



Netia zwiększyła skuteczność telesprzedaży i obsługi klientów, wdrażając rozwiązanie do automatycznego zestawiania rozmów wychodzących. Rozwiązanie oparte na systemie Avaya Proactive Contact zaprojektowała firma ANDRA Sp. z o.o. z Warszawy. Dzięki wdrożeniu udział czasu rozmów z klientami w ogólnym czasie pracy agentów zwiększył się o ponad połowę. Netia szacuje, że zwrot z wdrożenia nastąpił po kilku miesiącach użytkowania rozwiązania.



OPIS WDROŻENIA

Wyzwania

- Zwiększenie sprzedaży usług nowym klientom i nowych usług klientom już pozyskanym – bez zasadniczego zwiększania składu osobowego telecentrum.
- Utrzymanie przez firmę klientów, którym kończą się okresy abonamentowe.
- Zwiększenie udziału czasu rozmów z klientami w ogólnym czasie pracy agentów.
- Utrzymanie stale wysokiej motywacji i zmniejszenie rotacji pracowników telecentrum.

Rozwiązanie

- Automatyczne wybieranie numerów przez rozwiązanie teleinformatyczne, bez czynnego udziału agentów.
- Automatyczne sprawdzanie linii i eliminowanie połączeń pod numery błędne, nieodpowiadające, zajęte, faksowe itp.

Korzyści

- Większa liczba rozmów przeprowadzonych w jednostce czasu, skutkująca większą sprzedażą usług klientom nowym i już pozyskanym.
- Znacząca poprawa efektywności procesów sprzedaży i obsługi klientów – bez zwiększania składu osobowego telecentrum.
- Poprawa jakości pracy agentów – dzięki usunięciu źródła frustracji: wykonywania połączeń pod numery, pod którymi nikt się nie zgłasza, które są aktualnie zajęte lub pod którymi działa faks.
- Zmniejszenie rotacji pracowników telecentrum w wyniku zwiększenia łącznych kwot prowizji dla agentów – dzięki możliwości wykonania większej liczby rozmów w tej samej jednostce czasu.
- Korzyść dodatkowa: możliwość całkowicie automatycznego wykonywania połączeń powitalnych do nowych klientów.



WIĘCEJ CZASU DLA KLIENTÓW

Netia zwiększyła sprzedaż usług i poprawiła jakość obsługi klientów bez zwiększania stanu osobowego działu telesprzedaży i utrzymania relacji z klientami. Dzięki rozwiązaniu opartemu na platformie Avaya Proactive Contact, połączenia wychodzące zestawiane są z wyprzedzeniem i całkowicie automatycznie. Gdy klient nie odbiera telefonu, gdy linia jest zajęta lub gdy zgłasza się faks, agent jest łączony pod inny numer. W rezultacie tych usprawnień, czas faktycznie poświęcany przez agentów na rozmowy z klientami zwiększył się średnio o ponad 50%.

Ambitne plany biznesowe w połączeniu z odpowiednią domieszką technologii tworzą przewagę konkurencyjne. Netia S.A., największy spośród działających w Polsce operatorów alternatywnych, przyjęła w 2008 r. strategię, zgodnie z którą priorytetem firmy jest poszerzanie bazy klientów. Ekspansja ma firmie pozwolić na systematyczne obniżanie kosztów jednostkowych nowych usług i kosztów zarządzania nimi. W ten sposób firma chce zagwarantować sobie rentowność w długim okresie, a jednocześnie zachować elastyczność w dziedzinie polityki cenowej.

Automat pilnie zatrudnię

Powiększenie bazy klientów wymaga inwestycji w zasoby ludzkie. Netia doszła jednak do wniosku, że zamiast tworzyć kolejne zespoły w działach sprzedaży i utrzymania relacji z klientami, warto spróbować podnieść efektywność już posiadanych zasobów. Z analiz wynikało, że – biorąc pod uwagę uwarunkowania techniczne – konstrukcja procesów telesprzedaży jest raczej optymalna. Nie mogło zresztą być inaczej – Netia doskonaliła swoje procesy od wielu lat. Szansy na większą sprawność należało więc szukać w oprzyrządowaniu procesów, czyli w rozwiązaniach teleinformatycznych wykorzystywanych przez agentów.

Dalsze analizy doprowadziły Netię do wniosku, że zasadne byłoby wdrożenie systemu automatycznie wybierającego numery bez udziału agentów, a także weryfikującego – z wyprzedzeniem – możliwość nawiązania połączenia, oraz to, czy pod wydzwanianym numerem rzeczywiście zgłasza się człowiek, a nie np. modem lub faks.

„Na Zachodzie rozwiązania tego typu funkcjonują od wielu lat, ponieważ tam telesprzedaż jest znacznie bardziej rozwinięta. W Polsce systemy call center nadal wdrażane są głównie z myślą o ruchu przychodzącym. Stąd wdrożeń referencyjnych takich systemów, zwłaszcza w większej skali, nie mamy zbyt wiele. Z tego powodu strategię i cele wdro-

żenia musieliśmy określić w dużej mierze samodzielnie, na zewnątrz chcieliśmy zaś oddać wykonanie projektu technicznego, prace wdrożeniowe oraz integracyjne” – wspomina Piotr Zinkiewicz, dyrektor Departamentu Zarządzania i Rozwoju Systemów CRM w Netii.

Początkowo Netia rozważała samodzielne stworzenie rozszerzenia dla rozwiązania CRM opartego na aplikacji Clarify i podsystemie CTI. Po wnikliwszej analizie pomysł został porzucony ze względu na brak pewności co do kosztów utrzymania. Ścieżką alternatywną było wdrożenie rozwiązania komercyjnego. Netia rozpatrywała trzy platformy, ostatecznie jednak zdecydowała się wdrożyć rozwiązanie oparte na systemie Avaya Proactive Contact, ściśle integrującym się z wykorzystywaną przez Netię platformę call center firmy Avaya.

„To była decyzja oparta na zdrowym rozsądku; zakres funkcjonalny APC odpowiadał naszym długofalowym planom biznesowym, a w warstwie technicznej mieliśmy zapewnioną łatwą integrację z istniejącym środowiskiem. Projekt i wykonanie postanowiliśmy powierzyć firmie ANDRA, która mogła się pochwalić dużymi wdrożeniami systemów Avaya i najwyższym poziomem certyfikacji inżynierów” – mówi Paweł Olszewski, kierownik ds. rozwoju systemów obsługi klienta w Netii.

Koniec głuchych telefonów

Rozwiązanie zaprojektowane przez inżynierów firmy ANDRA na podstawie specyfikacji funkcjonalnej specjalistów Netii składa się z następujących komponentów: (1) aplikacja Clarify CRM, (2) system Avaya Proactive Contact, współpracujący z systemem telekomunikacyjnym Avaya Communication manager i integrujący się z oprogramowaniem call center, (3) rejestrator rozmów firmy Nice. W systemie Clarify CRM definiowane są kampanie, z którymi – na podstawie kryteriów segmentacji – kojarzone są listy klientów, do których należy zadzwonić. Listy te są eksportowane do systemu Avaya Proactive Contact, który po akceptacji administratora w wyznaczonym czasie rozpoczyna nawiązywanie połączeń z klientami.

Podstawową funkcją systemu Avaya Proactive Contact jest automatyczne wybieranie numerów na podstawie list pobranych z systemu Clarify CRM. System na bieżąco śledzi liczbę agentów zalogowanych w systemie Call Center i średni czas rozmów w ramach kampanii. Na tej podstawie wyliczana jest krocząco liczba nadmiarowych połączeń do klientów, wykonywanych przez system całkowicie automatycznie.

„Połączenia są nadmiarowe, ponieważ nigdy nie wiadomo, czy klient jest w domu, czy odbierze telefon, czy na linii telefonicznej nie został zainstalowany faks lub modem, czy linia będzie wolna, czy też zajęta... takich warunków jest sporo. Jeśli słuchawka zostanie podniesiona przez człowieka, co system potrafi wykryć ze skutecznością ok. 98%, rozmowa jest w jednej chwili łączona do wolnego agenta przypisanego do tej konkretnej kampanii” – wyjaśnia Paweł Prządka, zastępca dyrektora ds. telekomunikacji w ANDRA Sp. z o.o.

„System Avaya Proactive Contact automatycznie dostosowuje liczbę numerów wybieranych nadmiarowo do liczby aktualnie zalogowanych agentów i średniej długości ich rozmów. Liczba połączeń niezrealizowanych zależy też oczywiście od pory dnia i innych czynników, ale APC potrafi na bieżąco uwzględniać tę zmienność i odpowiednio zwiększa lub zmniejsza liczbę równoległe wykonywanych połączeń” – tłumaczy Paweł Olszewski z Netii.

Dla firmy, dla siebie

Automatyczne próby nawiązywania połączeń do klientów i automatyczne eliminowanie z kolejki tych połączeń, które z różnych względów nie mogą dojść do skutku, poprawiły jakość i efektywność pracy telecentrum. To jednoznacznie przekłada się na wyniki finansowe firm, a także na satysfakcję i zarobki osób pracujących w telecentrum.

„Realnie zwiększyliśmy sprzedaż za pośrednictwem telecentrum. Kampanie, które wcześniej planowaliśmy na dwa tygodnie, obecnie zajmują nam kilka dni. Ponadto, dzięki rozwiązaniu APC, agenci nie frustrują się faktem, że klient nie odbiera, że numer jest zajęty, albo że automatycznie włącza się faks. Do tej pory nawet 30% prób połączeń kończyło się fiaskiem, co obniżało motywację do pracy. Obecnie ludzie rzeczywiście więcej pracują, ale i więcej zarabiają. Mówią nam wprost, że taki system pracy bardziej im odpowiada” – podkreśla Piotr Zinkiewicz.

Większa liczba kampanii zrealizowanych w tym samym czasie podnosi wszystkie kluczowe wskaźniki operacyjne. Dla Netii szczególnie ważne jest to, że większą sprzedaż może realizować bez konieczności zatrudniania dodatkowych ludzi. „Mówiąc szczerze, nie spodziewaliśmy się aż tak dużego skoku wydajności pracy telecentrum. Mieliliśmy swoje szacunki,

ale szybko je przekroczyliśmy. Na chwilę obecną możemy mówić o skoku wydajności o 50% w stosunku do poziomu wyjściowego. Zakup systemu był oczywiście wydatkiem, ale ta inwestycja zwróciła się nam już po kilku miesiącach. Z systemu korzysta obecnie ok. 50 osób na jednej zmianie” – wyjaśnia Piotr Zinkiewicz.

Oprócz funkcji podstawowych, związanych z pozyskiwaniem nowych klientów i sprzedażą nowych usług klientom już pozyskanym, wdrożony w Netii Avaya Proactive Contact automatyzuje wykonywanie połączeń powitalnych do nowych abonentów. „Do tej pory rozmowy te prowadzili mniej obciążeni agenci, ale wzrost sprzedaży oznacza konieczność wykonywania coraz większej liczby takich rozmów. Powstało sprzężenie zwrotne. Doszliśmy do wniosku, że połączenia powitalne możemy nagrać i połączyć z systemem IVR” – mówi Paweł Olszewski.

Podsumowanie

W wyniku wdrożenia Netii rozwiązała problem biznesowy – istotnie zwiększyła skuteczność sprzedaży swoich usług przez telecentrum, nie zwiększając jednak w tym celu liczby agentów. Możliwość zmieszczenia w tym samym czasie nie jednej, lecz nawet kilku kampanii sprzedażowych czy marketingowych, mówi sama za siebie, zaś pełne poparcie pracowników telecentrum dla nowego systemu pracy oznaczają jedno: cele projektu zostały osiągnięte.

„Agenci nie chcą już wracać do dawnego systemu pracy. Rozwiązanie oparte na Avaya Proactive Contact zdecydowanie ułatwia im pracę, motywuje ich, a ostatecznie zwiększa ich wynagrodzenia. Rzadko się zdarza, aby jedno rozwiązanie techniczne powodowało tyle pozytywnych skutków jednocześnie w wielu obszarach. Mamy, jako zespół projektowy, poczucie dobrze wykonanej roboty – zarówno dla firmy, jak i dla pracowników” – podsumowuje Piotr Zinkiewicz.

Więcej informacji na temat rozwiązań Avaya Intelligent Communications można uzyskać od Autoryzowanych partnerów Avaya. Materiały informacyjne można też znaleźć w Internecie pod adresem www.avaya.com w sekcji **Do Your Research**. Informacje na temat dostawcy rozwiązań Avaya dla firmy Netia znajdują się na stronie www.andra.com.pl.



Aplikacje

Systemy

Usługi

- Avaya Proactive Contact 4.0

- Wdrożenie systemu, integracja z CRM

Netia ma stałe i dominujące miejsce na polskim rynku telekomunikacyjnym. Świadczą o tym osiągnięcia firmy oraz konsekwentnie realizowana strategia. Misja Netii to być najczęściej wybieranym przez Klientów dostawcą usług szerokopasmowych. Dzięki nowoczesnym rozwiązaniom i konkurencyjnej ofercie Netia pragnie zaspokajać potrzeby swoich klientów i dzięki temu być najszybciej rosnącym dostawcą usług telekomunikacyjnych w Polsce. Firma zatrudnia osoby o różnych zawodach i specjalnościach. Wspólnym mianownikiem dla pracowników jest profesjonalizm i kompetencje, na które składają się: wiedza, doświadczenie i motywacja do pracy. Wspólne są także wartości, będące fundamentem działań Netii: koncentracja na kliencie, skuteczność, przedsiębiorczość i zaufanie. Ambicją kierownictwa firmy jest dalszy rozwój Netii jako lidera i niezależnego operatora, odnoszącego w Polsce największe sukcesy. Na koniec II kwartału 2008 roku firma zatrudniała 1570 osób.

W niniejszym studium przypadku wypowiadają się:

- **Piotr Zinkiewicz**, dyrektor Departamentu Zarządzania i Rozwoju Systemów CRM w Netii
- **Paweł Olszewski**, kierownik ds. rozwoju systemów obsługi klienta w Netii