

Řešení pro call centrum



Řešení pro call centrum

Případová studie nasazení STAND komunikačního řešení pro efektivní činnost aktivního telemarketingového call centra v Praze.

Představení call centra

Naším klientem je aktivní telemarketingové call centrum, které buduje a spravuje klientské databáze.

Společnost se specializuje na nabídku kvalitních finančních a pojistných produktů. Poskytuje nadstandardní služby v oblasti akvizic, up-sellingu, cros-sellingu a follow up projektů. Služby call centra jsou úzce specializované a způsob nabídky produktů je individuálně přizpůsoben potřebám klientů a zadavatele. Základní pilíře činnosti společnosti jsou výběr vhodných operátorů, jejich pravidelné školení a supervize, detailní nastavení standardů pro kvalitu hovorů a profesionální tvorba call skriptů.

Servis našeho klienta je zaměřen na 100% profesionalitu, *STAND komunikační řešení* je navrženo tak, aby jejich snahu maximálně podpořilo.

4 funkcionality pro dokonalou práci operátorů

Zadavatelem našeho klienta je významná finanční instituce, která se aktivnímu telemarketingu věnuje na globální úrovni. Call centrum spolupracuje se zadavatelem a jeho partnery na telemarketingových kampaních. Nabídka finančního produktu je učiněna v průběhu telemarketingového monitorovaného rozhovoru, který je veden za účelem prodeje produktu koncovému uživateli.

STAND komunikační řešení poskytl nástroje pro efektivní práci call centra:

- **1. Import telefonních čísel pro kampaň**

Komunikační systém je připravený pro sdílení informací s aplikacemi třetích stran. Seznam čísel určených pro obvolávání má operátor vždy automaticky pohodlně připravené tak, aby nemusel ztrácet čas jejich vyhledáváním. Kontakty jsou do systému importovány z centrální databáze.

- **2. Dialer - minimalizace času mezi hovory**

Systém automaticky vytáčí telefonní čísla operátorům tak, aby doba mezi jednotlivými hovory mohla být co nejkratší. Eviduje také, která čísla se spojit nepodařilo a ty zařadí zpět do seznamu pro vytáčení, naopak čísla, na která se operátoři dovolali, vyřadí, takže se žádnému z nich již vícekrát nenabízí.

- **3. Call skript a reporting**

Slouží, jako podklad pro zjištění specifických informací o volaném, odeslání smlouvy a finální vyhodnocení úspěšnosti kampaně.

Při zahájení hovoru se operátorovi otevře *call skript* – formulář s připravenými otázkami pro volaného. Ten pro operátora představuje scénář telefonátu, podle kterého vede hovor, prochází otázky a vyplňuje kolonky.

Na základě vyplněného *call skriptu* je generován *report* se specifickými ukazateli o průběhu kampaně. Na konci dne je pro zadavatele připraven komplexní *report* se specifickými ukazateli o průběhu kampaně.

Vyplněné *call skripty* jsou uloženy, lze je přehledně třídit a filtrovat, případně exportovat do Excelu.

- **4. Evidence stavu operátora**

Systém automaticky přepíná mezi třemi základními stavy „*Volání*“, „*Pauza*“ a „*Školení*“.

Po ukončení hovoru a uložení vyplněného *call skriptu* se operátor vrátí zpět do *Dialeru*, kde může kliknout na *Vytočit* a volat další hovor. Pokud tak neučiní do 1 min., automaticky je přepnut do stavu *Pauza*. V době, kdy volá, je ve stavu *Volání*, do kterého se může z *Pauzy* dostat tlačítkem zpět. Dále je k dispozici stav *Školení*. Změny stavů jsou zaznamenávány a je možné je prohlížet v seznamu *Změny stavů*, manažer tak má k dispozici nástroj k hodnocení práce operátorů.

Co náš klient oceňuje především?

- **Snadné vyškolení nového operátora**

Díky existenci *call skriptu* může nový operátor začít kvalitně pracovat i s minimálním zaškolením.

- **Tvorba call skriptu na míru**

Možnost úpravy každého *call skriptu* dle specifik jednotlivých kampaní umožňuje zavést vždy nejúčinnější metodiku prodeje po telefonu a poskytovat zákazníkům kvalitní služby.

- **Motivace operátorů**

Na **CTI Panelu**, speciálně upraveném LCD monitoru umístěném na zdi call centra, mohou operátoři kontrolovat svoji úspěšnost v porovnání s ostatními. Je zde například zobrazována statistika, který operátor obsloužil nejvíce hovorů za danou dobu, apod.

- **Supervize operátorů**

Prostřednictvím aplikace **Call Centre Manager** má call centrum k dispozici statistiku hovorů pro své vnitřní využití. Supervizor má k dispozici nástroj pro sledování úspěšnosti a kvality práce operátorů a podklady pro zlepšování prodejních dovedností.

- **Zabezpečení dat**

Počítače pro operátory jsou dobře vybaveny pro práci a softwarově zabezpečený proti úniku a zcizení dat.

- **Flexibilita a rozšiřitelnost systému**

Díky modulárním hardwarovým a softwarovým prostředkům **Panasonic KX-NS1000** a **ANTS CTI Suite** se podařilo plně přizpůsobit komunikační řešení potřebám našeho klienta. Systém je také dobře připravený na rozšiřování společnosti, jejich potřeb a počtu operátorů do budoucna.

Jak byl systém navržen?

STAND specialisté na začátku provedli analýzu a identifikaci specifických potřeb klienta a jeho zadavatele, na základě kterých navrhli komplexní řešení pro optimální zajištění služeb call centra. Následovala implementace systému do firemní praxe, doladění drobných změn v nastavení v průběhu prvních týdnů a kvalitní zaškolení personálu. V současnosti *STAND tým*, prostřednictvím proaktivního servisu, zajišťuje bezchybný provoz komunikačního systému.

Komunikační systém je tvořen modulárními hardwarovými a softwarovými prvky, z nichž mnohé jsou upraveny na míru potřebám klienta, zadavatele a jednotlivých kampaní. Tento způsob výstavby komunikačního řešení umožnil implementaci funkcionalit, které maximálně podporují specifickou činnost tohoto call centra.

Komponenty systému:

- [Panasonic KX-NS1000](#)
- [ANTS Fusio](#) + zakázková úprava
- [ANTS Call Centre Manager](#)
- [ANTS CTI Panel](#)
- stolní počítače – úprava pro call centra
- [terminály Panasonic](#) + náhlavní soupravy *Plantronics*
- [servisní služba Garant](#)