

Проблеми обслуговування в кол-центрах IP-телефонії підприємств авіаційної галузі

У сучасному світі нові технології розвиваються дедалі стрімкішими темпами. Постійно створюються та розвиваються нові пристрої та технології, які змінюють побут та загалом життя людини. Прикладом є використання IP-телефонії, де оцінка тривалості очікування абонента в черзі кол-центру є надзвичайно важливим та актуальним науково-практичним завданням.

У сучасному світі нові технології розвиваються дедалі стрімкішими темпами. Ми вже звикли до того факту, що постійно створюються та розвиваються нові пристрої та технічні пристосування, які змінюють побут, звички та загалом життя людини.

Аналогічний приклад можна навести щодо сучасної телефонії. Нам знову хочеться розмовляти більше, довше, якісніше та дешевше. Тому зовсім не дивно, що так багато розмов ведеться зараз про можливості IP-телефонії. IP телефонія - це технологія, яка передбачає передачу голосового сигналу через Інтернет або по інших IP-мережах. За допомогою технології VoIP (від англ. Voice over IP) сигнал оцифровується і рухається каналами зв'язку у вигляді стислих пакетів даних. На відміну від класичної телефонії, Інтернет-комунікації не вимагають підтримки працездатності сотень телефонних станцій та ліній зв'язку, що дозволяє в десятки та сотні разів знизити витрати користувачів. Сьогодні VoIP досягла такого рівня розвитку, що за якістю не поступається, а часом і перевищує звичні способи телефонного зв'язку.

Експерти ринку інформаційних технологій одностайно пророкують VoIP-телефонії сприятливе майбутнє.

У сучасних умовах виникають нові послуги, випадки використання IP телефонії у різних галузях, однією з яких є використання IP телефонії для сучасних кол-центрів.

Телефонія для контакт центру може запропонувати такі переваги:

- Відсутність потреби підтримувати дві мережі. Перш ніж з'явилася IP телефонія для кол-центру підприємствам потрібно було розгортати і підтримувати окремі мережі для Інтернету і телефону.

- Нижчі витрати на дзвінки. Використання IP кол-центру набагато економніше для бізнесу, порівняно з провідним телефонним зв'язком в аналогічних масштабах. При використанні Інтернет телефонії, міжміські та міжнародні дзвінки також коштують дешевше.

- Інтеграції із використовуваними бізнес-системами. IP телефонія для кол-центру може інтегруватися з існуючими рішеннями, завдяки чому можна легко організувати комунікацію з клієнтами через бізнес-додатки. Наприклад, ви зможете здійснювати та приймати дзвінки клієнтів у CRM, системі хелп деску й тощо.

- Мобільність та створення єдиної телефонної мережі для бізнесу. Доступ до IP-телефонів можливий не тільки у фізичному офісі, але і з портативних комп'ютерів та мобільних пристроїв, тому не так важливо де зараз знаходиться співробітник.

Але не зважаючи на ряд переваг під час роботи кол-центрів на базі IP телефонії, можуть виникати різноманітні проблеми під час їх експлуатації, що потребують першочергового вирішення для більш ефективного задоволення потреб абонентів.

Загалом успіх будь-якого кол-центру залежить від позитивної взаємодії з клієнтами. Якщо негативних взаємодій із клієнтами багато, страждає ваша репутація, кількість продажів, рентабельність бізнесу тощо. А якщо зважити на те, що для компенсації одного негативного враження потрібно 7 позитивних, важливо попереджати проблеми обслуговування ще до того, як вони реально виникнуть.

Важливим є First call resolution, тобто рішення з першого виклику, це відсоток контактів із клієнтів, у яких проблему було вирішено з першого разу (не вимагаючи повторного дзвінка). Завдання будь-якого кол-центру - підвищувати кількість рішень з першого дзвінка, адже чим частіше клієнту доводиться дзвонити, тим вища ймовірність, що його ставлення до компанії погіршуватиметься, а задоволеність послугами - падатиме. А низька задоволеність клієнтів підвищує ризик відтоку клієнтів, який, за даними Customer Think, коштує бізнесам 75+ млрд. доларів на рік.

Поширеною проблемою є відмова клієнтів від очікування, наприклад, чекаючи на відповідь оператора по телефону, чекаючи огляд лікаря у відділенні невідкладної допомоги або чекаючи завершення Інтернет-транзакції. Відмова може коштувати дуже дорого як для постачальника послуг (втрачений прибуток), так і для клієнта.

Таким чином, у реальному бізнес-середовищі виникли наступні кейси: із метою зменшення кількості необслуговуваних викликів, при надходженні нового дзвінка в контактний центр, необхідно з певною точністю оцінити максимальний час з'єднання з оператором і сервер відповідно буде озвучувати його клієнту.

З огляду на вищезазначене можливо стверджувати, що розробка методу оцінки тривалості очікування абонента в черзі кол-центру IP-телефонії є надзвичайно важливим та актуальним науково-практичним завданням.

Висновки

Великий сучасний бізнес, який займається, наприклад продажами, дуже важко уявити без існування сучасного колл-центру, метою якого є обслуговування вхідних дзвінків абонентів, тим самим збільшуючи лояльність клієнтів та збільшуючи обсяги продажів.

В умовах з підвищення ефективності обслуговування вхідних дзвінків, збільшення кількості задоволених клієнтів, розробляються унікальні рішення, які дозволяють, наприклад, оцінювати середню тривалість дзвінка у черзі тощо. Саме актуальності розробки методу оцінки тривалості очікування

абонента в черзі кол-центру IP-телефонії присвячено цю роботу. Розроблений метод дозволить з точністю щонайменше 90% інформувати абонентів у черзі про орієнтовну тривалість очікування. Це дозволяє абоненту більш ефективно планувати свій час і бути більш задоволеним якістю сервісу, що надається кол-центром. Пропонований метод базується на зборі та аналізі статистики роботи операторів кол-центру попередніх періодів. Це також може сприяти правильному плануванню кількості необхідних операторів.