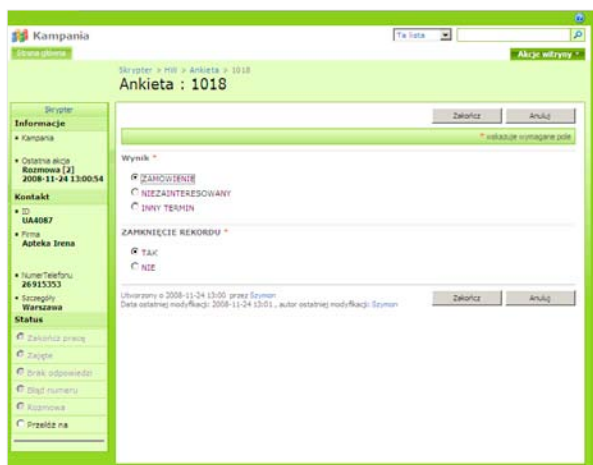
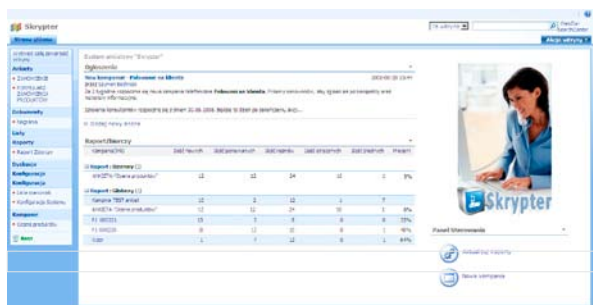


Nazwa rozwiązania

WebCon Skrypter

Krótki opis rozwiązania

WebCon Skrypter to system organizujący pracę call-center. Platforma wspomaga procesy telefonicznych kampanii sprzedażowych i ankietowych. Rozbudowane ankiety pozwalają na sterowanie scenariuszami rozmowy z klientem lub osobą ankietowaną.



Szczegóły rozwiązania

Opis rozwiązania

WebCon Skrypter jest platformą przeznaczoną do zarządzania pracą biura call-center, przyspiesza i systematyzuje pracę użytkowników przeprowadzających rozmowy telefoniczne z klientami.

Każdemu z użytkowników można wyznaczyć cele, przydzielając mu zadania do zrealizowania na dany okres. Do każdej kampanii można stworzyć dowolną ankietę stanowiącą scenariusz rozmowy z klientem. Każda ankieta może mieć wiele scenariuszy przejścia w zależności od przebiegu rozmowy z klientem.

Dzięki oznaczeniu rozmów statusem możliwe jest zarządzanie kontaktami, nie zakończonymi powodzeniem przy ostatniej próbie.

Rozwiązanie składa się z trzech elementów, tj. systemu zarządzania realizowaniem kampanii oraz przydzielania rozmów telefonicznych, systemu ankietowego wspomagającego rozmowy z klientami oraz modułu raportowego.

Nagrywanie rozmów

WebCon Skrypter umożliwia automatyczne powiązanie nagranych rozmów telefonicznych z uzupełnionymi ankietami. Daje to możliwość szczegółowej analizy jakości pracy call-center.

Importowanie/Eksportowanie danych

System umożliwia import danych klientów używanych w danej kampanii. Dane gromadzone przez system wraz z raportami mogą być eksportowane w celach dalszej obróbki danych.

Rozbudowany system ankietowy

Dzięki możliwości tworzenia rozbudowanych ankiet możliwe jest przygotowanie wielowątkowych scenariuszy rozmów mających na celu jak najlepszą realizację zakładanych celów.

Raportowanie

WebCon Skrypter wykorzystuje dane z ankiet do generowania raportów, takich jak: skuteczność sprzedaży, osiągnięte cele poszczególnych pracowników, postęp kampanii.

Oprogramowanie i wykorzystane usługi

- Microsoft Office SharePoint Server 2007
- Windows SharePoint Services 3.0
- Microsoft Office
- Active Directory.

Dedykowana branża albo wertykał

Dowolna branża realizująca zadania ankietowe lub sprzedażowe na potrzeby własne lub podmiotów zewnętrznych.

Korzyści biznesowe

- Zwiększenie skuteczności sprzedaży lub zbierania informacji
- Kontrola nad pracownikami i przeprowadzanymi kampaniami
- Możliwość integracji z systemami zewnętrznymi
- Spójna platforma dostępna OnLine.

Rozmiar organizacji, dla której dedykowane jest rozwiązanie

Dowolny rozmiar organizacji.

<http://www.webcon.pl>