

Netris ICD

Netris Interactive Client Desk – это многофункциональная платформа для визуализации, коммуникации и интерактивного взаимодействия с клиентами через Интернет, разработанная для контактных центров государственных структур и коммерческих компаний, заинтересованных в переносе части задач по работе с клиентами из реального офиса в Интернет.

Преимущества внедрения Netris ICD

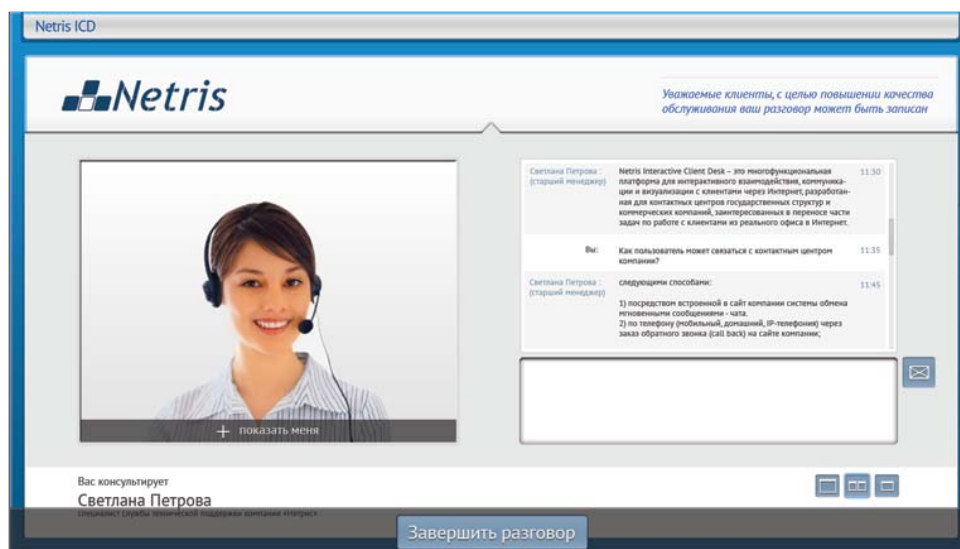
- + Перевод части задач в виртуальный офис – сокращение операционных издержек за счет централизации каналов взаимодействия с клиентами;
- + Рост лояльности клиентов;
- + Новый канал продаж;
- + Поддержка любого клиента в любой ситуации: клиент может воспользоваться любым из способов общения через Интернет;
- + Определение эффективности работы контактного центра благодаря модулю сбора статистики;
- + Использование в качестве пользовательских терминалов персональных и планшетных компьютеров, а также информационных киосков.

Возможности платформы

КОММУНИКАЦИЯ

Пользователь может связаться с контактным центром компании следующими способами:

- + посредством системы обмена мгновенными сообщениями - чата;
- + по телефону (мобильный, домашний) через заказ обратного звонка (call back) на сайте компании;
- + SIP-телефония (используя гарнитуру или микрофон и колонки);
- + добавление видеосвязи к текущему телефонному разговору.



ВИЗУАЛИЗАЦИЯ

Преимуществом решения Netris ICD является возможность сопровождения разговора визуальными составляющими:

- + видео с камеры оператора контактного центра или двухстороннее видео;
- + демонстрации документов/сайтов.

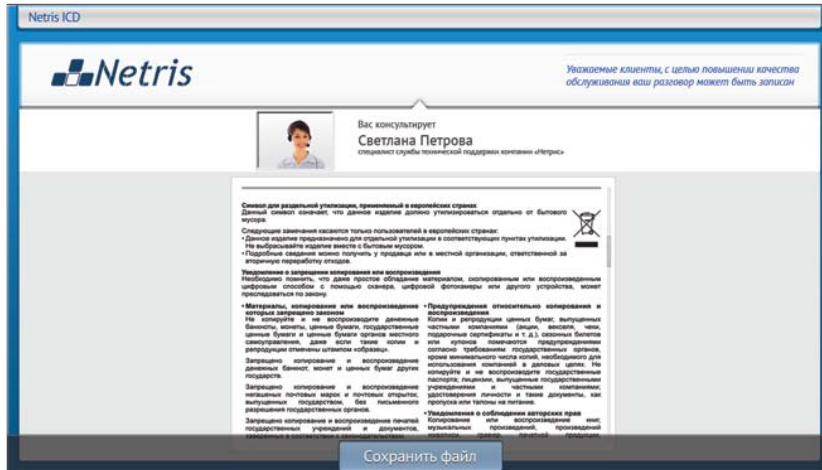
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

- Черный список;
- Защита от некорректных обращений (спам), в том числе отправка sms с кодом;
- Предоставление сервиса на информационных киосках;
- Адаптация дизайна пользовательского интерфейса в соответствии с фирменным стилем заказчика.

Netris

В ходе диалога с оператором call-центра клиент сможет воспользоваться следующими функциями Netris ICD:

- + обмен файлами;
- + совместная работа с документом (оператор и клиент могут вносить изменения в документ, перемещаться по сайтам);
- + демонстрация документов по запросу клиента;
- + навигация по сайтам;
- + выделение фрагментов текста документа или сайта;
- + отправка и сохранение файлов.



Модули Netris ICD

Интеграция с подсистемами заказчика

Netris ICD легко интегрируется с существующими системами заказчика. При интеграции с телефонией будут доступны: автоматический набор номера, распределение звонков на свободного оператора, трансфер операторов и другие функции телефонии. Также возможна интеграция с другими системами: CRM, интернет-банкинг и т.д.

Запись разговора

Для повышения качества обслуживания, а также для документирования разговора оператора с клиентом используется функция записи.

Запись видео оператора и клиента;

Присоединение видеоматериалов к профилю клиента при интеграции с CRM или другой подсистемой учета клиентов;

Запись трансляции демонстрируемых документов/сайтов;

Синхронизация проигрывания голоса и видео при записи разговора средствами телефонии.

Сбор статистики

Для определения эффективности работы системы и сотрудников используется модуль сбора статистики. Отчеты могут строиться по различным показателям общим итогом, в среднем по операторам, а также отдельно по каждому оператору. Полный перечень отчетов согласуется с заказчиком в индивидуальном порядке. Данные отчетов могут быть выгружены в Excel.

Хотите узнать больше?

