**Call Центр** – вхідні та вихідні дзвінки (підтримка інформаційної лінії клієнта, прийом скарг, рекламацій, замовлень тощо).

o **Реєстрація звернень** клієнтів по різних питаннях (вхідний зв`язок):

§ Реєстрація проблем клієнтів, з подальшою передачею цих проблем відповідним службам

§ Надання відповідних консультацій клієнтам (по затвердженому сценарію).

o **Реєстрація замовлень** клієнтів (по телефону, інтернету, електронній та паперовій пошті, обробка анкет) - актуально для підприємств торгівлі (в т.ч. інтернет), служб кур`єрської доставки, замовлення залізничних та авіа квитків тощо:

§ Створення портфелю замовлень клієнтів

§ Передача даних (автоматична вигрузка даних, синхронізація з операційною програмою Замовника або віддалений доступ)

§ Контроль виконання замовлення (через віддалений доступ до ресурсів Замовника)

o **Вихідний зв`язок з клієнтами** (інформаційні дзвінки з метою повідомлення клієнта про черговий платіж (кредит, страховка), акції, нові продукти і послуги, рекламні кампанії; «холодні дзвінки» з метою сприяння погашенню кредитної заборгованості клієнта; дзвінки по роботі з дебіторською заборгованістю (у випадку юридичних осіб); проведення маркетингових і соціологічних опитувань; телемаркетинг тощо.

§ Створення реєстру контактів

§ Внесення інформації про клієнта та необхідних параметрів

§ Ведення історії контактів з клієнтами (необхідне у випадку роботи з базами даних банків, страхових тощо)

**Допоміжні сервіси Call Центру:**

***SMS - розсилка повідомлень***

§ автоматична sms-розсилка в задані часові періоди

· Щоденно вночі автоматично формується черга для розсилки СМС по цільових групах: позичальникам та боржникам з нагадуванням про планові та прострочені платежі, потенційним клієнтам про нові продукти іі послуги, акції тощо.

***Телефонний контакт з клієнтами***

o Щоденно вночі формується черга завдань для працівників Call-центру по роботі з клієнтами банку. Дана функція використовується як для роботи з простроченою заборгованістю, так і для проведення опитувань та інформування клієнтів. У випадку виявлення системою недіючих номерів телефонів або тривалої відсутності успішного додзвону – постановка завдання відповідальному працівнику на актуалізацію даних в системі.

o Реєстрація результатів перемовин з клієнтом та постановка завдання з визначенням контрольної дати контакту з клієнтом чи сплати заборгованості.

**Дане ПЗ може використовуватись також в маркетингових цілях для інформування клієнтів про нові продукти і послуги**

o Модуль Контроль якості – покликаний визначати якість обслуговування клієнтів на підставі отриманих з системи кількісних показників, як наприклад середній час очікування на лінії, тривалість дзвінка, тривалість контакту з клієнтом, кількість опрацьованих дзвінків як в часовому розрізі, так і розрізі працівників, клієнтів, регіонів тощо. Також можуть аналізуватись якісні показники, такі як повнота інформації, наданої клієнту по кількості повторних дзвінків, кількості скарг на працівників колл-центру тощо. ***На підставі даних показників може будуватись внутрішня система мотивації працівників (коефіцієнти будуть вираховуватись автоматично), при чому вона буде абсолютна прозора і відкрита, без впливу суб`єктивного фактора.***

**Технічні параметри:**

**Система Колл-центр** інтегрується з телефонною станцією по протоколу VoIP , що надає змогу контролювати якість роботи системи, записувати розмови з позичальниками та прослуховувати їх при потребі, контролювати навантаження на працівників які виконують дзвінки, автоматично реєструвати події, які пов’язані з дзвінками тощо.

Система працює **на платформі 1С** з відкритим кодом, кількість під'єднань необмежена.