

усовершенствованию средств защиты как наших денег, так и денег самого банка.

Петрасик Е.Л., Ровенко Т.С.

БГЭУ, ФФБД, группа ДФУ-2, 2 курс

CALL-ЦЕНТР - СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА

В современном мире конкурирующие между собой организации делают ставку на качество клиентского обслуживания. Поскольку контакты между клиентом и компанией в большинстве случаев осуществляются по телефону, call-центр играет ключевую роль в таком взаимодействии.

Call-центр - автоматизированная компьютерно-телефонная система, осуществляющая процесс обработки телефонных вызовов с участием оператора и позволяющая организовать входящие и исходящие звонки. При этом он обеспечивает единую среду обмена сообщениями, в качестве которых могут выступать телефонные звонки, голосовые сообщения, SMS-сообщения, факсы и т.д.

Родиной профессиональных Call-центров является Америка, где центр обслуживания вызовов появился около 40 лет назад. Сейчас примерно 75% американских компаний пользуются услугами Call-центра. В США насчитывается по разным оценкам от 100000 до 250000 таких центров, а общее число операторов превышает 3 млн [1].

Call-центр получил распространение во многих сферах бизнеса. Это, в частности, компании, предлагающие различные услуги, отделы доставки, сервисные и гарантийные мастерские, туристические агентства, электронные магазины, службы заказа билетов и др.

Функциональные возможности и преимущества Call-центра:

- Гибкие методы маршрутизации вызовов в соответствии с временем суток, днем недели, текущим количеством операторов и др.

- Диалог с абонентами, предоставление меню услуг;
- Снижение процента потерянных звонков;
- Использование системы интерактивного речевого взаимодействия (IVR), позволяющая сократить время обслуживания абонентов на 15-80%;
- Возможность отслеживания телефонной нагрузки, нагрузки операторов, оперативного перераспределения телефонной нагрузки;
- Возможность получения клиентом исчерпывающих ответов на все вопросы по единому номеру;
- Проведение различного рода конференций (абонент- система - оператор - администратор) и т.д.

Однако существуют и недостатки, которые заключаются в том, что существует риск утечки клиентской базы в руки конкурентов, и возможен эффект «испорченного телефона» (когда поступающая информация, например от потребителей, приходит к заказчику с опозданием, и поэтому инструкции операторам корректируются несвоевременно).

Несмотря на недостатки, миллионы людей пользуются этой услугой ежедневно и не представляют современный сервис без подобной возможности клиентского обслуживания. Наибольшее количество вопросов, по которым обращаются в call-центры, связаны с мобильной связью и банками.

В Беларуси первый банковский Call-центр начал работу в Приорбанке в июле 2005 года. В настоящее время в call-центр Приорбанка поступает более 80 000 звонков ежемесячно по 6 телефонным номерам. Несколько позже Home Credit Bank внедрил технологию интерактивного речевого взаимодействия (IVR).

В целом, call-центр обладает рядом преимуществ и может оказывать услуги круглосуточного секретаря, благодаря чему компании могут получить весомый приток новых клиентов, удержать уже существующих, выявить для себя новые рынки.

Литература

1. Самолюбова А.Б. Call center на 100 %. М.: Омега-Л, 2004, с.14

□□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□. □□□□□□□□.
 □□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□□□. □□□□□□□□.