

Innowacyjne technologie w służbie Arterii

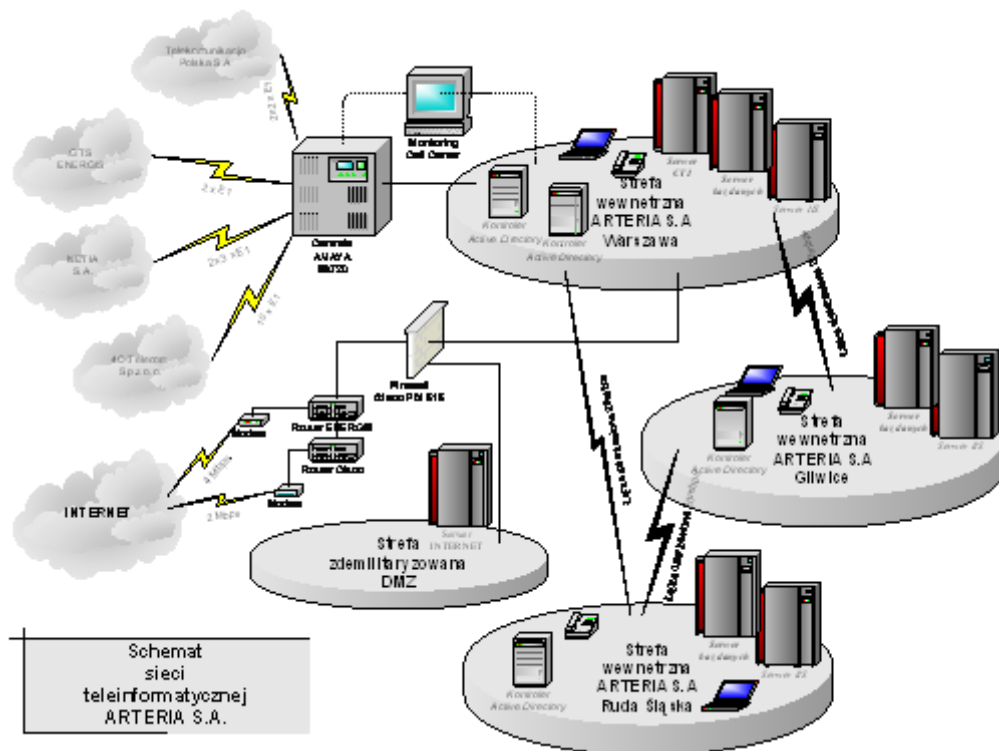
Rafał Sarbak

Dyrektor ds. Technologii, Arteria S.A

Grupa Kapitałowa Arteria SA dysponuje najwyższej klasy technologią, która znajduje szerokie zastosowanie m.in. w Pionie Call Center. Rozwiązania technologiczne wykorzystywane w projektach telemarketingowych, realizowanych na zlecenie klientów, podnoszą jakość usług i decydują o znacząco wyższej efektywności prowadzonych akcji w porównaniu ze średnią rynkową. Dzięki zintegrowanej strukturze sieci i połączeń istniejącej pomiędzy poszczególnymi lokalizacjami zasobów call center oraz rozbudowanemu systemowi telekomunikacyjnemu opartemu na sprzęcie Avaya, zachowane jest zarówno pełne bezpieczeństwo danych jak i możliwość realizacji projektów z wykorzystaniem innowacyjnych narzędzi: Predictive Dialer i Computer Telephone Integration.

Magiczny trójkąt

Dzięki integracji sieci i połączeń jednostek prowadzących różnego typu akcje telemarketingowe, wszystkie trzy lokalizacje Pionu Call Center Grupy Kapitałowej Arteria SA (Warszawa, Ruda Śląska, Gliwice) pracują na fundamencie zintegrowanej, spójnej i bezpiecznej infrastruktury teleinformatycznej. W każdym z ośrodków, znajduje się wydzielona serwerownia, posiadająca wysoki standard bezpieczeństwa oraz wyspecyfikowany zestaw serwerów, na których przetwarzane są dane klientów. Dla zapewnienia ciągłości pracy, sieć integrująca poszczególne lokalizacje jest oparta na strukturze trójkąta. W razie poważnej awarii pojedynczego łącza, sieć umożliwia transfer danych np. z Gliwic do Warszawy za pomocą łącza zapasowego i kontynuację prowadzonej akcji dla klienta. Każda z trzech lokalizacji zasobów Pionu Call Center Grupy Kapitałowej Arteria SA wyposażona jest w połączenie wykonane w technologii światłowodowej.



Jak można połączyć telefon z komputerem i co z tego wynika

Nowoczesne call center wymaga pełnej integracji central telefonicznych z narzędziami informatycznymi, które zapewniają efektywną i masową realizację połączeń oraz szybki przepływ danych. System telekomunikacyjny Pionu Call Center Grupy Kapitałowej Arteria SA obejmuje rozbudowaną strukturę zasobów, na którą składają się: sieć telefoniczna (a w niej: centrala, aparaty cyfrowe, trakty), sieć komputerowa, systemy integrujące zasoby telefoniczne z systemami komputerowymi oraz bazy danych. Dzięki odpowiedniemu wykorzystywaniu narzędzi informatycznych, tryb połączeń telefonicznych (a więc wybieranie numerów telefonu) następuje automatycznie przy pełnej integracji systemu integrującego telefon sieci publicznej z komputerem działającym w sieci LAN. Wszystkie akcje prowadzone w systemie telekomunikacyjnym Pionu Call Center są szczegółowo raportowane, a praca konsultantów na bieżąco monitorowana.

Automatyczne wybieranie numerów umożliwia zastosowanie narzędzia typu *Predictive Dialer*. Dzięki zastosowaniu skomplikowanych algorytmów, metoda ta monitoruje efektywność połączeń telefonicznych, odrzucając połączenia nieodebrane, numery zajęte, odłączone linie bądź odpowiedzi pochodzące z faxów lub automatycznych sekretarek, łącząc jedynie telefony odbierane przez rozmówców. W ten sposób zwalnia konsultantów z konieczności ręcznego wybierania numerów i oczekiwania na połączenie oraz eliminuje połączenia niezrealizowane. Przedłuża to czas efektywnie prowadzonych rozmów oraz ich ilość, co znacząco obniża koszty prowadzonych akcji telemarketingowych i przyspiesza ich realizację. Prowadzi też do znaczącego wzrostu wydajności pracy (pomiędzy 20 a 30%).

Za integrację systemu telekomunikacyjnego w Pionie Call Center odpowiada *Computer Telephone Integration (CTI)*. Łączy on infrastrukturę telefoniczną oraz informatyczną, umożliwiając dwustronną komunikację pomiędzy centralą telefoniczną i systemami informatycznymi (m.in. z firmowym CRM). Umożliwia przesyłanie do systemu informatycznego pełnej informacji, która pozwala na identyfikację rozmówcy oraz numeru telefonu na jaki dzwonił co pozwala na dobór właściwego zakresu obsługi.

CTI wspiera także czynności telemarketerów, takie jak: automatyczne wybieranie numerów oraz wprowadzanie danych dotyczących stanu realizacji zamówienia dla danego klienta. Autorski system CRM, napisany od podstaw przez programistów Arteria S.A., który łączy wszystkie opisane funkcjonalności w jedną całość pozwala na generowanie raportów dla kadry zarządzającej dotyczące m.in. efektywności zespołu konsultantów realizujących daną akcję oraz szacowanie kosztów telekomunikacyjnych w zależności od grupy sprzedawanych produktów lub usług, co gwarantuje bieżące monitorowanie stanu realizacji projektów dla zleceniodawców.