



СДЕЛАЙТЕ КАЖДОЕ СЛОВО ЗНАЧИМЫМ

Решения Jabra для контакт-центров

Jabra[®]
YOU'RE ON



СДЕЛАЙТЕ КАЖДОЕ СЛОВО ЗНАЧИМЫМ В СВОЕМ КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

Сотрудники контакт-центра — это «уши» компании. Они прислушиваются к настроению рынка, отслеживают входящие звонки (не говоря о твитах) и предоставляют всем остальным информацию о происходящем в режиме реального времени. Для выполнения столь важной функции необходимы только самые лучшие инструменты. Вот почему при поиске гарнитур для контакт-центра многие корпоративные заказчики выбирают решения Jabra.

В этом обзоре мы рассмотрим новые тенденции в этом секторе и то значение, которое они будут иметь для формирования облика контакт-центров будущего.

ТРИ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

ЧТО НЕ ИЗМЕНИЛОСЬ В КОНТАКТ-ЦЕНТРАХ?

Сектор современных контакт-центров развивается стремительными темпами. Все более важную роль в оснащении контакт-центров играют облачные технологии и унифицированные коммуникации, что позволяет размещать контакт-центры в своем регионе или использовать сотрудников, работающих из дома, снижая расходы и повышая вовлеченность клиентов. С появлением социальных медиа, через которые транслируется общественное мнение о брендах, клиенты также изменились. Однако, будучи захваченными этой волной технологий и коммуникаций в реальном времени, мы все же наблюдаем возврат к личному общению. Мы также видим, как контакт-центры становятся стратегическим активом, передней линией взаимодействия с клиентом, имеющей огромное влияние на восприятие бренда.

Недавно мы обратились к экспертам по контакт-центрам из Frost and Sullivan, Syllepsis Communications, TMCNet.com и Jabra с просьбой выделить главные, на их взгляд, изменения, происходящие в этом быстро развивающемся секторе.

ИЗМЕНЕНИЕ 1. УВЕЛИЧЕНИЕ ЧИСЛА АГЕНТОВ, РАБОТАЮЩИХ ИЗ ДОМА

Ключевыми факторами, влияющими на рост числа агентов, работающих из дома, являются снижение затрат, гибкость и качество. «Модель работы из дома позволяет сэкономить на инфраструктуре», — объясняют эксперты Frost and Sullivan. Качественный состав операторов будет улучшаться, поскольку компании теперь могут нанимать работников, которым не нужно каждый день ездить в офис.

Повышению популярности этой модели также способствует растущее разочарование в аутсорсинге контакт-центров, находящихся в других странах. Помимо сложностей с пониманием разных акцентов и вызванного ими увеличения времени обработки обращений, люди озабочены и сохранностью своих персональных данных на зарубежных серверах.

Увеличение числа агентов, работающих из дома, отражает общую ситуацию в бизнесе — усиление децентрализации рабочих мест и увеличение числа виртуальных работников.

ИЗМЕНЕНИЕ 2. УСИЛЕНИЕ ВЛИЯНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА

Распространение социальных медиа позволило брендам взаимодействовать с клиентами один на один, а клиенты получили возможность высказывать свое мнение о брендах и услугах. Признав необходимость использования этого нового феномена для бизнеса, необходимо поставить соответствующую задачу перед конкретными исполнителями в организации.

Признав важность и постоянное увеличение доли социальных медиа в структуре коммуникаций контакт-центра, следует привести техническое оснащение контакт-центра в соответствие с поставленной задачей. Важно понимать, что хотя поддержка клиентов по-прежнему заключается в предоставлении оператором помощи конечному пользователю, между частным телефонным звонком и опубликованным твитом есть фундаментальная разница и для успешной обработки обоих требуется обучение.

TMCNet подтверждает: «Влияние социальных медиа на контакт-центры постоянно изменяется, так как все больше клиентов выбирают различные социальные сети в качестве предпочтительного способа взаимодействия. Тем не менее контакт-центры могут использовать социальные медиа для получения отзывов от клиентов».

При успешном управлении этими новыми формами коммуникации будет установлена связь между лучшими «слушателями» в компании и самими «разговорчивыми» участниками рынка, которые будут рады рассказать читателям о своей любви к бренду.

ИЗМЕНЕНИЕ 3. КОНТАКТ-ЦЕНТРЫ КАК СТРАТЕГИЧЕСКИЙ РЕСУРС

Первым впечатлением клиента от бренда может стать не только приобретенный продукт или услуга, но и общение с сотрудником контакт-центра. Поэтому контакт-центр должен рассматриваться не просто как один из отделов организации, а как стратегический ресурс.

По мнению эксперта Syllepsis Communications, «превращением контакт-центров в стратегический ресурс мы обязаны тем, кто иницирует общение с внешним миром. Это не только «холодный обзвон», но и контакты с существующими клиентами, проведение опросов или продвижение дополнительных товаров и услуг».

«Я вижу новую философию контакт-центра в превращении из статьи накладных расходов в инструмент маркетинга, обеспечивающий обратную связь с клиентами в реальном времени, — говорит эксперт Jabra. — Когда компании используют контекстные опросы для сбора информации о потреблении товаров или услуг — это маркетинговая

разведка. Когда целью является установление связи с клиентами, контекстные опросы становятся мощным инструментом продаж с большим потенциалом доходности».

ВЫВОДЫ.

Какова логика дальнейшего развития контакт-центров?

Конечные пользователи все чаще самостоятельно находят ответы на свои вопросы в Интернете, поэтому операторы, действующие по сценарию, быстро вытесняются технологиями. Как это влияет на работу контакт-центров? Контакт-центрам требуется нанимать и удерживать экспертов в разных предметных областях, а также использовать технологии, обеспечивающие их доступность и возможность взаимодействия с ними в реальном времени. Пользователи все чаще отказываются от старых стационарных телефонов в пользу смартфонов и все менее склонны ожидать ответа в течение долгого времени. Работающие на дому эксперты быстро связываются с клиентами, у которых возникли сложные проблемы.

Операторы также будут все точнее определять, к кому можно обратиться с использованием унифицированных коммуникаций для выхода на людей, способных оказать помощь. Операторы нового поколения будут очень востребованы.

Однако качество вызовов останется важнейшим фактором успешной работы контакт-центров. Распознавание нюансов голоса клиента может открыть новые возможности в решении проблем, а чем лучше звучат ответы операторов, тем лучше будет впечатление клиента от бренда.



ПРОВОДНЫЕ ГАРНИТУРЫ

Конструкция проводных гарнитур Jabra обеспечивает высокое качество, долговечность и комфорт, потому что «уши компании» заслуживают правильных инструментов.

Серия Jabra VIZ™ 2400 ПРЕВОСХОДНЫЕ ВПЕЧАТЛЕНИЯ ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОВОДНОЙ ГАРНИТУРЫ

- Высочайшее качество звука с неодимовыми динамиками
- Защита слуха с помощью технологии отсечения пиковых значений PeakStop™
- Позолоченные контакты обеспечивают кристально чистый звук
- Выбор из трех типов микрофонов для любых условий рабочего окружения: SoundTube, с шумоподавлением и ультразумоподавлением
- Армированный кевларом шнур обеспечивает максимальную прочность
- Штанга микрофона с вращением на 360° обеспечивает максимальный срок службы
- Выпускаются варианты устройства с разъемами QD и USB (включая варианты, оптимизированные для унифицированных коммуникаций) для соответствия специфическим требованиям к телефонии
- Доступны варианты с одним (моно) или двумя динамиками (дуо)
- Сверхмягкие амбушюры, три способа ношения (версия моно)
- 3-летняя гарантия обеспечивает защиту инвестиций



Серия Jabra VIZ™ 2300 КОМФОРТНАЯ ГАРНИТУРА С ОТЛИЧНЫМ ДИЗАЙНОМ. ЛЕГКАЯ НАДЕЖНАЯ КОНСТРУКЦИЯ

- Высококачественное воспроизведение звука
- Надежная защита слуха с помощью технологии Jabra SafeTone™, автоматически ограничивающая безопасный средний уровень громкости
- Микрофон с функцией подавления фонового шума
- Штанга микрофона с вращением на 360° обеспечивает максимальный срок службы
- Армированный кевларом шнур обеспечивает максимальную прочность
- Легкое управление вызовами с помощью модуля управления
- Выпускаются варианты устройства с разъемами QD и USB
- Доступны варианты с одним (моно) или двумя динамиками (дуо)
- Сверхмягкие амбушюры, легкая конструкция обеспечивают высокий уровень комфорта при продолжительном ношении
- Гарантия 2 года



Серия Jabra Evolve™ БОЛЬШЕ ЧЕМ ГАРНИТУРЫ, ЭТО НАСТОЯЩАЯ ЭВОЛЮЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА Jabra Evolve™ 20

- Простое подключение к ПК через USB
- Блок управления для удобного доступа к часто используемым функциям, таким как прием/завершение вызова, регулировка громкости, отключение микрофона
- Высококачественный микрофон и динамики мирового класса
- Доступны варианты с одним (моно) или двумя динамиками (дуо)
- Технология пассивного шумоподавления обеспечивает защиту от высокочастотного шума, например, человеческих голосов
- Сверхмягкие амбушюры из поролона
- Оптимизирована для унифицированных коммуникаций
- Гарантия 2 года



Jabra Evolve™ 40

- USB-адаптер с разъемом 3,5 мм Jack, интегрированный в блок управления, позволяет легко подключить гарнитуру к ПК, смартфону и планшету
- Блок управления для удобного доступа к часто используемым функциям, таким как прием/завершение вызова, регулировка громкости, отключение микрофона
- Наличие индикатора занятости
- Штанга микрофона легко складывается в паз оголовья, превращая гарнитуру в персональные наушники
- Доступны варианты с одним (моно) или двумя динамиками (дуо)
- Технология пассивного шумоподавления обеспечивает защиту от высокочастотного шума, например, человеческих голосов
- Сверхмягкие амбушюры из кожаменителя
- Оптимизирована для унифицированных коммуникаций
- Гарантия 2 года



БЕСПРОВОДНЫЕ РЕШЕНИЯ

Беспроводные решения Jabra обеспечивают продуктивность и гибкость. Беспроводные гарнитуры обеспечивают свободу рук и перемещения — то, что нужно для одновременного выполнения нескольких задач. Гарнитуры, которые могут подключаться более чем к одной телефонной системе, еще более удобны для операторов, принимающих вызовы с нескольких устройств.

Jabra PRO™ 9470 ПРЕВОСХОДНОЕ БЕСПРОВОДНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ОФИСА

- Возможность подключения к различным устройствам: стационарному телефону, мобильному телефону и софтфону
- Удобный сенсорный экран для простой настройки и управления вызовами
- 4 способа обработки вызовов: с помощью гарнитуры, сенсорного экрана, приложения PC Call Manager и сочетаний клавиш
- Качество широкополосного звука
- Микрофон с функцией подавления фонового шума
- Цифровая обработка сигнала для кристально чистого звука
- Полная защита слуха с помощью Jabra SafeTone™, включая технологии PeakStop™ (отсечение пиковых значений) и IntelliTone™ (поддержание безопасной средней громкости звука), обеспечивает соответствие этой гарнитуры нормам ЕС по уровню шума на рабочем месте
- Дальность действия беспроводной связи до 150 метров; время работы в режиме разговора до 10 часов
- Сохранение инвестиций в будущем благодаря бесплатным обновлениям, устанавливаемым через Jabra PC Suite
- Возможность выбора любого из трех стилей ношения для дополнительного комфорта (версия моно)
- Возможность подключить до четырех гарнитур к одной базе для совершения конференц-вызова
- Гарантия 2 года



Jabra PRO™ 9450 МОЩНОЕ БЕСПРОВОДНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ОФИСА

- Возможность подключения к настольному телефону и софтфону
- 4 способа обработки вызовов: с помощью гарнитуры, сенсорного экрана, приложения PC Call Manager и сочетаний клавиш
- Качество широкополосного звука
- Цифровая обработка сигнала для получения кристально чистого звука
- Микрофон с функцией подавления фонового шума
- Полная защита слуха с помощью Jabra SafeTone™, включая технологии PeakStop™ (отсечение пиковых значений) и IntelliTone™ (поддержание безопасной средней громкости звука), обеспечивает соответствие этой гарнитуры нормам ЕС по уровню шума на рабочем месте
- Дальность действия беспроводной связи до 150 метров; время работы в режиме разговора до 10 часов
- Режим конференции/супервизора с возможностью подключения до 4 гарнитур
- Возможность выбора одного из трех стилей ношения (шейное крепление продается отдельно) (версия моно)
- Сохранение инвестиций в будущем благодаря бесплатным обновлениям, устанавливаемым через Jabra PC Suite
- Доступны варианты с одним (моно) или двумя динамиками
- Гарантия 2 года



Серия Jabra PRO™ 900 ДОСТУПНОЕ БЕСПРОВОДНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ОФИСА

- Возможность подключения к настольному телефону или софтфону; к настольному телефону и смартфону или софтфону и смартфону
- Цифровая обработка сигнала для кристально чистого звука
- Микрофон с подавлением фонового шума
- Интуитивно понятные кнопки управления вызовами на гарнитуре
- Встроенный звонок на базе для удобного уведомления о поступившем вызове (только для Jabra PRO™ 930, 935)
- Голосовые подсказки упрощают настройку и эксплуатацию
- Дальность действия беспроводной связи до 100–120 метров; время работы в режиме разговора до 8–12 часов (зависит от модели)
- Оптимизация потребления энергии с помощью системы Jabra IntelliPower
- Гибкие настройки диапазона для устранения проблем с плотностью
- Гарантия 2 года





АУДИОПРОЦЕССОРЫ

Эти устройства Jabra улучшают качество звука для вызовов с использованием проводных гарнитур.

Jabra LINK™ 850 УЛУЧШЕННОЕ КАЧЕСТВО ЗВУКА. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ АКУСТИЧЕСКАЯ ЗАЩИТА.

- Многофункциональный аудиопроцессор с возможностью подключения к настольному телефону и разъему USB обеспечивает решение, ориентированное на будущее
- Автоматически поддерживает определенный пользователем уровень громкости входящего сигнала
- Соответствие нормам ЕС по уровню шума на рабочем месте обеспечивает соблюдение правил техники безопасности и охраны труда
- Защита слуха с использованием технологии отсечения пиковых значений PeakStop™
- Подавление фонового шума
- Цифровая обработка сигнала для получения кристально чистого звука
- Шумоподавление на линии обеспечивает устранение отвлекающих шумов из телефонной сети
- Совместимость со всеми проводными гарнитурами Jabra QD



ШНУРЫ ДЛЯ ПРЯМОГО ПОДКЛЮЧЕНИЯ

Позволяют напрямую подключить проводную гарнитуру к настольному телефону.

Jabra GN1200 ПРОСТОТА ПОДКЛЮЧЕНИЯ. УДОБСТВО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ.

- Возможность подключения практически ко всем настольным телефонам, включая аппаратные IP-телефоны со стандартным разъемом RJ9 (решение для Avaya см. ниже, GN1216)
- Возможность подключения ко всем проводным гарнитурам Jabra QD
- Усилитель микрофона для повышения уровней передачи сигнала при подключении к телефонным системам с низким уровнем передачи
- Простая регулировка обеспечивает легкость настройки
- Возможность выбора прямого или витого шнура



Jabra GN1216 ПРЕВОСХОДНОЕ КАЧЕСТВО ЗВУКА. ЦИФРОВАЯ АКУСТИЧЕСКАЯ ЗАЩИТА.

- Простота подключения к настольным телефонам Avaya One-X® серий 9600 и 1600 с помощью стандартного разъема RJ9
- Возможность подключения ко всем проводным гарнитурам Jabra QD
- Обеспечивает правильные настройки совместимости и усиления, а также 8 настроек громкости микрофона
- Возможность выбора прямого или витого шнура

USB-адаптеры

Позволяют подключить проводную гарнитуру непосредственно к софтфону на базе ПК.

Jabra LINK™ 180 ЭКОНОМИЧНЫЙ СПОСОБ ПЕРЕКЛЮЧЕНИЯ НА УНИФИЦИРОВАННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

- Возможность мгновенного переключения между настольным телефоном и софтоном с использованием имеющейся гарнитуры Jabra QD позволяет перейти к унифицированным коммуникациям без особых затрат
- Переключение вручную обеспечивает простоту эксплуатации
- Совместимость с настольными телефонами и софтбонами всех ведущих брендов делает это решение идеальным для офисов, в которых используются различные системы телефонии
- Позволяет использовать имеющиеся гарнитуры Jabra QD с софтбонами на базе ПК



Jabra LINK™ 230 АДАПТЕР ДЛЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ QD ГАРНИТУРЫ К СОФТФОНУ И УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЗВУКА

- Совместим с любой проводной QD гарнитурой Jabra и всеми ведущими производителями софтонов
- Цифровая обработка сигналов для улучшения разборчивости речи, фильтрация шумов для получения более чистого звучания
- Обеспечивает защиту слуха от звукового удара
- Изготовлен из прочных высококачественных материалов для интенсивного использования в сложных условиях контакт-центра



Jabra LINK™ 260 АДАПТЕР ДЛЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ QD ГАРНИТУРЫ К СОФТФОНУ И УПРАВЛЕНИЯ ВЫЗОВАМИ

- Совместим с любой проводной QD гарнитурой Jabra и всеми ведущими производителями софтонов
- Цифровая обработка сигналов для улучшения разборчивости речи, фильтрация шумов для получения более чистого звучания
- Встроенные средства управления вызовами: прием/завершение вызова, регулировка громкости, отключение микрофона
- Программируемые кнопки управления
- Обеспечивает защиту слуха от звукового удара
- Изготовлен из прочных высококачественных материалов для интенсивного использования в сложных условиях контакт-центра



Jabra LINK™ 265 Y-ШНУР ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ ОПЕРАТОРОВ

- USB Y-шнур подключается к двум любым гарнитурам Jabra с разъемом QD
- Функция присоединения к разговору или отключения микрофона
- Встроенные средства управления вызовами: прием/завершение вызова, регулировка громкости, отключение микрофона
- Программируемые кнопки управления
- Обеспечивает защиту слуха от звукового удара



Дополнительные сведения о возможностях Jabra по поддержке операторов контакт-центров см. на веб-сайте www.jabra.ru

© GN NETCOM A/S, 2012. Все права защищены. Jabra® является зарегистрированным товарным знаком GN NETCOM A/S. Все другие товарные знаки, упомянутые в этом документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Словесный знак и логотипы Bluetooth® принадлежат компании Bluetooth SIG, Inc. Использование таких знаков компанией GN Netcom A/S регулируется лицензией. (Дизайн и технические характеристики могут быть изменены без уведомления)

Jabra® является зарегистрированным товарным знаком GN NETCOM A/S WWW.JABRA.COM

www.jabra.ru