

Budování kontaktních center 21. století

Softwarové nástroje pro moderní zákaznická centra musí umožňovat bezchybně vyhledávat, filtrovat a interpretovat veškeré potřebné informace v souvislostech. Jedině tak mohou naplňovat smysl existence kontaktních center budoucnosti – efektivní a pregnantně definovanou komunikaci, která generuje loajální a spokojené klienty.



Foto: WEBCOM

VOJMÍR KUBÍČEK

Sales Manager WEBCOM a.s.

Pěče o zákazníka je nesporně klíčovým faktorem úspěchu společností, které budují své podnikání a renomé na dlouhodobé strategii. Klientská loajalita je bezesporu určována právě tím, jak rychle a efektivně dokáže kontaktní centrum saturovat jednotlivé, mnohdy komplikovaně strukturované, zákaznické potřeby. Takový nárok dokáže centrum naplňovat pouze díky adekvátnímu softwarovému řešení. „Pokud potřebujeme v krátkém čase, zároveň však kvalitně a bezchybně obsloužit klienta, je nutné znát všechny dostupné informace – tedy s kým jako operátor mluvíme, jaká je zákaznickova kompletní historie vztahu k naší společnosti a následně jeho předpokládané potřeby,“ otevírá tematiku IT v kontaktních centrech specialista firmy WEBCOM **Vojmír Kubíček**.

„Je poměrně častým jevem, že základní část kontaktních informací o klientovi je v jednom systému, a informace o platbách za služby, fakturách a historii požadavků zase

či produkty, tak i v pasivních, jež především vyřizují požadavky, stížnosti a jiné potřeby stávajících, ale i případných budoucích zákazníků. Další nespornou výhodou je i flexibilita jeho nasazení. Podle potřeb je možné mít systém ve vlastním či pronajatém datovém centru – on premise, nebo jej užívat oblíbenou formou pronájmu licencí – online. Pokud firma zvolí pronájem, jsou její počáteční investice na implementaci systému zcela minimální. Dále neplatí vlastní software, hardware, poplatky za licence a upgrade na nové verze. Toto vše poskytuje dodavatel softwarového řešení a garantuje také systém vždy v nejaktuálnější verzi. Vzhledem k tomu, jak široká je funkčnost Microsoft Dynamics CRM, lze často implementovat standardní produkt a pro potřeby společnosti modifikovat až samo nastavení, případně integrace. To vede ke zjednodušení implementace a menší náročnosti na zdroje firmy.

**ŘEŠENÍ OD WEBCOMU POMÁHÁ
KONTAKTNÍM CENTRŮM
OBSLOUŽIT ZÁKAZNÍKY RYCHLE
A BEZCHYBNĚ DÍKY KOMPLETNÍMU
ZOBRAZENÍ KLIENTSKÝCH DAT.**



Foto: iStock

v jiném. Výjimkou nebývaly ani tři různé systémy, ze kterých musel operátor čerpat podklady pro kvalifikovaný hovor se zákazníkem. Takový způsob práce zvyšuje časovou náročnost obsluhy a prodražuje firmě náklady na péči o klienty. Dalším nepominutelným parametrem v případě takového způsobu obsluhy zákazníků je velmi vysoké riziko chybivosti při kombinaci zdrojů s potřebnými informacemi.“

Softwarové nástroje moderních call center

Řešení, na které v současnosti sází stále více kontaktních center, je Microsoft Dynamics CRM. Jedná se o moderní softwarový nástroj, který podporuje strategii, jak klienty získávat, udržet si je a také jak o ně pečovat. V tomto smyslu je Microsoft Dynamics CRM univerzálním řešením, které může být nasazeno jak v aktivních call centrech, která sama nabízejí služby

Minimalizace a zpřehlednění zdrojů informací

„Dalším benefitem našeho řešení je i fakt, že pověření pracovníci společnosti mají, bez nutnosti přenášení dat mezi systémy, dokonalý přehled o tom, co zákazník řešil nebo požaduje, a mohou na konkrétním požadavku kontinuálně pracovat,“ pokračuje ve výčtu pozitivních zkušeností Vojmír Kubíček. „Z pohledu řízení zákaznického centra zase lze díky Unified Service Desk (jedna z funkcionalit Microsoft Dynamics CRM) zpětně analyzovat práci operátorů. Zjistit, kolik času věnovali které operaci a ve které části systému, jak dlouho jim trvalo obsloužit klienta a kolik času se následně věnovalo finálnímu dořešení požadavku. Díky takové analýze lze dále optimalizovat obsluhu a získat zase více požadovaných parametrů, což jsou spokojenost, rychlost a nižší náklady.“ ■

JARMILA JELÍNKOVÁ

IT SOLUTIONS FROM
KONICA MINOLTA

WWW.WEBCOM.CZ