

comping_ ContactInCloud

case study

Geld

Situacija

Geld je digitalna agencija sa fokusom na izradu marketing alata koji uz najnoviju tehnologiju skupljaju i koriste podatke da bi stvorili ključnu prednost. Djelatnici u Geldu su posebno birani sa naglaskom na najnoviju tehnologiju i timski rad što donosi veću brzinu i sigurnost aplikacija.

Između ostalog svojim klijentima nude usluge sveobuhvatnog dolaznog i odlaznog kontakta s korisnicima njihovih usluga i potencijalnim tržištem, kroz različite vrste medija, kao i ostale prateće djelatnosti, stavljajući im na raspolaganje najnoviju integriranu komunikacijsku i informatičku infrastrukturu, te

organizirano, posebno obrazovano i komunikativno osoblje. Koncept usluge Geld kontaktnog centra zasniva se na fleksibilnom outsourcing modelu. Uz navedeno, pružaju i konzultantske usluge - projektiranje, opremanje, izvođenje, školovanje i druge konzultantske usluge za kompletna rješenja kontaktnih centara.

Izazovi

Korisnici Geld kontaktnog centra su uglavnom tvrtke koje masovno komuniciraju sa svojim potencijalnim ili sadašnjim klijentima i za koje je vrlo važno da su te usluge na profesionalnoj razini. Ukoliko tvrtka ima potrebu za određenom kampanjom, koja se mora odraditi u kratkom vremenu te zahtijeva velike resurse potrebna joj je usluga kontaktnog centra. Isto tako,

ukoliko tvrtka želi outsourcati usluge korisničke podrške, savjetovanja, usluge servisa ili pak naplate potraživanja potrebna joj je usluga modernog kontaktnog centra. Kako bi na vrijeme sve odradili, sustav treba biti izrazito modularan i fleksibilan, posebno uzimajući u obzir radno vrijeme kontaktnog centra koje je praktički cjelodnevno, uključujući i vikende.

Rješenje

Moguće je koristiti automatizirane poslovne procese koji prikupljaju i obrađuju informacije pomoću korak-po-korak skripti. Na primjer, pred definirani razgovornik se može koristiti u korisničkoj podršci za rješavanje prijavljenih incidenata ili kvarova te eskaliranje na više razine odlučivanja. Slično tome, razgovornik se može koristiti za standardizaciju prodajnih procesa kao što su kvalifikacija poslovne prilike ili ocjenjivanje vjerojatnosti pretvaranja upita u poslovnu priliku, odnosno kod procesa naplate potraživanja ocjenjivanje vjerojatnosti same naplate. Osim „Click to dial“ funkcionalnosti

razvijen je posebni modul za odlazne kampanje. Automatizacija poziva omogućava brze i efikasne kampanje na način da agenti samo zaprimaju već uspostavljene pozive. Unutar sustava moguće je kreirati kampanje, segmentirati potencijalne klijente te izvršavati kampanje prema određenom segmentu potencijalnih klijenata i na taj način povećati efikasnost kampanja. Kod odabira određenog segmenta potencijalnih klijenata kreiraju se nove aktivnosti telefonskog poziva koje se prosljede na Lync server i automatski pozivaju. Server sam prepoznaje koji su agenti aktivni, koliko su poziva imali te koliko se puta pokušao nazvati određeni broj i na temelju toga ponovno se poziva određeni broj i određuje kojim agentima se treba prosljediti poziv.



Agent Name	Odlazni pozivi	Dolazni pozivi	Ukupno trajanje poziva (sum.)	Prosječno trajanje poziva (sum.)
Agent Jedan	77	15	3:14:47	2:8
Agent Dva	52	21	2:7:11	1:45
Agent Tri	117	18	4:32:55	2:2
Agent Cetiri	86	7	3:5:41	2:60
UKUPNO	332	61	11:0:34	1:66



Datum/Agent	Agent Jedan				Agent Dva				Agent Tri				Agent Cetiri				Pro- sta (%)
	Broj dolaznih poziva	Broj odlaznih poziva	Ukupno trajanje poziva (sum.)	Prosječno trajanje poziva (sum.)	Broj dolaznih poziva	Broj odlaznih poziva	Ukupno trajanje poziva (sum.)	Prosječno trajanje poziva (sum.)	Broj dolaznih poziva	Broj odlaznih poziva	Ukupno trajanje poziva (sum.)	Prosječno trajanje poziva (sum.)	Broj dolaznih poziva	Broj odlaznih poziva	Ukupno trajanje poziva (sum.)		
1.9.2014.	4	23	1:32:24	3:26	2	33	1:15:31	2:30	4	10	0:22:51	1:43	3	40	1:9:37		
2.9.2014.	7	20	0:36:12	1:21	1	25	0:49:48	1:55	6	8	0:18:45	1:21	3	29	1:17:37		
3.9.2014.	2	25	0:49:10	1:50	0	12	0:23:32	1:58	4	27	0:42:52	1:23	6	31	1:21:18		
4.9.2014.	2	9	0:17:1	1:33	4	16	0:36:50	1:51	7	7	0:41:43	2:59	6	17	0:44:23		
UKUPNO	15	77	3:14:47	2:8	7	86	3:5:41	2:60	31	52	2:7:11	1:45	58	117	4:32:55		

Prostorišje	Zaprimalo poziv	Grupa agenata	Ime agenta	Odlazni pozivi	Odlazni pozivi	Agent or- jalo	Vrijeme podriška poziva	Vrijeme overSertika poziva	Trajanje poziva (sum.)
00913656853	agentcetiri@hosting.comping.hr		Agent Cetiri	1	0	1	1.9.2014. 7:16	1.9.2014. 7:22	0:6:4
00998505382	agentjedan@hosting.comping.hr		Agent Jedan	1	0	1	1.9.2014. 7:28	1.9.2014. 7:32	0:4:14

Prednosti

Implementacija kontaktnog centra u Geldu donosi sljedeće koristi:

- + Brzina otvaranja novih kampanja u roku od par dana i od strane vlastitog administratora,
- + Paralelne odlazne i dolazne kampanje koje mogu raditi različiti timovi agenata ili čak jedan agent istovremeno,
- + Supervizori imaju mogućnost dijeljenja agenata po različitim kampanjama u bilo kojem trenutku preko upravljačke ploče,
- + Moguće cjelodnevno radno vrijeme te rad preko vikenda kontaktnog centra kao izvora informacija bez potrebe za podrškom od strane administratora ili IT-a,
- + Jednostavniji pristup informacijama na način da svaki pozivatelj dobiva isti odgovor na isto pitanje te može uputiti zahtjev za uslugom koja se propagira na sljedeću instancu,
- + Minimiziranje propuštenih poziva uz opciju povratnog poziva,
- + Omogućena komunikacija s agentima koji su najbolje upućeni u pojedina područja kroz raspoređivanje u odgovorne grupe po vještinama agenata,
- + Poboljšana kolaboracija agenata unutar kontaktnog centra te jednostavno preuzimanje aktivnosti, slučaja ili otvorenog poziva od strane drugih agenata.

