

Nové kontaktné centrum umožňuje spoločnosti Teleperformance Slovakia poskytovať väčší počet služieb



Spoločnosť

Teleperformance Slovakia

Zameranie

Direct Marketing

Počet zamestnancov

120

Požiadavky

- * Inovovať zastaralý analógový systém prechodom na modernú multimediálnu platformu
- * Zaviesť nové možnosti komunikácie pre skvalitnenie ponúkaných služieb klientom
- * Zefektívniť vnútorné procesy a reporting

Riešenie

- * Multikanálová platforma založená výhradne na IP protokole
- * Zmena klasického pripojenia k telekomunikačným operátorom na SIP protokol s možnosťou jednoduchého rozšírenia počtu kanálov

Výsledok

- * Využívanie inovatívnych spôsobov komunikácie na zákazníkov
- * Vyššia efektivita zamestnancov pri príprave projektov
- * Jednoduchý a komplexnejší reporting správania zamestnancov

Predstava klienta

Spoločnosť Teleperformance Slovakia je popredným poskytovateľom služieb zákazníckeho servisu. Svojim klientom poskytuje služby pre komunikáciu a riadenie vzťahov s ich zákazníkmi prostredníctvom outsourcingu služieb call centra. Keďže spoločnosť donedávna fungovala na princípe analógovej telefónie, rozhodla sa začiatkom roka 2009 inovovať a prejsť modernizáciou. Spoločnosť sa rozhodla zaviesť nové formy komunikácie, zefektívniť vnútorné procesy a tiež zvýšiť kvalitu služieb programov klientov. Cieľom bolo prejsť z bežného **call centra**, ktoré využívalo na komunikáciu prevažne hovor, na **moderné kontaktné centrum** používajúce mix multimédií - hovor, sms, mail, web a chat. Každý klient kontaktného centra preferuje pre komunikáciu so svojimi zákazníkmi iný komunikačný kanál, preto bolo potrebné, aby Teleperformance mohol

tieto služby zaradiť do svojho portfólia. Pri zavedení nového riešenia boli najzákladnejšími požiadavkami spoľahlivosť, škálovateľnosť a flexibilita. Samozrejme rovnako pri aktívnej ako i pasívnej komunikácii.

Analýza pôvodného stavu

Predchádzajúci systém mal viacero technických nedostatkov:

- * požadované rozšírenie počtu agentov bolo možné len za cenu náročných investícií,
- * systém neposkytoval mechanizmus, ktorý by zaistil efektívnejšie využitie agentov v čase vysokého zaťaženia kontaktného centra,
- * absencia integrácie mailovej a chatovej komunikácie v kontaktnom centre nedovoľovala efektívnu interakciu so zákazníkmi klientov,
- * bolo takmer nemožné zabezpečiť funkčnosť kontaktného centra v prípade výpadku technológie, čo z pohľadu dodržiavania zmluvných termínov predstavovalo značné riziko,
- * neumožňoval efektívnu redundanciu kľúčových komponentov,
- * prakticky neexistovala možnosť sledovať efektivitu multimediálnych kanálov.

Spoločnosť Teleperformance Slovakia s požiadavkou nahradenia analógovej ústredne novou oslovila IT firmy v troch európskych krajinách. Samozrejme musela byť maximálne spoľahlivá, aby Teleperformance Slovakia ako outsourcingový partner dokázal riešiť rôznorodé ciele a zámery svojich klientov. V neposlednom rade jej zavedenie malo zabezpečiť zníženie prevádzkových nákladov, priniesť inováciu produktov, urýchliť implementačné procesy projektov a zdokonaľiť reporting.



„Soitron ako jediný dokázal predložiť najkomplexnejšiu ponuku a poskytnúť tím erudovaných pracovníkov nielen pre samotnú implementáciu riešenia, ale tiež neskorší support.“

Ing. Róbert Šimúth,
CFO spoločnosti Teleperformance Slovakia

Riešenie projektu

Asi najdôležitejšou úlohou v rámci inovácie celého systému bolo poskytnúť nové multimediálne služby - mailové kampane a web chat so zákazníkmi, s ktorými doteraz spoločnosť Teleperformance Slovakia nemohla pracovať.

* Pre-sales fáza

Klientovi sme odporučili multikanálovú platformu založenú na IP protokole od renomovaného výrobcu komunikačných technológií, spoločnosti Avaya. Realizáciu projektu nekomplikovala len nutnosť pracovať počas plnej prevádzky kontaktného centra. Významnú úlohu zohrala skutočnosť, že Teleperformance Slovakia poskytuje viacerým klientom široké spektrum služieb súčasne. Zároveň pre jednotlivé projekty využíva niekoľko individuálne vyvinutých aplikácií, a tie bolo nutné integrovať s novým systémom.

* Implementačná fáza

Nosná časť projektu pozostávala z:

- * **prispôsobenia štandardného produktu pre náročné prostredie komerčného kontaktného centra** – integrácia aplikácií pre outbound projekty
- * **zjednotenia prevádzkového reportingu kontaktného centra s podrobným reportingom jednotlivých projektov** - prepojenie produkčných informácií so štatistikami kontaktného centra
- * **zmeny pripojenia** kontaktného centra k telekomunikačným operátorom **z klasickej telefónnej služby na IP pripojenie** prostredníctvom SIP protokolu viacerých nezávislých operátorov s rozdielnymi technickými požiadavkami pripojenia.

Z dôvodu kvalitatívneho sledovania ďalších trendov a udržania návratnosti investícií do budúcnosti sme celé riešenie pre Teleperformance Slovakia ošetrili zakúpením servisnej podpory od výrobcu. Takisto sme zabezpečili predplatenie všetkých potrebných „upgrade“ implementovaného systému.

Použitie technológie

- * IP telefónny systém Avaya Communication Manager so 120 IP telefónmi,
- * Call Centrum Avaya Call Center Elite, nadstavba pre inteligentné smerovanie hovorov na skupiny agentov,
- * multimediálne kontaktné centrum Contact Center Express (CCE), multimediálne rozšírenie Call Center Elite so smerovaním emailov a web chatu,
- * agentský desktop, jednotný pracovný nástroj pre agentov,
- * reportovací nástroj Avaya Call Management System,
- * nahrávací systém Witness Verint pre nahrávanie všetkých hovorov,
- * Avaya Enablement Services – CTI Server pre integráciu so zákazníkovým systémom automatického vytáčania hovorov a agentských desktopov,
- * integrácia so CRM systémom Teleperformance Slovakia - Active Manager (automatické vytáčanie, reporting),
- * integrácia s mailovým serverom Teleperformance Slovakia - smerovanie projektových mailov na operátora s možnosťou odpovedať cez prednastavené šablóny, emailový reporting.



„Museli sme zvládnuť implementáciu riešenia počas plnej prevádzky kontaktného centra“

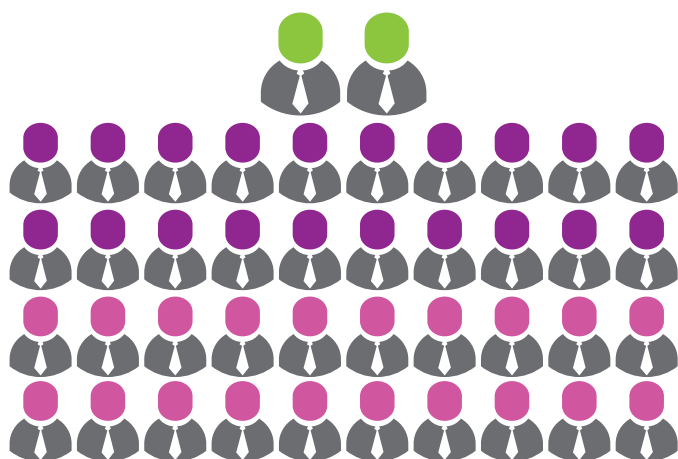
Michal Malíček,
obchodný riaditeľ Soitron, a.s.

„V súlade s našimi hodnotami, ktorými sú aj profesionalita a inovácia, sme uskutočnili zmenu komunikačného systému. Prínosom je efektívnejšia práca, riadiace procesy prevádzkového oddelenia kontaktného centra ako aj efektívnejšia technická implementácia a support zo strany IT oddelenia.“

Ing. Róbert Šimúth,
CFO spoločnosti Teleperformance Slovakia

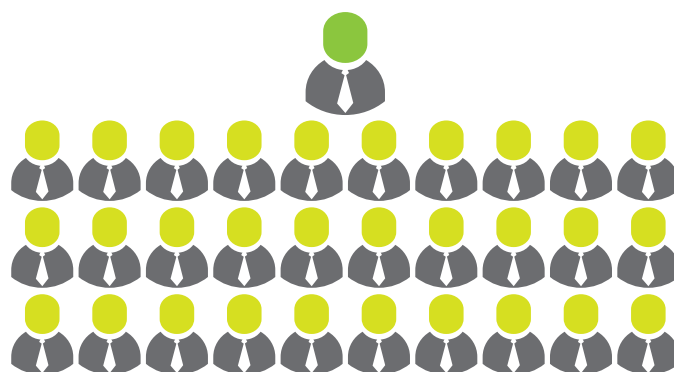
Využitie agentov v spoločnosti Teleperformance

pred implementáciou



- * 2x supervisor
- * 20x agent pre telefonovanie
- * 20x agent pre SMS a mailly

po implementácii



- * 1x supervisor
- * 30x agent pre všetky služby

Výsledky

Po 9 mesiacoch od nášho prvého stretnutia začala spoločnosť Lion Teleperformance realizovať prvé projekty pre svojich zákazníkov na novom systéme. Očakávaná efektívnosť sa prejavila už od prvých krokov implementácie riešení.

Spôľahlivé a výkonné jadro technológie od renomovaného výrobcu s podporou multikanálovej komunikácie zabezpečilo škálovateľnú platformu pre implementáciu nových moderných služieb kontaktného centra Teleperformance. Zmena konektivity prostredníctvom SIP protokolu k viacerým telekomunikačným operátorom tak priniesla výraznú flexibilitu a možnosť jednoduchej a rýchlej zmeny počtu hlasových kanálov podľa aktuálnej potreby.

„Neoceniteľnou výhodou novej platformy je rýchlejšia príprava a efektívnejšia realizácia jednotlivých projektov“.

Ing. Róbert Šimúth,
CFO spoločnosti Teleperformance Slovakia

Realizovaná zmena je prínosom aj pre priamych klientov Teleperformance Slovakia. Na základe ich vhodne navrhnutých kľúčových kritérií pre reporting a následnej analýzy vstupov vyplývajúcich z projektu, získajú komplexný pohľad na správanie zákazníkov. Práve to môže poslúžiť pre plánovanie a riadenie následných obchodných a budúcich marketingových aktivít. Dnes má spoločnosť Teleperformance všetky predpoklady na to, aby úspešne konkurovala najmodernejším telemarketingovým spoločnostiam. Budúcnosť tohto segmentu totiž spočíva v oslovení zákazníkov pomocou nových foriem komunikácie.

Projekt pre spoločnosť Teleperformance Slovakia priniesol:

- * zvýšenie efektivity práce supervízorov až o 50%
- * účinnejšie využitie ľudských a technologických zdrojov projektovými manažérmi
- * zníženie počtu pracovníkov pre IT support
- * eliminovanie technických výpadkov kontaktného centra
- * zjednotené prostredie pre agentov a rovnaké technológie aj procesy v rámci skupiny
- * rozšírenie portfólia služieb na celosvetovú úroveň Teleperformance Group
- * efektívnejší vnútorný kontroling



„Multimediálne kanály rozšírili možnosti riešení portfólia ponúkaných služieb a priniesli nový potenciál pre rozvoj nášho biznisu. Novým, ako aj súčasným klientom dokážeme ponúknuť inovatívny spôsob komunikácie, ktorý preferujú, a získať tak vyšší počet zákazok“.

Ing. Antonín Pospíšil,
obchodný riaditeľ spoločnosti Teleperformance Slovakia

Teleperformance Slovakia je obchodnou značkou spoločnosti Lion Teleservices

SK, spol. s r.o. pôsobiacou na trhu viac ako 12 rokov. Je popredným poskytovateľom služieb zákazníckeho servisu, Call Centier, CRM a internetových služieb v Slovenskej Republike. Na sofistikovanej technológii s profesionálne školenými odborníkmi poskytuje komplexné CRM a telemarketingové služby. Od roku 2004 je Teleperformance Slovakia súčasťou nadnárodnej skupiny Teleperformance – celosvetového lídra v poskytovaní služieb zákazníckeho servisu a call centier. Teleperformance v súčasnosti prevádzkuje viac ako 98,882 operátorských pracovísk s viac než 130.000 zamestnancami 255 call centier v 49 krajinách. Zaisťuje podporu vo viac ako 66 rôznych jazykoch a dialektoch.

Soitron

Naša spoločnosť dlhodobo pôsobí na európskom trhu ako systémový integrátor v oblasti IT Infrastructure, Unified Communications, Customer Interaction, Content Management a Security. Už viac ako 20 rokov pomáhame firmám ako Tatra banka, Slovenská sporiteľňa, Orange, E-On, J&T, Hewlett Packard a mnohým ďalším rozvíjať ich biznis. Našou filozofiou je snaha neustále napredovať, preto sme lídrom v zavádzaní unikátnych technológií a inovatívnych riešení. Svedčia o tom aj naše ocenenia ako IT firma roka 2010, Cisco Enterprise Partner of the Year 2010 či zaradenie medzi Veľkú päťku podľa Deloitte Technology Fast 50 (2011). V skupine Soitron pracuje viac ako 500 medzinárodných odborníkov, medzi ktorých patria aj profesionálne tímy v Českej republike a Rumunsku.

Pre viac informácií navštívte našu stránku www.soitron.sk