

Tisková zpráva

Robotizace call center šetří zbytečnou práci

Práce v call centrech kromě volání obnáší i spoustu jednotvárných administrativních činností, které tuto profesi příliš nepopularizují. Nové softwarové nástroje a aplikace však dokáží zaměstnancům ušetřit mnoho práce a odlehčit jim od dříve nepříjemné pracovní náplně. Call centra jsou v tomto ohledu pomyslnými průkopníky - může za to zvyšující se úroveň robotizace jednotlivých pracovišť.

Nabídky kontaktních call center využívá jednou za čas každý z nás, ať už pro aktivaci nových služeb, zjištění potřebných informací nebo při řešení technických problémů. Kromě těchto zákaznických linek služeb existují i aktivní telemarketingové aktivity, kdy naopak operátor volá vybraným spotřebitelům s konkrétní nabídkou nebo dotazem.

Pomohou roboti zlepšit pověst práce v call centru?

Kvůli telefonickým „naháněčům“ s sebou práce v call centru nesla dlouhou dobu jistý pejorativní nádech, zvláště pokud některá centra odměňují své operátory pouze podle počtu takto prodaného zboží nebo služeb. Právě nastupující robotizace jednotlivých procesů v rámci kontaktního centra by mohla odlehčit operátorům od často se opakujících činností. Robotizované systémy by navíc podobné úlohy měly vykonávat navíc s větší spolehlivostí i přesností, což by mohlo znamenat i zkvalitnění databází. Při komunikaci se zákazníkem by měl systém za úkol monitorovat základní data o klientovi a adekvátně je zpracovávat. Operátorům tak ušetří čas od opakovaného vyplňování formulářů, ti se pak mohou věnovat práci, která vyžaduje skutečně lidské vlastnosti, jako je emocionální inteligence, zdravý úsudek nebo skutečnou interakci se zákazníkem.

Podle Petra Studničky, generálního ředitele společnosti Conectart, zajistí v budoucnu jednoduchou komunikaci právě „mluvící roboti“. *„Mně konkrétně by byl asi nepříjemný hovor, pokud bych poznal, že je to stroj. Až bude technologie tak dokonalá, že nerozeznáte rozdíl, budou roboti využívání k aktivní komunikaci. Do té doby budou zákazníci v komunikaci preferovat člověka,“* myslí si Studnička.

Jak dohnat živého operátora

V případě kontaktních center bylo obvyklým cílem volajícího dovolat se živému operátorovi. Přednahrané hlasové systémy, umožňující volbu podle číselných kláves na telefonním přístroji, byly považovány za vstupní bránu, jejíž zdolání bylo nezbytnou podmínkou pro dosažení volaného živého operátora. Přesměrování hovorů bylo většinou jednosměrné, od hlasového IVR systému s jednoduchými pokyny k živému člověku. Nikdy se nepočítalo s dalším využitím možností hlasového robota pro složitější úkoly. V budoucnosti by však robotizace mohla výrazně vstoupit i do zmiňovaných procesů, zákazník by během vstupní komunikace mohl například vyplnit údaje, na které by se poté nemusel ptát operátor.

V modelovém příkladě volá váš zákazník na inzerovanou zákaznickou linku. Automatizovaný systém přijme hovor, identifikuje zákazníka a požádá ho o název jeho klientského účtu a osobní kód. Dokáže také zjistit, proč volá. Díky integraci s firemními CRM a CMS systémy, tedy databázemi zákazníků a systému péče o ně, dokáže systém identifikovat zákaznickovy přání a zájmy, v čemž mu pomáhá i znalost jeho pohybu na firemním webu. Po přepojení pak živý operátor dokáže jednat s patřičným informačním náskokem a nemusel absolvovat vstupní informační „kolečko“.

Roboti nefluktují...

Zapojení robotických systémů do prostředí vašeho call centra může napomoci i v situaci, kterou právě Čechy zažívají. Nízká nezaměstnanost prodražuje nábor nových operátorů. Současně ale může robotický systém odhalit časovou nebo informační neefektivitu. Užívání automatických systému se neubráníte ani ve chvíli, kdy mluvíte s člověkem. Kontaktní centra využívají nástroje, které například v reálném čase přepisují váš rozhovor a vyhodnocují jeho strukturu. V centrech s moderními technologiemi tak můžete online sledovat, jaká klíčová slova se v telefonátech objevují. Nebo si v hovorech procházet data jako v internetovém prohlížeči.

Kontakt pro média:

Barbora Tillová

Manažer komunikace Conectart s.r.o.

(+420) 728 185 630

barbora.tilova@conectart.cz



Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým a slovenským zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Českou pojišťovnu, MND, AmRest nebo SAZKA mobil. Conectart vznikl spojením společností Informační linky a Direct Communication. Nově se také spojil s dalším kontaktním centrem Quality Brands. Sloučením kontaktních center těchto společností vznikl jeden z největších operátorů v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje téměř 600 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. je členem investiční skupiny KKCG.



Conectart s. r. o.

Vinohradská 1511/230 | 100 00 Praha 10-Strašnice | info@conectart.cz | www.conectart.cz