

# Contactis Contact Center

Nowoczesne podejście do obsługi klienta



PIRIOS

## Nowy standard w zarządzaniu komunikacją

Współczesne firmy obsługujące duże wolumeny klientów mierzą się z rosnącymi oczekiwaniami dotyczącymi szybkości i jakości interakcji. Długie kolejki, brak spójności między kanałami kontaktu i nieefektywne procesy negatywnie wpływają na satysfakcję klientów oraz wydajność zespołów obsługi. Contactis Contact Center to platforma, która porządkuje i automatyzuje te procesy, eliminując zbędne opóźnienia i poprawiając efektywność operacyjną.

### Efektywna obsługa klientów jest dziś wyzwaniem:



Długie czasy oczekiwania.



Niski wskaźnik First Contact Resolution (FCR).



Brak integracji danych klientów w jednym systemie.



Wysokie koszty operacyjne związane z obsługą tradycyjną.



Contactis Contact Center odpowiada na te problemy, dostarczając zintegrowane rozwiązanie, które upraszcza procesy, zwiększa satysfakcję klientów i obniża koszty operacyjne.





### Omnichannel:

- Ujednolicona obsługa wielu kanałów komunikacyjnych, takich jak: połączenia głosowe, e-mail, chat, SMS, media społecznościowe.
- Integracja wszystkich kanałów w jednym środowisku, co zwiększa efektywność pracy agentów.



### Monitorowanie i raportowanie:

- Dynamiczne raporty generowane w czasie rzeczywistym.
- Funkcjonalność analityczna pozwala monitorować KPI i efektywność procesów.
- Dashboards i Wallboards, również do prezentacji na urządzeniach mobilnych.



### Zaawansowana dystrybucja połączeń (ACD):

- Kierowanie połączeń na podstawie umiejętności agentów (Skill-Based Routing).
- Priorytetyzacja klientów VIP lub innych kluczowych grup.



### Integracja z CRM:

- Wbudowany moduł CRM pozwala na zarządzanie historią kontaktów, danymi klientów oraz zadaniami przypisanymi do zespołów/konsultantów.



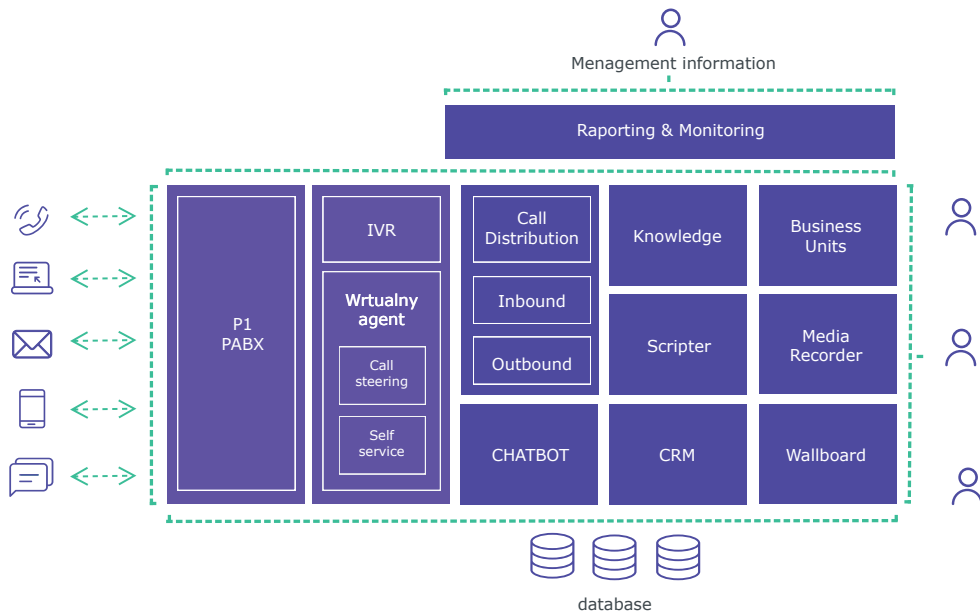
### Automatyzacja procesów:

- Moduły AI: voiceboty i chatboty automatyzują obsługę klientów i redukują obciążenie agentów.
- Inteligentne drzewka IVR z możliwością samodzielnej konfiguracji.



### Elastyczność i skalowalność:

- Modułowa budowa umożliwia wdrożenie funkcjonalności dostosowanych do specyficznych potrzeb organizacji.
- Prosty proces skalowania systemu w miarę rozwoju biznesu.



### ↓ Moduł Inbound (Obsługa Połączeń Przychodzących):

- Zaawansowane zarządzanie połączeniami przychodzącymi z kolejkowaniem.
- Priorytetyzacja klientów na podstawie ustawień (np. VIP, preferowany konsultant).
- Mechanizmy oddzwaniania w celu obsługi nierozwiązanych zgłoszeń.

### ↑ Moduł Outbound (Obsługa Kampanii Wychodzących):

- Możliwość szybkiego tworzenia i edycji kampanii wychodzących.
- Funkcja automatycznego dialera, pozwalająca na różne tryby pracy:
  - § Predictive Dialing,
  - § Preview Dialing,
  - § Manual Dialing.
- Możliwość szybkiego tworzenia i edycji kampanii wychodzących.

### Moduł Skrypter:



- Możliwość dostosowania skryptów do różnych procesów, np. sprzedaży, obsługi zgłoszeń.
- Raportowanie danych zebranych podczas rozmów.



### Voicebot i Chatbot:

- Moduł AI odpowiedzialny za automatyzację dialogów w kanałach głosowych i tekstowych. Funkcjonalności takie jak rozpoznawanie mowy, analiza intencji.
- Integracja z systemem Contact Center i przekazywanie rozmów do agentów z transkrypcją.



### IVR Siren:

- Studio IVR z prostym interfejsem typu „drag & drop” do tworzenia dynamicznych drzew komunikacyjnych.
- Możliwość testowania i uruchamiania konfiguracji bez konieczności restartu systemu.



### Zarządzanie Uprawnieniami:

- Elastyczne zarządzanie dostępem do funkcji i modułów systemu dla poszczególnych użytkowników lub grup.



## CRM (Zarządzanie Relacjami z Klientem):

- Karta klienta zawiera pełną historię kontaktów, zgłoszeń, nagrania rozmów, dane teleadresowe.
- Automatyczne otwieranie kart klienta na podstawie numeru telefonu, adresu e-mail.
- Możliwość integracji z zewnętrznymi systemami CRM.



## Media Recorder & Assessment System:

- Nagrywanie i archiwizacja rozmów, zgodna z wymogami RODO.
- Funkcja oceny jakości rozmów przez supervisorów, z możliwością przekazywania informacji zwrotnej konsultantom.



## Knowledge Base, Training & Coaching:

- Moduł bazy wiedzy umożliwia konsultantom szybki dostęp do informacji, procedur i dokumentów.
- Wbudowane materiały szkoleniowe i możliwość ich aktualizacji w czasie rzeczywistym.



## Reporting & Monitoring:

- Predefiniowane raporty systemowe oraz kreator dynamicznych raportów.
- Dostęp do bazy danych w celu tworzenia niestandardowych analiz.
- Automatyczne generowanie i wysyłka raportów w określonych interwałach czasowych.



## Moduł Dashboard (Agent i Supervisor):

- Dashboard Agenta: Monitorowanie czasu pracy, liczby połączeń, efektywności w czasie rzeczywistym.
- Dashboard Supervisora: Dostęp do danych pracy całej jednostki, statystyk i parametrów SLA.

## Korzyści biznesowe Contactis Contact Center



### Zwiększona efektywność operacyjna:

- Redukcja czasu obsługi klientów o 35%.
- Automatyzacja zadań dzięki Voicebotom i Chatbotom.



### Poprawa doświadczenia klienta:

- Skrócenie czasu oczekiwania klientów dzięki inteligentnej dystrybucji połączeń.
- Personalizacja obsługi klienta na podstawie jego historii i preferencji.



### Optymalizacja kosztów:

- Redukcja kosztów operacyjnych nawet o 25%.
- Mniejsze zaangażowanie zasobów dzięki automatyzacji procesów.



### Skalowalność i elastyczność systemu:

- Możliwość łatwego dostosowania i rozbudowy systemu zgodnie z rosnącymi potrzebami organizacji.



## Jednostki Organizacyjne:

- Strukturyzacja jednostek w organizacji, co pozwala na lepsze zarządzanie raportowanie.
- Widoczność zasobów ograniczona do odpowiednich jednostek.



## External Apps:

- Możliwość dodawania ulubionych aplikacji zewnętrznych (np. Word, Excel i korzystania z nich bezpośrednio w systemie).



## Wallboard:

- Aplikacja webowa, która umożliwia wyświetlanie kluczowych parametrów pracy w czasie rzeczywistym.
- Konfigurowalny interfejs do zarządzania SLA, kampaniami i anomaliami.

## Dowody sukcesu – Nasze wdrożenia



### Bankowość i ubezpieczenia:



Integracja systemu z CRM bankowym.



Redukcja kosztów obsługi klientów o **15%**.



Automatyzacja procesów miękkiej windykacji

### Branża energetyczna:



Skrócenie czasu oczekiwania klientów na infolinii o **30%**



Automatyzacja obsługi awarii za pomocą Voicebotów.



Zwiększenie wskaźnika FCR o **20%**.



## Dlaczego warto wybrać Contactis Contact Center?

Contactis Contact Center to wszechstronne narzędzie, które upraszcza procesy obsługi klienta, poprawia efektywność operacyjną i zwiększa satysfakcję klientów. Dzięki zaawansowanym funkcjonalnościom i modułowej budowie systemu jest to rozwiązanie, które dostarcza realne korzyści biznesowe w krótkim czasie.



**CALL CENTER**



**POMOC TECHNICZNA**



**DORACTWO EKSPERCKIE**



**ŁATWE ROZWIĄZANIA**



**SZYBKA POMOC**



**OBSŁUGA KILENTA**



**ODZWANIANIE**



**CZAS OCZEKIWANIA**



**RÓŻNE JĘZYKI**

Skontaktuj się z nami, aby dowiedzieć się więcej o Contactis Contact Center i uzyskać propozycję wdrożeniową dostosowaną do Twoich potrzeb. Oferujemy wsparcie od planowania, przez implementację, aż po codzienne użytkowanie.

Napisz do nas na adres: ✉ [info@pirios.com](mailto:info@pirios.com)

Zadzwoń: ☎ +48 12 211 9 211

🌐 [www.pirios.com](http://www.pirios.com)