

Wind Telecom **Contactis Scripter**

Profesjonalny skrypter rozmów

Contactis Scriptor

Contactis Scriptor to system, który usprawnia codzienną pracę całego call center. Wykorzystywany przez agentów poprawia poziom obsługi klienta i podnosi jakość przeprowadzanych rozmów. Wykorzystywany przez supervisorów, pozwala zapanować nad treścią rozmów oraz lepiej definiować cele realizowane w poszczególnych akcjach. Prostota i intuicyjność interfejsu graficznego umożliwia bezproblemowe korzystanie z systemu i nim zarządzanie. **Contactis Scriptor** można łatwo integrować z wieloma różnymi systemami, dopasowując go do istniejącego środowiska klienta.



Dla agenta skrypter to narzędzie wspomagające jego codzienną pracę. Dzięki niemu podnosi on swoją wydajność i lepiej radzi sobie ze stresem. Przełączanie pomiędzy kilkoma akcjami o całkowicie różnych tematach i strukturach rozmów – nie jest już problemem.



Supervisorowi skrypter pomaga zapanować nad poziomem prowadzonych rozmów. Wykorzystując go łatwiej może on definiować cele poszczególnych akcji oraz monitorować ich realizację. Skrypter staje się niezastąpiony w procesie wdrażania nowych agentów pozwalając wykorzystać potencjał nowego pracownika już od pierwszych dni jego pracy. Dedykowany zestaw narzędzi nadzorczy wspiera również proces budowy biblioteki skryptów.



Dla klienta skrypter pozornie jest niezauważalny. W praktyce jednak poprawia on ogólne wrażenie klienta po każdej odbytej rozmowie. Powoduje, iż rozmowa z jego perspektywy staje się spójna i bardziej naturalna. Brak w niej przerw i kłopotliwego milczenia. Przebieg konwersacji jest logiczny, naturalny i bardziej usystematyzowany.

Korzyści:

- Wyższa jakość rozmów przeprowadzanych z klientami
- Wyższa wydajność agentów
- Szybsze i tańsze wdrażanie nowych agentów do pracy w call center
- Agenci częściej i szybciej osiągają wyznaczone im cele
- Redukcja kosztów szkoleń, odpraw i papierowych skryptów
- Pełna kontrola supervisorów nad przebiegiem rozmów w prowadzonych akcjach

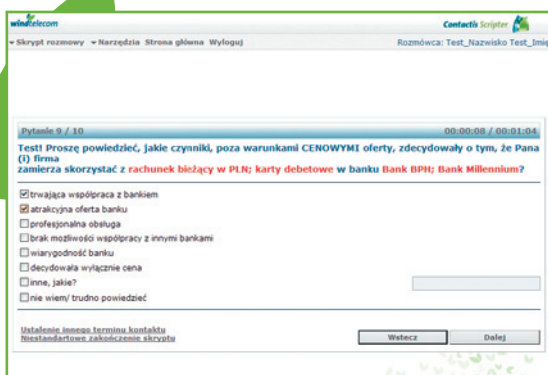
Contactis Scripter udostępnia supervisorowi dedykowane narzędzie służące do budowania i edycji skryptów rozmów. Poprzedzające ten etap przygotowania polegające na zaprojektowaniu szkieletu rozmowy można opisać za pomocą pięciu prostych kroków:



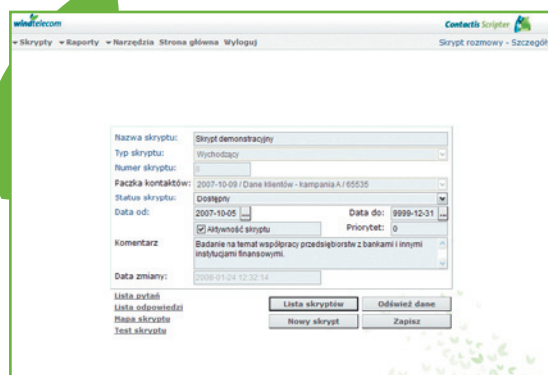
Integracja

Contactis Scripter posiada wbudowane mechanizmy zapewniające automatyczną integrację z innymi produktami z rodziny **Contactis**. Rozbudowa istniejących systemów opartych na rozwiązaniach firmy Wind Telecom jeszcze nigdy nie była tak prosta!

Nowoczesna architektura systemu, jak i technologia, w której został wykonany, zapewniają bezproblemową integrację również z systemami firm trzecich. **Contactis Scripter** jako aplikacja WEBowa może zostać bardzo łatwo zagnieżdżony w domyślnej aplikacji klienta pozwalając na bezkolizyjną pracę i połączenie funkcjonalności obu systemów.



Rysunek 1. Contactis Scripter - interfejs agenta



Rysunek 2. Contactis Scripter - interfejs supervisor'a



Wind Telecom Sp. z o.o. to wiodący producent i integrator systemów komunikacyjnych. Dostarczamy kompleksowe rozwiązania teleinformatyczne dla sektora administracji, finansów, telekomunikacji, energetyki czy przemysłu. Kapitał firmy stanowią: wiedza i doświadczenie wysokiej klasy specjalistów oraz własne, innowacyjne i zaawansowane technologicznie produkty i rozwiązania. Naszą przewagą konkurencyjną jest elastyczność dostarczanych rozwiązań oraz wsparcie klientów, także w zakresie konsultacji na etapie przygotowania do projektu.

Bierzemy udział tylko w projektach przynoszących wymierne korzyści naszym klientom.

Wind Telecom Sp z o.o.

Siedziba główna

ul. Feldmana 4/5
31-130 Kraków
tel.: +48 12 397 76 59
fax: +48 12 397 76 63

Wind Telecom Sp. z o.o.

Oddział Warszawa

ul. Włodarzewska 59a/25
02-384 Warszawa