



# Wybierz swój idealny system contact center

# Conpeek

Praktyczna checklista, z której dowiesz się absolutnie wszystkiego.

# Spis treści

Wstęp.....	3
1. Dopasowanie systemu do potrzeb organizacji .....	4
2. Komfort pracy z aplikacją .....	4
3. Skuteczny proces wdrożenia .....	5
4. Bezpieczeństwo.....	5
5. Organizacja pracy konsultantów .....	6
6. Obsługa połączeń (Unified Communications) .....	7-8
7. Obsługa wiadomości (Unified Messaging).....	9
8. Kampanie telefoniczne .....	10
9. Kampanie Voice SMS .....	11
10. Kampanie e-mail .....	12
11. Kampanie SMS .....	12
12. Archiwizacja połączeń i konwersacji .....	13
13. Ocena jakości obsługi klienta .....	13
14. CRM .....	14
15. Ticketing .....	15
16. Baza widzy .....	15
17. Integracje i rozszerzenia systemu.....	16
18. Skrypty rozmów.....	17
19. Monitoring i raportowanie .....	17

# Wstęp

Wybór systemu contact center to bardzo ważna decyzja dla Twojej firmy. Od niej zależy zadowolenie klientów z obsługi, ich rekomendacje i lojalność, a więc rozwój Twojego przedsiębiorstwa. Jaki system contact center najlepiej spełni oczekiwania klientów, a Twoim konsultantom zagwarantuje wysoki komfort pracy?

Abyś mógł celnie odpowiedzieć na to pytanie, przygotowaliśmy dla Ciebie praktyczną checklistę, która pomoże wybrać idealny system contact center. Checklista zawiera najważniejsze kryteria wyboru, które krótko omawiamy. Zastanów się, które z funkcjonalności są dla Ciebie niezbędne, a następnie sprawdź, czy system, który zamierzasz wybrać, je posiada.

Przygotowaliśmy dla Ciebie także zestawienie funkcjonalności, które znajdziesz w systemie contact center Conpeek. Zachęcamy Cię, abyś poznał możliwości naszego systemu komunikacji z klientem.

## 1. Dopasowanie systemu do potrzeb organizacji

Sprawdź, czy system contact center, który zamierzasz wybrać, elastycznie dopasuje się do specyfiki Twojego przedsiębiorstwa. Wybierz rozwiązania, które łatwo zmodyfikujesz, gdy Twoje potrzeby w zakresie komunikacji z klientem się rozwiną. Zapewnią Ci to następujące elementy:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Dostarczenie usług w modelu chmurowym	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wdrożenie w ramach własnej infrastruktury	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Dynamiczne dostosowanie ilości i funkcjonalności stanowisk	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Przejrzysty system licencjonowania	<input checked="" type="checkbox"/>

## 2. Komfort pracy z aplikacją

Zwróć uwagę na funkcjonalności, które zapewnią wygodną, prostą i intuicyjną obsługę aplikacji contact center. Błyskawiczny dostęp do informacji oraz możliwość wykorzystania różnych kanałów komunikacji to podstawa sprawnej obsługi klienta. Sprawdź, czy system posiada następujące cechy:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Wszystkie narzędzia dostępne w ramach jednej aplikacji	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Intuicyjny interfejs ułatwiający korzystanie z aplikacji	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Szybki dostęp do pełnej historii kontaktów z klientem	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wbudowany w aplikację komunikator omnichannel	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Aplikacja nie wymagająca instalacji, dostępna z przeglądarki internetowej.	<input checked="" type="checkbox"/>

### 3. Skuteczny proces wdrożenia

Dobrze, gdy dostawca systemu contact center zapewnia wdrożenie oparte na solidnej wiedzy o twojej firmie, a także oferuje wsparcie dla systemu już po etapie wdrożenia. Zapytaj więc, czy współpraca obejmuje:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Konsultacje biznesowe odkrywające potrzeby firmy	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Szkolenia prowadzone w formie warsztatów	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wsparcie biznesowe przez cały okres trwania kontraktu	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wsparcie techniczne 24h na dobę przez 365 dni w roku	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wdrożenie obejmujące konfigurację wybranych funkcjonalności	<input checked="" type="checkbox"/>

### 4. Bezpieczeństwo

Zastosowanie mechanizmów zabezpieczających dane Twoich klientów to obecnie jedna z najważniejszych cech nowoczesnego systemu contact center. Wysokie bezpieczeństwo danych w systemie contact center zapewni:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Szyfrowanie komunikacji z pracownikiem i z klientem	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Szyfrowanie nagrań oraz transkryptów rozmów	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Kopiowanie nagrań oraz transkryptów rozmów do wskazanej lokalizacji	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Elastyczne zarządzanie uprawnieniami użytkowników	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tworzenie kopii zapasowych oraz przywracanie danych	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mechanizm zabezpieczający przed nadużyciami telekomunikacyjnymi	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Logowanie z wykorzystaniem dwustopniowego uwierzytelniania	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Dostęp do systemu ze wskazanych adresów IP lub przez VPN IPSec	<input checked="" type="checkbox"/>

## 5. Organizacja pracy konsultantów

Komfort pracowników działu obsługi klienta jest tak samo ważny dla funkcjonowania systemu jak zadowolenie klientów. Dlatego funkcjonalny system contact center zawiera takie elementy jak:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Praca konsultanta w wielu projektach jednocześnie	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Określenie priorytetu konsultanta niezależnie w każdym projekcie	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Określenie kompetencji konsultanta indywidualnie w każdym projekcie	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Określenie obsługiwanych przez konsultanta kanałów komunikacji indywidualnie w każdym projekcie	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Określenie trybu pracy konsultanta (IN OUT BLEND OFF) indywidualnie w każdym projekcie	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Definiowanie dowolnych przerw typu business lub coffee	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Harmonogramy pracy konsultantów	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Monitorowanie pracy konsultantów na żywo	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Analityka pracy konsultantów na podstawie raportów	<input checked="" type="checkbox"/>

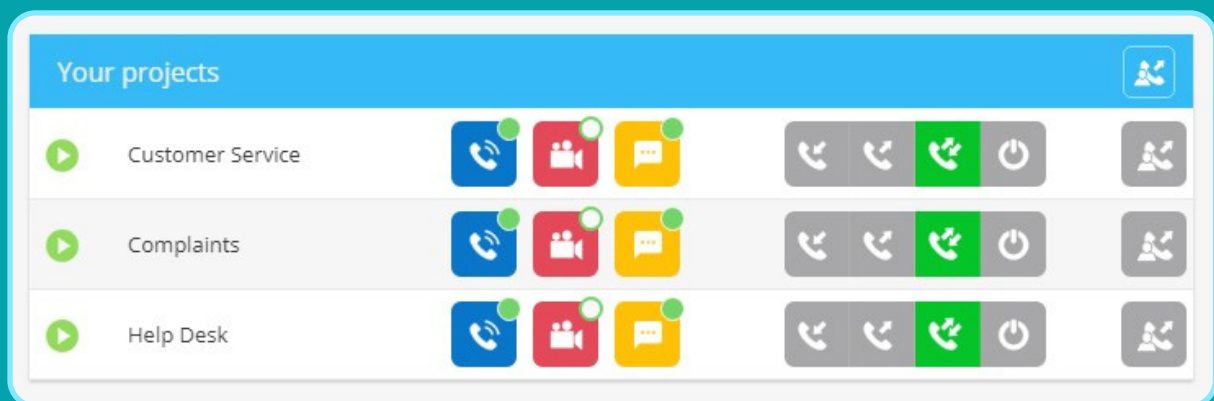


## 6. Obsługa połączeń (Unified Communication)

Obsługa połączeń telefonicznych to rdzeń każdego systemu contact center. Warto jednak sprawdzić, czy jest ona zintegrowana także z innymi kanałami komunikacji i czy pozwala na odebranie każdego połączenia od klienta. Upewnij się, czy system contact center posiada takie mechanizmy jak:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Obsługa połączeń telefonicznych	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Obsługa połączeń ze strony WWW firmy (widget)	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Obsługa połączeń przez udostępnione linki http (invitation link)	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Obsługa połączeń multimedialnych (chat/voice/video)	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Transfer plików i zdjęć w trakcie połączenia	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Funkcja prezentowania ekranu w trakcie połączenia	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Funkcja przejęcia pulpitu w trakcie połączenia	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Zmiana mediów w trakcie połączenia (chat/voice/video)	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Komunikator na PC/Android/iOS	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Obsługa telefonów IP	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Obsługa telefonów komórkowych	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Funkcja Hot Desk pozwalająca na korzystanie z dowolnego telefonu IP	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Automatyczna konfiguracja telefonów IP	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Multimedialne pokoje konferencyjne	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Implementacja funkcji PABX	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość transferowania połączeń z konsultacją i bez konsultacji	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość dołączania do rozmowy kolejnych konsultantów	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Łatwe tworzenie drzew IVR dla połączeń telefonicznych	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Kolejkowanie połączeń w przypadku braku dostępności konsultanta	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Odgrywanie klientowi zapowiedzi Music On Hold	<input checked="" type="checkbox"/>

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Odgrywanie klientowi zapowiedzi Comfort Message	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Odgrywanie klientowi zapowiedzi Estimated Waiting Time	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Odgrywanie klientowi zapowiedzi Position In Queue	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość zamówienia rozmowy w trakcie oczekiwania w kolejce	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość pozostawienia wiadomości w trakcie oczekiwania w kolejce	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Definiowanie formularzy do uzupełniania informacji o połączeniu	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tagowanie rozmów	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Automatyczne oddzwanianie do klientów którzy rozłączyli się w trakcie oczekiwania	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Łatwe tworzenie drzew IWR (chat bot) dla połączeń ze strony WWW lub linku http	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Automatyczne kierowanie połączeń do właściwych projektów lub konsultantów	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Przełączanie rozmowy pomiędzy urządzeniami (komunikator/telefon IP/komórka)	<input checked="" type="checkbox"/>



## 7. Obsługa wiadomości (Unified Messaging)

Wielu klientów woli pisać. Dlatego sprawdź, czy system contact center, który masz na oku, wspiera ten kanał komunikacji i daje następujące możliwości:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Obsługa wiadomości e-mail	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Obsługa wiadomości SMS	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Obsługa wiadomości facebook	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Obsługa wiadomości fax	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Obsługa wiadomości voicemail	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Obsługa wiadomości web message	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Automatyczne kierowanie wiadomości do właściwych projektów lub konsultantów	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Grupowanie wiadomości w konwersacje	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość transferowania konwersacji	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tworzenie szablonów do wysyłki wiadomości	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tagowanie konwersacji	<input checked="" type="checkbox"/>



## 8. Kampanie telefoniczne

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Tworzenie wielu kampanii telefonicznych w jednym projekcie	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wgrywanie kontaktów do kampanii z różnych źródeł	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wgranie pliku z danymi	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wybór listy kontaktów z CRM	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Zasilenie kampanii przez API	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Zarządzanie priorytetami zadań w ramach kampanii	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Działanie kampanii w trybie ręcznym	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Działanie kampanii w trybie automatycznym PREVIEW	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Działanie kampanii w trybie automatycznym PROGRESSIVE	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Działanie kampanii w trybie automatycznym PREDICTIVE	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wykrywanie połączeń z pocztą głosową, fax, ivr (AMD)	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wykrywanie numerów nieaktywnych (HLR)	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Automatyczna konfiguracja telefonów IP	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Określenie strategii wyboru numeru telefonu do prezentacji fixed	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Określenie strategii wyboru numeru telefonu do prezentacji random	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Określenie strategii wyboru numeru telefonu do prezentacji prefix	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Monitorowanie przebiegu kampanii na żywo	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Analityka przebiegu kampanii na podstawie raportów	<input checked="" type="checkbox"/>

## 9. Kampanie Voice SMS

Wśród funkcjonalności wspierających kampanie Voice SMS powinny znaleźć się:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Tworzenie wielu kampanii Voice SMS w jednym projekcie	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wgrywanie kontaktów do kampanii z różnych źródeł	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wgranie pliku z danymi	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wybór listy kontaktów z CRM	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Zasilenie kampanii przez API	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Określenie strategii wyboru numeru telefonu do prezentacji fixed	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Określenie strategii wyboru numeru telefonu do prezentacji random	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Określenie strategii wyboru numeru telefonu do prezentacji prefix	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tworzenie szablonów dla wysyłanych wiadomości Voice SMS	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Generowanie zapowiedzi z wykorzystaniem TTS	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Potwierdzenia odsłuchania wiadomości	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Umówienie rozmowy z konsultantem	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Monitorowanie przebiegu kampanii na żywo	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Analityka przebiegu kampanii na podstawie raportów	<input checked="" type="checkbox"/>



## 10. Kampanie e-mail

Wśród funkcjonalności wspierających kampanie e-mail powinny znaleźć się:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Tworzenie wielu kampanii e-mail w jednym projekcie	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tworzenie szablonów dla wysyłanych wiadomości email	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Dodawanie załączników do wiadomości	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość wgrywania kontaktów do kampanii z pliku z danymi	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wybór listy kontaktów z CRM	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Zasilenie kampanii przez API	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Monitorowanie przebiegu kampanii na żywo	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Analityka przebiegu kampanii na podstawie raportów	<input checked="" type="checkbox"/>

## 11. Kampanie SMS

Wśród funkcjonalności wspierających kampanie SMS powinny znaleźć się:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Tworzenie wielu kampanii sms w jednym projekcie	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tworzenie szablonów dla wysyłanych wiadomości sms	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość wgrywania kontaktów do kampanii z różnych źródeł	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wgranie pliku z danymi	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wybór listy kontaktów z CRM	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Zasilenie kampanii przez API	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Określenie strategii wyboru numeru telefonu do prezentacji fixed	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Określenie strategii wyboru numeru telefonu do prezentacji random	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Monitorowanie przebiegu kampanii na żywo	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Analityka przebiegu kampanii na podstawie raportów	<input checked="" type="checkbox"/>

## 12. Archiwizacja połączeń i konwersacji

Dostęp do całego zasobu informacji związanego z konkretnym klientem pozwala na szybką obsługę jego zgłoszenia. Dlatego dobry system contact center umożliwia:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Zapisywanie szczegółowych informacji dotyczących połączeń i konwersacji	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Zarządzanie nagrywaniem połączeń chat/voice/video	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Archiwizację konwersacji email/sms/fax/voicemail/facebook/webmessage	<input checked="" type="checkbox"/>

## 13. Ocena jakości obsługi klienta

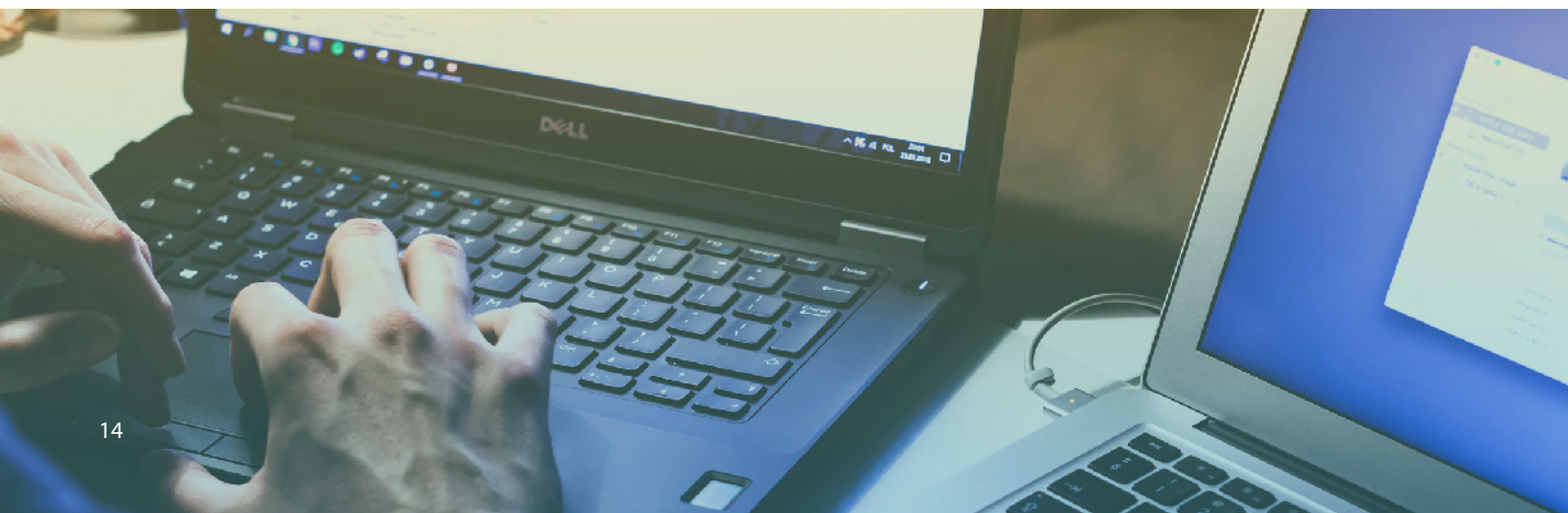
Dzięki informacji zwrotnej od klientów możesz ulepszać pracę zespołów obsługi klienta. Zadbaj, aby wybrany system contact center miał następujące funkcje:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Weryfikacja kompetencji pracowników z wykorzystaniem kart ocen rozmów	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Badanie satysfakcji klienta z wykorzystaniem automatycznych ankiet SMS	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Badanie satysfakcji klienta z wykorzystaniem automatycznych ankiet voice	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Badanie satysfakcji klienta z wykorzystaniem automatycznych ankiet e-mail	<input checked="" type="checkbox"/>

## 14. CRM

Rozbudowane funkcje systemu CRM powinny zapewnić szybki dostęp do danych, dzięki którym maksymalnie spersonalizujesz komunikację z klientem. Sprawdź, czy system contact center współpracuje z CRM i ma następujące możliwości:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Automatyczne dodawanie leadów do bazy kontaktów	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość tworzenia dodatkowych pól dotyczących kontaktu	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Automatyczne pobieranie danych przedsiębiorców z bazy GUS	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tagowanie kontaktów	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Zarządzanie plikami powiązаныmi z klientem	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Szybki dostęp do informacji o kliencie	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Pełna historia komunikacji z klientem wraz z dostępem do nagrań i transkryptów	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wgląd w listę wszystkich zgłoszeń klienta	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Podnoszenie karty klienta w trakcie rozmowy lub konwersacji	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Podnoszenie karty klienta w trakcie obsługi zgłoszenia	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tworzenie list kontaktów dla kampanii telefonicznych/sms/email	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość określenia opiekunów klienta oraz ich priorytetów	<input checked="" type="checkbox"/>



## 15. Ticketing

Płynny przepływ ticketów jest niezbędny, aby dział obsługi klienta pracował wydajnie. Dlatego warto, aby system contact center miał wbudowane następujące funkcjonalności:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Łatwe tworzenie i zarządzanie zgłoszeniami w systemie	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość podłączenia zgłoszenia do kontaktu w bazie CRM	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość grupowania zgłoszeń	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Określanie wymaganego terminu zamknięcia zgłoszenia	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Udostępnianie klientowi informacji o statusie zgłoszenia	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Powiadamianie klienta o zmianie statusu zgłoszenia	<input checked="" type="checkbox"/>

## 16. Baza wiedzy

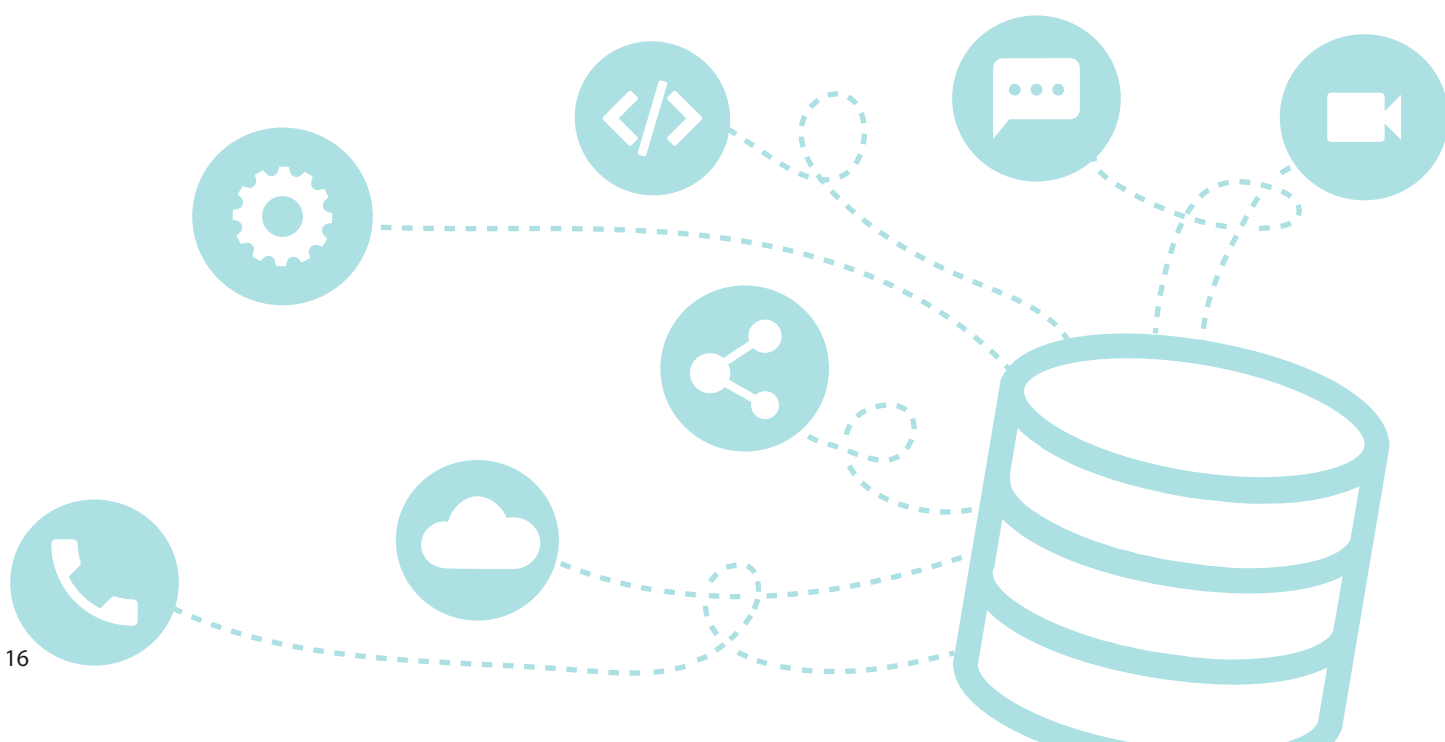
Baza wiedzy umożliwi klientom samodzielne zdobywanie informacji, aby rozwiązać swoje zgłoszenie. Dzięki śledzeniu tej aktywności można zbierać dane, które pozwolą jeszcze lepiej kształtować pozytywne doświadczenia klienta. Upewnij się, czy system contact center posiada:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Udostępnianie wiedzy w formie artykułów i dokumentów zorganizowanych w kategorie	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mechanizm notyfikacji i potwierżeń zapoznania się z wybranymi materiałami	<input checked="" type="checkbox"/>

## 17. Integracje i rozszerzenia systemu

Elastyczność systemu contact center zależy w dużym stopniu od bezproblemowej integracji z innymi systemami i możliwości rozbudowy o dodatkowe funkcjonalności tak, aby aplikacja jak najdokładniej odpowiadała potrzebom organizacji. Sprawdź, czy system contact center ma takie elementy jak:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Obustronna wymiana informacji z zewnętrznymi systemami dzięki rozbudowanemu API	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Gotowy widget na stronę www pozwalający na zestawienie połączenia chat/voice/video, zamówienie rozmowy lub pozostawienie wiadomości	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość stworzenia wirtualnego oddziału firmy w formie aplikacji web/android/ios	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość stworzenia aplikacji pozwalającej na świadczenie płatnych konsultacji chat/voice/video	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Funkcja Web Tracking pozwalająca na przekazanie aktywności klienta na stronie do konsultanta obsługującego zamówioną rozmowę.	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość automatycznego logowania do aplikacji poprzez mechanizm SSO (ADFS)	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Możliwość tworzenia własnych aplikacji pozwalających na wdrożenie procesów samoobsługowych z zastosowaniem mechanizmów sztucznej inteligencji	<input checked="" type="checkbox"/>



## 18. Skrypty rozmów

Tworzenie skryptów rozmów rozwija kompetencje konsultantów i usprawnia obsługę klienta dzięki dostosowanym scenariuszom konwersacji. System contact center powinien umożliwiać:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Tworzenie skryptów rozmów dla poszczególnych projektów	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Dostosowanie skryptów do kompetencji poszczególnych konsultantów w projekcie	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Budowanie interaktywnych skryptów pozwalających na wykonywanie akcji	<input checked="" type="checkbox"/>

## 19. Monitoring i raportowanie

Kontrola jakości obsługi klienta powinna opierać się na gromadzeniu informacji o bieżącej pracy konsultantów. Dlatego system contact center powinien zawierać funkcjonalności pozwalające w przejrzysty sposób monitorować pracę agentów:

System?		Conpeek
<input type="checkbox"/>	Monitorowanie na żywo wskaźników dotyczących pracy konsultantów oraz zadań realizowanych przez system	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Udostępnienie uprawnionym użytkownikom danych z monitoringu w ich aplikacji	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Wyświetlanie informacji z monitoringu na dużych ekranach w aplikacji typu wallboard	<input checked="" type="checkbox"/>

Staraliśmy się, aby powyższa checlista była wyczerpująca i prezentowała wszystkie najważniejsze składniki nowoczesnego systemu contact center. Mamy nadzieję, że ułatwiliśmy Ci wybór idealnego systemu contact center. Jeśli jednak masz wątpliwości czy pytania, zapraszamy do kontaktu. Chętnie doradzimy, jak wybrać system contact center, aby nie żałować.

## Poznaj wszystkie możliwości systemu contact center



**Umów się na demo**

 [team@conpeek.com](mailto:team@conpeek.com)

 22 357 41 00

 [www.conpeek.com](http://www.conpeek.com)

 [www.facebook.com/conpeek/](https://www.facebook.com/conpeek/)

 [www.linkedin.com/company/conpeek](https://www.linkedin.com/company/conpeek)

**ADRES  
KORRESPONDECYJNY:**

Conpeek Sp. z o.o.  
ul. 1-go Maja 24/3  
96-500 Sochaczew