

NORTEL GIỚI THIỆU GIẢI PHÁP HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG TẠI VIỆT NAM

Chiều qua (10/7), tại Hà Nội, Công ty Nortel đã chính thức giới thiệu "Giải pháp Trung tâm hỗ trợ khách hàng 6.0 (CC6.0)" - một giải pháp liên lạc tổng thể nhằm tạo ra những phương thức mới trong quan hệ hỗ trợ khách hàng của các doanh nghiệp. Giải

Chiều qua (10/7), tại Hà Nội, Công ty Nortel đã chính thức giới thiệu "Giải pháp Trung tâm hỗ trợ khách hàng 6.0 (CC6.0)" - một giải pháp liên lạc tổng thể nhằm tạo ra những phương thức mới trong quan hệ hỗ trợ khách hàng của các doanh nghiệp. Giải pháp CC6.0 được công bố phù hợp với mọi đối tượng là các doanh nghiệp (DN) vừa, DN nhỏ và cả các DN lớn trong các lĩnh vực, nhất là lĩnh vực viễn thông, tài chính, và chính phủ. Theo ông Chang Lung, Tổng giám đốc Nortel Việt Nam, CC6.0 gồm hàng loạt ưu điểm nhằm tăng hiệu quả trong việc tiếp xúc với khách hàng và đơn giản hoá hỗ trợ và quan hệ khách hàng. CC6.0 giúp tăng hiệu suất của điện thoại viên. Đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả nhu cầu thường xuyên thay đổi của người gọi bằng cách cung cấp tính năng quản lý cuộc gọi mới. Bên cạnh đó CC6.0 cũng cung cấp thêm nhiều dịch vụ tạo doanh thu mới, đơn giản hoá quản lý và tăng hiệu quả của trung tâm liên lạc. CC6.0 có một loạt các tính năng: Hàng đợi mở, đa phương tiện cho phép chuyển cuộc gọi theo kỹ năng, báo cáo và quản lý nhiều kênh liên lạc (thoại vào/ra, e-mail, chat văn bản, fax, web, video); Tính năng gọi ra tích hợp để có một trung tâm liên lạc hỗn hợp hoàn toàn; Máy bàn cho nhân viên điện thoại của trung tâm liên lạc cung cấp một giao diện đơn cho điện thoại viên để quản lý tất cả các địa chỉ liên lạc, qua bất kể loại phương tiện; Hướng dẫn tạo báo cáo, cho phép tạo ra các báo cáo tùy biến; Các mở rộng cho giám sát viên, như màn hình thời gian thực và các báo cáo theo thời gian; Trung tâm hỗ trợ khách hàng SIP thế hệ sau; Kết nối đa năng,... Cũng theo ông Chang Lung, trong 5 năm qua, Nortel đã triển khai hơn 60.000 trung tâm hỗ trợ khách hàng và hơn 8.000 giải pháp tự phục vụ trên toàn cầu. Các giải pháp trung tâm hỗ trợ khách hàng hiện đang hỗ trợ khoảng 4 triệu nhân viên tổng đài xử lý 70 triệu lượt gọi của khách hàng mỗi ngày. Nortel đã thiết kế và triển khai hơn 200 ứng dụng tại 16 quốc gia. L.Quang