

ZEFEKTIVNĚNÍ A ZKVALITNĚNÍ SLUŽEB CALL CENTRA

Nasazení technologie Business Rules Management System (BRMS) společně s nástrojem pro rozpoznávání hlasu umožní skokově zlepšit práci call centra, tedy snížit náklady a efektivitu, a zároveň zvýšit kvalitu služeb, spokojenost zákazníků a případně i dodatečné prodeje. Dalším přínosem je zvýšení kvality dat zadávaných do systémů.

Call centrum zaměstnává desítky operátorů a každý den odbaví tisíce zákazníků. Na chod tohoto centra jsou uplatňovány následující čtyři požadavky.

- Zvyšování efektivity, resp. zkracování času potřebného pro odbavení jednoho zákazníka.
- Příjemný pocit pro zákazníka. Operátor by měl klientovi poskytnout účinnou pomoc a bezchybně zvládnout i obtížné situace, jako např. jeho hrubé a nepřátelské chování .
- Využití příležitostí k dalšímu prodeji.
- Zápis úplných a správných dat do informačních systémů.

Zadání (požadavek na změnu)

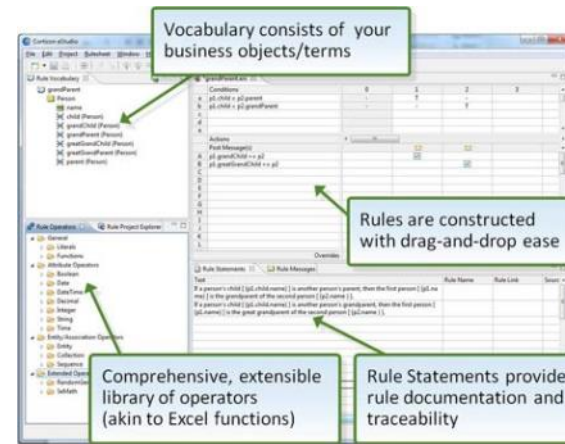
Zavést částečnou automatizaci tak, aby umožnila zároveň dosáhnout všechny čtyři výše uvedené požadavky .

Řešení

Společné nasazení technologie pro rozpoznávání hlasu a nástroje pro řízení rozhodovacích pravidel (BRMS – Business Rules Management System). Do tohoto systému jsou zanášeny scénáře, které obsahují:

- vymezení, na které zákazníci a operátora mají být uplatněny (např. zákazník, který v posledních 12 měsících zaplatil všechny faktury v termínu nebo operátor, který je v zácviku),
- spouštěcí událost (např. vyslovení určitého klíčového slova, řetězce slov, zvýšení hlasu, odmlka delší 30 sekund apod.) kontrola proti dalším údajům v systémech (aby např. nedošlo k tomu, že zákazníkovi byla nabízena služba, kterou již využívá) akce, která má být provedena. Touto akcí může být:
 - zobrazení informace na obrazovce počítače operátora (např. informace o mimořádné slevové nabídce nebo povzbuzení k zachování klidu),
 - automatický zápis údaje do informačního systému (operátor jen schválí),
 - vstup další osoby (pokud kupř. operátorka v zácviku narazí na velmi hrubé jednání zákazníka, může hovor převzít zkušenější kolegyně).

Scénáře jsou vykonávány automaticky. Do systému jsou průběžně zanášeny nové scénáře, které mohou být např. výsledkem vyhodnocení stížnosti, změny přístupu k finančním rizikům apod. Při zanesení nebo úpravě každého scénáře je provedena automatická kontrola konsistence vůči již zaneseným pravidlům. Některé změny podléhají schválení dalších manažerů (finanční ředitel, ředitel služeb VIP zákazníkům).



Ukázka produktu Progress Corticon, který je součástí portfolia firmy Galeos.

Vytváření pravidel je koncipováno tak, aby mu rozuměl i netechnický uživatel. Může být prováděno například přetahováním myši nebo využitím připravených funkcí odpovídajících funkcím Excelu.

Alternativní možnost řešení

Teoreticky je představitelné, že důkladné školení a těsná supervize by mohly vést ke srovnatelnému zvýšení výkonnosti operátorů. V takovém případě by však nebylo možné dosáhnout srovnatelné flexibility – zanesení nového scénáře je nesrovnatelně rychlejší než vytvoření nového předpisu a doškolení všech operátorů.

Přínosy

- Vyšší jistota správné reakce na call centru
- Úspora za školení personálu call centra
- Nárůst spokojenosti zákazníků a jejich loajality
- Zlepšení morálky zaměstnanců
- Nárůst prodejů
- Vyšší kvalita dat a úplnější záznamy v systémech



Jiné podobné situace a procesy

Podobné řešení založené na spojení technologie BRMS a rozpoznávání hlasu může být využito všude tam, kde je provozováno zákaznické call centrum.

Technická call centra mohou využít stejných nástrojů pro urychlení vyřizování požadavků (automatické iniciace hledání v databázi problémů).

Společnost Galeos nasazuje nástroje umožňující spravovat tisíce scénářů zároveň. Změny mohou provádět přímo uživatelé. Spolupracuje s dodavatelem software pro rozpoznávání hlasu **Newton Technologies**. Pokud chcete zjistit, zda by takové řešení pomohlo i vašemu call centru, **můžete nás kontaktovat zde.**

GALEOS a.s.

Michelská 300/60
140 00 Praha 4
Česká republika

Tel.: +420 241 480 855

<http://www.galeos.cz>

<http://www.galeos.eu>



UC_Call_V1.1_092014