

A photograph of several call center agents in a white uniform, wearing headsets and working at computers. The focus is on a woman in the foreground who is smiling and looking at her screen. Her hands are on a laptop keyboard. The background is slightly blurred, showing other agents.

# СДЕЛАЙТЕ КАЖДОЕ СЛОВО ЗНАЧИМЫМ

Решения Jabra для контакт-центров

**Jabra**<sup>®</sup>  
YOU'RE ON





# СДЕЛАЙТЕ КАЖДОЕ СЛОВО ЗНАЧИМЫМ В СВОЕМ КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

Сотрудники контакт-центра — это «уши» компании. Они прислушиваются к настроению рынка, отслеживают входящие звонки (не говоря о твитах) и предоставляют всем остальным информацию о происходящем в режиме реального времени. Для выполнения столь важной функции необходимы только самые лучшие инструменты. Вот почему при поиске гарнитур для контакт-центра многие корпоративные заказчики выбирают решения Jabra.

В этом обзоре мы рассмотрим новые тенденции в этом секторе и то значение, которое они будут иметь для формирования облика контакт-центров будущего.

## ТРИ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

### ЧТО НЕ ИЗМЕНИЛОСЬ В КОНТАКТ-ЦЕНТРАХ?

Сектор современных контакт-центров развивается стремительными темпами. Все более важную роль в оснащении контакт-центров играют облачные технологии и унифицированные коммуникации, что позволяет размещать контакт-центры в своем регионе или использовать сотрудников, работающих из дома, снижая расходы и повышая вовлеченность клиентов. С появлением социальных медиа, через которые транслируется общественное мнение о брендах, клиенты также изменились. Однако, будучи захваченными этой волной технологий и коммуникаций в реальном времени, мы все же наблюдаем возврат к личному общению. Мы также видим, как контакт-центры становятся стратегическим активом, передней линией взаимодействия с клиентом, имеющей огромное влияние на восприятие бренда.

Недавно мы обратились к экспертам по контакт-центрам из Frost and Sullivan, Syllepsis Communications, TMCNet.com и Jabra с просьбой выделить главные, на их взгляд, изменения, происходящие в этом быстро развивающемся секторе.

### ИЗМЕНЕНИЕ 1. УВЕЛИЧЕНИЕ ЧИСЛА АГЕНТОВ, РАБОТАЮЩИХ ИЗ ДОМА

Ключевыми факторами, влияющими на рост числа агентов, работающих из дома, являются снижение затрат, гибкость и качество. «Модель работы из дома позволяет сэкономить на инфраструктуре», — объясняют эксперты Frost and Sullivan. Качественный состав операторов будет улучшаться, поскольку компании теперь могут нанимать работников, которым не нужно каждый день ездить в офис.

Повышению популярности этой модели также способствует растущее разочарование в аутсорсинге контакт-центров, находящихся в других странах. Помимо сложностей с пониманием разных акцентов и вызванного ими увеличения времени обработки обращений, люди озабочены и сохранностью своих персональных данных на зарубежных серверах.

Увеличение числа агентов, работающих из дома, отражает общую ситуацию в бизнесе — усиление децентрализации рабочих мест и увеличение числа виртуальных работников.

### ИЗМЕНЕНИЕ 2. УСИЛЕНИЕ ВЛИЯНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА

Распространение социальных медиа позволило брендам взаимодействовать с клиентами один на один, а клиенты получили возможность высказывать свое мнение о брендах и услугах. Признав необходимость использования этого нового феномена для бизнеса, необходимо поставить соответствующую задачу перед конкретными исполнителями в организации.

Признав важность и постоянное увеличение доли социальных медиа в структуре коммуникаций контакт-центра, следует привести техническое оснащение контакт-центра в соответствие с поставленной задачей. Важно понимать, что хотя поддержка клиентов по-прежнему заключается в предоставлении оператором помощи конечному пользователю, между частным телефонным звонком и опубликованным твитом есть фундаментальная разница и для успешной обработки обоих требуется обучение.

TMCNet подтверждает: «Влияние социальных медиа на контакт-центры постоянно изменяется, так как все больше клиентов выбирают различные социальные сети в качестве предпочтительного способа взаимодействия. Тем не менее контакт-центры могут использовать социальные медиа для получения отзывов от клиентов».

При успешном управлении этими новыми формами коммуникации будет установлена связь между лучшими «слушателями» в компании и самыми «разговорчивыми» участниками рынка, которые будут рады рассказать читателям о своей любви к бренду.

### ИЗМЕНЕНИЕ 3. КОНТАКТ-ЦЕНТРЫ КАК СТРАТЕГИЧЕСКИЙ РЕСУРС

Первым впечатлением клиента от бренда может стать не только приобретенный продукт или услуга, но и общение с сотрудником контакт-центра. Поэтому контакт-центр должен рассматриваться не просто как один из отделов организации, а как стратегический ресурс.

По мнению эксперта Syllepsis Communications, «превращением контакт-центров в стратегический ресурс мы обязаны тем, кто инициирует общение с внешним миром. Это не только «холодный обзвон», но и контакты с существующими клиентами, проведение опросов или продвижение дополнительных товаров и услуг».

«Я вижу новую философию контакт-центра в превращении из статьи накладных расходов в инструмент маркетинга, обеспечивающий обратную связь с клиентами в реальном времени, — говорит эксперт Jabra. — Когда компании используют контекстные опросы для сбора информации о потреблении товаров или услуг — это маркетинговая

разведка. Когда целью является установление связи с клиентами, контекстные опросы становятся мощным инструментом продаж с большим потенциалом доходности».

### ВЫВОДЫ.

#### Какова логика дальнейшего развития контакт-центров?

Конечные пользователи все чаще самостоятельно находят ответы на свои вопросы в Интернете, поэтому операторы, действующие по сценарию, быстро вытесняются технологиями. Как это влияет на работу контакт-центров? Контакт-центрам требуется нанимать и удерживать экспертов в разных предметных областях, а также использовать технологии, обеспечивающие их доступность и возможность взаимодействия с ними в реальном времени. Пользователи все чаще отказываются от старых стационарных телефонов в пользу смартфонов и все менее склонны ожидать ответа в течение долгого времени. Работающие на дому эксперты быстро связываются с клиентами, у которых возникли сложные проблемы.

Операторы также будут все точнее определять, к кому можно обратиться с использованием унифицированных коммуникаций для выхода на людей, способных оказать помощь. Операторы нового поколения будут очень востребованы.

Однако качество вызовов останется важнейшим фактором успешной работы контакт-центров. Распознавание нюансов голоса клиента может открыть новые возможности в разрешении проблем, а чем лучше звучат ответы операторов, тем лучше будет впечатление клиента от бренда.



# ПРОВОДНЫЕ ГАРНИТУРЫ

Конструкция проводных гарнитур Jabra обеспечивает высокое качество, долговечность и комфорт, потому что «уши компании» заслуживают правильных инструментов.

## Серия Jabra BIZ™ 2400 ПРЕВОСХОДНЫЕ ВПЕЧАТЛЕНИЯ ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОВОДНОЙ ГАРНИТУРЫ

- Высочайшее качество звука с неодимовыми динамиками
- Защита слуха с помощью технологии отсеечения пиковых значений Peakstop™
- Хирургическая сталь обеспечивает максимальную прочность
- Позолоченные контакты обеспечивают кристально чистый звук
- Выбор из трех типов микрофонов для любых условий рабочего окружения: SoundTube, с шумоподавлением и ультрашумоподавлением
- Армированный кевларом шнур обеспечивает максимальную прочность
- Штанга микрофона с вращением на 360° обеспечивает максимальный срок службы
- Выпускаются варианты устройства с разъемами QD и USB (включая варианты, оптимизированные для унифицированных коммуникаций) для соответствия специфическим требованиям к телефонии
- Доступны варианты с одним (моно) или двумя динамиками
- Сверхмягкие амбушюры, три способа ношения (версия моно)
- 3-летняя гарантия обеспечивает защиту инвестиций



## Серия Jabra GN2000 ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ДИЗАЙН. НАДЕЖНАЯ КОНСТРУКЦИЯ.

- Высочайшее качество звука
- Прочная и долговечная конструкция
- Защита слуха с помощью технологии отсеечения пиковых значений Peakstop™
- Возможность выбора микрофона: с шумоподавлением или SoundTube
- Выпускаются модели устройства с разъемами QD и USB (включая варианты, оптимизированные для унифицированных коммуникаций) для специфических требований к телефонии
- Доступны варианты с одним (моно) или двумя динамиками
- Большие амбушюры из искусственной кожи обеспечивают дополнительный комфорт
- Гарантия 2 года



## Серия Jabra BIZ™ 1900 ПРОСТОТА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. ЭКОНОМИЧНОЕ РЕШЕНИЕ.

- Оптимизировано для контакт-центров, стремящихся к экономии
- Легкая и прочная конструкция, профессиональное качество
- Защита слуха с помощью технологии отсеечения пиковых значений Peakstop™
- Микрофон с функцией подавления фонового шума
- Штанга микрофона с вращением на 270° для оптимального размещения микрофона
- Выпускаются варианты с разъемами QD и USB
- Доступны варианты с одним (моно) или двумя динамиками
- Комфортное ношение благодаря удобному оголовью и амбушюрам из искусственной кожи
- Гарантия 2 года



# БЕСПРОВОДНЫЕ РЕШЕНИЯ

Беспроводные решения Jabra обеспечивают продуктивность и гибкость. Беспроводные гарнитуры обеспечивают свободу рук и перемещения — то, что нужно для одновременного выполнения нескольких задач. Гарнитуры, которые могут подключаться более чем к одной телефонной системе, еще более удобны для операторов, принимающих вызовы с нескольких устройств.

## Jabra PRO™ 9460 ПРЕВОСХОДНОЕ БЕСПРОВОДНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ОФИСА

- Возможность подключения к различным устройствам: стационарному телефону и софтфону
- Удобный сенсорный экран для простой настройки и управления вызовами
- 4 способа обработки вызовов: с помощью гарнитуры, сенсорного экрана, приложения PC Call Manager и сочетаний клавиш
- Качество широкополосного звука
- Микрофон с функцией подавления фонового шума
- Цифровая обработка сигнала для кристально чистого звука
- Полная защита слуха с помощью Jabra SafeTone, включая технологии PeakStop™ (отсечение пиковых значений) и IntelliTone™ (поддержание безопасной средней громкости звука), обеспечивает соответствие этой гарнитуры нормам ЕС по уровню шума на рабочем месте
- Дальность действия беспроводной связи до 150 метров; время работы в режиме разговора до 10 часов
- Сохранение инвестиций в будущем благодаря бесплатным обновлениям, устанавливаемым через Jabra PC Suite
- Возможность выбора любого из трех стилей ношения для дополнительного комфорта (версия моно)
- Доступны варианты с одним (моно) или двумя динамиками
- Гарантия 2 года



## Jabra PRO™ 9450 МОЩНОЕ БЕСПРОВОДНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ОФИСА

- Возможность подключения к различным устройствам: настольному телефону и софтфону
- 4 способа обработки вызовов: с помощью гарнитуры, сенсорного экрана, приложения PC Call Manager и сочетаний клавиш
- Качество широкополосного звука
- Цифровая обработка сигнала для получения кристально чистого звука
- Микрофон с функцией подавления фонового шума
- Полная защита слуха с помощью Jabra SafeTone, включая технологии PeakStop™ (отсечение пиковых значений) и IntelliTone™ (поддержание безопасной средней громкости звука), обеспечивает соответствие этой гарнитуры нормам ЕС по уровню шума на рабочем месте
- Дальность действия беспроводной связи до 150 метров; время работы в режиме разговора до 10 часов
- Режим конференции/супервизора с возможностью подключения до 4 гарнитур
- Возможность выбора одного из трех стилей ношения (шейное крепление продается отдельно) (версия моно)
- Сохранение инвестиций в будущем благодаря бесплатным обновлениям, устанавливаемым через Jabra PC Suite
- Доступны варианты с одним (моно) или двумя динамиками
- Гарантия 2 года



## Серия Jabra PRO™ 900 ДОСТУПНОЕ БЕСПРОВОДНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ОФИСА

- Возможность подключения к настольному телефону или телефонии на базе ПК
- Цифровая обработка сигнала для кристально чистого звука
- Микрофон с подавлением фонового шума
- Интуитивно понятные кнопки управления вызовами на гарнитуре
- Встроенный звонок на базе для удобного уведомления о поступившем вызове (только для Jabra PRO™ 930)
- Голосовые подсказки упрощают настройку и эксплуатацию
- Дальность действия беспроводной связи до 120 метров; время работы в режиме разговора до 8 часов
- Оптимизация потребления энергии с помощью системы Jabra IntelliPower
- Гибкие настройки диапазона для устранения проблем с плотностью
- Гарантия 2 года







## АУДИОПРОЦЕССОРЫ

Эти устройства Jabra улучшают качество звука для вызовов с использованием проводных гарнитур.

### Jabra LINK™ 850

#### УЛУЧШЕННОЕ КАЧЕСТВО ЗВУКА. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ АКУСТИЧЕСКАЯ ЗАЩИТА.

- Многофункциональный аудиопроцессор с возможностью подключения к настольному телефону и разъему USB обеспечивает решение, ориентированное на будущее
- Автоматически поддерживает определенный пользователем уровень громкости входящего сигнала
- Соответствие нормам ЕС по уровню шума на рабочем месте обеспечивает соблюдение правил техники безопасности и охраны труда
- Защита слуха с использованием технологии отсечения пиковых значений Peakstop™
- Подавление фонового шума
- Цифровая обработка сигнала для получения кристально чистого звука
- Шумоподавление на линии обеспечивает устранение отвлекающих шумов из телефонной сети
- Совместимость со всеми проводными гарнитурами Jabra QD



## ШНУРЫ ДЛЯ ПРЯМОГО ПОДКЛЮЧЕНИЯ

Позволяют напрямую подключить проводную гарнитуру к настольному телефону.

### Jabra GN1200

#### ПРОСТОТА ПОДКЛЮЧЕНИЯ. УДОБСТВО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ.

- Возможность подключения практически ко всем настольным телефонам, включая аппаратные IP-телефоны со стандартным разъемом RJ9 (решение для Avaya см. ниже, GN1216)
- Возможность подключения ко всем проводным гарнитурам Jabra QD
- Усилитель микрофона для повышения уровней передачи сигнала при подключении к телефонным системам с низким уровнем передачи
- Простая регулировка обеспечивает легкость настройки
- Возможность выбора прямого или витого шнура



### Jabra GN1216

#### ПРЕВОСХОДНОЕ КАЧЕСТВО ЗВУКА. ЦИФРОВАЯ АКУСТИЧЕСКАЯ ЗАЩИТА.

- Простота подключения к настольным телефонам Avaya One-X® серий 9600 и 1600 с помощью стандартного разъема RJ9
- Возможность подключения ко всем проводным гарнитурам Jabra QD
- Обеспечивает правильные настройки совместимости и усиления, а также 8 настроек громкости микрофона
- Возможность выбора прямого или витого шнура

## USB-адаптеры

Позволяют подключить проводную гарнитуру непосредственно к софтфону на базе ПК.

### Jabra LINK™ 180

#### ЭКОНОМИЧНЫЙ СПОСОБ ПЕРЕКЛЮЧЕНИЯ НА УНИФИЦИРОВАННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

- Возможность мгновенного переключения между настольным телефоном и софтоном с использованием имеющейся гарнитуры Jabra QD позволяет перейти к унифицированным коммуникациям без особых затрат
- Переключение вручную обеспечивает простоту эксплуатации
- Совместимость с настольными телефонами и софтонами всех ведущих брендов делает это решение идеальным для офисов, в которых используются различные системы телефонии
- Позволяет использовать имеющиеся гарнитуры Jabra QD с софтонами на базе ПК



### Jabra LINK™ 280

#### ОРИЕНТИРОВАННЫЙ НА БУДУЩЕЕ АДАПТЕР ДЛЯ СОФТФОНА И BLUETOOTH®

- Встроенное Bluetooth®-подключение для связи с мобильным телефоном
- Мгновенное переключение между IP-телефонией на базе ПК и мобильным телефоном
- Встроенное управление вызовами для ответа/завершения вызовов, регулировки громкости звука и отключения микрофона
- Программируемые кнопки для индивидуальной настройки
- Улучшенный звук и фильтрация шума с использованием технологии DSP
- Прочные высококачественные материалы противостоят износу при интенсивном использовании в условиях контакт-центра
- Соответствие нормам ЕС по уровню шума на рабочем месте обеспечивает соблюдение правил техники безопасности и охраны труда



### Jabra LINK™ 220a

#### ОРИЕНТИРОВАННЫЙ НА БУДУЩЕЕ АДАПТЕР СОФТФОНА

- Возможность подключения проводных гарнитур Jabra к голосовым приложениям на базе ПК
- Автоматическое обеспечение совместимости без необходимости установки специальных программ
- Улучшенный звук и фильтрация шума с использованием технологии DSP
- Возможность подключения ко всем проводным гарнитурам Jabra QD



Дополнительные сведения о возможностях Jabra по поддержке операторов контакт-центров см. на веб-сайте [www.jabra.ru](http://www.jabra.ru)

© GN NETCOM A/S, 2012. Все права защищены. Jabra® является зарегистрированным товарным знаком GN NETCOM A/S. Все другие товарные знаки, упомянутые в этом документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Словесный знак и логотипы Bluetooth® принадлежат компании Bluetooth SIG, Inc. Использование таких знаков компанией GN Netcom A/S регулируется лицензией. (Дизайн и технические характеристики могут быть изменены без уведомления)

Jabra® является зарегистрированным товарным знаком GN NETCOM A/S [WWW.JABRA.COM](http://WWW.JABRA.COM)

[www.jabra.ru](http://www.jabra.ru)