

## Dokąd zmierza twoje contact center?

**Jan Wójcik, product manager, Wind Telecom**

Obserwując wydarzenia które miały miejsce na rynku systemów Contact Center w latach 2006-2007 można zauważyć pewne symptomy oraz wyróżnić aktualne trendy m.in. rozbudowa istniejących systemów CC - wzrost liczby stanowisk a co za tym idzie liczby konsultantów pracujących na systemach Contact Center. Zmienia się skala istniejących systemów. Większość instalacji sukcesywnie rozrasta się odpowiadając na rosnące potrzeby rynku, efektem czego jest silny nacisk na dobrą skalowalność systemów Contact Center. W ciągu ostatnich dwóch lat obserwowaliśmy systematycznie wzrastającą liczbę nowo tworzonych CC świadczących usługi w modelu outsourcingowym. Co za tym idzie, Contact Center przestało być postrzegane jako system stricte wewnętrzny, którego koszt i obsługę udźwignąć może tylko bardzo duża firma. Otworzyło to nowe możliwości przed małymi i średnimi firmami, które mogą teraz zapewniać odpowiedni poziom obsługi własnym klientom. Wraz z rozwojem technologii i pojawianiem się nowych metod komunikacji, systemy Contact Center są rozwijane o kolejne kanały obsługi klienta. Standardem stały się rozwiązania wspierające obsługę komunikacji SMSowej i Emailowej. Coraz częściej firmy decydują się również na obsługę ruchu pochodzącego z formularzy WWW lub nawet połączeń głosowych (Voice Over IP) z popularnych komunikatorów internetowych. Ubiegły rok był przełomowy jeśli chodzi o wykorzystanie technologii umożliwiających budowę systemów automatycznej obsługi klienta. Standardem stały się rozwiązania pozwalające na dynamiczne generowanie promptów głosowych z informacji dostarczanych przez systemy zewnętrzne (odsłuchiwanie salda w banku, sprawdzanie statusu zgłoszenia). Z drugiej strony rynek zaczyna dojrzywać do pełnego wykorzystania technologii ASR pozwalającej klientom na komunikację głosową zamiast dotychczas stosowanej sygnalizacji klawiszami telefonu (DTMF). Pojawiają się pierwsze komercyjne wdrożenia systemów opartych na tej technologii. To dopiero początek długotrwałego procesu budowy systemów automatycznej obsługi klienta, jednak na jego końcu czeka nas rewolucja całego rynku CC. W bieżącym roku należy spodziewać się sukcesywnego wzrostu liczby konsultantów pracujących z domu, z wykorzystaniem dostępu do systemu poprzez VoIP i WAN (VPN).

