



zelená vaší
ZÁKAZNICKÉ PÉČI



Nástroje pro zákaznické **CALL CENTRUM**

Zákaznická linka jednoduše a přehledně

Zákazníci vám budou volat rádi. Žádný hovor od zákazníka neztratíte.
Hovory vyřídíte snadno a rychle.

VÁŠ SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK

Vždy se vám dovolá. I když jich volá několik najednou. Pokud nevydrží a zavěsí, víte o tom a můžete mu zavolat.

KOMFORT PRO OPERÁTORY

Odbavují hovory ve webovém nástroji. Odkudkoliv, i z domova. Hovory si samy najdou své volné operátory.

MANAŽER CC S PŘEHLEDEM

Má přehled a poklikem přesune operátory, tam kde je potřebuje. Díky statistikám ví, co se kdy stalo. Kontroluje kvalitu hovorů.



**PŘÍCHOZÍ
HOVOR**



**UVÍTACÍ
HLÁSKA**



**ODBAVENÍ
OPERÁTOREM**



**HODNOCENÍ
SPOKOJENOSTI**



**Zákaznické
CALL CENTRUM**

Klíčové vlastnosti



Prioritní odbavení

Významní zákazníci jsou zařazeni na začátek volací fronty.



Nahrávky hovorů

Lze je vyhledat podle tel. čísla ve výpisu hovorů a přehrát ve webovém rozhraní.



IVR hlasový rozcestník

Rozřazení hovorů z infolinky podle typu požadavku. Volající si vybírá z nabídky.



Osobní odbavení

Zákazník z obecné infolinky je automaticky přeměrován na svého obchodníka podle čísla, ze kterého volá.



Integrace s dalšími systémy

Díky API propojíte Call centrum s CRM nebo ERP systémem, e-shopem, ...



Plánovač směn

Umožňuje nastavení směn pro operátory na celý týden. Automaticky jsou zařazeni do front.



Statistiky a KPI

Plnění SLA, počet vyřízených nebo nevyřízených hovorů, délka čekání, ...



Hodnocení spokojenosti

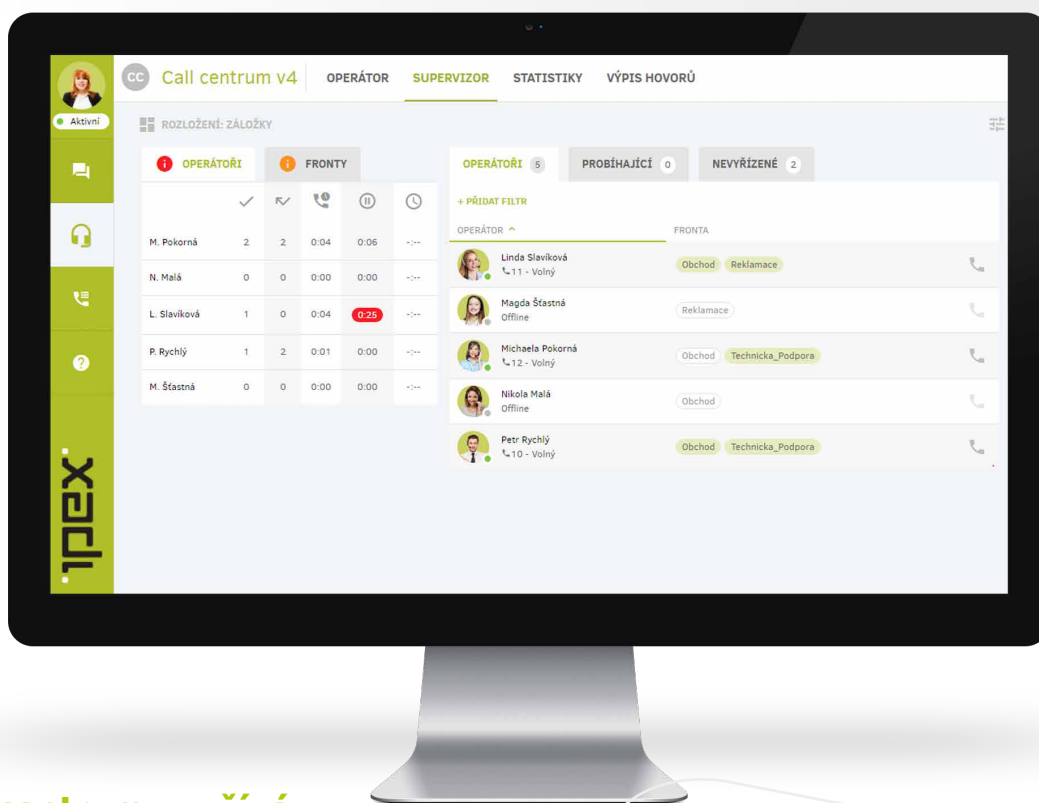
Po ukončení hovoru hodnocení úspěšnosti vyřízení požadavku a hodnocení kvality operátora.



Wallboard

Velkoplošný panel s přehledem dění v zákaznickém centru podporuje výkonnost operátorů.

**Klíčové vlastnosti zprovozníme na klik.
Implementaci zajistíme pro vás bez starostí.**



Call centrum využívá

150+ společností

1 000+ operátorů



IPEX a.s. T 844 844 000 E info@ipex.cz W www.ipex.cz

OBJEDNEJTE SI
online ukázkou
(naskenujte QR kód)



www.ipex.cz/on-line-predvedeni-produktu/