

System powinien zapewnić skuteczną interakcję między klientem, pracownikami działu i przebywającymi często poza firmą specjalistami

# Call center

## – sprawna komunikacja



Fot. ArchiDoc

**C**hcąc stworzyć dział call center w firmie trzeba zastanowić się, jakie zadania będzie on realizował. Jego stworzenie ma uzasadnienie przy założeniu stałego wykorzystania na odpowiednim poziomie. Warto również pamiętać, że call center może być też „kupowane” na zewnątrz w formie usługi.

– Call center to dość złożone przedsięwzięcie organizacyjne. Ważne jest, aby odpowiednio zaprojektować procesy biznesowe, które chcemy realizować w naszym „centrum”. Ich właściwe rozpoznanie i oszacowanie pozwoli nam określić wymagania związane z ilością konsultantów, ich przeszkoleniem, a także z właściwą infrastrukturą teleinformatyczną –

podkreśla Marcin Grygielski, Territory Manager Eastern Europe, Interactive Intelligence.

### Jakie call center?

Jeśli firma podjęła decyzję o wdrożeniu własnego rozwiązania i ustaliła wymagania użytkowe i cel wdrożenia, może przejść do fazy wyboru konkretnego rozwiązania. Kryteria, na które warto zwrócić

uwagę to m.in.: jakie funkcje są oferowane w standardzie, a za jakie trzeba osobno zapłacić, czy wybrane rozwiązanie będzie współpracowało z posiadaną infrastrukturą telekomunikacyjną i oprogramowaniem (jakie ewentualne zmiany lub rozbudowa są niezbędne), czy konfigurowanie systemu i jego dalsza adaptacja do zmieniających się potrzeb może być wykonana własnymi siłami, jakie są koszty utrzymania systemu itd.

Podstawowe elementy wchodzące w skład call center to:

- centrala abonencka,
- narzędzia do rozdzielania połączeń, kolejkowania ich z funkcją określenia czasu oczekiwania, grupowania agentów ze względu na ich specjalizację,
- urządzenia służące do integracji systemu komunikacji z informatycznymi – współpraca z systemami CRM.

Ważnym elementem jest też system interaktywnych odpowiedzi głosowych IVR, który pozwala na obsługę w trybie 24/7 oraz odciążenie konsultantów. Może on być oferowany jako moduł call center albo niezależny produkt. Przeciętnie połowa call center ma wdrożony system IVR, a w niektórych branżach odsetek ten osiąga blisko 100 proc. Warto upewnić się również, że wybrany system może współdziałać z innymi aplikacjami

biznesowymi – systemami logistycznymi, magazynowymi, ERP, czy z zakresu zarządzania kadrami. Niektóre firmy potrzebują również rozwiązania do rejestracji interakcji. Ważną kwestią jest obsługa przez call center nieprzewidywanych sytuacji, takich jak nagły wzrost zainteresowania produktem czy sytuacja kryzysowa, kiedy ruch znacznie przekracza zakładany poziom.

System powinien udostępniać także narzędzia do skutecznej pracy zespołowej zakładającej interakcję między klientem, pracownikami działu i zapraszonymi, przebywającymi często poza firmą, specjalistami. Poza tym musi obsługiwać wszystkie kanały komunikacji – głosowy, mail itd. – według tych samych reguł.

Osobą kwestią jest jego elastyczność we współpracy z różnorodnymi systemami PABX, z uwzględnieniem ewentualnego skutków ich wymiany, co może być dość istotne przy zakładanej migracji do VoIP.

Nie należy zapomnieć także o stworzeniu konsultantom odpowiednich warunków pracy w biurze – zadbać o ergonomię ich stanowisk pracy czy wreszcie zainwestować w profesjonalne zestawy nagłowne.

Innym ważnym trendem jest (gdy mowa o bardziej zaawansowanym call center) udostępnianie aplikacji systemu ujednoliconej komunikacji. Zalety tego rozwiązania są dość ciekawe. Po pierwsze odpowiada to trendowi większej wirtualizacji call center, gdzie konsultantami mogą być również osoby nie będące etatowymi pracownikami, a ściągnięte ad hoc z innych lokalizacji czy wręcz pracownicy mobilni.

Po drugie pracownik otrzymuje do rąk kilka dodatkowych narzędzi komunikacyjnych ułatwiających mu udzielenie rzetelnej informacji. Najlepiej wytłumaczyć to na przykładzie. Klient dzwoni – agent nie jest w stanie odpowiedzieć samodzielnie na pytanie. W tradycyjnym call center przełącza dzwoniącego do drugiego działu, albo szczebel wyżej, nie wiedząc czy ten drugi pracownik jest obecny oraz za-

pewne będzie musiał krótko opisać problem lub klient będzie zmuszony sam to zrobić. W nowoczesnym call center agent rozmawiając z klientem jednocześnie może korzystać np. z czatu z innym pracownikiem. Dzięki funkcji obecności wie, kto jest dostępny i może skierować trudniejszą sprawę od razu do właściwego eksperta i wie, że ta osoba może odebrać jego telefon, nawet jeśli jest ona poza firmą. Ma dostępnych kilka kanałów komunikacji – zarówno z relacjach z klientem jak i innymi pracownikami – w tym łączność wideo. Ta ostatnia przydaje się np. w kontaktach z pracownikami wsparcia technicznego i serwisu. Okazuje się, że jeśli ktoś może nam pokazać jak wykonać jakąś czynność czy pokazać w czym tkwi problem – jest znacznie efektywniejsze niż gdy ktoś próbuje to opisać słowami, czy przesyłać nam jakieś instrukcje.

Trzeba jednak pamiętać, że wdrożenie najlepszego call center nie będzie efektywne, jeśli jego praca nie zostanie bezpośrednio zsynchronizowana i połączona z procesami biznesowymi w działach handlowych, marketingu czy obsługi klienta.

### Propozycje dla każdego

Jeśli wymagania firmy w zakresie funkcjonalności wdrażanego call center nie są rozbudowane, jako rozwiązanie dla call center firma Alcatel-Lucent, proponuje system **Alcatel-Lucent OmniTouch Call Office**, zintegrowany z centralą abonencką OmniPCX Office (OXO). Może on obsługiwać call center złożone maksymalnie z 32 agentów, udostępniając takie funkcjonalności jak automatyczna dystrybucja połączeń (według różnych metod i z uwzględnieniem kolejowania połączeń), aplikacje dla agentów, aplikacja do monitorowania i zarządzania pracą call center oraz menedżer do analizy zebranych informacji o połączeniach i klientach. Rozwiązanie jest zintegrowane z aplikacjami OXO, takimi jak automatyczny operator czy poczta głosowa. System

współpracuje z szerokim zakresem terminali – zarówno tradycyjnych aparatów telefonicznych, telefonów IP, telefonów WiFi czy aplikacji soft-phone – emulujących funkcje telefonu na komputerze. Ważną cechą rozwiązania jest bardzo przyjazny w użytkowaniu interfejs do konfigurowania i zarządzania call center, co pozwala na jego szybkie modyfikowanie bezpośrednio przez pracowników firmy.

Jeśli firma przewiduje rozwój swojego systemu call center i konieczność zastosowania bardziej zaawansowanych funkcjonalności, lepszy będzie system **Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition**. Jest on dedykowany do obsługi średnich i dużych organizacji zatrudniających nawet 150 agentów, gdzie wymagany jest najwyższy poziom niezawodności.

Posiada rozbudowane mechanizmy dystrybucji połączeń

(wykorzystywane w najbardziej zaawansowanych call centrach **OmniGenesys**), możliwość profilowania w zależności od funkcji pełnionej przez danego pracownika, wbudowany system IVR, rozbudowany graficzny interfejs zarządzania Visual CC. OmniTouch Contact Center Premium Edition to rozwiązanie otwarte, umożliwiające przedsiębiorstwu stworzenie własnego środowiska. Dzięki dostępności wielu otwartych interfejsów firma może zintegrować w takim środowisku komponenty innych producentów, takie jak wyświetlacze, wysokiej jakości monitory, a nawet wyposażenie do nagrywania rozmów.

Jeśli chodzi o koszty tych wariantów to przy pierwszym rozwiązaniu oprogramowanie można otrzymać w pakiecie wraz z zakupem centrali – co oznacza praktycznie brak kosztów po stronie klienta związanych z systemami tele-

komunikacyjnymi. Jeśli zaś ktoś chciałby dokupić takie oprogramowanie – to w zależności od konfiguracji (ile grup agentów, modułów do administrowania itd.) – cena zakupu wynosi kilka tysięcy euro. W przypadku bardziej zaawansowanych systemów (Premium Edition) każda instalacja jest wyceniana indywidualnie.

kanaly komunikacji – głosowy, emailowy, faksowy, sms, komunikatory i każdy inny za pośrednictwem Open Media.

Jeśli zaś chodzi o sprzęt dodatkowy, to Alcatel oferuje własne telefony, często z takimi elementami jak dodatkowy moduł z klawiszami funkcyjnymi czy konsola operatorska. W przypadku mniejszych instalacji klienci coraz częściej

lania bardzo trudno jest precyzyjnie oszacować potrzeby łączeniowe, można zastosować rozwiązanie mieszane, dzięki wszelkim wbudowanym w serwer Slican MAC-6400 stykom komunikacji głosowej.

Jako łącze podstawowe można wybrać ISDN-PRA (30B+D) o ograniczonej przepustowości do 15B (15 kanałów rozmównych pozwalających prowadzić 15 jednoczesnych połączeń) – takie rozwiązanie zapewni naszej firmie niskie opłaty startowe oraz możliwość prostej i szybkiej drogi do płynnego zwiększenia (w miarę wzrostu potrzeb) przepustowości do 30B (30 kanałów rozmównych). Ponadto jeśli dalej potrzeby łączeniowe będą rosły, nie będzie najmniejszego problemu z rozbudową o kolejne styki ISDN-PRA.

Jako łącza podstawowe do sieci GSM można zastosować na początek 16 wbudowanych bramek – stanowiących 4 karty GSM w serwerze Slican MAC – po 3 karty SIM dla najpopularniejszych sieci GSM – w sumie 12 + po jednej dla nowych sieci prepaidowych. Jedną z bramek można zostawić do dyspozycji zgodnie z potrzebami – już po uruchomieniu.

Ponadto dzięki wbudowanej w serwer bramie VoIP można bez problemu zaoszczędzić na kosztach, przede wszystkim na połączeniach do sieci stacjonarnych w UE i USA, Kanadzie i Australii.

Powyższy sposób podłączenia do sieci publicznej zapewni różnorodne korzyści związane z pracą call center, jak i reszty firmy:

- niezawodność – mechanizmy w centrali wykrywają uszkodzenie łącza i mogą skierować połączenia drogą alternatywną – oczywiście po przywróceniu łączności na liniach miejskich połączenia będą realizowane drogą pierwotną,
- efektywne oszczędności na cenach połączeń wychodzących np. wybór najtańszej drogi połączeniowej do danej sieci, oraz przelew ruchu w przypadku jej zajętości najtańszych mediów,

- optymalizacja ruchu pod kątem najwyższej jakości połączeń – dla dedykowanych potrzeb.

Dodatkowo dzięki zastosowaniu aplikacji telefon CTI (Computer Telephony Integration) możliwe jest m. in. seryjne wybierane numerów telefonów z bazy danych. Dzięki możliwości tworzenia notatek związanych z konkretnymi osobami z bazy agencji tworzą historię kontaktów z klientem. Zapewnia to pełne wsparcie dla klienta – ponieważ agent zawsze ma dostęp do interesujących go danych, niezależnie jaki jest charakter pracy agencji.

Możemy wydzielić trzy grupy terminali wraz z dedykowanymi dla aplikacji:

- terminale dla agentów – telefon Slican CTS-202, idealnie współpracuje ze słuchawkami nagłownymi i aplikacją Slican TelefonCTI – agent może bez odrywania rąk od klawiatury komputera sterować telefonem – wybierać lub odbierać połączenia,
- terminale dla managerów grup – Slican CTS-202. Plus wraz z konsolami CTS-232 – wyposażone w Bazy DECT – dzięki temu manager jest w stanie zareagować nawet, jeśli nie jest przy biurku,
- terminale dla telepracowników – Slican CTS-202. IP – loguje się z dowolnego miejsca, gdzie jest dostęp do sieci Internet i może pracować jakby był na miejscu; ponadto telefony IP pozwalają na realizację rozproszonych grup call center, przy czym nie ważne jest położenie geograficzne, ale dostęp do Internetu.

Podstawowym celem tworzenia tak zaawansowanych mechanizmów jest z jednej strony optymalizacja pracy call center (unikanie tzw. ruchu jałowego), zaś z drugiej strony zapewnienie klientowi możliwości precyzyjnego i szybkiego dotarcia do żądanej informacji bądź realizacji usługi.

W serwerze Slican MAC 6400 zawarto następujące funkcje związane z obsługą telefonicznego ruchu przychodzącego do call center:

- kalendarz i tryby pracy – pozwala na zmianę scenariuszy



Fot. ArchiDoc

Natomiast **Visual OmniGenesys** to naturalny pomost między contact center Omni-Touch Premium Edition, a najbardziej rozbudowanym systemem OmniGenesys. Rozwiązanie jest przeznaczone do obsługi dużych call center od 150 do 500 agentów.

Z kolei **OmniGenesys** to system o największych możliwościach w ofercie Alcatel-Lucent. Bez limitu liczby agentów, obsługujący praktycznie wszystkie możliwe

decydują się także na aplikacje sofphone (emulacja funkcji telefonu na komputerze). W przypadku słuchawek firma posiłkuje się sprzętem renomowanych firm trzecich.

### Call center pełne korzyści

Natomiast zdaniem specjalistów z firmy Slican optymalnym urządzeniem, na którym można budować dział call center, jest serwer telekomunikacyjny **Slican MAC 6400**.

Ponieważ na początku dzia-

pracy działu w zależności od tygodniowego kalendarza i kalendarza świąt oraz kiedy ruch telefoniczny jest największy, w godzinach nocnych w weekendy itp.

- statyczne trasowanie ruchu – kierowanie ruchu telefonicznego w zależności od numeru wybranego przez abonenta i/lub prezentacji jego numeru CLIP – pozwala np. na kierowanie połączeń prezentujących się prefixami innymi niż polski (048) do obcojęzycznych konsultantów lub grup,
- pathfinder – optymalizacja ruchu przychodzącego – jeśli praca w grupie polega na kontaktach z konkretnym klientem, serwer zapamięta taką relację i zawsze będzie kierować konkretnego klienta do konkretnego konsultanta,
- VIP – dzwoniący klienci lub grupy klientów z określonymi numerami lub grupami numerów wchodzi do kolejki i zostają ustawieni jako pierwsi oraz, jeśli takie połączenie miałyby być połączeniem ponad pojemność kolejki, serwer zrobi dla niego „miejsce” w kolejce,
- infolinie Invenio – kaskadowy system zapowiedzi słownych, które prowadzą dzwoniącego do celu bez uczestnictwa konsultantów, funkcja potrafi reagować na zajętość grupy/abonenta lub brak jego odpowiedzi i kieruje połączenia do wolnych zasobów systemu.

Budowa serwerów Slican pozwala na montaż w standardowych szafach 19-calowych, razem z istniejącą infrastrukturą informatyczną, co w prosty sposób umożliwia podłączenie do sieci strukturalnej. W drugim wariantcie serwery mogą być dostarczone w dedykowanych szafach 19-calowych, do których można zabudować również inne urządzenia teleinformatyczne lub informatyczne w standardzie 19 cali.

Dodatkowo w standardzie dostarczane jest zapasowe zasilanie buforowe, pozwalające na autonomiczną pracę systemu do 5 godz. po utracie zasilania sieciowego 230V. Dla wymagających dłuższego pod-

trzymania serwerów jest możliwość dołączenia dodatkowej baterii akumulatorów, które mogą podwoić czas podtrzymania.

### Centrala z programem

Natomiast sopocka spółka Platan dla call center (do 25 pracowników) proponuje centralę cyfrową **Platan Sigma**, w konfiguracji dla 28 linii wewnętrznych. Ze strony linii miejskich do obsługi dużego ruchu przychodzącego sugeruje podłączenie jednego łącza PRA (30B+D). Przy większej ilości rozmów przychodzących (wszyscy pracownicy rozmawiają) kolejne osoby dzwoniące byłyby ustawiane w kolejce i słyszałyby komunikat o zajętości. W centrali Sigma istnieje możliwość wykorzystania do 64 komunikatów, o łącznym czasie nagrań do 4,5 godz. W przypadku centrum informacyjnego część wiadomości może być przekazywana w postaci gotowych komunikatów. Ułatwiają one również kierowanie ruchu do odpowiednich osób – dzwoniący wybierają na kolejnych poziomach interesujące je zagadnienia np. połączenie do osoby zajmującej się obsługą reklamacji.

Wsparciem dla osób obsługujących ruch przychodzący i wychodzący może być komputerowy program **Platan CTI**, który zainstalowany na stanowiskach osób pracujących w call-center informuje na ekranie monitora o numerach i opisach rozmów przychodzących (informacje o abonencie, historia dotychczasowych kontaktów, informacje o połączeniach nieodebranych). Ułatwione jest także wyszukiwanie informacji o danym abonencie w bazie i wybieranie numeru za pomocą jednego kliknięcia – co jest istotne zwłaszcza przy call center zajmującym się głównie połączeniami wychodzącymi. Platan CTI pełni również funkcje stanowiska awizo – widoczny jest stan zajętości i statusy wszystkich abonentów wewnętrznych, łatwo można przekierować rozmowę do innej osoby albo wysłać wiadomość tekstową. Program może być rów-

nież zintegrowany z rejestratorem czasu pracy RCP Expert (dzięki któremu oprócz łatwości w zliczaniu czasu pracy pracowników, na bieżąco widać kto jest w firmie obecny, kto nieobecny, a kto wyszedł służbowo).

Całość wspiera oprogramowanie billingowe w centrali umożliwiające analizowanie czasu pracy poszczególnych operatorów – ilość odebranych i wykonanych połączeń, czas trwania rozmów, ilość połączeń nieodebranych, czas po jakim dzwonienie jest odbierane itp.

Cena przykładowej centrali Platan Sigma 0/28 to 4100 zł netto, łącze PRA (30B+D) kosztuje zaś 3200 zł netto. Opcjonalnie Platan oferuje obudowa w wersji rack: 750 zł netto, wyposażenie dla dwóch aparatów systemowych (w przypadku stworzenia stanowiska awizo) 300 zł netto.

Pakiet startowy Platan CTI (serwer CTI i 4 stanowiska Klient CTI) to koszt 280 zł netto, zaś za dodatkowe stanowiska 21x30 trzeba zapłacić 630 zł netto.

Zresztą centrala Sigma sama w sobie może pełnić funkcję prostego call-center i jest interesującą opcją zwłaszcza dla niewielkich firm.

### Call center na zewnątrz

Jedną z metod wykorzystania call center jest wsparcie obsługi back-office. Taki model biznesowy realizuje m. in. firma ArchiDoc, specjalizująca się w zarządzaniu procesami związanymi z obsługą dokumentów oraz zarządzaniem informacją biznesową.

Klienci wydzielający na zewnątrz call center zlecają dostawcy usług w modelu outsourcingu nie tylko obsługę telefoniczną swoich odbiorców. Dostawca ten może prowadzić cały obszar administracyjny procesu: przejmować dokumentację klientów, przetwarzać ją na postać elektroniczną i udostępniać zleceniodawcy potrzebne dane. Może także dokonywać integracji systemów w celu automatycznego zasilania systemów klienta informacjami pochodzącymi

z własnych baz danych. W takim modelu konsultanci telefoniczni nawiązują kontakt z klientami końcowymi zlecniodawcy usługi, kompletują wszelkie brakujące informacje i rejestrują je w systemie informatycznym.

Uzupełnieniem takiej usługi może być wdrożenie systemu do obsługi obiegu informacji klasy DMS (Document Management System) lub BPM (Business Process Management), który pozwala na automatyczne i terminowe przekierowanie poszczególnych spraw do właściwych działów i osób. Zamknięciem całego procesu jest poinformowanie klienta o statusie jego sprawy, np. uznaniu zgłoszonej reklamacji. Dostawca usług w modelu outsourcingu drukuje i wysyła do takiej osoby stosowne pismo (według ustalonych ze zleceniodawcą usługi wytycznych) bądź kontaktuje się z klientem zleceniodawcy wykorzystując inne kanały: telefon, faks, e-mail lub sms.

Specyficzne potrzeby klienta wymagają odpowiednio dostosowanych stanowisk operatorских oraz określonej klasy sprzętu komputerowego. Na prośbę zleceniodawcy usługi, outsourcer może też wdrożyć indywidualne procedury gwarantujące szczególnie poziom bezpieczeństwa przetwarzanych danych. ArchiDoc do swojego call center wprowadził niedawno technologię VOiP, która pozwala na łatwe rozbudowywanie ilości stanowisk bez konieczności każdorazowej przebudowy wykorzystywanej struktury technologicznej.

– Kompleksowe usługi z zakresu call center oferowane przez firmy outsourcingowe pozwalają na usprawnienie procesów zachodzących w firmie, dzięki czemu sprawy interesantów są załatwiane szybciej i sprawniej. Skorzystanie z oferty firmy specjalizującej się w takiej działalności pozwoli na zapewnienie odpowiedniego poziomu usługi, jak i osiągnięcie korzyści, także finansowych – wyjaśnia Marek Bronder, dyrektor zarządzający ds. sprzedaży i rozwoju ArchiDoc. (PF)