alfatell

Контакт-центр АльфаТелл

модульная программная платформа для организации центров обработки вызовов

Создадим контакт-центр под ключ с наименьшими финансовыми, временными и трудовыми затратами

«Контакт-центр АльфаТелл» комплексно решает задачи бизнеса. Повышает лояльность клиентов, снижает нагрузку на телефонную сеть и даёт возможность работы в режиме 24/7

Основные преимущества платформы:

- повышение эффективности маркетинговых мероприятий
- повышение производительности труда и самодисциплины
- увеличение лояльности клиентов за счет создания групп очередей
- снижение расходов на услуги связи
- возможность доработки индивидуального функционала
- организация сервисов самообслуживания
- возможность удаленного контроля над сотрудниками
- возможность удаленной работы

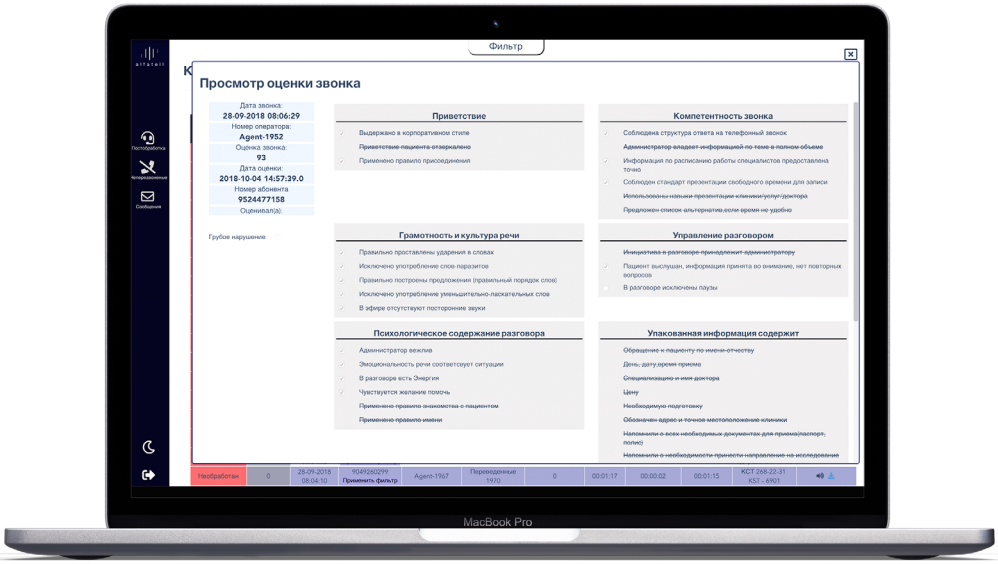
Основные модули платформы «Контакт-центр АльфаТелл»:

01

Модуль «Оценка звонков» — позволяет повысить качество работы оператора, улучшить работу с претензиями.

В модуль «оценка звонков» входит:

- Формирование шаблона чек листа оценки звонков сотрудника за произвольный период;
- Интерфейс для прослушивания и оценки звонка по заданному чек листу;
- Отчет сформированной оценки в разрезе по каждому сотруднику.



alfatell

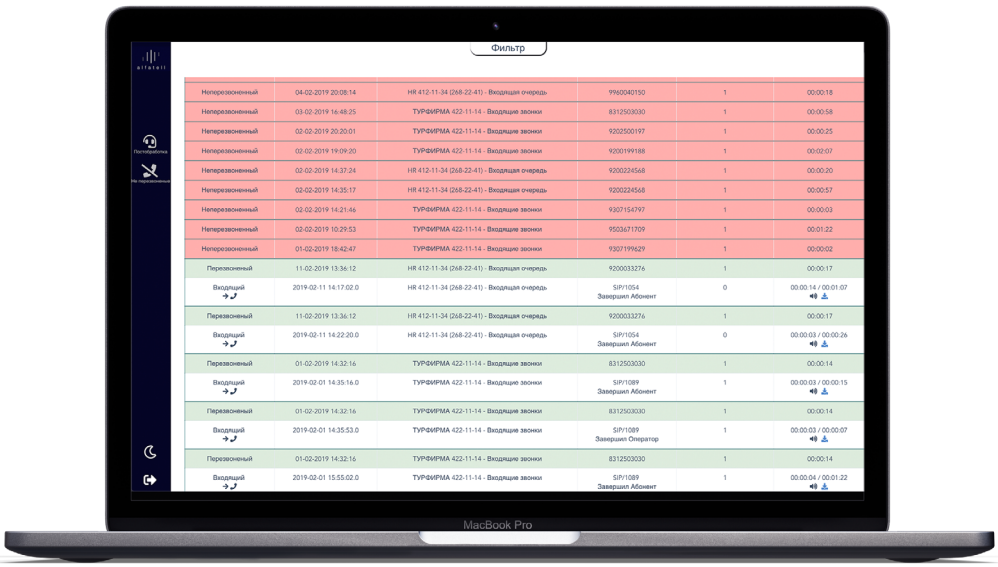
02

Модуль «Аналитики неперезвоненных звонков» Позволяет не терять клиентов по причинам технического сбоя, занятости операторов. Повышает качество обслуживания клиентов.

В модуль «аналитика неперезвоненных звонков» входит:

- Анализ каждого неотвеченного звонка на предмет перезвона со стороны абонента или сотрудника в течение суток.

Если за этот промежуток времени связи с сотрудником не было, то данный звонок помечается со статусом «неперезвоненый».



alfatell

03

Модуль «График работы операторов» — позволяет отслеживать эффективность операторов, помогает наладить внутреннюю дисциплину операторов.

В модуль «график работы операторов» входит:

- Назначение уникального идентификатора каждому сотруднику;
- Авторизация сотрудника в начале рабочего дня на телефонном аппарате;
- Управление статусами готовности к приему звонков, путем нажатия кнопки с индикацией на телефоне;
- Автоматическое определение отсутствия сотрудника на рабочем месте (пауза) в случае, когда система направила звонок сотруднику и он вовремя не ответил;
- Статистика по времени начала и завершения работы каждого сотрудника;
- Статистика по количеству обработанных звонков (за выбранный период);
- Статистика по перерывам в рабочее время каждого сотрудника.

04

Модуль «Постобработка» — основной инструмент аналитики для руководства.

В модуль «постобработка» входит:

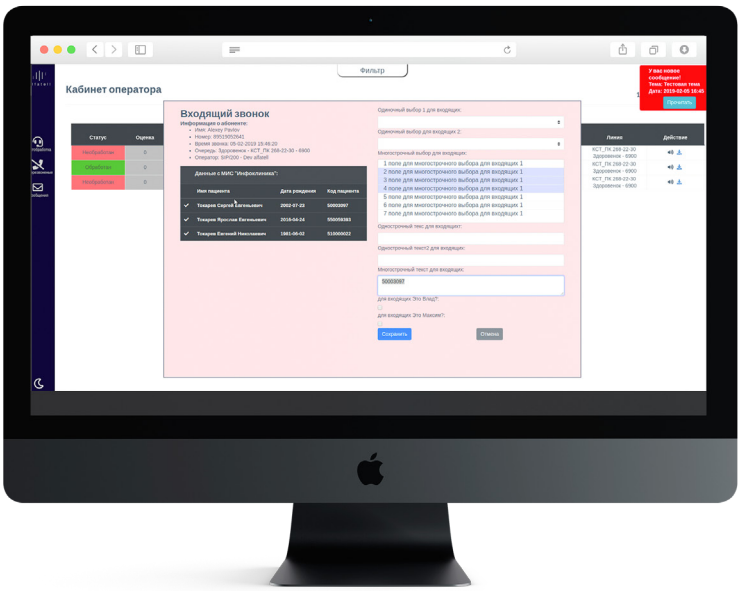
- Формирование шаблона с критериями маркировки потоков звонков;

- Интерфейс оператора, где отображаются Входящие/Исходящие звонки только оператора, возможность выполнить маркировку звонка и прослушать;

- Во время поднятия трубки в Интерфейсе оператора всплывает окно с шаблоном маркировки звонка;

- Формирование отчета по количественным показателям отмаркированных звонков в разрезе суммарных значений и раздельно по операторам с возможностью выбора временного интервала, очереди;

- По каждому критерию можно посмотреть список звонков и данные постобработки, данный список экспортируется в Excel для дальнейшей обработки.



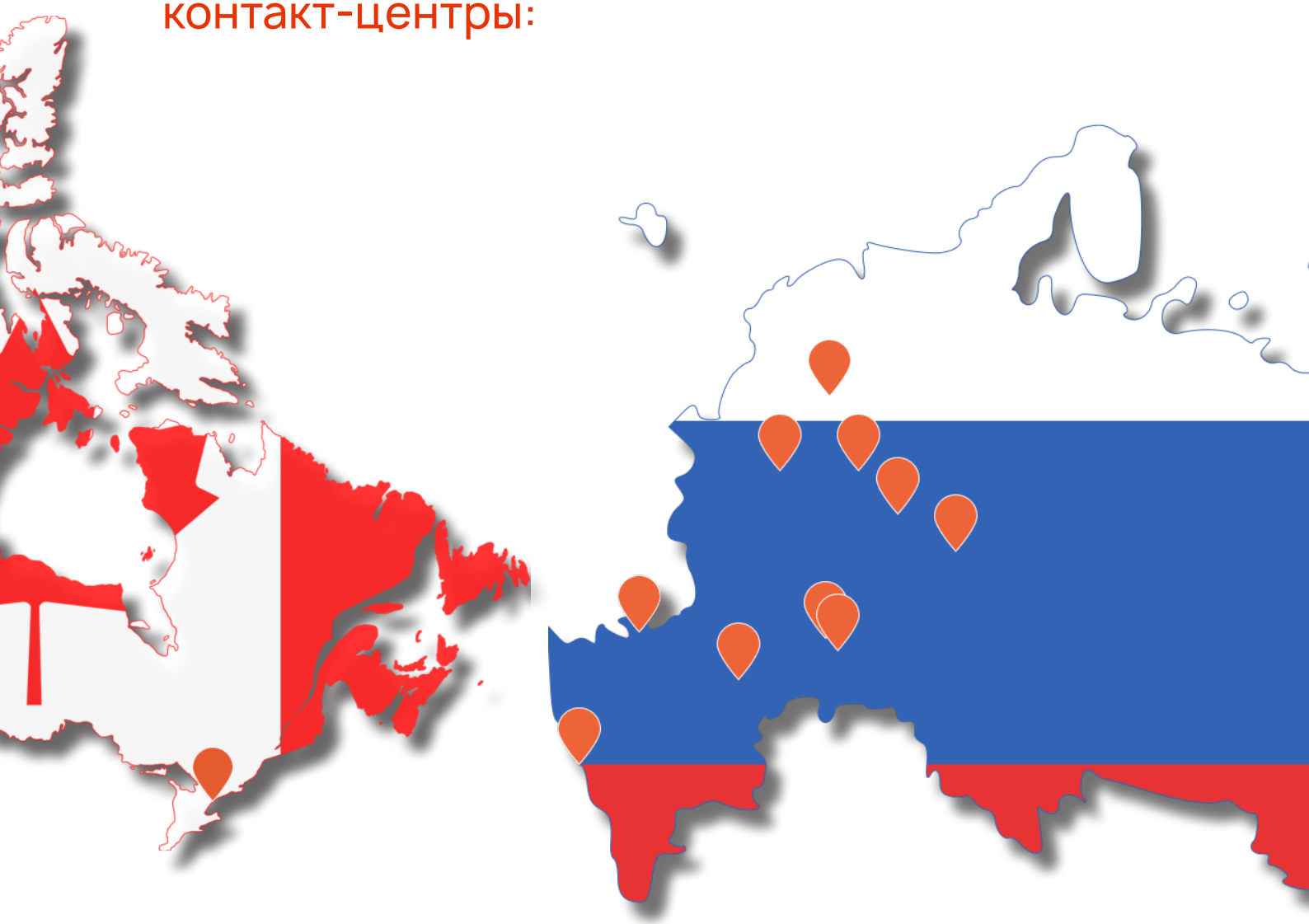
Программная платформа «Контакт-центр АльфаТелл» имеет возможность интеграции с CRM системами.

Наши специалисты разработали уникальную систему для организации совместной работы Контакт-центра АльфаТелл с уже имеющимися у вас программными комплексами (CRM, ERP, МИС Инфоклиника, бухгалтерскими системами).

Наш сервис имеет API для интеграции с другими программными комплексами и системами.

API (application programming interface) – интерфейс программирования приложений, используется в том случае, если необходимо предоставить сторонним разработчикам часть функционала некоторой системы.

11 городов, в которых мы успешно запустили контакт-центры:



Владимир
Волгоград
Йошкар-Ола
Нижний Новгород
Ростов-на-Дону
Саратов
Сочи
Тверь
Торонто (Канада)
Тула
Энгельс

Стоимость программной платформы «Контакт-центр АльфаТелл»

Наименование	Сумма, ₽ (без НДС)
Стоимость программного обеспечения	
Неисключительные права на ПО «Контакт Центр АльфаТелл» Базовая версия (срок действия лицензии — бессрочно)	90 000
Модуль оценки работы операторов для ПО «Контакт Центр АльфаТелл»	60 000
Модуль аналитики контроля качества для ПО «Контакт Центр АльфаТелл»	50 000
Модуль аналитики неперезвоненных звонков для ПО «Контакт Центр АльфаТелл»	50 000
Модуль «График работы операторов» для ПО «Контакт Центр АльфаТелл»	50 000
Модуль «Постоброботка» для ПО «Контакт Центр АльфаТелл»	50 000
Итого	**350 000**
Стоимость работы	
Инсталляция ПО «Контакт-центр АльфаТелл»	35 000
Тех. поддержка	1 100 ₽/час

О платформе:

Контакт-центр АльфаТелл — программно-аппаратное решение, позволяющее с минимальными финансовыми затратами построить полноценную корпоративную телефонную сеть с единым планом городских коротких внутренних номеров.

Мы разработали уникальное решение, позволяющее интегрировать платформу с текущей инфраструктурой клиента.

Вы получите полный набор функций современной офисной АТС, обрабатывающей большие потоки входящих и исходящих телефонных звонков, а также информацию, поступающую путём E-mail, SMS, FAX.

При использовании IP-технологий связи появляется возможность выбрать вариант размещения телекоммуникационного оборудования. Оборудование может быть размещено как в офисе вашей фирмы, так и у поставщика услуг.

О компании

Компания АльфаТелл — российский разработчик программных решений для бизнеса и органов государственной власти.

Компания оказывает услуги по разработке, внедрению и сопровождению программных продуктов на основе уникальных собственных решений и решений ведущих технологий России и зарубежья.

С момента своего основания — 2011 года, компания АльфаТелл приобрела опыт выполнения проектов по разработке и внедрению информационных систем в различных отраслях российской экономики: в медицине и телефонии, в транспортной и социальной сферах.

Сегодня среди клиентов компании АльфаТелл — медицинские учреждения, производители технологического оборудования, крупные транспортные предприятия, торгово-производственные компании, органы власти и муниципальные учреждения.

Деловыми партнерами компании являются ИТ-компании из Москвы, Санкт-Петербурга, Нижнего Новгорода, Саратова, а также зарубежья — Канада г. Торонто.

В штате компании работают высококлассные специалисты — разработчики, бизнес-аналитики, тестировщики и инженеры, способные в короткие сроки решить любую поставленную задачу.

alfatell

Спасибо!

Компания ООО «АльфаТелл»

Адрес: 410019, г. Саратов,
ул. Чернышевского, 90 оф. 605
+7 (495)134-17-27 (Москва)
+7 (845-2) 67-45-46 (Саратов)
E-mail: sales@alfatell.ru