

Wydajność pod kontrolą

Systemy call center intensywnie rozwijają się w kierunku wielokanałowych i wydajnych contact center. Ten wręcz skokowy, wzrost funkcjonalności centrów obsługi możliwy jest dzięki coraz szerszemu zastosowaniu w nim aplikacji wspierających sprzedaż i wydajność pracy samego telecentrum i jego agentów. Katalizatorem tych zmian są oczekiwania klientów centrów obsługi. Jest szereg czynników, które należy wziąć pod uwagę, aby wdrożyć efektywne narzędzie do zapewnienia obsługi klienta na najwyższym poziomie. Wg badań International Customer Service Association:

- koszt pozyskania nowego klienta jest pięciokrotnie wyższy niż koszt utrzymania posiadanego klienta,
- 70 proc. klientów chętniej kupuje produkty i usługi od firm, które aktywnie kontaktują się z klientami,
- klienci przekazują dwukrotnie większą liczbę osób informacje na temat złych doświadczeń związanych z jakością obsługi, niż dobrych,
- spośród wszystkich niezadowolonych klientów 90 proc. nie próbuje okazywać niezadowolenia firmie, przez którą są obsługiwani,
- 86 proc. klientów kojarzy darmowe numery telefonów (0-800) z wysoką jakością produktów,
- koszt utraty jednego klienta jest w przybliżeniu równy pięciokrotności rocznych przychodów przez niego wygenerowanych.

Według Harvard Business Review zmniejszenie odpływu klientów jedynie o 5 proc. daje firmie dwukrotny wzrost zysku. Istotny jest również fakt, że klient, który korzysta z usług firmy od dłuższego czasu wie, kiedy, gdzie i w jaki sposób dokonywać zakupu, co w konsekwencji powoduje znaczne obniżenie kosztów jego obsługi.

Jeden klient, wiele kanałów

Do najważniejszych i najbardziej naturalnych sposobów kontaktu należy kontakt telefoniczny. Nie bez znaczenia jest rozwój rynku telekomunikacyjnego, zwłaszcza wzrost liczby posiadaczy telefonów komórkowych. Jednak według ostatnich badań preferenci klientów kontaktujących się z firmą poprzez telecentrum okazuje się, że ci najbardziej dochodowi użytkownicy preferują zintegrowany, wielokanałowy dostęp do informacji. Coraz częściej użytkownik contact center chce uzyskiwać wsparcie i wiedzę poprzez e-mail oraz czat na stronie WWW. Co więcej – pożądaną praktyką staje się ustalanie preferencyjnych kanałów dla danej grupy użytkowników.

Zasadniczym zadaniem w nowoczesnym contact center jest zapewnienie spójności informacji dostarczanych różnorodnymi kanałami, stąd tendencja do budowy telecentrów „samouczących się”, czyli zdolnych do elastycznego uaktualniania baz wiedzy danymi od klientów i własnych agentów.

Ciekawym i rozbudowanym funkcjonalnie rozwiązaniem do wspomnianych zadań jest Trinicom Analyse. Jest to aplikacja używana do śledzenia i identyfikacji aktywności i trendów w centrum kontaktów. Dostarcza informacji i optymalizuje nawiązywanie kontaktów z klientem telecentrum. Zawiera zestaw standaryzowanych raportów (np. obsługa wykonania, przepływ rozmów, liczba połączeń), które pozwalają na gruntowne zrozumienie poziomu obsługi przez monitorowanie postępu wszystkich rzeczy wchodzących do eService Center™. Identyfikuje te rzeczy, które były zdecydowanie zadowalające i uwypukla te, które wymagają dodatkowej uwagi lub eskalacji.

Funkcjonalności takiego rozwiązania

Wgląd w Decyzje Pierwszej Rozmowy (First Time Call Resolution – FTCR)

FTCR pokazuje procent przypadków, w których rozmowy zostały określone za pierwszym przypadkiem, za 2,3,4,5 podejściem oraz za więcej niż 5 podejściami. Wgląd dokonuje się na podstawie tematu rozmowy, kanału przez który rozmowa została otrzymana, działu lub pracownika, który obsługiwał rozmowę oraz typu rozmowy. Aplikacja generuje dane na temat trendów z okresu miesiąca lub dnia, zarówno dla działu jak i dla podmiotu.

Wgląd w liczbę rozmów

Analiza dostarcza wglądu w liczbę rozmów na kanał. Można określić rozdzielenie na kanał, grupę użytkownika, temat lub departament. Wgląd w użytkownika pokazuje ilość kontaktujących się klientów, podział na temat i kanał. Analiza trendu pokazuje przesunięcia (na miesiąc lub dzień) rozdziałów rozmów przez różne kanały.

Wgląd w zachowania oglądającego stronę WWW

Analiza może pomóc w uzyskaniu wglądu w zachowania osoby oglądającej stronę z serwisem samoobsługowym. Dostarcza także całkowitego wglądu w zachowania oglądającego stronę, począwszy od głównego menu do drugiego poziomu serwisu samoobsługowego. Można również dokonać wyboru z uwzględnieniem grupy użytkownika, np. które strony witryny internetowej odwiedzali najczęściej anonimowi Internauci.

Optymalnie znaczy lepiej

Nareszcie rynek zaczyna dostrzegać możliwość wręcz skokowego wzrostu efektów w kampaniach wychodzących, uzyskiwanego przy zastosowaniu systemów takich jak Predictive Dialing System. Liderzy wśród outcouringowych call center nie ulegli pewnej nieufności do tych systemów i inwestują w optymalizację ruchu wychodzącego. Motywacją do wdrażania PDS stała się nie tylko wizja wymiernych oszczędności, ale przede wszystkim chęć dostarczenia swoim agentom najnowocześniejszego narzędzia pracy, które zwiększy osiągnięcie przez nich efekty pracy. Jest to w tym momencie najbardziej zaawansowany system dla kampanii wychodzących, dlatego warto mu się przyjrzeć znacznie bliżej.

Co to jest Proactive Contact 3.0, jak działa i jakie kryje w sobie możliwości?

Proactive Contact 3.0 to system obejmujący sprzęt oraz modułowe i skalowalne oprogramowanie. Służy do automatycznego wybierania połączeń telefonicznych i przekazywania ich do konsultantów call/contact center. Poprzez zastosowanie wyjątkowej technologii spełnia



Rafał Pychowski,

Project Manager Unima2000

Przez długi czas nie zauważano problemu odpowiedniej alokacji zasobów Call Center, tym samym problem odpowiedniego ich wykorzystania nie był rozwiązany. Obserwując aktualne tendencje na rynku jestem przekonany, że rozwiązania WFM szybko staną się niezbędnym elementem nowoczesnych Call Center, a przestaną być jedynie dodatkiem. Należy pamiętać, że WFM to rozwiązanie dające korzyści nie tylko Klientom. Agent, który ma wpływ na plan swojej pracy, ściśle współpracujący z supervisorem czuje się bardziej usatysfakcjonowany a jego czas pracy racjonalnie wykorzystany.

wymagania nawet najbardziej obciążonych środowisk call center i umożliwiała wybieranie do 130 000 połączeń na godzinę. Dzięki zastosowaniu wszechstronnych narzędzi do podejmowania decyzji i zarządzania, oprogramowanie poprawia wydajność Call Center, zwiększa ilość produktywnych połączeń w ciągu godziny, a także poprawia jakość i efektywność pracy konsultantów call center oraz procesu obsługi klienta. W trakcie wykonywania połączeń wychodzących system rozpoznaje „żywych” klientów, nieodebrane połączenia, sygnały zajętej linii oraz automatyczne sekretarki i odpowiada na każdy z tych przypadków zgodnie z wytycznymi. Korzystając z informacji o wydajności w czasie rzeczywistym, Proactive Contact 3.0 „przewiduje”, kiedy pracownik call center będzie mógł przyjąć połączenie.

Funkcja wykrywania głosu stosowana w systemie Proactive Contact 3.0 zwiększa ilość produktywnych połączeń głosowych otrzymywanych przez konsultanta eliminując do 97 proc. sygnałów linii zajętej, automatycznych sekretarek, poczty głosowej, nieodebranych połączeń, pagerów, faksów, modemów i połączeń odrzuconych przez klienta. Wykorzystując zaawansowane techniki obróbki sygnałów (ang. DSP – Digital Signal Processing), system ten sprawia, że konsultant spędza swój czas jedynie na rozmowie z klientem, a nie na słuchaniu sygnału połączenia zajętego czy zapowiedzi na elektronicznej sekretarce.

Jak to działa od strony technicznej?

W skład systemu Proactive Contact 3.0 wchodzi między innymi:

- Campaign Manager – służący do planowania i kontroli całej kampanii, współpracujący jednocześnie z większością baz danych,
- Softdial Reporting – umożliwiający dostęp do danych w czasie rzeczywistym jak i danych historycznych zgromadzonych w całym systemie SoftDial Contact Center,
- Scripting – produkt pozwalający na łatwe tworzenie aplikacji agenta wykorzystując edytor html. Dostępne są również zewnętrzne linki dla specyficznych procesów takich jak wyszukiwanie kodu pocztowego czy też walidacje karty kredytowej.

Nie wystarczy zadbać jedynie o mechanizm fizyczny generujący dużą ilość połączeń w krótkim czasie. Istotniejsze jest zintegrowanie tego systemu z DeskTop-em agenta oraz bazą danych klienta tak, aby maksymalnie usprawnić mechanizmy obsługi klienta i zminimalizować do zera stan pracy agenta po zakończeniu połączenia zwany After Call Work.

Agent powinien posiadać taką aplikację, która zabezpieczy go przed podjęciem błędnych decyzji poprzez odpowiednie uformowanie automatycznych scenariuszy obsługi. Jest to oczywiście zależne od specyfiki kampanii, ale system powinien dawać maksymalną elastyczność w modelowaniu biznesu. Prawidłowo zaplanowana kampania mająca do swej dyspozycji odpowiednie, sprawdzone narzędzia pozwoli w znaczny sposób skrócić jej przebieg i podnieść poziom obsługi klienta.

System PDS posiada następujące podstawowe funkcje:

- Managed Dialling
Pozwala agentom na podgląd danych o kliencie przed przyjęciem połączenia.
- List Processing
Pozwala administratorom manipulować i zmieniać dane w bieżącej liście telefonów.
- Real-time Campaign Management
Pozwala na bieżące monitorowanie parametrów kampanii.
- Campaign Update
Eliminuje telefony do klientów, z którymi już był nawiązany kontakt.
- Line Pooling
Pozwala na przydzielenie tych samych linii do różnych kampanii prowadzonych równolegle i zarządzanie nimi.
- Job Linking
Pozwala agentom na płynne przenoszenie się od jednej kampanii do drugiej.
- Infinite Job
Pozwala na zmianę kampanii w trakcie jej trwania.
- Auto Play
Funkcja ta przesyła rozmowy z klientem do agentów i odtwarza automatyczne wiadomości dla połączeń z automatyczną sekretarką.
- Detect the Beep
Funkcja pozwala na zestawienie informacji na automatycznej sekretarce po jej ostatnim sygnale.
- Job Specific Messaging
Przyporządkowuje określone zapowiedzi w trakcie oczekiwania klienta na połączenie z agentem do określonych kampanii.
- Agent Owned Recall
Pozwala na odebranie oddzwianego połączenia przez tego samego agenta, który je zainicjował.
- Do Not Call
Zarządzanie listami klientów, którzy zastrzegli sobie, że nie chcą odbierać połączeń w przyszłości.
- Record Selection
Definiowanie kryteriów wyboru rekordów z bazy kampanii.
- ANI/DNIS Number Pop
Przy obsłudze połączeń przychodzących istnieje możliwość identyfikacji numeru osoby dzwoniącej lub numeru, na który dana osoba dzwoni.
- Blending – mieszanie połączeń przychodzących i wychodzących w trzech trybach
- Multi-Country Dialling
Funkcja pozwala na tworzenie kampanii wychodzących do wielu krajów (prefiksy, strefy czasowe).

System Proactive Contact 3.0 może działać w 3 trybach:

- Predictive dialing – polega na generowaniu przez system dużej liczby połączeń wychodzących, gdzie system cały czas przewiduje liczbę dostępnych w danej chwili agentów i liczbę produktywnych połączeń do klientów (połączenie z automatyczną sekretarką jest zazwyczaj nieproduktywne). Po uzyskaniu połączenia z klientem, sys-

tem przekazuje połączenie do agenta dostępnego w danym momencie, posiadającego stosowne umiejętności. W skrajnym przypadku klient może oczekiwać w kolejce na połączenie z agentem. Tryb ten jest najbardziej wydajny i w największym stopniu wykorzystuje szybkość i stopień zaawansowania systemu.

- Progressive dialing – działa podobnie jak predictive z tą różnicą, że nie wykonuje połączeń nadmiarowych – generuje połączenie po zwolnieniu się agenta.
- Preview dialing – funkcja ta daje możliwość podglądu numeru za pośrednictwem aplikacji i automatycznego zestawienia połączenia.

Warto podkreślić różnice między dwoma rodzajami dialerów: hard dialer i soft dialer. Podstawowe różnice pomiędzy nimi to sposób realizacji połączeń zewnętrznych, metoda integracji z systemami telefonicznymi PBX a także wydajność systemu i poziom analizy sygnałów.

Klient kształtuje rynek

Menedżerowie odpowiedzialni za jakość obsługi klienta, po fazie budowania podstawowych i optymalnych funkcjonalności w telecentrum, zaczynają także doceńać rolę kontroli wydajności poprzez systemy typu dialer i aplikacje śledzące i identyfikujące aktywność contact center. Wspomniane aplikacje monitorujące wydajność w contact center dostarczają nie tylko informacji o procesach zachodzących w telecentrum, ale też interpretują dane uwypuklając to, co zdecydowanie zadowalające i alarmując o obszarach wymagających poprawy. Umożliwiają aktywną kontrolę nad jakością pracy centrum obsługi i każdego indywidualnego agenta.

Od pewnego czasu obserwujemy duży wzrost zainteresowania firm Call/Contact Center rozwiązaniami do zarządzania personelem – mówi Rafał Pychowski, Project Manager w firmie Unima 2000 Systemy Teleinformatyczne SA. Systemy Work Force Management, które nasza firma ma swojej ofercie umożliwiają zapewnienie odpowiedniego poziomu zasobów call center w zależności od bieżącego zapotrzebowania, co w oczywisty sposób wpływa na wzrost zadowolenia Klienta.

Klienci oczekują, aby ich problemy były rozwiązywane już podczas pierwszego kontaktu z organizacją. Realizacja tych oczekiwań w 80-95 proc. jest uważana przez zarządzających telecentrum za świetny wynik. Aby zrealizować ten cel, firmy potrzebują doświadczonych ludzi i zaawansowanej technologii. Aplikacje WFM dokładnie przewidują oczekiwania klienta na wszystkich kanałach komunikacji, korzystając z kampanii marketingowych oraz doraźnych projektów. Systemy typu dealer oraz nadzorujące wydajność telecentrum usprawniają pracę i prowadzą do zwiększenia efektywności oraz optymalizacji kosztów. W ten sposób zaawansowane technologie teleinformatyczne bezpośrednio zwiększają poziom zadowolenia klienta poprzez zapewnienie odpowiednich zasobów zależnie od bieżącego zapotrzebowania.

Autor: Monika Piasecka-Wiszniowska