

Orchestrating a brighter world

NEC

connectia



Business ConneCT



Contact Center



NEC & CONNECTIA - siła w perfekcji

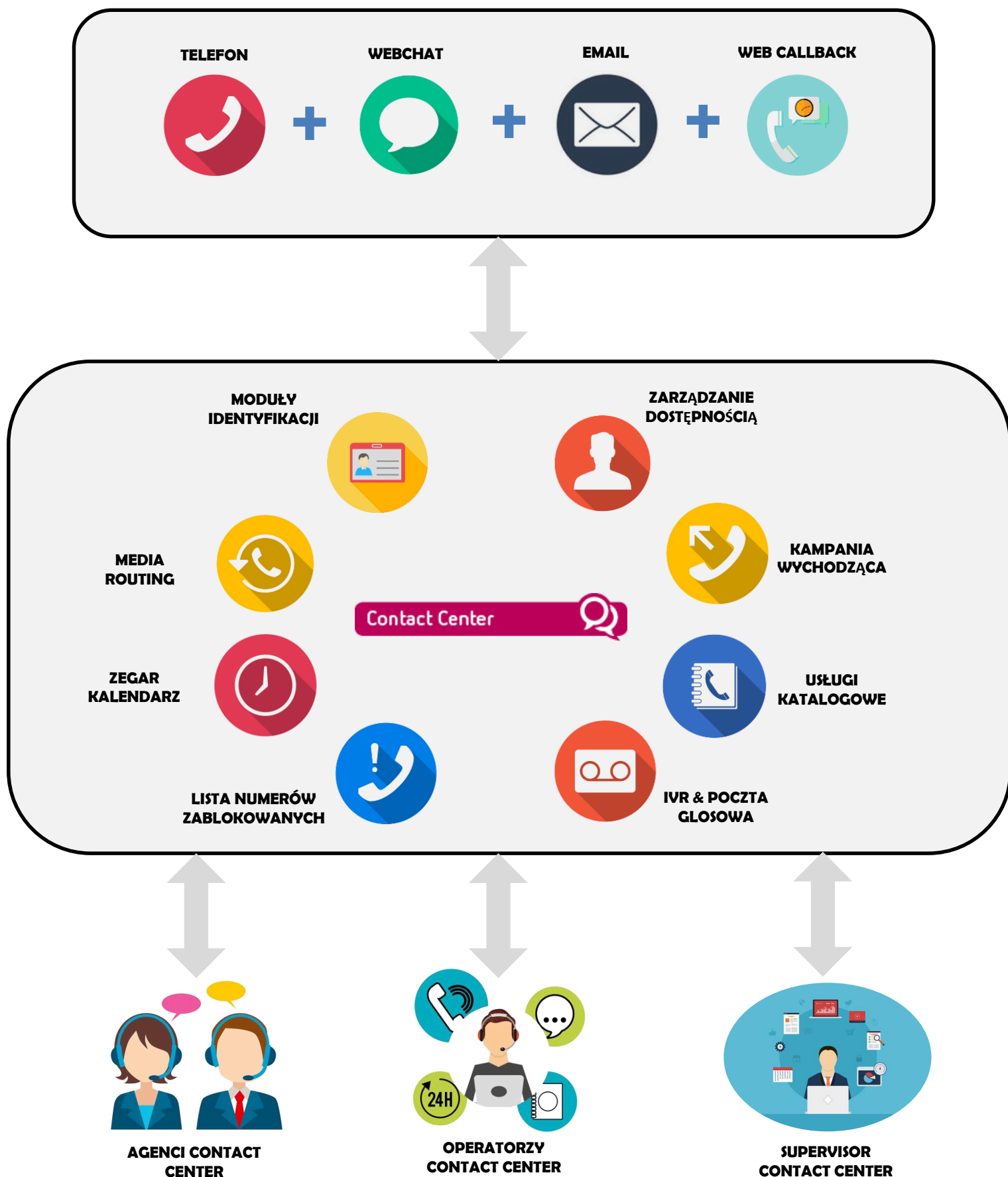
W dzisiejszym świecie jednym z podstawowych wyznaczników jakości jest doskonała komunikacja. Definiujemy ją przez wygodne, nowoczesne, bezpieczne i niezawodne kanały komunikacji z klientami. Aby sprostać wymaganiom ery informacji, każda organizacja potrzebuje systemu telekomunikacyjnego dostosowanego do jej potrzeb.

NEC jest czołowym dostawcą rozwiązań komunikacyjnych przeznaczonych zarówno dla klientów komercyjnych jak i administracji publicznej. Zespół NEC projektuje systemy w oparciu o wiedzę i doświadczenia partnerów na całym świecie. Dzięki tej współpracy systemy komunikacyjne NEC mogą sprostać najwyższym standardom i zaspokoić potrzeby niezwykle wymagających klientów.

W firmie Connectia doskonale wiemy, iż równie ważnym czynnikiem jest specjalistyczna wiedza techniczna. Dlatego nasz doświadczony zespół stale podnosi swoje kwalifikacje aby dostarczyć Państwu usługi najwyższej jakości na każdym z etapów – od projektu, poprzez wdrożenie po późniejszy serwis i utrzymanie systemu.



NEC Business ConneCT Contact Center



Aplikacja Agent Contact Center

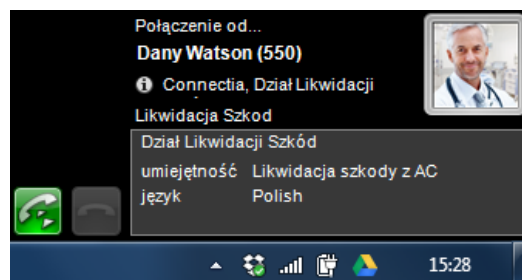
Dzięki aplikacji Agent pracownicy Contact Center otrzymują wydajne i efektywne narzędzie wsparcia w komunikacji telefonicznej oraz elektronicznej.

The screenshot shows the NEC Agent Contact Center interface. Key components highlighted include:

- status gotowości**: A dropdown menu at the top right showing 'Obecny' (Available) with a green checkmark.
- szczegóły połączenia telefonicznego lub chatu**: A call log entry for 'Dany Watson (550)' from 'Connectia, Dział Likwidacji Szkód' with a duration of 00:15. It lists skills like 'Likwidacja szkody z AC' and language 'Polish'.
- zarządzanie połączeniem**: A set of icons at the bottom left for managing the call, including hold, transfer, and end call.
- określenie tematu rozmowy**: A dropdown menu for selecting the call topic, with options like 'Brak', 'Informacja o szkodzie', 'Pytanie o ofertę', and 'Zgłoszenie szkody'.
- lista połączeń (odebrane, nieodebrane, wybierane)**: A list of recent calls on the right side, including 'BCT Line 1', 'Dany Watson', and '299'.
- książka korporacyjna**: A section for corporate directory.
- odsłuchiwanie wiadomości poczty głosowej**: A section for listening to voicemail messages.
- Odtwarzanie nagranych rozmów**: A section for playing back recorded calls.
- książka prywatna**: A section for private directory.
- podgląd statusów Agentów w swoich grupach**: A section for viewing agent statuses in their groups.
- aktualne wskaźniki contact center**: A dashboard at the bottom right showing real-time metrics for 'Likwidacja Szkód' with icons for agents, calls, and other performance indicators.

Miniature okno pop-up

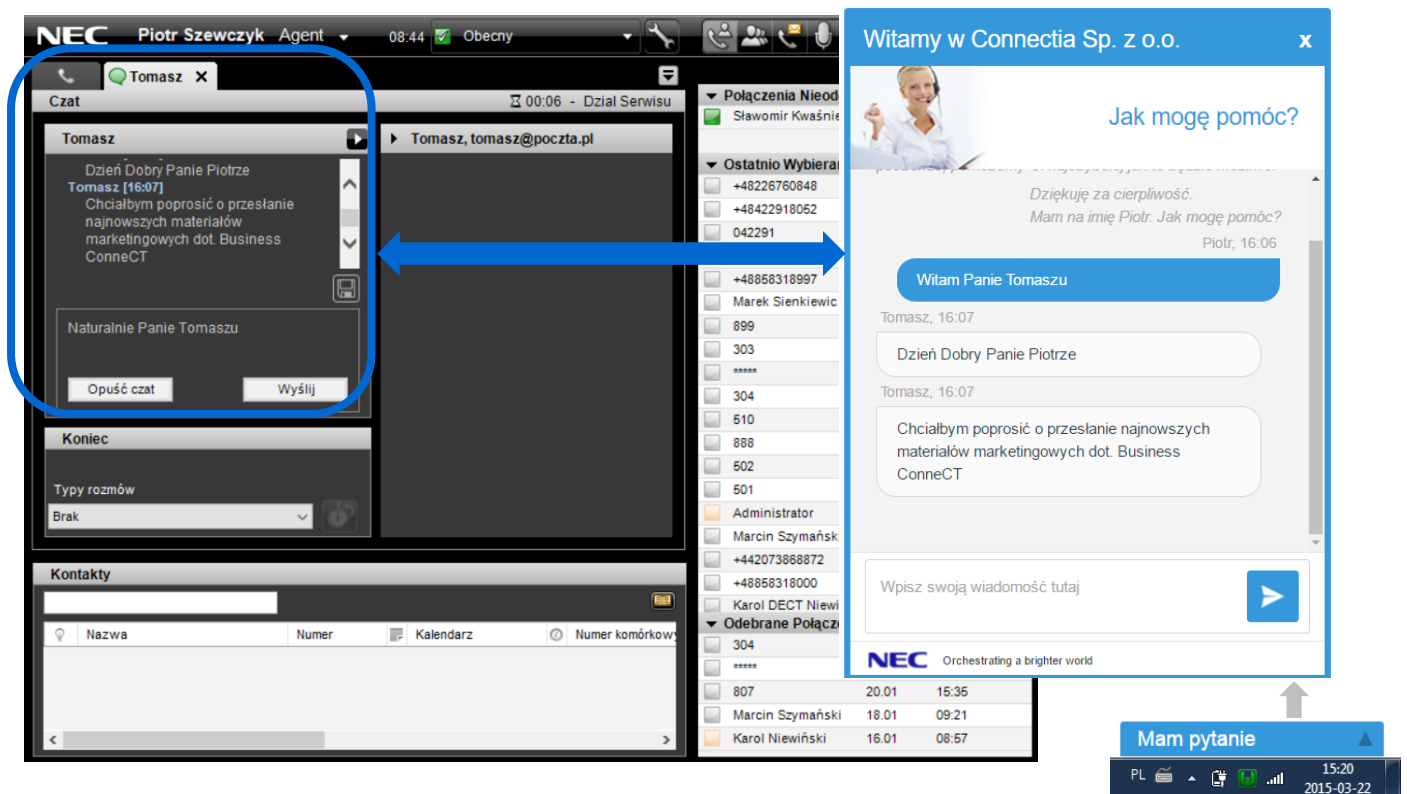
Połączenia przychodzące do zalogowanego agenta lub operatora są sygnalizowane na ekranie komputera małym okienkiem typu pop-up. Okno nie przejmuje aktywności ekranu dzięki czemu nie zakłóca bieżącej pracy agenta.



Web chat – efektywne i wydajne narzędzie

Chat jest coraz częściej wybieranym medium kontaktu. Polubili go klienci, którzy mogą zadać szybkie pytanie w czasie codziennego przeglądania stron internetowych bez konieczności oczekiwania na połączenie z telefonem przy uchu. Chat jest również bardzo efektywnym kanałem komunikacji z punktu widzenia Contact Center, gdyż agenci mogą prowadzić elektroniczny dialog z kilkoma osobami w tym samym czasie.

Web chat może zostać zaprezentowany na stronie internetowej zarówno w postaci stałego obiektu jak i przycisku w dolnej części ekranu, który po naciśnięciu ukazuje okno aplikacji.



Moduł WEB Callback

Request Callback

Phone number*:

+ 48 - 510071895

Name:

Anna

Email:

Mierzejewska

Comments:

Potrzebuję więcej informacji dot. ubezpieczenia

Preferred date and time:

2017-01-18 17:05

Request type:

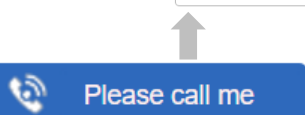
☒ Request callback
 ☐ Request new licenses

Fields marked with * are mandatory

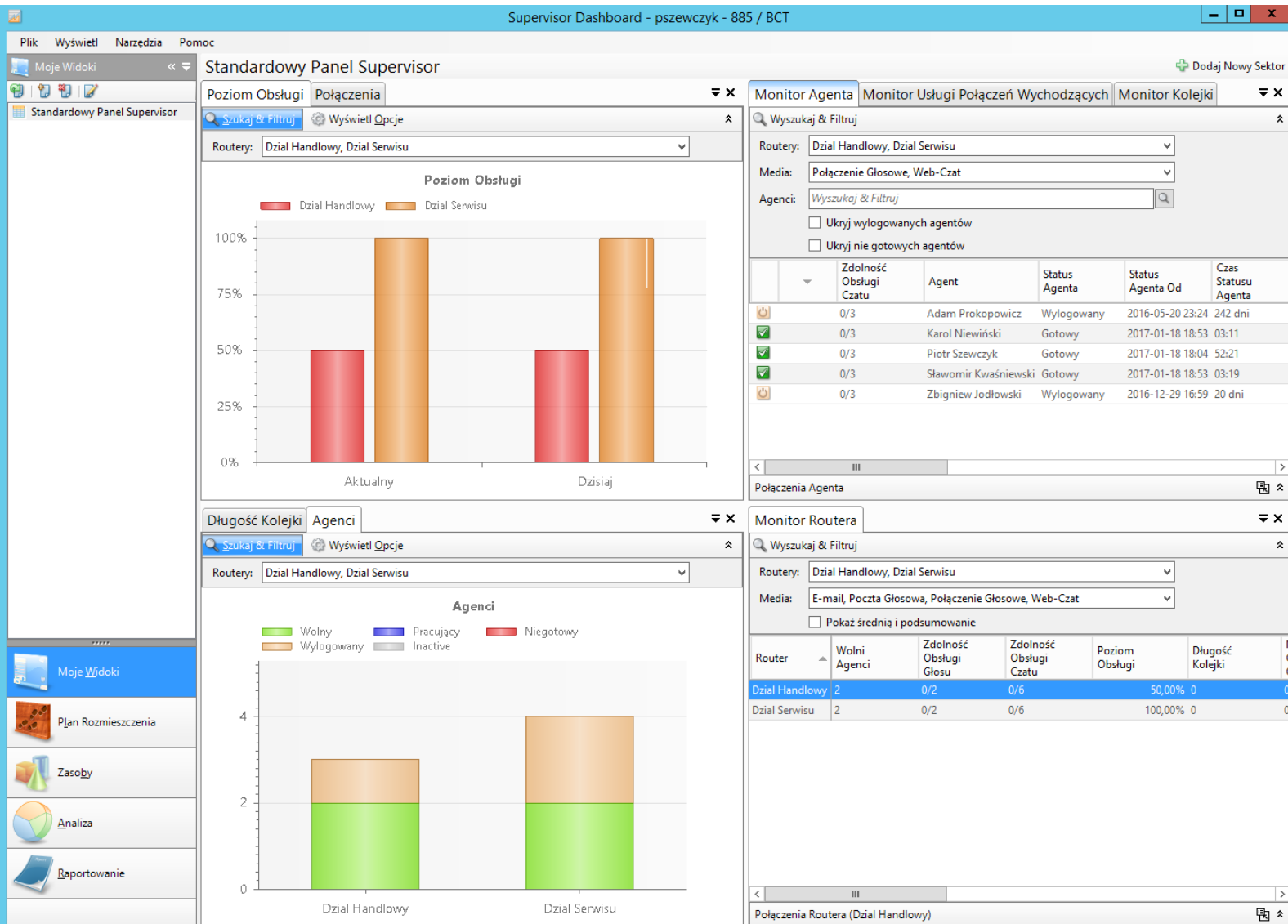
Submit

WEB Callback to kolejne narzędzie komunikacji elektronicznej, które umożliwia integrację strony internetowej firmy oraz systemu contact center NEC Business ConneCT.

Web Callback to mały aplet, dzięki któremu klient może poprosić o kontakt w wybranym przez siebie temacie o dogodnej dla niego porze. System Business ConneCT zarejestruje takie zgłoszenie i automatycznie połączy agenta z odpowiedniego działu z klientem w wybranym terminie.



Aplikacja Supervisor Contact Center



Aplikacja Supervisor Dashboard to kompleksowe narzędzie stworzone dla Kierowników i Team Leader-ów grup Contact Center. Pozwala na monitorowanie wskaźników i zarządzanie zasobami Contact Center w czasie rzeczywistym, a także z wykorzystaniem danych historycznych. Business ConneCT Supervisor to m.in.:

- Monitoring parametrów Contact Center: kolejka, poziom ruchu, wskaźniki jakościowe, dostępne zasoby, statusy Agentów, itp.
- Aktywne alarmowanie w przypadku przekroczenia zdefiniowanych progów jakościowych, np.: zbyt długa kolejka, zbyt mała ilość dostępnych agentów, zbyt wiele połączeń utraconych, itp.
- Dane przedstawione w formie czytelnych wykresów oraz w ujęciu liczbowym
- Możliwość stworzenia geograficznych planów rozmieszczenia Agentów tzw. „floorplan”
- Moduł raportów pozwalający na ocenę jakości pracy Contact Center w ujęciu historycznym
- Tworzenie, monitorowanie i zarządzanie Kampaniami Wychodzącymi
- Moduł Śledzenia Połączeń pozwalający na dokładne sprawdzenie każdej aktywności w Contact Center

Business ConneCT Contact Center

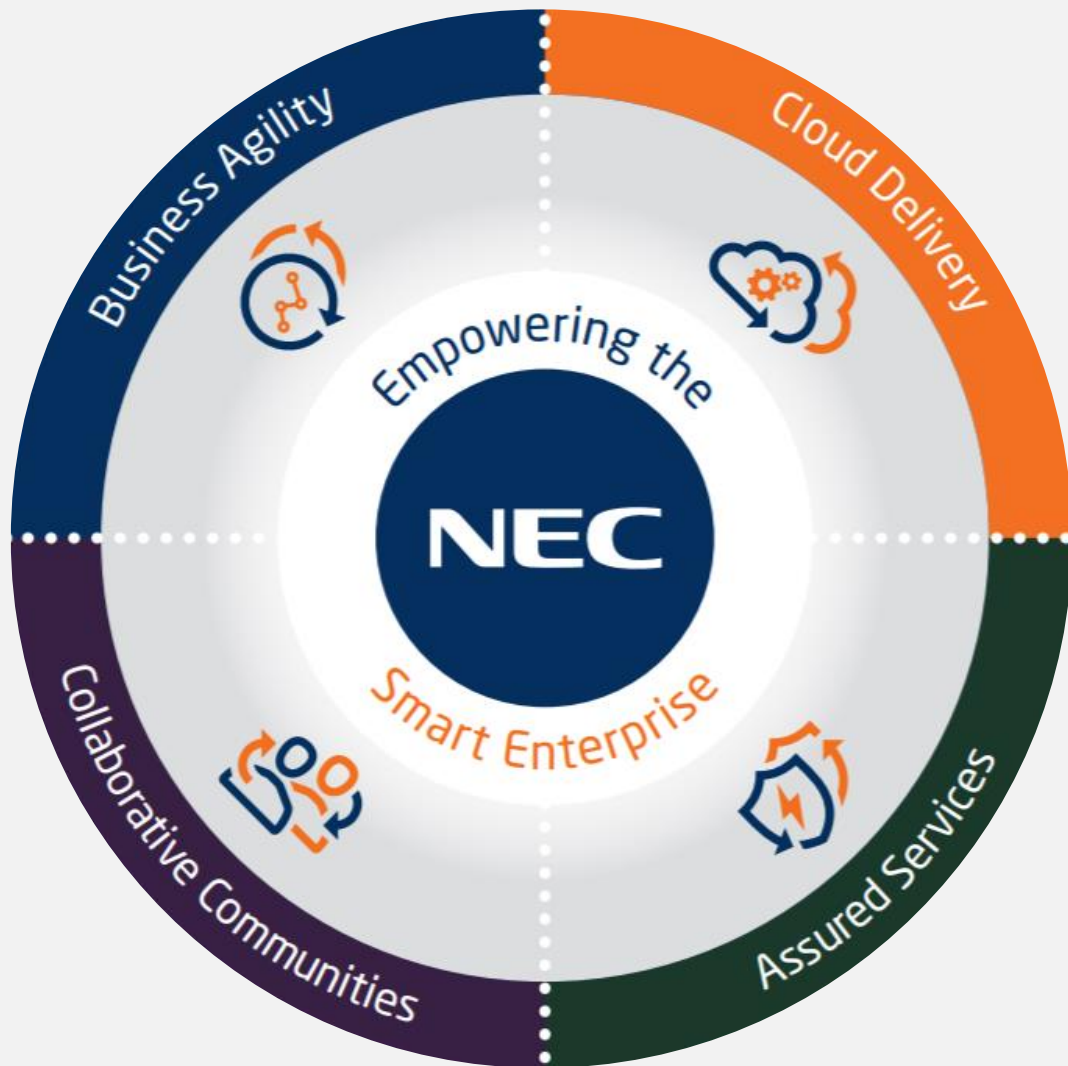
Enhance Customer Contact



Contact Center



- ▶ Obsługa wielu mediów: Głos, Web Chat, Email
- ▶ Wielojęzyczne zapowiedzi kolejkowe
- ▶ Jednorodne oprogramowanie
- ▶ Nagrywanie połączeń na żądanie
- ▶ Aplikacja Agenta na telefon z XML
- ▶ Routing oparty o umiejętności
- ▶ Kampania wychodząca
- ▶ Moduł Call-back
- ▶ Szczegółowe raporty
- ▶ Wykresy analityczne
- ▶ Multi Supervisor
- ▶ Music on Hold
- ▶ Web Chat
- ▶ Obsługa 20 języków
- ▶ Szybkie wyszukiwanie w katalogach
- ▶ Wewnętrzny komunikator tekstowy
- ▶ Zarządzanie własnym telefonem
- ▶ Routing oparty o zegar i kalendarz
- ▶ Router poczty elektronicznej E-mail
- ▶ Zintegrowana Poczta Głosowa
- ▶ Prezentacja statystyk na modułach ściennych
- ▶ Obsługa do 500 Agentów
- ▶ Poziom obsługi klienta
- ▶ Podgląd kolejek dla mediów
- ▶ Otwarty interfejs API
- ▶ Automatyczne odpowiedzi E-mail
- ▶ Funkcjonalny Panel Monitoringu
- ▶ Powiadomienia alarmowe
- ▶ Obsługa wielu oddziałów
- ▶ Statystyki grupowe
- ▶ Małe okienko typu pop-up
- ▶ Moduł Web Call-back
- ▶ Drzewo zapowiedzi IVR
- ▶ Wiadomości tekstowe na DECT
- ▶ Wiadomości tekstowe SMS
- ▶ Integracja z MS SQL
- ▶ Czas niegotowości po rozmowie
- ▶ Definiowane powody niegotowości
- ▶ Moduł identyfikacji dzwoniących
- ▶ Możliwość kategoryzacji połączeń
- ▶ Integracja z Salesforce CRM
- ▶ Aplikacja Agenta na PC



Connectia Sp. z o.o.
00-739 Warszawa, ul. Stępińska 22/30
tel: +48 22 1 777 888
info@connectia.pl
www.connectia.pl

