

# SYSTEM CALL CENTER

## I. Wprowadzenie

---

Firma JNS pragnie przedstawić Państwu System Call Center JNS.

Za naszą ofertą stoją doświadczenie zdobyte podczas wdrożeń w różnych segmentach rynku oraz współpraca z wieloma dostawcami sprzętu telekomunikacyjnego. To wszystko przyczyniło się do powstania **wysoko elastycznego rozwiązania**, wdrażanego zawsze ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb i uwarunkowań środowiska naszych Klientów.

Rozwiązanie Call Center JNS, które oferujemy, nie tylko **dopasujemy do potrzeb Klienta**, ale również do jego **kultury organizacyjnej, zasobów infrastrukturalnych i możliwości finansowych**.

Jedną z głównych zalet Systemu Call Center jest **możliwość integracji z istniejącymi systemami** pochodzącymi od różnych producentów oraz **wykorzystanie istniejącej infrastruktury**. Pozwala to uelastyczyć proces wdrożenia systemu.

Proponowane przez nas rozwiązanie, umożliwiające obsługę zarówno połączeń przychodzących jak i wychodzących, sprawdzi się m.in. w:

- **działaniach telemarketingowych;**
- **bieżącej obsłudze klientów;**
- **prowadzeniu badań konsumenckich;**
- **sondażach przedwyborczych;**
- **usługach serwisowych.**

## II. Opis systemu

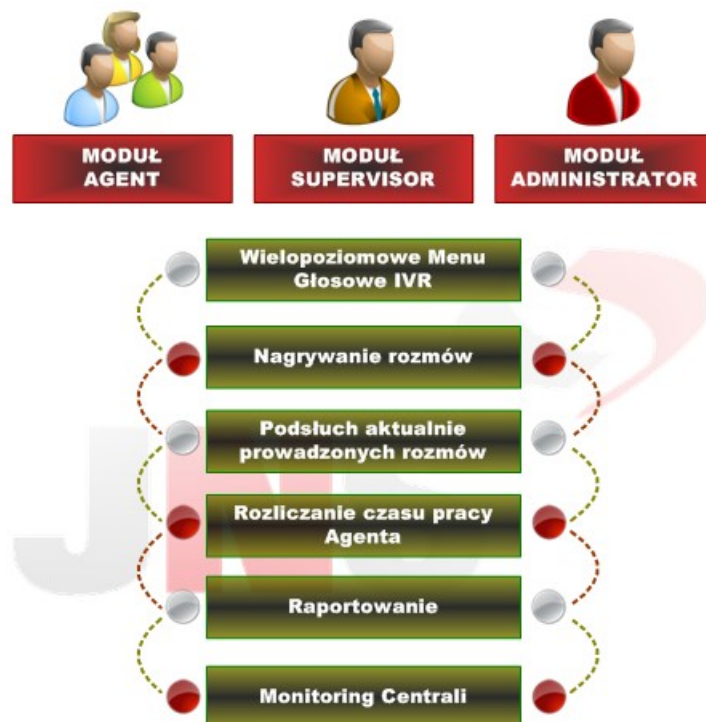
Call Center, oparte na systemie JNS PBX-IP, jest w **pełni funkcjonalnym centrum obsługi telefonicznej** z zaawansowanymi możliwościami konfiguracji kolejek, raportowania pracy agentów i prowadzenia badań techniką CATI (Computer Assisted Telephone Interview). Call Center jest dostępne w strukturze rozproszonej, a w efekcie pozwala na eliminację dodatkowych inwestycji związanych z organizacją odrębnego biura.

System Call Center składa się z 3 **MODUŁÓW GŁÓWNYCH**, takich jak:

1. **Moduł Agent**
2. **Moduł Supervisor (Manager)**
3. **Moduł Administrator**

oraz z **MODUŁÓW DODATKOWYCH (opcjonalnych)**, takich jak:

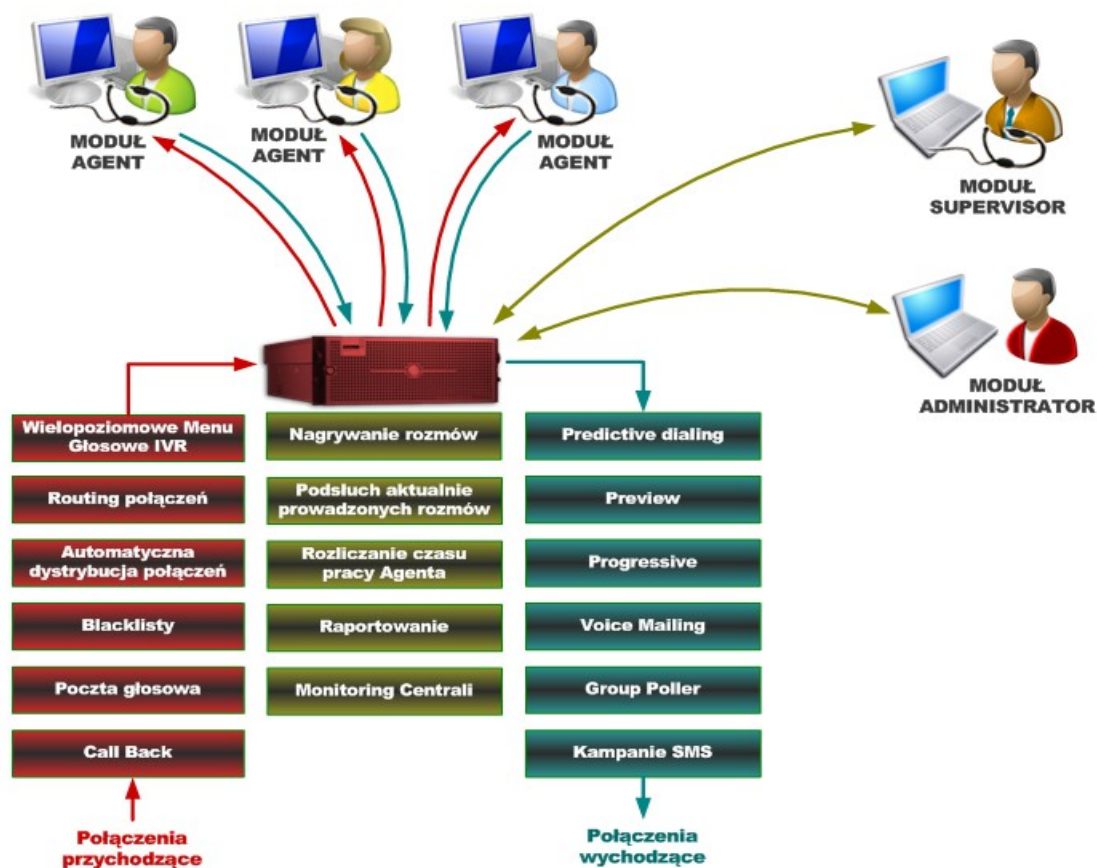
- **Wielopoziomowe Menu Głosowe IVR**
- **Nagrywanie rozmów**
- **Podsluch aktualnie wykonywanych rozmów**
- **Rozliczanie czasu pracy Agenta**
- **Raportowanie**
- **Monitoring Centrali**



### III. Moduły Główne

#### 1) MODUŁ ADMINISTRATOR

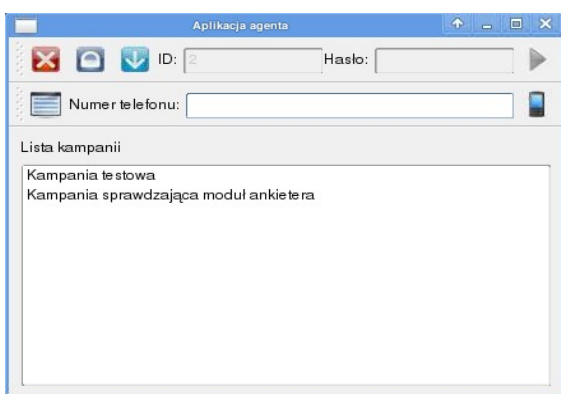
- Zarządzania użytkownikami i uprawnieniami;
- Zarządzanie kopiami zapasowymi;
- Dostęp do nagrań – odsłuchiwanie i usuwanie;
- Dostęp do monitoringu Centrali i Call Center – podgląd parametrów wydajności sprzętowej;
- SMS-owy lub mailowy system powiadomień o zagrożeniach i awariach.



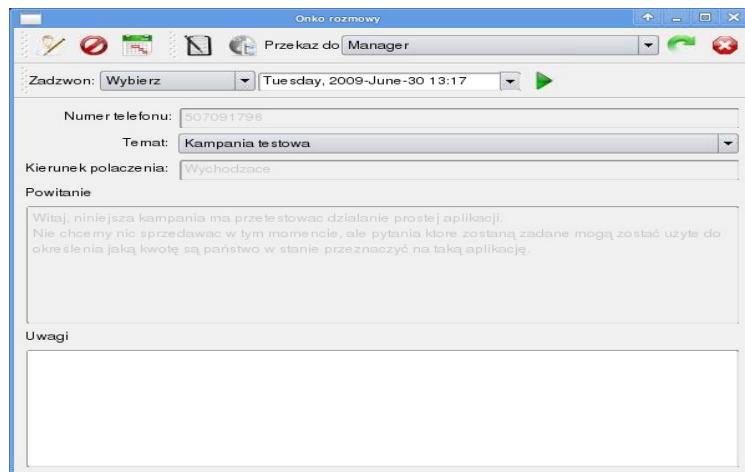
Rys. Schemat działania Systemu Call Center.

## 2) MODUŁ AGENT

Moduł Agenta działa w oparciu o **Aplikację Agenta**, która jest wyposażona w mechanizm autoryzacji. Każdy z Agentów loguje się do swojego profilu przy użyciu loginu i hasła.



Rys. Aplikacja Agenta.



Rys. Okno rozmowy Aplikacji Agenta.

### Aplikacja Agenta umożliwia:

- Prowadzenie rozmów z Klientem w danej kampanii:
  - możliwość **prowadzenia badań CATI**;
  - w przypadku kampanii wychodzących Agent może ręcznie wprowadzać numer telefonu respondenta lub połączenia zostaną automatycznie zestawione przez system między Agentem i respondentem;
  - podczas realizacji kampanii wychodzących wywiad przebiega w ten sposób, że Agent czyta wyświetlane na ekranie monitora pytania i zaznacza odpowiedzi myszką lub wprowadza je z klawiatury;
- Obsługa połączeń przychodzących, np. na Infolinię / Serwis:
  - przed odebraniem połączenia Agent zostaje poinformowany o wybranym przez Klienta temacie rozmowy, np. infolinia firmy JNS, temat: Informacje o płatnościach.
  - Agent ma możliwość wprowadzenia opisu rozmowy do historii kontaktów z Klientem;
- Uzupełnianie danych i sporządzanie notatek;
- Podgląd historii kontaktu z Klientem;
- Kontrolowanie swojego czasu pracy – możliwość włączenia Pauzy albo Przerwy;

- Harmonogramowania rozmów przy wykorzystaniu kalendarza;
- Wybór innego terminu rozmowy, jeśli respondent nie może rozmawiać w danej chwili. System zadba o wykonanie połączenia do respondenta w ustalonym czasie;
- Podgląd własnych statystyk rozmów;
- Blokowanie połączeń przychodzących z numerów niepożądanych – dodawanie kontaktów niepożądanych do blacklist;
- Dostęp do Bazy wiedzy – możliwość integracji z systemem CRM;
- Możliwość przekierowywania rozmowy do innej osoby np. Managera lub na inną kampanię.
- Możliwość przesłanie wiadomości do Supervisora Call Center.

### **3) MODUŁ SUPERVISOR (MANAGER)**

- Tworzenie pytań i scenariuszy rozmowy do kampanii:
  - aplikacja umożliwia dowolne zdefiniowanie ankiet/scenariuszy w zależności od specyfiki prowadzonej kampanii;
  - do każdego pytania istnieje możliwość dodania warunku wyświetlenia oraz akcję, jaka ma zostać wykonana po przejściu z danego pytania do następnego.
- Przydzielanie Agentów do kampanii/badania;
- Aktywowanie kampanii i monitorowanie pracy Agentów;
- Podgląd wyników kampanii od razu po rozpoczęciu pracy Agentów;
- Kreowanie własnych raportów aktywności z danego okresu dotyczących:
  - minimalny/maksymalny czas oczekiwania na połączenie z Agentem,
  - minimalny/maksymalny czas rozmowy,
  - sumaryczny czas trwania połączeń oraz aktywności Agentów w danej kolejce,
  - itp.;
- Sporządzanie notatek;
- Odsłuchiwanie nagranych rozmów Agentów;
- Podsluch / podgląd pulpitu Agenta;
- Możliwość wysyłania grupowego komunikatu do wszystkich ankierów, np. w celu przekazania wskazówek dotyczących danej kampanii.

### **III. Moduły dodatkowe**

---

#### **1) Wielopoziomowe Menu Głosowe IVR (Interactive Voice Response)**

- komunikaty głosowe informujące osoby dzwoniące o np. numerach wewnętrznych, aktualnych cennikach, opisach towarów, usługach, promocjach itp.

#### **Podstawowe funkcje:**

- Automatyczna obsługa połączeń przychodzących;
- Gwarancja odebrania wszystkich połączeń przychodzących;
- Zapowiedzi głosowe w różnych językach precyzyjnie kierujące klientów do odpowiednich działów firmy lub konsultantów;
- Możliwość weryfikacji klienta na podstawie PINU lub numeru telefonu;
- Możliwość połączenia się z operatorem w każdym momencie odsłuchiwania komunikatów głosowych;
- Możliwość nagrania własnych zapowiedzi lub skorzystania z pomocy syntezy mowy;
- Brak ograniczeń w długości komunikatów;
- Możliwość odgrywania dowolnego dźwięku w momencie oczekiwania na połączenie;
- Automatyczne powiadomienia, np. o urlopach pracowników.

#### **Obszar zastosowań systemu:**

- pomoc techniczna i obsługa Klienta,
- infolinia,
- systemy rezerwacji i zamówień.

#### **Sposoby wykorzystania systemu IVR:**

- Automatyczne udzielanie informacji handlowych i marketingowych;
- Udzielanie informacji dotyczących płatności, zadłużenia itp.;

- Automatyczna obsługa osób dzwoniących, w celu pozyskania informacji, np. infolinia prowadzona na rzecz klienta, który wymaga zebrania informacji np. o stanie liczników swoich abonentów.

## **2) Nagrywanie wszystkich rozmów**

### **Podstawowe funkcje:**

- Nagrywanie połączeń przychodzących i wychodzących;
- Możliwość nagrywania jednocześnie rozmów z linii VoIP, analogowych (POTS), cyfrowych (ISDN) oraz traktów i łączy GSM;
- Różne tryby nagrywania połączeń:
  - nagrywanie wszystkich rozmów (w 100%),
  - nagrywanie tylko połączeń wychodzących,
  - nagrywanie tylko połączeń przychodzących,
  - nagrywanie według listy numerów lub na żądanie, np. poprzez wciśnięcie klawisza na telefonie;
- Dostęp do nagranych rozmów poprzez Panel www;
- Profile uprawnień dostępu do nagrań;
- Możliwość wyszukiwania nagranych połączeń po dacie lub numerze telefonu;
- Archiwizacja nagranych rozmów;
- Automatyczne powiadamianie wiadomością e-mail o kończącym się miejscu na nagrania.

## **3) Podsluch aktualnie wykonywanych rozmów**

### **Podstawowe funkcje:**

- Możliwość podsłuchu aktualnie prowadzonych rozmów Agentów lub innych pracowników;
- Nadzór pracy Agentów – sprawdzanie ich kompetencji i prawidłowej obsługi klienta;

- Możliwość przejęcia rozmowy przez Managera, jeśli zostaną stwierdzone nieprawidłowości w pracy Agent'a;
- Dzięki świadomości pracowników, że ich rozmowy mogą być monitorowane i oceniane w każdej chwili trwania rozmowy, wzrasta poziom obsługi klienta.

#### **4) Rozliczanie czasu pracy Agent'a**

Możliwość eksportu do pliku rozliczenia czasu pracy Agent'a.

#### **Dostępne dane o Agencie:**

- Czas pracy wybranego Agent'a z uwzględnieniem długości przerw i pauz.
- Średni czas połączeń danego Agent'a.
- Maksymalny/minimalny czas połączeń danego Agent'a.
- Ilość wszystkich połączeń danego Agent'a.
- Liczba sesji Agent'a dla danego czasu raportowego.
- Średni czas trwania sesji Agent'a.
- Połączenia odebrane przez Agent'a (informacja o numerze połączenia, średniego czasu trwania rozmowy, procentowy raport dla wszystkich połączeń).
- Szczegółowe informacje o sesji Agent'a.

## 5) Raportowanie

Wygenerowane raporty można eksportować do pliku.

### Podział dostępnych raportów:

A) **Raporty czasu rzeczywistego** - analiza pracy Call Center w czasie rzeczywistym:

	<b>DOSTĘPNE INFORMACJE</b>
<b>RAPORTY CZASU RZECZYWISTEGO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numer połączenia przychodzącego.</li><li>• Czas rozpoczęcia rozmów.</li><li>• Czas oczekiwania połączenia na rozmowę z Agentem (aktualizowany w czasie rzeczywistym).</li><li>• Czas rozmowy z Agentem (aktualizowany w czasie rzeczywistym).</li><li>• Zalogowani Agenci.</li><li>• Czas i szczegóły ostatnich logowań do systemu.</li><li>• Możliwość zdefiniowania parametrów alarmów systemu Call Center, np. przy pozostaniu jednego Agentą w danej kolejce.</li><li>• Liczba Agentów w kolejce.</li><li>• Liczba wolnych / zajętych Agentów w kolejce.</li><li>• Liczba połączeń czekająca na rozmowę z Agentem w danej kolejce.</li><li>• Liczba odebranych połączeń przychodzących.</li><li>• Liczba wykonywanych połączeń wychodzących.</li><li>• Informacja o ostatnim połączeniu odebranym przez poszczególnych Agentów (czas i kolejka).</li><li>• Generowanie raportów dla wybranych kolejek: połączenia odebrane, połączenia nieodebrane, średni czas oczekiwania na połączenie z agentem, średni czas rozmowy.</li><li>• Generowanie raportów dla wybranych kolejek: rozłączone połączenia, połączenia nieodebrane, średni czas oczekiwania na połączenie z agentem, średni czas rozmowy.</li></ul>

### B) Raporty historyczne

#### Dane statystyczne dla wszystkich połączeń:

- Wykaz numerów telefonów wszystkich rozmów.
- Wykaz procentowy odebranych połączeń.
- Wykaz procentowy nieodebranych połączeń.

A także:

RODZAJ	DOSTĘPNE INFORMACJE
<b>Połączenia odebrane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numer połączenia.</li> <li>• Całkowita długość rozmowy z Agentem.</li> <li>• Średnia długość rozmowy z Agentem.</li> <li>• Średnia długości oczekiwania na połączenie z Agentem.</li> <li>• Minimalna/maksymalna długości rozmowy.</li> <li>• Minimalna/maksymalna długości oczekiwania na połączenie z Agentem.</li> <li>• Całkowity czas połączenia i czas zbiorczy oczekiwania na połączenie z Agentem.</li> <li>• Dostępni Agenci w kolejce.</li> <li>• Numer połączenia odebranego przez Agenta.</li> <li>• Powody rozłączenia połączeń.</li> <li>• Odebrane połączenia w kolejce.</li> <li>• Ilość odebranych połączeń z danego numeru.</li> </ul>
<b>Połączenia nieodebrane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numer nieodebranego połączenia.</li> <li>• Średni czas przed rozłączeniem połączenia.</li> <li>• Minimalny/maksymalny czas przed rozłączeniem połączenia.</li> <li>• Całkowity czas zbiorczy przed rozłączeniem ze wszystkich połączeń przychodzących.</li> <li>• Średnia pozycja połączenia w kolejce oczekującej na rozmowę z Agentem w momencie rozłączenia.</li> <li>• Minimalna/maksymalna pozycja w kolejce oczekującej na rozmowę z Agentem w momencie rozłączenia.</li> <li>• Powody rozłączeń.</li> <li>• Nieodebrane połączenia w danej kolejce.</li> <li>• Możliwość sortowania po długościach nieodebranych połączeń.</li> <li>• Wyświetlenie nieodebranych połączeń z wyszczególnieniem numerów opcji, które zostały wybrane z menu IVR.</li> <li>• Wyświetlenie wszystkich szczegółów dotyczących nieodebranych połączeń.</li> </ul>
<b>Połączenia wychodzące</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Całkowita ilość odebranych połączeń wychodzących.</li> <li>• Całkowita długość odebranych połączeń wychodzących.</li> <li>• Średni czas trwania połączeń wychodzących.</li> <li>• Minimalny/maksymalny czas trwania połączeń wychodzących.</li> <li>• Całkowita ilość nieodebranych połączeń wychodzących.</li> </ul>

### Szczegóły raportów dla połączeń:

RODZAJ	DOSTĘPNE INFORMACJE
Wyświetlanie szczegółów połączeń odebranych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data i czas.</li> <li>• ID połączenia przychodzącego.</li> <li>• Kolejka.</li> <li>• Czas oczekiwania na rozmowę z Agentem.</li> <li>• Czas trwania rozmowy z Agentem.</li> <li>• Powód rozłączenia.</li> <li>• Agent.</li> <li>• Numer próby przekazania połączenia do agenta w grupie ACD.</li> </ul>
Wyświetlanie szczegółów połączeń nieodebranych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data i czas.</li> <li>• ID połączenia przychodzącego.</li> <li>• Kolejka, która przechwyciła połączenie.</li> <li>• Powód rozłączenia.</li> <li>• Pozycja w kolejce oczekującej na rozmowę z Agentem w momencie rozłączenia.</li> <li>• Czas oczekiwania przed rozłączeniem.</li> <li>• Numer próby przekazania połączenia do agenta w grupie ACD.</li> <li>• Wciśnięty klawisz w opcjach menu IVR.</li> </ul>

### Informacje o Agentach i grupach ACD:

RODZAJ	DOSTĘPNE INFORMACJE
Agenci – dane raportowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ilość dostępnych Agentów dla danego czasu raportowego.</li> <li>• Całkowity czas pracy Agentów.</li> <li>• Maksymalny/minimalny czas trwania sesji Agent.</li> <li>• Połączenia odebrane w grupie Agentów.</li> </ul>
Obsługa grupy ACD – automatyczny dystrybutor rozmów	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Całkowita liczba wszystkich prób przekazania połączenia do Agent.</li> <li>• Średnia ilość prób przekazania połączenia do Agent dla odebranych połączeń.</li> <li>• Minimalna/maksymalna liczba prób przekazania połączenia do Agent dla odebranych połączeń.</li> <li>• Całkowita liczba prób przekazania połączenia do Agent dla odebranych połączeń.</li> <li>• Średnia liczba prób przekazania połączenia do Agent dla nieodebranych połączeń.</li> <li>• Minimalna/maksymalna liczba prób przekazania połączenia do Agent dla nieodebranych połączeń.</li> <li>• Całkowita liczba prób przekazania połączenia do Agent dla nieodebranych połączeń.</li> </ul>

## 6) Monitoring centrali

### Podstawowe funkcje:

- Monitorowanie pracy centrali Call Center pod względem wydajności i bezpieczeństwa;
- Monitorowanie użycia zasobów systemowych i sprzętowych, np. informowanie o zasobach dyskowych;
- Monitorowanie czynników środowiska;
- Informowanie o problemach zaraz po ich wystąpieniu;
- Przesłanie wiadomości na pager, SMS lub e-mail do Administratora systemu Call Center z informacją o problemie;
- Generowanie raportów z danych przedziałów czasowych;
- Prezentacja wyników w formie wykresów;
- Możliwość zdefiniowania stopnia ostrzeżeń;
- Możliwość zarządzania i monitoringu z linii poleceń lub poprzez Panel www.

## **IV. Dostępne rozwiązania**

---

### **1) Inbound Call Center (Help Desk / Infolinia) – obsługa połączeń przychodzących**

Dzwoniący do firmy klient, początkowo zostanie obsłużony przez **Interaktywne Menu Głosowe IVR**. Moduł ten umożliwi klientowi dokonania wyboru tematu rozmowy, podanie swojego pinu (jeśli taki jest wymagany), a w oczekiwaniu na rozmowę z konsultantem może wysłuchać utworu muzycznego lub dowolnego komunikatu, np. z informacją o ofercie i promocjach.

Jednocześnie **system zbiera informacje o osobie dzwoniącej**, w celu przekazania ich do konsultanta, z którym zostanie zestawione połączenie zgodnie ze wcześniej zdefiniowaną logiką. Dzięki temu, **zanim konsultant odbierze rozmowę**, otrzyma szereg informacji o kliencie. Przyczynia się to do stworzenia najbardziej profesjonalnego sposobu obsługi dzwoniącej osoby.

Konsultant podczas rozmowy ma cały czas dostęp do danych klienta, które może uzupełniać o kolejne wpisy. W ten sposób powstaje pełna historia kontaktów z klientem. W razie potrzeby w każdej chwili można przełączyć rozmowę do Managera lub do innego konsultanta.

Dodatkowo, dzięki zastosowaniu **Poczty Głosowej**, po godzinach pracy Call Center klient ma możliwość pozostawienia wiadomości głosowej, która zostanie automatycznie przekazana na skrynkę pocztową Managera.

## **Główne elementy Inbound Call Center:**

### **A) Wielopoziomowe Menu Głosowe IVR**

### **B) Routing połączeń**

- Możliwość zdefiniowania szeregu zachowań dla połączeń przychodzących w zależności kto i na jaki numer do nas dzwoni;
- Możliwość zdefiniowania reguł dla różnych infolinii, płatnych numerów itp.;
- Możliwość rozpoznawania klientów po numerze telefonu i kierowaniu ich do np. odpowiedniego działu lub w przypadku klientów obcojęzycznych odgrywanie komunikatu w odpowiednim języku.

### **C) Grupy ACD (kolejki) – Automatyczna dystrybucja połączeń**

- Automatyczne rozdzielanie połączeń przychodzących między zalogowanych konsultantów według wcześniej określonej logice;
- W przypadku braku dostępnych konsultantów połączenia zostaną ustawione w kolejce oczekujących;
- Możliwość zdefiniowania priorytetu obsługi dla tzw. VIP-ów.

### **D) Blacklisty**

- Możliwość eliminacji niepożądanych połączeń, np. od “zartownisiów” (bardzo ważna i przydatna funkcja w przypadku darmowych infolinii);
- Możliwość tworzenia oddzielnych blacklist dla każdego rodzaju połączeń o parametrach:
  - czasowe, które blokują osobę dzwoniącą na określoną ilość czasu,
  - częściowe - które blokują połączenia na płatnych numerach,
  - pełne – blokują połączenia zarówno na numerach płatnych jak i na infoliniach.

### **E) Poczta Głosowa**

- Automatyczne nagrywanie rozmów po godzinach pracy Call Center;
- Wysłanie nagranej wiadomości wraz z numerem i godziną na skrzynkę pocztową Managera.

#### **F) Call Back (automatyczne oddzwanianie)**

- Możliwość zamówienia przez klienta na firmowej stronie rozmowy z konsultantem w wybranym terminie i tematyce;
- W ustalonym czasie system zestawia automatycznie połączenie między odpowiednim działem firmy, w zależności od wybranej tematyki rozmowy, a klientem.

#### **G) Chat**

- Możliwość rozmowy klienta z konsultantem poprzez chat internetowy;
- Klient przed rozpoczęciem rozmowy może zostać poproszony o podanie, np. swojego imienia i nazwiska lub PIN-u;
- Wybór tematu rozmowy.

## **2) Outbound Call Center – obsługa kampanii wychodzących**

System Call Center umożliwia prowadzenie badań **techniką CATI (Computer Assisted Telephone Interview)**, czyli badań telefonicznych prowadzonych przez ankieterów przy użyciu systemu informatycznego, zgodnie z ustalonym scenariuszem. Zebrane w ten sposób informacje są natychmiast wprowadzane do systemu przez ankietera poprzez program Moduł Agent, dzięki czemu można bardzo szybko określić i sprawdzić raporty z przeprowadzanego badania. Program pozwala na przeprowadzanie ankiet dowolnego typu dostarczając na bieżąco statystyk.

Zaletą badań typu CATI jest możliwość szybkiego dotarcia do dużych grup konsumentów oraz relatywnie niski koszt badań.

#### **Rodzaje badań CATI:**

- prowadzenie badań typu wywiady telefoniczne, szybkie sondáže, badanie skuteczności reklam lub jakości obsługi klienta,
- efektywne sposoby dzwonienia,

- badania konsumenckie,
- badania poziomu satysfakcji klienta,
- badania B2B, badania przebiegu i skuteczności kampanii reklamowych,
- sondaże przedwyborcze,
- rankingi popularności.

Dodatkowo dzięki możliwości pracy systemu w trzech trybach: **preview, progressive oraz predictive dialing**, system Call Center elastycznie dostosowuje się do specyfiki wykonywanych kampanii wychodzących, znacznie **zwiększając efektywność pracy działu telesprzedaży czy działu badań rynku**.

#### **Omówienie trybów kampanii wychodzących:**

- **Predictive dialing (automatyczne połączenia)** – zadaniem tego typu rozwiązania jest automatyczne wybieranie numerów telefonicznych z bazy danych. Inteligentny system „decyduje”, kiedy agent będzie mógł podjąć rozmowę i wtedy zestawia do niego następne połączenie. Plusem rozwiązania jest umożliwienie agentom optymalnie wykorzystać czas pracy. Zwiększa się czas efektywnej rozmowy w ciągu godziny.
- **Preview (wybierz by połączyć)** – rozwiązanie to umożliwia agentowi ręczny wybór i połączenie z numerami telefonów z przydzielonej mu puli numerów do obdzwonienia. Zaletą tego rozpoznawania jest większa samodzielność agenta w obsłudze powierzonych mu zadań.
- **Progressive** – system najpierw dzwoni do agenta i sprawdza czy jest dostępny, następnie zestawia połączenie z numerem z puli do obdzwonienia.

## Pozostałe możliwości Outbound Call Center:

### A) Voice mailing (automatyczna kampania informacyjna)

- Automatyczne połączenie z wybranym numerem z bazy danych i odczytanie wcześniej zdefiniowanej sekwencji tekstu np. z informacją o ofercie, promocji lub z informacją dedykowaną dla adresata połączenia;
- Po odsłuchaniu takiego komunikatu klient może zostać połączony z Agentem;
- Na zakończenie kampanii generowany jest szczegółowy raport.

### B) Group poller

- Narzędzie to pozwala na przeprowadzenie rozmów telefonicznych z grupą osób zarówno podczas rozległych telekonferencji jak też badań opinii publicznej, w którym zależy nam na dyskusji grupy respondentów;
- Dodatkowe zastosowanie:
  - **Automatic outbound** – system automatycznie dzwoni na zdefiniowaną grupę numerów,
  - **Mixed participation** – uczestnicy mogą sami wdzownić się do konferencji lub też połączenie jest z nimi zestawiane automatycznie przez system,
  - **Secure Conference** – wszystkie zestawiane połączenia muszą zostać zautoryzowane kodem PIN przez uczestnika.

### C) Kampanie SMS-owe

Kampanie SMS stają się obecnie jednym z najbardziej efektywnych narzędzi marketingu bezpośredniego. Reklama SMS charakteryzuje się **zwięzłością i szybkością przekazu oraz wysokim prawdopodobieństwem odebrania i przeczytania wiadomości przez odbiorcę.**

W dzisiejszych czasach telefony komórkowe są najpopularniejszym urządzeniem służącym do komunikacji. Dlatego kampanie SMS mogą stać się jednym z najbardziej efektywnych kanałów komunikacji z klientem.

Warto zwrócić uwagę na fakt, iż kampanie SMS mogą mieć niezliczone możliwości zastosowań.

**Kampanie SMS można skierować do Klientów w celu:**

- prowadzenia działań marketingowych, przesyłania krótkich informacji reklamowych, przekazywania informacji o nowych usługach, produktach, promocjach,
- przesyłania bonów, kuponów rabatowych w celu zwiększenia sprzedaży,
- prowadzenia programów lojalnościowych,
- przesyłania informacji o potwierdzeniu zamówienia lub o zmianie jego statusu,
- umożliwienia Klientom wysyłania zapytań i otrzymywania informacji zwrotnych na telefon komórkowy,
- przesyłania kodów jednorazowych,
- przypomnienia o terminie płatności, przesłaniu dokumentów, terminie spotkania,
- przesyłania życzeń okolicznościowych.

**Kampanie SMS można również skierować do pracowników bądź partnerów w celu:**

- przypomnienia o zaplanowanych spotkaniach i wizytach,
- przesłania zaproszenia, podziękowania czy powiadomienia,
- przypomnienia o zbliżających się terminach zakończenia prac, itp.

Każda firma bądź organizacja może dostosować kampanie SMS do własnych potrzeb.

### **3) Fax Request**

To narzędzie, które pozwala przekazać zdefiniowane dynamicznie informacje w formie faksu.

- Klient, dzwoniąc na nr faksu, łączony jest z systemem IVR, poprzez który wybiera interesujące go informacje.
- Informacje, które chce uzyskać klient, pobierane są z bazy danych i przesyłane w formie faksu zwrotnego do klienta.
- Numer faksu zwrotnego może zostać ustalona wcześniej lub podawana przez klienta w chwili zamawiania informacji.

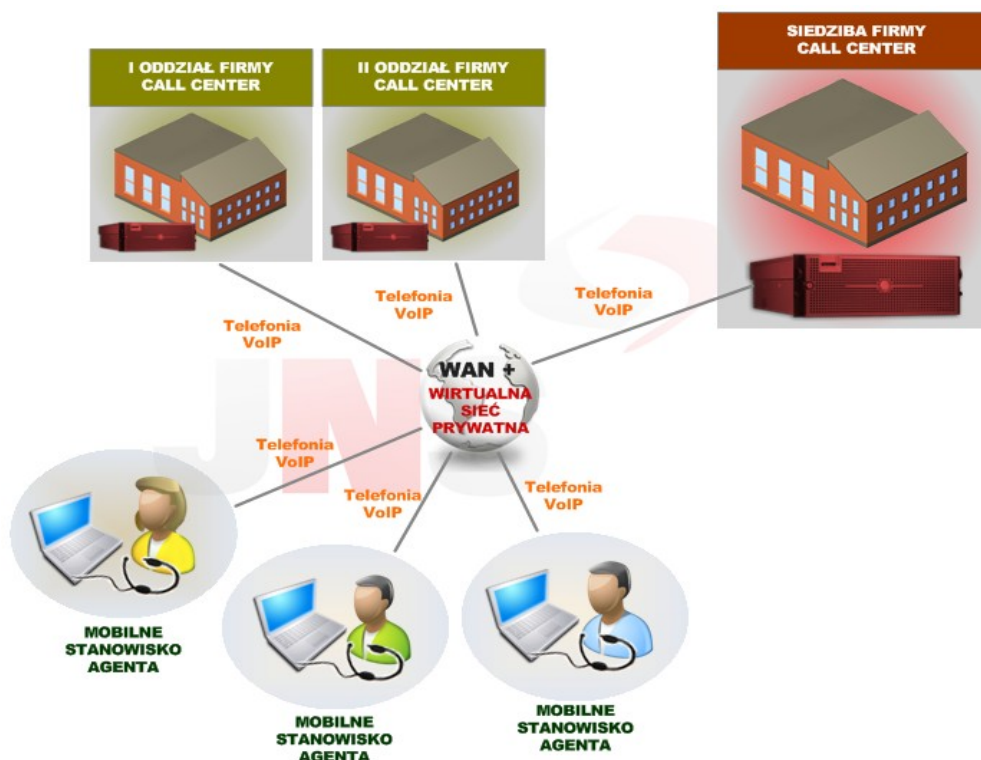
**Przykładowy system: uzyskiwanie billingów rozmów telefonicznych.**

#### 4) Rozproszona architektura systemu Call Center

Przełomowym rozwiązaniem w systemach Call Center jest możliwość współpracy **wielu centrów w ramach jednego, wirtualnego Call Center z możliwością uruchomienia stanowisk Agentów poza siedzibą firmy**. Jest to możliwe dzięki wykorzystaniu do tych celów technologii VPN (Wirtualnych Sieci Prywatnych), gwarantującej poufność i bezpieczeństwo przesyłanych danych w obrębie rozproszonego systemu Call Center.

#### Zalety proponowanego rozwiązania są następujące:

- Uruchomienie **inteligentnego przekierowywania połączeń** z możliwością śledzenia pracy systemu, dzięki czemu można przewidywać zmiany zachodzące w sieci Call Center, aby w razie potrzeby przekazać połączenie do najbardziej odpowiedniego punktu sieci.
- Wzrost wydajności systemu i obniżenie liczby porzucanych połączeń.
- Łatwiejsze zarządzanie konsultantami.
- Możliwość uruchomienia rozproszonych geograficznie Agentów, których w razie potrzeby można przywołać do pracy.



## 5) Zapasowe Call Center

Zabezpieczenie ciągłości obsługi klientów i realizacji sprzedaży w sytuacjach awaryjnych jest konieczne dla każdej firmy dbającej o swoich klientów.

Dlatego też warto zadbać o zapasowy system Call Center, który **w razie potrzeby bardzo szybko przejmie wszystkie połączenia przychodzące i wychodzące**. Dzięki temu mimo sytuacji kryzysowej firma będzie nadal postrzegana jako wiarygodna i rzetelnie dbająca o swoich klientów.

### Sytuacje kryzysowe to nie tylko:

- **awarie sprzętu**, brak zasilania elektrycznego czy nieprawidłowe funkcjonowanie łącz telefonicznych,

ale również

- **nadwyżka w ruchu telefonicznym.**

Zapasowe Call Center umożliwi szybko zwiększyć zasoby obsługujące klientów w przypadku okresowego bądź niespodziewanego wzrostu ilości kontaktów z pracownikami obsługi.

## **V. Outsourcing systemu Call Center**

---

Naszym klientom oferujemy wsparcie techniczne i opiekę serwisową nad systemem Call Center. Dzięki temu firma może skupić się na swojej podstawowej działalności, przekazując nam pełną odpowiedzialność za działanie całości infrastruktury teleinformatycznej.

### **Opieka informatyczna Call Center najczęściej obejmuje następujące działania:**

1. Monitoring Centrali PBX-IP systemu Call Center pod względem wydajności i bezpieczeństwa.
  - stworzenie systemu monitoringu pod kątem obciążenia i wydajności;
  - codzienna kontrola statystyk z Centrali.
2. Aktualizacja oprogramowania ze szczególnym uwzględnieniem aktualizacji krytycznych.
3. Wykonanie i przedstawienie Zleceniodawcy comiesięcznego raportu z funkcjonowania Centrali IP.
4. Aktualizacja dokumentacji.
5. Wsparcie techniczne i pomoc.

## **VI. Kosztorys systemu**

---

### **Według indywidualnych ustaleń**

Prawa autorskie

© Copyright 2009 JNS Sp. z o.o. Wszystkie prawa zastrzeżone. Cała zawartość tego dokumentu, w tym teksty, grafika, logo stanowi wyłączną własność firmy JNS Sp. z o.o. i jest chroniona międzynarodowymi i polskimi ustawami o prawie autorskim.

JNS Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, przy ul. Sienkiewicza 101/109, 90-301 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000228071. NIP 725-189-13-94 Wysokość kapitału zakładowego: 50 000, 00 PLN