

Voice Contact Center, firma świadcząca usługi outsourcingu call i contact center, wybrała system contact center - CIC (Customer Interaction Center) firmy Interactive Intelligence do obsługi wszystkich prowadzonych przez siebie działań z zakresu komunikacji telemarketingowej.

Oprócz funkcji telekomunikacyjnych systemu wdrożone zostały również narzędzia do rejestracji rozmów telefonicznych oraz monitoringu i raportowania pracy call center, niezbędne dla zapewnienia wysokiej jakości funkcjonowania outsourcingowego centrum contact center.

Platforma Contact Center dzięki budowie all-in-one, zapewnia dostęp do wielu produktów przeznaczonych do wsparcia i obsługi kampanii telemarketingowych. Umożliwia integrację wszystkich wykorzystywanych do obsługi klienta kanałów kontaktu, takich jak telefon, faks, email, czat, a nawet SMS.

„Wybraliśmy rozwiązanie Interactive Intelligence, ponieważ oferowało kompleksowe rozwiązanie systemowe dla platformy contact center, cechujące się pełną integracją wszystkich wybranych produktów, łatwością wdrożenia nowych funkcjonalności, skalowalnością, a przede wszystkim szerokim zakresem dostępnych aplikacji wykorzystywanych w contact center. Zastosowanie pojedynczej platformy systemowej umożliwia łatwe zarządzanie działalnością call center i kontrolowanie rygorystycznej polityki jakościowej, gwarantuje poprawność współdziałania wszystkich aktywnych aplikacji a w przyszłości także ułatwi rozbudowę” - powiedział Sebastian Kowalicki, Dyrektor IT Voice Contact Center.

Projekt **Voice Contact Center** obejmował wdrożenie modułów systemowych niezbędnych do funkcjonowania contact center. Należy do nich przede wszystkim platforma Customer Interaction Center, realizująca dystrybucję i automatyzację ruchu głosowego poprzez programowe przetwarzanie mediów oparte na protokole SIP. Dodatkowo wdrożono aplikację Interaction Recorder, pozwalającą na rejestrację rozmów telefonicznych, a także Interaction Dialer, umożliwiającą tzw. kolejkovanie rozmów przychodzących, podstawową edycję skryptów dla konsultantów, a także wgląd w pełną historię kontaktu wraz z informacją o wszystkich próbach kontaktu z klientami oraz dane pochodzące z baz zewnętrznych. Poza modułami systemowymi wdrożono również narzędzia do administracji (Interaction Administrator), monitoringu i zarządzania (Interaction Supervisor) oraz przygotowywania skryptów i kampanii call center (Interaction EasyScripter).

„Wykorzystywane aplikacje narzędziowe, czyli Administartor, Supervisor i EasyScripter, pozwalają kadrze operacyjnej oraz działowi IT na pełną kontrolę funkcjonowania systemu, konfigurowanie i przygotowanie kampanii projektowych oraz całościową obsługę i nadzór nad działaniem systemu bez potrzeby korzystania z usług administracyjnych lub developerskich dostawcy” - dodał Kowalicki.

System obsługuje 200 stanowisk konsultantów Voice Contact Center. W przyszłości planowana jest o dodatkowe licencje i sprzęt związane ze zwiększeniem ilości stanowisk call center.

Voice Contact Center