



VIRTUAL
CALL CENTER

STAĆ CIĘ
NA INNOWACJE

Systemy Call Center Sp. z o.o.
ul. Wilcza 31/1A, 00-544 Warszawa

tel.: 00 48 222 286 286 fax: 00 48 227 450 201
e-mail: info@systemycallcenter.pl

www.systemycallcenter.pl



VIRTUAL
CALL CENTER

VIRTUAL CALL CENTER

Virtual Call Center (VCC) to **innowacyjne narzędzie**, które jest odpowiedzią na rosnące oczekiwania klientów w obszarze **usprawnienia organizacji pracy** w przedsiębiorstwie oraz **wsparcia sprzedaży**.

VCC tym różni się od tradycyjnego call center, że jest rozwiązaniem w pełni **kompleksowym**. Klient otrzymuje **dostęp do nowoczesnej aplikacji, profesjonalne wsparcie**, możliwość wykonywania **połączeń telefonicznych w konkurencyjnych cenach**, a przy tym obsługa nie wymaga dużego zaangażowania z jego strony - odpowiedzialność za infrastrukturę leży bowiem po stronie dostawcy.

Jedyne co klient musi posiadać to komputer z dostępem do Internetu oraz zestaw słuchawkowy.

VCC to w pełni **elastyczne** rozwiązanie, które jest dostosowywane zgodnie z rosnącymi potrzebami przedsiębiorstwa.

STAĆ CIĘ NA INNOWACJE



VIRTUAL
CALL CENTER

DLA KOGO?

VCC jest rozwiązaniem **dla przedsiębiorców, którzy:**

- chcą osiągnąć **wyższy poziom sprzedaży** dzięki uruchomieniu nowych kanałów dystrybucji i dotarciu do większej liczby klientów,
- chcą **uzyskać lepsze narzędzie kontroli telemarketerów** poprzez możliwość ciągłego wglądu w ich pracę, a co za tym idzie niwelowanie popełnianych przez nich błędów,
- w swojej działalności **korzystają z telemarketingu**,
- chcą mieć **stały kontakt telefoniczny** ze swoimi klientami, dostawcami i partnerami biznesowymi oraz lepiej zarządzać tą komunikacją,
- chcą **sprawniej zarządzać** prowadzonymi przez siebie kampaniami sprzedażowymi, akcjami informacyjnymi i promocyjnymi oraz procesami windykacyjnymi,
- **nie są usatysfakcjonowani konwencjonalnymi rozwiązaniami telekomunikacyjnymi** i poszukują nowych, odciążających ich od obowiązków związanych z utrzymaniem zaplecza i sprzętu,
- chcą **zaoszczędzić na kosztach** wynajmu powierzchni biurowych dzięki możliwości pracy telemarketerów z dowolnego miejsca.

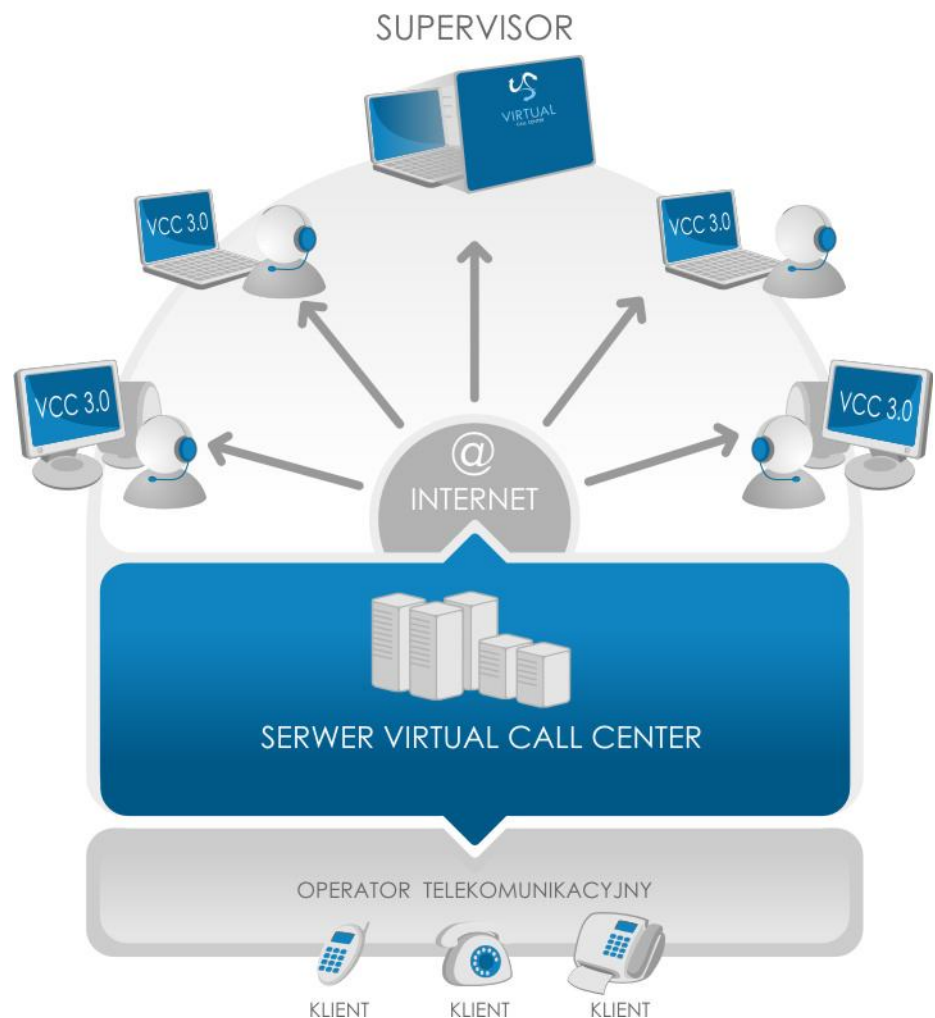
Jeśli jesteś którymś z tych przedsiębiorców lub uważasz, że nasze rozwiązanie pasowałoby do Twojego biznesu, **zapraszamy już teraz do zapoznania się z naszą ofertą.**



VIRTUAL
CALL CENTER

JAK TO DZIAŁA?

Zastosowanie nowoczesnych rozwiązań umożliwia **wirtualne funkcjonowanie** aplikacji. Oznacza to, że serwer mieści się poza siedzibą klienta. Nasi inżynierowie zapewniają pełną jego obsługę. Nasi klienci mogą więc skupić się przede wszystkim na czerpaniu korzyści z użytkowania aplikacji.





VIRTUAL
CALL CENTER

GŁÓWNE PRZEWAGI

Stosując VCC **unikniesz wielu trudności**, jakie przysparzają tradycyjne call center:

konieczności inwestycji



brak konieczności ponoszenia dużych nakładów inwestycyjnych na przygotowanie i wyposażenie call center - wystarczy komputer z dostępem do Internetu i zestaw słuchawkowy

długiego procesu wdrażania



prosty i szybki sposób wdrożenia

potrzeby zarządzania infrastrukturą CC przez wykwalifikowanych pracowników



wsparcie techniczne on-line, szkolenia prowadzone przez pracowników SCC, bieżące informowanie o wprowadzanych ulepszeniach systemu

konieczności wynajmu powierzchni biurowych



możliwość pracy z dowolnego miejsca - tak dla administratora, supervisor'a, jak i agenta

kosztów rozbudowy oprogramowania i wyposażenia nowych stanowisk



skalowalność + rozszerzalność (natychmiastowa możliwość rozbudowy o nowe stanowiska)

zgody na sztywne warunki planów taryfowych



dostosowanie planu taryfowego do potrzeb klienta

współpracy z osobami, które nie wywiązują się rzetelnie ze swoich obowiązków



nadzór pracy agentów na bieżąco bądź w dowolnym przedziale czasu

KOMPLEKSOWOŚĆ

Niewątpliwą przewagą VCC nad podobnymi technologiami jest jego kompleksowość.

Dowodem tego jest fakt, iż wdrożenie **tylko jednej aplikacji** pozwala uzyskać **pełen pakiet rozwiązań**.



OBSZARY FUNKCJONALNOŚCI

Nadzór i kontrola

- bieżąca obserwacja pracy agentów,
- możliwość podsłuchiwania rozmów oraz podpowiadania agentom,
- możliwość nagrywania rozmów prowadzonych przez agentów i ich magazynowania,
- możliwość odsłuchiwania rozmów,
- wgląd w statystyki z pracy agentów, w dokonane połączenia, nagrania,
- uzyskanie narzędzia ułatwiającego rozliczanie agentów z wykonanej pracy,
- możliwość doskonalenia pracy agentów,
- możliwość szczegółowej analizy danych, dowolnego ich zestawiania oraz zarządzania.

Budowanie wiedzy o kliencie (CRM)

- zarządzanie relacjami z klientem dzięki tworzeniu baz klientów, możliwości dodawania notatek,
- możliwość klasyfikowania klientów, tworzenia grup szczególnie zainteresowanych współpracą,
- tworzenie historii kontaktów z klientami (dokładne daty kontaktów, notatki).

Zarządzanie działaniami

- tworzenie kampanii dostosowanych do indywidualnych potrzeb dzięki możliwości określenia wielu ich parametrów,
- możliwość wprowadzania zmian do kampanii już istniejących,
- usprawnienie pracy i oszczędność czasu dzięki możliwości kreowania skryptów rozmów oraz formularzy do wypełnienia przez agentów w momencie zbierania danych czy samej rozmowy z klientem,
- możliwość korzystania z wcześniej zaprojektowanych formularzy, skryptów i zbiorów klasyfikatorów dzięki ich magazynowaniu,
- zamykanie kampanii, eksportowanie danych kampanii,
- przejrzystość efektów projektu,
- zwiększenie przejrzystości kampanii dzięki możliwości znakowania etapów sprzedaży, windykacji (tworzenie klasyfikatorów i przypisywanie ich do wybranych połączeń).

Zarządzanie trybem wydzwaniania

Możliwość dostosowania trybu wydzwaniania do indywidualnych potrzeb przedsiębiorstwa:

- Plain Dialing - agenci sami inicjują każdą kolejną rozmowę z ogólnej puli rekordów danej kampanii,
- Preview Dialing – agenci sami inicjują każdą kolejną rozmowę w ramach przydzielonej puli rekordów,
- Progressive Dialing – system automatycznie inicjuje pierwsze połączenie dla agenta; kolejne połączenie agent inicjuje sam poprzez kliknięcie na przycisk [Następny],
- Power Dialer – system automatycznie łączy agenta z kolejnym, już oczekującym na rozmowę, klientem po zakończeniu poprzedniego połączenia.

Zarządzanie zespołem, komunikacja z pracownikami

- dostosowywanie liczby agentów, supervisorów do indywidualnych potrzeb,
- zarządzanie pracą dzięki możliwości przypisania agentów do danej kampanii,
- usystematyzowanie wiedzy o pracownikach dzięki możliwości tworzenia ich profili (załączanie krótkiego opisu, zdjęcia),
- bezpośrednia komunikacja z pracownikami dzięki możliwości wysłania wiadomości.



VIRTUAL
CALL CENTER

Funkcje "agent friendly"

Samokontrola

➤ dostęp do statystyk dotyczących własnej pracy - ilość wykonywanych połączeń, ich częstotliwość w określonych przedziałach czasu, przejrzysta prezentacja danych na wykresach,

➤ zarządzanie czasem pracy (włączenie "przerwy"),

➤ możliwość organizacji własnej pracy (praca z dowolnego miejsca).

Samodoskonalenie

➤ optymalizacja czasu pracy dzięki prostym zasadom poruszania się w obrębie rekordów, możliwości sortowania danych według numeru, alfabetycznie według nazw, a także szybkiemu wyszukiwaniu konkretnych rekordów dzięki opcji filtra danych,

➤ ułatwienie pracy dzięki możliwości zarządzania wykonywaniem ponownych kontaktów (recall) oraz automatycznemu informowaniu o potrzebie wykonania takiego połączenia,

➤ weryfikacja własnych błędów dzięki możliwości odsłuchania nagrań.

Wsparcie

➤ możliwość uzyskania pomocy od supervisora lub admina – w formie otrzymywanych wiadomości bądź poprzez funkcję whisper umożliwiającą podpowiadanie agentowi bez wiedzy klienta,

➤ możliwość pozostawiania notatek przez innych agentów dotyczących danego klienta,

➤ przejrzysta i na bieżąco aktualizowana instrukcja obsługi panelu zagwarantowana przez SCC.

Wewnętrzna motywacja


➤ możliwość budowania więzi z klientem dzięki przypisywaniu danego klienta do agenta, który ma go obsługiwać,

➤ możliwość porównania własnej pracy z innymi - wgląd w statystyki pracy innych agentów.



VIRTUAL
CALL CENTER

POMOC TECHNICZNA I KONTAKT



Firma Systemy Call Center Sp. z o.o. specjalizuje się w projektowaniu, realizacji oraz administracji systemów call center. Jesteśmy profesjonalistami, dysponując wiedzą zarówno od strony potrzeb biznesu jak i zagadnień inżynierskich.

Naszą misją jest zapewnienie optymalnego rozwiązania dopasowanego do indywidualnych potrzeb każdego klienta - dzięki doświadczeniu naszych inżynierów i elastyczności naszych produktów. Doświadczenie w realizacji projektów pozwala zapewnić wdrożenie i integrację z systemami CRM na najwyższym poziomie.

Zapewniamy pełne wsparcie techniczne, szkoleniowe oraz administrację systemu.

Pracownicy naszego Biura Obsługi Klienta chętnie udzielą pomocy i dodatkowych informacji.

Kontakt:

Systemy Call Center Sp. z o.o.

ul. Wilcza 31/1A, 00-544 Warszawa

tel.: 00 48 222 286 286 fax: 00 48 227 450 201

e-mail: info@systemycallcenter.pl

www.systemycallcenter.pl