



שמים את היעילות במוקד

CCP - המערכת החדשנית לניהול חכם של מוקדים טלפוניים

האם אתה מנצל את מירב היכולות של מוקדי השרות והמכירות שלך? מהיום, תוכל:

- ליעיל את עבודת המוקד ולשפר את השירות תוך חיסכון במשאבים
 - לנתח את ביצועי המוקד אל מול היעדים
 - לאתר את הפעולות המדויקות והאפקטיביות ביותר ליעול ביצועי המוקד
- CCP - המערכת היחידה מסוגה המשלבת מתודולוגיה מוכחת עם טכנולוגיה מנצחת.

מתודולוגיה מנצחת מניעה לפעולה

המתודולוגיה עליה מבוססת מערכת CCP הנה תוצר של הניסיון הרב והידע המצטבר של מומחי ROI בשיפור עשרות מוקדים טלפוניים בישראל ובעולם. בעזרת CCP תוכל:

- לשפר את תוצאות המוקד בזמן אמת
- לקבל כלים יישומיים לניהול המוקד
- לפעול בצורה אפקטיבית וממוקדת לשיפור הביצועים

למה CCP?

- חדשנות בניהול השרות והמכירות
- מסך אחד - כל ההחלטות
- Plug & Play: שבוע בלבד מהחלטה להפעלה
- חסכון והתייעלות מוכחים
- התממשקות מובנית למערכות Call Center נפוצות
- ידידותיות למשתמש
- עלות נמוכה וקבועה מראש

למי מיועדת CCP?

- למוקדי שרות לקוחות
- למוקדי מכירות (יוצאות/ נכנסות)
- למוקדי תמיכה טכנית

מסך אחד - כל ההחלטות

מערכת CCP נותנת תמונה הוליסטית כוללת של ביצועי המוקד במסך אחד ובראייה עקבית!

במבט אחד תוכל לבחון את רמת השירות, איכות השרות, יעילות הנציגים, אפקטיביות המכירה ועוד.

בלחיצת כפתור תוכל לתחקר את הביצועים עד לרמת הנציג או השיחה הבודדת. CCP מרכזת את המידע מכלל המערכות הקיימות במערך השירות: מערכות הטלפוניה, CRM, ERP, ניהול הידע, נוכחות, תגמול ועוד.

באופן זה, מספקת המערכת פתרון כפול:

- צמצום הזמן והמשאבים הדרושים לריכוז המידע והתחקור
- מתן פתרונות חכמים לשיפור ביצועי המוקד

ניתוח בזמן אמת ושיפור תוך כדי תנועה

יתרונה הגדול של CCP הוא שהיא לא רק מציגה את הנתונים אלא גם מבצעת ניתוחים מורכבים לאיתור הסיבות לאי העמידה ביעדים.

המערכת מפעילה אלגוריתמים ייחודיים שפותחו על ידי אנליסטים מומחים ומאפשרת לך:

- לקבל חייוו בזמן אמת של הסיבות לאי עמידה ביעדים
- למקד ולפקס את הבעיות עד לרמת הנציג והשיחה
- לפעול בזמן הנכון ובמקום הנכון

תוך זמן קצר, תהפוך המערכת ליד ימינך בכל תהליכי קבלת ההחלטות במוקד.

Plug & Play: הפעלה מהירה תוך ימים ספורים

גרסת המדף של CCP מתממשקת עם מרבית מערכות ה - Call Center ומאפשרת התקנה, הפעלה והטמעה מיידיות.

קל ללימוד, קל לשימוש

ממשק המשתמש ידידותי ונוח לשימוש ומבוסס על אמצעים ויזואליים בהירים. ממשק התחקור הנגיש והאינטואיטיבי מאפשר לך לרכוש שליטה מלאה תוך זמן קצר.

המוקד שלך יכול להשתפר כבר מחר!

בעולם התחרותי שבו כולנו פועלים, אין לך זמן לחכות: המוקד שלך חייב להקדים את המתחרים.

CCP מאפשרת לך לנצל באופן מיטבי את משאבי המוקד ולשים את היעילות במוקד הפעילות שלך - כבר מחר.

לפגישת הדגמה ללא התחייבות, התקשר אלינו:

03-6092424, ccp@roisrael.co.il

לקוחות מספרים:

בנק מזרחי טפחות!
תוצאות מדהימות!

"כבר אחרי חודשיים של עבודה עם CCP ראינו תוצאות מדהימות. משך השיחה התקצר ב - 14 שניות, זמן ההמתנה הממוצע השתפר ב - 25%, המכירות עלו על היעדים שהוגדרו.

ישיבות העבודה השוטפות הפכו ממוקדות ויעילות, אפקטיביות הפעולות שנוקטות נבחנת ברמה יומית ורמת השיח בין המנהלים השתפרה פלאים."

אורי יוניסי, מנהל מוקד ארצי

הראל חברה לביטוח:

יתרון תחרותי משמעותי

"בזכות שיטת העבודה המתאימה בדיוק לניהול מוקד טלפוני, הפכה המערכת לחלק בלתי נפרד מניהול המוקדים בהראל.

בסביבה הדינמית והתחרותית בה הראל מתפקדת, גמישות ה - CCP מהווה יתרון תחרותי משמעותי בשרות."

כוכבית ארנון, סמנכ"ל שרות לקוחות

המועצה להסדר הימורים בספורט: תובנות ופעולות

אפקטיביות במיוחד

"מתודולוגיית המדידה וזמינות הנתונים אפשרו לי לצמצם משמעותית את הזמן המושקע באיסוף וניתוח הנתונים, והביאה אותי לתובנות ולפעולות אפקטיביות במיוחד שלא חשבתי עליהן קודם." ניט שמש, מנהלת מוקד שרות לקוחות