

Interviu CRIsoft – Soluții call-center

Sursa: Club IT&C, decembrie 2011

Schimbările observate din partea furnizorilor de servicii de call-center din punctul de vedere al soluțiilor și tehnologiilor cerute.

După valul de implementări ale soluțiilor de tip ERP, care au permis organizațiilor să-și gestioneze mai atent resursele și să identifice segmentele cu performanțe scăzute, atenția s-a îndreptat, așa cum era firesc, către satisfacerea cerințelor clienților, îmbunătățirea serviciilor oferite și a relației cu clienții. Pentru atingerea acestor deziderate, cererea s-a concentrat pe soluții de tip CRM necesare contact-center-urilor. Pe piața românească pionierii care au ales să implementeze astfel de soluții au fost operatorii din domeniul utilităților publice care trebuie să gestioneze relațiile cu zeci de mii de clienți. Acum cererea s-a extins și către operatorii economici din alte domenii de activitate (distribuție, retail, leasing, etc).

Principalele aspecte pe care un call-center trebuie să le aibă în vedere din punct de vedere tehnic și al soluțiilor software pe care dorește să le achiziționeze.

Prin implementarea unei soluții software, un call-center trebuie să urmărească crearea unei infrastructuri informatice moderne, flexibile și performante. De asemenea un call-center nu poate exista fără utilizarea unor instrumente performante de gestiune a relațiilor cu clienții și a resurselor interne.

Costurile de achiziție în raport cu amortizarea acestora și serviciile de mentenanță oferite.

Costurile de achiziție ale unor astfel de soluții software acoperă valoarea licențelor (atât cele de soluție software cât și pentru baza de date) precum și efortul inițial de adaptare a aplicației pe specificul organizației, training și asistență. La acestea se adaugă costurile de mentenanță (sau Suport Tehnic) ce sunt discutate sub formă de abonament anual.

În cadrul contractelor de mentenanță există o delimitare clară între serviciile de intervenție în cazul unor anomalii apărute în funcționarea unei soluții software, schimbări legislative sau apariția unor update-uri (cerințe obiective) și serviciile de dezvoltare software solicitate expres de către beneficiar pentru extinderea funcționalităților aplicației.

Din experiența CRIsoft, investiția într-o soluție informatică de tip CRM se poate amortiza în funcție de complexitate, aici intervenind și o componentă externă care poate prelungi perioada și anume „educarea clienților”.

Principalele soluții și tehnologii oferite call-center-urilor și particularitățile acestora.

Una din cele mai importante realizări ale implementării sistemului informatic CRIsoft pentru gestiunea clientelei a fost crearea primului call-center din România în domeniul societăților de utilități publice în anul 2002 la Apa Nova Ploiești. În cadrul concursului european "Contact Center World Awards - Best in Europe, Middle East and Africa" EMEA, care a avut loc la Londra în luna august 2006, Apa Nova Ploiești a fost desemnată câștigătoarea premiului "Best Customer Service", obținând apoi medalia de bronz în finala mondială. Premiile primite reprezintă recunoașterea calității serviciilor oferite de Apa Nova Ploiești clienților săi, prin intermediul call-center-ului.

Acest centru de relații cu clienții permite deservirea mult mai bună a clienților, oferind diverse informații legate de facturi, bransamente, defecțiuni. Nucleul acestui sistem, din punct de vedere informațional este CROS FRC, subsistemul de Reclamații și Sesizări.

În martie 2004 a avut loc deschiderea la Deva a unui nou call-center ce aparține de Electrica Banat. Din 2009 soluția CROS CRM este utilizată în call-center-ul Enel România și a adus ca noutate personalizarea informațiilor pentru toți clienții operatorului, ce are la bază codul de identificare a clientului și parola pentru securitatea datelor.

Aspecte legate de securitate ce trebuie luate în calcul la achiziționarea soluțiilor de call-center.

Aspectele de securitate nu trebuie neglijate pentru utilizarea de astfel de soluții, dar ele sunt parte integrantă a aplicațiilor și a bazelor de date utilizate. La achiziția acestor soluții trebuie verificat ce aspecte de securitate sunt acoperite de aplicație și ce aspecte sunt acoperite de baza de date asociată care gestionează informațiile tranzacționate.

Soluțiile oferite și principalele particularități ale acestora.

Soluțiile software oferite de CRIsoft vin integrate cu adaptări specifice pe tipurile de business. Familia acestor produse poartă denumirea de CROS cu:

- CROS ERP (Enterprise Resources Planning) sistem integrat destinat managementului companiilor cu diverse domenii de activitate;
- CROS FRC - Furnizare, Facturare și Relații cu Clienții destinat companiilor de utilități publice;
- CROS CRM – Managementul relației cu clienții;
- CROS Leasing - asigurări;
- CROS Service;
- CROS Depozit;
- CROS Coduri de bare;
- integrarea CROS cu GIS (Geographic Information System).

În paralel cu produsele noastre oferim clienților servicii specifice de analiză, training, consultanță și asistență. O componentă în plină dezvoltare este segmentul de servicii de outsourcing oferite atât clienților tradiționali care dețin în portofoliu produsele noastre cât și altor clienți.