

# Контакт-центр компании Эрикссон — Solidus eCare

СЛЕДУЯ СОВРЕМЕННЫМ ТЕНДЕНЦИЯМ РЫНКА ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ, СТРЕМЯЩЕГОСЯ К УВЕЛИЧЕНИЮ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ, ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ВЫСОКО ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ДЕЛОВЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЮ ЭКСПЛУАТАЦИОННЫХ РАСХОДОВ, КОМПАНИЯ ЭРИКССОН ПРЕДЛАГАЕТ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ПОСТРОЕНИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ — SOLIDUS ECARE™.



Скоморохов С.Г.,  
менеджер по продукции

Решение Solidus eCare™ — это модульная архитектура, позволяющая любому клиенту начать построение контакт-центра с базового уровня и путем приобретения дополнительных модулей наращивать емкости и функциональность по мере роста потока абонентов или самой компании. Например, на начальной стадии построения контакт-центра целесообразно приобретение модуля интерактивных сообщений для предоставления информации по запросу звонящим абонентам, а затем, постепенно анализируя потребности клиентов, дополнить систему двумя другими модулями — модулем обработки голосовых вызовов операторами контакт-центра и модулем для веб-навигации, электронной почты или SMS-сообщений.

Все модули, по своему функциональному назначению разделяются на три группы: для работы операторов, для осуществления управления и для самообслуживания.

К операторским функциям относятся приложения, позволяющие операторам контакт-центра производить прием и обработку голосовых вызовов, электронной почты и SMS-сообщений, производить запись переговоров, взаимодействовать с коллегами и супервизорами с помощью коротких сообщений, совершать кампании исходящих вызовов клиентам, видеть дополнительную клиентскую информацию в базе данных, участвовать в чате с клиентами, производить совместную веб-навигацию с ними и другие функции.

В модуль управления входят приложения для создания отчетов по работе контакт-центра, изменения конфигурации, предоставления текущей информации о работе операторов, а также для ведения внутренней базы данных контакт-центра.

В модуль самообслуживания входят приложения, которые позволяют звонящим клиентам получать необходимую информацию без непосредственного участия оператора: приложение для интерактивных сообщений (IVR) и приложение для генерации автоматических ответов на входящие e-mail-сообщения клиентов.

Одним из важных инструментов современного бизнеса является широкое использование Интернета: потенциальные клиенты могут легко осуществить поиск и выбор необходимого поставщика товаров и услуг, используя исключительно средства веб-навигации и те компании, которые имеют удобные средства для интеграции в свой бизнес Интернет-услуг, изначально имеют конкурентные преимущества, по сравнению с другими компаниями.

Solidus eCare позволяет использовать средства Интернет-коммуникаций в полной мере: такие функции, как заказ клиентом обратного вызова, в удобное для него время, через Интернет-сайт компании, совместная навигация оператора контакт-центра и клиента, а также использование средств чата, помогут привлечь новые заказы для любой компании.

Важной составляющей не только современного, но и будущего бизнеса, является широкое использование мобильных средств, как для поставщика услуг, так и для клиентов. В этой части, решение контакт-центра Solidus eCare обладает большими перспективами для интеграции с мобильными сетями будущего, так как содержит в своем составе модули для интеграции мобильных решений, позволяющих удаленную работу операторов, а также планы по интеграции с коммутационной платформой будущего — IMS.