



Czy energetycy sięgną po VoIP?

■ W Polsce trwa boom na telefoniczne centra obsługi klientów – call/contact centers oraz na centra telemarketingu. Centra zakładają firmy, którym zależy na obsłudze klienta masowego oraz firmy outsourcingowe. Przedstawiamy technologie, które mogą być dla nich przydatne.

Najczęściej call centers służą firmom telekomunikacyjnym, dostawcom mediów. Musi też o nie zadbać sektor energetyczny. Od 1 lipca możemy sami wybrać dostawcę energii.

■ „Halo, awaria”

Głównym wyznacznikiem dostawcy, którego ofertą warto się zainteresować, jest sposób obsługi klienta. Ważne jest, czy do zaskarżenia energetycznego można się dodzwonić, wysłać e-mail, fax lub SMS. Kanałów komunikacji powinno być jak najwięcej.

– Call center pełni rolę łącznika między klientem i dostawcą energii. Centrum obsługi klienta powinno np. otrzymać od niego informację o stanie licznika i wprowadzić do systemu billingowego. Ważny jest czas wykonania tej lub innej operacji. Kiedy możemy go zmierzyć, jesteśmy w stanie obliczyć, ilu konsultantów należy zatrudnić, aby zwiększyć efektywność obsługi klienta. Przy wysokiej efektywności zakład jest w stanie konkurować na rynku – tłumaczy Zbigniew Marcinkowski, dyrektor zarządzający firmy Algotech.

W Polsce mówi się, że nie nastąpi migracja odbiorców energii do nowych dostawców. Marcinkowski przypomina, że tak samo mówiono w innych krajach, gdzie wcześniej nastąpiła liberalizacja rynku, np. w Skandynawii.

– Okazało się jednak, że klienci zmieniali dostawców. Te zakłady, które wcześniej zadbały o obsługę klientów, stały się liderami rynku. W Polsce widać, jakie firmy przygotowały się do liberalizacji. Jest to m.in. Vattenfall, który wcześniej zaoferował call center. Korzysta z zewnętrznego centrum obsługi klientów. Ale są też firmy, duży gracz, którzy do dziś nie stworzyli żadnego contact center – podkreśla Marcinkowski.

Systemami call centers interesują się spółki elektroenergetyczne oraz dystrybutorzy gazu, czyli wszystkie firmy mające kontakt z masowym odbiorcą. Głównym zastosowaniem systemów jest, poza otrzymaniem informacji o stanie licznika, odebranie zgłoszeń o awariach. Contact center pełni również funkcje windykacyjne – konsultanci telefonują do odbiorców zalegających z opłatą.

Elektroenergetyka spóźnia się z inwestycjami dotyczącymi obsługi klienta, ponieważ zakłady najpierw muszą poukładać swoje struktury organizacyjne, aby mogły właściwie zaplanować obsługę odbiorców.

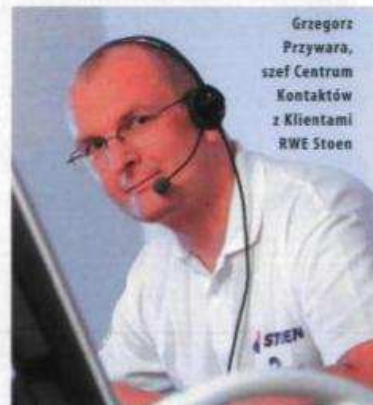
Planując uruchomienie call center warto zastanowić się nad nowościami teleinformatycznymi. Prezentujemy niektóre z nich.

■ Agent w domowych pieleszach

Od kilku lat standardem w systemach call/contact centers jest wykorzystanie technologii

VoIP (ang. Voice over Internet Protocol) – umożliwiającej przesyłanie mowy za pomocą łączy internetowych lub dedykowanych sieci. Dzięki niej można zbudować system contact center fizycznie rozproszony, a będący jedną logiczną całością.

– W ten sposób można stworzyć centrum obsługi klienta z konsultantami znajdującymi się w różnych lokalizacjach, zarządzanymi centralnie, np. z siedziby firmy. Dzięki takiej skonsolidowanej architekturze, wykorzystującej VoIP, firmy mogą utrzymywać tylko jeden dział IT, zdalnie zarządzać pozostałymi lokalizacjami oraz otrzymywać scentralizowane raporty o pracy wszystkich oddziałów,



Grzegorz Przywara,
szef Centrum Kontaktów z Klientami RWE Stoen

oraz pojedynczych konsultantów – mówi **Maciej Parvi**, menedżer produktu contact center w Avaya Polska.

Dla nowo powstających call centers alternatywą może być zatrudnienie zdalnych pracowników, którzy będą odbierali telefony od klientów w domach. Taką możliwość daje VoIP.

– W Polsce dopiero zaczyna się moda na agentów pracujących w domu. Jest to popularna forma pracy w USA, gdzie nie tylko agenci telefoniczni, ale też wszyscy pracownicy biurowi, mają w domach dostęp do systemu informatycznego firmy oraz korzystają z firmowej telefonii, obsługiwanej przez jedną centralę – uważa Parvi.

Do zdalnej pracy wystarczy telefon IP, oprogramowanie szyfrujące dane i tworzące wirtualne prywatne sieci VPN i interfejs, przez który agent może zarządzać swoją pracą. W przypadku łącza internetowego o niskiej przepustowości, niewystarczającego do rozmów telefonicznych, można posłużyć się łączem komutowanym, które wykorzystuje telefon analogowy (telefon stacjonarny zdalnego pracownika), a wykorzystywać łącze internetowe jedynie do przesyłania danych potrzebnych do sterowania pracą agenta.

– W USA około 1/3 naszych klientów pracuje w domach. Także nasi pracownicy za Oceanem część pracy wykonują poza biurem. Kontaktując się z nimi poprzez telekonferencje. Nie ma żadnych przeszkód technicznych, aby agent mógł wykonywać pracę w domu – tłumaczy Maciej Parvi.

Robot po drugiej stronie

Rozwijają się technologie automatycznej, interaktywnej obsługi klienta – IVR – Interactive Voice Response. Osoba, która telefonuje do contact center, może być obsługiwana przez automat.

– Polecenia można wydawać wybierając cyfry na klawiaturze z wybieraniem tonowym lub głosem, pod warunkiem, że contact center posiada system rozpoznający mowę ASR (Automatic Speech Recognition). System może pobierać informacje z bazy danych i również odpowiadać głosem. Służą do tego generator mowy – tłumaczy **Janusz Tomiczek**, dyrektor konsultingu i rozwoju produktów Wind Telecom.

Szybkie tempo prac nad systemami IVR zauważa też **Zbigniew Marcinkowski** z firmy Algotech, ale jest sceptycznie nastawiony do automatycznej obsługi zgłoszeń. Jego zdaniem, w Polsce nie jest to popularne, klienci nie chcą korzystać z tej formy kontaktu, preferują kontakt z żywym człowiekiem. Być

MACIEJ PARVI
MENEDŻER PRODUKTU CONTACT CENTER, AVAYA POLSKA

Wyjście z telefonem

Coraz częściej operatorzy call centers inwestują w technologie pozwalające na połączenia outboundowe (wychodzące), wykorzystywane głównie w telemarketingu. W tym wypadku agenci nie tylko odbierają telefony, ale dzwonią do klientów z ofertą.

Aby systemy wykonujące połączenia automatycznie pracowały efektywnie, muszą rozpoznawać z bliską 100-proc. skutecznością sygnały sieci publicznej PSTN, tzn. czy klient odebrał telefon, czy włączyła się jego automatyczna sekretarka, czy numer jest zajęty, czy nie odbierany. Dopiero, kiedy system rozpozna, że zgłosił się klient, przekazuje połączenie do konsultanta. Taki nowoczesny system odciąża konsultantów wykonując za nich całą pracę dzwonięcia, tak aby mogli oni swój czas poświęcać tylko rozmowie z klientem.



JANUSZ TOMICZEK
DYREKTOR KONSULTINGU I ROZWOJU PRODUKTÓW WIND TELECOM

Emocje na łączach

Jedną z nowości są systemy rejestracji i analiz rozmów. Każde contact center nagrywa przychodzące rozmowy, aby później móc usprawnić obsługę klienta. Na rynku jest oprogramowanie Business Intelligence do automatycznej analizy, oceny wykonanych rozmów. Menedżer contact center nie musi odsłuchiwać wielu godzin nagrań. BI pozwoli wyszukiwać zarejestrowane rozmowy wskazując np. na emocje, na niezadowolony klienta. W systemie tworzona jest biblioteka słów, dzięki której system wskaże tylko rozmowy charakteryzujące się ekspresją, wzburzeniem.



może automatyczna obsługa rozpowszechni się, jeśli biznes znajdzie pomysły na wypracowanie tej usługi.

– Absolutną nowością jest zaś możliwość dodzwonienia się do firmy przez komunikator internetowy Skype. Z tego rozwiązania korzysta telewizja „n”. Połączenia z komunikatora są odbierane przez centralę telefoniczną call center. Nie słyszałem, aby inne contact center dawało możliwość dodzwonienia się ze Skype – zauważa Marcinkowski.

Inną nowością w branży jest wykorzystanie w obsłudze klienta High Speed Downlink Packet Access (HSDPA) – przesyłu danych w telefonii komórkowej trzeciej generacji (3G/UMTS). Mając jedynie telefon komórkowy z wyświetlaczem można prowadzić rozmowy z konsultantem, który pokieruje klientem, udzielając informacji na ekranie.

– Agent może przysłać film z instrukcją obsługi sprzętu (np. drukarki) lub pomóc wypełnić formularz lub pokazać klientowi mapę, dzięki której znajdzie on punkt docelowy. Zastosowań HSDPA czy UMTS może być wiele – wymienia Maciej Parvi.

Wind Telecom ma w ofercie dla operatorów komórkowych system, dzięki któremu pracownik call center oraz klient będą widzieli ten sam obraz na ekranie. Chodzi o system Video IVR.

– Nie wiadomo, w jakim kształcie przyjmą się te systemy. Na razie muszą zniknąć bariery, uniemożliwiające rozpowszechnienie nowej technologii – mała dostępność sieci trzeciej generacji (tylko duże miasta) i wysoka cena za ich wykorzystanie – dodaje Janusz Tomiczek.

Popularne stają się systemy nagrywania i analizowania przeprowadzanych przez konsultantów rozmów. Są coraz bardziej zaawansowane, potrafią np. rozpoznać wśród wszystkich nagrań rozmowy, w których pada słowo „problem”.

– Dzięki temu firma będzie mogła dowiedzieć się, z jakimi problemami najczęściej dzwonią klienci. W ten sposób call center wykorzystuje się w celach marketingowych – opowiada **Zbigniew Marcinkowski**.

Kolejną nową technologią jest SIP (ang. Session Initiation Protocol) – protokół komunikacyjny, sygnalizacyjny w telefonii VoIP, pozwalający rozpoznać dostępność danej osoby, użytkownika telefonu w sieci. Wykorzystując go firmy dają klientom możliwość sprawdzenia, czy agent zajmujący się konkretną sprawą jest dostępny. W ten sposób klient nie będzie wykonywał połączenia, które nie zostanie w danej chwili odebrane. Będzie za to wiedział, kiedy pracownik się pojawi.

ADAM BRZDOWSKI
ARCHIWUM