

Профессиональные сервисные услуги Mitel Contact Center



Детальная схема для гибкого предоставления услуг

Исследование

- Технический аудит
- Требования к решению
- Архитектура
- Стратегический план
- Оптимизация качества обслуживания клиентов
- Оптимизация персонала
- Планирование миграции и внедрение технологии



Проектирование

- Проектирование топологии и ядра системы
- Проектирование рабочих процессов
- Проектирование маршрутизации голоса и мультимедийных сервисов
- Планирование интеграции
- Проектирование ресурсов
- Непрерывность бизнеса
- Миграция существующих систем
- Миграция в облако



Разработка

- Настраиваемая интеграция с системой CRM
- Настраиваемая интеграция с системой управления персоналом
- Разработка заказных решений для рабочих процессов и программ дозвона
- Настраиваемые отчеты



Развертывание

- Управление проектами
- Настройка
- Интеграция
- Тестирование
- Обучение
- Поддержка с первого дня



Начните модернизацию, расширение и переход на новый уровень эффективности бизнеса

Модернизируйте свой контакт-центр путем:

- *ускоренного перехода к последней версии программного обеспечения;*
- *перехода от локально размещенного оборудования к облачной среде;*
- *добавления мультимедийных услуг к существующему голосовому контакт-центру;*
- *замены устаревшей системы, которой не хватает гибкости и которая больше не отвечает потребностям вашего бизнеса.*

Расширьте свой контакт-центр с помощью:

- *добавления новых возможностей для ваших интенсивных рабочих процессов;*
- *добавления резервирования системы;*
- *виртуализации с помощью программного обеспечения Mitel, лучшего в своем классе;*
- *добавления функционала для удаленных агентов.*

Выведите деятельность вашего контакт-центра на новый уровень эффективности бизнеса. В простейшем случае, посредством отдельных инициатив, например:

- *автоматизации и оптимизации приложений обработки вызовов, контактов и маршрутизации мультимедийных вызовов;*
- *улучшения прогнозирования и управления персоналом;*
- *улучшения контроля эффективности бизнеса с помощью отчетов и информационных панелей.*

В более сложных случаях, когда ваши потребности шире, необходим более глубокий анализ бизнеса, интеграция процессов и более широкий спектр действий.

Вам нужно расставить приоритеты проекта по отношению к корпоративной стратегии или стратегии бизнес-подразделения и тщательно спланировать реализацию проекта с учетом изменений, которые затронут людей и будут внесены в политики и процедуры компании, а также в технологический процесс. Для достижения успеха в области повышения стратегической эффективности бизнеса необходимо определить, как дифференцировать качество обслуживания клиентов, повысить доходность каждого контакта и измерить лояльность.

Мы, сервисное подразделение Mitel, понимаем, что результаты невозможно достичь в одночасье. Ваша работа начинается с тщательного определения приоритетов и составления детального плана. Только после этого вы можете приступить к полноценному проектированию и развертыванию решения. Наша методология предоставления услуг тщательно продумана для выполнения ваших самых сложных требований и достаточно гибка для предоставления необходимого вам уровня обслуживания.

Укрепление вашего бизнеса с помощью сервисного подразделения Mitel

Наш подход к сотрудничеству с нашими клиентами, основанный на более чем 25-летнем опыте создания контакт-центров, привел к повышению производительности и эффективности их бизнеса.

НАШ ПОДХОД

- Многоуровневое исследование с проведением семинаров, бесед и анализом данных
- Рекомендации по созданию плана инвестиций в рабочие процессы и технологию
- Использование возможностей платформы, настройка по мере необходимости

РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

- Ясные стратегические направления и практические планы действий
- Оптимизированные, упрощенные и интегрированные бизнес-процессы
- Инновационное и дифференцированное качество обслуживания клиентов
- Расширение возможностей для роста бизнеса
- Беспрепятственное знакомство с процессом

История клиента

Московский департамент Министерства внутренних дел России использует решение Mitel Contact Center для обработки 30 000 экстренных вызовов в день. МВД потребовалось модернизировать работу своего подразделения, и оно обратилось с запросом в Mitel. Помимо повышения эффективности работы контакт-центра для обслуживания ожидаемого объема вызовов, решение Mitel было интегрировано с несколькими системами сторонних компаний, что, например, позволило отображать местоположение вызывающего мобильного абонента и привело к повышению качества реагирования на экстренные ситуации.

Услуги исследования и проектирования

Чтобы быстро оценить технологию и процесс работы вашего контакт-центра, мы можем предложить вам услугу технического аудита контакт-центра. Наши услуги аудита также включают в себя ряд более широких возможностей по проведению бизнес-консультаций и технических консультаций. После четкого определения ваших требований к проекту наша команда высококвалифицированных специалистов может преобразовать их в проектное решение, готовое к развертыванию, и при необходимости разработать специальные приложения и/или варианты интеграции.

Mitel предлагает указанные ниже услуги, чтобы предоставить вам возможность расширить спектр предложений бизнес-партнерам, а также предоставить готовые решения.

УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОГО АУДИТА

Принимая во внимание ваши текущие бизнес-цели и задачи, мы предлагаем услугу технического аудита чтобы повысить эффективность вашего бизнеса и получить максимальную отдачу от имеющейся у вас технологии. Мы проведем аудит технических средств, оценим операции, проанализируем недостатки и порекомендуем следующие шаги. Чтобы свести к минимуму вовлечение в этот процесс наиболее ценных ресурсов, мы удаленно проверим существующие у вас технические средства, лицензирование, конфигурацию, рабочие потоки и записи об обучении, а также проведем консультативные беседы, чтобы понять ваши процессы и операции и оценить их с учетом бизнес-требований и препятствий, мешающих повысить эффективность. Мы предоставим отчет с указанием недостатков и предложим способы их преодоления.

УСЛУГИ БИЗНЕС-КОНСУЛЬТАЦИЙ

При наличии недостатков в вашем контакт-центре необходимо повысить его эффективность или дифференцировать качество обслуживания разных клиентов. Если окончательно определить бизнес-требования трудно, мы можем предложить услуги бизнес-консультаций. Воспользуйтесь услугами наших консультантов, чтобы разработать план инвестиций в бизнес и технологию, согласовать мнения ваших заинтересованных лиц относительно бизнес-требований, требований к рабочим процессам и эксплуатационных требований, определить этапы достижения целей проекта и провести оперативное планирование.

УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКИХ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ТЕХНИЧЕСКОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ

После определения бизнес-требований и ограничений ИТ-среды мы предлагаем услуги технических консультаций и технического проектирования. В ходе технических консультаций мы рекомендуем комплексную архитектуру решения, предлагаем этапы реализации проекта, возможности управления техническими рисками, обсуждаем все эти вопросы и согласуем мнения по ним заинтересованных лиц. Услуги технического проектирования включают анализ и проектирование оптимальных входящих и исходящих потоков голоса и мультимедиа, интеграцию со сторонними системами и процессами, определение правил создания отчетов и управления персоналом, а также разработку топологии платформы для обеспечения масштабируемости, эффективности, виртуализации и отказоустойчивости.

Услуги разработки и внедрения

Наши услуги разработки помогут вам расширить существующие возможности решения в рамках вашей уникальной бизнес-среды и бюджета. С учетом того, что каждый клиентский проект имеет свой масштаб и сложность, ваша служба внедрения очень поможет нам в совместной работе (удаленно или на объекте), содействуя в вопросах исключения любых рисков проекта и реагируя на проблемы.

Mitel предлагает указанные ниже услуги, чтобы увеличить количество ваших предложений бизнес-партнерам и предоставить готовые решения.

УСЛУГИ РАЗРАБОТКИ ЗАКАЗНЫХ РЕШЕНИЙ

Поскольку ваш бизнес растет, а комплекс технических средств трансформируется, вам могут потребоваться настраиваемые всплывающие окна интеграции с системой CRM, настраиваемый пользовательский веб-интерфейс, настраиваемые формы и отчеты или другие средства интеграции со сторонними приложениями. Мы сотрудничаем с организациями любого размера и всех отраслей (в том числе гостиничного бизнеса, здравоохранения, образования, государственного управления, финансов и т. д.) для разработки различных инновационных приложений — от простых сценариев для контакт-центров до сложных приложений самообслуживания для конечных клиентов.

УСЛУГИ ВНЕДРЕНИЯ

Для успешного внедрения нового решения для контакт-центра или серьезной модернизации очень важно, чтобы мы работали с вами для внедрения проекта согласно ожиданиям и оставались с вами для быстрого устранения любых проблем, которые могут возникнуть в любой момент.



История клиента

Один из четырех крупнейших банков Швеции, имеющий в штате более чем 15 000 сотрудников по всей Европе, искал способ получить конкурентное преимущество в обслуживании своих клиентов. Он обратился к Mitel и заказал разработку специального решения для своего контакт-центра, чтобы использовать новые функциональные возможности, а также повысить и дифференцировать качество обслуживания клиентов. Банк также использовал сервисное подразделение Mitel для обеспечения требуемого качества и оптимизации затрат на модернизацию своей устаревшей технологии связи и ее преобразование в полностью виртуализированное решение.

УСЛУГИ ОБУЧЕНИЯ

Предоставьте сотрудникам вашего контакт-центра возможность приобрести необходимые навыки, благодаря которым они смогут полноценно использовать решение и постоянно обеспечивать оптимальное качество обслуживания клиентов. Учебные курсы ориентированы на технических специалистов, сетевых администраторов, руководителей, диспетчеров и агентов. В рамках данных курсов предоставляется все необходимое оборудование и учебные материалы. Для вашего удобства предусмотрены гибкие варианты расписаний для обучения со свободным графиком, обучения в классе под руководством преподавателя и дистанционного обучения. Также имеются базовые и расширенные курсы.

О компании Mitel

Обслуживая более 2 миллиардов соединений ежедневно, компания Mitel (Nasdaq: MITL) (TSX: MNW) помогает организациям взаимодействовать, работать совместно и обслуживать своих клиентов. В указанное число соединений входит более 33 миллионов облачных соединений ежедневно, что делает Mitel самым быстро растущим поставщиком облачных услуг связи в мире. Наши специалисты по бизнес-коммуникациям обслуживают более 60 миллионов пользователей в более чем 100 странах мира, с помощью более чем с 2 500 партнеров. Наша компания занимает первое место на рынке в регионе EMEA и признана лучшими отраслевыми аналитическими компаниями лидером в сфере бизнес-коммуникаций. Дополнительные сведения см. по адресу ru.mitel.com и в Twitter [@Mitel_CIS](https://twitter.com/Mitel_CIS).



