

CALL CENTER

W nowoczesnym systemie call center praktycznie wszystkie operacje są dokonywane za pomocą graficznego, przyjaznego dla użytkownika interfejsu

Zbuduj sobie call center

Proste systemy call center czy nawet bardziej rozbudowane contact center przestały być domeną wyłącznie dużych przedsiębiorstw. Na rynek wprowadzono również rozwiązania, których zakres funkcjonalny, łatwość obsługi i cena zostały dopasowane do poziomu średnich, a nawet małych firm

– Z punktu widzenia osoby, która będzie odpowiedzialna za wdrożenie call lub contact center (CC), niezależnie czy będzie ono zatrudniało kilkunastu czy kilkuset pracowników, kluczowe jest uzyskanie dokładnych informacji bądź zdefiniowanie, jakie zadania będzie ono realizowało teraz i w przyszłości. Warto również pamiętać, że sam system można wdrażać jako instalowane w firmie rozwiązanie, bądź w formie kupowanej na zewnątrz usługi – wyjaśnia Roman Sadowski, Marketing Manager, Enterprise Solutions z Alcatel-Lucent. Wariant pierwszy ma głębokie uzasadnienie przy założeniu, że firma będzie korzystała z rozwiązania w sposób ciągły, włączając obsługę telefoniczną klientów do sfery kluczowej z punktu widzenia prowadzonej działalności biznesowej. Druga opcja jest rekomendowana zwłaszcza, kiedy firma potrzebuje tylko okresowego wsparcia usługami call center, np. do jednorazowych lub sporadycznych kampanii promocyjnych



Fot. P. Władysław

Co mamy i czego potrzebujemy?

Rozwiązanie CC to specjalne oprogramowanie o modułowej budowie, którego funkcjonalność dobierana jest do konkretnych potrzeb firmy. Do poprawnej pracy wymaga ścisłej integracji z wieloma innymi systemami – przede wszystkim z centralą abonencką, aplikacjami biznesowymi: systemami logistycznymi, magazynowymi, ERP, czy z zakresu zarządzania kadrami oraz z systemem CRM.

Jeśli firma podjęła decyzję o wdrożeniu własnego rozwiązania i ustaliła wymagania użytkowe i cel wdrożenia, może przejść do fazy wyboru konkretnego rozwiązania. Na tym etapie określa się zazwyczaj, jaki docelowy poziom zatrudnienia agentów jest planowany. Oczywiście zawsze należy sprawdzić, jakie limity posiadają oceniane przez nas rozwiązania: – Czy dołożenie nowych użytkowników wiąże się jedynie z zakupieniem dodatkowych licencji, czy też wymaga zmian na poziomie sprzętu?

– Co stanie się, jeśli zostaną osiągnięta górna granica ustalona przez producenta?
– Jaka jest ścieżka migracji do innego rozwiązania?

Należy również wziąć pod uwagę, że niektóre rozwiązania CC współpracują wyłącznie np. z telefonią IP. Jeśli firma nie ma takiego rozwiązania, rodzi to konieczność dodatkowej inwestycji w system telefoniczny, co może znacznie podwyższyć wartość całego projektu. Nieodzwonne jest również sprawdzenie możliwości współpracy systemu contact center z posiadaną centralą, szczególnie, jeśli elementy te pochodzą od różnych producentów. Generalnie stosowanie otwartych standardów powinno zapewnić interoperacyjność, ale jest oczywiście szereg odstępstw. Jeśli firma korzysta z tradycyjnego systemu komunikacji wykorzystującego technikę TDM, należy upewnić się, jakie skutki dla CC spowoduje migracja centrali do VoIP.

Zazwyczaj rozwiązanie CC ma rozdzielone moduły obsługi połączeń przychodzących i wychodzących, ponieważ nie wszystkie firmy potrzebują obu funkcjonalności. Moduł obsługi połączeń przychodzących (inbound) jest niezbędny, jeśli system CC służy do obsługi posprzedażnej klientów. W sytuacji, kiedy firma planuje koncentrować się na usługach telemarketingowych, wtedy niezbędny będzie moduł połączeń wychodzących (outbound). Warto podkreślić, że stosowanie tego modułu otwiera drogę do przekształcenia systemu CC w komórkę organizacyjną, która może bezpośrednio generować dodatkowe przychody ze sprzedaży, co staje się cechą bardzo poszukiwaną.

Co w standardzie?

Warto również zwrócić uwagę na to:

- 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 jest prosta i może być wykonana własnymi siłami,
- jakie są koszty utrzymania całego systemu

Jednym z przykładów istotnych funkcjonalności, które mogą być oferowane w pakiecie (lub jako funkcjonalność centrali), albo też być dostępne za dodatkową opłatą, jest moduł dystrybucji połączeń – odpowiadający na rozdzielanie nadchodzących połączeń według ustalonych zasad. Stosowane są w nim różnorodne mechanizmy, np. według dostępności agentów, ich umiejętności, na podstawie numeru dzwoniącego, historii dotychczasowych kontaktów, albo po prostu wybranych opcji w menu głosowym systemu IVR.

Innym przykładem ważnej składowej systemu CC jest system

interaktywnych odpowiedzi głosowych IVR, który pozwala na obsługę klientów w samoobsługowym trybie 24/7 oraz odciążenie konsultantów. Może on być oferowany jako moduł call center albo niezależny produkt. Jest to dość istotne, ponieważ przeciętnie połowa CC ma wdrożony system IVR, a w niektórych branżach odsetek ten osiąga blisko sto procent.

Jednym z kluczowych problemów do rozwiązania w zarządzaniu systemem jest optymalne dopasowanie liczby agentów do zmiennej w czasie ilości połączeń. Zbyt duża liczba konsultantów oznacza wyższe koszty i niepełne wykorzystanie inwestycji, zbyt mała powoduje dłuższy czas oczekiwania, a tym samym obniża jakość świadczonych usług. Co jednak zdarzy się, jeśli poziom kontaktów znacznie wykracza poza przyjęte założenia? Typowymi sytuacjami jest np. premiera intensywnie reklamowego nowego produktu, albo sytuacja kryzysowa.

– Generalnie nowoczesne systemy CC są znacznie prostsze do wdrożenia i łatwiej w nich wprowadzić zmiany, niż było to możliwe jeszcze kilka lat temu. Praktycznie wszystkie operacje są w nich dokonywane za pomocą graficznego, przyjaznego dla użytkownika interfejsu. Skraca to konfigurację systemu do pojedynczych dni lub wręcz godzin, a dopasowywanie parametrów pracy systemu do zmieniających się potrzeb mogą wykonywać bezpośrednio pracownicy CC po krótkim przeszkoleniu – dodaje Roman Sadowski.

Jeśli firma myśli o profesjonalnej obsłudze posprzedażnej, nieodzwonne będzie zastosowanie systemu CRM, w którym są gromadzone i przetwarzane dane dotyczące historii kontaktów. Często tego typu rozwiązania funkcjonują już w firmie. W najprostszym przypadku wręcz może to być baza w Accessie lub kontakty w Outlooku. Na pewno na korzyść danego rozwiązania CC przemawia możliwość korzystania z jak najszerszej grupy

systemów CRM, co pozwoli ochronić dotychczasowe inwestycje.

Dla mniejszych i większych

Dla małych i średnich firm zainteresowanych prostym i ekonomicznym rozwiązaniem call center Alcatel-Lucent proponuje rozwiązanie **OmniTouch Call Office**, które oferowane jest w pakiecie wraz z najpopularniejszą centralą abonencką **Alcatel-Lucent OmniPCX Office (OXO)**. Aplikacja umożliwia obsługę call center złożonego maksymalnie z 32 agentów, udostępniając takie funkcjonalności, jak automatyczna dystrybucja połączeń (według różnych metod i z uwzględnieniem kolejowania połączeń), aplikacje dla agentów, aplikację do monitorowania i zarządzania pracą call center oraz menedżera 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 konfigurowania i zarządzania call center, co pozwala na jego szybkie modyfikowanie bezpośrednio przez pracowników firmy. System ten można w prosty sposób zintegrować z Outlookiem, skąd może być np. pobierana baza kontaktów czy nawiązywane połączenia po wyborze odpowiedniego kontaktu.

Z kolei **OmniTouch Standard Edition** to rozwiązanie przeznaczone do obsługi tradycyjnych contact center, w których głównym medium komunikacyjnym jest głos. Na jego bazie można zbudować centrum zatrudniające nawet 1000 agentów na węzeł. Charakteryzuje się relatywnie niskim kosztem wdrożenia w przeliczeniu na agenta. Do tej pory na świecie wdrożono na bazie tego rozwiązania contact center

CALL CENTER



na łączną liczbę 700 tys. agentów

Bardziej zaawansowanymi rozwiązaniami dla średnich i dużych contact center są **OmniTouch Premium Edition**, który służy do budowy zaawansowanego contact center średniej wielkości (od 10 do 150 agentów), w którym należy zintegrować komunikację głosową z korespondencją mailową oraz **OmniGenesys**, system o największych możliwościach, bez limitu liczby agentów, obsługujący praktycznie wszystkie możliwe kanały komunikacji – głosowy, emailowy, faksowy, SMS-owy, komunikatory itp.

W oparciu o serwer

– Aby sprostać zadaniom, które realizują działy call center, wymagane jest zastosowanie sprzętu, który zapewni najwyższą jakość rozwiązań telekomunikacyjnych. Dodatkowo dzięki zastosowaniu aplikacji ułatwiających pracę telemarketerów, zapewniony będzie wysoki standard świadczonych usług oraz dostęp do informacji niezbędnych do analiz i oceny efektywności pracy – informuje Magdalena Szczeszak-Kiepińska, specjalista ds. marketingu spółki Slican.

Firma oferuje tworzenie CC w oparciu o serwery telekomunikacyjne. Jednym z rozwiązań jest zastosowanie serwerów **Slican MAC-6400** lub **Slican CCT-1668**.

To centralne części nowoczesnego systemu, odpowiadające w zakresie funkcjonalności oraz możliwości pracy wymaganiom stawianym działom tego typu. Slican proponuje więc system modułowy o pojemności od 32 do 740 portów dla **Slican MAC-6400** i od 16 do 138 portów dla **Slican CCT-1668**, co zapewnia łatwość rozbudowy systemu w zależności od wielkości CC. Serwery zapewniają obsługę sieci ISDN, analogowej, VoIP i GSM oraz możliwość sieciowania. Dochodzi do tego rozwiązanie ICD (Intelligent Call Distribution), czyli kierowanie ruchem przychodzącym, które pozwala na zaprogramowanie dedykowanych grup **ACD** (Automatic Call Distribution) obsługujących ruch przychodzący, z uwzględnieniem długości kolejki i czasu oczekiwania. System daje także możliwość nagrywania rozmów telefonicznych. Taka funkcja jest szczególnie ważna, kiedy firma z uwagi na profil działalności musi rejestrować wszystkie połączenia

Slican Embedded Recording jest zintegrowanym systemem rejestracji rozmów. Oferuje wiele możliwości i trybów konfiguracji. Z kolei **Slican MAB-1101-Multi Audio Box** to system przywoławczy, współpracujący z serwerami telekomunikacyjnymi Slican. Można go konfigurować do działania w określonym trybie, elastycznie do indywidualnych potrzeb.

Dochodzą do tego niezwykle pomocne w obsłudze CC aplikacje. Jedną z nich jest **Slican RecordMAN**, przeznaczona do zarządzania systemem nagrywania rozmów **Slican Embedded Recording**. Umożliwia również sprawne i bezpieczne zarządzanie nagrzanymi połączeniami. Jest także **Slican TelefonCTI**, program który integruje telefon z siecią komputerową. Pozwala na szybki dostęp konsultanta do indywidualnej lub firmowej książki telefonicznej. Program umożliwia także tworzenie notatek i historii kontaktów z klientem.

Slican BillingMAN to aplikacja, która jest oferowana w cenie serwera. Pozwala na analizę połączeń zarówno przychodzących, jak i wychodzących. Umożliwia

również kosztową analizę połączeń. Zaś **Slican ConfigMAN** umożliwia programowanie i zarządzanie serwerami telekomunikacyjnymi. Dostęp on-line ułatwia szybką reakcję w przypadku awarii lub kiedy niezbędna jest rekonfiguracja centrali. Pracę CC wspomagać mogą także takie rozwiązania firmy Slican, jak np.: **Slican Pathfinder** (system dynamicznego trasowania połączeń), **LCR** (automatyczny wybór najtańszej drogi połączenia), **Slican VIP** (połączenia przychodzące z określonymi numerami, wchodzi do kolejki i zostają ustawione jako pierwsze) czy **Slican Invenio** (kaskadowy system zapowiedzi słownych, interaktywne głosowe kierowanie połączeń przychodzących). Ponadto Slican oferuje również telefony dla CC, m.in. systemowy telefon **Slican CTS-202** dla pracowników, telefon systemowy **Slican CTS-202. Plus**, ułatwiający pracę managerów grup CC czy telefon systemowy **Slican CTS-202. IP**, który może być instalowany i użytkowany wszędzie, gdzie dostępny jest Internet.

Platforma komunikacji

Natomiast firma Interactive Intelligence proponuje system **Customer Interaction Center (CIC)**. To wszechstronna platforma komunikacyjna, charakteryzująca się otwartością standardów i niezależnością od platformy sprzętowej, co różni ją od systemów składających się z wielu komponentów pochodzących od różnych dostawców. CIC wymaga jedynie, bazującego na protokole SIP, serwera telekomunikacyjnego, wykorzystującego technologię Intel HMP (Host Media Processing) oraz zewnętrznych bram SIP. Nie ma konieczności obudowywania dodatkowych funkcjonalności kolejnymi elementami sprzętowymi, co rodzi znane wszystkim IT managerom problemy integracyjne i serwisowe.

– Najważniejszymi funkcjami, które udostępni klientom oprogramowanie Interactive Intelligence, jest inteligentna dystrybu-