

IT&T ekspertas: 30 proc. interneto naudotojų su klientų centrais susisiektų per socialinius tinklus

Pranešimai žiniasklaidai

Publikacijos ekonomika.lt | bns.lt | balsas.lt | elektronika.lt



Inovatyvių sprendimų naudojimas kontaktų centrų arba klientų paramos tarnybų veikloje yra viena iš pagrindinių veiksmingo organizacijų ir klientų ryšio sąlygų – teigia pasaulyje pripažinti Rygoje vykusio Adventus Solutions surengto Baltijos šalių seminaro „Tyrinėk klientų aptarnavimo srities naujoves“ IT&T ekspertai. Pagrindinėmis ateities tendencijomis ekspertai pripažino vaizdo ryšio (įrašų ir interneto) vaidmens padidėjimą ir visų komunikacijos kanalų sujungimą į vieną IT platformą.

Supažindinę su naujausiais technologiniais sprendimais ir pasaulinėmis klientų aptarnavimo specifikos naujovėmis, specialistai pabrėžė augančią vaizdo mokymų bendraujant su klientais, kurie ateityje pakeis ilgus spausdintinius vadovus, reikšmę. Dalyvių apklausa apie, jų nuomone, svarbiausius veiksmingo kontaktų centro darbo veiksmius parodė, kad 67 proc. respondentų svarbiausiu veiksmiu laiko kelių komunikacijos kanalų integravimą, 41 proc. respondentų nurodė klientų savitarną, o 37 proc. respondentų pabrėžė socialinių tinklų integraciją į kontaktų centrų darbą ir visapusišką (*multiskill*) kontaktų centrų operatorių parengimą.

„Seminare pateikta informacija paskatins Baltijos šalių įmonių plėtrą ir padės jų specialistams rasti idėjų, kaip pagerinti komunikaciją su klientais ir kartu optimizuoti šiam tikslui reikalingas bendras išlaidas. Visiškai integruotas kontaktų centras – labai svarbus įmonės klientų aptarnavimo grandinėje, nes kokybiškas kontaktas su klientu – svarbiausias

verslo plėtros veiksnys", – pasakoja seminaro organizatorius IT ir komunikacijos technologijų įmonės Adventus Solutions projektų vadovas Armandas Bunkovskis (*Armands Bunkovskis*).

Vienas iš seminaro organizatorių, „Alcatel-Lucent“ klientų sprendimų programinės įrangos architektas Brendanas Mygas (*Brendan Meegan*) pabrėžė, kad 30 proc. įvairių socialinių tinklų naudotojų su įmonių klientų aptarnavimo centrais mieliau susisiektų per socialinius tinklus, užuot skambinę į įmonių kontaktų centrus. Todėl svarbu, kad įmonė nuolatos stebėtų klientų bendravimo įpročius, įvairių komunikacijos priemonių naudojimo tendencijas ir integruotų naujus kanalus kontaktų centruose.

Seminaro dalyviams buvo pristatyta bendra komunikacijos IT platforma *OpenTouch*, kuri sujungia geriausias funkcijas ir galimybes, kurių reikia tradiciniam ir naujoviškam klientų aptarnavimui, įskaitant funkciją, kai, peradresuojant skambučius, išsaugoma ankstesnė pokalbio tema ir kitas į skambutį atsakęs kontaktų centro darbuotojas gali matyti pokalbio temą, o klientui dėl to nereikia kartoti problemų ar skundų.

Tarptautinis kontaktų centro sprendimų kūrimo lyderis „Genesys“ sukūrė naujovišką platformą, kuri leidžia naudotojams patiems pasirinkti, kaip ir su kuo susisiekti, prisitaikant prie konkrečios situacijos ir suasmeninant komunikaciją savo patogumui – pavyzdžiui, keliaujant galima prisijungti telefonu ar planšetiniu kompiuteriu. Taip dingsta ankstesnis ryšio sudėtingumas, kai kontaktų centro ryšio kanalai buvo izoliuoti, nebuvo įmanoma atpažinti kliento ir kurti bendros klientų skambučių istorijos vienoje vietoje.

Laisvųjų rankų komunikacijos technologijų gamintojo „Jabra“ Rusijos, NVS ir Baltijos šalių regiono direktorė Galina Karlsonė (*Galina Karlson*) pabrėžė, jog kiekvienas verslininkas turi suprasti, kad tik darbo aplinka patenkintas darbuotojas sugebės veiksmingiausiai aptarnauti įmonės klientą. Labai svarbu kokybiškai įrengta darbo vieta, įskaitant ausines. Per seminarą „Jabra“ pristatė kontaktų centrui skirtą naują labai patogią ir lengvą ausinių modelį „Jabra BIZ2300“, kuriame įdiegta stipri triukšmo slopinimo technologija, ir 360 laipsnių rotacijos mikrofoną. Kiekvieną pokalbį veda puikiai parengtas kontaktų centro operatorius, todėl didelį susidomėjimą sukėlė dar vienas naujas „Jabra“ gaminys – „Jabra LINK 265“, skirtas būtent kontaktų centro operatorių mokymui.

Šiais metais renginyje apsilankė 50 žmonių, tarp jų – pirmaujančių Baltijos šalių įmonių kontaktų centrų vadovai ir specialistai, IT specialistai. Renginio ekspertai – pripažinti pasaulio kontaktų centrų technologijų gamintojai „Alcatel-Lucent“, „Genesys“, „Jabra“.

Apie „Adventus Solutions“

ADVENTUS SOLUTIONS diegia naujoviškas tvarias IT ir komunikacijų technologijas, pritaikytas valstybės ir privačių įmonių poreikiams. Partnerystė su srities lyderiais „Alcatel-Lucent“, „Jabra“, „Genesys“ ir kt. leidžia „Adventus Solutions“ įgyvendinti bet kokio sudėtingumo kontaktų centrų ir kitus IT&T projektus. Įmonės ir jos klientų sėkmę lemia profesionalų komanda, turinti daugiau nei 15 metų šios srities patirtį.