

comping_ studija slučaja

Tri C

Tri C d.o.o – Connect Contact Center prvi je kontakt centar na hrvatskom tržištu koji nudi usluge outsourcinga call/contact centra odnosno sveobuhvatne komunikacije s korisnicima i potencijalnim tržištem. Komunikacija se vrši kroz različite vrste medija stavljajući na raspolaganje najnoviju integriranu komunikacijsku i informatičku infrastrukturu te posebno obrazovano i komunikativno osoblje. Uz sve navedeno, pružaju se i konzultantske usluge – projektiranje, opremanje, izvođenje, školovanje i druge usluge za kompletna rješenja kontaktnih centara.

Izazovi

Tri C d.o.o – Connect Contact Center s kompleksnim i sveobuhvatnim zahtjevima te agentima raspoređenim u više zemalja bili su pravi test za ideju i viziju Comping kontakt centra. Samo letimični pogled na korisnike poput OMV-a, Bosch-a, Mars-a, ZO Invest-a te telesales korisnika s predefiniranim odlaznim kampanjama kao što je VipNet, Peugeot, Cisco, Neckermann, KD Životno osiguranje, HROK postavlja pred implementaciju veliki izazov.

Korisnici Connect kontakt centra uglavnom su tvrtke koje masovno komuniciraju sa svojim potencijalnim ili sadašnjim klijentima te koje stavljaju naglasak na profesionalnost ove vrste usluga. Ukoliko tvrtka ima potrebu za određenom kampanjom koja mora biti realizirana u relativno kratkom vremenu i iziskuje velike resurse nužna joj je usluga kontakt centra. Kako bi na vrijeme sve odradili, sustav treba biti izrazito modularan i fleksibilan, uzimajući u obzir radno vrijeme kontakt centra koje je praktički cjelodnevno, uključujući i vikende.

Connect je zatražio brzu promjenu na svom kompleksnom poslovnom okruženju. Nakon par objektivno-subjektivnih prepreka uzrokovanih i promjenama opsega projekta, preseljenjem kompletne infrastrukture data centra na drugu lokaciju, promjene pružatelja usluge interneta i telefonije, umjesto skupih i kompliciranih rješenja danas imaju potpuno funkcionalan kontakt centar uz punu analitiku potrebnih detalja kontakt centra.

Rješenje

Moguće je koristiti automatizirane poslovne procese koji prikupljaju i obrađuju informacije pomoću „korak-po-korak“ skripti. Na primjer, pred definirani razgovornik (modul za komunikaciju) se može koristiti u korisničkoj podršci za rješavanje predmeta ili 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.

Osim „Click to dial“ funkcionalnosti razvijen je posebni modul za odlazne kampanje. Automatizacija poziva omogućava brze i efikasne kampanje na način da agenti ne trebaju vršiti odabir po aplikaciji već zaprimaju uspostavljene pozive. Unutar sustava moguće je kreirati kampanje, segmentirati potencijalne klijente te izvršavati kampanje prema određenom segmentu potencijalnih klijenata. Kod odabira određenog segmenta potencijalnih klijenata kreiraju se nove aktivnosti telefonskog poziva koje se prosljeđuju na Lync server i automatski pozivaju. Server prepoznaje koji od agenata su aktivni, koliko poziva su imali te koliko puta je određeni broj pokušao nazvati. Na temelju toga vrši se ponovni poziv za određeni broj.

Benefiti

Implementacija kontakt centra u Tri C d.o.o – Connect Contact Center 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 kontakt 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
- eliminiranje propuštenih poziva uz opciju povratnog poziva
- omogućena komunikacija s agentima koji su najbolje upućeni u pojedina područja kroz raspoređivanje u grupe po vještinama agenata
- poboljšana kolaboracija agenata unutar kontakt centra te jednostavno preuzimanje aktivnosti, slučaja ili otvorenog poziva od strane drugih agenata.



ContactInCloud

comping_

Comping d.o.o. | Heinzelova
70, HR-10000 Zagreb | T +385
1 2484 200 | F +385 1 2484
201 | E prodaja@comping.hr |
www.comping.hr