



Közösségi média és email szerepe a contact centerekben

Miért fontos a közösségi média egyáltalán? Miért fontos az email egyáltalán?

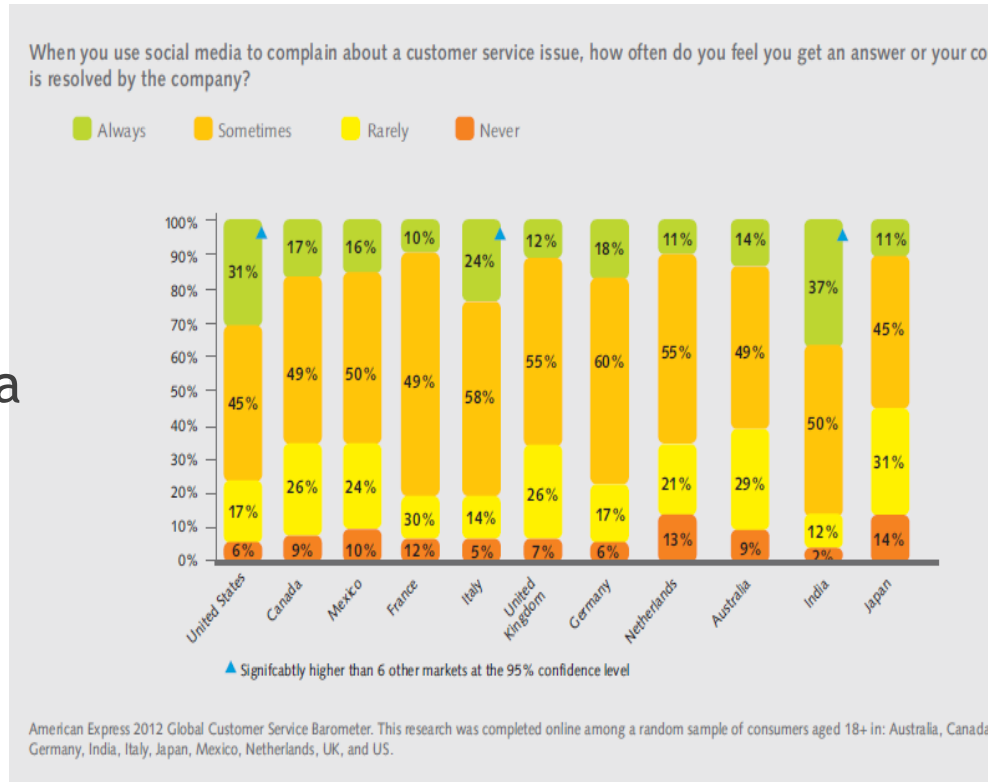
- A Dave Carroll hatás

- Az email és a webchat is egy média

Azonosak a kezelés lépései:

- Azonosítás
- Routing
- Kommunikáció az agent-el
- Utómunkák
- minőségbiztosítás, statisztika

Erőforrás tervezés, közösségi média stratégia



Social Networking Sites

% of internet users who use social networking sites

	Use Social Networking Sites
All internet users (n=1,802)	67%
a Men (n=846)	62
b Women (n=956)	71 ^a
Race/ethnicity	
a White, Non-Hispanic (n=1,332)	65
b Black, Non-Hispanic (n=178)	68
c Hispanic (n=154)	72
Age	
a 18-29 (n=318)	83 ^{bcd}
b 30-49 (n=532)	77 ^{cd}
c 50-64 (n=551)	52 ^d
d 65+ (n=368)	32
Education attainment	
a Less than high school/high school grad (n=549)	66
b Some College (n=519)	69
c College + (n=721)	65
Household income	
a Less than \$30,000/yr (n=409)	72
b \$30,000-\$49,999 (n=330)	65
c \$50,000-\$74,999 (n=283)	66
d \$75,000+ (n=504)	66
Urbanity	
a Urban (n=561)	70 ^c
b Suburban (n=905)	67
c Rural (n=336)	61

Source: Pew Research Center's Internet & American Life Project Post-Election Survey, November 14 – December 09, 2012. N=1,802 internet users. Interviews were conducted in English and Spanish and on landline and cell phones. Margin of error is +/- 2.6 percentage points for results based on internet users.

Note: Percentages marked with a superscript letter (e.g., ^a) indicate a statistically significant difference between that row and the row designated by that superscript letter, among categories of each demographic characteristic (e.g. age).

KÖZÖSSÉGI MÉDIA KEZELÉSE A CONTACT CENTEREKBEN

1. Monitorozzuk a közösségi médiát (egységes ügyféltörténet és csatornákon átívelő keresés, fontosabb interakciók azonosítása)
2. Nyújtjuk ugyanazt a szolgáltatást az összes csatornán (a közösségi médiát a többi csatornával azonos eljárásokkal kezeljük, az interakciók a legképzettebb ügyintézőhöz kerüljenek aki képességeiben és modorában legjobban passzol)
3. Egységesített ügyféltörténetet használjunk (az ügyféllel kommunikáló ügyintéző minden információt kapjon meg)
4. Egységes tudásbázis és alkalmazások
5. Multi-channel proaktív szolgáltatás biztosítása
6. Üzleti teljesítmény mérése
7. Vigyük be a közösségi médiát az üzleti folyamatokba



OpenTouch™ CUSTOMER SERVICE

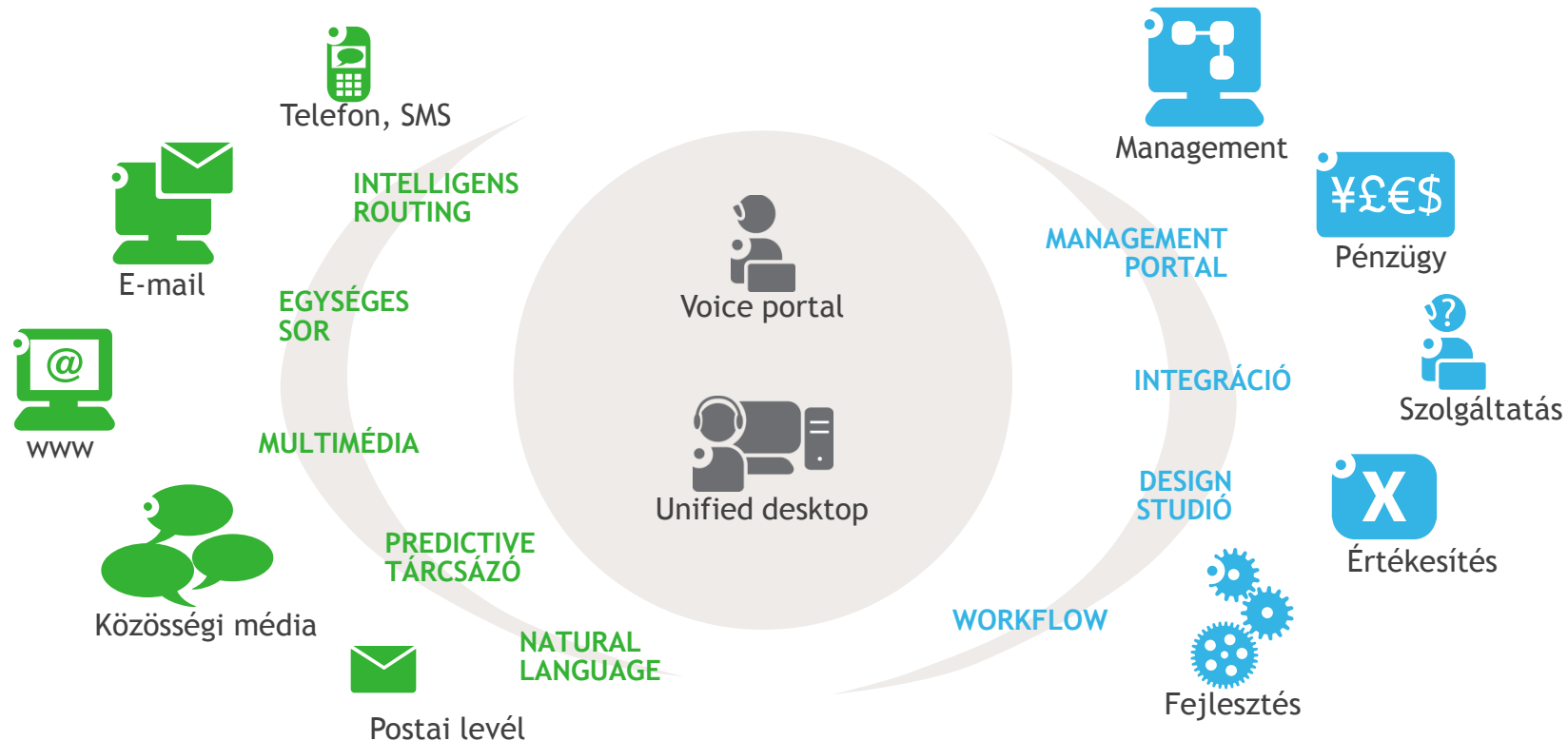


MITŐL LESZ TELJES EGY CONTACT CENTER MEGOLDÁS?

Moduláris megoldás

Minden kommunikációt egyesít

Valós idejű KPI monitor

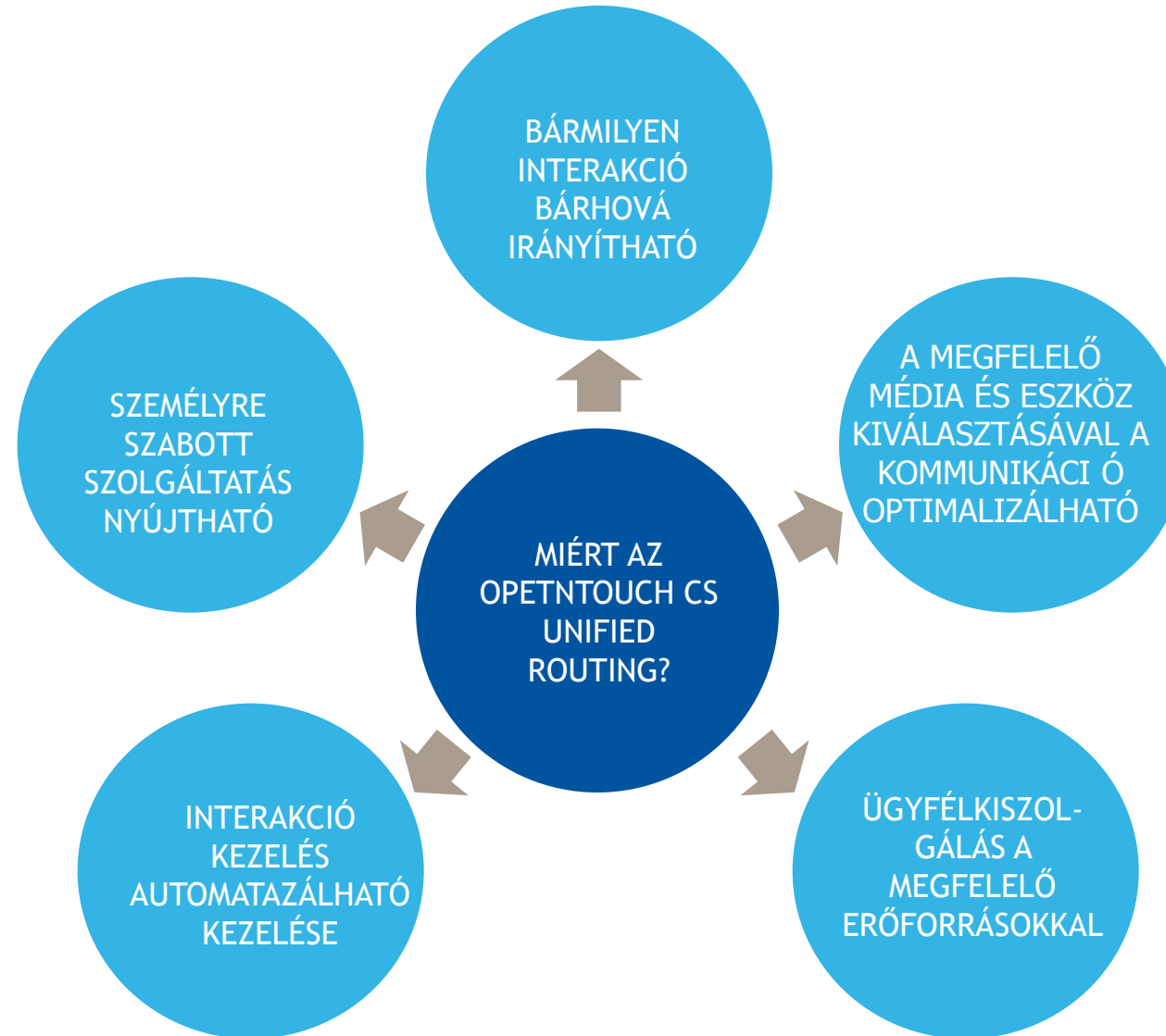




OpenTouch™ CUSTOMER SERVICE

EGYSÉGES INTERAKCIÓ MENEDZSMENT, UNIFIED ROUTING

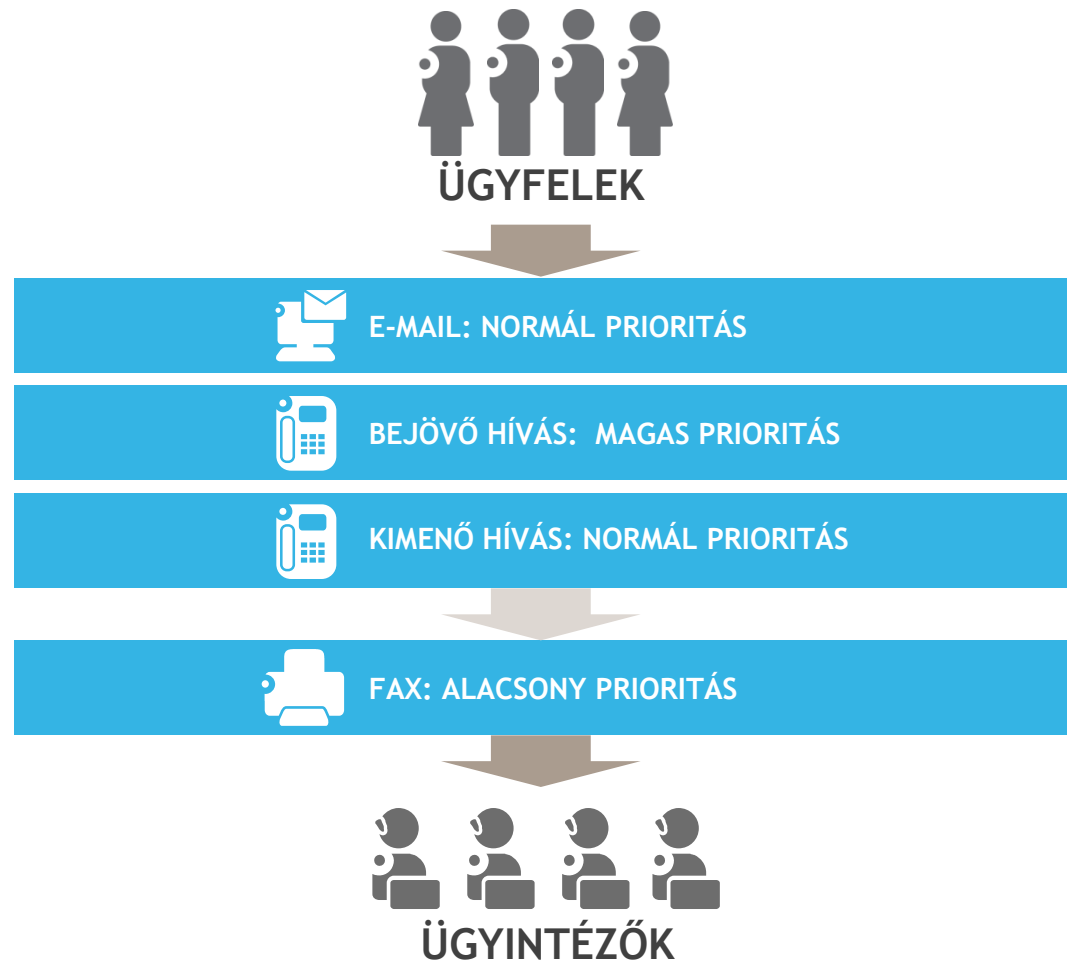
MIÉRT OpenTouch CS UNIFIED ROUTING?



OpenTouch CS UNIFIED ROUTING

EGYSÉGES MULTIMÉDIA VÁRAKOZÁSI SOR

- Médiától független hívásirányítás
 - Hang
 - Email 
 - Chat visszahívással
 - Facebook & Twitter 
 - Fax 
 - SMS / MMS
 - Workflow feladatok 
- Médiánként különböző szolgáltatási szintek kezelése
 - Médiánként más-más sürgösségi szintek adhatók meg
 - Minden tevékenységre megadható képesség profil



OpenTouch CS UNIFIED INTERACTION MULTI-CHANNEL MENEDZSMENT

VOICE

- Bejövő
- Kimenő
- Kimenő predictive
- Kontakt-lista menedzsment
- Kontakt kvalifikáció
- Hívás-alapú adatgyűjtés
- Képesség-alapú routing

- Hatékonyabb ügyintéző
- Hatékonyabb ügyfélszolgálat
- Alacsony költségű működés
- Hatékony menedzsment
- Gyors megtérülés

E-MAIL

- E-mail pushing
- E-mail pick-up
- Képesség alapú routing
- Válaszadó eszközök
- Helyesírás ellenőrzés
- Automatikus válasz
- Automatikus email szűrés
- Teljes-körű ügyintézői integráció

- Hatékonyabb ügyintéző
- Szimultán tranzakciók kezelésének képessége
- Üzenetek eszkalálása

VOICE PORTAL

- Fejlett IVR
- Monitoring és reporting
- Scripting
- Teljesen integrált
- A legtöbb alközponttal kompatibilis
- ISDN konfiguráció
- Kimenő hívás képességek

- Optimalizált erőforrások
- Megemelt szolgáltatási szintek
- Fejlettebb routing stratégiák
- További biztonsági szint
- Hatékony, alacsony interakció költségű csatorna

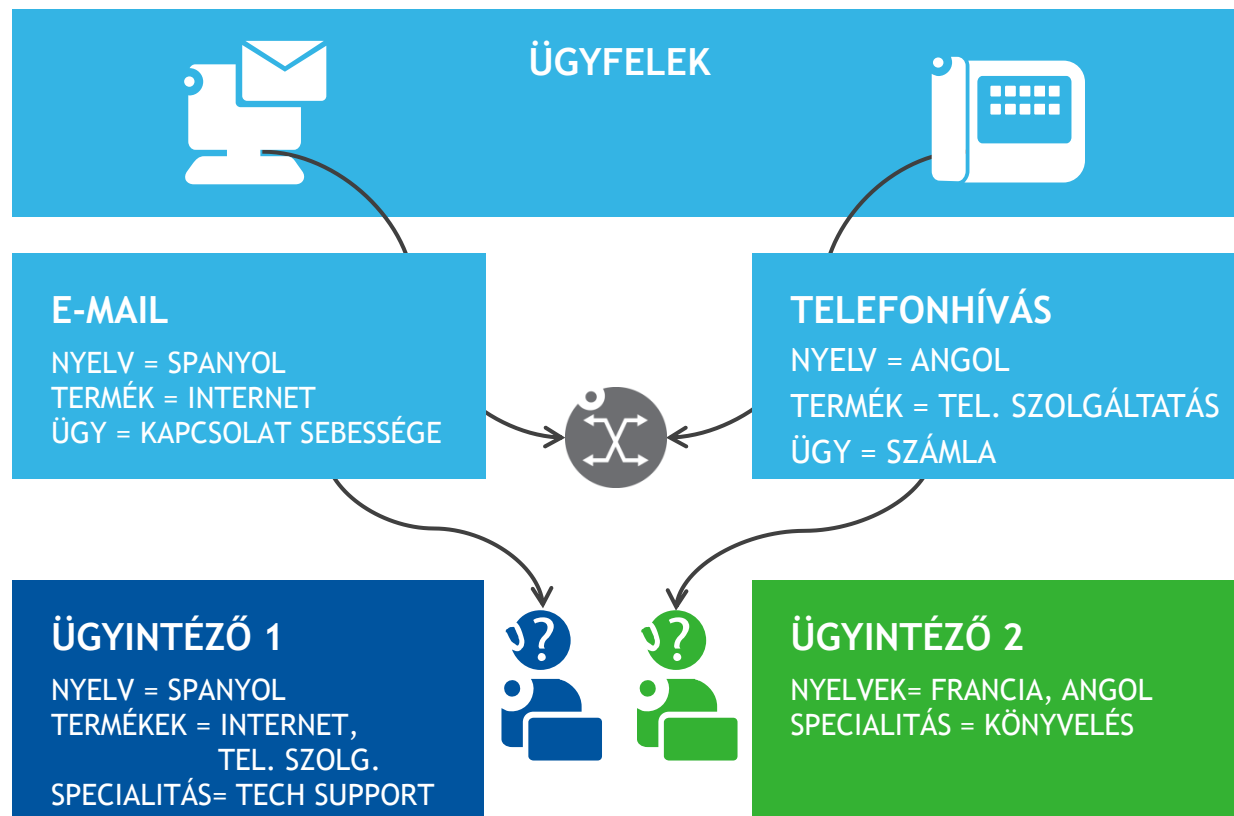
COLLABORATION

- Web chat
- Későbbi hívás
- Visszahívás

- Hatékony segítő tool
- Megnövekedett interakció hatékonyság
- Csak minimális változtatást igényel a weboldalon
- Gyorsan telepíthető

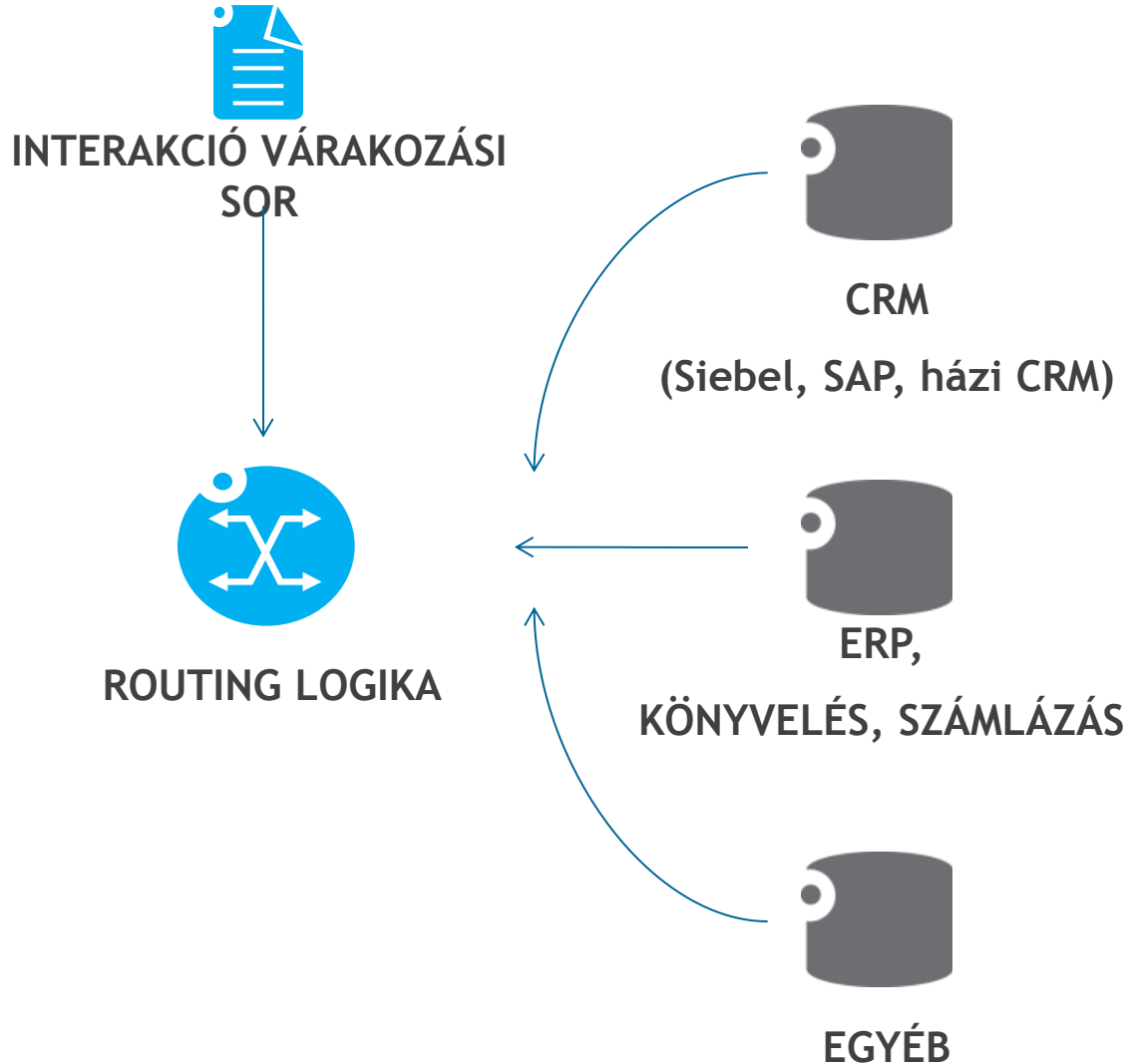
FAX, SMS, STB. AZ EMAIL ÁLTAL GATEWAYEK KÖZBEIKATATÁSAVAL KEZELHETŐ (PL. SMS GATEWAY, FAX SERVER.)

OpenTouch CS UNIFIED ROUTING KÉPESSÉG ALAPÚ ROUTING



- Az ügyintézőkhöz képességek rendelhetők
 - Nyelvtudás, termékismeret, üzleti ismeret, stb.
- Különböző képességek rendelhetők kimenő és bejövő és workflow feladatokhoz
- OpenTouch CS Unified Routing automatikusan megkeresi a legjobb szabad ügyintézőt és kiosztja a feladatot
- „Fairness factor” csökkenti az interakciók várakozási időit és a fair feladat-elosztást

OpenTouch CS UNIFIED ROUTING INTEGRÁCIÓ ÜZLETI ALKALMAZÁSOKHOZ

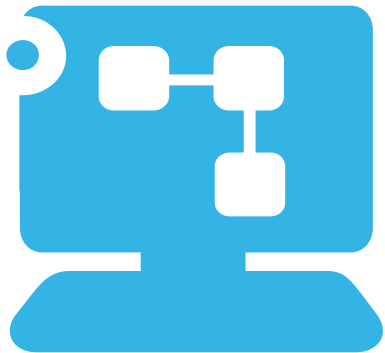


- SQL adatbázis lekérdezések
- Az OpenTouch CS Scripting program-nyelvvél külső funkciók hívhatók meg

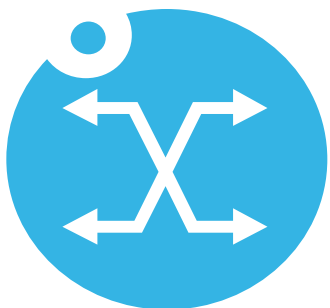


OpenTouch CS UNIFIED ROUTING

PÁRHUZAMOSAN TÖBB ROUTING STRATEGIÁT TÁMOGAT



- Forrás/címzett
- Naptár/Idő
- Mennyiség-alapú
- Ügyfélprofil
- Interaktív routing
- Ügytípus-alapú
- Földrajzi-alapú
- Túlcsordulás-alapú





OpenTouch™ CUSTOMER SERVICE UNIFIED DESKTOP



OpenTouch CS UNIFIED DESKTOP

ÜGYINTÉZŐK ÉS INTERAKCIÓK HATÉKONYSÁGA

The screenshot displays the OpenTouch CS uAgent Windows interface. At the top, the title bar reads "OpenTouch CS uAgent Windows" with standard window controls. Below it is a menu bar with "Main", "Campaign", "Session", "Window", and "Help". A status bar shows "Extension: 100" and "User: Barbara".

The main interface is divided into several sections:

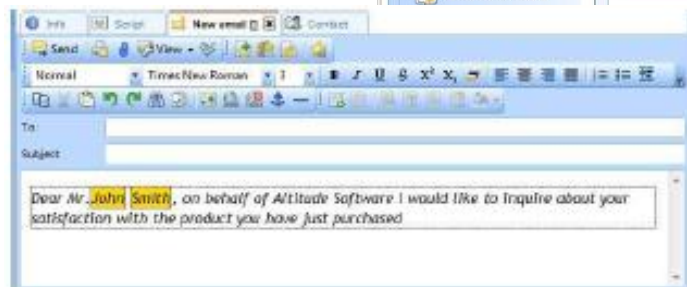
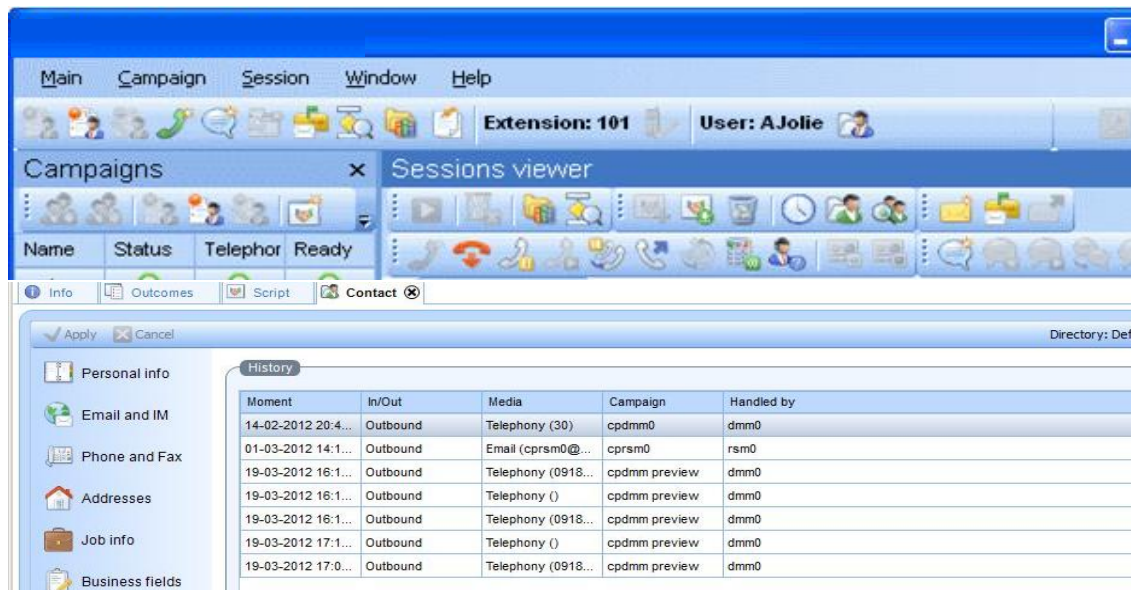
- Campaigns:** A table with columns "Name", "State", "Telephony", and "Ready". One entry "Unified Media Demo" is shown with green status indicators.
- Call Information:** A yellow banner at the top of the main area says "Alerting!" with an "Accept" button. Below it, "Session information" shows "Type: Inbound call" and "Name: (3) 7112".
- Data:** Shows "Campaign: Unified Media Demo".
- Telephony:** Shows "Phone number: 7112" and "State: Alerting".
- Contact and Participants:** Two panels on the right show "Contact [new]" with "[Unnamed]" and "Participants" with "7112". Both panels include "Started at: 10/7/2013 2:39:54 PM" and "Duration: 0h 0m 24s".

The bottom of the interface features a blue bar with system icons.

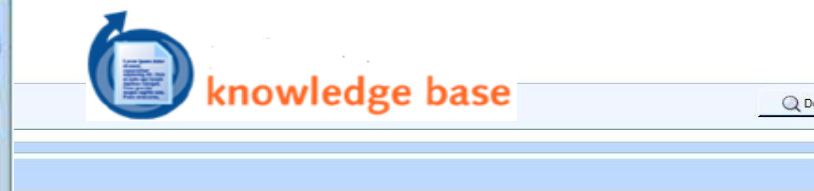


OpenTouch CS UNIFIED DESKTOP ELŐNYÖK

- PC kliens, Citrix kompatibilis vagy Web hozzáférés
- egységes és komplett ügyfélkép (pl. történet)
- Ügyfélbarát interfész
- Egységes ügyfél-válaszok
- Gyors alkalmazás-fejlesztés



E-MAIL TEMPLATE-K





OpenTouch™ CUSTOMER SERVICE MENEDZSMENT PORTÁL



MIK A CONTACT CENTER MENEDZSMENT CÉLOK?

IT MANAGER

OTCS SUPERVISOR

ÜZLETI ERŐFORRÁSOK ALLOKÁCIÓJA

KOMMUNIKÁCIÓS ERŐFORRÁSOK ALLOKÁCIÓJA

RENDSZER INDÍTÁS/LEÁLLÍTÁS

ADATMENEDZSMENT

ONLINE RENDSZER MONITOROZÁS

BUSINESS MANAGER

VISSZATEKINTŐ ÜZLETI RIPORTOK

ONLINE ÜZLETI MONITORING

KAMPÁNY MENEDZSMENT

ROUTING MENEDZSMENT

KONTAKLISTA MENEDZSMENT

HR MENEDZSMENT

SUPERVISOR

CSOPORT MENEDZSMENT

ÜGYINTÉZŐI TELJESÍTMÉNY RIPORTOK

ÜGYINTÉZŐ ONLINE MONITÓZÁS

ÜLTETÉSI REND

PUBLISHER

ONLINE RENDSZER MONITOROZÁS

IDŐZÍTETT RIPORTOK ELŐÁLLÍTÁSA

VOICE RECORDER

FELVÉTELEK EXPORTÁLÁSA ÉS TÁVOLI HOZZÁFÉRÉS

FELVÉTELEK ELEMZÉSE (HELYSZÍN, VISSZAJÁTSZÁS)

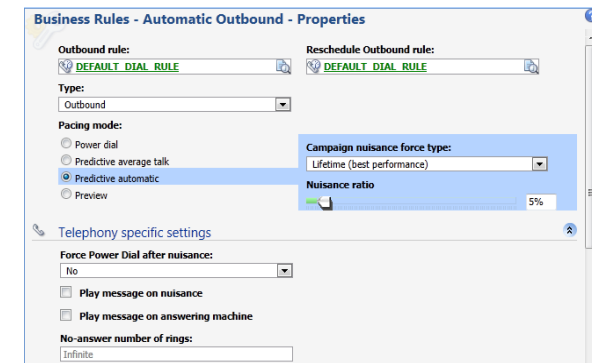
HANGRÖGZÍTÉS

A CONTACT CENTEREK KÖLTSÉGÉNEK 80%-A A MUNKAERŐ KÖLTSÉGE

OpenTouch CS MANAGEMENT PORTAL IGAZI MINDENT EGYKÉZBŐL CONTACT-CENTER MENEDZSMENT



KAMPÁNY/SZOLGÁLTATÁS
KONFIGURÁCIÓ,
ÜTEMEK ÉS TÁRCSÁZÁSI
SZABÁLYOK



OpenTouch CS MANAGEMENT PORTAL MANAGEMENT / SUPERVISION

- Könnyedén támogatja a működést
 - Kontaktok betöltése
 - Kontaktlisták kezdete/vége
 - Ügyintézők hozzárendelése/eltávolítása csoportból/kampányból
- Gyors és hatékony kommunikáció az ügyintézőkkel
- Üzenetek szétküldése (broadcast)
 - Napi üzenetek küldése
 - Tréning célokra pontszámok és behallgatás
- Működés közbeni finomhangolás
 - Működési közben üzleti szükségletek szerinti konfiguráció

The screenshot displays the 'Business Rules - Routing - Skills' configuration page. The left sidebar shows the 'Current Context' (Contact Center) and 'Details' (Business Rules) sections. The main content area features a table with columns for Name, Active, and Description. Below the table, there is a 'Rating increase per idle minute' field set to 0,00.

Name	Active	Description
English	<input checked="" type="checkbox"/>	
Portuguese	<input checked="" type="checkbox"/>	
German	<input checked="" type="checkbox"/>	
Spanish	<input checked="" type="checkbox"/>	

Showing rows 1 - 14

Showing rows 1 - 14

Rating increase per idle minute:
0,00

OpenTouch CS MANAGEMENT PORTAL MONITORING

- Egyedileg lehet meghatározni a megjelenített információkat
 - Dashboardok konfigurációja
 - Információk többszintű megjelenítése
 - Környezet-függő információ megjelenítés
- Valós idejű monitoring ügyintéző, csoport, kampány állapota és teljesítmény
 - Kontaktlista állapota és kontakt penetráció
 - Sorban várakozó ügyek
 - Hívás kvalifikáció
 - KPI
 - Működési és üzleti riasztások
- Historikus riportok
 - Üzleti és működési mutatók összehasonlító megjelenítése



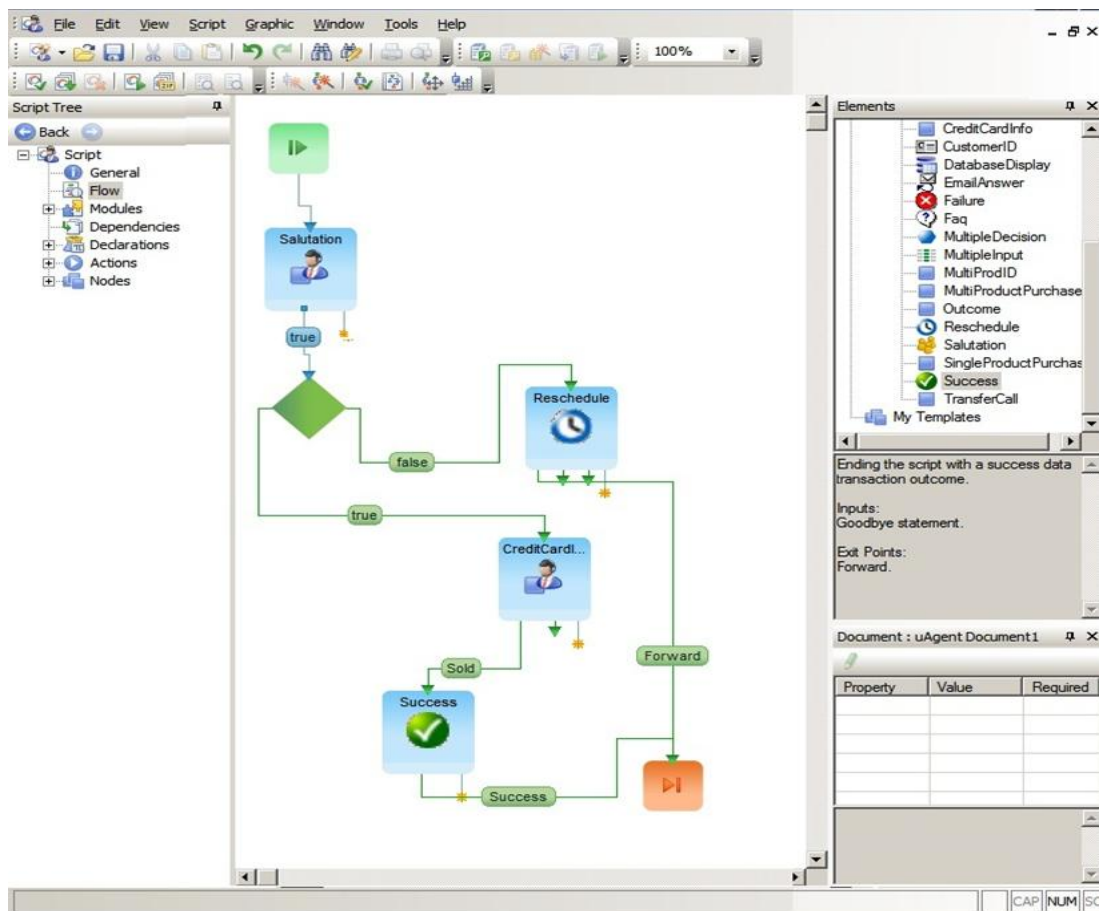


OpenTouch™ CUSTOMER SERVICE DESIGN STUDIO



OpenTouch CS DESIGN STUDIO

Jellemzők



- Termelőkenység
 - workflow, voice, e-mail, social media, routing, IVR és adatbázis vezérlés
 - Inbound, outbound és IVR script tesztelés
 - fejlett debugging
 - Újrahasznosítható templat-ek
 - Rapid Application Development
 - Automatikusan generált dokumentáció
- Használhatóság
 - Wizardok a hozzárendelt kampányok létrehozására
 - Szöveges és grafikus környezetek
 - WYSIWYG az alkalmazás-tervezéshez
 - Grafikus IVR folyamat-szerkesztés
 - Automatikusan generált kiegészítés és syntax kiemelés

EGYEDI FEJLESZTŐI NYELV ÉS KÖRNYEZET AZ OpenTouch CS MINDEN ELEMÉRE





OpenTouch™ CUSTOMER SERVICE ECOSYSTEM



OpenTouch CS INTEGRATION SERVER AND CONNECTORS ECOSYSTEM: PLATFORM EGYÜTTMŰKÖDÉS

COMMUNICATION SYSTEMS

Alcatel·Lucent 

SIEMENS



CISCO

AVAYA

AUTOMATIC SPEECH RECOGNITION TEXT TO SPEECH



OPERATING SYSTEMS AND DATABASES

Microsoft

ORACLE

IBM

CITRIX

COMMUNICATION COMPONENTS

Dialogic

digium | Asterisk

OpenTouch CS INTEGRATION SERVER AND CONNECTORS ECOSYSTEM: HANGRÖGZAITŐK ÉS MINŐSÉG MENEDZSMENT

VOICE RECORDER AND QUALITY MANAGEMENT



OpenTouch CS INTEGRATION SERVER AND CONNECTORS ECOSYSTEM: ÜZLETI ALKALMAZÁSOK INTEGRÁCIÓJA

ERP/CRM



DNC COMPLIANCE



FAX SERVER



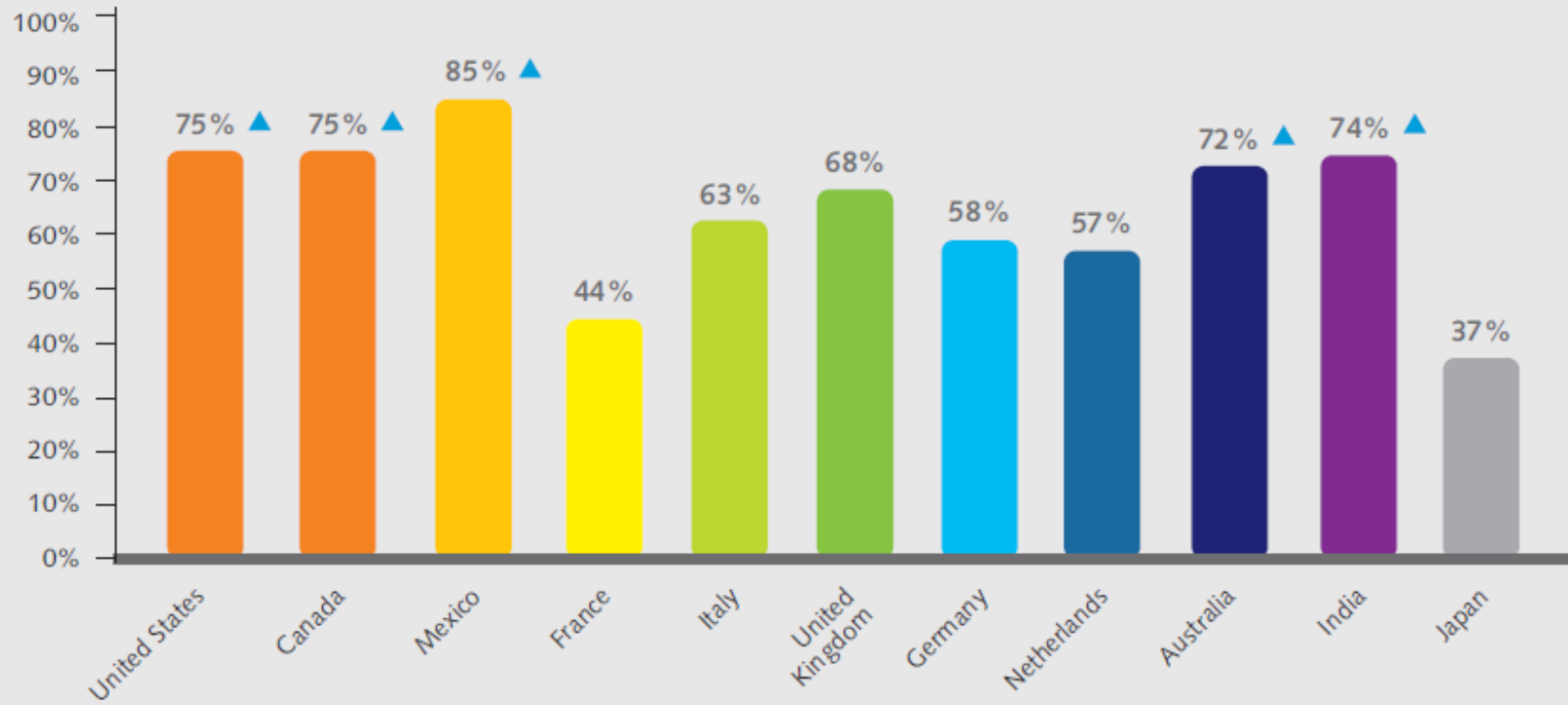
BANKING AND FINANCIAL SERVICES



WORKFORCE MANAGEMENT



Do You Have Spent More With a Company Because of a History of Good Customer Service Experiences?



▲ Significantly higher than 6 other markets at the 95% confidence level

American Express 2012 Global Customer Service Barometer. This research was completed online among a random sample of consumers aged 18+ in: Australia, Canada, France, Germany, India, Italy, Japan, Mexico, Netherlands, UK, and US.

www.enterprise.alcatel-lucent.com