

Колл-центр Panasonic



Колл-центр Panasonic

Колл-центр Panasonic – гибкий инструмент, позволяющий выбрать оптимальное решение для Вашего бизнеса.



Колл-центр позволяет решать следующие задачи:

- Повысить качество обслуживания клиентов по телефону
- Принять правильные управленческие решения
- Повысить эффективность работы персонала
- Увеличить доходы компании, оптимизировав работу персонала.
- Снизить затраты на телефонию, за счет анализа маршрутов и направлений звонков и выбора оптимальных.

Построение полнофункциональных центров обработки входящих вызовов на базе оборудования компании Panasonic способствует решению основных задач, связанных с качеством и оперативностью обслуживания клиентов.

Использование колл-центра Panasonic поможет Вам автоматизировать процессы приема и обработки входящих вызовов, повысить эффективность работы персонала, получать всю необходимую статистическую информацию о телефонных разговорах.

Лояльность клиентов – это увеличение продаж

Набор офисных функций для оперативного и качественного контроля входящих звонков колл-центра Panasonic значительно экономит время сотрудников, обеспечивающих прием и обслуживание входящих и исходящих вызовов, например, отдела продаж или технической поддержки, которое тратится на выполнение рутинных операций. Автоматизация основных операций в работе отделов значительно повышает качество обслуживания и сокращает время ожидания, что положительно влияет на лояльность клиентов.

Принятие правильных управленческих решений – это успех в бизнесе

Колл-центр Panasonic предоставляет гибкую систему отчетов по работе сотрудников компании в режиме реального времени, а также оснащен системой записи разговоров. Информация о загруженности операторов и анализ разговоров персонала с клиентами необходимы для эффективного управления и обучения персонала, решения спорных вопросов.

Колл-центр Panasonic

Колл-центр Panasonic представляет собой модульный продукт с полным спектром функций: от мониторинга групп абонентов до контроля услуг сложной маршрутизации вызовов и интеграции с наиболее популярными CRM-приложениями.

Колл-центр Panasonic состоит из следующих программных пакетов:

- CCAccounting
- CCView, CCView Lite, CCView 2012, CCView Lite 2012
- CCPro
- CC Record Pro



Call Center Accounting

ССAccounting (Учет) представляет собой инструмент для учета информации о поступающих вызовах с функциями учета вызовов, составления статистических отчетов по внутренним и внешним линиям, протоколирование вызовов.

Call Center View (CCView) и Call Center View Lite (CCView Lite)

Panasonic предлагает Вам два варианта приложения для контроля и учета звонков: CCView Lite (Контроль) и CCView (Контроль).

Приложение Колл-центр Panasonic является приложением типа клиент-сервер. Клиентская часть приложений колл-центра называется **супервизор (CC Supervisor)**.

CCView Lite (Контроль) представляет собой программный инструмент для АТС Panasonic, предназначенный для мониторинга и учета вызовов. В его состав входит одно клиентское приложение (1 супервизор). К его функциям относятся:

- Учет и мониторинг звонков
- Составление статистических отчетов по внутренним и внешним линиям
- Протоколирование вызовов

CCView или CCView2012 (Контроль) обладает более широкими возможностями управления вызовами конечных пользователей, чем **CCView Lite**:

- Мониторинг всех компонентов системы в режиме реального времени
- Составление статистических отчетов по внутренним и внешним линиям
- Учет вызовов
- Протоколирование вызовов
- Сбор информации с нескольких АТС на одном сервере (**СС CCView Enterprise**)

ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ:

- Отображение активности вызовов, поступающих на телефонную станцию в режиме реального времени
- Расширенное управление счетчиками и таймерами
- Построение графиков производительности в режиме реального времени
- Полная статистика по ACD телефонной станции
- Функция построения шаблонов отчетов
- Глобальная фильтрация и несколько уровней паролей защиты
- Возможность работы нескольких супервизоров
- Возможность записи вызовов за счет дополнительного приложения CC Record Pro

Call Center Professional (CCPro)

«Call Center Professional» (CCPro (Профессиональный)) – это мощный инструмент обработки вызовов.

Основные возможности:

- Контроль вызовов, поступающих к оператору, мгновенные сообщения и база данных для информационного обслуживания абонентов.
- Всплывающие окна на рабочих столах операторов для быстрой идентификации абонентов
- Два типа клиентских приложений: супервизор (CC Supervisor) и агент (CC Agent)
- Комплексные инструменты накопления статистических данных и сбора информации в реальном времени
- Сбор информации с нескольких АТС на одном сервере (СС CCView Enterprise)
- Интеграция с Outlook®, 1С или другими CRM-приложениями
- Возможность записи вызовов за счет дополнительного приложения CC Record Pro.

Возможности Агента:

- мгновенный обмен сообщениями между другими агентами и супервизором
- всплывающие окна
- перевод вызова, ответ на звонок и т.д. с помощью удобного интерфейса

Возможности Супервизора:

- управление всеми действиями в режиме реального времени
- создание отчетов по клиентам и истории всех вызовов в различных форматах
- отправка отчетов на e-mail
- просмотр и составление расписания всех операторов
- запись разговоров
- учет всех вызовов



ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ:

- Контроль вызовов, поступающих к оператору, контроль очередей и присутствия, мгновенные сообщения и база данных для информационного обслуживания клиентов
- Всплывающие окна для быстрой идентификации абонентов
- Интеграция с Outlook®, 1С или другими CRM-приложениями
- Комплексные инструменты для накопления статистических данных и сбора информации в режиме реального времени для отслеживания вызовов, поступающих к операторам / записи / сбора статистики по очередям
- Расширенные функции обработки вызовов: переадресация, консультации, конференции
- Гибкий мониторинг системы, очередей, групп, операторов и вызовов

CC Record Pro

CC Record Pro – инструмент для записи разговоров и интеграции базы записей с журналом вызовов.

Модуль CC Record Pro позволит Вам:

- улучшить взаимопонимание с клиентами
- решать спорные вопросы
- анализировать и улучшить качество работы персонала

ВОЗМОЖНОСТИ:

- Работает на внутренней или внешней линии
- Фоновая запись голоса
- Сигнализация вызовов и архивирование голосовых записей
- Воспроизведение исходным мультимедиа-плеером Windows

ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ:

- Записываемые абоненты:
 - внутренние линии аналоговой/цифровой/IP ATC Panasonic
 - аналоговые/ цифровые каналы PRI23 и PRI30/IP-транки
 - входящие / исходящие / ACD / не-ACD / по внутренней связи;
- Всесторонняя фильтрация вызовов, основанная на данных прямого входного набора / ид. № вызывающего абонента / пользовательских списках для внутренней линии и пр.
- Множественные уровни безопасности для защиты доступа к записываемым переговорам
- Запись по отдельным внутренним линиям / вызовам с прямым входным набором
- Ручной / автоматический режим записи
- Экспортирование голосовых записей
- Масштабируемость
- Продолжительность записи 17 000 часов для хранилища емкостью 500 Гб.
- Функции поиска Rapid Search (Быстрый поиск) и Retrieve Easily (Легкий доступ).
- Данные функции позволяют выполнять поиск записи по номеру внутренней линии, дате и времени, номеру линии, идентификатору абонента, имени абонента и многим другим параметрам.
- Мониторинг в режиме реального времени. Функции мониторинга в режиме реального времени реализованы во всех решениях для записи вызовов. Данные функции предоставляют пользователям необходимые средства для анализа нагрузки линии связи. Наличие информации об активности системы/ операторов и анализ этой информации незаменимы в процессе оптимизации работы.

Программный продукт **Колл-центр Panasonic** был создан в результате совместной работы корпорации Panasonic и компания Poltys, Ltd. (Полтис, Лтд).

Корпорацией Panasonic была создана партнерская программа: «Сеть разработчиков решений в сфере оборудования связи», в рамках которой сторонние разработчики программного обеспечения интегрируют свои приложения с ATC Panasonic.

Компания Poltys, Ltd. (Полтис, Лтд) уже много лет является «Золотым партнером» корпорации Panasonic в этой программе.

Информация об ATC Panasonic, документация и буклеты в PDF:
http://panasonic.ru/products/telecom_solutions

Информация о компаниях, имеющих авторизованных специалистов по установке ATC Panasonic:
www.panasonic.ru/tc_pbx/

Дизайн и характеристики оборудования могут быть изменены без уведомления

© ООО «Панасоник Рус»