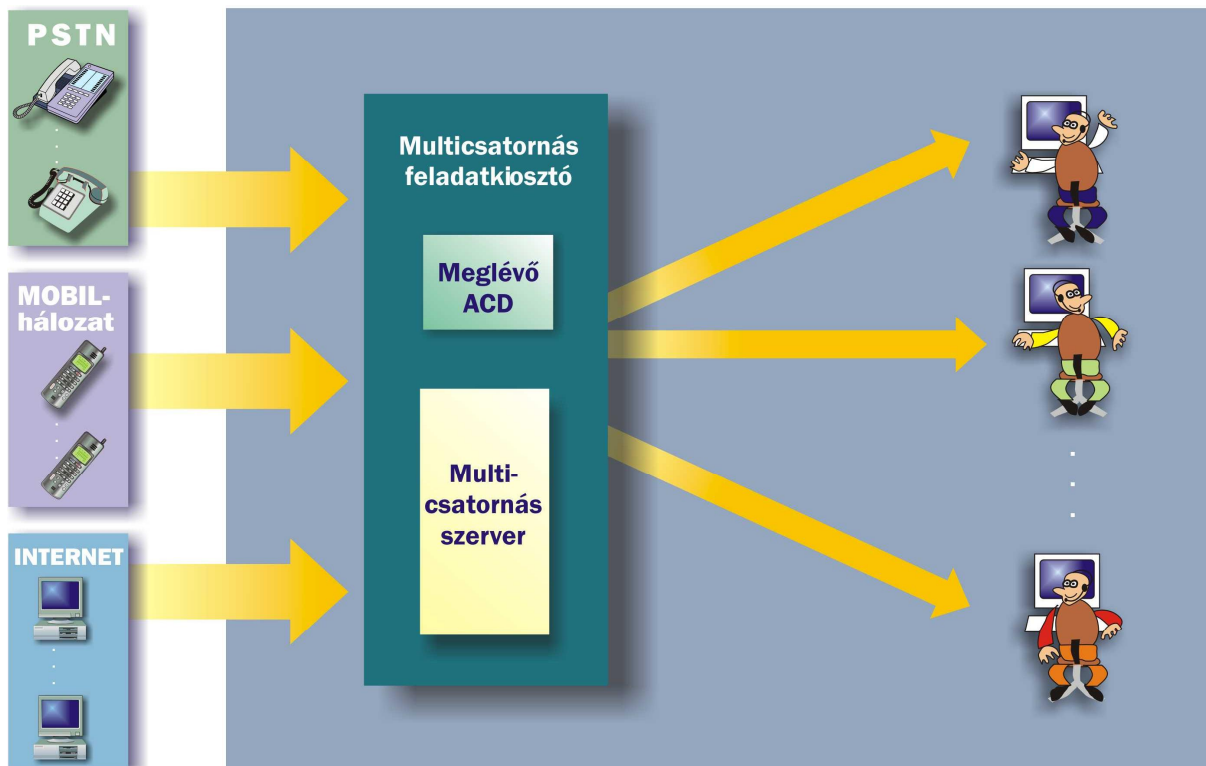


Phi Contact Center

Minden szolgáltató szervezetnél az ügyfelekkel történő kommunikáció az üzleti siker egyik kulcs tényezője. A nagy ügyfélkörrel rendelkező szervezeteknél az utóbbi évtizedben ezen belül a reaktív –tehát az ügyfelek által kezdeményezett- kommunikáció kétségkívül legfontosabb eszközévé a call center vált. A multicatornás contact center kiszélesíti a call center által nyújtott kommunikációs lehetőségeket, és az új csatornák (fax, e-mail, SMS, web-chat) megnyitásával lehetővé teszi, hogy az ügyfél mindig az általa legkényelmesebbnek ítélt módon lépjen kapcsolatba cégével.

A call centerek a szükséges emberi és technológiai erőforrások miatt komoly költségtényezőt jelentenek, ezért nagyon fontos ezen erőforrások optimális kihasználása. A multicatornás contact center alkalmazás a call center hatékonyságát is jelentősen növeli, hiszen az univerzális -többféle csatornán kommunikálni képes- ügyintézők és a multicatornás feladatkiosztás (ACD – Automated Contact Distribution) alkalmazásával a terhelés egyenletesebbé válik, így a kihasználtság jobban optimalizálható.

A Phi Contact Center alkalmazással meglévő call centerét sokcsatornás Contact Centerré fejlesztheti anélkül, hogy a korábban befektetett technológiák feleslegessé válnának. Éppen ellenkezőleg, a Phi Contact center megoldás a meglévő telefon/IT infrastruktúrára (PBX/ACD, exchange szerver) épül, így azok még hatékonyabban üzemeltethetők.



Fő jellemzők

Telefonhívások, faxok, e-mail-ek, SMS-ek és web-chat egy csatornában történő integrált kezelése

- Automatikus kontaktus elosztás a beállított prioritásoknak megfelelően
- Univerzális ügyintézői kliens felület

Prioritások megadhatósága a különböző csatornákon érkező kontaktusok operátorhoz sorolásánál

On-line monitorozás

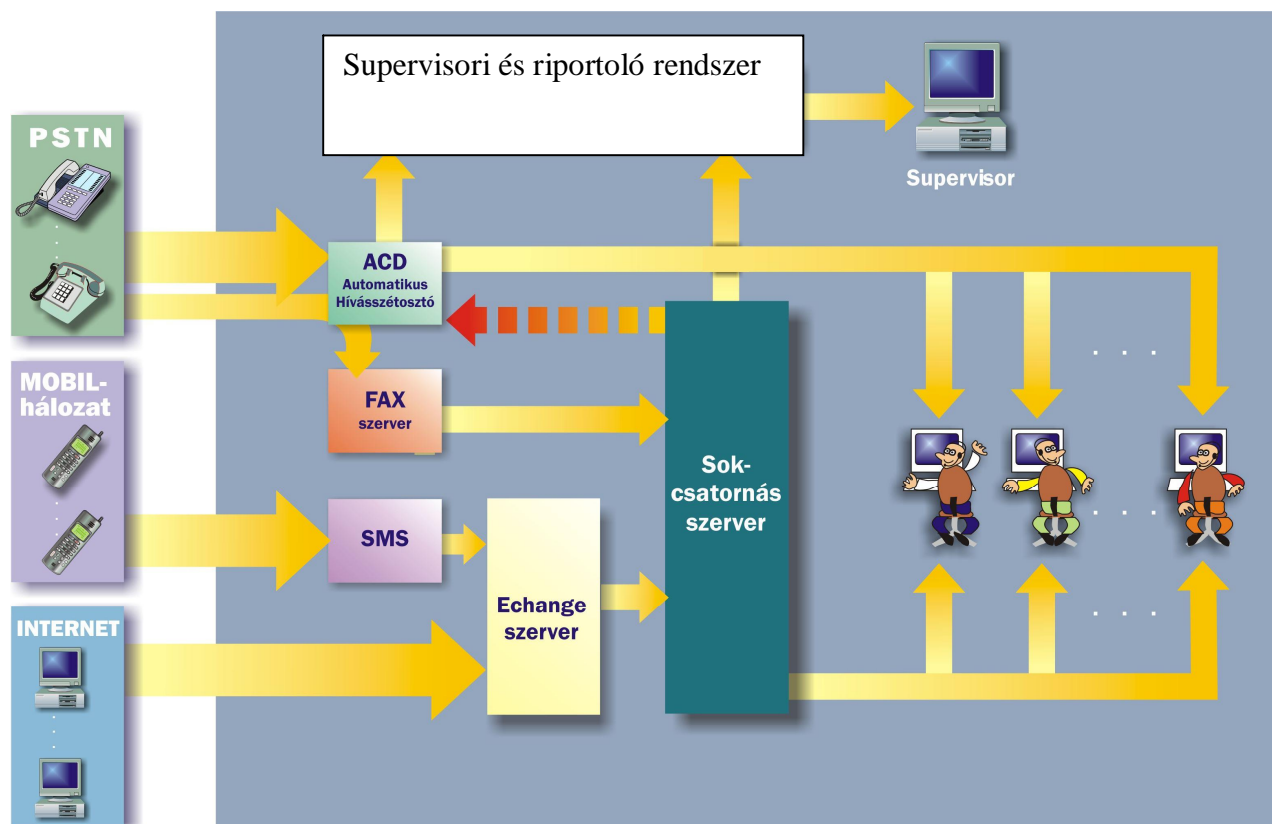
- Operátorokra
- skillekre
- csatornákra (pl. legrégebben várakozó e-mail, sorban álló SMS-ek száma)
- Globálisan

Historikus statisztikák

- Operátorokra
- skillekre
- csatornákra (pl. e-mail-ek operátorhoz kerülésének átlagos ideje, SMS-ek megválaszolásának átlagos ideje)
- Globálisan

Szolgáltatási szintekkel kapcsolatos riasztási paraméterek megadhatósága

A rendszer működőképessége független az alkalmazott alközpont / ACD típusától, gyártójától, mert a rendszer szabványos CTI felületen kommunikál vele.



Egyszerű implementálhatóság
Egyszerű üzemeltethetőség