

СЪВРЕМЕННИЯТ CALL-ЦЕНТЪР

Модерния Мониторинг и Call-център е може би най-важната част от процеса на дистанционна техническата охрана на различни по естеството си обекти. Той е на разположение на клиентите 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Това е първото място, където се получават всички сигнали, показващи промяна на статуса на охранявания обект. Сигналите постъпват в центъра по различни начини, най-разпространените от които са – телефонна линия, радиоканал, мрежата на мобилен оператор. Напоследък се използва и Интернет, особено ако клиентът има оптична IP свързаност. Най-важни са алармените събития. Дежурните оператори имат грижата за понататъшната им обработка. Нито един патрул не би могъл да реагира на аларма и да провери обект, ако сигналът не е бил подаден своевременно и коректно. Ето защо изискванията към операторите в Call-центъра са са изключително строги и те преминават специално обучение и квалификационни курсове, чиято цел е повишаване качеството на работа.

Съвременният мониторинг център е първото звено, с което се свързват клиентите ни при необходимост. Опитните професионалисти на „3С СОТ“ АД, разбирайки голямото разнообразие на проблеми, с които може да се сблъска потребителят на такъв род охранителна услуга, са готови винаги да окажат необходимото съдействие. Операторите подхождат индивидуално към нуждите на всеки клиент. При технически проблем посредничат за осъществяването на връзка с компетентно техническо лице, при поискано съдействие, изпращат автопатрулни екипи на място, а при необходимост, търсят и органите на реда.

Мониторинг и call-центъра на „3С СОТ“ АД работи със специално разработен за него софтуер. Той е съобразен изцяло със спецификата и изискванията за работа в компанията. Системата позволява не само бързо и точно обработване на пристигащите сигнали, но и предоставя възможност за отчитане на ефективността на работа на операторите и проследяване на реакцията на автопатрулите. Също така, софтуерът позволява изготвянето на всякакъв вид справки и статистики, по желание на клиенти или при изискване от органите на реда.



Множеството функции на този софтуер изискват техниката в мониторинг центъра да бъде с много добри характеристики. Ето защо „3С СОТ“ АД използва само най-съвременни технически съоръжения. Мониторинг центъра на компанията разполага със собствено сървърно помещение. Всички компютри, рутери и сървъри са резервирани с UPS устройства. Центърът е оборудван с резервен генератор за ток, което позволява независимото му и самостоятелно функциониране. С инсталираните в центъра технически средства, е възможно да се получават сигнали от територията на цялата страна, както и да се върне подходящата коригираща команда до съответното звено за реагиране. Благодарение на това, клиентите ни получават същото качествено и бързо обслужване, независимо от района, в който се намират.

В информационните масиви, с които работи центърът, се съхранява информация от създаването на компанията до днес. Изключително бързата комуникация между операторите и автопатрулите се осъществява посредством радио и мобилна връзка. Тази техника подлежи на постоянен контрол, профилактика и подмяна, при необходимост. В голяма част от районите автопатрулите са снабдени със служебни мобилни апарати, които подсигурират и подпомагат допълнително комуникацията им с операторите.

Благодарение на непрекъснатия мониторинг, осъществяван от операторите в call-центъра, всеки клиент може да спи спокойно, независимо дали се намира в обекта на охрана или далеч от него и знаейки, че помощта е само на минута разстояние. В случай на необходимост, нашите оператори реагират в рамките на секунди и вземат най-правилното решение за Вашата безопасност.



София 1407, ул. Сребърна № 14
Тел.: 0700 12 000
02/ 911 31; 02/868 20 29
e-mail: office@3ssot.com
www.3ssot.com