

Система управления знаниями в контакт-центре

О КОМПАНИИ DIS GROUP

DIS Group — мультивендорная компания, с 2005 года предлагающая заказчикам и партнерам в странах СНГ лучшие продукты и консалтинговые решения от крупнейших мировых вендоров.

Компания DIS Group, входящая как и KMS Lighthouse в холдинг Aman Group, является прямым поставщиком KMS Lighthouse на территории России и стран СНГ.

УЗНАЙТЕ БОЛЬШЕ

Подробная информация о предлагаемых продуктах и решениях компании DIS Group доступна на сайте www.dis-group.ru.

Параметры внедрения

- Поставка на площадку или как «облачное» решение;
- Бессрочная лицензия;
- Внедрение за 3-4 месяца с минимальными рисками;
- Сервисная поддержка;
- Присутствие в России.

Система KMS Lighthouse 4 представляет собой современную платформу управления знаниями, разработанную для контактных центров и служб поддержки клиентов.

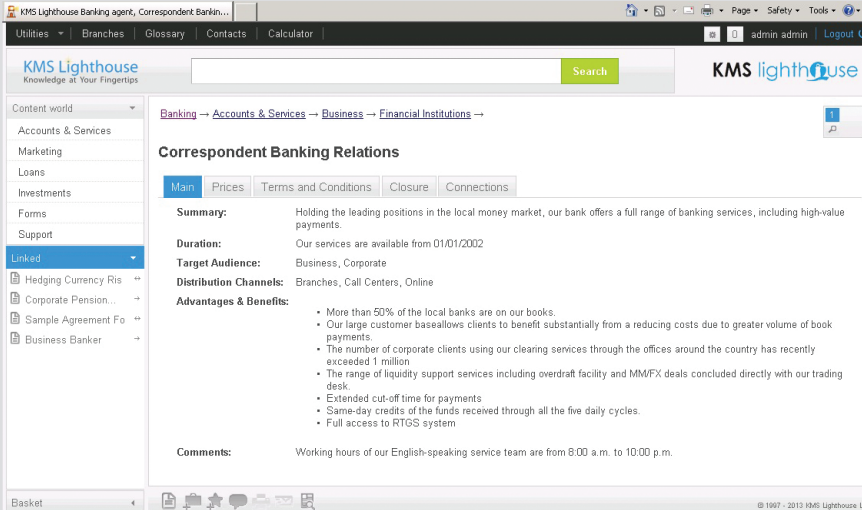
В основе системы лежит принцип «2-3-4»: нужная информация предоставляется в течение 2-3 секунд за 3-4 щелчка мышкой.

Решаемые бизнес-задачи

- Улучшение качества обслуживания клиентов;
- Сокращение времени ожидания и обслуживания;
- Повышение производительности труда сотрудников;
- Сокращение времени и затрат на обучение сотрудников;
- Увеличение перекрестных и дополнительных продаж.

Основные характеристики

- Тонкий клиент (HTML);
- Поддержка (JavaScript и AJAX);
- Кроссплатформенное решение, поддерживаются различные:
 - сервера приложений;
 - базы данных;
 - операционные системы.



The screenshot shows a web browser window displaying the KMS Lighthouse interface. The page title is 'KMS Lighthouse Banking agent, Correspondent Bankin...'. The main content area is titled 'Correspondent Banking Relations' and contains the following information:

- Summary:** Holding the leading positions in the local money market, our bank offers a full range of banking services, including high-value payments.
- Duration:** Our services are available from 01/01/2002
- Target Audience:** Business, Corporate
- Distribution Channels:** Branches, Call Centers, Online
- Advantages & Benefits:**
 - More than 50% of the local banks are on our books.
 - Our large customer base allows clients to benefit substantially from a reducing costs due to greater volume of book payments.
 - The number of corporate clients using our clearing services through the offices around the country has recently exceeded 1 million
 - The range of liquidity support services including overdraft facility and MMFX deals concluded directly with our trading desk.
 - Extended cut-off time for payments
 - Same-day credits of the funds received through all the five daily cycles.
 - Full access to RTGS system
- Comments:** Working hours of our English-speaking service team are from 8:00 a.m. to 10:00 p.m.

Функционал системы

Заведение, актуализация и распространение информации

Средства организации базы знаний KMS позволяют использовать структурированные шаблоны, контролировать распространение, управлять политиками безопасности и версионностью.

Быстрый поиск необходимой информации

Мощные механизмы поиска, сценарии обслуживания вызовов, древо принятия решений, визуальные идентификации, эмуляторы устройств и многое другое – всё для того, чтобы помочь агентам найти правильные ответы на вопросы клиентов.

Управление

Возможность для супервизоров на основе оценок производительности в контакт-центре управлять распространением знаний.

Дополнительные возможности

Active Directory

Синхронизация списков пользователей.

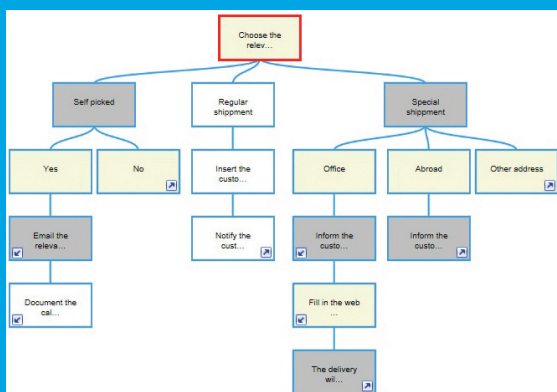
SSO аутентификация с использованием Kerberos or NTLM стандартных протоколов.

BI Connector

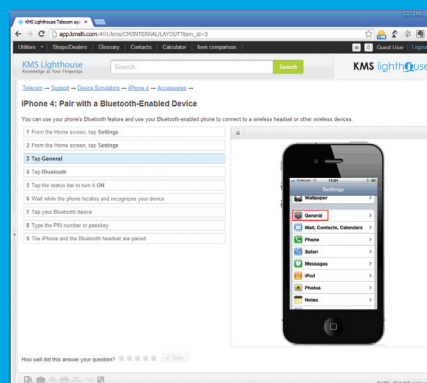
Коннектор для BI с возможностью передачи любых данных для подробной отчетности.

Email и факс

Онлайн интерфейсы с сервером электронной почты или факс-сервером.



Структурированные сценарии диалогов



Симуляторы устройств