

CALL CENTER MANGER

W dobie, gdy tak ważne jest dotarcie do klienta, a następnie budowanie z nim trwałych relacji, skuteczność call center powinna być szczególnie brana pod uwagę.

❖ Cechy kluczowe:

- Klient płaci za funkcjonalność, z której korzysta
- Szybki czas wdrożenia
- Możliwość pracy agentów z dowolnego miejsca
- Łatwość rozbudowy
- niezawodność

❖ Przemysł:

- Małe, średnie call center
- Telesprzedaż

Call Center Manager (CCM) jest systemem, który w skuteczny sposób wspiera pracę działów Call/Contact Center i działów telesprzedaży. CCM jest rozwiązaniem autorskim bazującym na doświadczeniu osób zarządzających Call Center oraz tworzących oprogramowanie telekomunikacyjne. Modułowa struktura systemu umożliwia stosunkową szybką przebudowę pod oczekiwania klienta, a tym samym gwarantuje, że klient płaci jedynie za funkcjonalność, której faktycznie

podłączone do komputera), czy też tradycyjne telefony.

Dzięki wykorzystaniu technologii VoIP wystarczy jedna infrastruktura informatyczna tj. sieć IP. VoIP umożliwia również łatwą rozbudowę oraz zarządzanie infrastrukturą Call Center, a konsultanci nie są przywiązani do jednego miejsca, gdyż do komunikacji wystarczy dostęp do Internetu. Cechy te znacząco pozwalają obniżyć koszty wdrożenia oraz zarządzania Call Center.

„Wdrożenie systemu CCM przebiegło sprawnie. System został przygotowany pod konkretne wymagania mojego działu. Założeniem systemu była łatwa rozbudowa oraz zbiór narzędzi pozwalających kontrolować pracę konsultantów. Interfejs WWW, możliwość aktywnego odsłuchu pozwala mi na monitorowanie pracy agentów z dowolnego miejsca, a technologia VoIP zapewnia elastyczność.”

- Tomasz Paprocki
Dyrektor Sprzedaży eTel Polska
www.etel.pl

potrzebuje. System CCM oparty jest o nowoczesną technologię VoIP (Voice over IP), ale działa również z tradycyjnymi łączami telekomunikacyjnymi takimi jak PSTN, ISDN (PRA, BRA).

Obsługa systemu odbywa się za pośrednictwem stron WWW dzięki czemu nie jest wymagane instalowanie oprogramowania na komputerach. Do obsługi systemu wystarczy dostęp do Internetu oraz przeglądarka WWW. Konsultanci mogą korzystać z różnych urządzeń końcowych takich jak zawansowane telefony IP, aplikacje SoftPhone (wystarczą jedynie słuchawki

System CCM pozwala w prosty sposób koordynować i kontrolować pracę konsultantów. Na panelu widoczne jest to, kto aktualnie przeprowadza rozmowę z klientem, jaki jest czas tej rozmowy, a dodatkowy moduł pozwala na jej bieżące odsłuchiwanie. Daje to możliwość kontroli zarówno tego, jak często są przeprowadzane rozmowy, jak długo trwają, jak i również jaki jest ich poziom. Wszelkie nieprawidłowości mogą być niemal natychmiast korygowane przez menadżera.

build your call center today

FUNKCJONALNOŚĆ

1. **MONITORING PRACY AGENTÓW** - uzyskujesz możliwość obserwacji pracy Twoich agentów w rzeczywistym czasie. W jednej tabeli gromadzą się informacje takie jak:

- aktualny status danego telemarketera: wolny/rozmowa/zalogowany; czas rozmowy; czas oczekiwania na rozmowę; średni czas rozmowy;
- opcja nagrywania rozmowy dowolnego agenta;
- podstawowe statystyki rozmów dla każdego agenta do chwili obecnej: ilość wykonanych połączeń, średni czas połączenia w ciągu dnia.

Dzięki temu uzyskujesz pełen obraz aktywności pracowników z dowolnego miejsca - wystarczy tylko zalogować się na stronie.

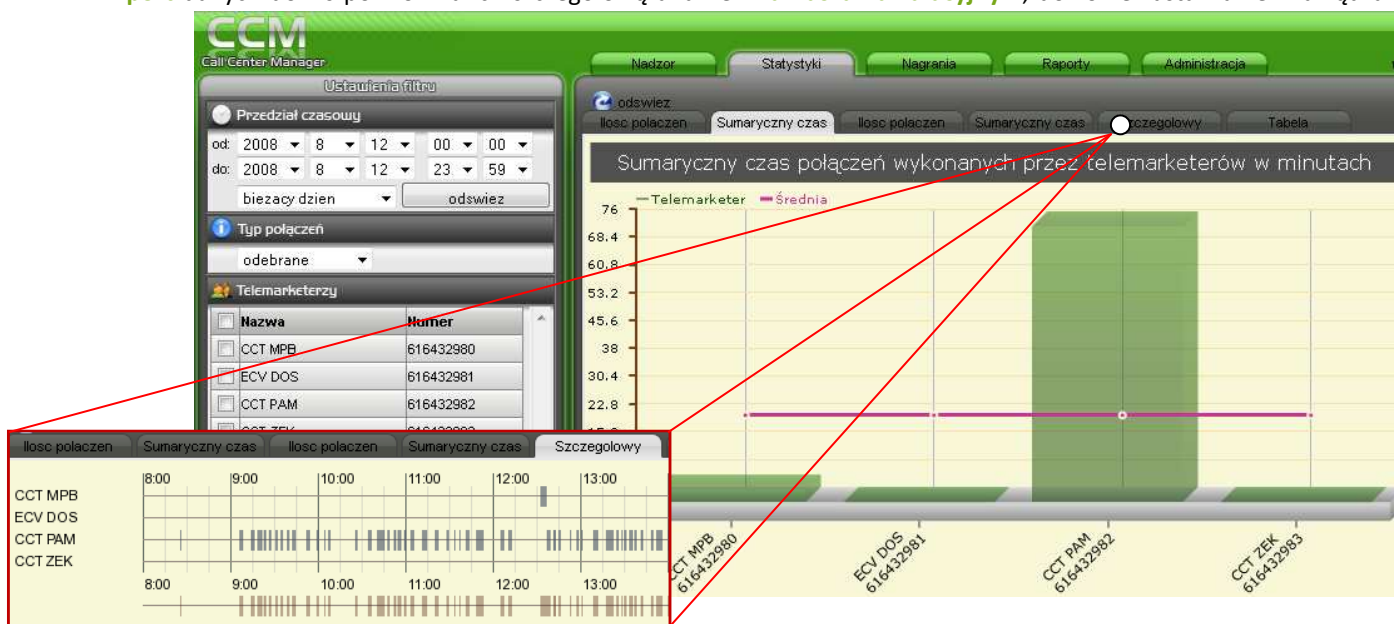
Telemarketer		Rozmowa		Statystyki na dziś			
Nazwa	Numer	Stan	Numer docelowy	Nagrywac	Ilość połączeń	Łączny czas	Średni czas
CCT MPB	616432980	0:01:31	0713290503	✓	0	0:00:00	0:00:00
616432981	616432981	wolny		✓	0	0:00:00	0:00:00
CCT PAM	616432982	wolny		✓	41	0:35:43	0:00:52
CCT ZEK	616432983	wolny		✓	0	0:00:00	0:00:00

Nazwa	Numer	Stan	Numer docelowy	Nagrywac	Ilość połączeń	Łączny czas	Średni czas
CCT MPB	616432980	0:01:31	0713290503	✓	0	0:00:00	0:00:00
616432981	616432981	wolny		✓	0	0:00:00	0:00:00

2. **STATYSTYKI** - tworzenie raportów pracy poszczególnych agentów. Dane zebrane w jednym miejscu pozwolą na zestawienie efektywności poszczególnych pracowników.

- ilość wykonanych połączeń w danym czasie - na godzinę, dzień, tydzień; ogółem/per agent;
- czas rozmów - skumulowany/per agent;
- liczba wykonanych połączeń, a połączenia odebrane - przyczyny negatywnych połączeń (nieodebrane, zajęte, błąd połączenia);
- czas oczekiwania na odebranie połączenia;
- wykresy aktywności agentów.

Import danych do xls pozwoli na ich szczegółową analizę w **arkuszu kalkulacyjnym**, dowolne zastawianie i zarządzanie



Call Center Manager



Call Center Manager

Cray Technologies

Akcelerator Technologii

ul. Matejki 22/26

90-237 Łódź

tel. +48 61 643 29 01

Firma **Cray Technologies** została założona przez pracowników naukowych Wydziału Informatyki UŁ, którzy swoją pasję chcą przekładać na wyzwania biznesowe. Podstawową misją firmy jest dostarczanie kompleksowych rozwiązań teleinformatycznych małym i średnim przedsiębiorstwom. Oferta CT to nie tylko moduł Call Center umożliwiający szybkie stworzenie działu telemarketingu oraz efektywne jego zarządzanie, ale również profesjonalne wdrożenie i utrzymanie systemu.

Krok po kroku ...

- ✓ Skontaktuj się z naszym konsultantem:
(061)643 29 01.
- ✓ Wybierz liczbę stanowisk.
- ✓ Wybierz pakiet.
- ✓ Odbierz hasła do systemu.
- ✓ Zaczynaj korzystać!

Więcej na naszej stronie www.systemycallcenter.pl