

Mākoņtehnoloģiju priekšrocības modernizējot kontaktu centrus

Armands Bunkovskis, «Adventus Solutions»

27.10.2020.

Kontakti

Armands Bunkovskis

armands.bunkovskis@adventus.lv

Whatsapp 29216143

Web

www.adventus.lv/genesys

www.genesys.com/cloud-platform

Seko jiet mums 

www.facebook.com/adventus.lv



Kāpēc Kontaktu centrs «mākonī»?

Galvenie motīvi, balstoties uz Forrester pētījumu datiem:

- › Esošais risinājums nav viegli mērogojams
- › Kopēja monitoringa iespēju trūkums
- › Pārāk daudzas platformas



Novērotie ieguvumi

- › Samazinājās uzturēšanas izmaksas
- › Nav izmaksu esošo risinājumu paplašināšanai
- › Uzlabota produktivitāte
- › Samazinās darbinieku mainība
- › Palielināti ienākumi
- › Minimāli darbības pārtraukumi

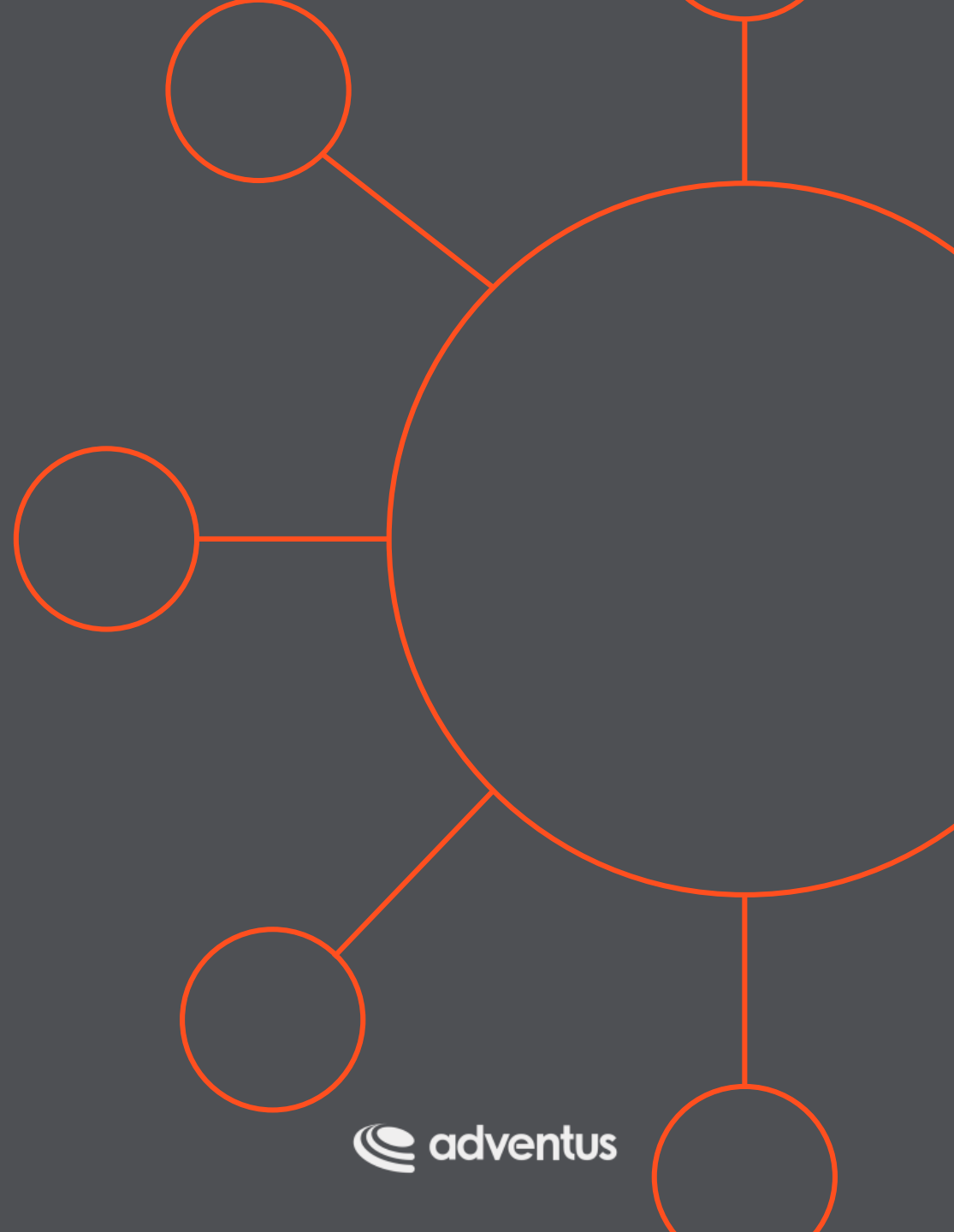
Elastība nākotnē

Investīcijas mākoņtehnoloģijās šodien atvieglo iespējas attīstīties nākotnē:

- › Pateicoties atvērtiem integrācijas interfeisiem var viegli integrēties ar citām sistēmām
- › Pastāvīga un ātra jaunu funkciju ieviešana
- › Automātiska risinājuma dublēšana minimāliem atteikumiem
- › Augstas pievienotās vērtības funkcionalitāšu ieviešana
- › Multimediju kanālu atbalsts

Vēl vairākas priekšrocības, ko atzīmēja aptaujātie

- Minimālas sākotnējās izmaksas
- Mazāks apkalpojošais personāls
- Ātra konfigurācijas paplašināšana
- Automātiski atjauninājumi bez darbības pārtraukuma
- Papildus darbavietu izveide ārpus KC



Visi «mākoņi» nav vienādi

Mākoņtehnoloģijas ir jau pieejamas ilgāku laiku un liela daļa KC nodrošinātāju saka, viņiem ir pieejams šāds pakalpojums.

Taču daudzi vienkārši paņem esošo risinājumu un izvieto to privātā vai publiskā datu centrā.

Šādas sistēmas ir veidotas no cieši saistītām subsistēmām. Ja viens elements pārstāj darboties, cieš visas sistēmas funkcionalitāte.

Modernas sistēmas ir veidotas kā daudzu autonomi strādājošu komponentu apvienojums, kas paaugstina traucējumnoturību un mērogojamību.

Manu un manu klientu datu drošība



SSAE 18 SOC

- SOC 1 Type II
- SOC 2 Type II
- ISAE 3402



ISO sertifikācija

- ISO 27001
- ISO 27018
- ISO 9001



Starptautiskie standarti GDPR



Specializētie sektori HIPAA



PCI DSS

PCI DSS 3.2 Level 1 Provider



Genesys – kontaktu centru speciālists jau 25 gadus

Gartner Magic Quadrant līderis pēdējos 9 gadus

Ar Genesys tehnoloģijām tiek apkalpotas vairāk nekā 70 miljardi klientu interakciju katru gadu

Visu kanālu integrācija vienotā klientu apkalpošanas procesā

Vairāku simtu miljonu EUR investīcijas katru gadu produktu līnijas attīstība





Sagatavojiet savu kontaktu centru nākotnei

Iegūstiet mērogošanu, elastību un drošību, kas jums nepieciešama, izmantojot Genesys Cloud platformu

Mērogojama, «mākonim» radīta tehnoloģija

Mikroservisi, visu funkciju pieejamība caur API, AI izmantošana

Pastāvīga attīstība

Vienmēr pieejamas jaunākās iespējas

Mazāk rūpju, vairāk iespēju

Automātiska mērogošana, integrēta drošība



Vienotā sistēmā ar visu pārējo uzņēmuma IT infrastruktūru

Gatavas integrācijas ar lielāko daļu izplatīto biznesa aplikāciju:

- Salesforce
- MS Dynamics
- Zendesk
- MS Teams
- Zoom video
- Active Directory
- Aplikāciju veikals ar simtiem citu aplikāciju un integrāciju
- Visu funkciju pieejamība caur API

Iespējas, kuru izmantošanas ieviešanu atvieglo Genesys Cloud

Izmantojot mākoņtehnoloģiju kontaktu centrus, arī nelieli un vidēji uzņēmumi var izmantot tādas «advancētas» iespējas kā:

- Darbaspēka plānošana
- *Predictive engagement*
- *Predictive routing*
- Čatboti
- Runas atpazīšana
- Aģenta virtuālais asistents

Kontakti

Armands Bunkovskis

armands.bunkovskis@adventus.lv

Whatsapp 29216143

Web

www.adventus.lv/genesys

www.genesys.com/cloud-platform

Seko jiet mums 

www.facebook.com/adventus.lv