

Call centrum z pohledu operátora - získávání koncových zákazníků

Atollon podporuje proces navolávání studených kontaktů prostřednictvím operátorů call centra. Zjednodušené rozhraní umožňuje operátorovi věnovat se maximálně procesu oslovování potenciálních zákazníků.

Cílem navolávání kontaktních je sjednání schůzky pro kolegu - obchodníka / konzultanta. Pokud je navolání úspěšné, proces hovoru končí založením schůzky s potvrzením koncovému zákazníkovi.

Zahájení volání

Spuštění aplikace Outgoing call centrum

Aplikaci najdete v přehledu aplikací Atollonu.

[atollon-callcenter-run.png](#)

Připraveni volat?

Zahájení navolávání kontaktů zahájíte tlačítkem **START**. Tím začnou běžet stopky, délka každého hovoru se zaznamenává a je možné jí následně vyhodnocovat.

[atollon-callcenter-start.png](#)

Představení volací obrazovky

[atollon-callcenter-overview.png](#)

Jednotlivé komponenty aplikace se skládají zejména z následujících komponent (konfigurace se může lišit dle typu navolávané kampaně):

1. Pravý panel obsahuje předmět volacího úkolu, textový blok na zápis výsledků telefonátu, stavy indikující výsledek hovoru, počet realizovaných telefonátů v daný den + možnost

- ukončit volání (bez výsledku v daném telefonátu)
- 2. Záhloví kontaktu kampaně s uvedením jména kontaktu + s odkazem na název kampaně
- 3. Záložky pro přepnutí do dalších pohledů - zejména pro přístup k plánovacímu kalendáři kampaně
- 4. Formuláře - jeden s určením zadání kampaně, druhý s identifikací detailů ve výsledku kampaně (při potřebě sbírat z kampaně podrobnější údaje)
- 5. Časová osa kontaktu zobrazující přehled aktivit, které se ve vztahu s kontaktem udály
- 6. Identifikace a editace adresy volané osoby

Identifikace telefonátu a zanesení výsledků hovoru

Hlavní komponentou aplikace call centra je pravý boční panel, ve kterém je možné zjistit kdo / kdy vytvořil volací úkol, předmět úkolu + případně poslední komentáře úkolu, zahrnující např. informaci o předchozím odložení úkolu.

Do pole **Výsledek telefonátu** je možné zadat textový popis domluvy, tento se uloží do nové poznámky u volaného subjektu a zobrazí se následně i v časové ose.

[atollon-callcenter-sidebar.png](#)

Tlačítka pod poznámkou určují výsledek volání v případě, že nešlo o úspěšný telefonát. Úspěšný telefonát se neukončuje zde, ale zanesením kalendářové události do plánovače kampaně.

Tlačítko **Přepínat** umožňuje volání odložit (např. z důvodu obsazení hovoru, nebo žádosti cílového kontaktu "zavolejte za hodinu / zítra, apod.)

Ve spodní části bočního panelu se dozvíte počet uskutečněných hovorů v daném dni, který se zjišťuje na základě počtu záznamů ve výkazech práce.

Tlačítko **Ukončit volání** zastaví stopky, které běží v pozadí a měří čas strávený na jednotlivých voláních.

Detaily kampaně a zanesení výsledků průzkumu

Atollon umožňuje konfigurovat detaily kampaně, do kterých je možné nahrát dokumenty (zadání kampaně, FAQ, apod.)

Každá účast na kampani také představuje příležitost zajistit detaily z obchodního a marketingového průzkumu, které lze následně využít ve vyhodnocování a zpracování výsledků kampaně.

[atollon-callcenter-forms.png](#)

Případné změny ve formuláři pro zaznamenání výsledků volání je potřeba potvrdit stisknutím tlačítka **Uložit**.

Časová osa kontaktu

Pomocí komponenty Časová osa získáte přehled o aktuální historii kontaktu - tedy např. poslední zaslání zprávy, zápisy z předchozích telefonátů, apod. Je možné si udělat obrázek o tom, co se ve vazbě na zákazníka komunikovalo v nedávné době, bez ohledu na to, kdo se zákazníkem komunikoval.

[atollon-callcenter-timeline.png](#)

Kontaktní detaily kontaktu a oslovení

Atollon zobrazí kontaktní spojení + adresu a oslovení na navolávanou osobu. Úkolem operátora je doplnit a případně odstranit nesrovnalosti. Úpravu je možné provést jednoduše v rozhraní, každou změnu ukládá Atollon sám.

[atollon-callcenter-salutation.png](#)

Úprava adresy kontaktu

Kliknutím do pole kontaktů je možné doplnit adresu kontaktu. Aplikace umožňuje zadat více různých typů adres dle nastavení systému. Je výhodné zadávat adresu pozpátku - tedy nejprve zadání PSČ. Při jednoznačném výběru PSČ + města / městské části se region a země doplní automaticky.

[atollon-callcenter-address.png](#)

Sjednání schůzky konzultantovi / obchodníkovi

Telefonát končí úspěchem, pokud se podaří sjednat schůzku obchodníkovi nebo klientovi. Komponenta Plánovací kalendář kampaně zobrazuje obchodníky a konzultanty, kteří jsou pro danou kampaň přiřazeni. V kalendáři se zobrazují všechny jejich kalendářové události. Je možné tak pro plánování zvolit volný časový blok napříč větší skupinou obchodníků / konzultantů.

Výběr konzultanta / obchodníka

Před zaplánováním nové události je možné si vybrat konkrétního obchodníka / konzultanta, který má v dané době volno.

[atollon-callcenter-planner-users.png](#)

Výběr volného termínu a zadání nové události

[atollon-callcenter-planner-newevent.png](#)

Při zadávání nové události můžete vybrat časový blok (např. 1 hodinu) myší a následně zadat údaje nové události.

Před uložení události zkontrolujte důležité náležitosti schůzky:

1. Zda-li je správně zadaný předmět události (Atollon automaticky doplní jméno zákazníka) a místo události (je nutné doplnit adresu, pokud chybí)
2. Zda-li je zadaný správně čas události
3. Zda-li je vybrán správně konzultant / obchodník, který má na danou schůzku dorazit (pokud je v nové události lidí více, jednoduše přebytečné odstraňte)
4. V popisu události mohou být další údaje - Atollon tyto doplňuje automaticky dle údajů v kartě zákazníka

Potvrzení nové schůzky

Abychom zamezili případným problémům s plánováním schůzky a zbytečným plýtváním času obchodníka, před zasláním potvrzení schůzky zákazníkovi je možné si vše ještě jednou překontrolovat a pokud je v pořádku, tak **Potvrdit**. V případě, že je nutné cokoli na schůzce měnit, je možné zvolit návrat (**Zrušit**), opravit nově naplánovanou událost, a opětovně **Potvrdit**.

[atollon-callcenter-planner-newevent-confirmation.png](#)

Po potvrzení nové schůzky odchází zákazníkovi potvrzovací e-mail, který shrnuje dohodnuté detaily schůzky. Pokud zákazník e-mail nemá v Atollonu vyplněný, použije se potvrzení pomocí SMS. K tomu je nutné, aby měl zákazník v systému zanesené mobilní telefonní číslo.

Po potvrzení schůzky je považované volání za úspěšné a pokračuje se na další přiřazené volací úkoly.

Automatické přiřazení dalšího volacího úkolu

Pokud operátorovi dojdou volací tasky přiřazené individuálně, vždy požádá o další, které mu jsou poskytnuty z projektů, na kterých je operátor v roli telemarketéra.

Revision #1

Created 24 November 2020 20:15:25 by safka

Updated 19 December 2020 17:27:41 by safka