

HumanWork CONTACT CENTER to aplikacja do zarządzania pracą działów obsługujących komunikację z klientem poprzez dowolne media: telefon, e-mail, chat lub WWW. Umożliwia zwiększenie efektywności, poprawę jakości serwisu oraz standaryzację usług, przy jednoczesnej redukcji kosztów operacyjnych.

HumanWork CONTACT CENTER jest rozszerzeniem HumanWork CRM, które oprócz zarządzania relacjami z klientem, zapewnia również zarządzanie dystrybucją zgłoszeń i tworzenie gotowych skryptów rozmów.

KOMPONENTY HumanWork CONTACT CENTER:

HumanWork CONTACT CENTER posiada wszystkie komponenty HumanWork CRM:

Kalendarz

Moje zadania

Przypomnienia

Repozytorium dokumentów

Forum

E-mail

Kontakty

Silnik obiegu dokumentów i zadań

Centralna baza danych o klientach

Generator raportów handlowych

Mobilny CRM

oraz:

Multimedialne Call Center

HumanWork CONTACT CENTER umożliwia kontrolę, monitorowanie i zarządzanie pracą agentów obsługujących komunikację z klientem poprzez dowolne media: telefon, e-mail, chat lub stronę WWW.

Kontakty od klientów wchodzą do wspólnej kolejki oczekującej, gdzie nadawane są im priorytety, a następnie są kierowane do właściwych konsultantów Call Center, zgodnie ze przyjętymi regułami.

Podczas rozmowy z klientami konsultanci są wspomagani przez skrypty operatorskie zawierające:

- » informacje o kliencie i kontekście połączenia
- » podpowiedzi dotyczące dalszego przebiegu rozmowy
- » informacje z systemów zewnętrznych pomocne w obsłudze klienta
- » funkcję zawieszenia rozmowy i przekazania jej do innego agenta lub innej grupy kompetencyjnej

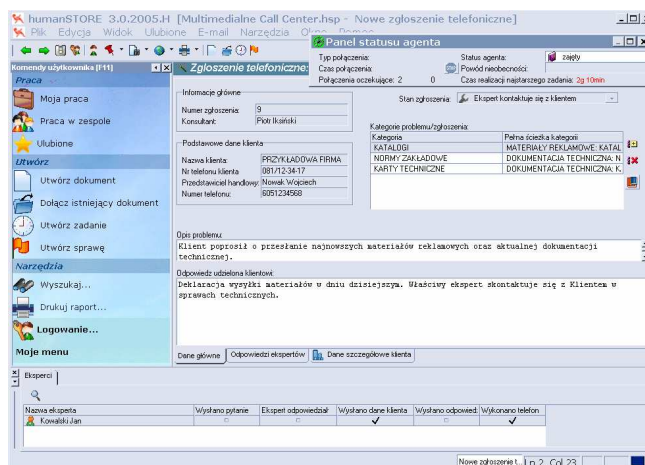
Komponenty dodatkowe:

Kreator procedur biznesowych

Silnik analiz OLAP

Organizator pracy zespołu

Kancelaria





HumanWork to platforma dla dedykowanych aplikacji do zarządzania pracą zespołową w procesach przepływu pracy i obiegu dokumentów, zarządzania projektami, zasobami i kosztami oraz automatyzacji procesów biznesowych.

Sprawdź też inne aplikacje HumanWork:

- » **HumanWork BASIC**
- » **HumanWork OFFICE**
- » **HumanWork PROJECT**
- » **HumanWork CRM**
- » **HumanWork HELP DESK**



50-077 Wrocław, ul. Kazimierza Wielkiego 27 tel./ fax +48 71 341 74 02

