

Видео Контакт Центр



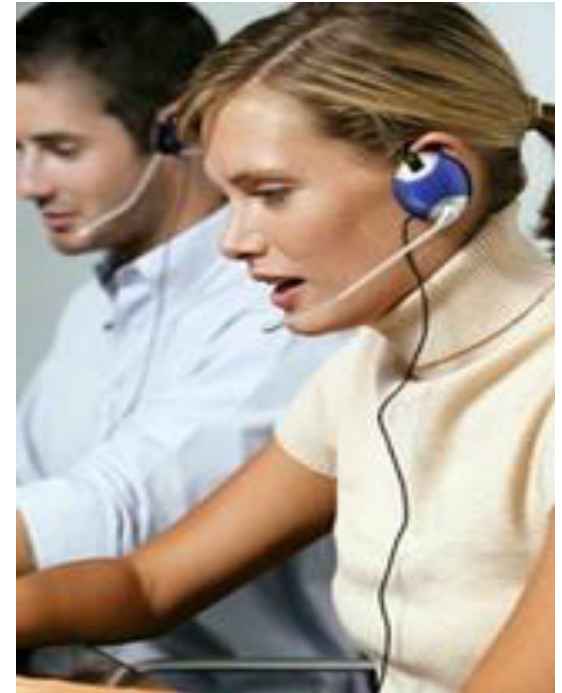
Что такое Контакт-центр?

- Система управления вызовами
- Система интеллектуальной маршрутизации вызовов
- Система интерактивных голосовых меню
- Рабочее место оператора
- Система отчетов
- Шлюзы



Зачем нужен Контакт-центр?

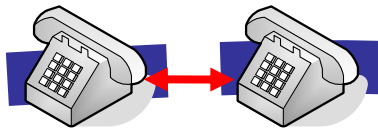
- Улучшение качества сервиса для клиентов
- Увеличение скорости реакции на изменения
- Уменьшение операционных расходов
- Упрощение управления персоналом
- Улучшение внутренних коммуникаций
- Увеличение объема информации передаваемой клиентам
- Увеличение продаж



Эволюция Контакт-центра

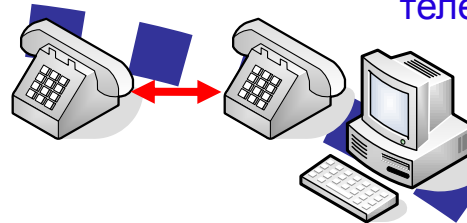
Первое поколение

Равномерное распределение звонков



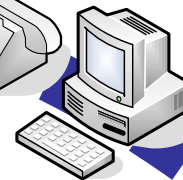
Второе поколение

Интеллектуальная маршрутизация

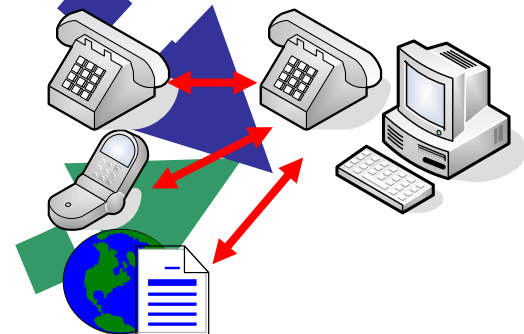


Третье поколение

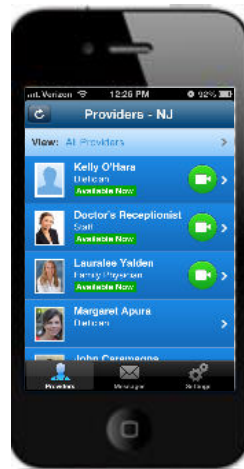
Компьютерно-телефонная интеграция



Мультимедиа



Видео



Зачем нужен Видео Контакт-центр?

- Визуализация общения
- От 60 до 80% коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств
- Повышение удовлетворенности клиента
- Рост продаж



Компоненты Видео Контакт-центра

- Система управления вызовами
- Система интеллектуальной маршрутизации вызовов
- Система интерактивных голосовых меню
- Рабочее место оператора
- Интерфейс клиента
- Видеокамеры
- Система отчетов



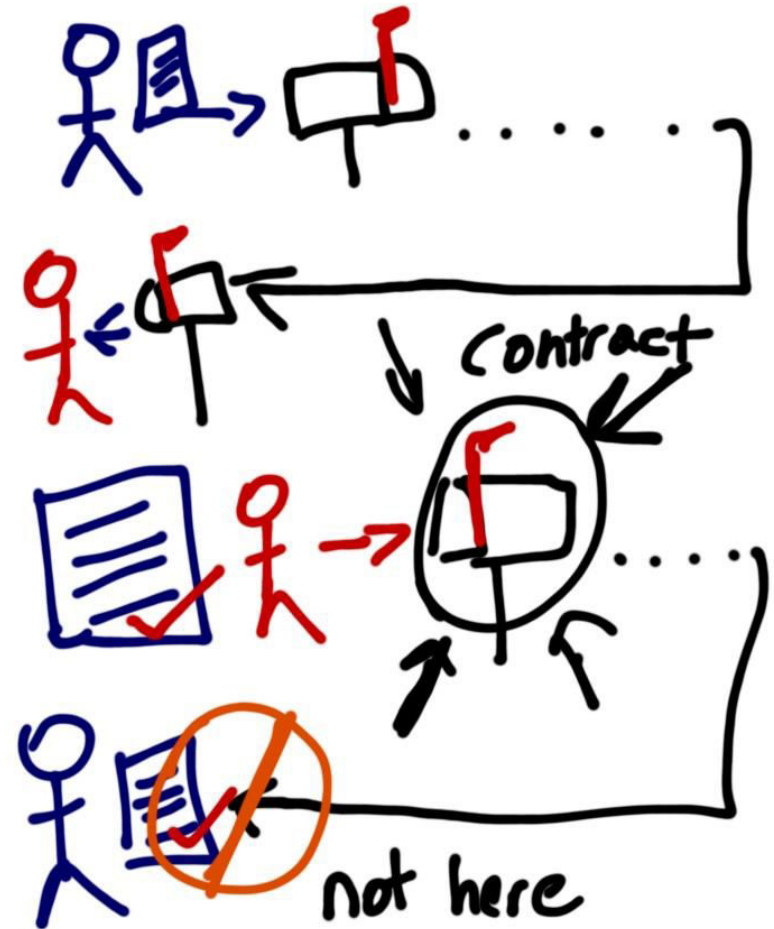
С чего начать? Документ

- Почему компания должна принять решение о создании Контакт центра?
- Что компания получит в результате создания Контакт центра?
- За какую часть бизнес-процессов компании будет отвечать Контакт центр?
- Какие услуги будет оказывать Контакт центр?



С чего начать? Правила работы

- График работы «горячей линии»
- На какую группу операторов должен поступать вызов
- Как должен обслуживаться вызов в очереди, какую информацию должен получать вызывающий абонент, какие виды интерактивного меню ему должны быть доступны.
- Как оператор должен обслуживать вызов
- Какие временные нормы и нормы уровня сервиса допустимы для «горячей линии»
- При каких условиях должна осуществляться запись разговора.
- В каких случаях супервизор может вмешиваться в работу оператора.
- Какие отчеты необходимо получать для того, чтобы оценить эффективность работы «горячей линии»



Видео Контакт-центр. Вариант 1

The image shows a screenshot of the Global Bank website with several blue callout boxes containing Russian text and arrows pointing to specific features on the page:

- Портал Заказчика** (Customer Portal) - points to the Global Bank logo.
- Отображение статуса вызова** (Call status display) - points to the 'Connect with our representative...' section.
- Отображение различного контента в окне в момент отсутствия использования услуги** (Display of different content in the window during service unavailability) - points to a video player showing a man and a woman.
- Расширенные настройки пользователя** (Advanced user settings) - points to a 'Configuration' button.
- Персональный видеосервис с живым общением** (Personal video service with live communication) - points to a 'Video Chat' button.

The website interface includes a navigation bar with links like 'About Us', 'Customer Centre', 'Careers', 'FAQs', and a search bar. The main content area features 'Online Banking' with the tagline 'Less bank time, more fun time.' and a 'Learn More' button. Below this, there are promotional banners for 'FlexPoints go farther.', 'Repair, remodel, relax.', and 'Homes come in all shapes and sizes.'.

Звонок через сайт

Видео Контакт-центр. Вариант 2



Видеокиоск

Видео Контакт-центр. Вариант 3



Корпоративные пользователи

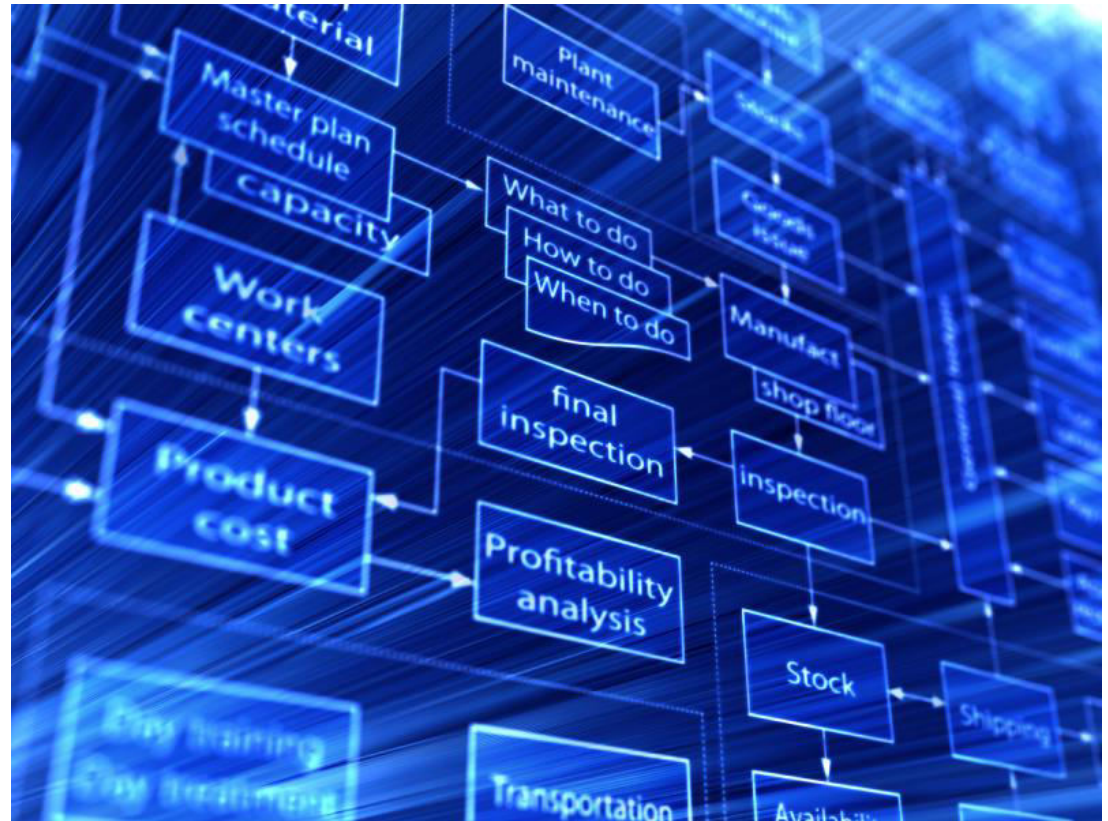
Вертикали рынка

- Банки
- Медицина
- Страхование
- Операторы связи
- Торговые компании

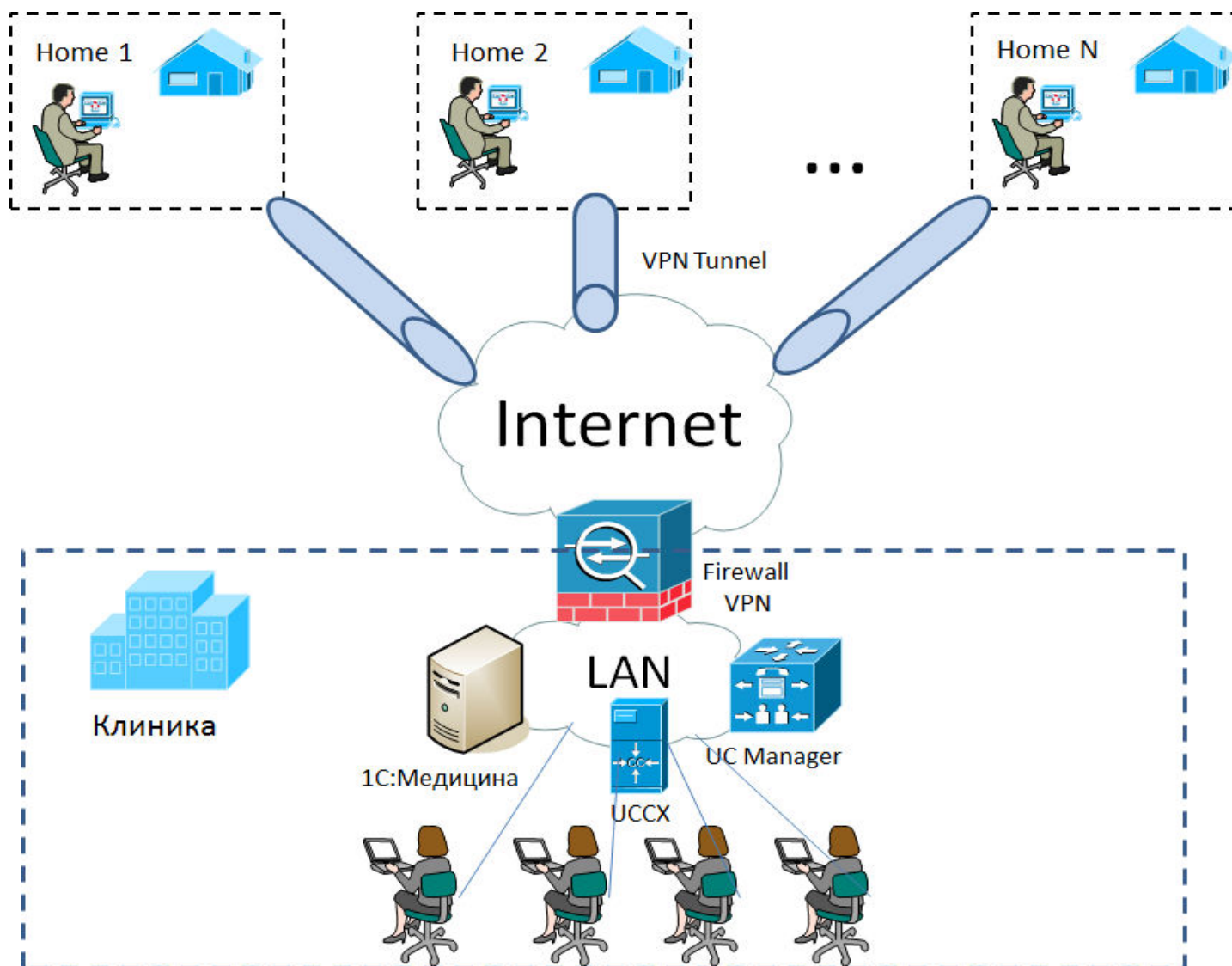


Интеграция с информационными системами

- CRM системы
- ERP системы
- Корпоративные БД
- Социальные сети



Проект. Личный опыт



Основные игроки на рынке



Прогноз на будущее. Тренд #1

Видео Контакт-центр
станет **must** опцией для
компаний,
обслуживающих
большое количество
конечных
пользователей

The screenshot displays the RichCall telepresence interface. On the left, a vertical panel shows the 'RichCall' logo at the top, followed by the consultant's name 'Иванова Светлана' and a video feed of her. Below this is a section for the user's video feed, labeled 'Ваше видеозображение', showing a man on a phone. At the bottom of this panel is a red button labeled 'Завершить консультацию'. The main area on the right is titled 'Консультация со специалистом'. It contains a list of required documents for a loan application, a text input field with the account number '7565 7364 2859 6109', and two file uploads: a Word document 'БАНК-ЗАЯВЛЕНИЕ.doc' and a PNG image 'Снимок.PNG'. At the bottom of the interface is a toolbar with icons for file upload, camera, and screen share, followed by a large white text input field and a yellow 'Отправить' (Send) button.

RichCall

Ваш консультант
Иванова Светлана

Ваше видеозображение

Консультация со специалистом

Иванова Светлана: 1 Заявление на получение кредита 2 Анкета заемщика 3 Оригинал и копия общегражданского паспорта. 4 Справка о размере заработной платы с места работы 5 Копия военного билета (для военнообязанных лиц) 6 Оригинал и копия водительского удостоверения (как второй документ, удостоверяющий личность) 7 Документы, подтверждающие право собственности на имущество, если оно выступает в качестве обеспечения по кредиту.

Я: Мой номер лицевого счета - 7565 7364 2859 6109

Иванова Светлана: БАНК-ЗАЯВЛЕНИЕ.doc

Иванова Светлана: Снимок.PNG

Завершить консультацию

Отправить

Прогноз на будущее. Тренд #2

В основном, сервис Видео Контакт-центра будет востребован из облака



ВОПРОСЫ?

Блог: www.telepresence-rm.livejournal.com

Email: roman.mornev@bizkomm.ru

Phone: +7 (919) 10-11-33-7



<http://telepresence-rm.lj.ru>