

Cisco IPCC Kontaktné centrum na báze IP

František Baranec

fbaranec@cisco.com

ITAPA 2004

AGENDA

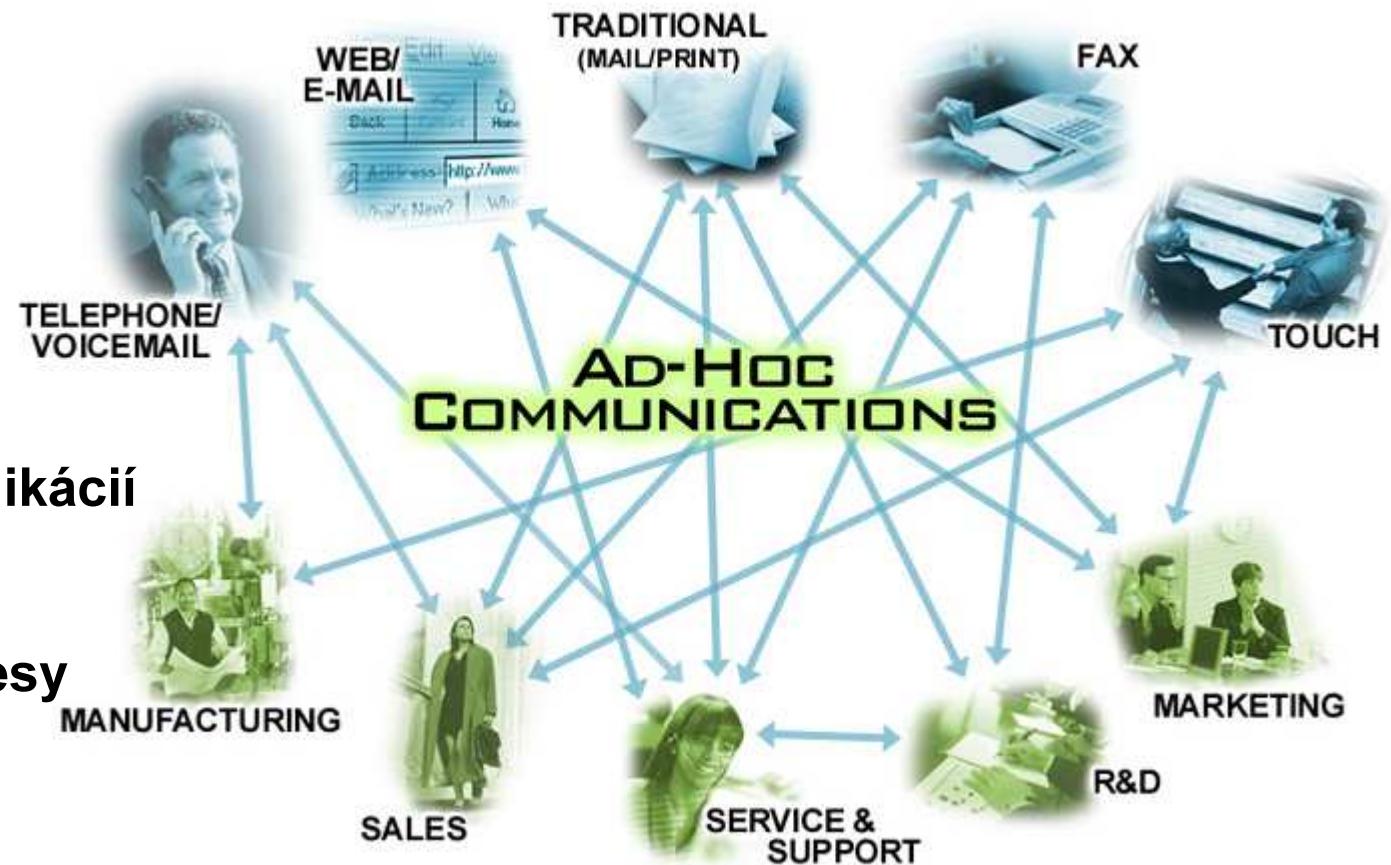
Cisco.com

- Čo je kontaktné centrum
- Na čo slúži kontaktné centrum
- Základné stavebné prvky kontaktného centra (Analýza komponentov)
- Modely nasadenia - scenáre
- Záver

Bežná situácia v komunikácii - bariéry

Cisco.com

- Nekompatibilné technologické platformy
- Obmedzená interoperabilita obchodných aplikácií
- Neefektívne obchodné procesy



Narastajúce požiadavky na kontakt so zákazníkmi nie je možné riešiť tradičnými prostriedkami

Čo je to kontaktné centrum?

Kontaktné centrum je systém na prácu s komunikačnými a informačnými kanálmi spoločnosti v súvislosti s komunikáciou so zákazníkmi. Riadi sa pravidlami a zámermi spoločnosti. Zahŕňa technické, personálne a organizačné prostriedky.

Čo je to kontakné centrum?

Technické prostriedky –
SW, HW.

Personálne zdroje –
agenti(operátori),
supervizori, management.

Organizačné zdroje –
obhodná politika,
organizačný poriadok, PR,
marketing...



Načo slúži kontaktné centrum?

- Pomáha vytvárať jednotný IMAGE spoločnosti
- Komunikáciu prenecháva profesionálom
- Vytvára transparentný prístup k požiadavkam zákazníkov
- Zrovnoprávňuje komunikačné kanály
- Umožňuje komunikáciu 24 hodín denne

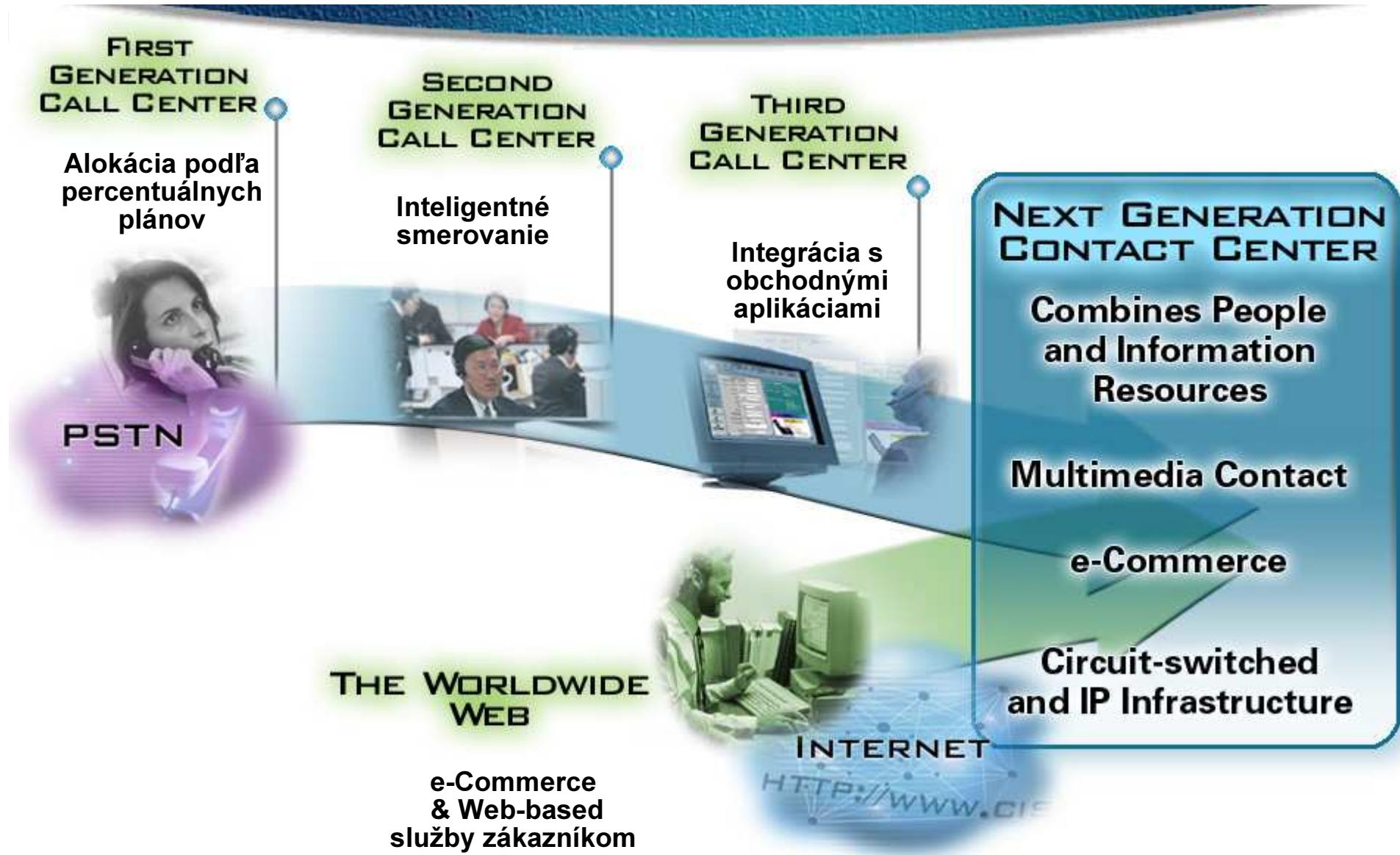


Načo slúži kontaktné centrum?

- Umožňuje
 - Zákazníka obslúžiť automatom a s pomocou systému
 - Robiť spätnú riadenú reakciu na zákazníkov
 - Evidovať a ľahko analyzovať kontakty
 - centralizovať/decentralizovať zdroje
 - Meriť komunikáciu podľa kritérií



Evolúcia kontaktných centier



Vízia kontaktných centier Cisco

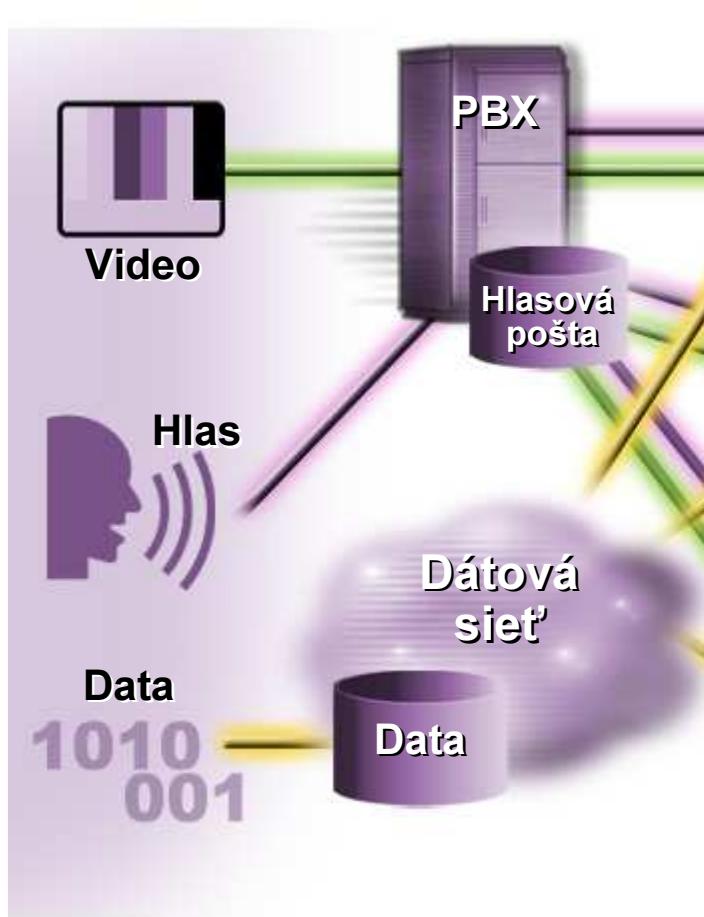
Vytvoriť otvorenú komunikačnú platformu využívajúcu technológie pre prenos dát a hlasu na dosiahnutie nezávislosti na geografických a technických lokálnych odlišnostiach a na zlepšenie komunikácie so zákazníkmi



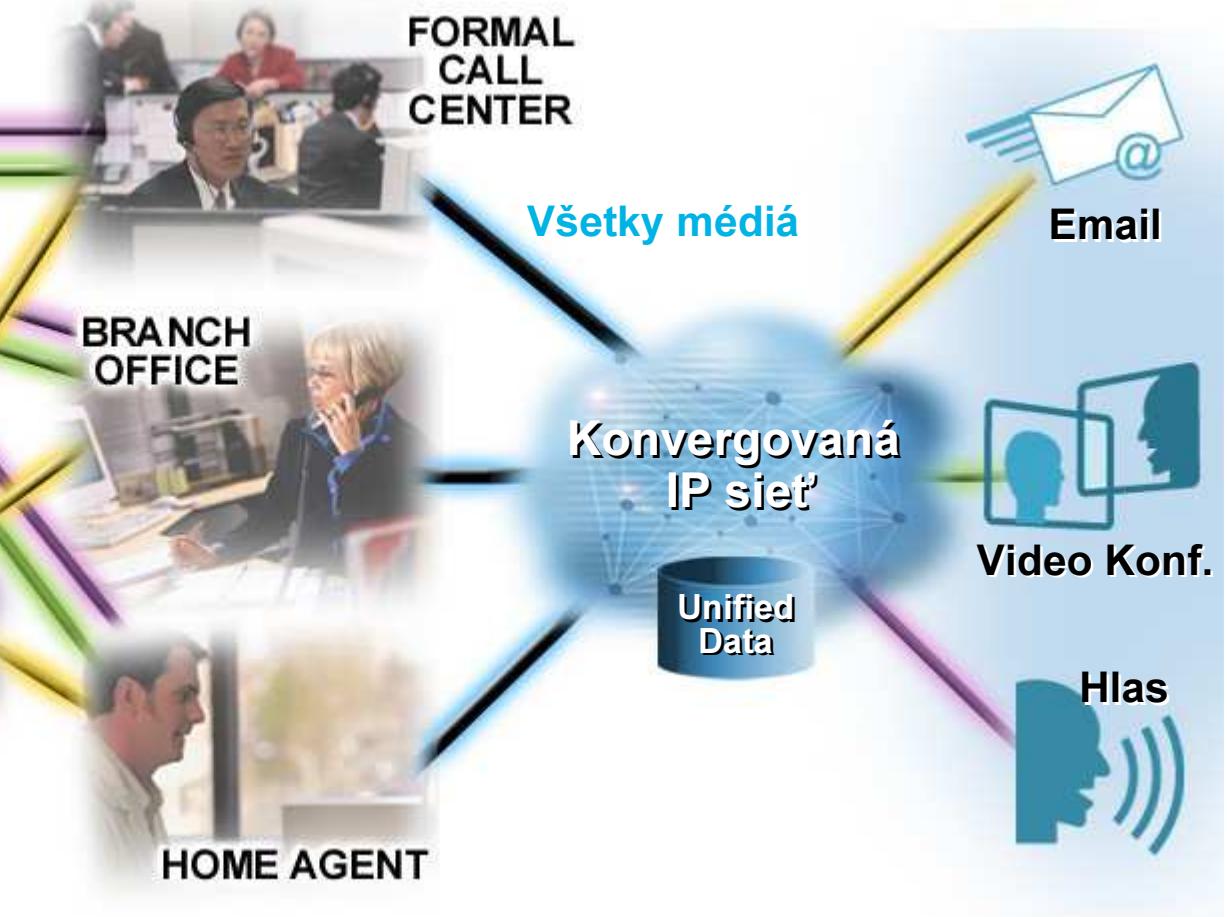
Konvergencia médií

Cisco.com

Starý svet



Nový svet

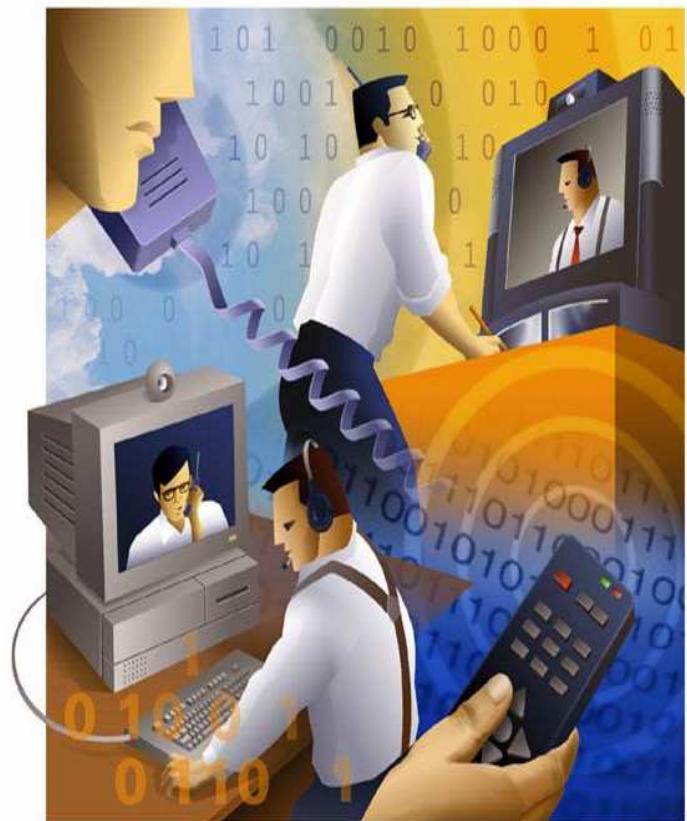


Cisco IPCC unifikuje aplikácie starého a nového sveta

Výhody IP

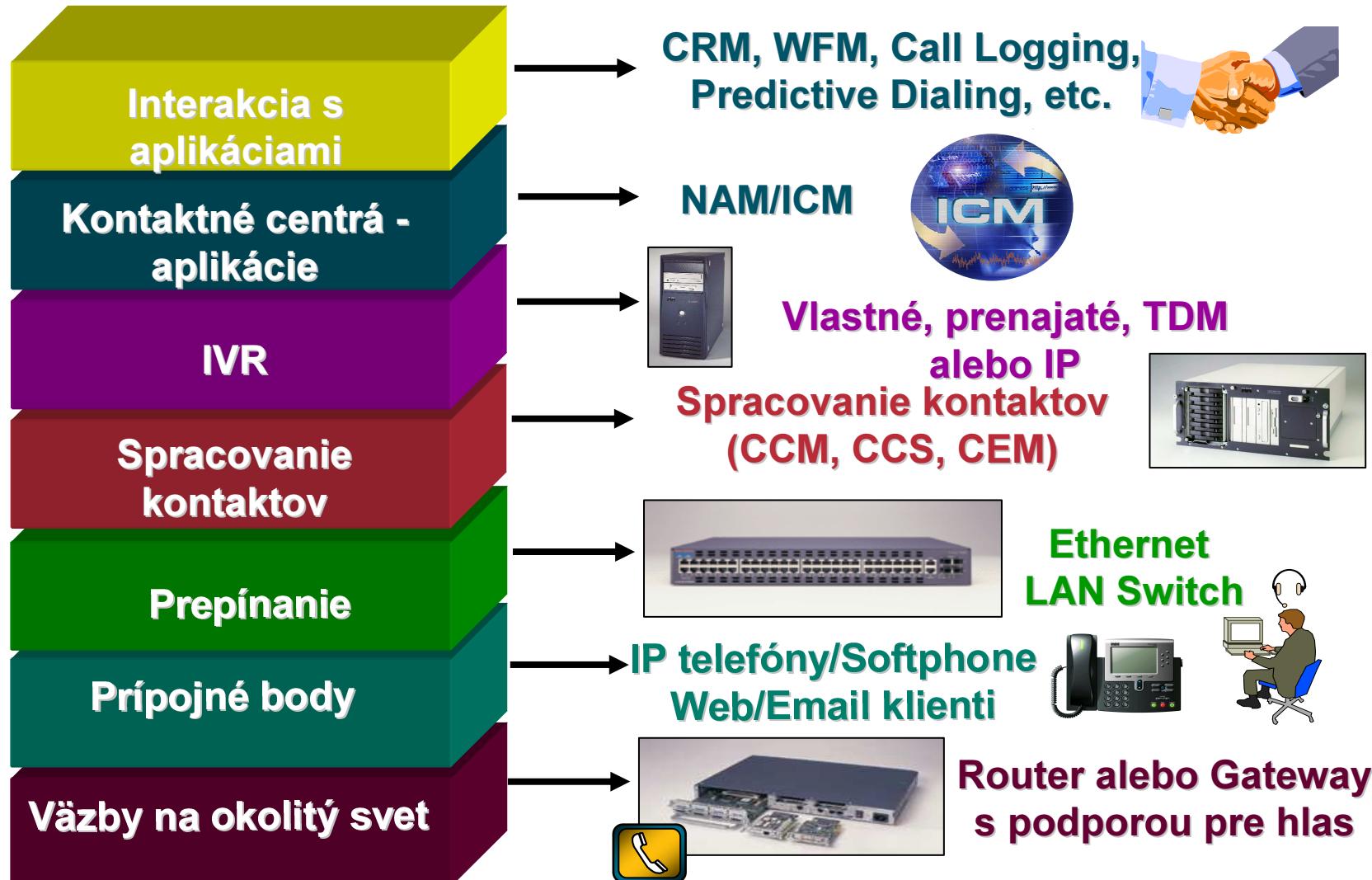
Cisco.com

- **Nezávislosť na lokalite, prenositeľnosť**
Operátori môžu byť umiestnení kdekoľvek
- **Podpora viacerých komunikačných kanálov**
Hlas, Email, Web, Fax, Video, Chat
- **Jednoduchá implemetácia**
- **Rýchla implementácia nových aplikácií, vlastností a agentov**
- **Vybudovanie a údržba len jednej siete**
- **Vysoká flexibilita – virtuálne lokality, virtuálni agenti**
- **Centrálny management**



Analýza komponentov kontaktného centra – technické zdroje

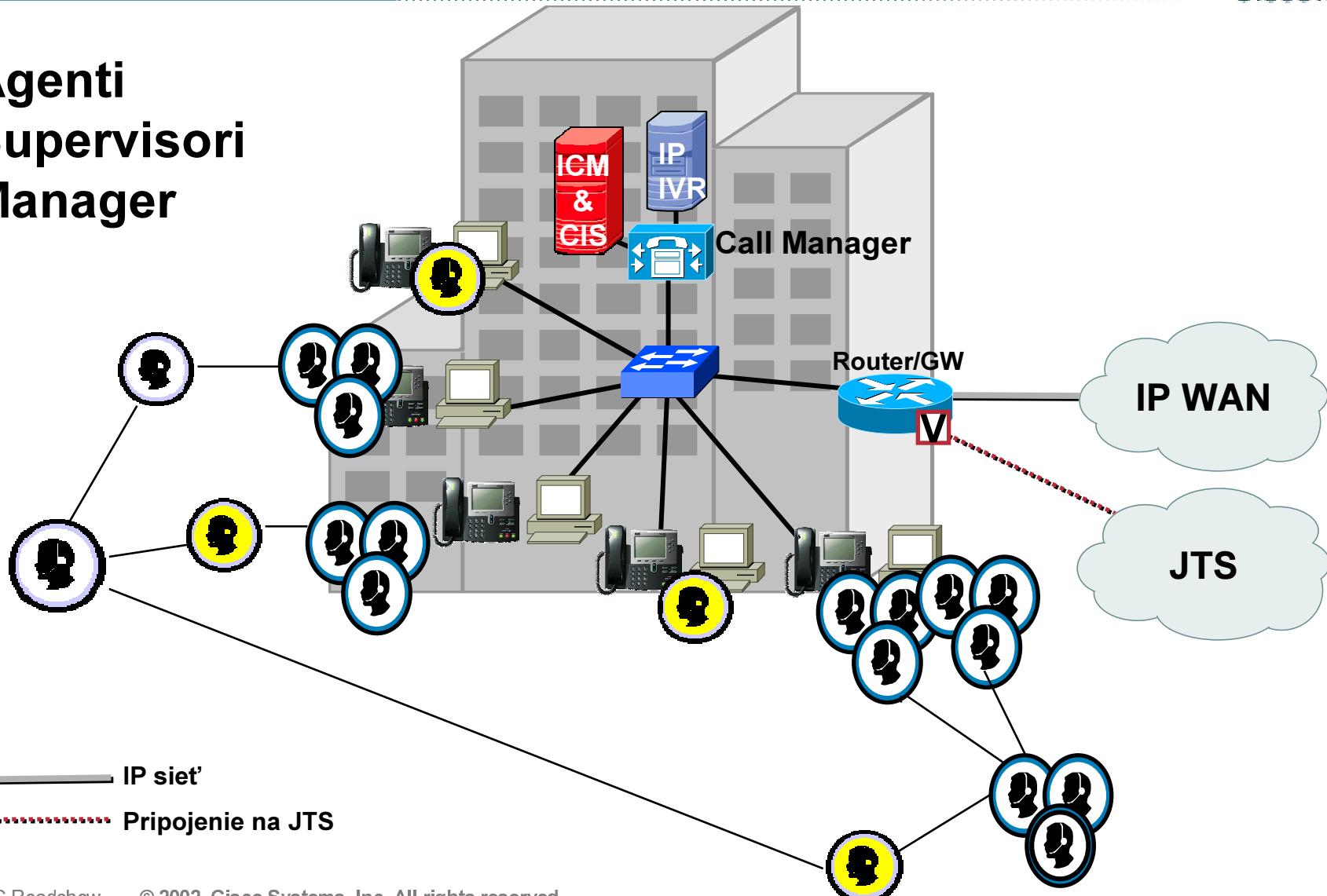
Cisco.com



Analýza zdrojov kontaktného centra Personálne zdroje

Cisco.com

**Agenti
Supervisori
Manager**



Cisco IPCC - IP Contact Center

Cisco.com



*Intelligent
Contact
Manager*



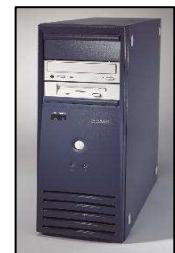
*Agent
Desktop*



*Web
Collaboration*



CallManager



*Interactive
Voice
Response*

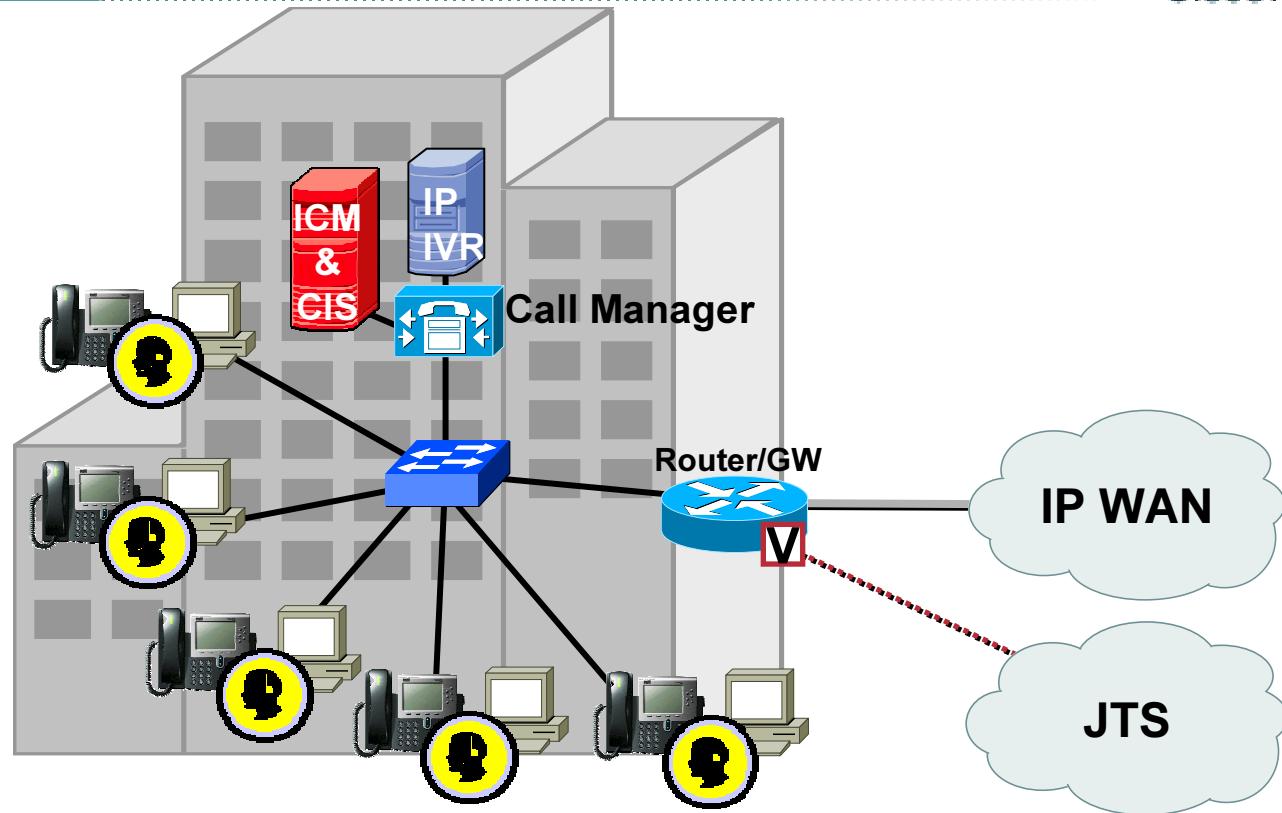


*Email
Manager*

Scenáre implementácie nového kontaktného centra

Jednoduché IPCC

Cisco.com

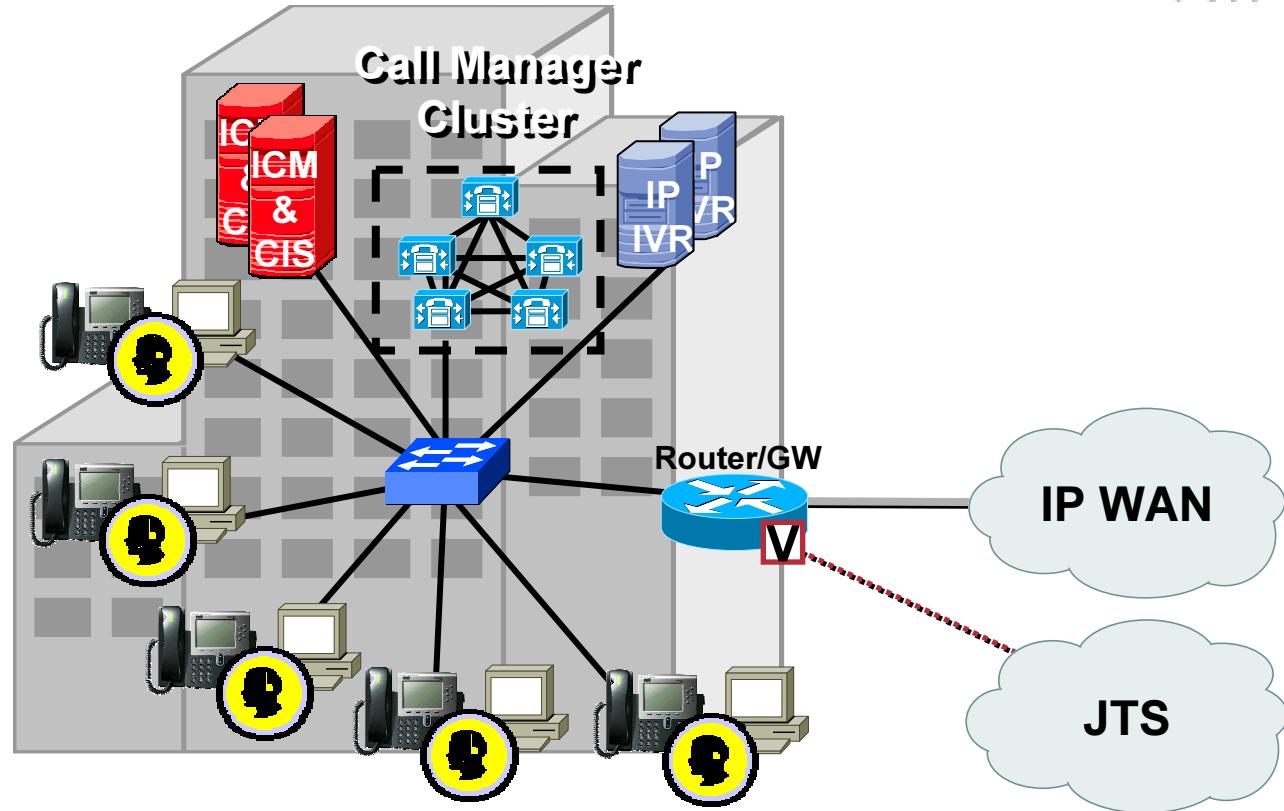


— IP siet'

..... Pripojenie na JTS

Jednoduché IPCC v redundantnej implementácii

Cisco.com

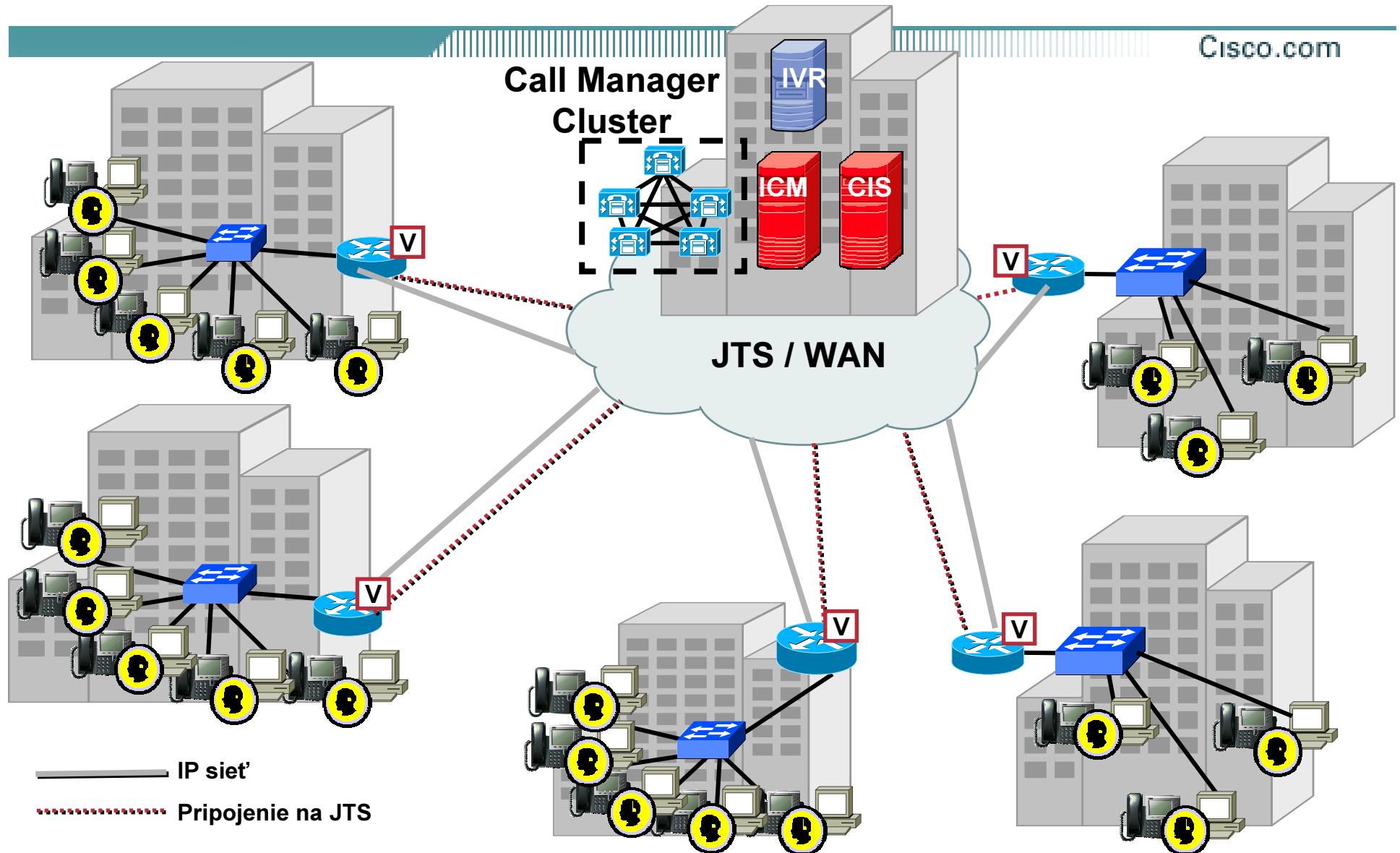


— IP siet'

..... Pripojenie na JTS

IPCC s distribuovanými operátormi

Cisco.com



Ďakujeme za pozornosť !

CISCO SYSTEMS



EMPOWERING THE
INTERNET GENERATIONSM