



UPC Case Study

Iparág:
távközlés

Tevékenység:
értékesítés

Munkaállomások: 100+

Ország: Magyarország

Inhouse és Outsource call centerek intelligens összehangolása

A UPC Magyarország Kft. Európa egyik piacvezető alternatív távközlési cégcsoportjának, a holland székhelyű Liberty Global plc-nek a leányvállalata. Célja, hogy az emberek számára hozzáférést biztosítson a digitális világhoz. Televíziós, szélessávú internet és telefonos szolgáltatásait új generációs hálózatokon keresztül nyújtja 24 millió ügyfelének, akik összesen 48 millió szolgáltatást vesznek igénybe.

www.upc.hu



Kihívás

A hatékony ügyfélszerzés elengedhetetlen minden gyorsan növekvő vállalat, így a UPC számára is. Az egyik leghatékonyabb ilyen tevékenység a telesales. A UPC az ügyfélszerzés felgyorsítására valamint a kampányidőszakok miatt megnövekedett hívásmennyiség kezelésére, saját, inhouse call centerén túl, outsource call centereket is bevont a telesales tevékenység végzésébe.

Kiszervezés estén rugalmasabban kezelhetők a kapacitások, csökkenthető a menedzsment költség, ugyanakkor felmerül több probléma is. A megbízható outsource call centerek bevonása nagyon időigényes, a folyamatok kontrollálása nehézkes, ami a minőség rovására mehet. Az értékes ügyfeladatok biztonságos eljuttatása, a riportok, hangállományok megszerzése erőforrás igényes feladat, nem beszélve az adatkezelés jogi és technikai nehézségeiről.

Hogyan lehetséges az inhouse és az outsource call centereket összehangolni?



Megoldás

A helyzet maximális kihasználásához a UPC a több call center egy projekten történő munkájának elvégzésére kifejlesztett, team menedzsmenttel rendelkező VCC Live-ot választotta.

Az inhouse és az outsource felhasználók (pl.: csoportvezetők, operátorok, quality menedzserek) egy rendszerbe, a VCC Live UPC accountjába jelentkeznek be, és ugyanabban a projektekben, ugyanazt az adatbázist és scriptet használva dolgoznak. Az outsource call centerek felhasználói csökkentett hozzáférési szinttel rendelkeznek, így nem férhetnek hozzá az adatbázishoz és a teljes körű riportokhoz.

Ugyanakkor a tárcsázó így egy lényegesen nagyobb létszámú operátori csapatnak tud hívást osztani, ami előnyös a hatékonyság szempontjából is. A statisztikák valós idejűek ezáltal azonnal összehasonlíthatóak operátori és csapat szinten egyaránt.

A UPC minőségbiztosítói bármelyik folyamatban lévő beszélgetésbe e belehallgathatnak, továbbá bármelyik rögzített beszélgetést meghallgathatják és értékelhetik.

VCC API által az adatok automatikusan és valós időben áramolnak a VCC és a UPC vállalatirányítási rendszerei között függetlenül attól, hogy inhouse vagy outsource operátor kezelte a hívást.



Eredmény

A legfontosabb eredmény, hogy a VCC Live alkalmazásával az outsource call centereket egészséges versenyre sarkallja. A UPC szakmai menedzsmentje az információkhoz valós időben és teljes körűen hozzáfér. A vezetők azonnali szakmai és üzleti döntéseket hozhatnak.

Az új outsource call centerek bevonása könnyen elvégezhető a Virtual Call Center reporting rendszerével. A teljesítmény és minőségi mutatók gyorsan összehasonlíthatóak, így az értékelési és menedzsment feladatok azonnal teljesíthetőek. Az adatbázis a UPC által felügyelt rendszerben marad, így az adatok jogtalan felhasználása az outsource call centerek által nem lehetséges.

A VCC Live által biztosított előnyök segítették hozzá a UPC Magyarországot, hogy a UPC cégcsoport telesales csapatai között a legjobban teljesítők közé tartozzon.



csapat
menedzsment



egy projekt
több call centerhez



központi hangrögzítés
és tárolás












prediktív
tárcsázó



rendszer integráció
API-n keresztül

Összegzés

-  Kihívás
-  Megoldás
-  Eredmény

-  Inhouse kapacitás növelése outsource call centerrel egyszerűen.
-  VCC Live team menedzsment funkció használata.
-  Az outsource call centerek teljes körű felügyelete a UPC által, pontos teljesítmény mutatók mellett.
-  Az értékesítés eredményességének növelése költségoptimalizáció mellett.
-  Versenyhelyzet kialakítása az outsource call centerek között.
-  23% értékesítési hatékonyság növekedés.
-  Ügyfeladatok biztonságos kezelése.
-  Az outsource call centerek csoportvezetői csak people menedzsment jogot kapnak.
-  Operátor és teljesítmény menedzsment az adatbázis hozzáférése nélkül.