

Благодаря внедрению системы Terrasoft компания BiBiCom получила:



- Инновационный программный комплекс, предназначенный для предоставления внешним заказчикам услуг по удаленному ведению их делопроизводства
- Прозрачность работы сотрудников внешнего офиса за счет автоматизации бизнес-процессов
- Высокое качество выполнения сервисных функций, сопровождающих бизнес-процесс

Системы Terrasoft позволяют аутсорсинговым контакт-центрам решать широкий круг задач для достижения стратегических целей бизнеса:

Повышение продаж услуг контакт-центра

- Полная история обращений клиентов, информация об оказанных аутсорсинговых услугах
- Управление текущими и потенциальными проектами
- Сегментация клиентов с целью предложения услуг, адаптированных под потребности конкретной потребительской группы
- Использование стандартизованных процедур по работе с клиентами
- Данные о состоянии лицевого счета
- Анализ эффективности взаимодействия с клиентом

Персонализация обслуживания заказчиков услуг и их клиентов

- Ведение информации о заказчиках и их абонентах
- Создание пулов телефонных номеров абонентов по заказчикам
- Визуализация на рабочей станции оператора информации о поступившем звонке и заказчике, которому он адресован (отображение логотипа заказчика в карточке звонка)
- Работа с абонентами различных заказчиков по индивидуальным скриптам обслуживания
- Регистрация всех входящих и исходящих звонков, статистика звонков абонентов в разрезе заказчиков услуг
- Учет рабочего времени, сбор статистики и анализ работы операторов

Эффективная обработка звонков

- Регистрация всех входящих / исходящих звонков
- Отображение информации о звонке и абоненте на экране оператора
- Автоматическая либо принудительная переадресация звонка
- Удержание звонка оператором во время разговора
- Стандартизация действий оператора при помощи скриптов обслуживания
- Автоматический запуск скрипта при выполнении исходящего или приеме входящего звонка
- Управление исходящими обзвонами - организация телемаркетинга
- Запись разговора с клиентом с сохранением файла разговора
- Поддержка IVR

Полная история коммуникаций с абонентом

- Ведение информации о клиенте, сохранение истории звонков с номера
- Фиксация дополнительной информации о клиенте оператором (сопутствующие данные об абоненте, цель звонка, результат звонка, возможные последующие действия по результатам звонка)
- Регистрация основных сведений о сеансе
- Запуск бизнес-процесса по обработке звонка абонента

Повышение производительности операторов

- Планирование загрузки сотрудников на основании полученной оперативной информации
- Работа операторов по единому регламенту с использованием бизнес-процесса
- Хранение в базе данных опыта компании по разрешению ключевых вопросов абонентов
- Использование готовых скриптов обслуживания при разговоре с клиентом

- Автоматическое сохранение интервью абонента, формирование и отправка e-mail сообщения, с интервью, ответственному лицу заказчика
- Автоматическое формирование отчетов о проделанной работе

Автоматизация документооборота

- Единая база стандартных форм документов
- Возможность регистрации документов любых видов (коммерческих, бухгалтерских, юридических, электронной и деловой корреспонденции и пр.)
- Автоматическое формирование документов на оплату услуг, быстрый доступ к информации, касающейся оплат по счетам, стоимости услуг, включенных в счет, и т.д.
- Сохранение версионности документов
- Средства визирования документов
- Создание маршрутов движения документов

Глубокий анализ работы контакт-центра

- Статистика звонков абонентов в разрезе заказчиков услуг, анализ прибыльности клиентов
- Аналитика эффективности скриптов, обнаружение «узких мест» процесса обслуживания абонентов, отслеживание истории выполнения скриптов в разрезе заказчиков, операторов и др.
- Сбор статистики и анализ работы операторов
- Анализ эффективности деятельности контакт-центра

<http://www.basicsolution.ru>

info@basicsolution.ru

+7 (926) 814 88 48