

2.RING

WRAP-UP FORMS . .

Všetko o Vašich
zákaznících

WRAP-UP FORMS ..

Poznať potreby zákazníkov je kľúčom k úspešnému podnikaniu. Jediná aplikácia 2Ring WRAP-UP FORMS umožňuje agentom kontaktného centra zaznamenávať štruktúrované informácie o interakciách so zákazníkom v reálnom čase, a to už počas samotného hovoru. Výrazne tak pomôže zefektívniť vybavovanie hovorov v kontaktnom centre, ušetriť agentom cenný čas a zvýšiť relevantnosť získaných údajov.

Zvýšenie efektivity

2Ring WRAP-UP je neoceniteľnou pomôckou pre manažerov kontaktných centier. Umožňuje im 1) podstatne skrátiť čas potrebný pre uskutočnenie hovoru a záznam výsledkov hovoru do databázy, 2) významne skvalitniť výstupy z kampaní alebo prichádzajúcich hovorov vo forme štruktúrovaných a precízne zaznamenaných dát v databáze, 3) získať vyčerpávajúci výstup zo zrealizovaných kampaní pre vyhodnotenie a určenie ďalšieho postupu, a v neposlednom rade 4) získať prehľad o reálnych potrebách zákazníkov volajúcich do kontaktného centra.

Zobrazenie v reálnom čase

Wrap-Up formulár môže agent vyplňať počas celého hovoru, pričom ho samotná aplikácia naviguje jednoduchou stromovou štruktúrou. Aplikácia tak výrazne šetrí čas agenta a vytvára podmienky na zber presných informácií.

Navádzanie agenta

Správne zostavený dotazník navádza agenta na najkratšiu možnú cestu na získanie potrebných informácií, napr. na zabezpečenie bezpečnosti – volania smerujúce na políciu, požiarny zbor a obdobné organizácie, alebo na získanie informácií potrebných na vydanie novej platobnej karty.

Korektné vyplnenie dát

Podpora validácie vstupu neumožní agentovi odoslať formulár pred korektným vyplnením. Aplikácia tak automaticky zabezpečí správne vyplnenie všetkých požadovaných dát a prispeje tak ku kvalite výstupov.

Variabilita zadávania dát

Aplikácia umožňuje pre zrýchlenie a zjednodušenie práce agenta voľbu viacerých položiek zo zoznamu. Samozrejmosťou je aj zadanie textovej informácie (záznam konkrétnych reakcií zákazníka, a podobne).



Správa formulárov

Definícia a úprava nových formulárov sa vykonáva v známom prostredí MS Excel. Je tak možné veľmi jednoducho vytvoriť nový formulár, upraviť existujúci, ako aj zadefinovať pravidlá ich vyplňania. Upravený alebo vytvorený formulár tak môže byť veľmi rýchlo k dispozícii agentom.

Korporátny dizajn

Súčasťou návrhu a realizácie 2Ring Wrap-Up formulárov je aj aplikácia korporátnych štandardov podľa požiadaviek klienta.

Sofistikovaný reporting

Aplikácia ukladá zaznamenané informácie do databázy nezávislej od kontaktného centra. Spolu s vyplneným formulárom zaznamenáva aj identifikátor hovoru a agenta pre jednoduchú organizáciu dát určených na reporting kampaní. Informácie získané automaticky systémom IVR alebo zákazníkom vložené dáta pomocou tónovej voľby môžu byť uložené spolu s odpoveďami agentov, čo umožní analýzu ich vzájomného vzťahu.

Prehľadné grafické rozhranie

Aplikácia 2Ring WRAP-UP je prezentovaná prostredníctvom rýchleho, ergonomického a interaktívneho užívateľského rozhrania, založeného na technológii Microsoft Silverlight.



Hodnotenie agentov

K jednotlivým odpoveďami je možné priradiť bodovú hodnotu, ktorá vyjadruje dôležitosť zvolenej odpovede. Agentu upozorní na dôležitosť jednotlivých odpovedí, a Vám umožní získať podklady pre hodnotenie agentov. Získané údaje môžu byť použité i pre interné rozúčtovanie služieb kontaktného centra.

Podporované platformy

2Ring WRAP-UP ocenia spoločnosti s kontaktným centrom na platformách Cisco Unified Contact Center Enterprise (Cisco UCCE), Cisco Unified Contact Center Express (Cisco UCCX) ako aj Avaya Aura Contact Center.

2Ring .. EMEA

ADDRESS Galvaniho 15/C
821 04 Bratislava
Slovak Republic
PHONE +421 (2) 5822 4550
FAX +421 (2) 5822 4850
EMAIL info@2Ring.com
MORE INFO www.2Ring.sk/WrapUp

2Ring .. North America

ADDRESS 331 Newman Springs Road
Building 1, Suite 143
Red Bank, NJ 07701, USA
BUSINESS (732) 784-2382
TOLL FREE (866) 530-9282
FAX (732) 784-2850
EMAIL info-us@2Ring.com

