

Naumen Contact Center для оптимизации действующего контактного центра

NAUMEN

Решаем истинные задачи

Техника и экономика – причины миграции



Оптимизация операционных затрат КЦ



Затраты на обработку
контактов

Снижение средней продолжительности разговора
Использование более дешевых (неголосовых) каналов
Автоматическая предобработка обращений без участия операторов

Затраты на персонал

Повышение эффективности планирования смен
Повышение уровня занятости операторов (occupancy level)
Снижение затрат на обучение, снижение квалификационных требований
Использование надомных операторов

Затраты на инфраструктуру

Снижение стоимости оборудования, ПО, техподдержки и администрирования

Когда миграция особенно выгодна?

- Выросла стоимость поддержки существующего решения
- Назрела необходимость обновления версии имеющегося ПО
- Возникла потребность в модернизации, внедрении новых функций

