

ARGO

EFFECTIVE CONTACT CENTER OPERATING SYSTEM



효율적인 컨택센터 운영관리 시스템

A RGO(아르고)는 컨택센터 운영관리 시스템으로 상담원의 인사관리 및 교육관리기능(AMS), 통화 품질관리(QA), 콜예측을 통한 상담원 스케줄링 기능(Forecasting)을 제공합니다. ARGO를 이용하여 관리자의 업무환경을 개선함은 물론 컨택센터 운영 효율을 극대화 할 수 있습니다.

KEY FEATURES

- 기능별 패키지로 구성되어 원하는 모듈을 선택
- 업무 자동화로 생산성 향상
- 콜통계와 예측기능을 이용한 효율적인 상담원 배치
- 공정한 평가를 통한 보상과 그에 따른 업무 동기부여
- 객관적 지표를 이용한 평가와 분석을 통해 상담원 능력 향상
- 개방형 구조로 타 시스템과 유연한 연동



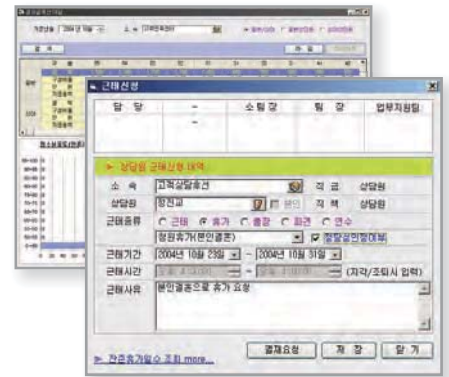
EFFECTIVE CONTACT CENTER OPERATING SYSTEM



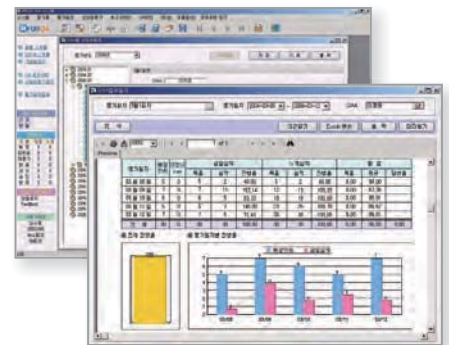
KEY FUNCTION



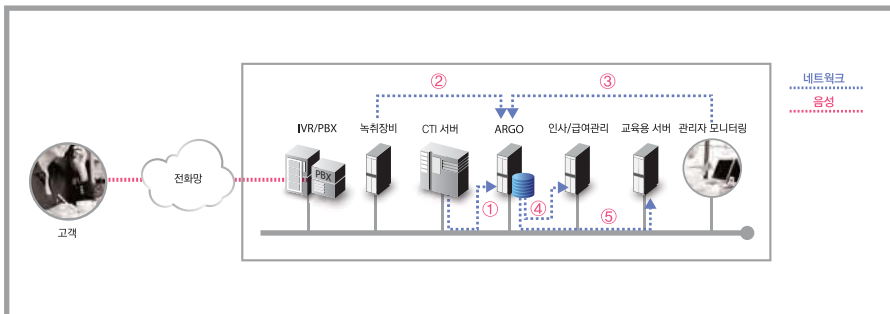
인사관리



서비스 품질관리

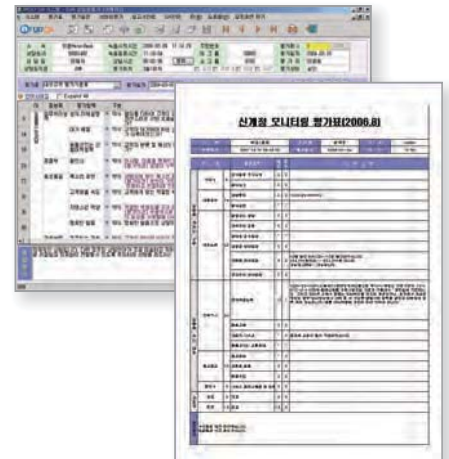


SYSTEM CONFIGURATION



- ① 인입콜수, 포기호, 평균응대시간, 가용상담원수 등 CTI 정보 수집
- ② 검색된 녹음 파일 전송
- ③ 통화품질 모니터링/평가, 상담원관리/성과실적, CTI 정보 기반으로 상담원 재배치
- ④ CTI 정보, 상담원 기여도, 인사평가 등의 자료를 이용하여 급여 계산
- ⑤ 상담원 평가결과를 기반으로 교육용 서버와 연계, 자동으로 개인별 맞춤형 교육 프로그램 제공

상담원 평가관리



(주)브리지텍
 서울특별시 영등포구 국제금융로2길 32 여의도파이낸스타워 17,18층
 TEL 02-3430-4114 FAX 02-564-9980
 www.bridgetec.co.kr