Slican Call Center

ZARZĄDZANIE, ANALITYKA, STATYSTYKA, WYKRESY

CALL CENTER W CENTRALACH SLICAN NCP

Kontakt telefoniczny to jeden z najważniejszych kanałów komunikacyjnych. Ciągłe dążenie do poprawy jakości obsługi klientów i lepszej komunikacji, to ważne cele każdej firmy i organizacji. Zminimalizowanie czasu reakcji na połączenia przychodzące oraz profesjonalne załatwienie potrzeb klientów to ważne priorytety. Slican Call Center usprawnia pracę konsultantów, dostarcza managerom narzędzia ułatwiające zarządzanie i analizę danych. Umożliwia obsługę dużej ilości rozmów przychodzących i wychodzących a także kontroluje czas oczekiwania na połączenie z konsultantem. Oddzwanianie wykonuje się z listy połączeń nieodebranych. System na bieżąco tworzy raporty i statystyki.

Najważniejsze informacje, których dostarcza Slican Call Center:

- ilość połączeń z klientami w określonej jednostce czasu (godzina, dzień, tydzień, miesiąc) z podziałem na rozmowy przychodzące, wychodzące i przekierowane przez kolejkę
- ilość kontaktów nieskutecznych w określonej jednostce czasu (połączenia porzucone, rozmowy utracone)
- liczbę kontaktów z klientami w określonej jednostce czasu zakończonych pomyślnie w pierwszym kontakcie
- oddzwanianie na numery nieodebrane
- analizy czasu pracy oraz zdarzeń konsultantów
- harmonogramy dystrybucji raportów (dzienne, tygodniowe, miesięczne)
- wykresy średnich czasów oczekiwania połączeń przychodzących kolejki jak i połączeń z przekroczonym czasem SLA (Service Level Agreement)
- szczegółowy podgląd dzienników połączeń i zdarzeń agentów oraz połączeń kolejki
- lista zdarzeń agenta – numery do oddzwonienia wraz z dziennikiem

- jeśli chcesz usprawnić komunikację z klientami

- i nie potrzebujesz dużych i rozbudowanych rozwiązań, ale szukasz wydajnych i zarządzalnych mechanizmów komunikacji do działów obsługi klientów

- mamy rozwiązanie dla Ciebie – Call Center dla serwerów NCP, które zadba o wyższe standardy obsługi klientów, zapewni elastyczne zarządzanie i dostarczy niezbędnych danych do analizy

Funkcjonalność kolejek:

- możliwość obsługi wielu kolejek
- zapowiedzi o pozycji w kolejce i czasie oczekiwania
- różne scenariusze rozdzwaniania
- funkcje monitorujące
- obsługa zdarzeń
- zbieranie statystyk

Przykład funkcji nadzorujących połączenia telefoniczne:

- NASŁUCH – przysłuchiwanie się rozmowie
- WEJŚCIE NA SZEPT – możliwość rozmowy tylko w kierunku konsultanta
- WEJŚCIE NA TRZECIEGO – zarządzający uczestniczy w rozmowie konsultanta i klienta w obu kierunkach

Slican Call Center

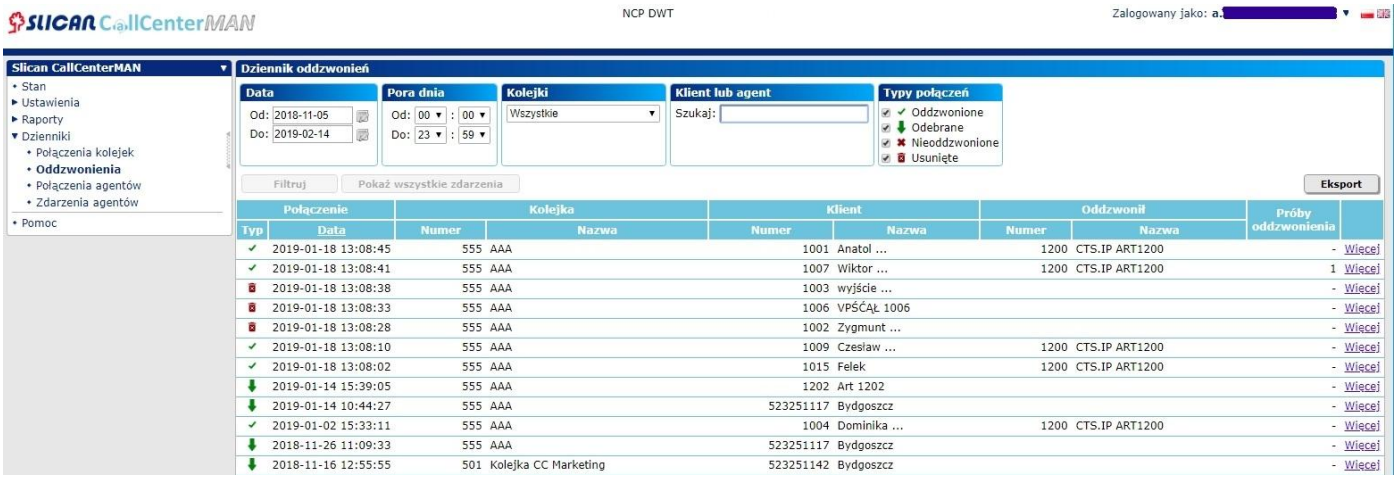
ZARZĄDZANIE, ANALITYKA, STATYSTYKA, WYKRESY

CALL CENTER W CENTRALACH SLICAN NCP

Slican Call Center umożliwia tworzenie między innymi raportów na podstawie skonfigurowanych szablonów. Zarządzający otrzymuje do szczegółowej konfiguracji predefiniowane typy raportów określając czy ma to być raport ze statystyk obsługi połączeń kolejki, agentów czy czasu ich pracy. Wygenerowane raporty są rozsyłane jako wiadomość e-mail do zarządzających zgodnie z utworzonym terminarzem. Dodatkowe opcje umożliwiają uwzględnienie dodatkowych parametrów w analizach a wbudowany filtr uszczegóławia raporty co do daty, czasu i kolejki. Skonfigurowane raporty można wyświetlić bezpośrednio po ich utworzeniu. Dzienniki natomiast umożliwiają wgląd do szczegółowych danych połączeń kolejek, agentów oraz zdarzeń przez nich wywoływanych. Analizy ułatwiają ocenę efektywności funkcjonowania działu obsługi klienta oraz umożliwiają jego przekonfigurowanie.

Z wygenerowanych raportów otrzymujemy przykładowe poniższe statystyki:

- średni czas dla połączeń odebranych i nieodebranych
- maksymalne czasy oczekiwania
- czasy rozmów: średnie i maksymalne
- maksymalna ilość połączeń w kolejce
- sumaryczna ilość połączeń odebranych wraz z rozkładem czasów po jakim połączenia były odbierane
- sumaryczna ilość połączeń nieodebranych jako porzucone, utracone, odrzucone oraz przekierowane przez kolejkę z podaną przyczyną
- statystyki procentowe oraz ilościowe po przekroczeniu założonego SLA w stosunku do wszystkich połączeń
- maksymalna ilość agentów zalogowanych do kolejki wraz z ich dostępnością
- wykresy z wizualizacją statystyk

Oddzwanianie na wszystkie numery nieodebrane lub porzucone jest proste i skuteczne dzięki korzystaniu z listy z połączeniami do oddzwonienia i oznaczanie połączeń jako oddzwonione.

Call Center oferują serwery Slican NCP (fw 1.12 lub wyższy). Użytkownik nabywa uprawnienia w zakresie wynikającym z zakupionych licencji: startowej, dla agentów i na kolejne połączenia oczekujące. Funkcje analityczne i zarządcze CallCenterMAN są zintegrowane. Uprawnienia managera nadaje administrator centrali.