

26 мая 2011

## Телеком-операторы обсудили, как ИТ помогают обслуживать клиентов

**«КОРУС Консалтинг» и компания «Капелла» провели 18 мая вебинар для руководителей служб обслуживания клиентов и контакт-центров телекоммуникационных компаний. Вебинар был посвящен управлению основными процессами обслуживания клиентов в крупных телеком-операторах.**

Одной из самых важных проблем в работе контакт-центров участники признали разрыв между технологической платформой контакт-центра и растущими требованиями клиентов к операторам связи.

Андрей Найченко, специалист по развитию продукта компании «Капелла», рассказал участникам вебинара о том, какие современные инструменты позволяют сократить издержки, связанные со временем обслуживания клиента, как эффективно измерить основные показатели бизнес-процессов обслуживания. Эксперт также выделил основные шаги, которые можно предпринимать на основе показателей бизнес-процессов для улучшения качества обслуживания.

Участники вебинара обсудили вопросы использования ИТ в контакт-центрах телеком-операторов, в частности, масштабируемость ИТ-решения в крупных распределенных контакт-центрах, а также вопросы конечной настройки под



индивидуальные задачи бизнеса и быстрогодействия программных решений.

Видеозапись вебинара

«Капелла. Центр обслуживания клиентов» - новое решение для автоматизации процессов маркетинга, продаж и обслуживания клиентов. Система содержит в себе функциональность систем трех классов: «Единое окно» (интеграция существующих систем в одно приложение), BPM (формализация и автоматизация бизнес-процессов с помощью пошаговых сценариев) и CRM (управление клиентской информацией и регистрация истории взаимодействия с клиентами).

