

# Az ügyfélkontaktus jövője – otthonról

Internet technológiákra épülő távmenedzsment jeleníti a Comforce által működtetett Contact Center legfőbb újítását, ezekkel ugyanis lehetővé válik a kapacitások rugalmas felhasználása, valamint jelentős költséghatékonyság érhető el. A szolgáltatás színvonalát többrétű minőségbiztosítási rendszer szavatolja. A távmunkások - megfelelő támogatás mellett - jobban és hatékonyabban végzik munkájukat, hiszen a távmunkához magasabb elkötelezettség szükséges.

**– Érdekes ma Magyarországon az ügyfélkontaktusokkal járó feladatokat kiszervezni?**

– A nagyvállalatok belső call centereinek jelentős része drága költségcentrumként működik - olykor erőforrás-korlátokkal, máskor erőforrás-felesleggel - miközben az igen gyorsan fejlődő kommunikációs technológia rendre újbóli beruházásokat és költséges kompetenciát igényel. Az erre szakosodott outsource partner stratégiai együttműködőként segíthet a profitabilitás és az ügyfél-elégedettség javításában. A kiszervezéssel nagy volumenben is lehetőség van a produktivitás javítására és a különböző szakmai folyamatok optimalizálására, miközben megszűnik a cégen belüli költséghely. Egy jó együttműködés számos új értéket adhat a vállalat számára, és segítséget nyújthat abban, hogy az értékes ügyfélkontaktus mérhető profitot termeljen.

**– Miben tud többet nyújtani a Comforce?**

– Azt gondolom, hogy egy korszerű szolgáltatónak lényegre törő jelentéseket, valós idejű kontrollt és azonnal beavatkozási lehetőséget kell nyújtania megbízóinak, gondoljunk csak a Google, vagy más „Cloud Computing” elvek szerint működő vállalatok üzleti szolgáltatásaira. A távmunkán alapuló vállalati struktúra lehetővé teszi, hogy a munkavégzés helye az ország egész területe vagy éppen az egész világ legyen. A rendszer működésének alapját a gyors reagálást lehetővé tevő kommunikációs csatornák - így az SMS, VoIP és egyéb Internet-alapú megoldások - jelentik.

A költséghatékonyság ezekből fakad, mivel nem szükséges a dolgozói kapacitást állandó szinten tartani, a létszám akár óráról órára változtatható, az igényeknek megfelelően. A hívásokat egy központi híváskezelő rendszer indítja, az operátor egy in-

tegrált CRM alkalmazáson keresztül kapcsolódik a rendszerbe, csak egy számítógépre, headsetre és internetkapcsolatra van szüksége.

A budapesti Infoparkban található központ a hr-ügyek kontrollálását, a minőségbiztosítást, az operátori beosztást és a szakmai felügyeletet végzi. A technológia lehetővé teszi, hogy valós időben lehessen látni az egyes dolgozók kommunikációs hatékonyságát. A minőségbiztosítási csapat véletlenszerű behallgatásokkal, valamint a lezajlott beszélgetések visszahallgatásával értékeli és rangsorolja az operátorokat. A minőségbiztosítás harmadik pillére a statisztikai kontroll, mely az ügyfeleknek mutatja be a teljesítményt. Így a munka minősége akár magasabb is lehet a hagyományos módon működő szolgáltató központokban végzettnél, a minőségben és értékesítési hatékonyságban megmutatkozó különbség pedig tapasztalataink szerint elérheti a 40 százalékot.

**– Mi az oka annak, hogy bár az említett technológiai lehetőségek már hozzáférhetőek, a Comforce mégis egyedülálló a piacon?**

– A technológia nem elég, inkább azok alkalmazásán, a konzultáción és a folyamatokon van a hangsúly, ráadásul az új működési struktúrák kialakításához szakítani kell a hagyományos menedzsment gyakorlattal is. Persze a megbízói oldalon is szükség van nyitottságra, hiszen nálunk gyakorlatilag minden online történik. A Comforce 2 éves működése során több mint hárommillió híváskezelést folytattunk le, közel ötven ügyfelük, nagyrészt bankok, biztosítók, távközlési vállalatok és kiadók számára.

Arra törekszünk, hogy a XXI. század igényeinek megfelelően, a világháló erőforrás- és tudásmegosztó adottságait kihasználva egyre magasabb szintű szolgáltatásokat nyújtsunk, rugalmas és transzparens együttműködéssel. Partnereink számára fontos, hogy társadalmi és környezeti értékek teremtésében is közreműködhetnek, hiszen a távmunka munkahelyteremtő adottságai mellett elősegíti a családok összetartását és a környezetszennyezés mérséklését is. (X)

**comforce**  
Next Generation Communication Services



**A Contact Center szolgáltató központok magyarországi piacán elsőként jelentős részben távmunkára alapoz a telemarketing, telesales és kiszervezett ügyfélszolgálatok területén aktív, jelenleg több mint 300 ügyintézőt foglalkoztató Comforce Kft. Papp László Dávid, a cég ügyvezető társtulajdonosa szerint ez a vállalati struktúra minőséget és hatékonyságot egyaránt biztosít, a struktúrából adódóan kapacitás korlátok nélkül.**