

CONTACT CENTER

Ismertető

Mint minden szoftver, az Aromo működtetése közben is felmerülhetnek olyan kérdések, amelyek megválaszolásához külső szakértelemre van szükség. Célunk, hogy partnereink számára megkönnyítsük szoftverünk használatát és a szolgáltatásainkkal kapcsolatos ügyek intézését, s a felhasználó(-k) igényeit, elvárásait maradéktalanul teljesítsük. Partnereinktől operátoraink közvetlenül, telefonon tudják fogadni az alábbi típusú megkereséseket:

- ✓ Technikai problémák jelzése
- ✓ Működtetéssel kapcsolatos kérdések
- ✓ A telepítési és az oktatási feladatok megszervezése (időpont- és helyszínegyeztetés)

Örömmel állunk rendelkezésre egyéb, nem technikai jellegű kérdések esetén:

- ✓ Közoktatási informatikával kapcsolatos kérdések
- ✓ Információkérés az igénybevett szolgáltatásokról, folyamatban lévő ügyekről, szerződési adatokról
- ✓ Adatszolgáltatással kapcsolatos kérdések

Ügyfélszolgálatunk több, mint egy egyszerű telefonos help-desk, ahol kizárólag a szoftver működésével kapcsolatban lehet tájékozódni. A korszerű hardver- és szoftver-infrastruktúrának köszönhetően ügyfélszolgálatunk átfogó, személyreszabott szolgáltatásokat képes nyújtani minden szerződő intézmény számára. Ügyfélkezelő számítógépes rendszerünk összeköttetésben áll a telefonközponttal, így egy megkeresés esetén az intézmény egyedi azonosítójának megadása után a hívás a legmegfelelőbb operátorhoz kerül (kompetencia alapú híváselosztás). Ügyintézőnk számára a rendszer az intézménnyel kapcsolatos összes információt, múltbeli eseményt automatikusan megjeleníti (pl. ha már jelentkezett szoftverrel kapcsolatos kérdéssel, akkor az legközelebb látható lesz), nagyban elősegítve operátorunk hatékony munkavégzését. A beszélgetések rögzítése lehetővé teszi számunkra a folyamatos magas szolgáltatási színvonal ellenőrzését.

Contact Centerünk azonban még ennél is többet képes nyújtani, hiszen nem csak a telefonos megkeresések kerülnek be a rendszerbe, hanem képes az összes kommunikációs csatornát átfogóan kezelni. Legyen szó e-mailről, honlapról beküldött kérdésről, postai levélről vagy telefonról, a végállomás mindig a Contact Center és az adott témához leginkább értő operátor. Ez az integrált ügyfélmenedzsment-rendszer teszi képessé cégünket arra, hogy partnereinknek a lehető leggyorsabban adjuk meg a lehető legpontosabb választ.

Contact Centerünk öt, folyamatosan szolgálatban lévő operátorral fogadja ügyfeleink hívásait. Igény esetén ez a létszám rugalmasan és rövid időn belül bővíthető, a rendszer moduláris felépítése lehetőséget ad erre.

Szolgáltatási paraméterek:

- telefonos ügyfélszolgálat: 8-16 óráig, minden munkanap
- e-mail és honlapról történő megkeresés: 0-24
- maximális reagálási idő írásbeli (elektronikus v. postai) megkeresésre: 2 munkanap

Műszaki paraméterek:

Az **eContact** egy olyan multifunkcionális Contact Center alkalmazás, amely az ügyfélkapcsolatok első vonalában teljesít szolgálatot, és lehetővé teszi a magas szintű, dinamikus és személyre szabott kapcsolatot az ügyfelekkel.

A bejövő hívások kezelése

A bejövő hívások az ACD-n (Automatic Call Distribution) keresztül futnak be az ügyfélszolgálathoz és az ügyintéző íróasztalán jelennek meg. Az ügyfélszolgáltatnak megvan az a lehetősége, hogy a Script (forgatókönyv) opciót válassza az ügyfél kartonján. A forgatókönyv irányítja az ügyintézőt a beszélgetés minden fázisában, valamint kiküszöböli esetleges hibáit. Ez a mechanizmus, amely az ügyfél egyedi igényein alapul, lehetővé teszi, hogy az ügyintéző megkülönböztetett figyelmet fordítson minden ügyfélre, és magas szintű szolgáltatást nyújtson.

Automatikus gondoskodás az ügyfelekről

Hatékony forgatókönyvekkel és munkaszervezéssel az **eContact** teljesen automatizálja a Contact Center munkáját. Ez lehetővé teszi, hogy nagyobb mennyiségű hívást bonyolítsanak le rövidebb idő alatt. Az **eContact** által az ügyfelek kiszolgálásának minden szempontját definiálhatjuk, és biztosak lehetünk abban, hogy az üzleti szabályok megvalósulnak Contact Center-ünkben.

Szolgáltatási modulok

Contact Centerünk a következő modulokból épül fel:

Kimenő telemarketing:

Ez a modul egyszerűsíti az üzleti és telemarketing jellegű kimenő hívások minden jelentős aspektusát.

Bejövő hívások:

Teljeskörűen kezeli a beérkező hívásokat és az ügyfélkarton segítségével pontos információkat ad az ügyintézőnek az ügyfélről.

Forgatókönyv (scripting) modul:

Rugalmas és erős scripting motor, amely lehetővé teszi az ügyintéző számára, hogy széleskörű ügyfélközpontú tevékenységet folytasson a hívás jellegének megfelelően.

e-Mail integráció:

Lehetővé teszi a meglévő levelező szerverhez való illesztést, ezáltal lehetővé téve a többcsatornás kapcsolattartást az Ügyfelekkel.

Tudásbázis:

Lehetővé teszi az információk különböző típusainak (Word, URL, ...) elérését és az ezekben történő különféle szempontú kereséseket, ezzel is elősegítve a magasabb szintű ügyfél kiszolgálást.

Emberi erőforrások

Operátoraink a szoftver mellett alapos ismeretekkel rendelkeznek a normatíva felhasználásával kapcsolatos törvényi háttérrel is, ezáltal képesek segíteni az iskolafenntartókat a program szervezési fázisában.

Hardver- és szoftverkörnyezet

eContact adatbázis szerver

- Neves gyártó terméke
- 2x Pentium III, minimum: 700MHZ
- Windows 2000 szerver (frissített SP) – megfelelő számú felhasználói licensszel
- RAM memória minimum: 1024 MB.
- Merevlemez javasolt mérete: 60 GB
- SCSI vezérlő (Raid 3 vagy Raid 5)
- Oracle vagy MS SQL adatbázis megfelelő számú felhasználói licensszel
- Hálózati kártya – 100Mbps Ethernet (a lehető leggyorsabb)
- Adatmentő egység
- Szünetmentes tápegység

eContact munkaállomás

- Átlagos irodai számítógép (legalább PII 300)
- Windows 95/98/2000/NT workstation operációs rendszer
- Office 97/2000. (Word, Excel és Exchange a levelezéshez)
- TCP/IP protokoll
- Hálózati csatlakozás az eContact-ot tartalmazó NT szerverhez
- Oracle vagy MS SQL kliens
- Hálózati kártya – 100Mbps Ethernet

Napjainkban az Internet használata esetén kiemelt figyelmet kell fordítani a rosszindulatú támadások, vírusok, kémprogramok ellen. Hálózatunk informatikai biztonságáról tűzfal-alkalmazások (Debian szerver, Firehol tűzfal, vírus- és spamszűrők) gondoskodnak és kiemelt figyelmet fordítunk munkaállomásaink operációs rendszereinek folyamatos frissítésére.