

תכנון, הקמה ותפעול של מערכות מוקד טלפוני Call Center במודל ענן

איל מלמד, סמנכ"ל מכירות, בינת סמך

ההכרה בתרומתם וחיבתם של המוקדים הטלפונים (Call Center) לחיזוק הקשר בין הארגון ללקוחותיו הולכת ומתחזקת. במקביל, שרותים מבוססי ענן הולכים ותופסים נתח תפעולי הולך וגדל. שילוב בין שני הטרנדים הללו מייצר אלטרנטיבות מבוססות ענן לשירותי מוקדים טלפוניים, המתאימים לעסקים קטנים ובינוניים, ומציעים יכולות שאינן נופלות ואפילו עולות על המערכות המסורתיות והיקרות.



איל מלמד, סמנכ"ל מכירות

ינתב את הפונה מיידית לנציג הרלוונטי, ימנע תסכול מצידו ויצמצם את השיחות המועברות בין נציג אחד למשנהו.

• מעורבות עובדי החברה - לעיתים, בלחץ הזמן ובמרוץ להשגת המטרה, מתברר כי עובדים רבים אינם מודעים לתפקידם בתכנון המערכת ולחשיבות המכרעת של ניסיונם היומיומי, אך חשוב לערב את הפונקציות הארגוניות היעודיות בקבלת ההחלטות הנאותות.

כאשר מתקבלת ההחלטה להקים מוקד טלפוני, קיימות שתי חלופות:

1. התקנת מערכת ניהול מוקד טלפוני - Call Center באתר הלקוח
2. מודל ענן - ישום, תפעול וניהול של מוקד טלפוני - Managed & Hosted Services

מוקד שרות טלפוני במודל ענן אינו מתאים בשלב זה לארגונים גדולים הנדרשים לתמוך במאות או אלפי שלוחות, אך הוא מתאים במיוחד לעסקים קטנים ובינוניים. אלו ארגוני SMB יכולים ליהנות ממודל שכזה? אלו המחפשים איכות גבוהה בעלויות נמוכות במיוחד, אלו הרושמים קצב גידול מוגבר, ארגונים מבוזזים המבקשים לנהל מוקד טלפוני הומוגני ועסקים הנדרשים לגמישות תפעולית באשר לכה האדם במוקד.

מודל הענן מאפשר לארגוני SMB להקים לעצמם מערכות משוכללות בהשקעה צנועה יחסית, כאשר רכישת מערכות הליבה, המערכות התומכות ורשימות השימוש זולים לעין ערוך לעומת הקמת מערכות ניהול מוקד מסורתיות. חשובנאית, ניתן לחסוך השקעות הוניות בצידוד יקר ולרשום את ההוצאה בסעיף ההוצאות, וכך למנוע הכבדה כלכלית על ארגונים חסרי הון. הגמישות התפעולית מיושמת באמצעות שימוש עפ"י צריכה ישירה, והלקוח יכול לבחור באילו משאבי מערכת הוא עשוי לעשות שימוש ולכמה זמן.

בינת סמך, מקבוצת רד בינת, מקימה, מנהלת ומתפעלת באופן שוטף מוקדי ידע ותוכן "חכמים", כלומר כזה המספק מענה מקצועי רחב המבוסס על ליבת הידע הארגוני. השירות מסופק כפיתרון "מקצה לקצה", וכולל מענה לדרישות המרכזיה והטלפוניה, תשתיות המחשוב (לרבות מערכות תוכנה), "שטח רצפה" להפעלת המוקד וכוח אדם מיומן לתפעולו השוטף. להלן הצעדים הדרושים בהקמת מוקד חכם שכזה:

• תכנון ממוקד משתמש - תכנון ממוקד משתמש מבטיח את התאמת המערכת למשתמשים בה, וישפר דרמטית את יעילות הנציגים. ההפרדה בין "ניתוח משתמשי המערכת" לבין "ניתוח המערכת" מאפשרת תכנון ממוקד משתמש.

• בחירת מוצר / טכנולוגיה - עלות רכישה והטמעה של מוצר ייעודי למוקדים טלפונים נמוכה מעלות פיתוח מערכת חדשה. ככל שהגדרת הצרכים תהיה מדויקת יותר, כך בחירת המוצר תהא נכונה יותר. חובה גם לבחון את יכולותיו בצד המשתמש, גמישותו לשינויים וקלות השימוש בו.

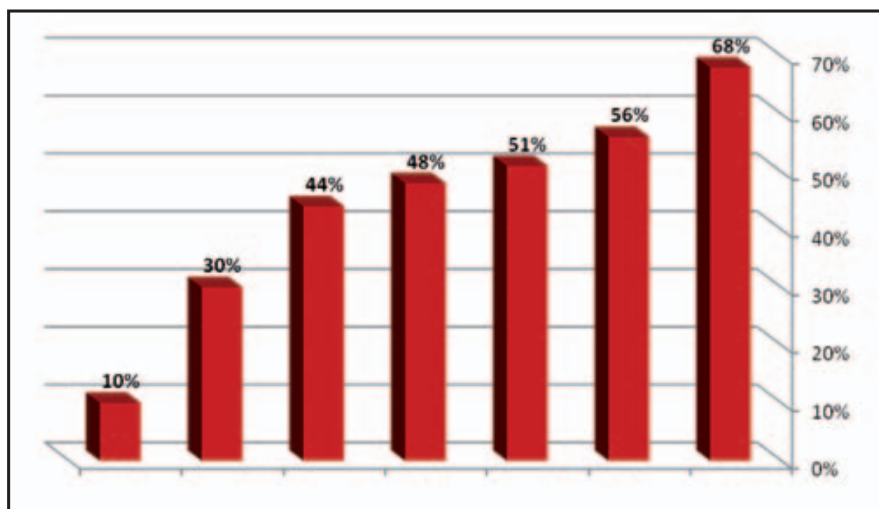
• תכנון המערכת על פי טיפוס משתמשים / פעילויות - מענה לערוצים שונים של פניות חייב להיות בבסיס התכנון - בהקשר זה כדאי לציין כי כיום נבחנות טכנולוגיות לצ'אט ארגוני המאפשרות שיחה של נציג מול מספר פונים.

• עיצוב ובניית תסריטי שיחה - יש להכין תסריטי שיחה שונים, מכיוון שהפונה הוא שיוביל את השיחה. מיומנות הנציגים מחד, וקיומה של מערכת מידע מבוססת "מילות מפתח" מאידך, יאפשרו ברוב המקרים לנהל שיחה ממוקדת לקוח ולהעניק מענה ברור לפנייתו.

• תכנון ממשק המשתמש - הנציג נדרש לאינטראקציה בלתי פוסקת עם המערכת בעת השיחה, ויש לעצב ממשק משתמש נוח, פשוט וברור.

• ממשקים למערכות המידע הארגוניות - מידע הנמסר ללקוח מהנציג חייב להיות זהה למידע הנמסר או נצרך על ידי הלקוח בכל ערוץ אחר (אתר האינטרנט, עיתונות וכו'). ממשקים למערכות הארגוניות יאפשרו לנציג לספקת מידע אחיד שכזה.

• תכנון תפריטי מערכת ה-IVR - תכנון מוקדם ונכון של מערכת ה-IVR



הסיבות להעדפת מוקד טלפוני Call Center בענן

