

Nedávno uspořádala v Praze seminář společnost Lucent Technologies. Seminář se týkal tzv. call center a zazněly na něm poměrně zajímavé myšlenky.

Centra volání spolupracují s internetem

Centra volání jsou založena na tom, že na volání klientů někdo odpoví (ať už je to hlasový konverzanť – automat reagující pouze na zvuky generované tónovou volbou telefonu – anebo živý operátor nebo operátorka). To je oproti dnes často používaným hromadným záznamníkům změna. U těchto systémů totiž volající pouze jednostranně informuje volaného o svých požadavcích nebo problémech, ty však nejsou okamžitě řešeny. Na druhou stranu jde o poměrně jednoduché a levné řešení, které však není pro určité aplikace použitelné.

Centra volání jsou určena pro firmy, jejichž činnost vyžaduje přijmout velký počet telefonních hovorů a reagovat na ně. Hlavně z psychologického hlediska je důležité, aby tato volání byla zodpovězena, případně zpracována v co nejkratší době. Je totiž dokázáno, že uživatelé nejsou ochotni u telefonu příliš dlouho čekat, i když v něm například hraje příjemná hudba. Rovněž je důležité, aby operátor byl schopen fundovaně, přesně a rychle zodpovědět dotazy volajícího. Oba tyto požadavky je možné řešit pouze některým z profesionálních systémů center volání, neboť jen ty jsou schopny při velkém počtu volajících svou práci správně koordinovat. Klasickými klienty jsou banky, telekomunikační operátoři (zejména ti, kdo provozují sítě mobilních telefonů), obchodní organizace, cestovní kanceláře nebo i státní správa.

Automatické přerozdělení hovorů

Distribuce hovorů u center volání zpravidla začíná u automatického hlasového informačního systému, kde dochází k prvnímu upřesnění požadavku volajícího (příkladem může být centrum volání firmy EuroTel, kde po zavolání na informační linku nabídne automat několik alternativ, jak příchozí volání prvotně zpracovat). Existují však systémy, které tento automatický informační hlasový systém vůbec nevyužívají. Příkladem může být druhý mobilní operátor, firma RadioMobil, která si zakládá na tom, že každé příchozí volání je přepojováno na živé operátory (“lidé mluví s lidmi”).

Další výhodou automatického systému je to, že uživatel může při vstupu zadat své osobní, firemní či jiné identifikační údaje, na jejichž základě pak může být přímo přesměrován na příslušné operátory, kteří se oborem, kvůli kterému volající telefonuje, zabývají. To je důležité u velkých firem, jejichž call centra fungují jako svého druhu hot-line. Díky této identifikaci je volající automaticky přesměrován na odpovídajícího operátora.

Automatický systém však nemusí sloužit jen k přesměrování volajícího nebo k podávání informací. Přístup k informacím lze podmínit zadáním určitého kódu (buď neměnného s nižší bezpečností, nebo časově proměnného, který například využívá Expandia Banka). Pak lze díky zadaným kódům

poskytovat citlivé firemní či obchodní informace, nebo dokonce lze provádět transakční operace (převody z účtů, placení apod.).

Identifikace volajícího však má největší dopad na propojení informačního počítačového systému s příslušně vyškoleným operátorem. Tato integrace může jít až tak daleko, že prostřednictvím speciálních rozhraní může operátor ovládat nejen aplikaci, která se vztahuje k dotazu volajícího (ta se automaticky aktivuje už při přesměrování volajícího nebo je aktivována permanentně; zpravidla je to informační databáze – příkladem může být vyhledání odpovědi na dotaz “Máte na skladu telefon ABC?”), ale i samotný telefonní přístroj (hovor lze automaticky přesměrovat na pracovníky, kteří jsou momentálně volní, lze nastavit přesměrování mimo pracovní dobu u vybraných klientů apod.).

Internetová centra volání

Zatím nejnovější metodou realizace centra volání je tzv. Internet Call Center. Základní myšlenkou takového volání je to, že řada uživatelů dnes již vychází z informací, které naleznou na internetu. Tyto informace jsou však mnohdy neúplné nebo nejasné, takže uživatel často potřebuje získat přesnější informace nebo informace, které jsou důležité pro jeho konkrétní záměry. Pak ovšem musí posílat dotaz prostřednictvím elektronické pošty (která není příliš interaktivní, ale mnohým vyhovuje) nebo faxu, nebo dokonce telefonovat.

Internet je však dnes schopen přenášet i hlas (prostřednictvím technologie Voice over IP) a toho technici od firmy Lucent Technologies náležitě využili. Vycházejí totiž z toho, že spojí vizuální a hlasový přenos do jediného celku. Uživatel, který něco našel na internetové stránce, může prostřednictvím VoIP (pokud si nainstaloval zvukovou kartu a některý z programů podporujících VoIP, např. bezplatný Microsoft Netmeeting) okamžitě volat na call centrum firmy, která takovou informaci na internetu zveřejnila.

Výsledkem je to, že pro volajícího je takový hovor v podstatě bezplatný (resp. ho stojí cenu připojení k internetu), je interaktivní, a navíc zcela přesný a směřuje přesně na operátora, který o uvedené problematice ví nejvíce. Operátor, kterému volající telefonuje přes internet, rovněž vidí, ze které stránky je voláno, takže může okamžitě řešit veškeré nepřesnosti či nejasnosti. Propojení internetu s call centry je tedy logickým vyústěním dosavadního propojení telefonních a počítačových sítí a jen omezená kapacita v internetu brání tomu, aby byl celý proces postaven na bázi videokonference, při níž je dojem z konzultace srovnatelný s přímou návštěvou informačního centra firmy.

-pal