

Comarch Contact Center gwarantuje kompleksowość obsługi klienta równą tej, spotykanej dotychczas jedynie w oddziałach banku.

Wszystko w jednej aplikacji

Oddziały call center na dobre zadomowiły się już we współczesnych instytucjach finansowych. W wielu sytuacjach są one obecnie linią pierwszego kontaktu z klientem. Liczba wykonywanych połączeń na linii usługodawca – klient rośnie. Klienci stają się coraz bardziej wymagający. Chcą być szybko rozpoznawani przez call center, nie chcą ani być przełączani, ani wielokrotnie opisywać przyczyny, dla której zadzwonili. Oczekują za to możliwości załatwienia wszystkich swoich potrzeb podczas jednego połączenia oraz dostępu do jak największej oferty produktowej. Niezwykle istotna staje się więc optymalizacja pracy call center oraz jego rozbudowa. Kierunek, jaki obrały instytucje finansowe, aby osiągnąć ten cel, to wybór systemów obsługujących infrastrukturę call center, oferujących jednocześnie rozwiązania typowe dla systemów obsługi klienta CRM.

Rozwiązaniem tej klasy jest Comarch Contact Center, aplikacja przeznaczona do kompleksowej obsługi klientów za pomocą call center, łącząca w swej funkcjonalności unikalne cechy systemu do obsługi urządzeń telekomunikacyjnych oraz funkcjonalności systemów wspierających obsługę klientów, w tym: CRM, Campaign Management oraz raportowego.

Jedna aplikacja zamiast wielu

Zazwyczaj konsultanci obsługujący połączenia posługują się szeregiem aplikacji dostarczanych przez producentów komponentów telekomunikacyjnych. Pociąga to za sobą konieczność ciągłego przełączania się w systemie operacyjnym pomiędzy wieloma okienkami, a to obniża efektywność pracy oraz zwiększa szansę popełnienia błędu. Comarch Contact Center integruje się bezpośrednio z centralą telefoniczną, dzięki czemu w jednej aplikacji może udostępnić wszystkie narzędzia niezbędne do działania call center, eliminując w ten sposób opisany wcześniej problem.

Do podstawowych funkcjonalności rozwiązania należą: rozpoznanie dzwoniącego po numerze telefonu lub autoryzacji IVR – czego wynikiem jest udostępnienie konsultantowi pełnej kartoteki danych klienta, wyświetlenie jego kontekstu czy ścieżki, którą przebył w IVR, zanim trafił do konsultanta. Takie zestawienie pozwala na ustalenie profilu dzwoniącego klienta, posiadanych przez niego produktów, stopnia rozpatrzenia aktualnych wniosków

czy faktu złożenia przez niego reklamacji wraz z ich treścią. Klient w ten sposób otrzymuje spersonalizowaną, nastawioną na jego konkretne potrzeby obsługę, zaś usługodawca zyskuje na wzroście lojalności klientów oraz wzroście efektywności call center – rozmowa zaczyna się tam, gdzie poprzednia została zakończona.

Najważniejsze spośród pozostałych narzędzi i funkcjonalności aplikacji to:

- softphone – oprogramowane funkcjonalności fizycznego telefonu,
- nawiązywanie połączenia wprost z poziomu aplikacji,
- prezentacja statystyk obciążeniowych dotyczących pracy konsultanta,
- automatyczna dystrybucja połączeń dzięki integracji z Automatic Call Distribution,
- kontrola jakości pracy konsultantów, w tym:
 - prezentacja statusu „rozmawia”, „nie rozmawia”,
 - możliwość podsłuchania rozmowy,
 - możliwość włączenia się w rozmowę.

Istotną zaletą rozwiązania jest pełna obsługa wszystkich funkcjonalności udostępnionych przez urządzenia telekomunikacyjne przy pomocy myszki – łącznie z wyborem numeru telefonu.

Wsparcie kampanii marketingowych

Aplikacja udostępnia narzędzia, które pozwalają kompleksowo przygotować kampanię przeznaczoną do realizacji przez call center. Narzędzie może zostać udostępnione dla departamentu marketingu jako centralnej jednostki koordynującej działania promocyjno-sprzedawcze. Użytkownicy mający dostęp do kreatora kampanii mogą przygotować zaawansowane skrypty rozmów, uwzględniające wiele alternatywnych sposobów prowadzenia rozmowy, wskazać konsultantów bezpośrednio odpowiedzialnych za realizację kampanii, załączyć grupę docelową oraz zaplanować obciążenie call center w taki sposób, by kampania mogła być zrealizowana w najkrótszym czasie bez kolizji z innymi pracami jednostki.

Transakcyjność

Dzięki integracji z systemami bankowymi aplikacja realizuje operacje transakcyjne, takie jak przelew, założenie wniosku czy otwarcie lokaty. Konsultant pracujący w departamencie call center może wobec tego realizo-

wać te same zadania, które wykonuje pracownik oddziałowy. Korzysta przy tym tylko z jednej aplikacji.

Wszechstronność

Comarch Contact Center umożliwia transformację contact center z prostej infolinii w centrum kontaktu z klientem, z którym pracownik banku może nawiązać kontakt tak przez telefon, jak i poprzez sms, fax, tradycyjny list czy email. Wszystkie informacje napływające z różnych departamentów banku, a niezbędne do nawiązania efektywnego kontaktu z klientem konsultant ma zgromadzone w aplikacji w sposób gwarantujący szybki dostęp do nich.

Źródeł informacji dotyczących klienta jest wiele. Schematycznie przedstawia to rysunek. Do aplikacji napływają wyniki prac back-office włączonego w proces obsługi klienta, np. podczas obsługi zgłoszeń, reklamacji, analizy wniosków czy różnego rodzaju zapytań. Źródłem informacji są także efekty kontaktu klienta z pracownikiem oddziałowym lub doradcą mobilnym: zakup produktu, zapytanie o ofertę, złożenie wniosku. Jeśli klient zosta-

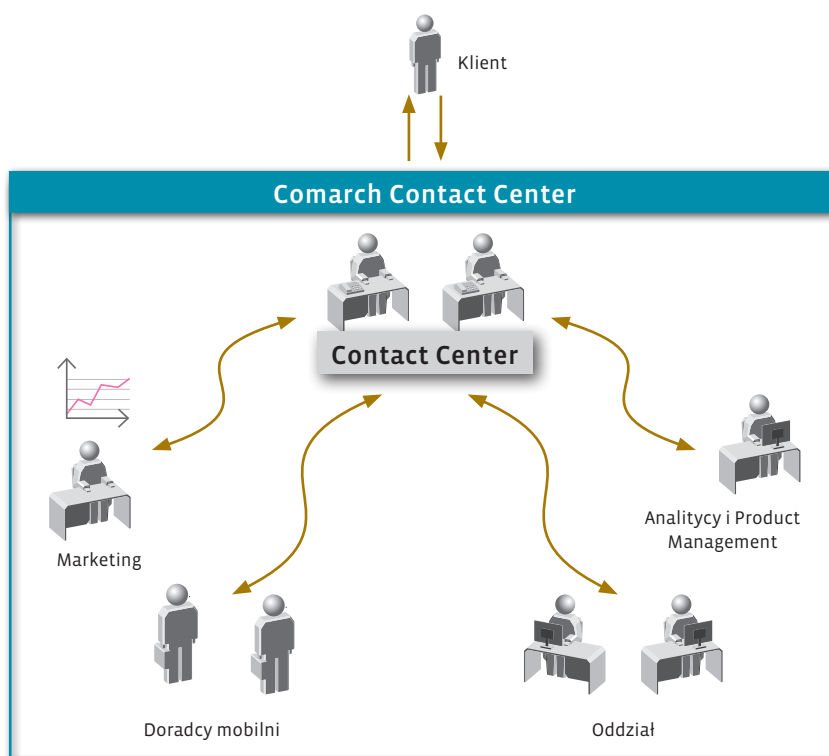
nie włączony do grupy docelowej aktualnie toczącej się kampanii marketingowej, pracownik contact center także będzie o tym wiedzieć. Comarch Contact Center gwarantuje więc kompleksowość obsługi klienta równą tej, spotykanej do tej pory jedynie w oddziałach.

Comarch Contact Center jest aplikacją napisaną w technologii webowej. Stwarza to możliwość dynamicznego i nisko kosztowego rozwoju organizacji. Przykładowo, utworzenie kolejnego stanowiska pracy w call center ogranicza się jedynie do uruchomienia aplikacji z poziomu przeglądarki internetowej na nowej stacji roboczej. W równie nieskomplikowany sposób można utworzyć tzw. rozproszony call center, w którym konsultanci mogą pracować w różnych oddziałach organizacji czy nawet w swoim domu.

Kierunek rozwoju współczesnych contact center został ustalony: wszechstronność i kompleksowość obsługi klienta. Comarch Contact Center jest gwarancją spełnienia tych wymagań.

Łukasz Rozlach

Konsultant Comarch SA



Zasięg aplikacji Comarch Contact Center

Comarch SA
Al. Jana Pawła II 39 a
31-864 Krakow
Polska
Tel: +48 12 64 61 000
fax: +48 12 64 61 100
e-mail: info@comarch.pl

www.finance.comarch.pl

www.comarch.com www.comarch.pl www.comarch.de www.comarch.ru

Spółka Comarch Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieście w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000057567. Wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 7 960 596,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości NIP: 677-00-65-406
Copyright © Comarch 2009. Wszystkie prawa zastrzeżone.

PL-2009.03