



Բարձրորակ ծառայությունն օպտիմալ արժեքով

ԱՌԱՎԵԼՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ



Ընկերության ծախսերի
օպտիմալացում



Յուրաքանչյուր զանգի
յուրովի սպասարկում



Սպասարկման որակի բարելավում
հատկապես մեծաքանակ զանգերի
դեպքում



24/7/365
աջակցություն



Մանրամասն հաշվետվության
տրամադրում



Կատարյալ վերահսկողություն և
հեռախոսազանգերի ձայնագրում



Հաճախորդների
գոհունակության բարձրացում



Աշխատելու հնարավորություն՝
ըստ ցանկացած ժամային գոտու



Փորձառու, հմուտ աշխատուժ

Որակի վերահսկողություն

- ✓ Ձանգերի կենտրոնի աշխատանքի առցանց մոնիտորինգ
- ✓ Սցենարների հետ համապատասխանության մոնիտորինգ
- ✓ Ձայնագրությունների լսում
- ✓ Թեստային զանգերի կատարում
- ✓ Չափափորդներին կանոնավոր հարցումներ
- ✓ Չեռախոսավարների պարբերական ատեստացիա և թրեյնինգներ
- ✓ Վիճակագրության հավաքագրում
- ✓ 24/7/365 սուպերվայզերի կողմից վերահսկողություն
- ✓ Բաց թողնված զանգերի քանակի կրճատում (սկրիպտի կրճատում, օպերատորների քանակի ավելացում)



ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ ՍՈՒՏՔԱՅԻՆ ՁԱՆԳԵՐՈՎ

- ԿԻՐՏՈՒԿԱԼ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿ
- ԹԵԺ ԳԻԾ
- ԱԿՑԻԱՆԵՐԻ ԱԶԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ
- ՊԱՏՎԵՐՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄ
- ՀԵՌԱԽՈՍԱՅԻՆ ԽՈՐՀՐԴԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ
- ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ԱԶԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ
- ԱՆՁՆԱԿԱՆ ԲԱՐՏՈՒՂԱՐ
- CALL-BACK
- ՍՈՒՏՔԱՅԻՆ ԹԵԼԵՄԱՐՔԵԹԻՆԳ
- ՄԻԶԱԶԳԱՅԻՆ ՀԵՌԱԽՈՍԱԶԱՆԳԵՐ



ԱՅԼ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

- ՁԱՅՆԱՅԻՆ ՄԵՆՅՈՒ
- ԱՇԽԱՏԱՏԵՂԻ ՎԱՐՁԱԿԱԼՈՒԹՅՈՒՆ
- ԱՌՑԱՆՑ
- ԽՈՐՀՐԴԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ
- ԷԼ. ՓՈՍՏԻ ՄՇԱԿՈՒՄ
- IVR ՎԵՐԱՀԱՍՑԵԱԿՈՐՈՒՄ
- SMS ԱՌԱՔՈՒՄ
- E-mail ԱՌԱՔՈՒՄ



ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ ԵԼՔԱՅԻՆ ՁԱՆԳԵՐՈՎ

- ՀԵՌԱԽՈՍԱՅԻՆ ՎԱՃԱՌՔ
- ՀԵՌԱԽՈՍԱՅԻՆ ՀԱՐՑՈՒՄ
- ՄԱՐՔԵԹԻՆԳԱՅԻՆ ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅՈՒՆ
- ՀԵՏՎԱՃԱՌՔԱՅԻՆ ՍՊԱՍԱՐԿՈՒՄ
- ԲԱԶԱՅԻ ՍՏԵՂԾՈՒՄ ԵՎ ԹԱՐՄԱՑՈՒՄ
- ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՆԵՐԳՐԱԿՈՒՄ ԵՎ ՎԱՃԱՌՔ
- ԳԱՂՏՆԻ ԳՆՈՐԴ
- ԵԼՔԱՅԻՆ ԹԵԼԵՄԱՐՔԵԹԻՆԳ
- ՄԻԶԱԶԳԱՅԻՆ ՀԵՌԱԽՈՍԱԶԱՆԳԵՐ



Մուտքային զանգեր օպերատորական աշխատանքի առաջարկվող տեսակները

1. Հիմնական օպերատոր՝ շուրջօրյա կամ միայն ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին

Ձեր կազմակերպության կողմից տրամադրված տեղեկատվության շրջանակներում վերապատրաստված մասնագետների տրամադրում, որոնք շուրջօրյա (24/7) կպատասխանեն Ձեր հեռախոսազանգերին

2. Հիբրիդային օպերատորներ

Ձեր կազմակերպության կողմից տրամադրված տեղեկատվության շրջանակներում վերապատրաստված մասնագետների տրամադրում: Տվյալ օպերատորներին զանգը փոխանցվում է այն դեպքում, երբ Ձեր կազմակերպության օպերատորներն զբաղված են:

**Մեր կողմից տրամադրվող քաղաքային բազմաալիքային հեռախոսահամար՝
Ձեր ընկերության հաճախորդների շուրջօրյա սպասարկման համար**

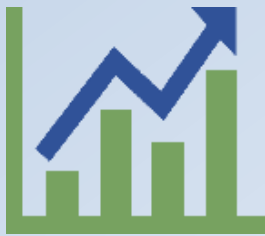
Հաճախորդի սպասարկում Ձեր ընկերության անունից՝

- Հաճախորդի ողջունում Ձեր
ընկերության անունից
- Չանգի նպատակի պարզում
- Անհրաժեշտ տեղեկատվության
տրամադրում
- Պատվերի ընդունում
- Անրաժեշտության դեպքում զանգի
փոխանցում ընկերության
մենեջերին

Արդյունքում՝

- Ընկերության սպասարկման որակի
բարձրացում
- Հաճախորդների կորստի վտանգի
նվազեցում
- Հաշվետվություններ և վիճակագրություն
հաճախորդների ու գործընկերների
զանգերի վերաբերյալ

Չանգի պատվեր (Call Back)



- ✓ Չանգեր չկորցնելու նպատակով, երբ գիծը զբաղված է, ավտոմատ համակարգը բաժանորդին առաջարկում է պատվիրել հետադարձ զանգ:
Համակարգն ավտոմատ կերպով իրականացնում է հետադարձ զանգը՝ գիծը ազատվելուց անմիջապես հետո:

- ✓ Call Back զանգերի համար տրամադրվում է առանձին վիճակագրություն:

Մուտքային և ելքային թելեմարքեթինգ

Նախաձեռնողի իրականացում ընկերության ներկա և պոտենցիալ հաճախորդների, գործընկերների և այլ շահագրգիռ անձանց համար:

Առավելությունները`

- ✓ Սպառման շուկայի լայն ուսումնասիրություն
- ✓ Նոր սպառողների ներգրավում, առկա սպառողների հավատարմության բարձրացում
- ✓ Անհրաժեշտ տեղեկատվության հավաքագրում
- ✓ Հաճախորդների բազայի ստեղծում և կառավարում
- ✓ Հաճախորդների/գործընկերների տեղեկացում ընկերության ցանկացած մարքեթինգային քայլի վերաբերյալ (կոմերցիոն առաջարկներ, նոր գնացուցակներ)
- ✓ Ոչ ակտիվ/կորուսյալ հաճախորդների հետ փոխհարաբերությունների վերականգնում

Ելքային զանգեր ծառայություններ



Հեռահեռուսման Վաճառք
Արդյունք՝ 35%



Հեռահեռուսման Հարցում
Արդյունավետություն՝ 70%-80%



**Մարքեթինգային
Հետազոտություն**
Արդյունավետություն՝ 90%



**Բաժնի ստեղծում
Եվ Թարմանում**



**Հաճախորդների Ներգրվածություն
Եվ Վաճառք**
Արդյունք՝ 35%



Գաղտնի գնորդ



Չանգում



**Հետվաճառքային
Սոցիալական**
Արդյունավետություն՝ 90%

Միջազգային (արտասահմանյան) մուտքային և ելքային զանգերի կատարում

- ✓ Աշխատելու հնարավորություն՝ ըստ ցանկացած ժամային գոտու
- ✓ Անգլերեն և ռուսերեն լեզուներով խոսացող հեռախոսավարներ (սահուն խոսք)
- ✓ CRM կցում (ցանկության դեպքում)
- ✓ Չանգը համապատասխան բաժին փոխանցելու հնարավորություն
- ✓ Արտասահմանյան հեռախոսահամարից զանգեր կատարելու հնարավորություն
- ✓ Հեռախոսազանգերի ձայնագրում
- ✓ Մանրամասն վիճակագրության տրամադրում

(Հաշվետվությունն տրամադրվում է պատվիրատուի պահանջից ելնելով՝ ըստ օրվա, շաբաթվա, ամսվա)

Ամփոփ հաշվետվություն

- Մշակված զանգերի քանակը
- Չանգերի ընդհանուր տևողությունը
- Կորած՝ չպատասխանված զանգերի քանակը
- Սպասման միջին տևողությունը
- Այլ

Չսպասարկված	40
Հերթում սպասելու միջին քանակը	0.00
Հերթում սպասելու առավելագույն քանակը	0
ՄՊԱՍՄԱՆ ՏԵՎՈՐՈՒԹՅՈՒՆԸ	
Միջին	0:00:09
առավելագույն	0:01:00
ընդհանուր	1:12:57
ՕՊԵՐԱՏՈՐՆԵՐԻ ՉԲԱՂՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆ	
ազատ օպերատորների միջին քանակը	8.64
ազատ օպերատորների առավելագույն քանակը	19
օպերատորների «Занят» ստատուսի միջին քանակը	0.00
օպերատորների «Занят» ստատուսի առավելագույն քանակը	0
օպերատորների «Перерыв» ստատուսի միջին քանակը	0.30
օպերատորների «Перерыв» ստատուսի առավելագույն քանակը	4
օպերատորների «Отшел» ստատուսի միջին քանակը	1.45
օպերատորների «Отшел» ստատուսի առավելագույն քանակը	7
օպերատորների «Недоступен» ստատուսի միջին քանակը	1.60
օպերատորների «Недоступен» ստատուսի առավելագույն քանակը	7
օպերատորների «отсутствующих» ստատուսի միջին քանակը	85.01
օպերատորների «отсутствующих» ստատուսի առավելագույն քանակը	94
ՎԵՐԼՈՒԾԱԿԱՆ ՑՈՒՑԱՆԻՇՆԵՐ %	
Սպասարկված զանգեր	88.31 %
Չսպասարկված զանգեր	7.92 %

(Հաշվետվությունն տրամադրվում է պատվիրատուի պահանջից ելնելով՝ ըստ օրվա, շաբաթվա, ամսվա)

Մանրամասն հաշվետվություն

- Բաժանորդի հեռախոսահամարը
- Չանգի ժամը և օրը
- Խոսակցության տևողությունը

Ամսաթիվ և ժամ			Տևողությունը			
Ամսաթիվ և ժամ	Ամսաթիվ	Ժամ	Սպասում	Չրոպց	արդյունքում	Համար
15.01.2018	15.01.2018	14:08:11	0:00:00	0:11:14	0:11:14	37400000000
16.01.2018	16.01.2018	16:18:11	0:00:00	0:11:13	0:11:13	37400000000
17.01.2018	17.01.2018	17:53:36	0:00:15	0:09:30	0:09:45	37400000000
18.01.2018	18.01.2018	16:44:35	0:00:00	0:06:59	0:06:59	37400000000
19.01.2018	19.01.2018	21:23:53	0:00:00	0:05:51	0:05:51	37400000000
20.01.2018	20.01.2018	22:47:26	0:00:00	0:04:52	0:04:52	37400000000
21.01.2018	21.01.2018	16:03:15	0:00:00	0:04:34	0:04:34	37400000000
22.01.2018	22.01.2018	10:59:36	0:00:00	0:04:08	0:04:08	37400000000
23.01.2018	23.01.2018	17:02:26	0:00:00	0:03:54	0:03:54	37400000000
24.01.2018	24.01.2018	23:02:50	0:00:00	0:03:42	0:03:42	37400000000
25.01.2018	25.01.2018	13:19:37	0:00:00	0:03:33	0:03:33	37400000000

(Հաշվետվությունն տրամադրվում է պատվիրատուի պահանջից ելնելով՝ ըստ օրվա, շաբաթվա, ամսվա)

Ամսաթիվ և ժամ			Տևողությունը			
Ամսաթիվ և ժամ	Ամսաթիվ	Ժամ	Սպասում	Չրոպց	արդյունքում	Համար
15.01.2018	15.01.2018	14:08:11	0:00:00	0:11:14	0:11:14	37400000000
16.01.2018	16.01.2018	16:18:11	0:00:00	0:11:13	0:11:13	37400000000
17.01.2018	17.01.2018	17:53:36	0:00:15	0:09:30	0:09:45	37400000000
18.01.2018	18.01.2018	16:44:35	0:00:00	0:06:59	0:06:59	37400000000
19.01.2018	19.01.2018	21:23:53	0:00:00	0:05:51	0:05:51	37400000000
20.01.2018	20.01.2018	22:47:26	0:00:00	0:04:52	0:04:52	37400000000
21.01.2018	21.01.2018	16:03:15	0:00:00	0:04:34	0:04:34	37400000000
22.01.2018	22.01.2018	10:59:36	0:00:00	0:04:08	0:04:08	37400000000
23.01.2018	23.01.2018	17:02:26	0:00:00	0:03:54	0:03:54	37400000000
24.01.2018	24.01.2018	23:02:50	0:00:00	0:03:42	0:03:42	37400000000
25.01.2018	25.01.2018	13:19:37	0:00:00	0:03:33	0:03:33	37400000000

Ամփոփ և մանրամասն հաշվետվություններ

- Չանգերի ընդհանուր քանակը
- Արդյունավետ զանգերի քանակը
- Ըստ արդյունքների՝ խմբավորված խոսակցությունների քանակը
- Բաժանորդի հեռախոսահամարը
- Չանգի ժամը և օրը
- Չանգի տևողությունը

Կոմունիկացիոն ծրագրային համակարգի տրամադրում և սպասարկում

Համակարգի կարևոր առանձնահատկություններից են՝

- ✓ բազմաֆունկցիոնալությունը
- ✓ աշխատանքի կայունությունը
- ✓ ճկուն ինտեգրումը տեղեկատվական համակարգերին
- ✓ հեշտ և արդյունավետ օգտագործումը
- ✓ համատեղելիությունը գրեթե ցանկացած հեռախոսային կայանի հետ

Համակարգի կիրառման առավելությունները՝

- ✓ Պոտենցիալ հաճախորդների հետ կոնտակտների ավելացում
- ✓ Հեռակա աշխատանք և դրա հսկողություն
- ✓ Մասսայական զանգերի ավտոմատացում (թելեմարքեթինգ)
- ✓ Աշխատանքի արդյունավետության և ինքնակարգապահության բարձրացում
- ✓ Կրկնվող զանգերի և կոնտակտի արժեքի նվազում
- ✓ Տեղեկատվության արագ որոնում

Կոմունիկացիոն ծրագրային համակարգի հնարավորությունները

- ✓ Չեռախոսավարների աշխատանքի անհատական վիճակագրություն
- ✓ Բաժանորդի հեռախոսահամարի ճանաչում և աշխատակցի Էկրանին զանգողի մասին տեղեկատվության արտացոլում
- ✓ Սկրիպտերի հնարավորություն, օպերատորին հուշող տեքստերի տեղադրման հնարավորություն
- ✓ Չեռախոսավարների կարգավիճակների արտացոլում (այլ հանձարարականի կատարում, բացակայություն աշխատանքից)
- ✓ Բաժանորդի կողմից ձայնային հաղորդագրություն թողնելու հնարավորություն
- ✓ Բաժանորդի կողմից հեռախոսավարին զանգ պատվիրելու հնարավորություն
- ✓ Ընկերության մասսայական զանգերի գործընթացի ավտոմատացման հնարավորություն
- ✓ Չեռախոսազանգերի օնլայն լսելու հնարավորություն
- ✓ Օպերատորներ ստեղծելու և հեռացնելու հնարավորություն
- ✓ Օպերատորներին գնահատելու հնարավորություն

Կոմունիկացիոն ծրագրային համակարգի հնարավորությունները

- ✓ Ավտոմատ պատասխանների անալիզատոր-միայն “կենդանի” մարդկանց հետ միացում՝ ժամանակի խնայողության նպատակով
- ✓ Ջեռախոսային զրույցների ձայնագրում
- ✓ Պրոակտիվ հսկողություն (կառավարվող իրադարձություններ) - զանգերի կենտրոնի արտակարգ իրավիճակների և ստաբիլ աշխատանքի խափանումների ֆիքսում
- ✓ Չանգերի ինտելեկտուալ բաշխում հեռախոսավարների միջև
- ✓ Տարատեսակ հաշվետվությունների արտահանման հնարավորություն
- ✓ Viber, Chat, Mail հաղորդագրություններ ուղարկելու և ստանալու հնարավորություն
- ✓ CRM կցում
- ✓ Կոնֆերանս զանգի հնարավորություն, սուպերվայզերի կողմից միակողմանի և երկկողմանի միջամտելու հնարավորություն
- ✓ IVR կառավարման հնարավորություն
- ✓ Ինտեգրացիա
- ✓ Ակտիվ պահեստային սերվերի առկայություն
- ✓ Ադմինիստրատոր օգտագործողի առկայություն գործընկերոջ մոտ

Մեզ Վատահում են





ՇՆՈՐՀԱԿԱԼՈՒԹՅՈՒՆ

ՆԱԽԱԳԾԻ ՂԵԿԱԿԱՐ
ԱՆԱՅԻՏ ԱՍՐՅԱՆ

www.call-center.am

asryan@nikita.am

info@nikita.am

+374 10 51 28 88

+374 93 22 53 32

+1 888 27 172 84



Ուրախ կլինենք համագործակցել հե՛նց Ձեզ հետ: