

VIRTUAL CALL CENTER

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:

- Niski koszt utrzymania
- Szybki czas wdrożenia
- Możliwość pracy agentów z dowolnego miejsca

❖ Przemysł:

- Małe, średnie call center
- Telesprzedaż

Virtual Call Center (VCC) jest alternatywą dla tradycyjnego call center, która wyróżnia się tym, iż nie wymaga zakupu skomplikowanego oprogramowania i dodatkowego sprzętu. Jedyne czego potrzebujesz by korzystać z VCC, to komputer z dostępem do Internetu oraz mikrofon i słuchawki. Uruchomienie i obsługa odbywa się za pośrednictwem strony www, w związku z czym, zarówno menadżer jak i agenci uzyskują bardzo duży stopień swobody, m.in. agenci nie są przywiązani do stanowiska pracy co stwarza warunki do pracy również w domu.

wysoka w tradycyjnym call center. W ramach VCC oferowany jest pełen wachlarz możliwości call center co prowadzi do maksymalizacji liczby pomyślnych połączeń telefonicznych przy wykorzystaniu minimalnej liczby agentów - więcej rozmów telefonicznych oznacza więcej połączeń z Twoimi klientami, a co za tym idzie więcej zawartych transakcji. VCC jest szczególnie polecane dla małych i średnich przedsiębiorstw, które dysponują kilkunastoma agentami. Technologia pozwala w prosty sposób koordynować i kontrolować pracę telemarketerów. Na

„Ponieważ moja firma zatrudnia kilku telemarketerów, zakup klasycznego w pełni funkcjonalnego rozwiązania okazał się nieefektywny ekonomicznie. Dlatego zdecydowałem się na zakup licencji systemu Virtual Call Center. VCC pozwolił na zwiększenie efektywności pracy moich telemarketerów oraz jakości prowadzonych przez nich rozmów, dzięki czemu zwiększyłem znacząco przychód ze sprzedaży.”

- Zbigniew Kowalski
Prezes Car Care Technologies
www.gtglass.pl

Firma uzyskuje możliwość uruchomienia w pełni funkcjonalnych stanowisk call center w dowolnej lokalizacji, bez konieczności ponoszenia wielkich nakładów inwestycyjnych na przygotowanie i wyposażenie call center. Ponadto agenci stanowią odrębne jednostki - każda z nich wyposażona jest we wszystkie niezbędne jej narzędzia. Jest to bardzo atrakcyjne rozwiązanie dla pracowników, a przede wszystkim dla samej firmy, przynosi m.in. oszczędność kosztów, podwyższenie satysfakcji klientów, możliwość obniżenia rotacji pracowników, która z reguły jest

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.

free your call center today

ZALETY

- 1. ELASTYCZNOŚĆ PLANÓW TARYFOWYCH** - dostosujemy plan taryfowy do systemu pracy Twojego call center, a Ty płacić jedynie za to, co używasz.
- 2. BRAK DODATKOWYCH KOSZTÓW UTRZYMANIA** - utrzymanie aplikacji oraz serwis gwarantowany przez **Cray Technologies**; wszelkie problemy związane z obsługą aplikacji zostaną natychmiast rozwiązane przez naszych informatyków.
- 3. MINIMUM WYSIŁKU I CZASU PRZY URUCHAMIANIU SYSTEMU** - rejestracja krok po kroku poprzez stronę www – wystarczy, że wybierzesz najlepszą dla Ciebie konfigurację i program będzie natychmiast gotowy do użytku.
- 4. BRAK KONIECZNOŚCI INWESTYCJI W NOWE URZĄDZENIA I OPROGRAMOWANIE** - wystarczy komputer z dostępem do Internetu oraz zestaw słuchawkowy.
- 5. AUTOMATYCZNA AKTUALIZACJA WSZELKICH NOWO URUCHOMIANYCH USŁUG** - to my zadamy o to, by Twoje call center było aktualizowane.
- 6. MONITOROWANIE I ZARZĄDZANIE PRACĄ AGENTÓW Z DOWOLNEGO MIEJSCA** - aplikacja dostępna jako strona www.
- 7. MOŻLIWOŚĆ PRACY AGENTÓW Z DOWOLNEGO MIEJSCA** - stanowisko pracy jest tam gdzie znajduje się komputer podłączony do Internetu.
- 8. WYSOKA JAKOŚĆ POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH.**
- 9. MOŻLIWOŚĆ SZYBKIEGO REAGOWANIA NA WSZELKIE BŁĘDY POPEŁNIANE PRZEZ PRACOWNIKÓW** - koryguj na bieżąco wszelkie nieprawidłowości, dzięki czemu osiągniesz wysoki poziom obsługi Twoich klientów.
- 10. FUNKCJONALNOŚĆ PROFESJONALNEGO CALL CENTER ZA PRZYSTĘPNĄ OPŁATĄ MIESIĘCZNĄ.**
- 11. SZANSA DLA MAŁYCH I ŚREDNICH FIRM**, by obsłużyć klienta na poziomie, na jaki mogą sobie pozwolić wielkie korporacje.
- 12. GWARANCJA NIEZAWODNOŚCI I SKALOWALNOŚCI.**

- ❖ niewielki koszt oraz krótki czas uruchomienia systemu (wymagane wyposażenie: komputer + Internet + zestaw słuchawkowy);
- ❖ niskie koszty utrzymania;
- ❖ możliwość pracy agentów z dowolnego miejsca;
- ❖ skalowalność + rozszerzalność (natychmiastowa możliwość rozbudowy o nowe stanowiska).

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;
 - 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.

VIRTUAL CC vs. KLASYCZNE CC

- ❖ konieczność inwestycji w wyspecjalizowany sprzęt, aplikacje oraz w długi proces wdrażania;
- ❖ potrzeba zarządzania infrastrukturą CC przez wykwalifikowanych pracowników;
- ❖ konieczność pracy agentów w biurze gdzie zainstalowano aplikacje dla CC;
- ❖ dodatkowe koszty związane z koniecznością rozbudowy oprogramowania i wyposażeniem stanowisk

Virtual Call Center

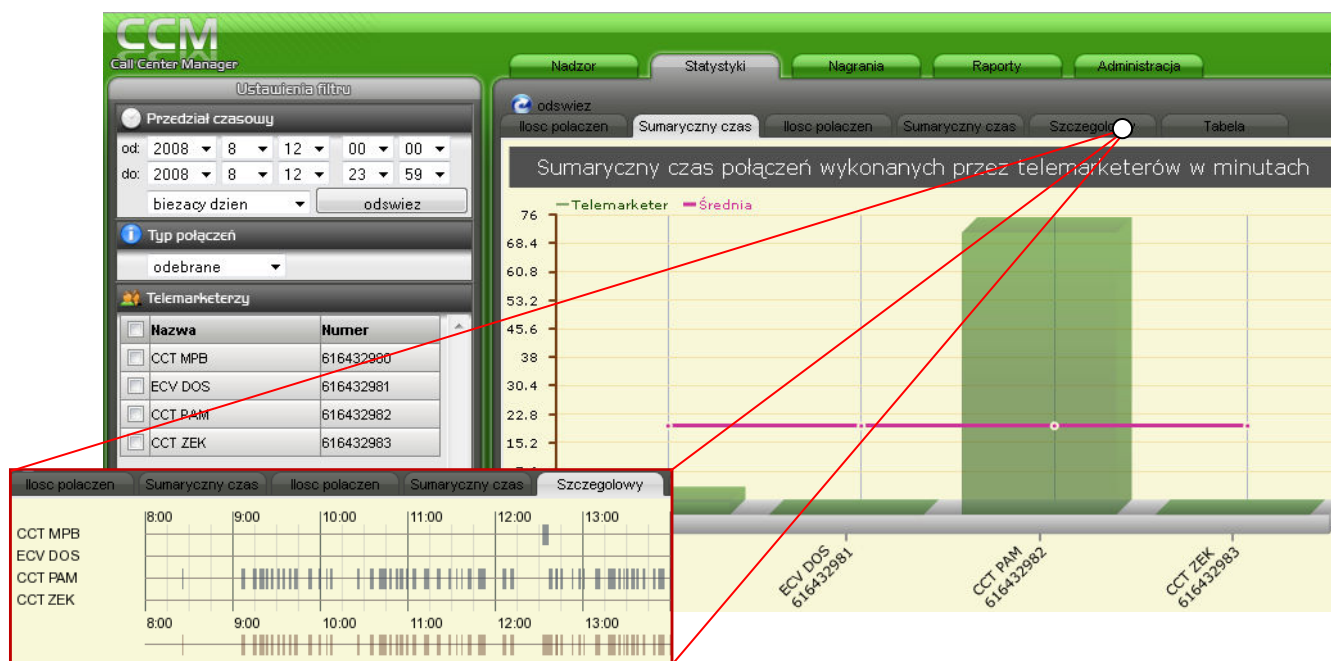
Telemarketer	Numer	Stan	Numer docelowy	Nagrywac	Ilość połączeń	Łączny czas	Średni czas
CCT MPB	616432980	0:01:31	0713290503	✓	0	0:00:00	0:00:00
616432981	616432981	wolny		✓	0	0:00:00	0:00:00
CCT PAM	616432982	wolny		✓	41	0:35:43	0:00:52
CCT ZEK	616432983	wolny		✓	0	0:00:00	0:00:00

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

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.

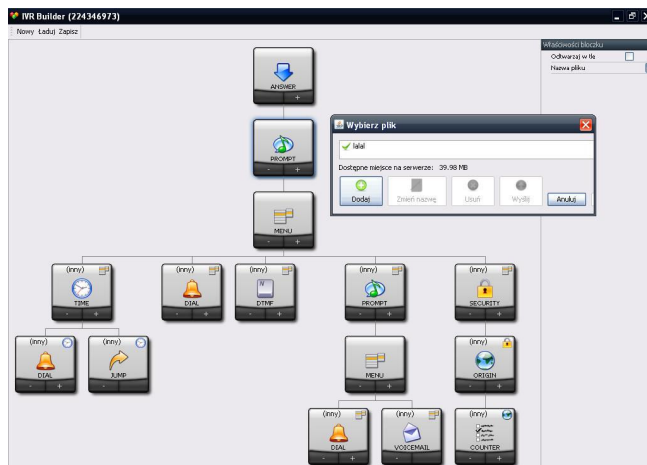
Export danych do xls pozwoli na ich szczegółową analizę w **arkuszu kalkulacyjnym**, dowolne zastawianie i zarządzanie danymi.



3. **NAGRANIA** - funkcjonalność pozwalająca na bieżące **odsluchiwanie i pobieranie** nagrań rozmów, a także na dowolną systematyzację nagrań (np. tworzenie zestawień miesięcznych, wyróżnienie najczęściej popełnianych błędów itp.).

4. **LISTEN-IN** - czyli moduł pozwalający na odsluchiwanie aktualnie prowadzonych rozmów, plus dodatkowa aplikacja: **whisper** - dzięki której, bez wiedzy rozmówcy, możesz **podpowiadać** swojemu pracownikowi.

- CLICK2CALL** – umożliwia wybieranie numeru telefonicznego za pomocą kliknięcia w link. Konsultant zostaje automatycznie połączony dzięki czemu zwiększa się efektywność telefonowania.
- IVR - INTERACTIVE VOICE RESPONSE** - technologia wykorzystywana przez operatorów telekomunikacyjnych przy tworzeniu tzw. automatycznych biur obsługi. Możesz w dowolny sposób skonstruować własne **drzewo zapowiedzi**. Przykładowo klienci po połączeniu z Twoim call center mogą usłyszeć przywitanie, a następnie instrukcje postępowania w zależności od problemu jaki jest do rozwiązania, np. „*aby uzyskać informacje o usłudze proszę wcisnąć 1; aby połączyć się z agentem proszę wcisnąć 2*”.



- WORKFORCE MANAGEMENT** - rozwiązanie koordynujące pracę zarówno menedżera jak i agenta, umożliwia bowiem:
 - od strony menedżera:** możliwość ładowania bazy numerów dla danego agenta na dany dzień, natychmiastowego generowania komunikatów do agentów oraz jego ocena; uzyskanie informacji o czasie kiedy agent był zalogowany do systemu;
 - od strony agenta:** możliwość dodania opisu/komentarza oraz statusu wskazującego na jakim etapie jest sprzedaż (np. brak zainteresowania, sprzedano, wysłano ofertę).
- ZARZĄDZANIE APLIKACJA/KONTAMI UŻYTKOWNIKÓW**
 - dodawanie agentów oraz ustawienie najważniejszych parametrów;
 - zarządzanie hasłami managerów i agentów do systemu.
- INTEGRACJA Z SYSTEMEM CRM** - czyli system relacji z klientem. Jest powszechnie stosowanym narzędziem, dzięki któremu w znacznym stopniu poprawia się jakość obsługi i szybkość reagowania na nowe potrzeby. Tworzy się specjalne bazy danych z informacjami o poszczególnych klientach i np. w przypadku spóźnienia z wpłatą należności, system automatycznie wygeneruje do danego klienta informację przypominającą o terminie. Integracja z CRM realizowana jest przez specjalnie stworzone do tego celu API (Application Programming Interface)

KLIENCI REFERENCYJNI

- ❖ **eTel Polska Sp. z o.o.**
System zainstalowany w siedzibie klienta w październiku 2007. System obsługuje do 20 stanowisk.
Osoba kontaktowa: Dyrektor Sprzedaży Tomasz Paprocki, www.etel.pl
- ❖ **Car Care Technologies Sp. z o.o.**
Klient korzysta z rozwiązania Virtual Call Center od czerwca 2008. Aktualnie z systemu korzysta 4 telemarketerów 2 w siedzibie firmy 2 w domach. Klient zadowolony z jakości oraz możliwości łatwego zarządzania pracą Call Center.
Osoba kontaktowa: Zbigniew Kowalski, www.gtglass.pl

WDROŻENIE - VIRUTAL CALL CENTER

Wdrożenie i utrzymanie platformy VCC. Platforma Virtual Call Center znajduje się w Data Center firmy Exatel SA i jest zarządzana przez firmę Cray Technologies, dzięki czemu klient otrzymuje produkt od ręki. Ze strony klienta wymagany jest jedynie dostęp do internetu dla jednego stanowiska 60kbps. Nowe funkcjonalności pisane przez Cray Technologies uruchamiane są natychmiast bez żadnych dodatkowych opłat.

Jakość Połączeń. Połączenia telefoniczne realizowane są z podwyższoną jakością poprzez sieć firmy Exatel SA. Platforma VCC jest podłączona do sieci IP z zachowaniem warunków QoS pozwalających na zapewnienie wysokiej jakości. O jakości połączeń mogą zapewnić nasi klienci referencyjni.

Cray Technologies

Akcelerator Technologii

ul. Matejki 22/26

90-237 Łódź

tel. +48 61 643 29 01

Firma **Cray Technologies** została założona przez pracowników naukowego 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.
- ✓ Zaczynj korzystać!

Więcej na naszej stronie www.SystemyCallCenter.pl