

Dobrze zbudowane call center umożliwia klientom skontaktowanie się z firmą na różne sposoby, np. przez telefon komórkowy, czat internetowy, email lub faks

Call center na wymiar

O dobry wizerunek i sprawną obsługę połączeń mogą zadbać również niewielkie firmy, w których obsługą ruchu telefonicznego zajmuje się kilka lub kilkanaście osób. W przypadku zaś wielu firm z sektora małych i średnich przedsiębiorstw będzie to rozwiązanie optymalne – spełniające potrzeby użytkowników, a jednocześnie przystępne cenowo

– Zakładając dział call center należy uważnie przyjrzeć się dostępnym na rynku rozwiązaniom komunikacyjnym. Tradycyjne centraliki telefoniczne wychodzą już z użycia, zatem inwestycja w tego typu rozwiązania z pewnością nie jest bezpieczna. Zdecydowanie lepszym wyborem jest migracja do telefonii VoIP oraz implementacja infrastruktury IP – podkreśla Marcin Grygielski, Territory Manager Eastern Europe, Interactive Intelligence.

Poszukując rozwiązania telefonii VoIP, należy pamiętać

o terminach „SIP” i „otwarte standardy”. Protokół SIP jest międzynarodowym standardem, wspieranym przez gigantów na rynku teleinformatycznym, dzięki czemu można go wprowadzać w większości urządzeń IP (komputerach, telefonach, softphonach i innych urządzeniach mobilnych). Zatem dostawcy licencjonowanych produktów, którzy nie potrafią dostarczyć rozwiązań IP opartych na SIP,

starają się wprowadzić nas w świat zamkniętych, kosztownych rozwiązań hardware i software, wymagających dedykowanych urządzeń dla wprowadzenia VoIP.

Niezależnie od kwestii technologicznych należy również

zadbać o szeroki zakres funkcjonalności wybranego rozwiązania. Dobrze zbudowane call center umożliwia klientom skontaktowanie się z firmą na różne sposoby, np. przez telefon komórkowy, czat internetowy, email lub faks. Wykorzystuje również takie narzędzia, jak monitoring obecności w czasie rzeczywistym, zapisywanie połączeń, nagrywanie



Fot. Panasonic

zawartości ekranu, szeptane podpowiedzi i ankiety zadowolenia po rozmowie w celu monitorowania i podnoszenia jakości i wydajności agentów. Istotnym czynnikiem jest również możliwość integracji z systemami back-office firmy, aby agenci mieli możliwość np. bezpośredniego korzystania i nanoszenia zmian z przeprowadzonych interakcji w systemie CRM.

– Nowoczesne rozwiązania telekomunikacyjne charakteryzują się wysoką skalowalnością przy jednocześnie niskich nakładach w infrastrukturę hardware. Istnieją już rozwią-

zawartości ekranu, szeptane podpowiedzi i ankiety zadowolenia po rozmowie w celu monitorowania i podnoszenia jakości i wydajności agentów. Istotnym czynnikiem jest również możliwość integracji z systemami back-office firmy, aby agenci mieli możliwość np. bezpośredniego korzystania i nanoszenia zmian z przeprowadzonych interakcji w systemie CRM.

zawartości ekranu, szeptane podpowiedzi i ankiety zadowolenia po rozmowie w celu monitorowania i podnoszenia jakości i wydajności agentów. Istotnym czynnikiem jest również możliwość integracji z systemami back-office firmy, aby agenci mieli możliwość np. bezpośredniego korzystania i nanoszenia zmian z przeprowadzonych interakcji w systemie CRM.

zawartości ekranu, szeptane podpowiedzi i ankiety zadowolenia po rozmowie w celu monitorowania i podnoszenia jakości i wydajności agentów. Istotnym czynnikiem jest również możliwość integracji z systemami back-office firmy, aby agenci mieli możliwość np. bezpośredniego korzystania i nanoszenia zmian z przeprowadzonych interakcji w systemie CRM.

zawartości ekranu, szeptane podpowiedzi i ankiety zadowolenia po rozmowie w celu monitorowania i podnoszenia jakości i wydajności agentów. Istotnym czynnikiem jest również możliwość integracji z systemami back-office firmy, aby agenci mieli możliwość np. bezpośredniego korzystania i nanoszenia zmian z przeprowadzonych interakcji w systemie CRM.

zawartości ekranu, szeptane podpowiedzi i ankiety zadowolenia po rozmowie w celu monitorowania i podnoszenia jakości i wydajności agentów. Istotnym czynnikiem jest również możliwość integracji z systemami back-office firmy, aby agenci mieli możliwość np. bezpośredniego korzystania i nanoszenia zmian z przeprowadzonych interakcji w systemie CRM.

Centrale na każdy rozmiar

Rozwiązania dla call center ma również sopocka spółka Platan. W przypadku działu, w którym dominuje ruch przychodzący (np. Biura Obsługi Klienta, centra serwisowe, sklepy internetowe przyjmujące wiele zamówień) ważne jest, aby klient jak najszybciej trafił do właściwej osoby oraz aby dana liczba pracowników mogła sprawnie obsłużyć wiele rozmów. Centrale cyfrowe Platan ułatwiają to zadanie. W zależności od liczby użytkowników będą to centrale Micra, Sigma, Optima lub Delta, posiadające funkcje przydatne w call centers. Dzięki otwartemu programowemu interfejsowi PCTI możliwa będzie także ich integracja z innymi, zewnętrznymi aplikacjami call center czy klasy CRM.

Funkcjonalnością, do której wszyscy się przyzwyczailiśmy dzięki telefonom komórkowym, jest wyświetlanie numeru i opisu dzwoniącej osoby (funkcja CLIP). Stała się ona standardem również w przypadku sieci stacjonarnych. W zastosowaniu biznesowym można ją połączyć z informacjami o kontrahentach, zbieranymi w innych bazach danych. Wsparciem dla osób obsługujących ruch telefoniczny może być komputerowy program Platan CTI. Program zainstalowany na stanowiskach osób odbierających połączenia wyświetla na ekranie monitora numery i opisy przychodzących wywołań (informacje o abonencie, notatki z dotych-



Fot. Panasonic

zawartości ekranu, szeptane podpowiedzi i ankiety zadowolenia po rozmowie w celu monitorowania i podnoszenia jakości i wydajności agentów. Istotnym czynnikiem jest również możliwość integracji z systemami back-office firmy, aby agenci mieli możliwość np. bezpośredniego korzystania i nanoszenia zmian z przeprowadzonych interakcji w systemie CRM.

Centrum bez ograniczeń

Alcatel-Lucent oferuje rozwiązania zarówno do budowy bardzo małych – prostych call center, jak i największych instalacji contact center. Każde z nich ma oczywiście pewien rekomendowany zakres liczby

zawartości ekranu, szeptane podpowiedzi i ankiety zadowolenia po rozmowie w celu monitorowania i podnoszenia jakości i wydajności agentów. Istotnym czynnikiem jest również możliwość integracji z systemami back-office firmy, aby agenci mieli możliwość np. bezpośredniego korzystania i nanoszenia zmian z przeprowadzonych interakcji w systemie CRM.

zawartości ekranu, szeptane podpowiedzi i ankiety zadowolenia po rozmowie w celu monitorowania i podnoszenia jakości i wydajności agentów. Istotnym czynnikiem jest również możliwość integracji z systemami back-office firmy, aby agenci mieli możliwość np. bezpośredniego korzystania i nanoszenia zmian z przeprowadzonych interakcji w systemie CRM.

zawartości ekranu, szeptane podpowiedzi i ankiety zadowolenia po rozmowie w celu monitorowania i podnoszenia jakości i wydajności agentów. Istotnym czynnikiem jest również możliwość integracji z systemami back-office firmy, aby agenci mieli możliwość np. bezpośredniego korzystania i nanoszenia zmian z przeprowadzonych interakcji w systemie CRM.

zawartości ekranu, szeptane podpowiedzi i ankiety zadowolenia po rozmowie w celu monitorowania i podnoszenia jakości i wydajności agentów. Istotnym czynnikiem jest również możliwość integracji z systemami back-office firmy, aby agenci mieli możliwość np. bezpośredniego korzystania i nanoszenia zmian z przeprowadzonych interakcji w systemie CRM.

zawartości ekranu, szeptane podpowiedzi i ankiety zadowolenia po rozmowie w celu monitorowania i podnoszenia jakości i wydajności agentów. Istotnym czynnikiem jest również możliwość integracji z systemami back-office firmy, aby agenci mieli możliwość np. bezpośredniego korzystania i nanoszenia zmian z przeprowadzonych interakcji w systemie CRM.

czasowych rozmów). Platan CTI pełni również funkcje stanowiska awizo, na którym widoczny jest stan zajętości i statusy wszystkich abonentów wewnętrznych, więc łatwo można przekierować rozmowę do innej osoby albo wysłać do niej wiadomość tekstową.

– Jeśli agenci zajmują się określonymi rejonami kraju, osoba dzwoniąca z danego miasta, na podstawie jej numeru telefonu może być automatycznie kierowana do danego agenta lub grupy agentów, bez konieczności wybierania na zapowiedzi jakichkolwiek numerów. Taka funkcjonalność nazywa się automatyczną dystrybucją ruchu (ang. ACD). Jeśli z kolei wszyscy agenci obsługują tę samą grupę klientów niezależnie skąd przychodzi wywołanie, ważniejsze będzie, aby wszyscy byli równomiernie obciążeni pracą. Przydatna może okazać się w tym wypadku funkcja równomiernej dystrybucji połączeń (ang. UCD) – wyjaśnia Joanna Lewandowska, specjalista ds. marketingu i public relations Platan Sp. z o.o.

W call center z tych samych aparatów telefonicznych w różnych godzinach mogą korzystać różne osoby. Dobrze byłoby, gdyby również każda z nich mogła być indywidualnie rozliczana – z faktycznie przeprowadzonych rozmów, szybkości odbierania połączeń itp. Centrale Platan umożliwiają stworzenie nawet 254 tzw. abonentów wirtualnych. Dzięki temu każdy z agentów może się logować na własne konto, a jednocześnie przez zalogowanie uczestniczyć w grupie wspólnego wywołania, czyli grupie osób odbierających rozmowy dotyczące danych spraw, np. reklamacyjnych. Może się również wylogować na czas przerwy i w tym czasie rozmowy będą przychodziły tylko do pozostałych pracowników w grupie.

Ze względów bezpieczeństwa w wielu call centers rozmowy są nagrywane. Centrale Platan współpracują z profesjonalnymi systemami nagrywania rozmów, ale i oferują możliwość prostego nagrywa-

nia rozmów na poszczególnych stanowiskach.

Nawet w przypadku zwykłego biura, które nie jest zainteresowane tworzeniem systemu call center, przy wielu przychodzących połączeniach gotowe komunikaty w postaci infolinii szybciej przekierują wiele jednoczesnych rozmów do właściwych osób niż jeden operator. W czasie trwania zapowiedzi klienci sami wybierają w jakiej sprawie lub z kim chcą rozmawiać. W centralach Platan w standardzie dostępne są ponad 4 godz. nagrań, można je dzielić na dowolnej długości zapowiedzi (nawet 64), oraz wykorzystywać w ramach 4 niezależnych infolinii, na 16 poziomach. Oczywiście nikt nie będzie chciał być przełączany kilkanaście razy, natomiast taki system umożliwia swobodne tworzenie komunikatów np. dla różnych pór dnia, dni tygodnia, dla różnych odbiorców, witanie gości obcojęzycznych w ich rodzimych językach lub przekazanie informacji o aktualnych promocjach czy nowościach.

Natomiast w call center, w których dominuje ruch wychodzący (np. telemarketerzy, firmy poszukujące klientów przez telefon) istotne znaczenie będą miały funkcjonalności obniżające koszty połączeń. Dzięki możliwości automatycznego wyboru najtańszej drogi połączeniowej (funkcji LCR) rozmowy wychodzące kierowane są do odpowiednich sieci tak, aby koszt był jak najniższy. W celu obniżenia kosztów połączeń, można korzystać z technologii VoIP, podłączając zintegrowaną kartę Platan VoIP. Tego typu rozwiązanie mieszane, czyli cyfrowa centrala z kartą VoIP łączy zalety telefonii tradycyjnej i internetowej – niskie koszty połączeń przy niewielkich nakładach i bez konieczności wymiany okablowania czy aparatów w firmie. Centrale współpracują z dowolnymi typami telefonów różnych producentów – aparatami systemowymi, bezprzewodowymi lub słuchawkami nagłownymi.

Stale malejące koszty połączeń do sieci komórkowych

pomogą dodatkowo obniżyć karty lub bramki GSM. Przy wybieraniu numerów do klientów również pomocny będzie program Platan CTI oraz dane zgromadzone w jego bazie – ułatwi wyszukiwanie informacji o danym abonencie oraz wybieranie numerów za pomocą przycisków myszy.

Całość wspiera oprogramowanie billingowe pozwalające na analizę czasu pracy poszczególnych operatorów – ilość odebranych i wykonanych połączeń, czas trwania rozmów, ilość połączeń nieodebranych, czas po jakim dzwonienie było odbierane itp. W przypadku

ki posiadają specjalne mikrofony, dzięki którym rozmowa poprzez Internet jest jeszcze bardziej wyraźna – informuje Andrzej Wiśniewski, Business Development Manager, Kontel-Telecom.

W ofercie firmy są np. bezprzewodowe słuchawki ze złączem USB dla telefonii VoIP – Plantronics CS60 USB. Jest to pierwszy na świecie bezprzewodowy system słuchawki nagłownej ze złączem USB, który pozwala użytkownikom cieszyć się cyfrową jakością dźwięku i zaletami bezprzewodowej swobody. Ma zasięg do 100 m od komputera i umożli-



Fot. Panasonic

awarii zasilania, akumulatory rezerwowe podtrzymują pracę centrali nawet do 12 godz.

Ceny w pełni wyposażonych cyfrowych central Platan, zawierających wyposażenie przydatne w pracy call center, zaczynają się od kilku tysięcy złotych dla systemów obsługujących do kilkudziesięciu pracowników.

Wygodna rozmowa

Przy organizacji działu call center warto pomyśleć także o wygodzie pracujących tam osób, a mianowicie o słuchawkach. Ich pełny zakres oferuje firma Kontel-Telecom.

– Posiadamy pełną ofertę słuchawek VoIP. Od rozwiązań bezprzewodowych, poprzez multimedialne, aż do profesjonalnych zestawów słuchawkowych. Nasze słuchaw-

wia integrują ze Skype. Jej koszt to 883,48 zł brutto.

Inną opcją są słuchawki z serii SupraPlus Digital. Najnowszym modelem jest słuchawka modele nagłowna na jedno ucho D251, która gwarantuje wysoką jakość dźwięku. Współpracuje jednak tylko z adapterami DM15 VistaPlus. Jej cena to 302,45 zł brutto. Można skorzystać także z modelu D251N NC, który dedykowany jest do adapterów DM15 VistaPlus. Kosztuje 402,62 zł brutto. Jeśli zaś chodzi o słuchawki na dwoje uszu, to skorzystać można z modelu D261 lub D261 N NC z redukcją szumów. Obie wersje współpracują tylko z adapterami DM15 VistaPlus. Ich koszt to odpowiednio: 405,32 zł i 492,81 zł brutto.

(PF)