

PREDNOSTI

DOHODNI in ODHODNI KLICNI CENTER

Programska oprema klicni center je v praksi poimenovan kot t.i. vaš kontaktni center, kateri lahko sprejme velike količine telefonskih klicev strank, ki bodisi iščejo tehnično podporo, želijo rešiti problem, opraviti naročilo ali katerokoli drugo storitev.

bTRACK klicni center omogoča celovito podporo vašim agentom, saj je s podatkovno usmerjenim pristopom - **zgodovino podatkov in zgodovino predhodnih klicev** predno agent prevzame klic, mogoče meriti in optimizirati uporabniško izkušnjo ter povečati delovno učinkovitost agentov. Z uporabo tega orodja bodo agenti lahko zagotovili tudi boljše storitev in/ali prodali več izdelkov.

Uporaba klicnega sistema je enostavna. Sklicnim centrom upravljate prek spletnega vmesnika, kateri omogoča **pregled vseh klicev, izpolnjene obrazce, opomnike v koledarju, statistiko** agenta ali kampanje o uspešnosti izvedenih klicev, neodgovorjenih klicev, odgovorjenih klicev, čas trajanja pogovorov itd. v realnem času.

NAMEN UPORABE KLICNEGA CENTRA



Stanje v podjetjih brez klicnega centra

- DECENTRALIZIRANO BELEŽENJE PODATKOV, ZAHTEVKOV, TEL. ŠTEVIK.
- PISANJE OPOMB NA "LISTKE".
- (NE) BELEŽENJE NEODGOVORJENIH KLICEV.
- PODVOJENO VRAČANJE KLICEV.
- SLABŠA DELOVNA UČINKOVITOST AGENTOV.
- NI NADZORA NAD DELOM AGENTA.
- OTEŽENO DELO "S TELEFONOM V ROKI".
- SLABŠA PODPORA STRANKAM.
- KLICATELJ NI PREPOZNAVAN.

TRENTNO STANJE

15 MIN



Stanje v podjetjih s klicnim centrom

- + DOHODNI IN ODHODNI KLICNI CENTER.
- + VEČ OPRAVLJENIH POGOVOROV.
- + POLNA ZASEDENOST AGENTOV.
- + UČINKOVITO UPRAVLJANJE S KLICI.
- + NADZOR NAD AGENTI.
- + OPTIMIZACIJA DELOVNIH MEST.
- + PREGLEDEN POROČILNI SISTEM.
- + PREDNASTAVLJENI OBRAZCI.
- + PRILAGODITVE PO MERI.
- + POVEČANJE PRODAJE.
- + HITER ODZIV.
- + ZGODOVINA KLICEV.
- + NIŽJI STROŠKI.
- + STORITEV V OBLAKU.
- + ZGODOVINA SHRANJENIH OBRAZCEV.

btrack.io

45 MIN

+300% VEČ POGOVORA / h

btrack.io KLICNI CENTER

CRM TRACK d.o.o., Kardeljeva cesta 100, 2000 Maribor, Slovenija | P.E. Pod Hribom 55, 1000 Ljubljana, Slovenija

+386 59 340 000 info@btrack.io www.btrack.io



btrack.io KLICNI CENTER

PROGRAMSKA OPREMA
ZA VAŠ KLICNI CENTER

DOBRA KOMUNIKACIJA JE KLJUČ DO USPEHA.

KLICNI CENTER

Programska oprema bTrack klicni center je storitev dohodnega in odhodnega klicnega centra v oblaku, ki omogoča vse kar potrebujete, da zagotovite maksimalno učinkovitost vaših agentov, povečate uspešnost poslovanja ter hitreje in bolje ponudite vaše storitve strankam.

S klicnim centrom upravljate preko **spletnega vmesnika**, kjer lahko spremljate aktivnosti vseh klicev, statistiko v realnem času glede na agenta, klicne kampanje, spletne obrazce, opomnike itd.

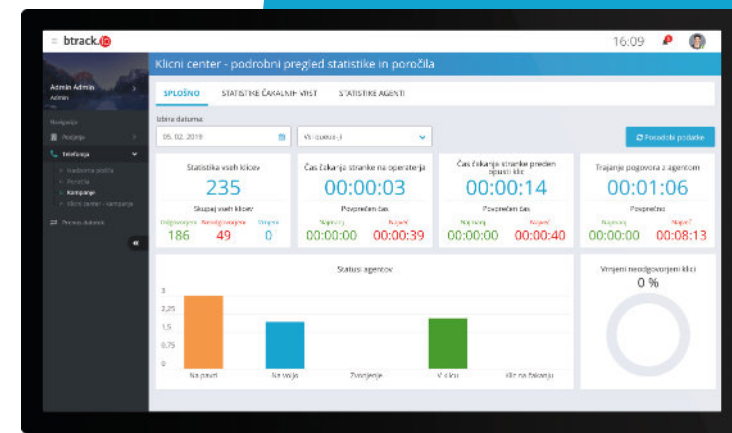
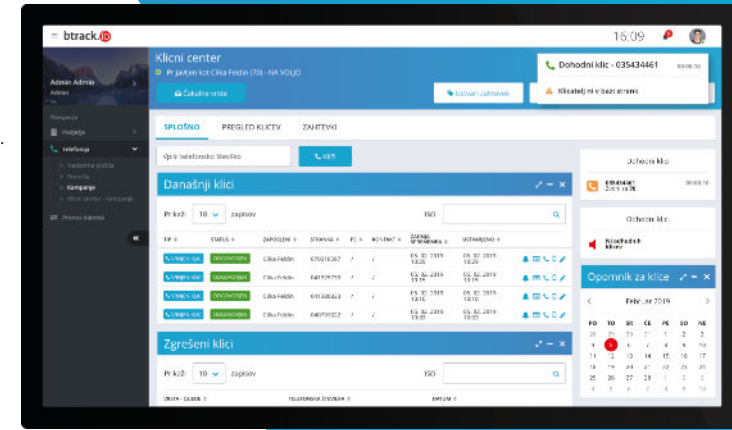
FUNKCIJE

DOHODNI IN ODHODNI KLICNI CENTER

- Ročno klicanje / samodejno klicanje (klic „na klik“).
- Agent, nadzornik, skrbnik – omejene pravice dostopa.
- Opomniki (prejmite opomnik preko SMS, e-maila, potisnega obvestila).
- Poslušaj, posreduj, šepetaj / pomagaj agentu v klicu, prevzami klic.
- Možnosti snemanja pogovorov, predvajanja, prenosa posnetkov.
- Funkcija 'agent na odmoru'.
- Delovanje več agentov hkrati.
- Sprejem in obdelava klicev v čakalni vrsti.
- Razvrščanje klicev.
- Vrsta v živo, klici v teku, status agentov – spremljanje.
- Neodgovorjeni klici brez podvajanja.
- Statistika klicev v realnem času.
- Popolna analitika vseh dohodnih in odhodnih klicev – agenti.
- Povratni klici za dohodne in odhodne klice, zasedenost agentov.
- Beleženje posameznih akcij (logov datotek) skladno z GDPR.
- Pošiljanje obvestil agentu / agentom.
- PIN koda za vstop v oddelek / čakalno vrsto.
- Statistika poslanih SMS sporočil glede na agenta in izpolnjen obrazec.

Opcijsko:

- Interaktivni glasovni odziv na več ravneh (IVR) ali glasba na čakanju
- Prilagodljivi obrazci (spustna polja, vnosna polja).
- Možnost povezovanja z zunanjimi ERP sistemi, spletnimi trgovinami ...
- Blokada klicanja komercialnih števil.
- Možnost android aplikacije za spremljanje produktivnosti kontaktnega centra.
- Aplikacija (BRIA stretto), ki omogoča presedanje agentov in uporabo na kateremkoli delovnem mestu – nadomestilo klasičnemu IP telefonu.



DOHODNI KLICNI CENTER

ODHODNI KLICNI CENTER

NAPREDNI KLICATELJ

TRGOVINA

PODPORA STRANKAM

TELEMARKETING

ŽELIM KUPITI NOV RADIO

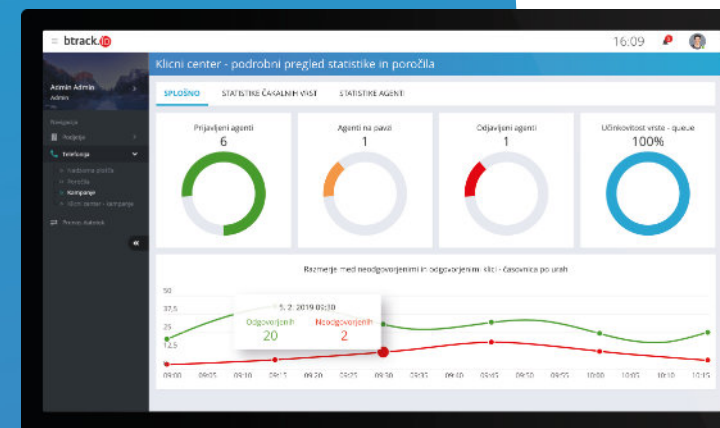
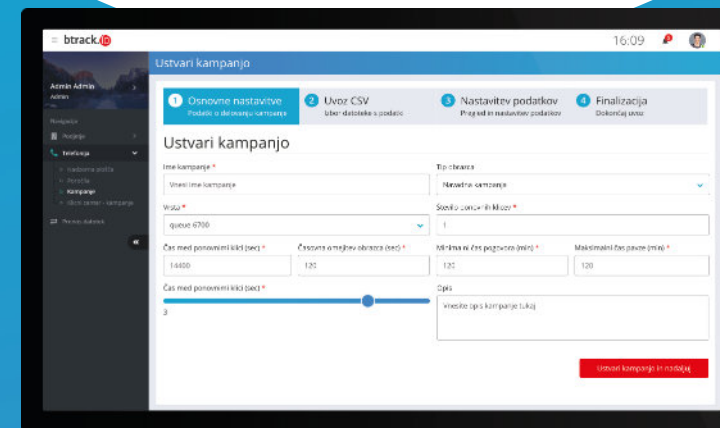
PRODAJNI ODDELEK

IMAM TEŽAVE Z INTERNETOM

TEHNIČNA PODPORA

POTREBUJETE ZAVAROVANJE?

KLICNI CENTER



FUNKCIJE

NAPREDNI KLICATELJ

- Ročno klicanje / samodejno klicanje.
- Klicanje več števil hkrati.
- Klicne kampanje - odhodni klici (uvozi csv, xls...).
- Agent, nadzornik, skrbnik – omejene pravice dostopa.
- Poslušaj, posreduj, šepetaj / pomagaj agentu v klicu, prevzami klic.
- Funkcija 'agent na odmoru'.
- Delovanje več agentov hkrati.
- Prikaz zgodovine predhodnih pogovorov še pred sprejemom klica.
- Zgodovina podatkov o strankah.
- Možnosti snemanja pogovorov (GDPR, naročila, odpovedi itd.).
- Statistika klicev v realnem času.
- Popolna analitika agenta in klicne kampanje.
- Možnosti prilagodljivih obrazcev (spustna polja, potrditvena polja, vnosna polja) (opcija*).
- Povezava z vašim obstoječim CRM (opcija*).
- Možnost android aplikacije za spremljanje produktivnosti kontaktnega centra (opcija*).