

Цялостна платформа в облака, което надгражда стандартното решение за колцентър и позволява иновативен начин за обслужване на входящи и изходящи запитвания - през различни устройства и чрез различни комуникационни канали - гласови обаждания, веб-чат, социални мрежи, e-mail или SMS.



Бизнес контактен център

[Назад](#) [Назад](#) > [Бизнес клиенти](#) > [Бизнес услуги](#) > [Бизнес контактен център](#)



БИЗНЕС КОНТАКТЕН ЦЕНТЪР

За да бъдат всичките Ви поръчки на едно място.

Ако желаете да научите повече за бизнес услугите ни, моля попълнете формата.

[Към формата](#)

[ОПИСАНИЕ](#)

[ПРЕДИМСТВА](#)

[КАК РАБОТИ?](#)

[КАК ДА ПОЛУЧА УСЛУГАТА?](#)

ОПИСАНИЕ

Бизнес контактен център предоставя на бизнес клиентите на Теленор цялостна платформа, реализирана чрез облачна технология и надграждаща стандартното решение за кол-център, което позволява иновативен начин за обслужване на входящи и изходящи запитвания, а именно чрез различни комуникационни канали – гласови обаждания, веб-чат, социални мрежи, e-mail или SMS. Не са необходими инвестиции, IT експерти или специално оборудване, а единствено достъп до [удобен интерфейс](#) за Вашите служители, който може да се ползва не само през компютър, а и таблет и смартфон.

От [администраторския интерфейс](#) бързо и лесно мениджърите управляват всички включени функционалности, подготвят кампании и наблюдават ефективността на служителите си.

Теленор предоставя Бизнес контактен център чрез партньорство с Puzzel – норвежка компания, чрез която операторът предоставя услугата в Швеция и Дания. Puzzel се отличава и може да се похвали с:

- над 17 години опит в разработването на облачни решения за контактен център;
- Над 900 бизнес клиента в 25 държави;

- ISO 27001 (Информационна сигурност), ISO 9001 (Качество);
- PCI – Payment Card Industry Standard;
- Отличен рейтинг за удовлетвореност на клиентите;
- Над 200 служители;

ПРЕДИМСТВА

Многоканална комуникация и гъвкавост

- Обслужване на запитвания чрез гласови обаждания, уеб-чат, facebook, twitter, e-mail или SMS;
- Избор на език – български или английски;
- Самостоятелно управление на работно време;
- С телефонна гласова услуга от Теленор (мобилна или фиксирана, 0700/0800);
- Възможност за ползване на мобилни или фиксирани телефони, а и на софтуерни;

Без ограничения

- Без лимит на включените номера и едновременните входящи и изходящи запитвания;
- IVR логика според Вашите изисквания – според причината на обаждането избирате каква информация да предоставите на Вашия клиент и с кого от Вашите служители да го свържете;
- Възможност за включване на мелодия за фон на IVR съобщения;
- Консултация с други служители по време на обслужване на запитване;

Оптимизация на ресурсите

- Без първоначални финансови инвестиции и без допълнително оборудване и колокация;
- Без необходимост от технически познания и без промяна на настоящата централа или друго ползвано решение;
- Без месечни такси за поддръжка (с постоянна автоматична актуализация);
- Възможност за надграждане с допълнителни модули;
- Различни профили на служителите в зависимост от техните умения;
- Увеличаване ефективността на служителите според предварително зададени параметри;

Статистики и записи

- Съхранение на статистики и записи на проведени разговори;
- Възможност за прослушване на разговор в реално време от мениджъра без прекъсване на оператора;
- Възможност за записване на IVR съобщенията – както от самите Вас, така и от Теленор

- при Ваше желание на български или английски език;
- Табла със статистика в реално време за предварително зададени от Вас параметри;

Лесна интеграция

- Интеграция с Outlook, Skype for Business, Calendar, Salesforce, MS Dynamics, Verint, Knowledgebase;
- Интеграция с вътрешно-фирмения портал и контакти на Вашата компания;

Удобни интерфейси и мобилност

- Уеб и мобилна версия на двата интерфейса – достъп от всяко място;
- Възможност за достъп не само през браузър, а и чрез инсталирано приложение на компютър или лаптоп;
- Детайлно описание на всяка функционалност;
- Лесно брандиране с Вашето лого на таблото със статистика в реално време;

Автоматизация и удобство

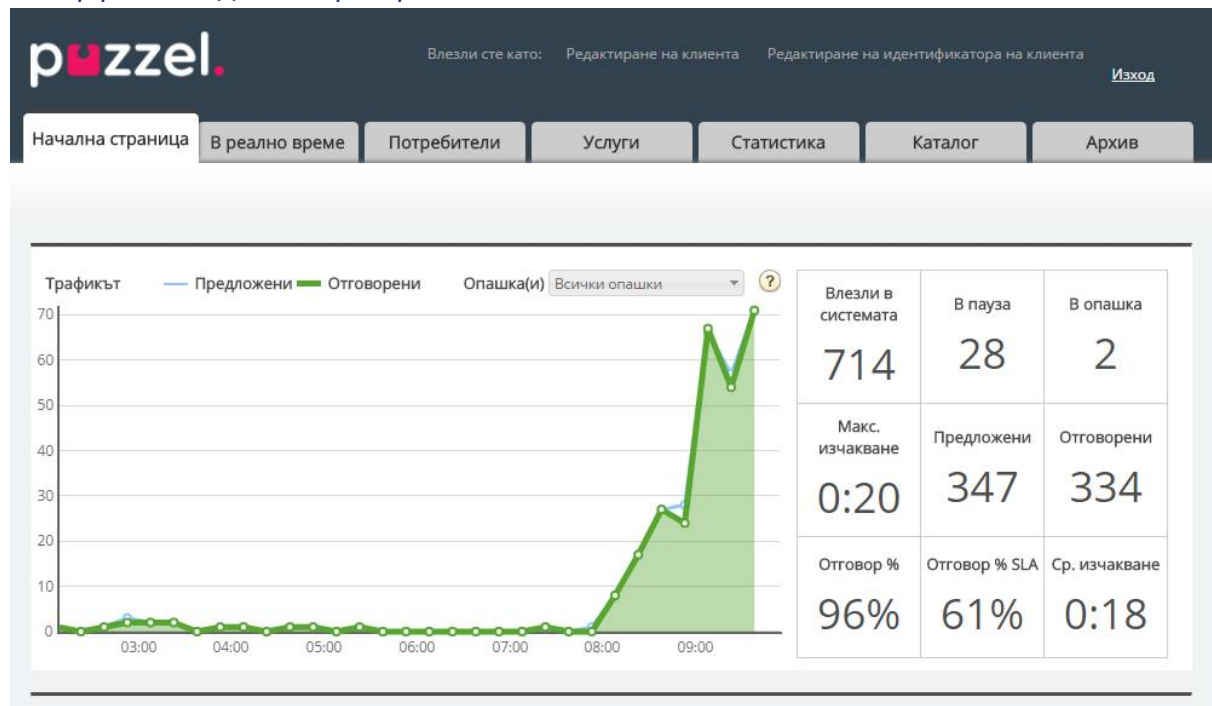
- Автоматични аларми и изпращане на статистики до предварително определен списък получатели;
- Автоматично прехвърляне на разговори към други служители;
- Автоматизация на изходящи кампании и опашки;
- Шаблони за регистрация на запитванията, съобщения за уеб-чат и e-mail;
- Бял и черен списък на запитванията;
- VIP обслужване чрез предварително избран служител;

Техническа поддръжка

- 24-часова телефонна поддръжка, осигурена от експертите на Теленор.

КАК РАБОТИ?

Интерфейс за администратори

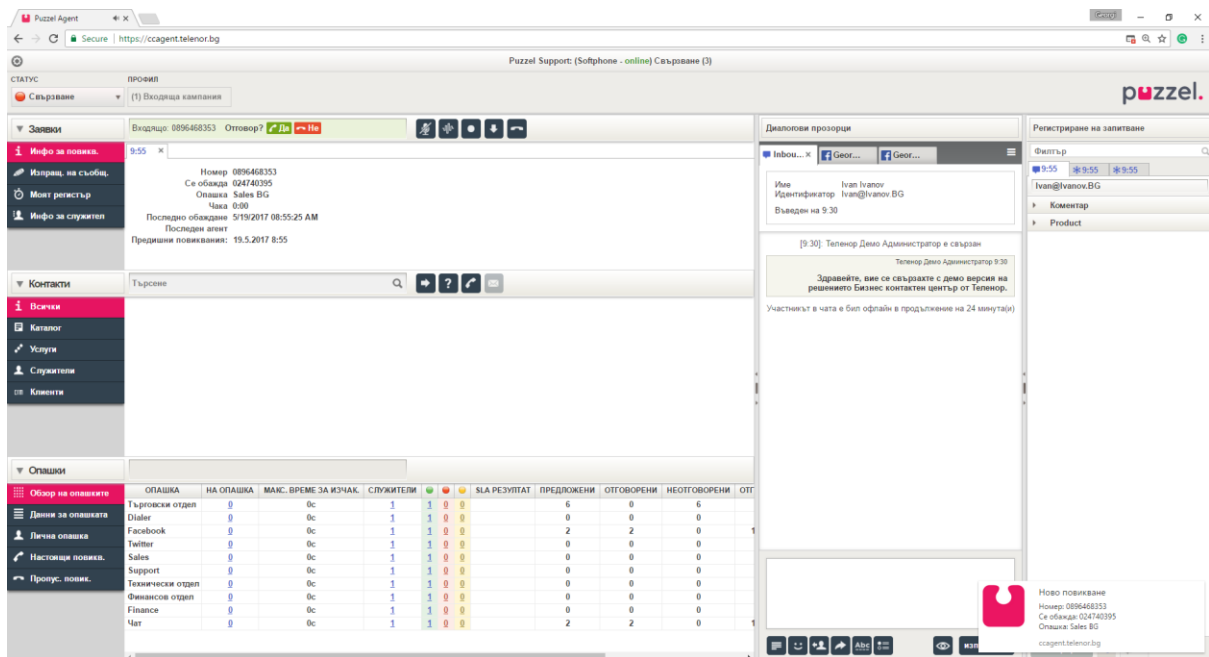


За да ползвате Бизнес контактен център, Вие получавате достъп до администраторски интерфейс, който можете да отворите през уеб-браузър на <https://CCadmin.telenor.bg>

Чрез него управлявате всички функционалности и настройки на решението, контролирате обслужването на клиентите от Вашите служители, получавате аларми при различни събития, разглеждате справки, създавате примерни форми за регистрация на запитванията и не на последно място – създавате профили за операторския интерфейс – <https://CCagent.telenor.bg>. Той може да се достъпва както през уеб-браузър, така и през инсталирана версия на конкретния лаптоп или компютър.

Интерфейс за служители

След влизане в <https://CCagent.telenor.bg>, Вашият служител вече има възможността да обслужва входящи и изходящи обаждания, както и запитвания, получени по e-mail, на SMS, чрез уеб-чат от Вашия фирмен сайт или чрез социалните медии Facebook и Twitter. Решението позволява на служителя Ви да работи, независимо къде се намира, да прехвърля разговори или само да се консултира със свой колега, да вижда историята на запитванията от всеки конкретен клиент, да вижда резултатите си в реално време резултатите, да определя профила си и други функционалности.



И двата интерфейса имат мобилни приложения, които осигуряват гъвкавост на Вашия бизнес и увеличават ефективността на служителите Ви.

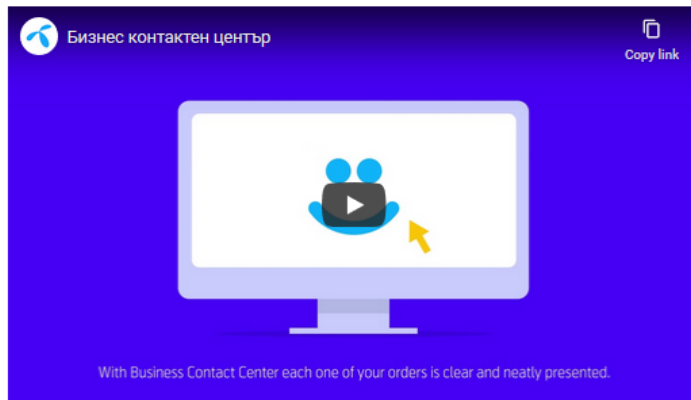
КАК ДА ПОЛУЧА УСЛУГАТА?

- В зависимост от Вашите нужди, можете да изберете колко лиценза и на какъв пакет желаете да активирате;
- Услугата се предлага с месечен абонамент при сключване на договор за 12 месеца или 24 месеца.
- Ако желаете да Ви демонстрираме решението, можете да [отпратите запитване](#) и да уговорим удобно за Вас време.

A comprehensive platform in the cloud that upgrades the standard solution for call center and allows an innovative way to serve inbound and outbound inquiries - through various devices and via a multichannel communication - voice calls, web chat, social media, e-mail or SMS.

Business Contact Center

BACK Back > Business > Business services > Business Contact Center



BUSINESS CONTACT CENTER
For all your orders to be in one place.

If you would like to learn more about our business services, please fill in the form.

Contact form

OVERVIEW	ADVANTAGES	HOW IT WORKS?	HOW TO GET THE SERVICE?
----------	------------	---------------	-------------------------

OVERVIEW

Business Contact Center provides business customers of Telenor a comprehensive platform realized by cloud technology. It upgrades the standard solution for call center to handle incoming and outgoing requests, regardless of the communication channel with the end-users (voice calls, web chat, social networks, e-mail or SMS). It doesn't require an investment, assigned IT experts or special equipment – it works only through a user-friendly web-interface available for your employees at – <https://CCagent.telenor.bg> not only through a computer, and tablet and smartphone.

By the [admin interface](#) managers, supervisors and administrators are able quickly and easily to manage all included features, prepare campaigns and monitor the effectiveness of the employees.

Telenor provides Business Contact Center through a partnership with Puzzel – a Norwegian company, through which the operator provides the service in Sweden and Denmark. Puzzel distinguishes and may praise with:

- 20 years of experience in developing a cloud-based contact center;
- Over 900 business customers in 25 countries;
- ISO 27001 (Information security), ISO 9001 (Quality);
- PCI – Payment Card Industry Standard;

- Excellent rating for customer satisfaction;
- Over 100 employees;
- [OVERVIEW](#)
- [ADVANTAGES](#)
- [HOW IT WORKS?](#)
- [HOW TO GET THE SERVICE?](#)

ADVANTAGES

Multi-channel communication and flexibility

- Handling of inquiries via voice calls, web-chat, facebook, twitter, e-mail or SMS;
- Language selection – Bulgarian or English;
- Self-management of working time;
- Available with a voice service from Telenor (mobile or fixed, 0700/0800);
- Possibility to use mobile, fixed or software phones;

No limitations

- No limit of included numbers, simultaneous handling of incoming and outgoing calls;
- IVR logic according to the call reason your employees' skills and availability;
- Option to activate background melody for the IVR messages;
- Consulting with other employees while handling an inquiry;

Resources optimization

- No initial financial investment and no need of additional equipment or collocation;
- No need of technical knowledge or change of your current PBX or other type of telco solution;
- No monthly maintenance fees (constant automatic update);
- Option to upgrade with additional modules;
- Different employee's profiles in accordance with the competences;
- Increasing the employees' efficiency according to predefined parameters;

Statistics and records

- Statistics and call records storage;
- Option to listen to a real-time conversation without interrupting the employee;
- Option to record IVR messages – either by yourself, or by Telenor;
- Real-time statistics dashboard with predefined criteria;

Easy integration

- Integration with Outlook, Skype for Business, Calendar, Salesforce, MS Dynamics, Verint, Knowledgebase;
- Integration with your internal portals and business contact list;

Easy interfaces and mobility

- Web and mobile versions of both interfaces – access from everywhere;
- Access not only through a browser but via an application on a computer or laptop;
- Detailed description of every functionality;
- Easy rebranding with your own logo on the real-time dashboard;

Automation and comfort

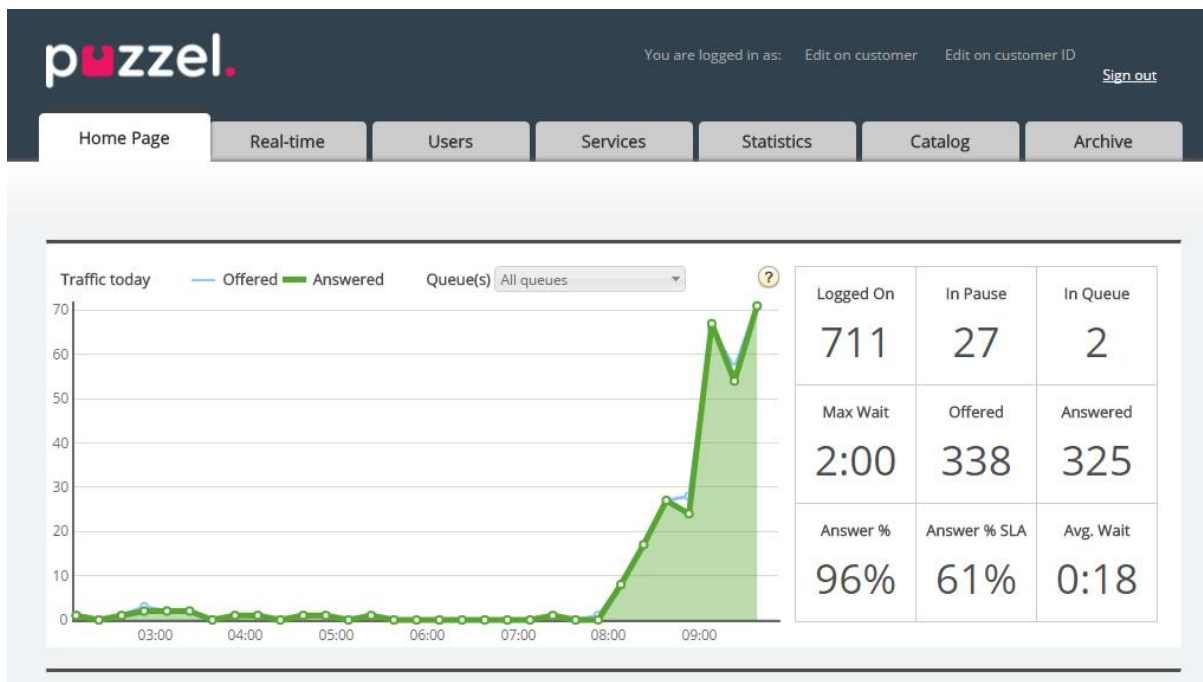
- Automatic alerting and sending statistics to predefined list of recipients;
- Automatic call transfer;
- Automation of outbound campaigns and queues;
- Templates for registration of inquiries and web-chat messages;
- White and black list for incoming inquiries;
- VIP service by a predefined employee;

Technical maintenance

- 24 hour technical support provided by Telenor experts.

HOW IT WORKS?

Administration interface



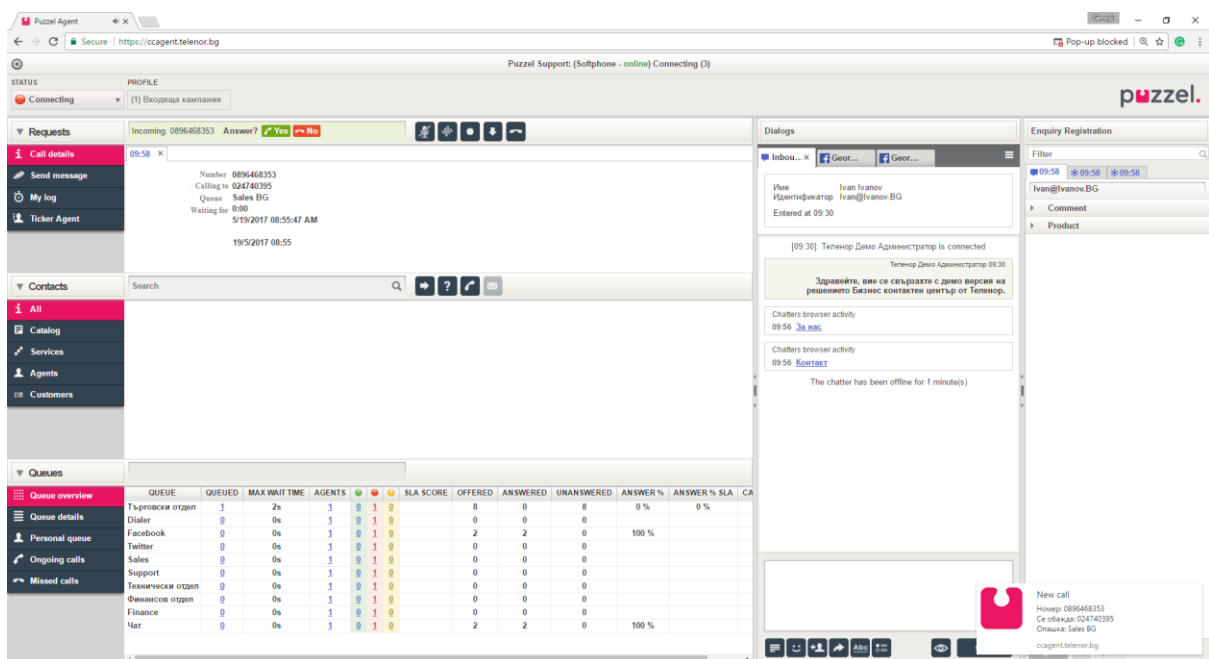
To use a Business Contact Center, you get access to an admin web-interface at <https://CCadmin.telenor.bg>

Through it, you manage all the functionalities and settings of the solution, monitor the quality of the customer service by your employees, receive alarms for different events,

generate reports, create templates for registration of inquiries, and last but not least – create profiles for the employees’ interface – <https://CCagent.telenor.bg>. It can be accessed through both a web browser and an installed desktop version.

Interface for employees

After logging into <https://CCagent.telenor.bg>, your employee has the ability to handle incoming and outgoing calls as well as e-mails, SMS, web-chat or Facebook and Twitter. The solution allows your employees to work wherever they are, transfer calls or just consult a colleague, view the history of queries from particular customers, view their results in real-time, determine their profile, and even more functionalities.



Both interfaces have mobile applications that provide flexibility to your business and increase the efficiency of your employees.

HOW TO GET THE SERVICE?

- Depending on your needs, you can choose how many licenses and what package you want to activate.
- The service is offered with a monthly subscription upon signing a contract for 12 months or 24 months.
- If you want a demonstration of the solution, you can make a request.