

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

конечный потребитель

ВСЕХ

БИЗНЕС - ПРОЦЕССОВ

ОРГАНИЗАЦИИ

Как ЭТО

Использовать

ДЛЯ БИЗНЕСА



С НОВЫМ ПРИЦЕЛОМ

1.

Эффективный мониторинг сквозного бизнес – процесса с использованием такого инструмента как, **КОНТАКТНЫЙ** центр. На примере **Collection** Сбербанка, рассмотрим несколько сценариев мониторинга контрольных точек и примеры устранения выявленных проблем.

2. ВСЕ

ДОРОГИ ВЕДУТ В КЦ

Любая **проблема бизнес –**
процесса приводит **клиента** в
контактный центр.

**Как с этим можно
эффективно работать?**



3.

БИЗНЕС

ЭТО
КОМАНДНЫЙ ВИД

СПОРТА

Почему **эффективный**
КОНТАКТНЫЙ
ЦЕНТР

должен смотреть не только за
операционной воронкой,

НО И **включаться в работу** на
всех этапах **процесса**, где
ВОЗМОЖНО ВОЗНИКНОВЕНИЕ
проблем?



4.



Примеры **контрольных точек**, мониторинг которых позволит **увеличить** показатели бизнеса.



ТОЧНО В ЦЕЛЬ 5.



Как вовлечь **персонал в работу** с различными рода **отклонениями**?

6. ОТ СЕРДЦА К СЕРДЦУ



Какие **требования к CRM**
системам необходимо реализовать для
эффективной работы **Вашего бизнеса?**

СПАСИБО

ЗА

ВНИМАНИЕ