Young

Kommunikációs rendszerekben gondolkodunk

OTCS a korszerű ügyfélszolgálati rendszer

Mészáros Tamás

5 times

Egy új ügyfél meghódítása ötször több energiát és költséget igényel, mint egy meglevő megtartása

LEE RESOURCES International, Inc.

54%

Az ügyfelek számára az egyik legfontosabb tényező az, hogy valós segítséget nyújtó munkatárs szolgálja ki (ne automata)

GlobeNewswire
A NASDAQ OMX COMPANY

Young

91%

Az elégedetlen ügyfelek többsége egyszerűen lelép, és soha nem tér vissza

1st Financial Training Services

Mi is az elvárásunk ?

Young

Mi is az elvárásunk, mint ügyfél ?

Hatékonyság

Tartsák tiszteletben a szokásaimat

Tudják azt, hogy ki vagyok !

Bárhol

Bármikor

Bármilyen csatornán

Kezeljék az ügyemet !!

Gyors ügyintézés

Képesek legyenek akár másnap ott folytatni az ügyemet, ahol befejeztük

Több csatornás kommunikáció

Ismerjék a korábbi tevékenységemet

Young

Hogyan oldjuk ezt meg, mint szolgáltató ?

Young

Mennyiség vagy minőség ?

Képesek munkatársaink hatékonyan kezelni az információ áramlást?

Mi a helyzet az Üzleti hatékonysággal?

Megoldható az ügyfél tevékenységek egyszerű rögzítése, keresése?

Young

e-mail kezelés – hagyományos módon

Megbirkózunk a feladattal?

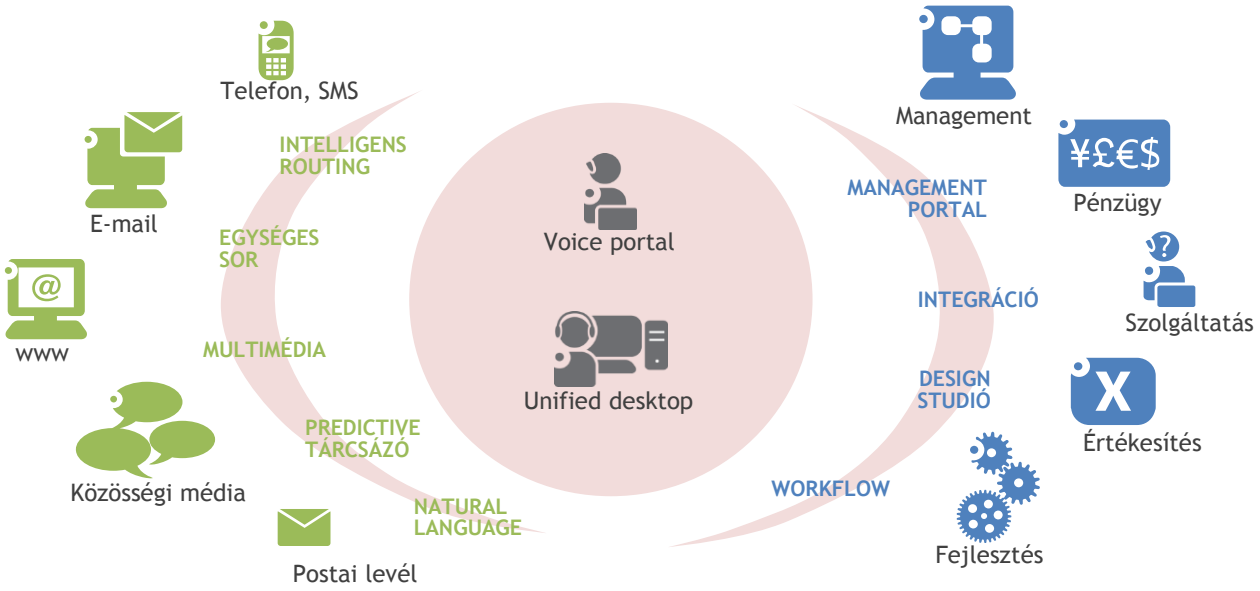
Ismerjük a kezeletlen ügyek számát?

Keletkeznek feldolgozható üzleti statisztikai adatok?

Young

Tipikus CONTACT CENTER igények

Moduláris megoldás → Minden kommunikációt egyesít → Valós idejű KPI monitor

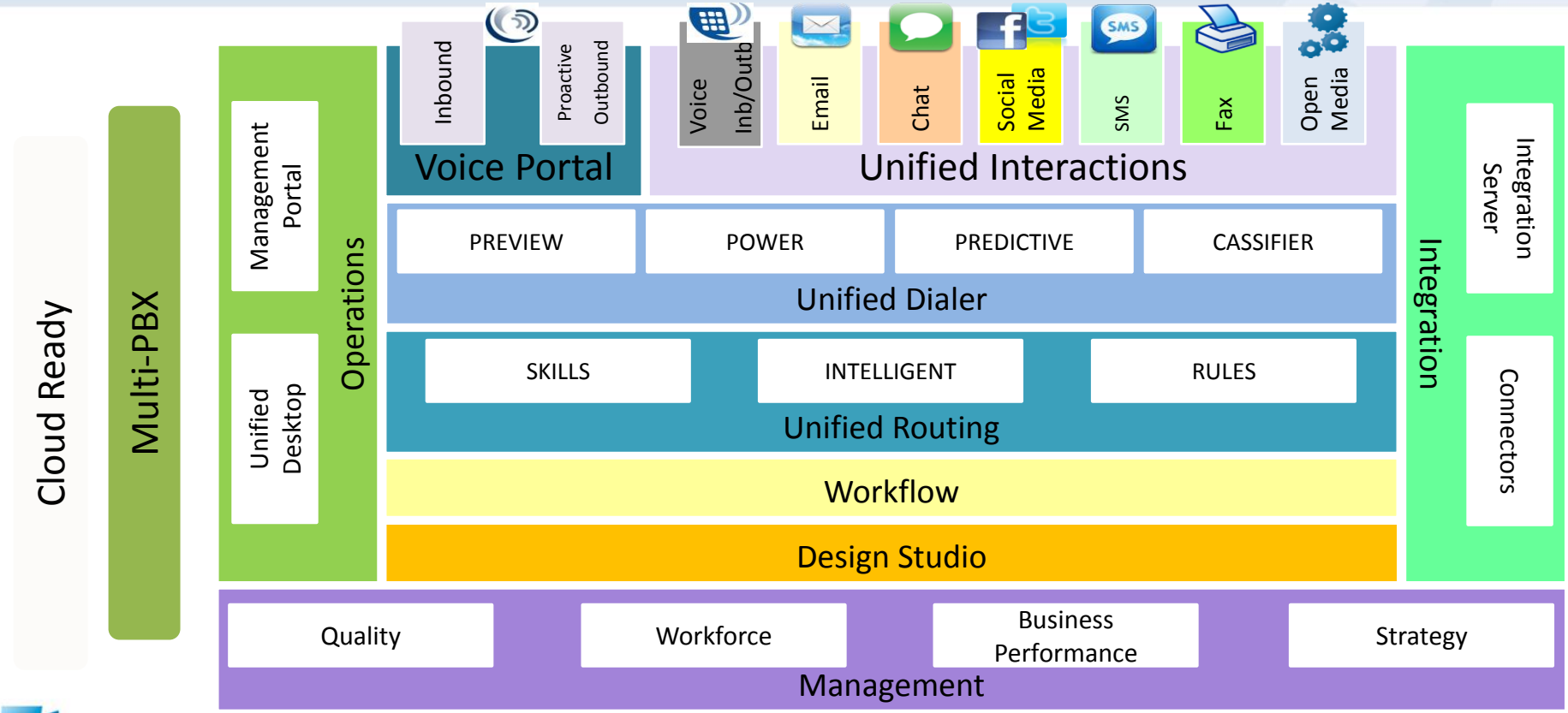


Young

Egy lehetséges megoldás

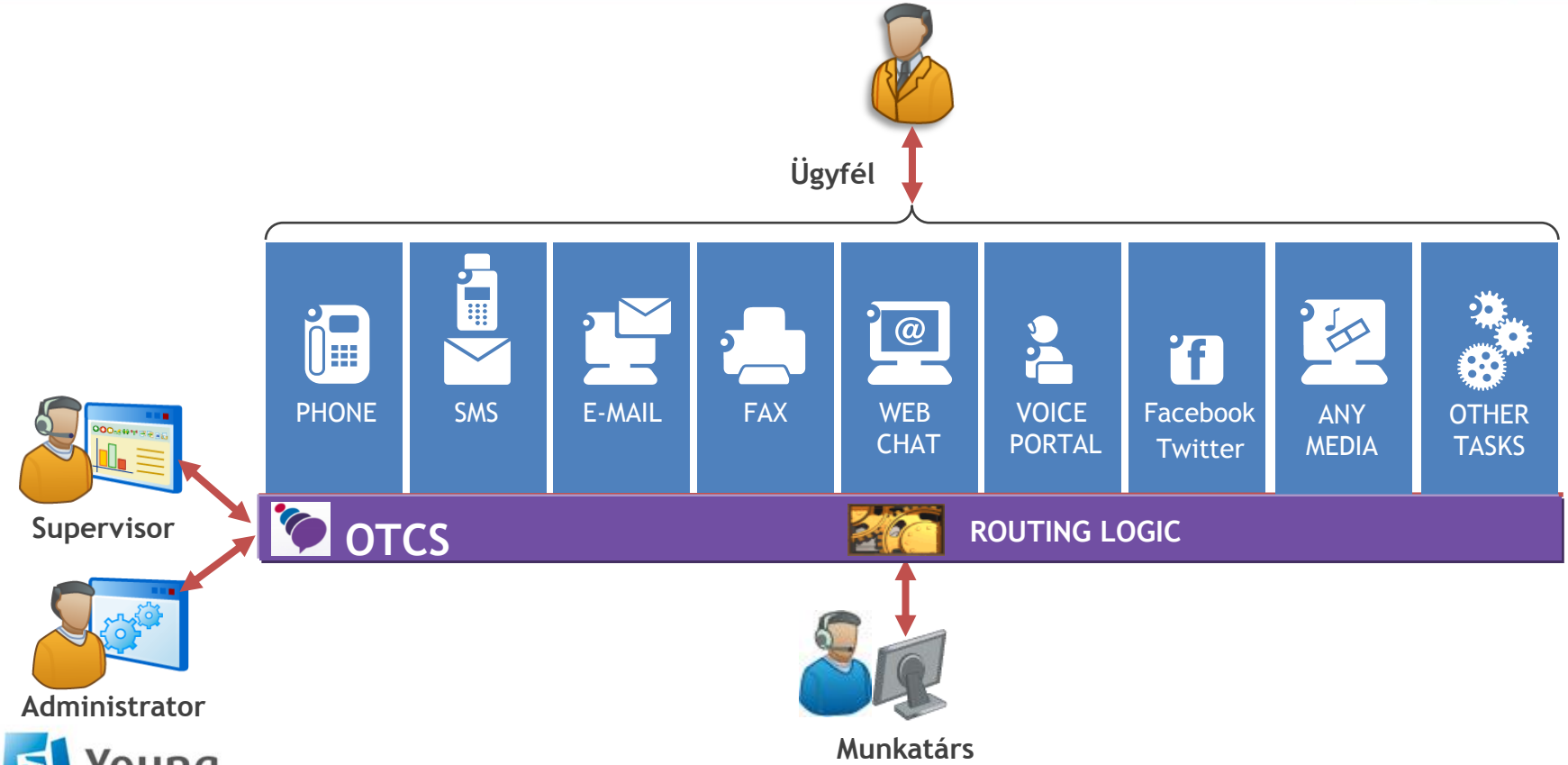
Young

OTCS : a komplett és moduláris megoldás



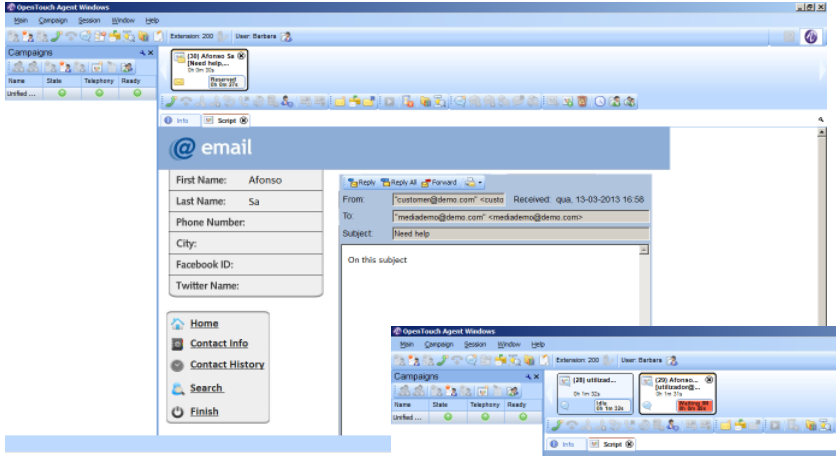
Young

OpenTouch™ CS
Unified Interaction

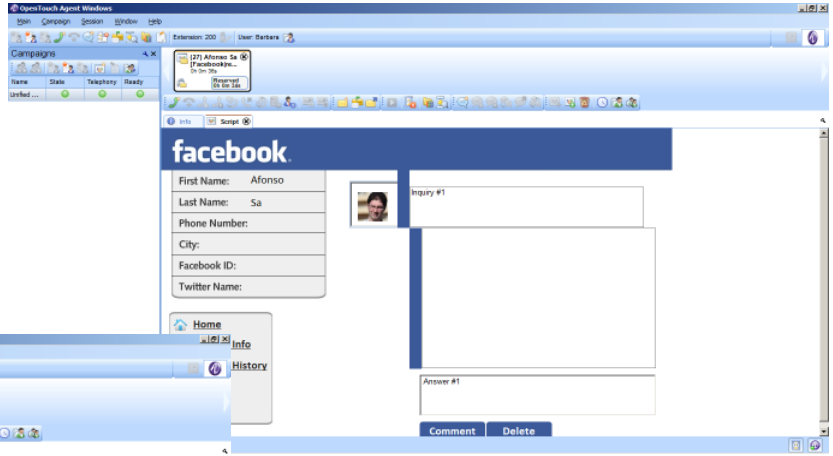


Young

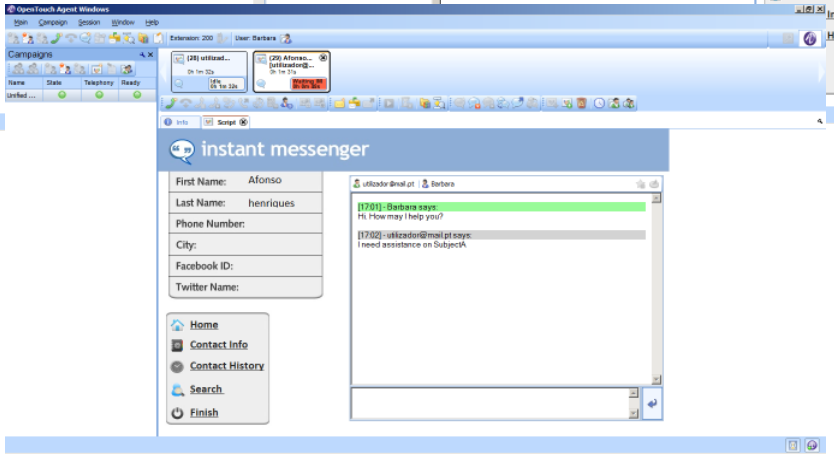
OpenTouch™ CS
Unified Desktop



EMAIL



FACEBOOK



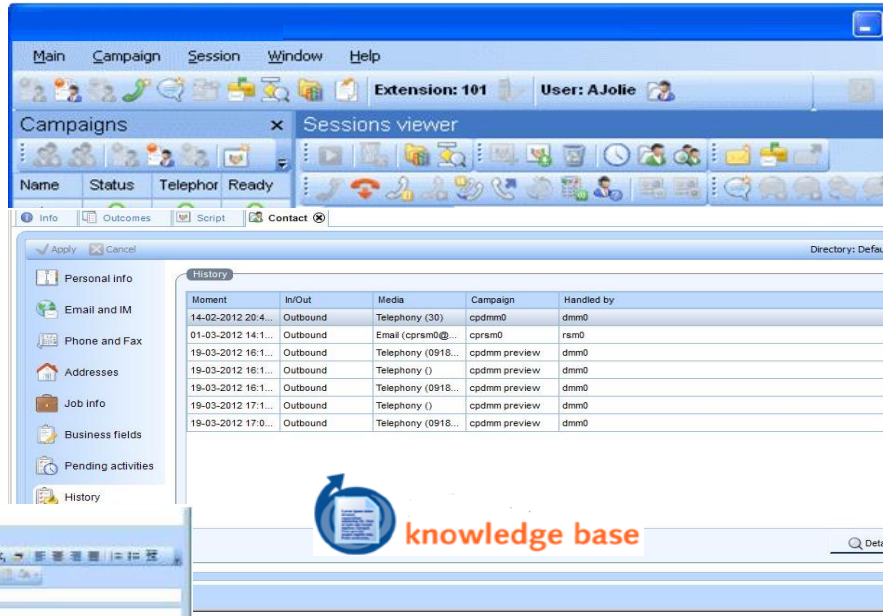
IM

Young

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

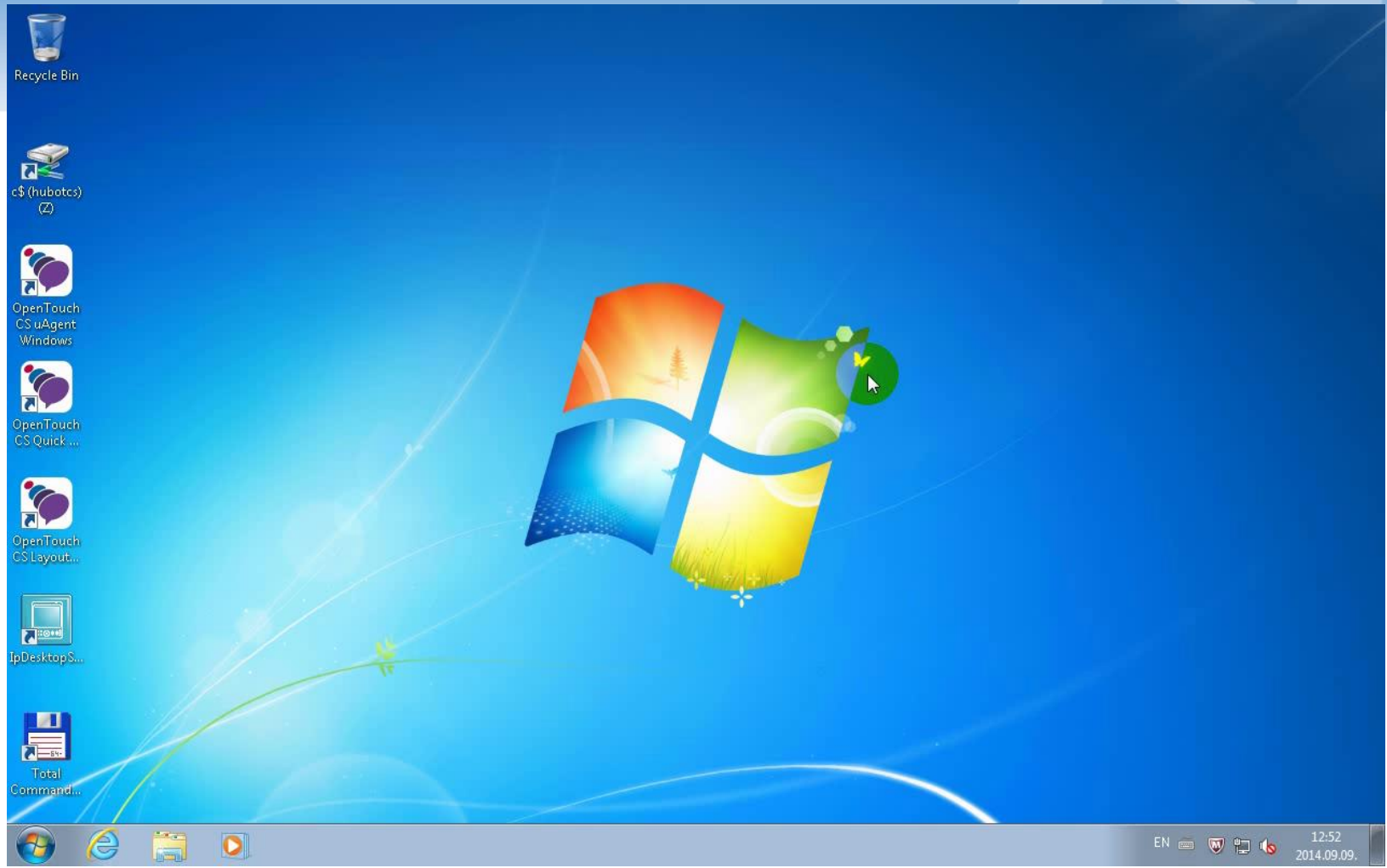


E-MAIL TEMPLATE-K

Young

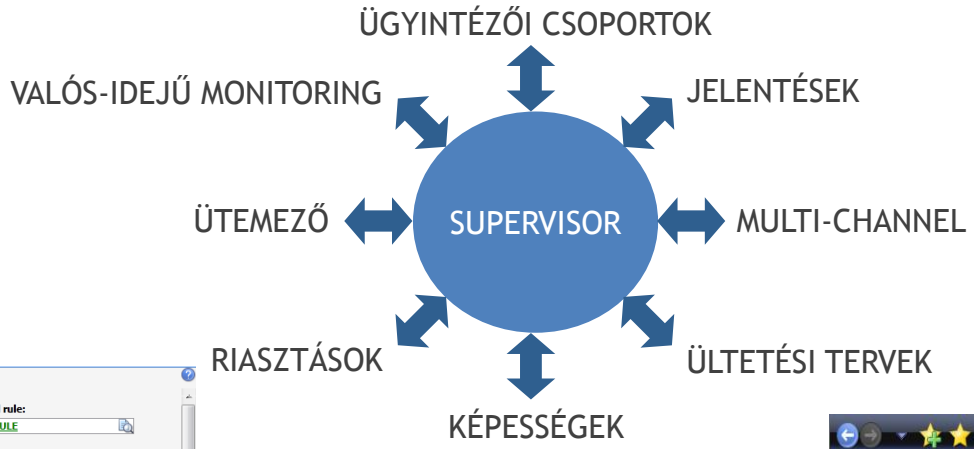
E-mail

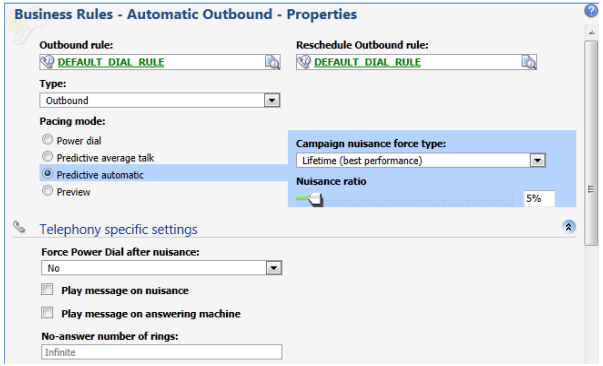
Példa



Young

OpenTouch™ CS
Management Portal





KAMPÁNY/SZOLGÁLTATÁS KONFIGURÁCIÓ, ÜTEMEZÉS ÉS TÁRCSÁZÁSI SZABÁLYOK

Young

Köszönöm a figyelmet !

Mészáros Tamás

Young

KOMMUNIKÁCIÓS RENDSZEREKBEN GONDOLKODUNK