

Sytel rešenja servisi raznih medija



Jedna od stavki koja se najbrže menja u oblasti kontakt centara je rast raspona diversifikovanosti medijskih servisa, od IP telefonije preko email-a, sms-a i chat-a do video i web servisa koji su poslednji integrisani, za brzu reakciju ka klijentu i očekivanu aktivnost on-line.

Arhitektura Softdial medijskih servisa je dizajnirana da pruži prednost nastajanju novih medijskih i tehnologija u vezi poruka, kreirajući nove mogućnosti interakcije sa klijentom, sa fleksibilnim plugin osobinama.

Ova modularna plugin arhitektura obezbeđuje lak, neometan način poboljšanja postojećih servisa kao i dodavanje novih servisa čim postanu raspoloživi (sl. 1)

Karakteristike

- Plugin arhitektura
- Potpuno integrisan sa Softdial Contact Center™
- Podržava bilo koju kombinaciju audio, video i tekstualnih medija
- Podržava sve uobičajne formate poruka
- Koristi se sa Softdial Scriptor™ i Softdial Campaign Manager™ da isporuči moćno rešenje govornog automata



Slika 1 - Arhitektura Softdial medijskih servisa

Mešanje medija

Kombinovanjem snage ove arhitekture sa CallGem®-om, Softdial Campaign Manager™-om i Softdial Scriptor™-om, produktivnost agenata i usluga klijentima se mogu značajno poboljšati, mešanjem aktivnosti kroz sve vrste medija.

Sa plugin-om za web servise moguće je obezbediti skoro trenutni odgovor na pogled kada posete web stranu (kao npr. sajt za poređenje osiguranja) koristeći preferirani medij korisnika, bilo da je to telefonom, email-om, tekstualno ili chat-om.

servisi raznih medija

Medijski servisi Softdial Contact Center™-a se prenose preko jednog ili više posvećenih medija servera. Ovi serveri mogu biti prekonfigurisani od strane Sytel-a, ili podešeni lokalno po Sytel specifikaciji.

Za IP primenu, sva prebacivanja, snimanja i procesiranja medija se obavljaju u softveru korišćenjem Sytel-ove aplikacije za medijske servise.

Za celokupnu ili delimičnu PSTN/TDM primenu, Sytel medija serveri podržavaju 700 agenata po serveru sa klasičnim odnosom od 2 kanala po agentu.

Balansiranje saobraćaja i n+1 redundansa su podržane kontrolnim servisom koji povezuje Sytel medija server sa CallGem® komandnim i kontrolnim servisom.

Sytel medija server predstavlja sažete resurse medija i signalizacije CallGem®-u i upravlja kvotama alokacije resursa koji mogu biti traženi u razvoju hostovanih rešenja.

On takođe upravlja interakcijama koje kombinuju različite metode komunikacije, npr. odlazni poziv na koji se odgovara email-om, sms-om ili chat-om.

Svaka komunikacija, bez obzira na originalni format se konvertuje u standardni format poziva koji se onda obrađuje od strane CallGem®-a kao da je normalan telefonski poziv. Ovo omogućuje ujednačen i veoma fleksibilan način upravljanja bilo kojom formom komunikacije i znači da na primer dolazeći email može biti obrađen kroz postojeće redove kampanje pored standardnih poziva i drugih 'ne glasovnih' interakcija.

Osenčeni panel ilustruje kako arhitektura medijskih servisa Softdial Contact Center™-a olakšava tipično mešanje medija u komunikaciji prilikom odlazne kampanje na primeru tele-prodaje.

Ovo je tipičan primer kako Softdial medija servisi mogu da doprinesu poboljšanju u odlaznoj kampanji na primeru tele-prodaje.

- Agent je prijavljen na odlaznu kampanju i takođe je član jednog ili više redova u dolaznoj kampanji.
- Agent se u razgovoru sa mogućim klijentom na odlaznoj kampanji dogovorio da mu pošalje email vezan za obavljeni razgovor.
- Tokom perioda obrade ishoda poziva agent piše i šalje email klijentu.
- Agent nastavlja sa radom na odlaznoj kampanji.
- Klijent odgovara na email koji je dobio od agenta.
- Dolazeća email sesija se prosleđuje virtuelnom agentu u red dolaznih email-ova.
- Skripta virtuelnog agenta vrši pregled podataka da utvrdi kom agentu bi email trebalo da se prosledi.
- Dolazeća email sesija je poslata u odgovarajući red agenta. Ako agent koji je poslao email nije više prijavljen, sesija može biti prebačena u opštu grupu ili se može poslati potvrdni email i isplanirati povratni poziv za neko kasnije vreme.
- Na kraju trenutnog poziva agent se prebacuje na prijem dolazne email sesije.
- Detalji o računu klijenta se prikazuju na ekranu agenta zajedno sa sadržajem dolazećeg email-a. Agent je sad u mogućnosti ili da odgovori na email ili da uputi povratni poziv ka klijentu.

Sa ovom kontrolom toka razgovor o prodaji može biti maksimalno uspešan obezbeđujući brz personalizovan odgovor klijentu koristeći njegov preferirani vid komunikacije.

Od 1997. Sytel Limited snabdeva sa svojim najboljim softverskim komponentama i potpuno funkcionalnim rešenjima kontakt centara sistem integratore, VARs (Value-added Resellers), ASPs (Application Service Providers) i preprodavcima u preko 40 zemalja širom sveta.

Za više informacija molimo Vas da kontaktirate Vašeg predstavnika za Srbiju i region -

Fonlider d.o.o.
Sime Igumanova 2-4
11000 Beograd
Srbija

T: +381 11 2073010
E: sytel@fonlider.net
W: www.sytelco.com

