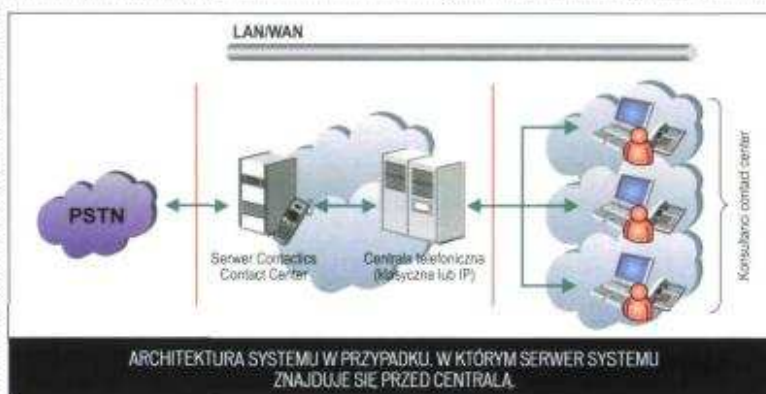
Contactis Contact Center

Podstawowa funkcjonalność dostępnych na rynku rozwiązań contact center jest zbliżona, dlatego przy wyborze należy kierować się przede wszystkim tym, by system był po prostu niezawodny i nie ograniczał możliwości rozwoju w przyszłości.

Parametry, które powinien spełniać dobry system contact center, to: niezawodność, wydajność, możliwość pracy w zakresie obsługi ruchu przychodzącego (inbound) oraz wychodzącego (outbound) w różnych trybach (preview, progressive i predictive), możliwość tworzenia zaawansowanej logiki aplikacji IVR ze wsparciem dodatkowych technologii takich jak TTS (Text To Speech) i ASR (Automatic Speech Recognition).

Na etapie weryfikacji rozwiązania warto też zapytać dostawcę, czy jest ono wykorzystywane przez firmy, które używają go generując bardzo duże obciążenia, bo to umożliwi ocenę praktycznej wydajności systemu. Sprawdzone w ekstremalnych warunkach system na pewno będzie poprawnie działał przy mniejszych wymaganiach.

Taką właśnie platformą jest system **Contactis Contact Center**, autorskie rozwiązanie firmy



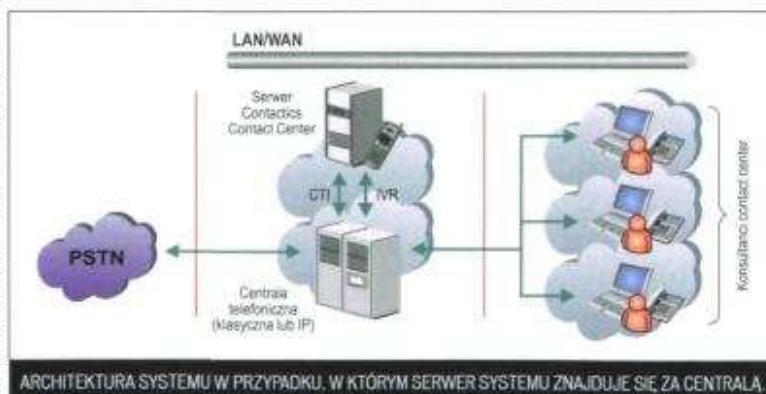
Wind Telecom SA, które zyskało uznanie w różnych sektorach działalności i w różnych zastosowaniach.

System został pozytywnie zweryfikowany w bardzo trudnych warunkach, pracując pod ogromnym obciążeniem w dużych centrach outsourcingowych. Spełnia on oczekiwania klientów w zakresie dostępu

do zaawansowanych funkcji teleinformatycznych, integracji i wsparcia przez narzędzia typu automatyczne dialery lub skrypty rozmów.

Narzędzie dla profesjonalistów

Platforma **Contactis** może być integrowana z systemami zewnętrznymi i ma otwartą architekturę, która pozwala na osadzenie funkcji tele-



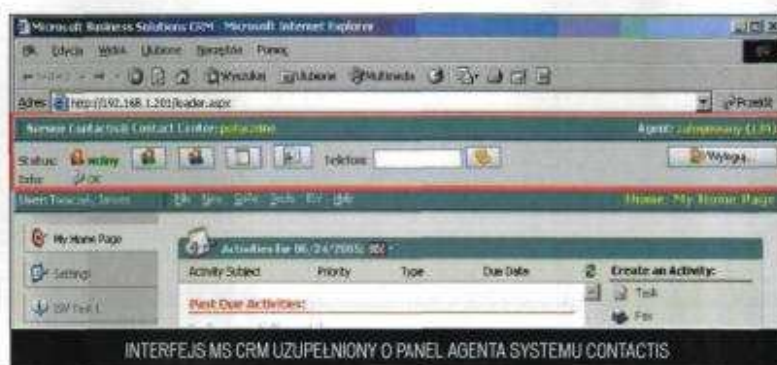
fonicznych udostępnionych przez contact center w oknach aplikacji biznesowych, takich jak: systemy CRM, ERP, Billing, Workflow, itp.

Dzięki płynnej integracji z systemami biznesowymi Contactis tworzy szkielet infrastruktury do zarządzania działalnością firmy. Jednym z przykładów są wdrożenia systemu w środowisku aplikacyjnym Microsoft Dynamics CRM 3.0.

Contactis Contact Center rejestruje wszystkie ważne informacje o procesie obsługi klienta umożliwiając menedżerom obserwowanie, zarządzanie i optymalizowanie potencjalnych „wąskich gardeł” w procesach biznesowych.

System pozwala m.in. na optymalizację wykorzystania czasu pracy agentów i automatyzację obsługi połączeń. W odpowiednio zaprojektowanym module IVR klient jest w stanie uzyskać wiele informacji samodzielnie bez angażowania agentów. Wykorzystanie zaawansowanych technik takich jak TTS (płynne odczytywanie tekstu pisanego przez system) umożliwia prezentowanie nie tylko informacji statycznych, ale także dynamicznie modyfikowanych. W niektórych wdrożeniach odsetek automatycznie obsługiwanych osób sięga nawet 75%.

Jeśli jednak obsługa klienta wymaga rozmowy z człowiekiem, zebrane wcześniej informacje (np. typ sprawy, preferowany język czy



nawet dokładna identyfikacja rozmówcy za pomocą PIN) przyspieszają jego obsługę przez agenta.

Dla firm, które opierają biznes na komunikacji z klientami ważne jest zebranie w trakcie rozmów możliwie dużej ilości informacji. Przydatny tu jest Skrypter Rozmów. Narzędzie to umożliwia tworzenie pytań i szablonów odpowiedzi, również pytań warunkowych, oraz komunikację z systemami zewnętrznymi.

W systemie **Contactis Contact Center** rejestrowane są wszystkie informacje niezbędne do generowania raportów oraz zestawień. Dedykowany moduł nagrywania rozmów umożliwia prowadzenie skutecznego procesu rejestracji i stanowi materiał do wykorzystania w ewentualnych reklamacjach. Nagrania mogą być także wykorzystywane w celach szkoleniowych, udostępniając agentom możliwość odsłuchu dobrze lub źle prowadzonych rozmów, dzięki czemu są oni w stanie wyciągać z nich wnioski i podnosić swoje kwalifikacje.



Systemy klasy contact center to nie tylko technologia, ale także przygotowanie organizacyjne, procesowe, biznesowe i mentalne w zakresie nowego podejścia do realizacji procedur obsługi klienta. Dlatego **Wind Telecom SA oferuje profesjonalne wsparcie i obsługę klientów poczynając już od etapu planowania systemu contact center.**

KONTAKT

Wind Telecom SA

ul. Jasnogórska 44
31-358 Kraków
tel. +48 12 374 11 00
faks +48 12 626 05 87
info@windtelecom.pl
www.windtelecom.pl