

Efektywna obsługa klienta



– CALL CENTER, KTÓRE DZIAŁA

Konkurencja na rynku dostawców energii sprawia, że firmy z tego sektora coraz aktywniej walczą o klienta. A jego potrzeby i przyzwyczajenia wymagają stosowania wyrafinowanych narzędzi. „Rozpieszczeni” przez rynek konsumenci nie chcą być zmuszani do osobistego odwiedzania punktów obsługi. Domagają się szybkiej i kompleksowej informacji, możliwości załatwiania spraw telefonicznie lub za pomocą internetu. Przedsiębiorcy, którzy tych wymagań nie spełnią, szybko zaczną odnotowywać straty finansowe.

Wiele firm z sektora energetycznego uświadomiło sobie ten trend i inwestuje w narzędzia zapewniające sprawną obsługę klientów w multimedialnych centrach kontaktowych. Zatrudnieni w nich agenci obsługują, oprócz rozmów telefonicznych, również zapytania e-mailowe, formularze internetowe, fakсы, a nawet sms-y. Równocześnie dostawcy rozwiązań komunikacyjnych prześcigają się w reklamowaniu „rewolucyjnych” technologii, które nieodmiennie zapewniają pełen sukces i wypierzenie konkurencji.

Jaki zbudować efektywne call center? Jakie pytania zadawać dostawcom technologii, aby nie kupić systemu, z którym będziemy się męczyć przez kolejne lata? Poniżej przynajmniej częściowo odpowiemy na powyższe pytania.

■ Rozwiązanie szyte na miarę

Głównym wyzwaniem dla firmy, która planuje budowę nowego call center, jest wybór technologii – oprogramowania, za pomocą którego agenci będą komunikować się z klientami. Obecnie większość rozwiązań jest opartych na protokole IP (Internet Protocol). To podstawa; nie warto inwestować w tradycyjną telefonię, która w ciągu najbliższych lat prawdopodobnie całkowicie wyjdzie z użytku.

System dla call center musi ułatwiać agentowi rozwiązywanie problemów klienta, ich specyfika zaś jest inna w każdej firmie. Dlatego nie istnieje idealny system „pudełkowy” dla call center. W banku agent musi mieć możliwość blokowania i wydawania kart płatniczych, co wymaga dostępu do systemów bazodanowych i transakcyjnych. W przedsiębiorstwie budowlanym w zakres jego obowiązków wchodzi udzielanie konsultacji w zakresie warunków zakupu mieszkania lub przyjmowanie i odpowiadanie na reklamacje.

■ Jakie są wymagania firmy energetycznej?

Efektywna aplikacja komunikacyjna powinna udostępniać agentowi wszystkie niezbędne funkcjonalności w poedyndycznym interfejsie. Ciężko oczekiwać wydajnej pracy nawet od najlepiej przeszkolonego pracownika w chwili, gdy każdy bardziej skomplikowany problem musi rozwiązywać korzystając z kilku odrębnych systemów. Jeżeli klienci często kontaktują się z firmą poprzez e-mail czy faks, warto zainwestować w rozwiązanie, które integruje te kanały kontaktu i pozwala łatwo przekazywać i odbierać wiadomości pomiędzy różnymi mediami. Dla przykładu, systemy tego typu pozwalają odbierać rozmowę telefoniczną na komputerze lub pocztę e-mail przez komórkę.

Jednak kluczową cechą dobrego rozwiązania jest możliwość integracji z innymi wykorzystywanymi przez przedsiębiorstwo systemami. Dla firmy energetycznej są to przede wszystkim systemy bilingowe i bazodanowe. Klienci najczęściej dzwonią przecież po to, aby sprawdzić swój stan konta – dowiedzieć się, jakie rachunki nie są zapłacone lub z czego wynika taka, a nie inna kwota na fakturze. Jeśli pracownik call center nie będzie w stanie szybko odpowiedzieć na te pytania, jeżeli nie będzie miał dostępu w jednej aplikacji agencjonalnej do wszystkich niezbędnych danych – klient odejdzie niezadowolony, być może już na dobre.

■ Automatyzacja funkcji

Jeszcze lepszym rozwiązaniem jest automatyzacja typowych funkcji, która pozwala na rozwiązywanie problemu klienta bez zaangażowania agenta. Umożliwia to moduł IVR (Interactive Voice Response), czyli system wyboru opcji przed połączeniem z konsultantem. Wielu z nas takie menu dostępne kojarzy jedynie z napadami irytacji, które przeżywamy, próbując pokonać labirynt niepotrzebnych możliwości, ale właściwie zaprojektowany IVR znacząco

usprawnia pracę agenta. Odciąża go od standardowych zapytań i prostych czynności, które klient może wykonać samodzielnie. W dobrze zbudowanym IVR system może zidentyfikować dzwoniącego, a następnie, dzięki integracji z bazą danych, podać automatycznie takie dane jak kwota niezapłaconych faktur, lokalizacja najbliższego punktu obsługi klienta lub opisać procedurę podpisywania nowej umowy. Klient nie czeka na połączenie, a agent skupia się tylko na nietypowych problemach, wymagających wiedzy merytorycznej.

W branży energetycznej zawsze istniał problem ze ściągalnością należności, a należy się spodziewać, że spowolnienie gospodarcze i wzrost bezrobocia tylko to zjawisko nasilą. W tym wypadku system dla call center musi zapewniać narzędzia umożliwiające efektywne prowadzenie kampanii wychodzących, np. windykacyjnych. Służy to tego aplikacja zwana dialerem, która samodzielnie wybiera numer klienta, nawiązuje połączenie z odbiorcą i dopiero po udanym połączeniu przekazuje rozmowę agentowi. Dzięki temu agent nie traci czasu na połączenia zajęte lub nieodebrane. System bada również statystyki kampanii, mierzy ilość udanych połączeń i nawiązuje z wyprzedzeniem odpowiednią ilość połączeń, aby maksymalnie zwiększyć efektywność pracy centrum kontaktowego. Oczywiście kluczowa jest tutaj również możliwość łatwej integracji systemu dla call center z oprogramowaniem windykacyjnym, używanym przez firmę.

■ Awaria – spokojnie, to się zdarza

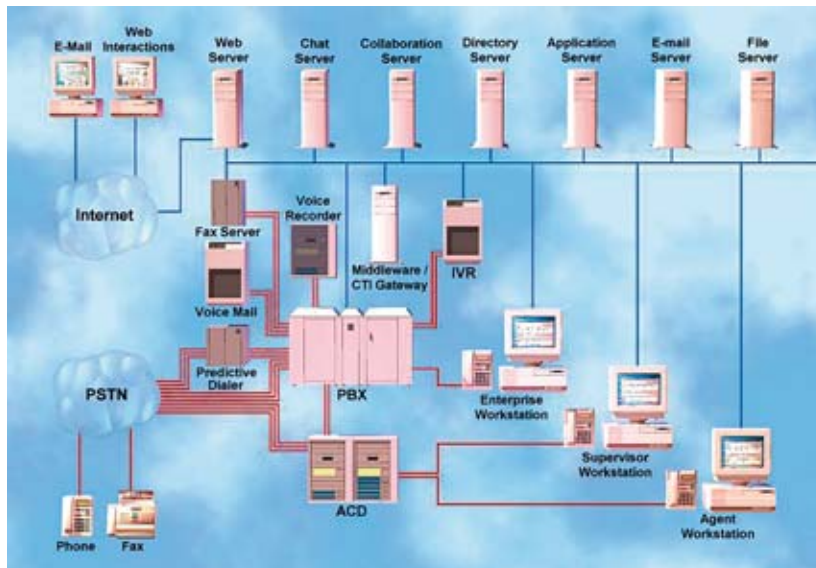
Call center w firmach energetycznych mają bardzo specyficzną charakterystykę pracy. Najczęściej poziom ruchu, czyli ilość połączeń przychodzących, jest w miarę stały w czasie, jednak w chwili awarii mamy do czynienia z bardzo gwałtownymi szczytami - gdy w jednej chwili do firmy próbuje dozwonić się kilka tysięcy osób. Oczywiście łatwo można przewidzieć rezultat

– kompletnie zablokowany numer i brak możliwości uzyskania informacji o rozmiarach i czasie trwania awarii. Czy można temu zapobiec? Przecież żadna firma nie będzie zatrudniać nadmiernych agentów tylko po to, aby w razie sytuacji awaryjnej, która zdarza się najczęściej kilka razy do roku, umożliwić sprawną obsługę klienta...

Rozwiązaniem jest zbudowanie odrębnej, automatycznej infolinii. Specjalny numer telefonu, wykorzystywany przez klientów tylko w razie awarii, może kierować połączenia do rozbudowanego i zaawansowanego technologicznie IVR. Menu dostępne, wykorzystujące mechanizm text2speech (TTS), przetwarza dane tekstowe z bazy na wypowiedź głosową, która zostanie odtworzona automatycznie osobie dzwoniącej. Klienci automatycznie otrzymają informację o przyczynach awarii, lokalizacjach, które obejmuje przerwa w dostawie prądu, a także przewidywanym czasie, w którym dostawy zostaną wznowione. IVR zdecydowanie powiększa możliwości call center i pozwala w sytuacjach kryzysowych obsłużyć kilkukrotnie większą liczbę połączeń.

■ Błędy, których można uniknąć

Dostawcy systemów dla call center prześcigają się w zapewnieniach o korzyściach wynikających z zastosowania ich produktów. Bez dogłębnego rozpoznania rynku łatwo jednak zainwestować w system, który co prawda usprawnia pracę agentów i zapewnia pośredni zwrot z inwestycji, jednak tylko pod warunkiem nabycia pełnej gamy pomocniczych komponentów sprzętowych i programowych danego producenta. Każda modyfikacja systemu, rozwój poprzez np. dodawanie kolejnych użytkowników, wymaga w tym wypadku zaawansowanych prac programistycznych, które oczywiście mogą zostać wykonane jedynie przez specjalistów dostawcy. Integracja kolejnych urządzeń staje się administracyjnym



Rys. 1. Rozwiązanie wielopunktowe centrum kontaktowe, składające się z różnych systemów i mające wiele punktów integracji i zarządzania

koszmarem, przeciągającym się w nieskończoność i powodującym nieprzewidziane straty finansowe.

■ Jak uniknąć takiego scenariusza?

Technologie Voice over IP (VoIP) i standardy branżowe takie jak SIP pojawiły się po to, aby zapewnić maksymalną wolność wyboru tak oprogramowania, jak i sprzętu, na którym je chcemy zainstalować. Jak na ironię, wielopunktowe podejście do systemów komunikacyjnych działa zupełnie przeciwie do tego, co miały zapewnić te standardy.

Oprogramowanie dla call center musi stanowić część ściśle zintegrowanej, zarządzanej centralnie architektury VoIP, a nie rezultat luźnego połączenia wielu zdecentralizowanych produktów. Na rysunku 1 i 2 przedstawiono różnice pomiędzy licencjonowanymi, zamkniętymi rozwiązaniami wielopunktowymi, a zuniifikowanym systemem typu wszystko-w-jednym („all-in-one”).

W badaniach, przeprowadzonych przez BenchmarkPortal, porównano odpowiedź managerów call center opartych na obu typach systemów. Okazało się, że rozwiązania wielopunktowe

generują dodatkowe koszty, które bywają dość wysokie. Wymagają cztery razy więcej (!) administratorów, a w dodatku wiedza jest rozproszona między tymi osobami. Ankieta wykazała również, że dodawanie nowych technologii jest o wiele łatwiejsze w przypadku rozwiązań zintegrowanych. A w dzisiejszych czasach, gdy najnowocześniejsze rozwiązanie staje się przestarzałe w przeciągu kilku lat, możliwość rozwoju i aktualizacji jest niezwykle ważnym parametrem.

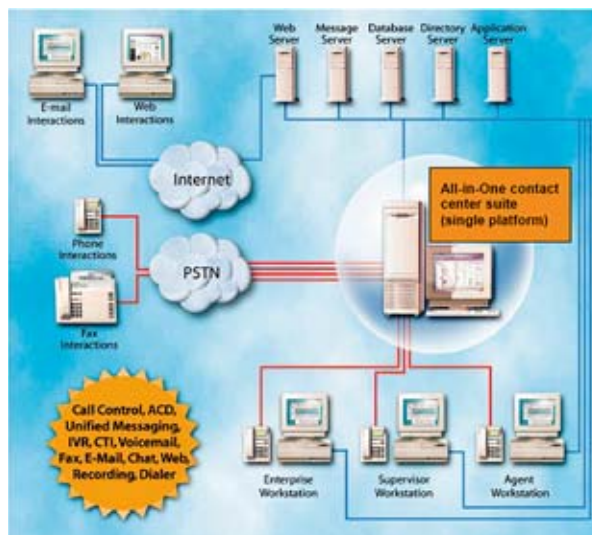
■ Jak wdrażać?

Jak w przypadku każdej inwestycji, kluczowym argumentem dla przedsiębiorcy jest wartość ROI – zwrotu z inwestycji. Podczas kalkulacji na pewno warto wziąć pod uwagę „miękkie” rezultaty wprowadzenia komunikacji zuniifikowanej, takie jak lepsza obsługa klienta i większa efektywność pracowników. Jednak podstawę powinny stanowić „twarde” oszczędności, wygenerowane przez obniżenie kosztów połączeń dalekiego zasięgu i administracji PXX, niższe koszty telefonów IP oraz zmian i rozwoju sieci i inne. Do każdej kalkulacji ROI wykonanej przez dostawcę systemu warto podejść kry-

tycznie. Czy kalkulacja uwzględnia daną ilość użytkowników, lokalizacje, pracowników mobilnych? Czy wydatki związane np. ze zmianami i rozwojem sieci lub szkoleniami użytkowników zostały uwzględnione? Często kalkulacje dostawców są zbyt ogólne i skrótowe, dogłębna analiza przed wdrożeniem pozwoli uniknąć późniejszych nieporozumień.

Niechęć i bierny opór pracowników może przyczynić się do totalnej klęski każdej wdrażanej technologii, nawet najbardziej innowacyjnej i przyjaznej dla przedsiębiorstwa. Szkolenia dla pracowników są niezbędnym etapem wdrożenia. Powinny być prowadzone przez wykwalifikowanych trenerów przed uruchomieniem rozwiązania. Zakres oraz długość kursu zależy od roli, jaką użytkownik będzie pełnił w nowym systemie.

Często bardziej opłacalne jest oddanie administracji systemem firmie zewnętrznej - w tym wypadku najczęściej jest to firma wdrożeniowa. Posiada ona wyspecjalizowany personel, zaś parametry SLA zapisane w umowie zapewniają szybką reakcję w przypadku problemów lub przerw w działaniu systemu.



Rys. 2. Rozwiązanie typu „wszystko w jednym” składa się z oprogramowania wdrożonego na standardowym sprzęcie, bez zastrzeżonych urządzeń ani zamkniętego oprogramowania. Jego ogólna architektura jest przez to mniej skomplikowana

reklama




ul. Zagadki 3B, 02-227 Warszawa
Tel. (0 22) 425 22 09, tel/fax (0 22) 868 39 43
e-mail: ttm@ttm.com.pl; www.ttm.com.pl

CYRKONOWE ANALIZATORY TLENU

- CAT-4** (z wyliczaniem współczynnika λ i CO₂)
- CAT-4S** wersja dla zakładów utylizacji odpadów (spalarni śmieci)
- CAT-3** wersja iskrobezpieczna (w klasie EXS IIAT3)
- CAT-5** z analizą CO₂, wyznaczaniem λ i sprawności paleniskowej.
- CAT-6** obsługujący 2 sondy pomiarowe z wyznaczaniem λ oraz CO₂
- CAT-7** z modułem elektroniki na sondzie pomiarowej

Panel wyświetlacza do wszystkich typów analizatorów, dla elektrociepłowni, kotłowni, cukrowni, spalarni odpadów

Ponad 1200 instalacji na terenie Polski, Litwy, Czech i Ukrainy. Wyrób całkowicie polski.





