

Kontaktné centrum

Zjednotenie komunikačných kanálov do jednej platformy

Moderné riešenie, ktoré prepája všetky zákaznícke kanály (Hovor, Email, SMS, Chat, Facebook Messenger) do jedného webového rozhrania. Podporuje CRM, Helpdesk, reporting a je plne integrovateľné cez API do vášho systému.



www.swan.sk

SWAN

Funkcie služby

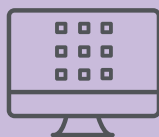
- ✓ **Jednoduché rozhranie:** Webová aplikácia bez inštalácie s okamžitým prístupom.
- ✓ **Omnichannel komunikácia:** Hovory, e-maily, SMS, chat a sociálne siete spolu.
- ✓ **CRM modul:** Správa tiketov, história kontaktov a kategorizácia požiadaviek.
- ✓ **Analytika:** Reálne štatistiky, wallboardy a podrobné reporty výkonu.
- ✓ **Integrácia:** Prepojenie s internými systémami cez API a podpora CRM.
- ✓ **Kampane a znalosti:** Prediktívne vytáčanie, skripty a interná znalostná báza.

Mobilná aplikácia



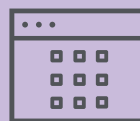
Používajte základné funkcie kontaktného centra na cestách. Hovory, chaty, e-maily, tikety a ďalšie služby – odkiaľkoľvek.

Aplikácia pre počítače



Telefonujte z počítača pomocou nášho vlastného telefónneho klienta. Nie je potrebné žiadne ďalšie nastavenie – stačí sa prihlásiť a začať volať.

Rozšírenie prehliadača



Pri práci v inej aplikácii môžeme ovládať hovory, posilať SMS a spravovať pauzy z widgetu v prehliadači.

Pre koho je riešenie určené?

Call centrá
a zákaznícke
linky

E-shopy
a online
predajcovia

Banky, poisťovne
a finančné
služby

Cestovné
kancelárie
a agentúry

Firmy
s viacerými
pobočkami

Čo získate?

- **Konzistentnú podporu:** Vyššiu spokojnosť zákazníkov vďaka jednotnej komunikácii.
- **Lepšiu efektívnosť:** Menej chýb, viac automatizácie, vyššia výkonnosť tímu.
- **Úsporu nákladov:** Optimalizácia procesov a výber iba potrebných funkcií.
- **Pripravenosť na AI:** Možnosť nasadenia chatbotov, voicebotov a nástroja Copilot.

Prečo práve SWAN?

Sme stabilný partner s viac ako 25-ročnými skúsenosťami a druhým najväčším podielom na firemnom telekomunikačnom trhu. Ponúkame vám komplexné riešenia na mieru – internet, hlas, dáta, bezpečnosť aj cloud – všetko pod jednou strechou.