



CallWay Contact Center არის უკრაინის ბაზრის ერთერთი საუკეთესო პლატფორმა ეფექტური კონტაქტ-ცენტრების ორგანიზებაში. ეს არის პროგრესული უკრაინული შემუშავება, რომელიც საშუალებას იძლევა შეიქმნას გადაწყვეტიები თქვენი ბიზნეს-პროცესების თავისებურებების გათვალისწინებით.

CallWay Contact Center გამოირჩევა დიდი საიმედოობით და მოქნილობით. გააჩნია მოსახერხებელი სამომხმარებლო ინტერფეისი. არის ეფექტური ინსტრუმენტი ზარების დიდი რაოდენობის „ჭკვიანურად“ დასამუშავებლად.

კომპლექს CallWay Contact Center-ის გამოყენება საშუალებას იძლევა:

- შემცირდეს მოთხოვნათა დამუშავების დრო, გარნიტურების გამოყენებისა და კლიენტის ტელეფონის ნომრის ახალი შეკვეთის ფანჯარაში ავტომატური შეტანის მეშვეობით;
- შემცირდეს მობილურ ნომრებზე დარეკვის დანახარჯები, GSM ზღუზების და „ყველაზე მცირე ღირებულების გზით“ დარეკვების გამოყენების საშუალებით;
- შემცირდეს ოპერატორთა/დისპეტჩერთა რაოდენობა, შეკვეთების დამუშავების დროის შემცირების, ავტონომორმატორისა და სხვა პროგრამული უზრუნველყოფიდან შემოსული განმეორებითი ზარების ავტომატიზაციის ხარჯზე;
- გამოირიცხოს სატელეფონო ხაზების დაკავება და გამოტოვებული ზარების შესაძლებლობა, ინტელექტუალური მარშრუტიზაციისა და დამრეკთა რიგების ხარჯზე;
- გაკონტროლდეს კონტაქტ-ცენტრის მუშაობა, ყველა ზარის სტატისტიკის წარმოებისა და მათი მოსმენის შესაძლებლობის ხარჯზე. ზარები შეინახება იმდენ ხანს, რამდენიც საჭიროა, ხოლო სტატისტიკის საფუძველზე შეიძლება ანგარიშების მიღება;
- გაეწიოს კლიენტებს მომსახურება „უკუზარი“, ავტომატური კონფერენციები კურიერით/მძღოლით, შეერთების ლოდინის დროის გათვლით, შეკვეთაზე ავტომატური ინფერმირებით და სხვა;
- მოვემსახუროთ პირველ რიგში VIP კლიენტებს და დავბლოკოთ არასასურველი ზარები („შავი სია“);

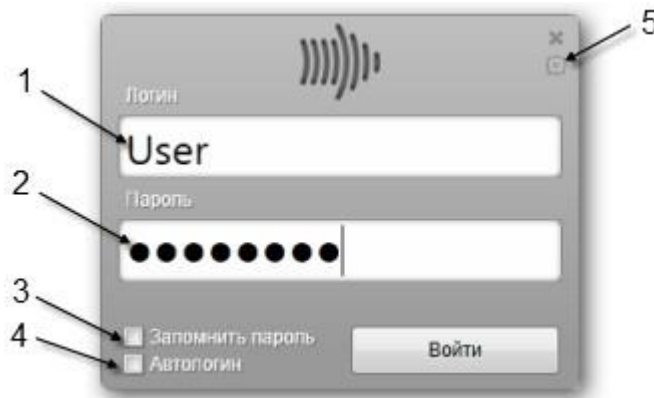
- გავანალიზოთ კონტაქტ-ცენტრის დატვირთვა და ადვილად დავამატოთ ახალი ოპერატორები, უბრალოდ მივუერთოთ ისინი საოპერატორის ინტერნეტის საშუალებით.

როგორ მუშაობს ეს?

ყველაფერი ძალზე მარტივია. სატელეფონო ხაზები მიუერთდება სერვერს CallWay Contact Center Server. სერვერი შეიძლება იყოს როგორც კომპანიის ოფისში, ასევე მდებარეობდეს მოშორებით. სერვერს ლოკალური ქსელის საშუალებით უერთდება მომხმარებელთა მომუშავე გარნიტურის კომპიუტერები ანდა სატელეფონო აპარატები (ჩვეულებრივი ან IP ტელეფონები). სისტემა სამუშაოდ მზადაა.

ზოგადი აღწერა

Callway Client არის დანართი, რომელიც საშუალებას იძლევა მაქსიმალურად ეფექტურად გამოვიყენოთ კლიენტთან ურთიერთობის ყველა თანამედროვე საშუალება: ტელეფონი, SMS, e-mail, ონლაინ ჩატი. ეს დანართი მჭიდრო ინტეგრაციაშია CRM სისტემის მქონე სატელეფონო სისტემასთან, უზრუნველყოფს სწრაფ წვდომას კლიენტის შესახებ ინფორმაციაზე.



დანართთან სამუშაოდ აუცილებელია ავტორიზაციის პროცედურის გავლა.

„ლოგინის“ ფორმა

ავტორიზაციის პროცედურის წარმატებით ჩასატარებლად უნდა შევავსოთ აუცილებელი არეები: „ლოგინ“ და „პაროლ“ და დავაწვეთ „შესვლას“.

1. ლოგინის შესაყვანი არე;
2. პაროლის შესაყვანი არე;
3. Checkbox, რომელიც საშუალებას იძლევა „დავიმახსოვროთ პაროლი“, შემდეგი ლოგინის დროს აღარ გვჭირდება პაროლის შეყვანა;
4. Checkbox, რომელიც საშუალებას იძლევა გამოვტოვოთ ავტორიზაციის პროცედურა დანართის შემდეგი გაშვებისას;
5. სერვერთან მიერთების აწყობების რედაქტირება.

სოფტფონი

პროგრამული ტელეფონი (სოფტფონი), რომელიც გამოიყენება გარნიტურებთან ერთად სააბონენტო მოწყობილობის სახით. განკუთვნილია შემომავალი და გამავალი სატელეფონო ზარების დამუშავების ოპტიმიზაციისათვის, აგრეთვე საშუალებას იძლევა გავაგზავნოთ SMS-შეტყობინებები.

1. გავხსნათ ფუნქციური მენიუ;
2. ნომრის შესაყვანი არე (უფრო დაწვრილებით: მუშაობა ზარებთან);
3. გამოვიტანოთ ფანჯარა ყველა ფანჯარაზე ზევით;
4. ჩანართი „ოპერატორი“ (არსებული ოპერატორების სია);
5. ჩანართი „კონტაქტები“ (არსებული კონტაქტების სია);
6. ჩანართი „ისტორია“ (ზარებისა და გაზავნილი Sms-ების ისტორია);
7. ჩანართი „ჩატ“ (აისახება ჩატის ახალი, აქტიური და დამთავრებული სესიები);
8. სტატუსის შეცვლა (ხელით შეიძლება მხოლოდ სტატუსების „თავისუფალი“ და „მზად არა არის“ დაყენება, დანარჩენებს სისტემა ავტომატურად აყენებს);
9. აქტიური აუდიომოწყობილობის მიკროფონის მგრძობელობის რეგულატორი;
10. აქტიური აუდიომოწყობილობის დინამიკების ხმის რეგულატორი;
11. სტატუსის „მზად არ ვარ“ მიზეზი (მაგალითი: „შესვენება“ ან „სადილია“);
12. ოპერატორის სახელი, მამის სახელი, გვარი.

ტიპური პროექტის მიზნები და ამოცანები

13.
 1. საკონტაქტო ცენტრის ორგანიზება შემომავალი და გამავალი ზარების დაამუშავებლად;
 2. კომპანიის კლიენტების ყველა მომართვის შემოსვლის საერთო წერტილის შექმნა;
 3. გამოძახებების დამუშავების ხარისხისა და ოპერატიულობის უზრუნველყოფა, საკონტაქტო ცენტრისათვის კლიენტის მიმართვის მეთოდისაგან დამოუკიდებლად;
 4. საუბრების ჩანაწერების სტატისტიკის შეგროვებისა და შენახვის ინსტრუმენტების აწყოფა;
 5. ანალიტიკური ინფორმაციის მიღება საკონტაქტო ცენტრის მუშაობის შესახებ კონტაქტ-ცენტრისა და კომპანიის სხვა ქვედანაყოფების მართვადობის გაუმჯობესების მიზნით.

ნახატი 1. კონტაქტ-ცენტრის აგების (აწყოფის) სტრუქტურა CallWay Contact Center-ის ბაზაზე

ამოცანები, რომლებსაც წყვეტს CallWay Contact Center

ამოცანები, რომლებსაც წყვეტს CallWay Contact Center

<p>კლიენტის ავტომატური იდენტიფიკაცია</p>	<p>ინტეგრაცია გარე სისტემებთან (CRM, ERP, CMS, БД და ა.შ.) კლიენტის ბარათის ასასახად შემომავალი ზარისას</p> <p>კლიენტთან ურთიერთობის ისტორიის ასახვა: მომართვები, შესყიდვები, კლიენტთან დაკავშირებით გამავალი კამპანიები და ა.შ.</p>
<p>მოთხოვნების დამუშავების ოპერატიულობა</p>	<p>კლიენტთან ოპერატიული ავტომატური შეერთების საშუალება, საიტზე ან ხმოვან მენიუში მოთხოვნის გაფორმების შემდეგ</p>
<p>მუშაობის კონტროლი</p>	<p>ყველა შემომავალი და გამავალი გამოძახების რეგისტრაცია</p> <p>მუშაობის მონიტორინგი რეალური დროის რეჟიმში ზარის მოსმენის და ხელში ჩაგდების შესაძლებლობით</p> <p>ზარების სტატისტიკის დეტალური ანალიზის ინსტრუმენტები დროის ნებისმიერი პერიოდისთვის (საათი, დღე, კვირა, თვე)</p> <p>წვდომა ყველა სატელეფონო საუბრის ჩანაწერზე</p>
<p>კომფორტული სამუშაო ადგილის ორგანიზება</p>	<p>მოხერხებული ინტერფეისი ნომრის აკრეფის ოპერაციის სამართავად, შემომავალი გამოძახების მისაღებად, გამოძახების შესანარჩუნებლად ან სხვა ნომერზე გადასაყვანად</p> <p>გარნიტურის გამოყენება ხელების გასათავისუფლებლად და ინფორმაციის უფრო სწრაფად დასამუშავებლად</p> <p>ერთიანი ინტერფეისის შექმნა კლიენტებთან და ზარებთან სამუშაოდ</p> <p>ტელეფონის ნომრის აკრეფა ერთი დაჭერით</p> <p>ოპტიმალური არხის ავტომატური შერჩევა ზარის განსახორციელებლად</p> <p>ნომრის აკრეფის ოპერატიულობა ბოლო აკრეფილი ნომრების, შემოსული ზარების სიის შექმნის მეშვეობით</p>

<p>რუტინული ოპერაციების ავტომატიზაცია</p>	<p>კამპანიების ჩატარება კლიენტების ინფორმირებისათვის ინტერაქტიური სალაპარაკო ურთიერთქმედების სისტემის IVR საშუალებით</p> <p>კლიენტისათვის IVR სტატიკური მენიუს საშუალებით ინფორმაციის ავტომატურ რეჟიმში მიწოდება მოქმედი ფასდაკლებებისა და აქციების შესახებ</p> <p>ინფორმაციის წარდგენა კლიენტის მიმდინარე ბალანსზე, დავალიანების ოდენობასა და ა.შ. დინამიკური მენიუს IVR საშუალებით</p>
---	--

რეგულარული დანახარჯების ეკონომია

<p>კავშირგაბმულობის ხარჯების შემცირება</p>	<p>სატელეფონო ტრაფიკის ინტენსივობის ანალიზი კავშირის ოპტიმალური არხების შერჩევის მიზნით</p> <p>ზარისათვის არხის ავტომატური შერჩევა ყველაზე მცირე ღირებულების პრინციპით</p> <p>ყველა ტიპის კავშირის არხების მხარდაჭერა</p>
<p>უფასო ზარები ფილიალებს შორის</p>	<p>კომპანიის ტერიტორიულად განცალკევებული ოფისების გაერთიანება ერთიან სატელეფონო სივრცეში</p> <p>ერთიანი შიდა სანომრო გეგმის მხარდაჭერა</p> <p>ოფისებს შორის ზარების გაშვება IP არხებით უფასო სატელეფონო საუბრების უზრუნველსაყოფად</p> <p>სხვა ოფისის კავშირის არხების გამოყენება ზარების დანახარჯების მინიმიზაციისათვის</p>
<p>დაშორებული სამუშაო ადგილების მხარდაჭერა</p>	<p>დაშორებული სამუშაო ადგილის აწყოების შესაძლებლობა ზარებთან მუშაობისათვის საჭირო ყველა აუცილებელი ფუნქციის მხარდაჭერით</p>

სარეკლამო ზემოქმედების ეფექტურობის ამაღლება

<p>სარეკლამო არხების კონტროლი</p>	<p>ყოველი სარეკლამო არხისათვის ცალკე სატელეფონო ნომრის მინიჭების შესაძლებლობა</p>
-----------------------------------	---

	<p>ნომრის ჩასმა კომპანიის საიტზე გადასვლის წყაროს მიხედვით</p> <p>ყველა ნომერზე განხორციელებული ზარების სტატისტიკის ანალიზი ყველაზე ეფექტური სარეკლამო არხის განსაზღვრის მიზნით</p> <p>ინტეგრაცია Google Analytics -თან სარეკლამო კამპანიების ყველაზე სრული ანალიზისთვის</p>
--	--

კლიენტზე ორიენტირებული მიდგომა

<p>კლიენტის ავტომატური იდენტიფიცირება</p>	<p>მისალმება კლიენტის ენაზე</p> <p>კლიენტისათვის სახელით მიმართვა</p> <p>კლიენტის კითხვაზე ოპერატიული რეაგირების შესაძლებლობა მიმართვების ისტორიის ასახვის მეშვეობით</p>
<p>IVR მენიუ</p>	<p>კლიენტის მიერ IVR მენიუში აუცილებელი განყოფილების არჩევის შესაძლებლობა მდივანთან კავშირის გარეშე პირდაპირი შეერთებისათვის</p> <p>კლიენტისათვის ახალი აქციებისა და მომსახურების შესახებ წინასწარ ჩაწერილი ინფორმაციის მოსმენინება</p>
<p>ზარების ინტელექტუალური მარშრუტიზაცია</p>	<p>კლიენტისათვის მისი ზარის პოზიციის შეტყობინება</p> <p>შემოსული ზარის პირდაპირ ინიციატორისაკენ მიმართვის შესაძლებლობა იმ შემთხვევაში, თუ ადრე იყო წარუმატებელი მცდელობა ამ ნომერზე დარეკვისა</p> <p>არასამუშაო დროს ზარის მიმართვა ავტომოპასუხეზე ან IVR მენიუზე</p> <p>კლიენტის პირდაპირი შეერთება სააღრიცხვო სისტემის ინფორმაციაზე პასუხისმგებელ მენეჯერთან</p> <p>VIP კლიენტების მომსახურების პრიორიტეტის გაზრდა</p>
<p>უკუზარი კლიენტთან</p>	<p>უკუზარის შეკვეთის შესაძლებლობა IVR მენიუს საშუალებით</p> <p>ავტომატური ზარი საიტიდან კლიენტის მიერ შეყვანილი ტელეფონის ნომერზე</p>

<p>კლიენტის დაკმაყოფილებულობის გამოკითხვა</p>	<p>კლიენტის ნომერზე ავტომატური ზარი მომსახურების ხარისხით</p> <p>დაკმაყოფილებულობის შესახებ გამოკითხვის მიზნით</p> <p>შევთავაზოთ კლიენტს შეაფასოს მომსახურების ხარისხი უშუალოდ საუბრის შემდეგ</p>
---	---

თანამშრომელთა მუშაობის კონტროლი

<p>ყველა გამოძახების ჩაწერა</p>	<p>ყველა შემომავალი და გამავალი გამოძახების ჩანაწერის წარმოება</p> <p>საჭირო საუბრის ჩანაწერის სწრაფი ძიება</p>
<p>სტატისტიკა და მონიტორინგი</p>	<p>ყველა შემომავალი და გამავალი გამოძახების ფიქსაცია</p> <p>ზარების სტატისტიკის ასახვის მოსახერხებელი ინტერფეისი ტელეფონის ნომრის მიხედვით ძიების შესაძლებლობით</p> <p>საუბრების რეალური დროის რეჟიმში მოსმენის შესაძლებლობა</p> <p>შემოსული ზარების რაოდენობის შესახებ ინფორმაციის ასახვა რეალური დროის რეჟიმში</p>
<p>ანგარიშების აკრეფა</p>	<p>დეტალიზებული ანგარიშები ყველა თანამშრომელზე</p> <p>მუშაობის საერთო დროის, შესვენებების, მიღებული და გამოტოვებული ზარების რაოდენობის, საუბრის საშუალო დროისა და ზარებზე პასუხის და ა.შ. ასახვა</p> <p>ინდივიდუალური ანგარიშების წარმოების შესაძლებლობა</p>
<p>გამოკითხვების ჩატარება დაკმაყოფილებულობის შესახებ</p>	<p>თანამშრომლის მუშაობის ხარისხის შეფასების შესაძლებლობა კლიენტის მიერ მისი მუშაობის საუბრის შემდეგ შეფასების მეშვეობით</p> <p>„ცხელი ხაზის“ ორგანიზება კლიენტებისაგან საჩივრებისა და სურვილების მისაღებად</p>

ქოლ-ცენტრი (ინგლისურიდან call center - ზარების დამუშავების ცენტრი) არის სპეციალიზებული ორგანიზაცია ან გამოყოფილი ქვედანაყოფი ორგანიზაციაში, რომელიც დაკავებულია მიმართვების დამუშავებით და ხმოვანი არხებით ინფორმირებით შემკვეთი ორგანიზაციის ან მთავარი ორგანიზაციის სასარგებლოდ. კონტაქტ-ცენტრი (ინგლისურად contact center, საკონტაქტო ცენტრი) არის ქოლ-

ცენტრი, რომელიც ასევე ამუშავებს ელექტრონული ან ჩვეულებრივი ფოსტით, ფაქსით შემოსულ მიმართვებს, მუშაობს მიმართვებზე ინტერნეტ-ჩატის რეჟიმში.

ჩვენ გვაქვს ყველაფერი კონტაქტ-ცენტრის შესაქმნელად:

- გამოცდილება
- მსოფლიო ლიდერებისა და უკრაინის პროგრამული უზრუნველყოფა
- მოწყობილობა
- სწავლება
- ტექნიკური მხარდაჭერა

ჩვენ ვქმნით უფრო მეტს, ვიდრე ჩვეულებრივი ქოლ-ცენტრი!

- არცერთი მიმართვა არ დარჩება პასუხის გარეშე.
- კლიენტთან კავშირის ყველა არხი ოპერატორის ერთ ფანჯარაშია.
- სრული ანალიტიკა ხელმძღვანელისათვის.