

Вы хотите построить эффективный Центр Обработки Вызовов?



Компания Инком предлагает Вам свою формулу:

Лучшие технологии + Квалифицированный персонал + Комплексный подход = Эффективный ЦОВ = Удовлетворенные клиенты

Лучшие технологии

Предложение Инком: Решения от лидеров мирового рынка поставщиков Contact Center - Avaya, Cisco, Nortel



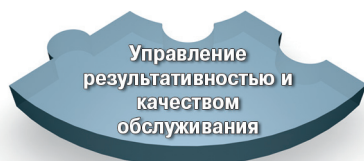
Возможности решения	Преимущества для вас
Распределение входящих вызовов между операторами по заданным правилам	Эффективное обслуживание клиентов - распределение звонков между операторами в соответствии с их специализацией
Поддержка очереди звонков	Удержание клиента на связи, он не слышит сигнал "занято"
Мультиканальность: телефон, e-mail, web	Уменьшение стоимости обслуживания вызова, а также предоставление клиенту возможности самому выбрать удобный канал связи
Обзвон клиентов с предварительным резервированием оператора (preview) и без него (predictive)	Экономия средств за счет автоматизации рутинных задач операторов, при помощи современных программных продуктов
Формирование отчетов в режиме реального времени и хронологических отчетов	Получение полной картины работы ЦОВ в различных разрезах его деятельности

Предложение Инком: Teleopti CCC, NICE (IEX)



Возможности решения	Преимущества для вас
Составление оптимального расписания в соответствии с предпочтениями операторов и анализом работы ЦОВ	Повышение плановых показателей производительности ЦОВ (KPI) при меньших кадровых и финансовых затратах
Мониторинг работы операторов в режиме реального времени	Возможность оперативного изменения расписания работы операторов в случае уменьшения KPI
Обширный набор отчетов	Возможность принимать стратегические и оперативные решения с целью повышения эффективности работы ЦОВ
Создание комфортной рабочей среды для операторов	Уменьшение текучести кадров ЦОВ

Предложение Инком: Система записи NICE



Возможности решения	Преимущества для вас
Запись всех обращений в ЦОВ	Отслеживание истории взаимоотношений с клиентом, оценка действий оператора за любой период времени
Определение правил хранения и принципов анализа записанной информации	Возможность фокусировки на проблемных обращениях при помощи функций "Анализ речи", "Детектор эмоций", "Распознавание слов"
Мониторинг качества работы операторов	Управление качеством работы операторов, оценка, планирование обучения
Запись "экранов" операторов	Повышенный контроль за деятельностью операторов и супервизоров
Масштабируемость решения	Наличие трех версий NICE Perform для постепенного роста, с возможностями от простой записи голоса до глубокой аналитики

Предложение Инком: Устройства терминального доступа Sun Ray



Возможности решения	Преимущества для вас
Данные хранятся только на сервере	Полная защита информации от скачивания
Упрощенное администрирование	Быстрое подключение новых пользователей, централизованное управление приложениями
Централизованное резервное копирование данных, высокое время наработки на отказ	Высокая надежность решения
Мобильность (архитектура Hot Desk)	Отсутствие привязки к конкретному рабочему месту, безопасный доступ через LAN и WAN

Предложение Инком: Oracle Siebel CRM для Contact Center



Возможности решения	Преимущества для вас
Всплывающее окно с "карточкой клиента" и возможность её передачи между операторами	Повышение лояльности клиента. Персонализация всех обращений
Единый рабочий интерфейс	Сокращение времени обработки вызова. Возможность решения вопроса клиента за одно обращение
История взаимодействия с клиентом	Повышение эффективности взаимодействия с клиентом. Предложение клиенту дополнительных продуктов и услуг на основании истории обращений
Использование преднастроенных сценариев общения	Стандартизация обслуживания клиентов в рамках компании. Использование передового опыта (Best Practices)
Многомерный анализ информации о клиенте, построение отчетов, прогнозирование	Возможность прогнозирования продаж, мотивации персонала, проведение аналитических исследований

Модель эффективного Центра Обработки Вызовов по версии Инком



Квалифицированный персонал

Квалифицированный персонал - залог успеха любой компании. Именно поэтому Инком постоянно инвестирует в профессиональное развитие своих сотрудников. Компания Инком - обладатель наивысших партнерских статусов по всем предлагаемым решениям.

Комплексный подход

Комплексный подход обеспечивается тем, что Инком выполняет полный комплекс услуг не только в сфере построения центров обработки вызовов, но и в интеграции информационных технологий в целом. Ресурсы компании позволяют реализовать проект любой сложности под ключ, начиная от ИТ-консалтинга и прокладки структурированных кабельных систем, и заканчивая обучением персонала и составлением должностных инструкций.

Эффективный ЦОВ = Удовлетворенные клиенты

Компания Инком одной из первых в Украине стала предлагать услуги построения Центров Обработки Вызовов. Начав свою деятельность по построению ЦОВ еще в 2000 году, Инком добился значительных результатов на этом рынке. Создана команда внедрения, специалисты которой обладают уникальным опытом построения Contact Center, интеграции решения в существующую инфраструктуру компании, а также сопровождения ЦОВ любой степени сложности от трех лидирующих мировых производителей. На сегодняшний день на счету этой команды **более 35 успешных проектов** по построению Contact Center. Это - лучший результат на территории Украины.