



Инструменты для повышения эффективности работы контакт-центра

Игорь Сукайло
isukaylo@cisco.com
16 июня 2017



Единое окно обслуживания неголосовых обращений



DLP Система



NLU Bot

Единая отчетность

- Cisco® Unified Intelligence Center



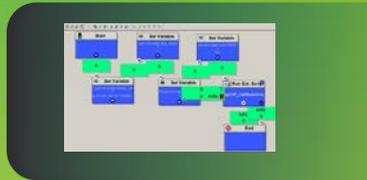
Единое агентское место

- Finesse

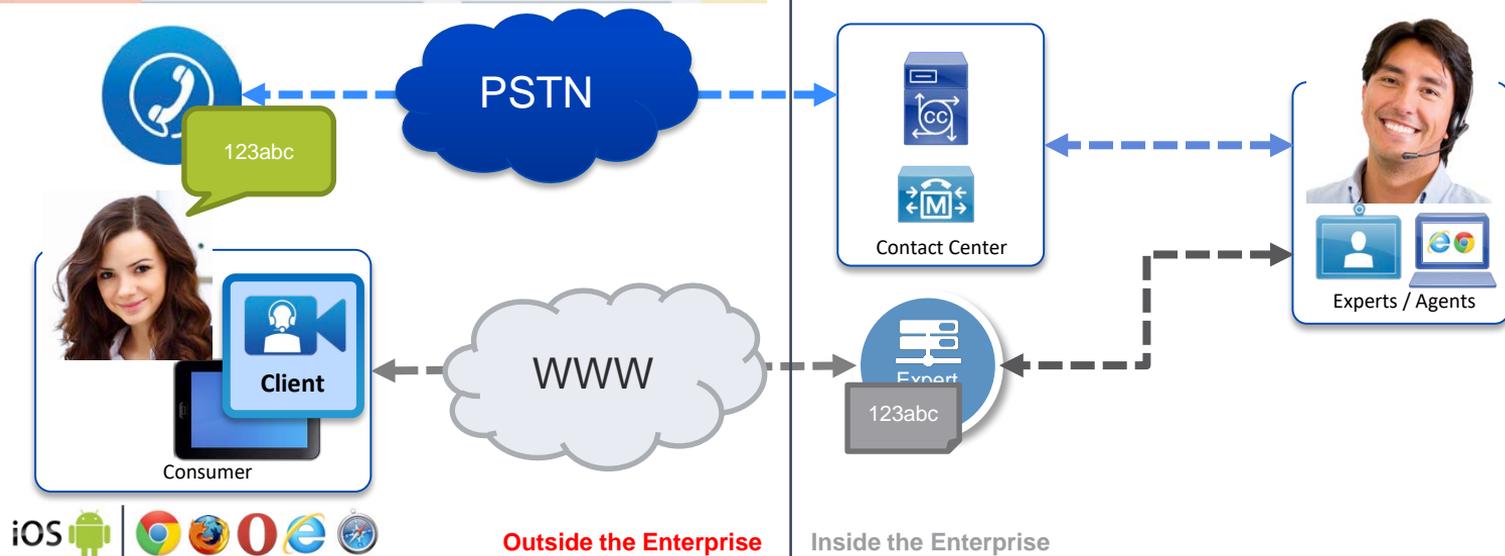


Единая маршрутизация

- ICM script



Удаленный эксперт



«Револьверные» номера



“Правильный” CallBack



Администрирование контакт-центра это не профильный бизнес банка



Отдел кадров

Контакт-центр



Маркетинг



Департамент
розничной
торговли



Служба поддержки



Аналитики

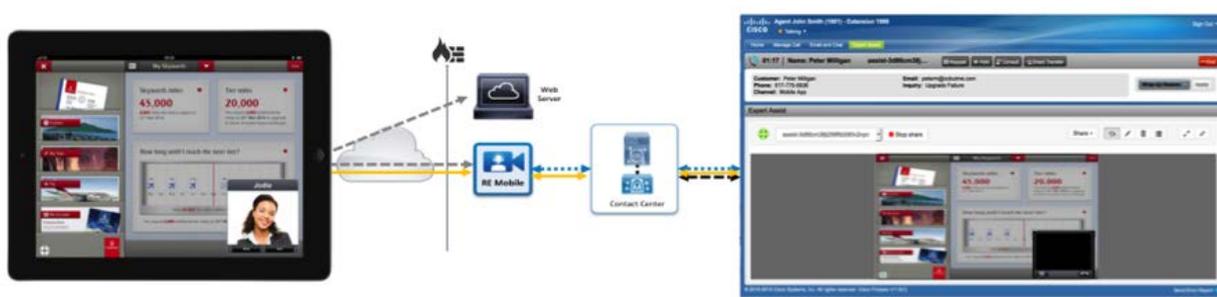
И много других инструментов



Правильный агент в правильное время правильному клиенту лучше продаст правильный товар



GSM шлюз, как средство определения доступности абонентов



Средство коммуникации встраивается в мобильное предложение

