

Případová studie: Call centrum na bázi řešení Davos AM Server.

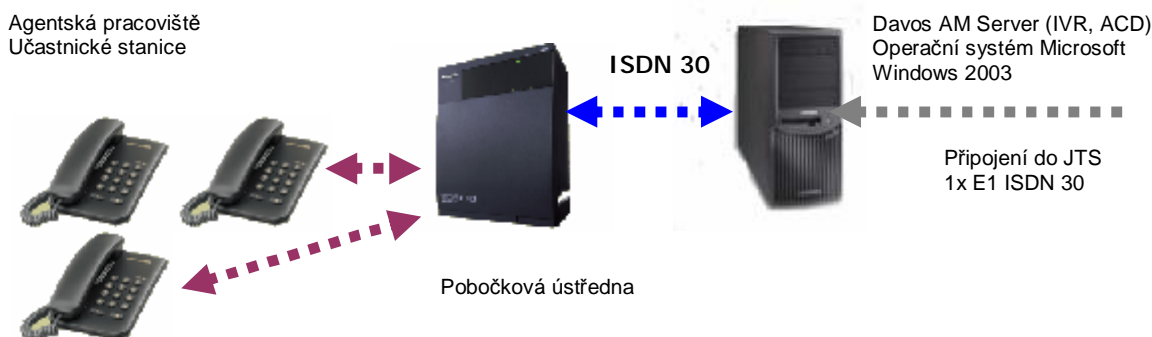
S řešením, které v krátkosti představíme, jsme se úspěšně zúčastnili výběrového řízení na dodávku call centra pro českou a slovenskou kancelář významného světového výrobce nástrojů a náradí. Hlavní náplní činnosti zákaznického centra (CS - Customer Service) je příjem telefonických objednávek od obchodních zástupců a partnerů společnosti.

Požadavky na funkčnost zahrnují např.:

1. Rozpoznat hovory obchodních partnerů podle databáze a směřovat je k příslušným agentům CS, přičemž každý z nich má na starosti určitý region. Teprve v případě obsazenosti předat hovor dalšímu agentovi z kontaktního centra.
2. Rozpoznat faxové volání (zelená linka společnosti je určena jak pro hlasová, tak i faxová volání) a faxy směřovat na příslušnou pobočku. Později budou faxy přijímány přímo serverem, ukládány na pevný disk a posílány jako příloha emailu.
3. Volajícím na stávající číslo přehrát informaci o zřízené zelené lince a možnosti příště volat zdarma.
4. Informovat agenty CS o volajícím - číslo volajícího a u rozpoznávaných partnerů i jméno, název společnosti, IČO - pro snadné vyhledání v informačním systému. V další fázi budou oba systémy propojeny a vyhledání bude automatizováno.
5. Zřídit záznamovou službu, kde lze objednávku provést i mimo pracovní dobu centra. Záznam je proveden pomocí tzv. šablony (nyní zadejte název položky - záznam - nyní počet kusů - záznam). Informace o uložení záznamu je emailem zaslána příslušnému agentu CS k vyslechnutí. Přístup na záznamník mají jen registrovaní obchodní zástupci - ostatní jsou rovnou odmítnuti.
6. Podrobná statistika volání na zákaznickou linku včetně vytíženosti, výsledků agentů, počtu nezodpovězených hovorů, délka čekání atd. Statistiky jsou přístupné vedoucímu CS z obou lokalit.
7. Podpora odchozích hovorů (seznam zástupců, automatické vytočení čísla ze seznamu) - centrum provede během dne řadu zpětných hovorů, je v kontaktu s obchodními zástupci apod.

Podrobnosti řešení:

Server je umístěn před ústřednou a zpracovává všechny hovory - příchozí i odchozí. Pro ty provolby, které nejsou obsluhovány call centrem, je zařízení zcela transparentní a není tedy nutné ústřednu žádným způsobem konfigurovat. Provolby zelené linky a zákaznického centra jsou zpracovány serverem (přehrání uvítání, vyhledání kontaktu v databázi, zařazení do fronty ACD) a ústředna dostane požadavek spojit hovor již na konkrétní pobočku agenta.



Hardware:

V řešení je použita hlasová karta Aculab Prosody 2E1 s 30 DSP kanály. Každé rozhraní je konfigurováno odlišně - směrem k telecomu jsme koncovým zařízením, pro ústřednu network. Použitý hardware umožňuje zpracovat současně 30 hovorů (ať již hlasových nebo faxových) a zároveň i nahrávat probíhající hovory. Server byl dodán zákazníkem (používá PC stejného výrobce a typu) a operačním systémem jsou MS Windows 2003 Server.

Přínos řešení:

- cenově přijatelnější než řešení nabízené výrobcem ústředny
- flexibilní v možnostech změn (definice skriptů), zejména v rychlosti reakce
- uživatelsky příjemné obslužení, hlasové uvítání, čekací fronty
- možnost databázových operací - vyhledávání informací o volajícím
- otevřeno další integraci s informačním systémem společnosti
- podrobné souhrnné informace o počtu volání a dalších skutečnostech

Popup informace

Informační okno pro agenta CS - s příchozím hovorem je agent informován o volajícím. Data jsou získána z databáze partnerů společnosti během úvodního přivítání. Způsob zobrazení a počet údajů zasílaných agentovi lze přispůsobit každé kampani.

