

ОБЛАЧНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

ИВАН ЗАЙЧЕНКО
Sunflower Communications LLC

Как быть в ситуациях, когда у компании есть потребность в построении своей целостной системы обслуживания на базе контакт-центра, но нет для этого необходимых ресурсов, как финансовых, так и человеческих?

Можно пойти по очень популярному сегодня пути – построить систему обслуживания с помощью аутсорсингового Контакт-центра. Очень удобно, когда работу с клиентами проводят специально обученные этому люди, и при этом Вам не надо думать о персонале, покупать техническое решение Кон-

такт-Центра, организовывать помещение и прочее.

Но всегда ли Вы можете быть уверенными в качестве того, что делается не Вашими руками? Особенно этот вопрос актуален тогда, когда качество работы с обращениями Ваших потенциальных и существующих клиентов является одной из ключевых составляющих успеха Вашего бизнеса.

Ответ на этот вопрос даст Вам облачное решение «Контакт-Центр по требованию».

«Контакт-Центр по требованию» - это



предоставление клиенту в аренду удаленных рабочих мест с мощным функционалом Контакт-Центра, необходимого для качественного обслуживания обращений клиентов, от функций управления очередями звонков и их приоритизацией, до записи разговоров и сбора статистики по обращениям. При этом клиенту нужен только персонал с компьютерами и подключением к Интернет.

Контакт-Центр по требованию является ярким примером всемирно известной концепции Software as a Service (SaaS) – нового подхода в предоставлении ИТ услуг, за которым будущее. «Контакт центр по требованию» как услуга только появился на рынке стран СНГ, но по всему миру уже широко используется, и такие клиенты услуги, как Samsung, Sony, British Telecom, Land Rover, BASF, Air France только являются доказательством ее преимуществ.

Какие же все-таки преимущества дает «Контакт-Центр по требованию»?

1. Отсутствие капитальных затрат и затрат на поддержку
Все, что нужно для запуска услуги - это сотрудники, компьютеры на их рабочих столах, Интернет, подключенный к этим компьютерам. Ну и конечно же, Ваше желание обслуживать своих клиентов качественно. Техническая сторона вопроса покрывается провайдером услуги.
2. Скорость внедрения и обновление технологии
Облачное решение «Контакт-Центр

по требованию» с любым количеством рабочих мест может быть развернут в течение одного часа. Пользуясь данной услугой, Вы имеете доступ к самым новым функциям современных Контакт-Центров первыми, что позволит Вам идти впереди всего рынка

Так же, решение делает возможным привлечение к работе с клиентами тех Ваших сотрудников, которых раньше нельзя было привлечь в силу их территориальной удаленности (территориально распределенный Контакт-центр).

3. Высокая продуктивность сотрудников и контроль
Теперь Ваши сотрудники не только будут принимать входящие звонки, но и, благодаря мультимедийности решения, работать со всеми каналами коммуникаций по единым правилам в рамках одной системы. Кроме звонков, теперь это могут быть видеозапросы, чат, электронная почта, Web запросы, СМС. «Контакт-Центр по требованию» дает возможность достичь лучшего контроля бизнес-процессов благодаря набору отчетов и сбору статистики.
4. Информационная безопасность

Это очевидное преимущество, о котором нельзя не упомянуть. В отличие от аутсорсинговых Контакт-Центров, вся информация остается внутри компании и обрабатывается по тем правилам, которые Вы сами создали.