



РОС КОМ

Российские коммуникации

Система автоматического
оповещения и информирования
центра обработки вызовов и
обращений граждан

Состав системы	Описание	Комментарии
Автоинформатор (возможность переключения на оператора)	Автоматизированные исходящие вызовы, позволяющие проигрывать звуковые сообщения клиентам.	Возможность переключения на оператора.
Исходящий обзвон (режим превью с предварительным резервированием агента)	В режиме работы preview сначала звонок совершается оператору, а затем клиенту.	Данный режим обеспечивает гарантированное соединение оператора и клиента.
Исходящий обзвон в режиме predictive (как на входящих)	В режиме работы predictive сначала совершается звонок клиенту, после чего совершается звонок оператору. В случае отсутствия свободного оператора, звонок ставится в очередь, ожидая распределения на оператора.	Во время ожидания клиенту можно проигрывать звуковые сообщения или тишину (в зависимости от настроек системы).
SMS-оповещение	Отправка SMS при наступлении события	Подключение различных SMS-сервисов
Интерфейс интеграции	Позволяет использовать Систему автоматизированного информирования с любыми АТС или подключать на прямую к телефонным линиям предприятия.	Обмен с внешними данными с CRM, ERP, база данных, интеграция с системами синтеза и распознавания речи.

Область применения:

- Снижение количества операторов, участвующих в приеме вызовов
- Автоматизация процесса информирования и донесения информации
- Автоматизации отделов по работе с задолженностью или коллекторских агентств
- Автоматизация деятельности служб сервиса и контроля
- Сокращение количества операторов участвующих в исходящих обзвонах

Решаемые задачи:

- Автоматизация рутинных процессов исходящих обзвонov
- Увеличение доступности информации для клиентов
- Сокращение времени соединения оператора и клиента
- Снижение загруженности операторов и абонентов компании
- Сокращение численности персонала для выполнения стандартных задач call-центра или контакт-центра

О компании

Консалтинг:

- Аудит регламентов и процессов обработки звонков
- Оценка возможности автоматизации входящего и исходящего информирования

welcome@getroscm.ru

Отдел проектов:

- Разработка схемы интеллектуального информирования, управляемого обзвона и информирования
- Интеграция с системой связи предприятия

welcome@getroscm.ru

РОС КОМ

Российские
КОММУНИКАЦИИ