

ДАЙТЕ ЗАКАЗЧИКАМ ТО, ЧТО ИМ НУЖНО:

МНОГОКАНАЛЬНЫЕ ИННОВАЦИИ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СРЕДНЕГО РАЗМЕРА

Заказчики хотят, чтобы вы были доступны в любом месте, в любое время, любым удобным для них способом — через email, чат и онлайн-каналы. В условиях острой конкуренции оптимизация взаимодействия вашей компании с заказчиками помогает обходить конкурентов. Предприятие среднего размера обязано удовлетворять заказчиков, несмотря на ограниченный бюджет и ограниченную ИТ-инфраструктуру.

78%

совесников тысячелетия никогда не будут связываться с компанией после первого же отрицательного опыта общения с ее контакт-центром.¹



4,4

попытки
решения проблем
по телефону.²



С каждым новым вызовом лояльность и удовлетворенность клиентов падает. После трех вызовов она падает до нуля.²

50%

клиентов постоянно меняют способ взаимодействия с организациями.¹



ГОЛОС



ЭЛ. ПОЧТА



SMS



WEB-ЧАТ



ФАКС

МНОГОКАНАЛЬНОСТЬ
ОЧЕНЬ ВАЖНА,
ПОТОМУ ЧТО ОНА :

- позволяет заказчикам связываться с вами через email, чат, SMS или факс,
- направляет вызов самому компетентному специалисту,
- свободно переключает клиентов и специалистов с одного канала на другой.

ПОВЫШЕНИЕ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ЗАКАЗЧИКОВ :



предпочитают работу с множеством каналов.¹



используют разные методы связи с компаниями.¹

МНОГОКАНАЛЬНЫЙ
КОНТАКТ-ЦЕНТР
СОВЕРШЕНСТВУЕТ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
С ЗАКАЗЧИКАМИ

ПОВЫШЕНИЕ
ПРИБЫЛЬНОСТИ:



82% заказчиков больше покупают у компаний с более высоким качеством обслуживания.¹

10% — рост выручки от проактивного взаимодействия с клиентами по разным каналам.³

С ЧЕГО НАЧАТЬ?

УДЕРЖАНИЕ
КЛИЕНТОВ :



заказчиков B2C и



заказчиков B2B делятся опытом, рейтингами, обзорами и твитами в блогах и сетях.⁴



НАЧНИТЕ ВМЕСТЕ С AVAYA.

Вместе с Avaya вы можете трансформировать свой бизнес шаг за шагом.

- 1 Воспользуйтесь новаторским решением Avaya для взаимодействия с заказчиками среднего бизнеса (Contact Center Solutions for IP Office).
- 2 Предоставьте клиентам единый набор функций, независимо от канала (голос, email, чат, текст, факс).
- 3 Используйте многоканальность как для входящих, так и для исходящих контактов.
- 4 Используйте решения Avaya для подключения к ведущим платформам CRM, чтобы повысить интеллектуальность бизнеса и усовершенствовать работу.
- 5 Пользуйтесь гибкостью внедрения: выделенный сервер или виртуальная среда.
- 6 Используйте решение, которое отличается простотой настройки, поддержки и управления.

Решения Contact Center Solution for IP Office укрепляют лидерство Avaya на рынке контакт-центров для среднего бизнеса, поддерживая необходимую простоту и функциональность.

AVAYA
The Power of We™

Источники

1. Avaya and British Telecom Autonomous Customer Survey 2013, UK & US.
2. 2011 study conducted by Customer Care Measurement & Consulting.
3. Avaya Case Study: University of Alabama's Health Services Foundation Maximizes Performance at the Lowest Cost with Avaya Contact Center Solution.
4. North American And European B2B Social Technographics® Online Survey, Q1 2010, Q1 2011 US And European B2B Social Technographics® Online Survey For Business Technology Buyers, and North American Technographics Online Benchmark Survey, Q3 2011 (US, Canada).