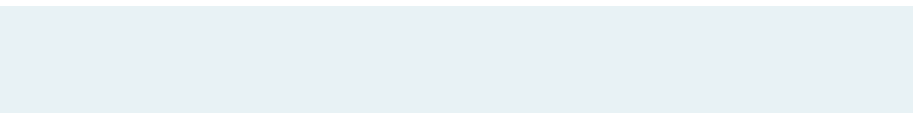


CUSTOMER EXPERIENCE
COMPLIANCE ANALYTICS
HANDS CUSTOMER OPTIM
AL TIME EXPERIENCE
OPTIMIZATION INSIGH



PERFORMANCE OPTIM
SATISFACTION ANALYT
IMIZATION QUALITY PE
AGENT ENGAGEMENT
COMPLIANCE QUALI
REAL TIME OPTIMIZAT
GAGEMENT PERFORM

Приветствуем Вас

Мы уже давно поняли, что, если вы хотите быть лучшими в своей отрасли, то клиенты должны быть полностью вами довольны. Вы должны усердно трудиться, прилагать максимум усилий, быть оригинальными. И что бы вы ни делали, всегда необходимо делать это с уверенностью и энтузиазмом.

Компания ZOOM предлагает решения по улучшению качества обслуживания клиентов для контактных центров любых размеров. Главной целью для нас является подавать пример, используя и постоянно улучшая наши продукты и ставя перед собой новые амбициозные задачи.

Давайте приступим!

"Эти два приложения позволяют мне наилучшим образом оценить и развить профессиональные навыки операторов. Они могут прослушать свои звонки, тем самым оценить собственную работу и понять, что именно следует улучшить для достижения необходимого результата. Теперь они слышат то, что слышу я."

Alex Soliman, отдел контроля Качества и Обучения
Shangri-la Hotel, Малайзия

Более 1.500 клиентов в 92 странах.

"Мы благодарны ZOOM International за их профессиональную помощь во время релокации нашего центра обработки данных. Все работы были проведены вовремя и на высоком профессиональном уровне. Мы намерены сохранить наши хорошие деловые отношения и надеемся на дальнейшее сотрудничество с вашей компанией".

Новицкий Сергей, заместитель директора
по информационным технологиям
Home Credit & Finance Bank



"Русфинанс выбрал ZOOM Call Recording вместе с Quality Management для расширения своей деятельности с помощью высокоэффективного решения записи звонков и управления качеством, тем самым мотивируя наших операторов и оптимизируя кадровые ресурсы."

Анна Иванова, заместитель начальника
отдела аналитики и методологии
Русфинанс Банк

Performance Analytics



Performance Analytics



Вы уже собрали все необходимые данные для отчетности. Теперь пусть они работают на вас! Используйте серверы агрегации данных для детальной оценки ситуации в контактном центре.

Как работает ZOOM Performance Analytics?



Извлечение данных

Быстрое подключение к более чем 60 внешним источникам сбора статистических данных или любому приложению, которое вы используете. Система способна извлекать данные постоянно обновляя результаты, что позволяет быстро оценивать и реагировать на ту или иную ситуацию.



Простое подключение

Подключение еще никогда не было проще. Мы предлагаем Вам однодневное тестирование системы, которая будет подключена к внешним источникам сбора данных. Это позволит вам получить общую картину деятельности.



Наглядная визуализация

Визуализируйте данные, отслеживайте тренды и локализируйте проблемные вопросы с помощью веб-панелей и отчетов. Ежедневно получайте персонализированные графики и отчеты по электронной почте и автоматизируйте свою работу уже сегодня.



В чем наши преимущества?

РЕЗУЛЬТАТЫ УЖЕ В ПЕРВЫЕ 24 ЧАСА

Это не опечатка – это факт. В течение 24 часов с момента подключения к вашей системе вы получите доступ к отчетам, различным информационным панелям и полезным графикам, сформированным на основе данных вашей системы. Они помогут вам при анализе ключевых рабочих вопросов и проблем.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВСЕХ ДОСТУПНЫХ ДАННЫХ

Вы можете использовать внешние данные, настроив интеграцию с каждым приложением, с которым вы работаете. Нет необходимости первоначального финансового вложения в оборудование, программное обеспечение или хранение данных.

ОТ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА К ОПЕРАТОРУ

Все в вашей организации оценят ZOOM Performance Analytics. С помощью панели управления, проверив всего несколько ключевых показателей эффективности, можно отследить всю производительность труда контактного центра, начиная от управляющего и заканчивая операторами. Вы не сможете оторваться!

НОВЫЕ ИДЕИ

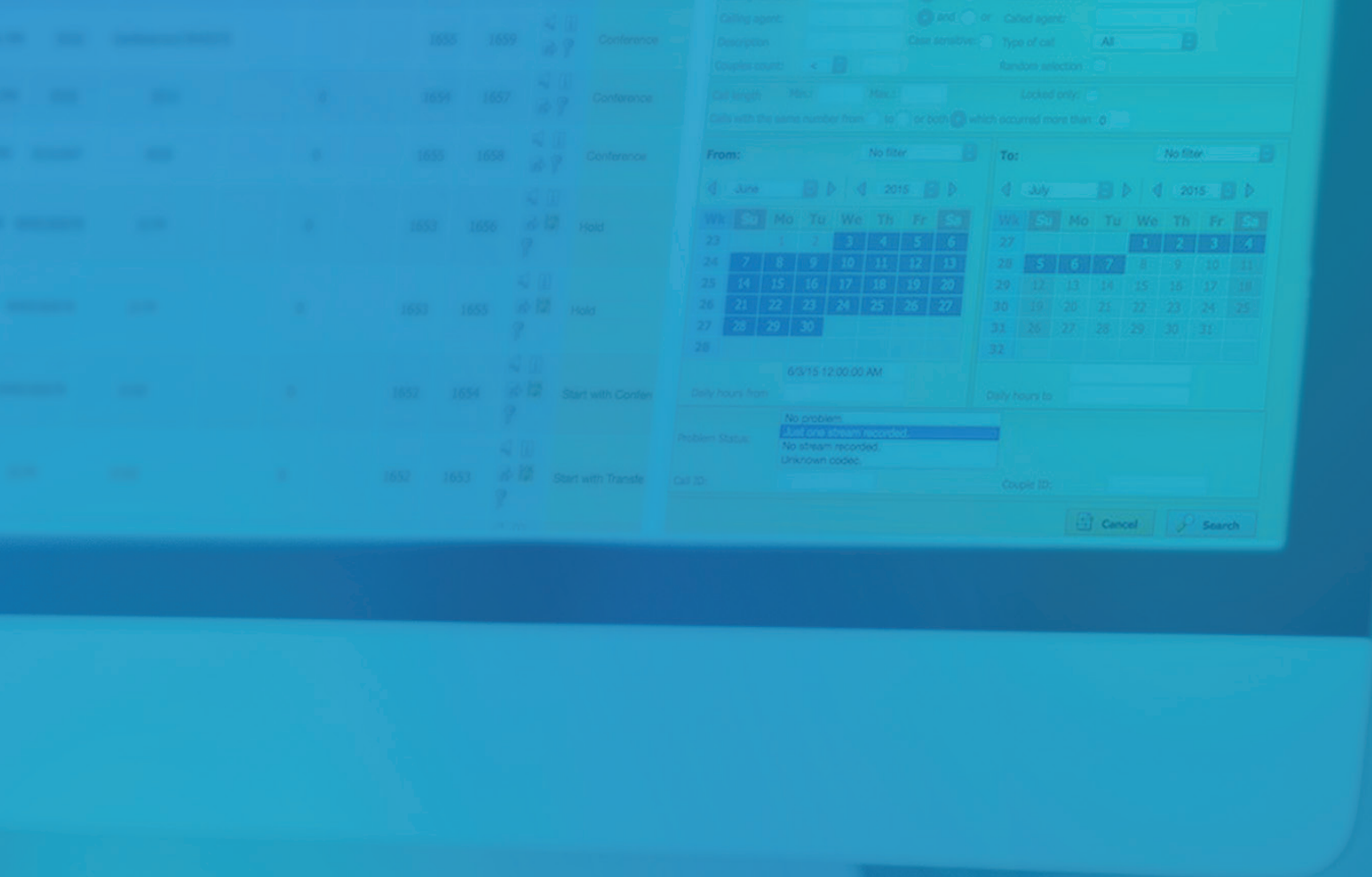
ZOOM Performance Analytics позволяет выявить суть проблемы, определить скрытые тенденции, получить оригинальные ответы на вопросы, о которых вы раньше даже не задумывались. И, конечно, создать отчеты и графики, необходимые лично вам.

БЫСТРАЯ НАСТРОЙКА И БЕЗОПАСНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ

Благодаря уникальной архитектуре решения, вы можете использовать и анализировать столько данных, сколько потребуется. Систему можно быстро настроить и она надежно защищена. Пользователю необходим лишь веб-браузер для просмотра и создания различных видов отчетов.

БЫТЬ ВСЕГДА В КУРСЕ СИТУАЦИИ

ZOOM Performance Analytics всегда предоставляет только актуальную информацию. Новая версия системы выпускается компанией ZOOM каждые 2 недели, предоставляя пользователям новые отчеты, графики и информационные панели для более грамотного управления вашей компанией.



Call Recording

Video & Telepresence Recording

Screen Capture

Live Monitoring

Call Recording

Контактный центр является стратегически важной точкой соприкосновения компании и клиентов. Каждый телефонный разговор содержит огромное количество важной информации, которую следует сохранить для дальнейшего анализа.

Как работает ZOOM Call Recording?



Выбор

Выбирайте тип записи звонков на основании требований вашей компании. Вы можете записать все или только случайные вызовы, а также звонки по требованию, например, в соответствии с законодательством или бизнес-процессами.



Запись

Детализируйте информацию о взаимодействиях с вашими клиентами. Записывайте и звонок и дополнительные данные о нем с помощью платформы для контактных центров, а также CRM-систем.



Воспроизведение

Используйте Быстрый поиск по сохраненным в системе данным, что позволит оперативно находить, проигрывать и делиться записанными разговорами с вашими коллегами соблюдая при этом нормы сетевой безопасности и отвечая политике конфиденциальности доступа к данным.



В чем наши преимущества?

ГЕОГРАФИЧЕСКОЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ

Несмотря на то, что записи звонков производятся в офисах разных городов или в нескольких отделениях контактного центра, они все могут быть собраны на одном центральном сервере. То есть ваша система может быть полностью централизована, управляема и синхронизирована.

ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТЬ

Обеспечение 100% надежности в критических условиях. С помощью использования резервного сервера вы можете быть уверены в том, что ни один звонок не будет потерян.

ИНТЕГРАЦИЯ

Получите всевозможные внешние данные, относящиеся к разговорам благодаря глубокой интеграции с платформами контакт-центров, например Cisco UCCE, UCCX и Avaya.

БЕЗОПАСНОСТЬ

Защитите свои данные от несанкционированного доступа с помощью шифрования. Используйте данные аудита и функцию автоматической паузы и возобновления для записи только того, что вам разрешено.

СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ

Поддержание норм безопасности и соответствие стандартам PCI DSS, HIPAA, FDCPA, Sarbanes-Oxley (SOX), правилам продаж телемаркетинга (TSR) и Закону о ценных бумагах и биржах.

УПРАВЛЕНИЕ ЖИЗНЕННЫМ ЦИКЛОМ ДАННЫХ

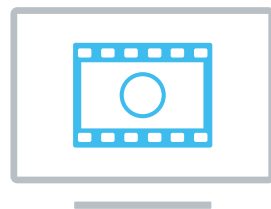
Выберите удобную вам политику хранения звонков и внешних данных для оптимизации доступного системного пространства.

“Стабильный продукт премиум-класса, профессиональная техническая поддержка и отличная интеграция с продуктами Cisco.”

Marcel Imrich
Системный инженер
Dimension Data



Video & Telepresence Recording



60 % коммуникации – невербальная.

Что если добавить изображение в ваши телефонные разговоры с коллегами или клиентами?

Как работает ZOOM Video & Telepresence Recording?



Выбрать разговор

Выберите видеоконференции для записи на основе ваших бизнес-требований: полная и постоянная запись всех разговоров, случайная запись, запись на основании временных или постоянных бизнес-процессов или запись по требованию.



Записать видеоконференцию

Добавьте в ваши разговоры с коллегами и клиентами мимику, жесты, эмоции.



Поделиться опытом

Вы можете быстро найти, воспроизвести и поделиться записью видеоконференции, получить свежее представление о каждом взаимодействии с клиентом.

В чем наши преимущества?

СОХРАНЕНИЕ ИНВЕСТИЦИЙ

Используйте уже существующие продукты от ZOOM. Просто добавьте запись видеоконференций и телеприсутствие на уже функционирующую систему Управления качеством от ZOOM.

ШИРОКИЙ ВЫБОР УСТРОЙСТВ

Записывайте голос и видео с IP-коммуникаторов, конференц-телефонов и мобильных терминалов.

ПОДЛИННЫЕ ДАННЫЕ

Новый функционал системы записи от ZOOM позволяет лучше понять не только то, что было сказано во время разговора, но и то, что подразумевалось участником беседы.

СОВМЕСТИМОСТЬ С PCI DSS

Обе части звонка, как аудио, так и видео, могут быть зашифрованы. Паузы и возобновления общения используются с соблюдением нормативных требований.

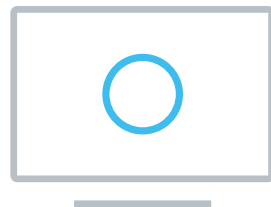
ПОЛНАЯ СОВМЕСТИМОСТЬ С CISCO-УСТРОЙСТВАМИ

Поддержка Cisco Jabber для мобильных устройств и версий для рабочего стола, Video Enabled Cisco IP Phones, Telepresence Units и Collaboration Desk Endpoints.

АВТОНОМНОСТЬ ПО ТРЕБОВАНИЮ

ZOOM Video & Telepresence Recording можно приобрести отдельно и установить независимо от остальных продуктов ZOOM.

Screen Capture



Прослушивание звонков оператора без визуализации его монитора не может предоставить вам полную картину происходящего, а также определить причины тех или иных успехов и неудач вашего контактного центра.

Как работает ZOOM Screen Capture?



Запись экрана

Запишите экран монитора оператора с самого начала разговора и до его завершения и получите полное представление о взаимодействии с вашим клиентом.



Анализ записи

Анализируйте разговоры, слушая аудиозапись и просматривая экран монитора оператора. Определите ключевые проблемы в организации рабочего процесса и подготовки оператора.



Улучшение качества

Находите новые методы, помогайте обучать сотрудников, повышайте эффективность использования новых приложений, выявляя пробелы в бизнес-процессах, производительности или обучении операторов.



В чем наши преимущества?

ГИБКОСТЬ НАСТРОЙКИ

Настройте правила записи так, как вам нужно. Настройте качество записи экранов монитора для соответствия параметрам вашей сети, сетевого хранилища или бизнес-потребностям.

УПРАВЛЕНИЕ ХРАНЕНИЕМ ДАННЫХ

Правила хранения звонков и экранов настраиваются отдельно. При необходимости можно удалить только записи экранов мониторов, сохранив при этом записи звонков.

ШИФРОВАНИЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ

Записанные экраны шифруются системой, в соответствии с требованиями стандарта PCI DSS или требованиями клиента для обеспечения высокого уровня защиты данных.

ЗАЩИТА ОТ МОШЕННИЧЕСТВА

Запись экрана – это не только способ выявления отличной производительности сотрудника, но и пресечения несанкционированной активности и мошенничества в вашей организации.

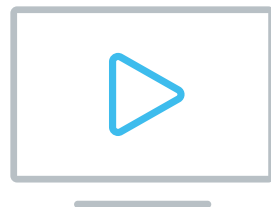
КОНТРОЛЬ УДАЛЕННЫХ СОТРУДНИКОВ

Запись экрана помогает удаленным работникам получить такой же уровень подготовки и обучения, как и остальным сотрудникам организации.

ЗАЩИТА КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Автоматизированная пауза и возобновление записи экрана монитора помогут защитить конфиденциальные данные, таким образом, вы сможете обеспечить безопасность информации и выполнить свои обязательства перед клиентом.

Live Monitoring



Своевременная обратная связь от супервизора имеет решающее значение для успешной работы оператора. Прослушивание звонков операторов и одновременный контроль экранов мониторов в режиме реального времени поможет предоставить эффективный коучинг.

Как работает ZOOM Live Monitoring?



Реагируй

Иногда необходимо проконтролировать определенные звонки и экраны, которые не относятся к запланированной записи. Не имеет значения где происходит вызов - в самой системе записи, удаленном офисе или дома.



Записывай

Руководители групп могут использовать функцию записи по требованию, то есть записывать определенный вызов, который обычно не регистрируется. В контактном центре руководитель группы может выбрать определенного оператора для мониторинга, записать и оценить аудиопоток, а также контролировать рабочий стол оператора в режиме реального времени.



Оценивай

Записи по требованию защищены системой и могут быть доступны только определенным сотрудникам компании. Все остальные записи могут быть доступны для всеобщей оценки в ZOOM Quality Management или даже промаркированы, как образцовые звонки для использования при обучении операторов контактного центра.

В чем наши преимущества?

ЗАПИСЬ ПО ТРЕБОВАНИЮ

Включите запись, пока оператор не закончил беседу. Даже если запись была включена не с начала разговора, система запишет звонок полностью и он сможет быть использован для дальнейшего анализа.

ПРАВА ДОСТУПА

Убедитесь, что руководители групп могут просматривать только определенные вызовы, а вышестоящее руководство контактного центра имеет полный доступ.

ОБЗОР ДАННЫХ

Настройте отображение дополнительных данных о звонке, в том числе данных, собранных другими системами контактного центра или CRM-платформой.

ДЕЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

Решение подходит для крупных предприятий и холдингов, и позволяет проводить мониторинг удаленных операторов, где бы они не находились.

МАРКИРОВКА ЗВОНКОВ

Можно сразу же помечать звонки и писать для них комментарии и в дальнейшем использовать эти данные для других процессов в рамках системы Управления качеством.

ГИБКАЯ НАСТРОЙКА

Выберите качество записи, масштабирование, количество кадров в секунду для оптимизации пропускной способности и рационального использования доступной памяти вашей системы.



"Нам удалось увеличить показатель разрешения проблем с первого обращения FCR для нескольких групп вызовов. В некоторых из них рост достиг 18%. В конечном итоге, мы увеличили FCR на 1,5% -1,7% после внедрения ZOOM SpeechREC, это является очень важным показателем деятельности предприятия для нас, и этот результат мы планируем не только сохранить, но и улучшить".

Игорь Буранов

Начальник отдела дистанционного обслуживания

Ростелеком



Quality Management
Voice of The Customer
E-learning and Coaching

Quality Management



Индивидуальный подход - это именно то, что нужно вашим клиентам. Для этого предоставьте своим операторам необходимые знания и инструменты.

Как работает ZOOM Quality Management?



Планирование

Автоматизируйте процесс контроля качества, заранее планируя работу руководителей групп для своевременной оценки необходимого количества взаимодействий на основе определенных критериев.



Экспертиза

Точно оценивайте производительность оператора на основании стандартизированных, predetermined показателей. Устанавливайте крайние сроки выполнения и проверяйте результативность.



Расширение возможностей

Для оценки производительности сотрудников сравните показатели операторов и групп или их навыки. Использование отчетов и графиков поможет рассчитать не только индивидуальный план увеличения продуктивности оператора, но и план мероприятий для улучшений всего контактного центра.

В чем наши преимущества?

КАЛИБРОВКА

Проведение калибровочных сеансов гарантирует объективность дальнейших оценок путем сравнения баллов, поставленных одному и тому же оператору разными экспертами.

АНАЛИТИКА

Убедитесь, что вы оцениваете нужные звонки. ZOOM Speech Analytics подберет только необходимые вам вызовы, основываясь на ваших требованиях, обеспечит соблюдение всех сценариев и выявит причины неудовлетворенности клиентов.

САМОЭКСПЕРТИЗА

Покажите оператору по каким критериям вы его оцениваете, позвольте ему оценить свою собственную работу! Операторы могут сравнить результаты экспертизы руководителя и свои собственные. Это очень мощный инструмент коучинга.

ЦЕЛЕВОЕ ОБУЧЕНИЕ

Комментируйте работу операторов, получайте от них обратную связь, предоставляйте образовательные материалы для повышения профессионализма сотрудников.

ШИРОКИЙ ВЫБОР ОТЧЕТОВ

Настраиваемая панель управления, подробные отчеты и графики помогут быстро сформировать представление о текущей ситуации в контактном центре. Регулярное отслеживание прогресса операторов поможет выявить их сильные и слабые стороны. Экспорт данных возможен в MS Excel для детального анализа.

ОТЗЫВЫ КЛИЕНТОВ

Собирайте актуальные отзывы клиентов сразу после звонков и анализируйте результаты опроса в зависимости от производительности оператора.

Voice of The Customer



Обратная связь от клиента – лучшая оценка работы вашего контактного центра.

Узнайте, что ваши клиенты думают о сервисе, который они только что получили.

Как работает Voice of the Customer?



Создание опросов

Создайте опросы в простом веб-редакторе. Можно задать всего один или несколько вопросов и предоставить возможность оставить голосовое сообщение. Супервизор может сделать это самостоятельно, не обращаясь за помощью в IT-отдел.



Сбор информации

Предложите вашим клиентам оставить свой отзыв после завершения разговора. Сравните, как супервизоры и клиенты оценивают работу ваших операторов.



Понимание ситуации

Отслеживание уровня удовлетворенности клиентов позволит получить детальное понимание того, что именно заставляет их оставаться вашими клиентами. Нет лучшего пути к успеху, чем превращение клиентов в ваших промоутеров.

В чем наши преимущества?

ИДЕАЛЬНОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ВРЕМЕНИ

Записать голос клиента можно сразу после завершения разговора с оператором или же запланировать обратный звонок в течение 48 часов. Выберите, как и когда вам или вашему клиенту будет удобнее оставить отзыв.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ОПРОСЫ

Задавайте столько вопросов, сколько вы хотите. Добавляйте открытые и закрытые вопросы, позволяйте клиентам выбрать ответ с помощью тонального набора или голосовых сообщений.

НЕОЖИДАННЫЕ ИДЕИ

Заканчивая свой опрос, предложите клиенту оставить дополнительные комментарии. Результат превзойдет ожидания: вы получите свежие идеи, дополнения или ответы на вопросы, которые вы и не думали задавать.

ПРАВИЛЬНОЕ СООТНОШЕНИЕ

Голос клиента с результатами опроса автоматически прикрепится к звонку нужного оператора для повышения эффективности управления и оценки качества.

ИГРА ПО ВАШИМ ПРАВИЛАМ

Вопросы в опросе могут быть легко изменены в интуитивно понятном интерфейсе. Нет необходимости менять какие-либо настройки системы и обращаться в IT-отдел.

АНАЛИЗ ПЕРВОПРИЧИН

Сравнивайте результаты опроса относительно оценки степени удовлетворенности клиента. Найдите первопричину ошибок оператора, которые необходимо исправить..

E-learning & Coaching



Хорошее впечатление клиента начинается с компетентного сотрудника. Используйте целенаправленное обучение и коучинг для повышения производительности операторов и удовлетворенности клиентов.

Как работает E-learning & Coaching?



Создавайте

Создавайте простые инструкции для операторов и используйте внутренние базы знаний или любой другой материал, на который можно дать ссылку. Вы можете добавить также демо-звонки с записями экранов мониторов в качестве учебного материала.



Распространяйте

Используйте учебные материалы курса для одного оператора, выбранной группы операторов, или всего отдела. E-Learning также может быть использован удаленно, например, для операторов, работающих из дома.



Оценивайте

В конце каждого учебного материала оператор должен пройти тест для того, чтобы убедиться, что курс был усвоен. Вы можете отслеживать результаты, тем самым оценивая эффективность обучения.

В чем наши преимущества?

ИСПОЛЬЗУЙТЕ УЖЕ СУЩЕСТВУЮЩИЕ МАТЕРИАЛЫ

Не нужно начинать подготовку материалов с нуля. Оператора может использовать уже существующую библиотеку учебных материалов, включая документы, презентации, видео-курсы и т.д.

ДОБАВЬТЕ ПРИМЕРЫ ИЗ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ ОПЕРАТОРА

Покажите вашим операторам, что от них требуется для того, чтобы быть лучшими! Ускорьте процесс обучения, предоставляя операторам образцовые звонки и записи экранов монитора, которые были выбраны супервизором.

ИНТЕГРИРОВАННОЕ РЕШЕНИЕ

Решение E-learning & Coaching интегрировано в ZOOM Quality Management и будет доступно любому оператору при предоставлении ему личного логина и пароля для входа.

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПЛАН ОБУЧЕНИЯ

Поставьте перед операторами задачу пройти обучение, проверьте их результаты, оцените скорость и качество выполнения заданий. Обучение будет завершено, при успешном прохождении контрольного теста.

100% САМООБУЧЕНИЕ

Операторы могут проходить обучение в своем собственном темпе, оставаясь в курсе новых продуктов и услуг, правовых вопросов или других актуальных тем. Оператор может постоянно повышать свою квалификацию и развиваться.

ОЦЕНИВАЙТЕ ГЛАВНОЕ

В единой системе отчетности можно оценить производительность оператора и получить представление о статусе прохождения тренинга. После оценки оператору может быть предложен индивидуальный коучинг.

Speech Analytics Workforce Management

Speech Analytics



По статистике ваши супервизоры, способны прослушать только порядка 1% случайно выбранных звонков, которые поступают в контактный центр. А что, если система автоматически проверит остальные 99% звонков?

Как работает ZOOM Speech Analytics?



Начните работу

Начните сбор полезной информации прямо сейчас. Наши консультанты готовы предоставить вам всю необходимую информацию, и всего за несколько дней вы сможете намного лучше понять потребности ваших клиентов и бизнеса.



Анализируйте

С помощью системы вы сможете быстро найти причину недовольства клиента и идентифицировать случаи некорректного общения. Анализ речи, детализация звонков, прослушивание, сбор статистики, подготовка отчетности - вот те шаги, которые помогут выявить первопричину расторжения договора или отказа клиента от услуг.



Открывайте новые возможности

Только сочетание внутренней системы сбора данных контактного центра с системой анализа речи дает поразительные результаты: вы найдете новые тренды в обслуживании, поставите перед собой и успешно решите сложные бизнес-задачи.

В чем наши преимущества?

СКОРОСТЬ И ТОЧНОСТЬ

Механизм распознавания речи, разработанный нашей командой профессионалов в сфере анализа речевой коммуникации, является гордостью компании. Система быстро обрабатывает речь говорящего и предлагает несколько уровней точности распознавания и все это с минимальными затратами производительности системы.

КАК НАЧАТЬ РАБОТУ В СИСТЕМЕ?

Для каждого проекта мы готовы предложить вам опытного консультанта, который проведет вас через весь процесс, объяснит, как использовать технологию распознавания речи для конкретной ситуации или компании.

ПРОСТОТА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Система разработана для использования в контактном центре и не требует от пользователя никаких особых аналитических навыков. Удобный, простой и интуитивно понятный пользовательский интерфейс поможет получить нужные вам результаты без особого труда.

ИНТЕГРИРОВАННОЕ РЕШЕНИЕ

Speech Analytics является частью ZOOM Quality Management и использует один и тот же веб-интерфейс. Таким образом, все данные, которые необходимы для анализа речи доступны супервизору для обеспечения высокого качества обслуживания.

ДЕТЕКЦИЯ ЭМОЦИЙ

Анализ перекрестных разговоров и пауз отличают эмоциональные и проблемные звонки, особенно в сочетании с другими параметрами внешних данных звонка.

100% ТЕХНОЛОГИЯ ZOOM

Центром ZOOM Speech Analytics является запатентованный движок, разработанный и поддерживаемый специалистами ZOOM. Это дает нам полную свободу дизайна и возможностей для реализации задумок.



"Мы очень рады получить награду за приложение ZOOM Speech Analytics. Метод соединения содержания и контекстной аналитики является очень функциональным и предлагает нашим клиентам более точно выявить проблемные вызовы, проверить соответствие или раскрыть новые возможности продаж посредством разговоров".

Šimon Vostrý

Основатель и генеральный директор
ZOOM International

Workforce Management



Успех и развитие вашей компании напрямую зависит от продуктивности операторов и эффективности работы.

Как работает ZOOM Workforce Management?



Спрогнозируйте

Возьмите под контроль планирование смен. Знайте, чего ожидать и как предотвратить неприятные ситуации. Система способна спрогнозировать ситуацию в контактном центре в зависимости от навыков операторов или промежутка времени, учитывая специфику сезона.



Составьте расписание

Расходы на персонал являются самой крупной постоянной инвестицией в большинстве контактных центров. Поэтому для составления наилучшего расписания смен стоит учитывать не только бизнес-потребности вашей организации, но и потребности операторов и основные правила планирования рабочего времени.



Управляйте

Поделитесь свежими данными с вашим супервизорами. Научите их управлять ежедневно меняющейся ситуацией и контролировать день без снижения продуктивности операторов. Оперативное изменение расписания позволяет подстраиваться под конкретную ситуацию.

В чем наши преимущества?

ПОЛНОМОЧИЯ ОПЕРАТОРА

Позвольте операторам управлять собственным графиком и выбирать, когда они хотели бы работать. Составьте подходящий график для супервизоров и операторов.

РЕЖИМ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ

В связи с меняющейся в течение дня ситуацией, в режиме реального времени меняется и расписание, что позволяет контролировать соблюдение оператором графика и использовать возможность корректирования смен.

ИГРОФИКАЦИЯ

Мотивируйте ваших сотрудников и поощряйте достижение поставленных перед ними целей. Операторы будут соревноваться между собой, что повысит мотивацию остальных коллег и производительность.

ОТЧЕТНОСТЬ

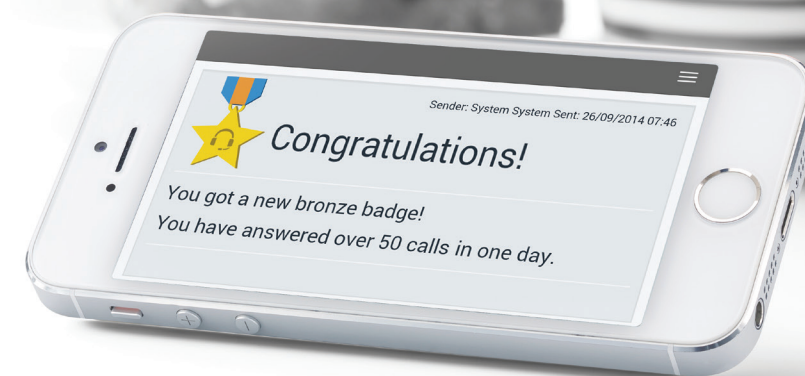
Управляйте производительностью с помощью отчетности. Вы можете быстро получить доступ к показателям деятельности предприятия, например, прогулы, выполнение нормативов и производительность.

ГДЕ БЫ ВЫ НИ НАХОДИЛИСЬ

Приложение для вашего смартфона и планшета было специально разработано для менеджеров и сотрудников, которым необходим доступ к нужной информации независимо от того, где они находятся.

А ЧТО ЕСЛИ...

Проанализируйте влияние на уровень обслуживания таких показателей, как неожиданная болезнь нескольких операторов, изменение начала смены, отсутствие оператора из-за тренинга, релиз нового продукта или успешная рекламная кампания.



Техническая поддержка

Если вы только начали работать с программным обеспечением ZOOM, вам необходима профессиональная техническая поддержка или вы просто хотите увеличить производительность работы контактного центра или офиса, наши консультационные услуги помогут вам достичь необходимого результата. Разнообразные варианты технической поддержки позволяют подобрать тот уровень, который будет соответствовать потребностям именно вашей организации.

- Улучшение ключевых показателей эффективности, таких как АНТ, FCR, соответствие основным нормам и стандартам
- Снижение эксплуатационных затрат и повышения эффективности оператора
- Повышение удовлетворенности и лояльности клиентов

Обучение

Учебный центр ZOOM предлагает разнообразные курсы, разработанные, специально для менеджеров и для инженеров, необходимые для продуктивной работы с нашим продуктом. Вы получите все необходимые знания и навыки для достижения максимальных результатов, и, соответственно, отдачи от продукта. Получите практический опыт через вебинар, посетите занятия в ZOOM тренинг-центре или начните самостоятельное онлайн-обучение.

Индекс потребительской лояльности в ZOOM - основной показатель для измерения удовлетворенности клиентов - к началу 4-го квартала 2016 года равен 83%.

Свяжитесь с нами: sales@zoomint.com

Головной офис:

Karolinská 650/1
186 00 Praha 8 – Karlín
Прага, Чехия
[+420 222 554 111](tel:+420222554111)

Представительство в России:

ул. Кржижановского, дом 14,
корпус 3, офис 227
Москва, Россия
[+7 495 967 9079](tel:+74959679079)

twitter

[@zoomint](https://twitter.com/zoomint)

LinkedIn

[ZOOM International](https://www.linkedin.com/company/zoom-international)

facebook

facebook.com/zoomint

Прага Чехия

Франклин США

Лондон Великобритания

Стамбул Турция

Дубай ОАЭ

Москва Россия

Киев Украина

Кельце Польша

Чиангмай Таиланд

Йоханнесбург ЮАР

Сидней Австралия

Прага Чешская республика

Франклин США

Лондон Великобритания

Стамбул Турция

Дубай ОАЭ

Москва Россия

Киев Украина

Кельце Польша

Чиангмай Таиланд

Йоханнесбург ЮАР

Сидней Австралия



twitter

@zoomint

LinkedIn

ZOOM International

facebook

facebook.com/zoomint

AGENT ENGAGEMENT
PERFORMANCE INSIGHT CO
TY SATISFACTION TRE
ZATION ANALYTICS RE
AGENT ENGAGEMENT

www.zoomint.com

TION AGENT REAL TIME
INSIGHT COMPLIANCE
TRENDS REAL TIME OPT
CUSTOMER EXPERIENC
PERFORMANCE INSIGH
SATISFACTION TRENDS
EXPERIENCE AGENT EN