

Агзамов Ф.С.
Заместитель директора ИВЦ
филиала «ТШТТ» АК «Узбектелеком»

Роль Call и Contact центров в развитии бизнеса

Цель данного доклада рассказать наше видение на то, как услуги Call и Contact центров могут помочь в развитии бизнеса.

С развитием информационных и телекоммуникационных технологий появляются все новые виды услуг в области связи такие как, Call и Contact центры.

1. Call центры это системы интеллектуального распределения вызовов. Которые позволяют в автоматическом режиме обрабатывать большое количество звонков клиентов.

2. Платформа для построения Call центра- ACD (Automatic Call Distribution)

3. Особенность Call центра это живое общение между абонентом и представителем компании.

4. Область применения Call центра различна. Он может быть использован в диспетчерских службах, банках, в телевиденье. То есть они нужны повсюду, а особенно тем компаниям, где каждый звонок приносит потенциальную прибыль.

5. Эволюция в Call центрах и движущая сила способствующая этому:

- Рыночные отношения
- Поиск новых источников дохода
- Необходимость широкого набора вариантов доступа к услугам Call центров.

6. Contact центры что это? Это не что иное, как Call центры + дополнительное программное обеспечение с возможностью работы в Интернете.

7. Особенность Contact центра работа пользователя Интернета с оператором компании в реальном времени или отправка электронной почтой.

8. Область применения Contact центра, как и у Call центра . Он может быть использован в диспетчерских службах, банках, в телевиденье, транспортных службах, в аэропортах.

9. Ярким примером применения Call и Contact центров на практике может служить аэропорт, торговая служба и т.д. Из ходя из этого можно увидеть как Call и Contact центры могут помочь в развитии бизнеса.

Представим такую ситуацию, когда в компании, которая занимается торговлей, где каждый позвонивший является потенциальным клиентом-нет Call или Contact центра. И в ЧНН мы можем наблюдать следующую картину, операторы компании просто физически не смогут обслужить все поступающие звонки, отсюда вывод нет прибыли, а значит, компания ежедневно теряет огромные средства.

А теперь если мы посмотрим на ту же компанию, но уже имеющую в своем вооружении Call или Contact центр. Такой проблемы не возникнет, так как система автоматически распределит звонки таким образом, что не один звонок не останется не обслуженным.