

# Избор на телефонна централа за кол-центрове

Това е най-важният етап в проектирането на всеки контакт център



Водещи фактори при избора на решение са комплексността и възможността за развитие © Архив „Ютилитис“

**О**тчитайки тенденциите и динамиката, с която аутсорсинг услугите навлизат на българския пазар, телефонните центрове (наричани още контактни центрове) все повече подпомагат съвременния бизнес. Разнообразието и спецификата на търсените услуги и решения налага развитието на кол-центровете с невероятни темпове. Ето защо изборът на подходяща телефонна централа е от изключително значение.

Водещи фактори при избора на решение са комплексността и възможността за развитие. За да бъде оправдана инвестицията, необходимо е софтуерът, който използвате, да е част от телефонната централа

**1. Кол-центърът обикновено е собствена неделима част от фирмата.** Внедряването на цялостно решение (централа + кол-център) носи следните предимства:

- *единно решение, лесна промяна и преконфигурация*
- *еднакъв начин на работа, еднакви телефонни функции*
- *централизирана поддръжка.*

**2. Съвременните компании чес-**

**то са с разпределена структура.** В този случай кол-центърът реално може да е разпределен – оператори в различни офиси, които действат като монолитен център. Понякога се налага местене на операторите в различни офиси с цел минимизиране на разходи, без това да се отразява на работата на телефонния център.

**3. Най-добра функционалност операторите получават, когато техните компютри са интегрирани с цифрови или IP системни телефони.** Тогава те са най-бързи и оперативни, което е основно изискване при големи натоварвания.

**4. Често се налага операторът да се консултира с колега, който е извън кол-центъра.** Централа позволява това да става на нулева цена. Спестява се и времето за реакция при възникнал проблем, както и лесното пренасочване на входящо клиентско повикване към кол-центъра.

Тези и още редица причини неминуемо водят до извода, че оптималното решение в случая е изграждането на генерална концепция стъпка по стъпка.

Телефонна централа Aastra Matra и оригинален контакт център M7480 са ре-

шението, което предлага всичко това.

Телефонната централа е хибридна IP система с много вградени приложения като IVR и гласова поща и предлага над 500 телефонни функции.

Контакт центърът M7480 е пълно решение, предлагащо всички опции на такива решения, а именно:

- *CTI*
- *Статистика и наблюдение на операторите в реално време, графични режими*
- *IVR*
- *Запис на разговорите, иницииран от оператора*
- *Менажиране на изходящи обаждания, подходящи за телемаркетинг кампании*
- *Контакт център модул – менажиране на e-mail и факс съобщения*
- *Web достъп и менажиране*
- *Връзка с фирмената база данни.*

„Теленова“ ООД

София 1330,  
жк „Разсадника“,  
бл. 9, партер  
тел.: 02/8 029 029,  
факс: 02/8 029 020  
e-mail: office@telenova.bg,  
www.telenova.bg

теленoвa