АВТОМАТИЗАЦИЯ

mark'it

Обзор по компании

mark'it — это IT-компания, предоставляющая услуги, в области автоматизации и увеличения эффективности бизнеса для развивающихся малых, средних и территориально распределённых предприятий.

Правильное применение информационных технологий в бизнесе (будь то оборудование или программное обеспечение) могут значительно снизить как издержки компании, так и увеличить доходность.

Большинство наших решений основано на программных продуктах: как коммерческих, так и с открытым кодом.

У нас есть успешный опыт реализации проектов по внедрению call-центров, систем голосового меню, CTI-интеграций, CRM-систем, а так же проектов с использованием веб-технологий.

Вы можете ознакомиться с картой наших услуг, которую мы представляем ниже. Более подробная информация по каждой из услуг и об эффекте внедрения находится на оборотной стороне данной листовки.

СХЕМА УСЛУГ

КОМПЬЮТЕРНАЯ ТЕЛЕФОНИЯ (CTI)

Интеграция приложений для работы с базами клиентов или заявок с практически любой телефонной станцией для автоматизации рутинных задач (всплывающая карточка, вызов из окна программы, контроль вызова).

CRM

Внедрение CRM-систем, автоматизация рутинных бизнес-процессов для увеличения эффективности продаж, маркетинга и взаимодействия с клиентами.

КОЛЛ-ЦЕНТР

Проектирование и внедрение полноценных call-центров с функциями маршрутизации вызовов на агентов с учётом навыков и приоритетов; записи разговоров; отчётности реального времени и прочим функционалом.

mark'it

HELP DESK

Автоматизация службы работы с заявками: от базовых алгоритмов регистрации заявок до комплексов управления услугами с контролем качества предоставляемых услуг.

ГОЛОСОВОЕ МЕНЮ

Внедрение систем IVR для реализации функции голосового самообслуживания, а так же создания интерактивных сервисов.

WEB

Разработка Интернет-магазинов, корпоративных сайтов, порталов, продвижение веб-сайтов.

АВТОМАТИЗАЦИЯ

КОМПЬЮТЕРНАЯ ТЕЛЕФОНИЯ (CTI)

CTI — это сопряжение телефонии и информационных систем. Типовые CTI приложения отслеживают статус любых оконечных телефонных устройств. Вне зависимости: является ли это устройство настольным телефоном или радиотелефоном DECT.

Таким образом, компьютерная телефония делает работу более эффективной, реализуя, как пример, следующий функционал:

- **Всплывающие окна.** CTI-приложение передаёт в вашу систему (1С, Outlook, CRM или Help Desk) номер звонящего клиента. Сотрудникам не надо тратить время на идентификацию клиента.
- **Вызов из окна программы**. Экономия времени сотрудников на набор номера клиента и минимизация ошибок при наборе номера.

КОЛЛ-ЦЕНТР

Внедряемые нами решения для организации call-центра обладает следующим функционалом:

- **Маршрутизация вызова на основе навыков сотрудников.** Вызов попадает к специалисту, который сможет его обслужить наиболее квалифицированно;
- **IVR с функциями распознавания речи**;
- **Корпоративная АТС**;
- **Запись телефонных разговоров**;
- **Система исходящего обзвона**;
- **Историческая отчётность и отчётность реального времени.**

ГОЛОСОВОЕ МЕНЮ (IVR)

Голосовое меню может служить мощнейшим инструментом для сокращения затрат компании по обслуживанию вызовов.

С помощью IVR можно **автоматизировать ответы на типовые запросы** в компанию, например: отследить статус оформления заказа, оставить персонифицированную заявку о дефекте в работе товара или услуги, осуществлять продажи по телефону, а так же реализовать функционал **круглосуточного самообслуживания**.

WEB

Веб-разработки — одно из старейших направлений компании.

Мы предоставляем услуги в области web-технологий по разработке, редизайну, техническому обслуживанию и продвижению веб-сайтов.

HELP DESK и SERVICE DESK

Для правильной организации службы поддержки необходима система регистрации обращений конечных пользователей.

Help (Service) Desk является не только системой автоматизации обработки заявок, но и ценным источником информации об удовлетворённости пользователей услугой, а так же инструментом измерения качества предоставляемых услуг.

«Если Вы не измеряете,
Вы не можете управлять»

Внедряемая нами система сертифицирована в соответствии с ITIL, имеет расширяемую модульную архитектуру, что делает её идеальной для динамически развивающихся компаний.

CRM

Технологически CRM-системы хранят данные о взаимодействии с клиентами, автоматизируют рутинные процессы и генерируют отчётность.

С точки зрения бизнеса, CRM-системы **стимулируют продажи**, оптимизируют маркетинг и процесс поддержки клиентов за счёт повышения эффективности работы персонала, минимизации потерь клиентов, формализации процессов активного привлечения клиентов, а так же создания **имиджа современной и высокотехнологичной компании**.

НАШИ КЛИЕНТЫ

Области деятельности наших клиентов: атомная промышленность, инвестиции, оптовая и розничная торговля, производство медикаментов и медицинского оборудования, реклама, продюсерские компании, строительство, телекоммуникации, экспертиза.

ПАРТНЁРСТВО

Мы дорожим нашими партнёрами и всегда ищем новые интересные возможности сотрудничества. Мы готовы поддержать наших партнёров как на этапе внедрения, так и на этапе продаж того или иного решения.

БОЛЬШЕ ИНФОРМАЦИИ

Вы можете получить больше информации по этим технологиям в действии!

Посетите наш сайт
www.markiting.ru
либо позвоните по тел.
+7 (495) 755-59-83
(добавочный 2660692).

IT-компания mark'it
Москва, Россия
Тел.: +7 (495) 755-59-83 доб. 2660692
inbox@markiting.ru
www.markiting.ru