

## Przegląd Contact Center

Nasze rozwiązania w zakresie Contact Center są dostosowane do dynamicznie rozwijających się, wymagających i korzystających z technologii cyfrowej klientów. Nasze technologie pozwolą Państwu zoptymalizować wydajność, potencjał sprzedażowy i zadowolenie pracowników, przy jednoczesnym zachowaniu zgodności z przepisami i ograniczeniu kosztów.



## Contact Center

Bardzo istotnymi warunkami skuteczności działania nowej infrastruktury łączności są przede wszystkim: integracja systemu łączności telefonicznej z technologiami firm trzecich oraz wysoka jakość połączeń głosowych. Spełnienie tych warunków tworzy podstawę dla doskonałej obsługi klienta.

Równie nieodzowne dla zaspokajania Państwa potrzeb i umożliwienia pełnej optymalizacji sprzedaży są technologie dla obsługi połączeń wychodzących i zarządzania kampaniami automatycznymi.

### ACD (Automatic Call Distribution)

Automatyczna dystrybucja połączeń umożliwia Państwa contact center optymalizowanie obsługi połączeń poprzez zapewnienie szybkiej i fachowej odpowiedzi na każde połączenie. Co więcej, nasze rozwiązania ACD mogą zwiększyć przepustowość połączeń oraz w sposób konsekwentny i skuteczny podwyższyć jakość Państwa usług.

### Rozwiązania dla obsługi połączeń przychodzących

Obsługa połączeń przychodzących w wielu wypadkach nie jest łatwym zadaniem. Często wymaga szybkiego reagowania w trudnych warunkach, aby zagwarantować, że połączenia będą zawsze odbierane i trafią do właściwej osoby. Rozwiązania Damovo dla contact center obsługujących połączenia przychodzące umożliwiają Państwu skuteczniejszą obsługę takich interakcjami z klientem. Oferujemy bezpieczne rozwiązania z pełnym zestawem narzędzi do przekierowywania, monitorowania i obsługi połączeń. Zagwarantuje to efektywną i skuteczną dystrybucję wszystkich połączeń przychodzących, zapewniającą zgodność z najwyższymi standardami na rynku.

### Dialler

Sukces Państwa kampanii połączeń wychodzących zależy w znacznym stopniu od zastosowanej technologii. Nasze rozwiązania typu dialler umożliwiają automatyczne oddzwanianie w przypadku nieudanej próby połączenia, oszczędzając czas Państwa pracowników. Automatyczne skrypty podpowiadające konsultantowi prawidłowe pytania, które powinien zadać, mogą także przyczynić się do tego, że Państwa klient będzie mógł już za pierwszym razem uzyskać potrzebne informacje. Odpowiedzi na telefony klientów są następnie przechowywane centralnie dla potrzeb sprawozdawczości oraz po to, by umożliwić Państwu gromadzenie istotnych danych na temat kampanii.

### IVR (Interactive Voice Response)

Rozwiązania IVR firmy Damovo zapewniają automatyzację obsługi klienta. Połączenia przychodzące w sprawie częstych próśb mogą być załatwiane wydajnie i konsekwentnie bez potrzeby kontaktu z konsultantem.

Pozwoli to Państwu obniżyć koszty działalności operacyjnej, gdyż dzięki temu obniża się „koszt na jedną interakcję” – przy równoczesnym podniesieniu jakości obsługi klienta ze względu na całodobową dostępność systemu przez cały tydzień.

Właściwie wykorzystywane systemy IVR mogą skutecznie automatyzować zarządzanie szerokim zakresem połączeń telefonicznych dotyczących sprzedaży, usług lub wsparcia technicznego.

### Słuchawki i zestawy słuchawkowe

Zestawy słuchawkowe są nieodzownym narzędziem nowoczesnej komunikacji. Umożliwiają korzystanie z narzędzi ujednocionej komunikacji i współpracy (UC&C). Właściwy wybór słuchawek lub zestawów słuchawkowych zapewnia komfort pracy Państwa personelu. Damovo oferuje rozwiązania audio z zakresu UC&C, które zaspokajają najwyższe wymagania w dziedzinie łączności. Szerokie pasmo przenoszenia i wyjątkowo skuteczna eliminacja zakłóceń gwarantują krystalicznie czysty dźwięk i doskonałą słyszalność, dzięki czemu z takich urządzeń można skutecznie korzystać nawet w biurach na planie otwartym.



## Aplikacje podnoszące jakość obsługi klienta

W dzisiejszym świecie, w którym rola klienta stale rośnie, coraz większego znaczenia nabiera możliwość oferowania Państwa klientom usług dostosowanych do ich indywidualnych potrzeb i wymagań. Dzisiejsi klienci są wymagający, nie tylko w zakresie wysokiej jakości obsługi. Oczekują także ciągłej dostępności Państwa usług za pośrednictwem wielu kanałów. Chcą sami decydować, kiedy i jak mają korzystać z takich usług, a nawet czy w ogóle zechcą skontaktować się z Państwa pracownikiem.

### Media społecznościowe

Media społecznościowe zyskują na znaczeniu w sektorze contact center i podobnie, jak w przypadku wszelkich innych kanałów komunikacji, wyzwaniem jest ich „profesjonalizacja” i efektywne działanie.

Przy korzystaniu z mediów społecznościowych pozycja konsultanta zmienia się radykalnie, ponieważ musi on przyjąć rolę Państwa przedstawiciela i osoby zarządzającej w sytuacjach awaryjnych – a przy tym być przyjacielem klienta. Aby pomóc Państwu uporać się z takimi wyzwaniami, Damovo oferuje pakiety dla potrzeb monitoringu, łączenia i integracji takich systemów, a także pakiety kompleksowego doradztwa. Nasze pakiety doradztwa mogą również obejmować rozpoznawanie i przetwarzanie komunikatów w sieciach społecznościowych, co pomoże Państwu sformułować strategię dotyczącą mediów społecznościowych odpowiednią dla Państwa organizacji

### Informacje zwrotne od klientów

Poziom zadowolenia klientów z usług Państwa organizacji jest często czynnikiem mającym istotny wpływ na dalsze wzajemne kontakty. Kompleksowa analiza interakcji z klientem dostarcza cennych informacji na temat przyszłych zachowań klienta, nawet jeśli jej wyniki są negatywne. Informacje uzyskane tą drogą pomogą również wyciągnąć wnioski na temat procesów contact center, aby podnieść poziom obsługi Państwa klientów.

### Samoobsługa

Obecnie Państwa klienci wymagają nie tylko najwyższej jakości, lecz oczekują także stałej dostępności usług. Sami chcą decydować o tym, kiedy i gdzie mają korzystać z usług, a Państwa contact center postrzegają jako ich źródło.

Nasze rozwiązania umożliwiają każdemu z klientów wybranie preferowanych kanałów, za pośrednictwem których będzie się z Państwem kontaktował.

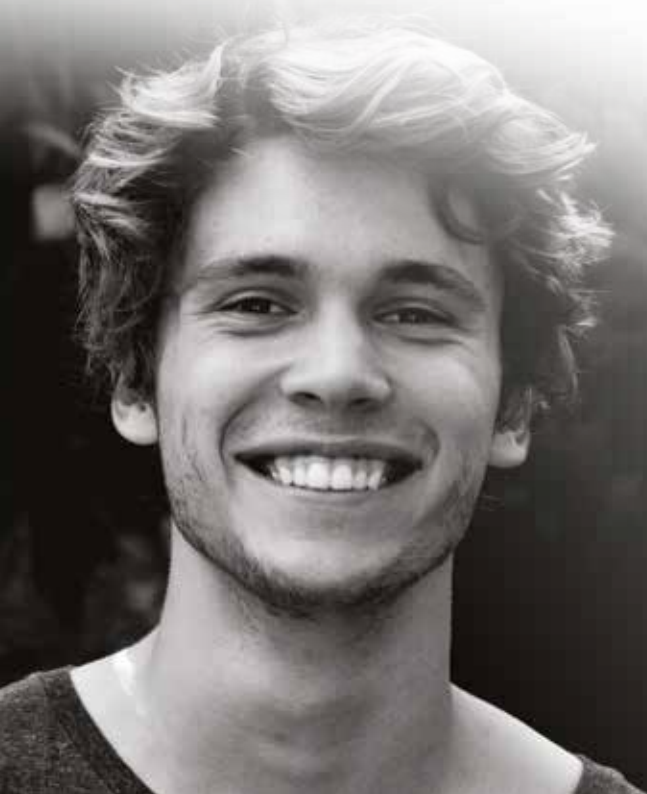
Dzięki zastosowaniu właściwie zdefiniowanej strategii samoobsługi, Państwa organizacja będzie w stanie znacznie zwiększyć szybkość, a dzięki natychmiastowej dostępności wyników wyszukiwania, będą Państwo mogli wykorzystywać uzyskane w ten sposób informacje dla optymalizacji przepływu prac i procesów biznesowych, a w ostatecznym wyniku – dla wzrostu sprzedaży.

### Komunikacja multimedialna

Liczba nowych kanałów kontaktu nadal rośnie, a Państwa klienci oczekują, że będą mogli kontaktować się z Państwem nie tylko telefonicznie, lecz także za pośrednictwem internetu, kanałów społecznościowych, czata i poczty elektronicznej.

Nasze rozwiązania stwarzają możliwość scentralizowanego zarządzania wszystkimi kanałami komunikacyjnymi w contact center, w ramach

jednej kolejki, co określa się terminem „miksowania kanałów” (multi-channel blending). Nasze rozwiązania umożliwiają również integrację z innymi narzędziami firmy, takimi jak oprogramowanie CRM lub wewnętrzne bazy danych.



## Aplikacje zwiększające samodzielność pracowników

Ilość danych mających wpływ na Państwa contact center może być przytłaczająca, a przecież liczba potrzebnych, w dobie stale rosnących oczekiwań klientów, kanałów komunikacji również wzrasta.

Aby nadal osiągać wysoką jakość i zadowolenie klientów, muszą Państwo tak przygotować i wspierać swych pracowników, by mogli dysponować najlepszymi możliwościami, które pomogą im świadczyć doskonałe usługi.

Nowe technologie mogą pomóc w tym procesie, dzięki możliwości rejestracji, analizy, instruowania i sporządzania raportów – co pozwoli udzielać Państwa pracownikom jasnych zaleceń w sprawie najważniejszego trybu postępowania.

### Monitorowanie jakości

Dialog pomiędzy klientami a Państwa pracownikami można usprawnić dzięki ukierunkowanej ocenie efektywności i opartych na KPI procesach zarządzania jakością. Zarejestrowane rozmowy można również analizować, dokonywać usprawnień i komunikować je wszystkim Państwa konsultantom, tak by zagwarantować wysoką jakość i spójność we wzajemnych kontaktach z klientami.

### Rejestracja komunikacji

Rejestracja połączeń jest od dawna stosowana w kręgach finansowych, lecz obecnie coraz częściej stosuje się ją także w innych contact center, ze względu na wymagania prawne lub dla podniesienia poziomu jakości usług dla klientów i określania potrzeb w zakresie szkolenia konsultantów. Rejestratory multimedialne Damovo zapewniają dostęp do wcześniejszych nagrań dzięki prostemu indeksowaniu lub słowom kluczowym, dzięki czemu pozwalają konsultantom i kadrze kierowniczej na szybki dostęp i ustalenie szczegółów dowolnej zarejestrowanej interakcji – tekstowej lub ustnej.

### Zarządzanie personelem

Narzędzia Damovo przeznaczone do zarządzania personelem mogą pomóc Państwu w zarządzaniu skomplikowanym procesem obsady stanowisk w Państwa contact center.

Nasze oprogramowanie do planowania pracy personelu wskaże Państwu, jak precyzyjnie zarządzać i dysponować zasobami i kwalifikacjami, odpowiednio do wymagań Państwa contact center. Pomoże także zwiększyć produktywność i zadowolenie Państwa pracowników, dzięki czemu Państwa contact center będzie jeszcze wydajniejsze i skuteczniejsze.

### Interakcje w czasie rzeczywistym

Automatyzacja procesów i pomoc w czasie rzeczywistym pozwoli Państwu uniknąć wielokrotnego wprowadzania przez konsultantów contact center tekstów w różnych aplikacjach. Ponadto, Państwa konsultanci uzyskają natychmiastowe, kontekstowe zalecenia w kwestii najważniejszych „kolejnych kroków” lub podpowiedzi do dialogu w czasie rozmowy telefonicznej lub kontaktu za pośrednictwem czatu. Wspomniane narzędzia pozwolą Państwu ograniczyć średni czas obsługi połączeń, a tym samym utrzymać koszty na możliwie najniższym poziomie, podnosząc dodatkowo wydajność Państwa contact center.

### Analiza połączeń głosowych i multimedialnych

Dzięki wykorzystaniu technik analitycznych w odniesieniu do komunikacji głosowej, poczty e-mail, czatu, współdzielenia pulpitu i przepływu połączeń, będą Państwo mogli dokładnie poznać jakość i treść interakcji pracownika, a co za tym idzie pozyskać informacje z rozmów konsultantów z klientami. Na przykład będą Państwo mogli dowiedzieć się, co się klientom podoba, a co nie, co preferują, czego pragną i oczekują od produktów i usług Państwa firmy.

Analiza obejmująca wiele kanałów komunikacyjnych pomoże Państwu optymalizować procesy przepływu pracy, wspierać pracowników, doskonalić ofertę usług i przygotować się do przyszłych kontaktów.



## Integracja aplikacji

Dzięki rozwiązaniom z zakresu ujednoliconej komunikacji i współpracy (UC&C) możemy pomóc Państwu stworzyć wydajne i motywujące warunki pracy w Państwa contact center, a tym samym zagwarantować najlepszą możliwą obsługę Państwa klientów.

Dla przykładu, takie ujednolicone podejście pozwala Państwa konsultantom w razie potrzeby szybko włączać innych pracowników do rozmów prowadzonych z klientami, korzystając z łączy wideo, funkcji współdzielenia pulpitu i czatu – bez potrzeby przerywania rozmowy. Dzięki temu skraca się czas przetwarzania i zmniejsza liczba koniecznych oddzwonień, co jednoznacznie wskazuje na to, iż UC&C może przynieść większe korzyści dla Państwa pracowników i wyższą wydajność Państwa procesów.

Drugą z kluczowych korzyści jest integracja z systemem CRM umożliwiającą konsultantom dostęp do danych klientów i historii relacji z klientem. Dzięki temu mogą oni zaspokajać potrzeby klientów w sposób kompleksowy, a jest to niezmiernie istotne, jako że contact center muszą obecnie radzić sobie z napływem informacji pochodzących z większej liczby źródeł niż kiedykolwiek wcześniej, a równocześnie dbać o stałe podnoszenie poziomu zadowolenia klientów.

### Zarządzanie relacjami z klientem (CRM)

Dzięki CRM i Integracji telefoniczno -komputerowej (CTI) mogą Państwo zapewnić swoim konsultantom dostęp do informacji o kliencie, zanim połączenie zostanie odebrane.

Takie informacje przyczynią się dodatkowo do zwiększenia poziomu zadowolenia klienta, gdyż Państwa pracownicy będą widzieć historię kontaktów z klientem i będą mieć dostęp do potrzebnych informacji, dzięki czemu telefoniczny kontakt z Państwa firmą będzie dla klienta znacznie łatwiejszy i skuteczniejszy.

### Integracja z systemem ujednoliconej komunikacji

Osadzenie systemu ujednoliconej komunikacji i współpracy (UC&C) w Państwa contact center przyniesie realne korzyści pod względem wydajności Państwa pracowników i Państwa procesów. Intuicyjny, jednolity interfejs sprawi, że komunikacja głosowa, wiadomości błyskawiczne, telekonferencje, wideokonferencje i konferencje internetowe zostaną połączone ze sobą w jedno kompleksowe i kontekstowe rozwiązanie.

Wspomniane połączenie „miękkiej” infrastruktury do obsługi klienta i contact center zapewni Państwu optymalne współdziałanie procesów biznesowych pomiędzy tzw. front i back office.



## Kontakt

Damovo dostarcza technologie i rozwiązania, które w znaczącym stopniu usprawniają na wydajność pracy w przedsiębiorstwach na całym świecie. Nasi klienci mogą korzystać z naszego czterdziestoletniego doświadczenia, specjalistycznej fachowej wiedzy i rozległej sieci naszych partnerów branżowych.

Poprzez nasze podejście konsultacyjne (rozumienie, dostarczanie i udoskonalanie) współpracujemy z naszymi Klientami, celem określenia w jaki sposób technologia może wspierać obecne jak i przyszłe cele biznesowe.

Dzięki długoterminowemu zaangażowaniu coraz lepiej rozumiemy problemy klientów, co umożliwia nam w dalszym ciągu dostarczanie i dalsze działanie na rzecz usprawniania i poprawy rozwiązań technologicznych.

Nasza oferta obejmuje rozwiązania z zakresu Ujednoliconej Komunikacji i Współpracy (UC&C), Sieci Korporacyjnych (Enterprise Networks), Contact Center, Cloud i globalne Managed Services.

Damovo posiada regionalne biura w Europie i ma możliwość świadczenia usług w ponad 100 krajach na całym świecie. Niezależnie od sektora i położenia geograficznego dostarczamy 2000 naszych klientów narzędzi, jakich potrzebują dla stałego usprawniania działalności swych przedsiębiorstw.

Damovo Polska sp. z o.o.  
Park Postępu  
Budynek B, Piętro 1  
Ul. Postępu 21,  
02-676 Warszawa  
Poland

Email: [Info.pl@damovo.com](mailto:Info.pl@damovo.com) Tel.: +48225337100



W obszarze Contact Center osiągnęliśmy najwyższy poziom certyfikacji w zakresie usług przedprzedażowych i posprzedażowych u wiodących producentów technologii.



Oferujemy szczegółową ekspertyzę wewnętrzną, obejmującą doradztwo i programowanie Contact Center.



Oferujemy szczegółową ekspertyzę wewnętrzną, obejmującą doradztwo i programowanie Contact Center.



Z przeprowadzonych wśród klientów ankiet wynika, że są oni bardzo zadowoleni z naszych usług – w szczególności w przypadku ważnych procesów biznesowych.