

IKT eksperti: 30% interneta lietotāju ar klientu centriem sazinās caur sociālajiem tīkliem

Preses relīze

Publicēts tvnet.lv | focus.lv | boot.lv | reitingi.lv | unity.lv | rus.db.lv



Inovatīvu un apvienotu risinājumu pielietošana kontaktu centru jeb klientu atbalsta dienestu darbībā ir viens no galvenajiem priekšnoteikumiem efektīvā saziņā starp organizāciju un klientu, Rīgā notikušajā Adventus.lv rīkotajā Baltijas seminārā "Izpēti inovācijas klientu apkalpošanas nozarē" norādīja pasaulē atzīti IKT eksperti. Kā galvenās nākotnes tendences eksperti atzīmēja video saziņas (gan ierakstu, gan tiešraižu) lomas pieaugumu un visu komunikācijas kanālu apvienošanu vienā IT platformā.

Iepazīstinot ar jaunākajiem tehnoloģiskajiem risinājumiem un novitātēm klientu apkalpošanas specifiskā pasaulē, speciālisti īpaši izcēla video pamācību pieaugošo nozīmi saziņā ar klientiem, kas nākotnē aizvietos garos manuālus papīra formātā. Savukārt dalībnieku aptauja par, viņuprāt, svarīgākajiem faktoriem veiksmīgā kontaktu centru darbībā liecina, ka 67% kā būtiskāko uzsvēra vairāku komunikācijas kanālu integrēšanu, 41% atzīmēja klientu pašapkalpošanās attīstīšanu, savukārt 37% svarīga bija sociālo tīklu integrācija kontaktu centru darbībā, kā arī kontaktu centru operatoru daudzpusīga (multiskill) sagatavošana.

"Seminārā gūtās atziņas sekmēs Baltijas uzņēmumu attīstību un palīdzēs to speciālistiem rast idejas, kā padarīt efektīvāku savu komunikāciju ar klientiem, tajā pašā laikā optimizējot šim mērķim nepieciešamās kopējās izmaksas. Pilnībā integrētam kontaktu centram ir izšķiroša loma uzņēmuma klientu apkalpošanas ķēdē, jo kvalitatīvs kontakts ar klientu ir pats svarīgākais biznesa attīstībā," stāsta semināra rīkotājs - IT un komunikācijas tehnoloģiju uzņēmuma Adventus.lv projektu vadītājs Armands Bunkovskis.

Viens no semināra lektoriem, Brendans Mīgans (Brendan Meegan), "Alcatel-Lucent" klientu risinājumu programmatūras arhitekts, uzsvēra, ka 30% dažādu sociālo mediju lietotāju, lai sazinātos ar attiecīgā uzņēmuma klientu servisu, labprātāk izmanto sociālos tīklus, nevis zvana uz uzņēmumu kontaktu centriem. Tāpēc būtiski, lai uzņēmumi regulāri sekotu līdzi

klientu saziņas paradumiem un dažādu komunikācijas rīku izmantošanas tendencēm un integrējot jaunus kanālus kontaktu centrā.

Semināra dalībnieki tika iepazīstināti ar vienoto komunikācijas IT platformu – OpenTouch, kas sevī ietver labāko funkcionalitāti un iespējas, ko pieprasa gan tradicionālā, gan inovatīva klientu apkalpošana, tostarp arī funkciju, kad, pāradresējot zvanus, saglabājas iepriekšējās sarunas temats, tādā veidā jau cits kontaktu centra darbinieks, saņemot zvanu, var redzēt sarunas tematu, bet klientam nav vēlreiz jāatkārto problēmas vai sūdzības apraksts.

Globālais līderis kontaktu centra risinājumu izstrādē "Genesys", izstrādājis inovatīvu platformu, kas ļauj lietotājiem pašiem izvēlēties, kā un ar ko viņi sazināsies, pielāgojoties konkrētajai situācijai un personificējot komunikāciju paša ērtībām – piemēram, esot ceļā, var pieslēgties no mobilā telefona vai planšetdatora. Tādējādi pazūd agrākā saziņas sarežģītība, kad kontaktu centrā saziņas kanāli bija izolēti un tādējādi nebija iespējams atpazīt klientu un veidot kopējo klienta kontaktu vēsturi vienuviet.

Gaļina Karlsona, brīvroku komunikācijas tehnoloģiju ražotāja "Jabra" reģionālā direktore Krievijā, NVS un Baltijas valstīs, uzsvēra, ka ikvienam uzņēmējam jāsaprot, ka tikai ar darba vidi apmierināts darbinieks spēs maksimāli efektīvi apkalpot uzņēmuma klientu. Ļoti būtiska ir kvalitatīvi aprīkota darba vieta, tajā skaitā austiņas. Seminārā "Jabra" prezentēja jauno austiņu modeli kontaktu centriem Jabra BIZ2300, kas apveltītas ar spēcīgu trokšņu slāpēšanas tehnoloģiju, mikrofonu ar 360 grādu rotāciju, tostarp tās ir īpaši ērtas un vieglas. Aiz katras sarunas stāv labi sagatavots kontaktu centra operators. Tāpēc lielu interesi izraisīja vēl viens jauns Jabra produkts Jabra LINK 265, kas paredzēts tieši kontaktu centru operatoru apmācībai.

Šogad pasākumu apmeklēja 50 cilvēki, to vidū – vadošo Baltijas uzņēmumu kontaktu centru vadītāji un speciālisti, IT speciālisti. Pasākuma eksperti – pasaulē atzītie kontaktu centru tehnoloģiju ražotāji - Alcatel-Lucent, Genesys, Jabra.

Par Adventus Solutions

ADVENTUS SOLUTIONS ievieš inovatīvas un ilgtspējīgas IT un komunikāciju tehnoloģijas, kas piemērotas valsts un privāto uzņēmumu vajadzībām. Partnerība ar nozares līderiem Alcatel-Lucent, Jabra, Genesys, u.c. ļauj Adventus Solutions realizēt jebkuras sarežģītības kontaktu centru u.c. IKT projektus. Uzņēmuma un tā klientu panākumus nodrošina profesionāļu komanda ar vairāk kā 15 gadu pieredzi nozarē.