

Call center w Twojej firmie

Uruchomienie najlepszego nawet call center nie przyniesie spodziewanych efektów, jeśli jego praca nie zostanie zsynchronizowana z procesami biznesowymi innych działów.

Z punktu widzenia osoby, która będzie odpowiedzialna za wdrożenie call center w firmie – niezależnie czy będzie ono zatrudniało kilkunastu czy kilkuset pracowników – kluczowe jest ustalenie, jakie zadania dział ten będzie realizował. Warto również pamiętać, że samo call center może być instalowane w firmie, bądź kupowane na zewnątrz jako usługa

Wariant pierwszy ma głębokie uzasadnienie przy założeniu stałego wykorzystania na odpowiednim poziomie. Druga opcja jest rekomendowana zwłaszcza wtedy, gdy firma potrzebuje tylko okresowego wsparcia usługami call center – np. do przeprowadzenia kampanii promocyjnej.

Wybór zależny od potrzeb

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, którą zwykle firma już posiada,
- narzędzia do rozdzielania połączeń, kolejgowania 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 procent. 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 nieprzewidzianych sytuacji, takich jak nagły wzrost zainteresowania produktem czy sytuacja kryzysowa, kiedy ruch znacznie przekracza zakładany poziom.

System powinien udostępnić 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.



Fot. Slican



Fot. Alcatel

system Alcatel-Lucent Omni-Touch 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

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. Zadbaj o ergonomię ich stanowisk pracy, czy wreszcie zainwestować w profesjonalne zestawy nagłowne.

Trzeba mieć także świadomość, 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.

Konkretna propozycja


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 softphone – emulujących funkcje telefonu na komputerze. Ważną cechą rozwiązania jest bardzo przyjazny w użytkowaniu interfejs do konfiguracji 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 proponujemy

R E K L A M A



Lepsza komunikacja



WYSOKIEJ JAKOŚCI TECHNOLOGIA

- elastyczna budowa
- jednorodna platforma IT
- wszystkie technologie komunikacji – w tym VoIP

EKONOMIA

- optymalny koszt początkowy
- comiesięczne oszczędności w rachunkach
- kontrola kosztów – aplikacje BillingMAN i PayMAN

NOWOCZESNE SYSTEMY TELEKOMUNIKACYJNE SLICAN

RYNEK I KLIENCI

- system telekomunikacyjny dla małych i średnich firm
- infolinia INVENIO
- system PATHFINDER

SPRAWNA ORGANIZACJA

- kierowanie ruchem przychodzącym
- aplikacja CTI

www.slican.pl

wyświetlacze, wysokiej jakości monitory, a nawet wyposażenie do nagrywania rozmów. Dostępne są także rozszerzone moduły do analizy i raportowania w czasie rzeczywistym.

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 telekomunikacyjnymi. Jeśli zaś

Centrali dla call center

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

wanie ruchu do odpowiednich osób – dzwoniący wybierają na kolejnych poziomach interresujące 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 przycho-

mującym 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 również zintegrowany z rejestratorem czasu pracy RCP Expert (dzięki któremu oprócz łatwości w zliczaniu czasu pracy pracowników, na bieżąco wi-



Fot. Ascom

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.

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 kiero-

dzących (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 zaj-

dać 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 dzwonięcie 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 obudowę 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 centralka Sigma sama w sobie może pełnić funkcję prostego call center i jest interesującą opcją zwłaszcza dla niewielkich firm, zainteresowanych sprawnym a niedrogim rozwiązaniem. Dzięki otwartemu programowemu interfejsowi CTI umożliwia również integrację z innymi, zewnętrznymi aplikacjami call center czy CRM.

Elastyczny serwer

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

Ponieważ na początku działania 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 wybieranie numerów telefonów z bazy danych. Ponadto 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 agenta.

Możemy wydzielić 3 grupy terminali wraz z dedykowanymi aplikacjami:

- terminale dla agentów – telefon Slican CTS-202, idealnie współpracuje ze słuchawkami nagłównymi 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 więc następujące funkcje związane z obsługą telefonicznego ruchu przychodzącego do call center:

- kalendarz i tryby pracy – pozwala na zmianę scenariuszy 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 klien-

ta 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 miałoby 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,
 - recorder Mnemo – wbudowany system nagrywania rozmów; dzięki wbudowanej funkcji nagrywania w serwer zyskujemy na niezawodności i komforcie użytkownika.
- Budowa serwerów Slican pozwala na montaż w standardowych szafach 19-calowych, razem z istniejącą infrastrukturą informatyczną, co w prosty i niezawodny sposób umożliwi podłączenie do sieci strukturalnej. W drugim wariancie 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 230 V. Dla wymagających dłuższego podtrzymania serwerów jest możliwość dołączenia dodatkowej baterii akumulatorów, które mogą podwoić czas podtrzymania.

Ponadto dzięki możliwości elastycznej konfiguracji sprzętowej serwerów Slican możliwe jest skalowanie sprzętu począwszy od 32 portów na startcie na 640 kończąc, od jednej półki do czterech, przy czym dodawanie kolejnych półek nie następuje najmniejszych problemów.

(PF)