

Экспресс оценка телефонной автоматизации

По нашему мнению качество телефонного обслуживания напрямую зависит от уровня автоматизации средств связи. Из-за низкого качества обслуживания потенциальные клиенты не совершают покупки, а существующие обращаются к конкурентам. Определите свой уровень телефонной автоматизации. Посчитайте количество баллов. Сравните результаты с друзьями из других компаний.

Автоматизация обработки вызовов

Голосовое приветствие в рабочие и нерабочие часы отличается. Работает голосовая почта.	3
Ожидание соединения с оператором занимает не более 60 сек.	3
Вы используете сервисы самообслуживания (баланс, статус готовности заказа, активация услуг и т.п.)	5
Вы используете сервисы предварительной маршрутизации (соединение с отделом и сотрудником, соединение с персональным менеджером, соединение в зависимости от квалификации оператора)	3
Звонки не переводятся на занятый внутренний номер	3
Звонки не переводятся на внутренний номер отсутствующего сотрудника (перерыв, обед)	3
Вы используете сервисы автоматического обзвона и рассылки SMS-сообщения для информирования клиентов	5

Удобство работы с вызовами

Входящие звонки идентифицируются, информация об абоненте отображается на экране оператора	5
Есть режим конференции (разговор 3-х и более абонентов)	2
Сотрудник может прослушать свои телефонные разговоры	3
Сотруднику доступен журнал звонков (входящие, исходящие, пропущенные)	2
Уходя из офиса можно настроить переадресацию на мобильный телефон	2
Сотрудники пользуются телефонной гарнитурой при работе с компьютером	3
Сотрудник может подключиться через интернет к корпоративной телефонии	3

Возможности для контроля и анализа обработки вызовов

Телефонные разговоры записываются	4
Вам известно сколько клиентов не дозваниваются, количество потерянных вызовов и причины потери	5
Вы знаете сколько сотрудник сделал звонков, сколько из них результативные	5
Вы знаете что сотрудники не злоупотребляют корпоративной телефонной связью в личных интересах	3
В режиме реального времени вы можете управлять работой операторов (подключиться к диалогу для оказания помощи и мониторинга) и видеть ситуацию по поступающим звонкам (длина очереди, время ожидания, распределение по операторам)	7
Вы знаете уровень обслуживания звонков для сохранения лояльности	5
С помощью статистики звонков оцениваете эффективность затрат на рекламу	4
Получаете уведомление при наступлении нештатных событий: затянувшийся разговор, пропущенные вызовы, нарушение канала связи, превышения ожидания и длины в очереди	7

77-85 Поздравляю! У вас отличный call-центр. Есть повод для гордости перед коллегами и друзьями. Однако если у вас есть нерешенные задачи: запустить исходящие кампании, интегрировать телефонию с CRM-системой, подключить Skype эккаунт и т.п. – обращайтесь. Будем рады помочь!

39-76 Все не так хорошо как хотелось бы. Текущая модель обслуживания и технологические возможности скоро совсем устареют. Убытки будут возрастать. Конкуренты дышат вам в спину. Обратитесь к нам, мы поделимся своим опытом и подскажем, как можно улучшить качество телефонного обслуживания путем создания современного call-центра.

0-38 Внимание! Обнаружены серьезные проблемы. Клиентам сложно работать с вашей компанией. Сотрудники тратят время на рутинные задачи и неэффективно используют свои ресурсы. Настоятельно рекомендуем вам обратиться к нам, чтобы сократить свои финансовые потери. Мы исправим ситуацию, потому что у нас есть опыт. Мы сможем предложить различные варианты под различный бюджет. Начните создавать свой call-центр сегодня!

Создать свой call-центр

www.flash-connect.ru/services/create-cc



Управлять бизнесом станет проще

Тел.: +7 (495) 509-35-97

www.flash-connect.ru