

Firma Contact Center wprowadziła do swojej oferty nowoczesne rozwiązanie teleinformatyczne - contact center w chmurze. Nowa usługa to pakiet aplikacji oraz narzędzi niezbędnych do uruchomienia profesjonalnego contact center. Wraz z zakupem usługi klient otrzymuje również wsparcie techniczne pracowników IT.

Nowy pakiet usług przeznaczony jest zarówno dla firm posiadających już własne call center, jak i dla przedsiębiorstw tworzących od zera swoje telecentrum. Zastosowanie rozwiązania „w chmurze” umożliwia znaczącą redukcję kosztów tworzenia nowych stanowisk pracy konsultantów. Zamiast ponosić znaczące nakłady finansowe na licencje, serwery, infrastrukturę oraz profesjonalną kadrę IT, firma płaci tylko miesięczną opłatę za udostępnienie tych wszystkich zasobów. Klient może zamówić cały pakiet lub wybrać dowolne z oferowanych modułów. Standardowe narzędzia call center mogą być wzbogacone o moduły odpowiedzialne za: wirtualne CC, zarządzanie wiedzą o kliencie - CRM CC, monitoring nagrań, masową wysyłkę SMS, raportowanie operacyjne. Wszystkie funkcjonalności są możliwe do szybkiego wdrożenia w każdej firmie, a całość jest dostępna z poziomu przeglądarki WWW. Dzięki temu bardzo łatwe jest łączenie rozproszonych lokalizacji i pracowników w jedno centrum obsługi.

„Budowa profesjonalnego contact center to duża inwestycja. Z drugiej strony zakup tańszego, prostego rozwiązania nie pozwala na uzyskanie pełnej efektywności działań oraz często negatywnie wpływa na jakość obsługi klientów. Rozwiązanie, jakim jest contact center w chmurze, skutecznie uzupełnia tę lukę” – powiedział Bartosz Zieliński Dyrektor Departamentu Utrzymania IT w Contact Center sp. z o.o.

Contact Center