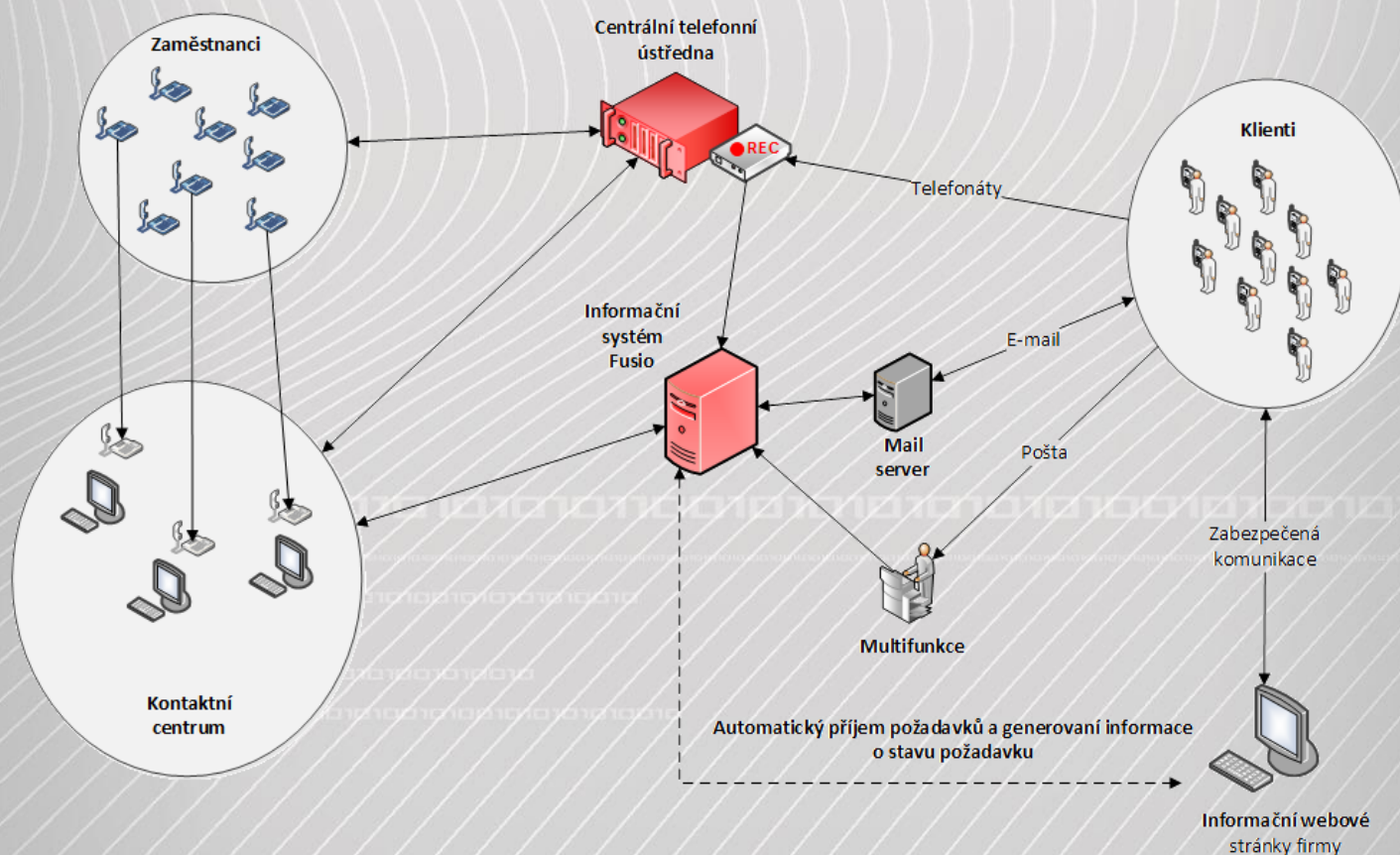


# Řešení kontaktního centra

[Případová studie]

## Proč ve společnosti potřebovali Kontaktní centrum?

Společnost našeho klienta řeší problém, jak přijímat a efektivně vyřizovat podněty od zákazníků, které přicházejí. V současné době požadavky přicházejí *písemně* a *telefonicky*. Nově by zde rádi zavedli možnost podat dotaz na *webových stránkách* firmy anebo ho zaslat *elektronickou poštou*. Zároveň firma potřebuje celý proces vyřizování podnětů kontrolovat a o stavu a jeho vyřízení klienty průběžně informovat. Hlavním požadavkem je umožnit zákazníkům jednoduše podávat podněty, zefektivnit komunikaci s klienty, zavést kontrolu a pravidla pro vyřizování podnětů a částečnou automatizaci poskytování informací zákazníkům snížit náklady na komunikaci a lidské zdroje ve společnosti.



*Topologie fungování kontaktního centra pro příjem podnětů od klientů*

### STAND řešení

Pro společnost jsme navrhli implementaci informačního systému *Fusio*. Je vhodný, protože v něm lze jednoduše celý proces vyřizování podnětů v *kontaktním centru* vydefinovat a snadno se zde dají udělat i případné změny, které vyplynou ze zkušeností při zavádění systému. Systém centralizuje příjem žádostí přicházejících do firmy z různých směrů a umožňuje jejich vyřizování z jednoho místa. Jednotliví pracovníci kontaktního centra mají nainstalovaného klienta *Fusio*, kde celý systém spravují a vytvářejí. Tito pracovníci nejsou nijak specializovaní, jedná se o vybrané zaměstnance jednotlivých oddělení, kteří běžně s klienty komunikují, a kteří tvoří *virtuální kontaktní centrum*. *Fusio* používají i ostatní pracovníci, kteří se podílejí na vyřizování přání klientů. Součástí celého systému je i telefonní ústředna, která distribuuje hovory na pracovníky *kontaktního centra*, zajišťuje *nahrávání*, umožňuje *automatické odpovědi* volajících a zabezpečuje potřebnou komunikaci s klienty o řešení jejich potřeb.

Fusio Adresář Obchod Telefon Úkoly Marketing Servis Výkazy Evidence Ekonomika Vývoj Demo Nastavení Nápověda

Aktivita Podněty

Navigace: Podněty občanů

Evidenční číslo	Stav	Zdroj	Datum přijetí	Vyřídit do	Podávající	Přiděleno	Aktuálně vyřizuje	Odbor	Popis	Odeslaná odpověď	id
8608		TEL	25.04.2017 09:30:00	24.05.2017	Ing. Petr Novotný	Ano	Adam Jonáš	Doprava	Stížnost na stav řešení parkování v ulici Nerudova	✗	1
8609		WEB	04.07.2017 11:00:00	04.08.2017	František Kočíš	Ano	Albín Hanák	Správní	Upozornění na přestupek	✓	2
8610		TEL	05.07.2017 09:30:00	04.09.2017	Ing. Ivo Herman, CSc.	Ano	Albín Hanák	Správní	Stížnost na odvoz odpadu na ul. Horní	✓	3
8611		Pošta	06.07.2017 00:00:00	04.08.2017	Natalie Bezděková	Ne		Investice	Požadavek na nákup laviček	✗	4
8612		Email	06.07.2017 12:30:00	04.08.2017	Antonín Skaryd	Ano	Helena Pytelová	Bytový	Oznámení neprovedení úklidu v obecním domě	✓	5
8613		WEB	07.07.2017 00:00:00		Advantage Consulting, s.r.o.	Ne			Stížnost na hluk	✗	6
8614		TEL	10.07.2017 11:00:00		Hrbáček David	Ne			Stížnost na úřední postup	✗	7
8615		WEB	10.07.2017 06:00:00		Kovařík Petr	Ne	Tomáš Hrdý	Správní	stížnost na průběh voleb	✓	8

Kontakty (13) Aktivita (3) Přílohy (1)

Datum	Převzal	Popis	Předal komu	Datum předání	Vyřízeno
27.04.2017	František Pásek	po projednání předáno MP	Adam Kulhánek	03.05.2017	Ano
08.05.2017	Adam Kulhánek	nařízeno místní šetření			Ne

Ukázka evidence žádostí od klientů se jmény vyřizujících zaměstnanců

Fusio Adresář Obchod Telefon Úkoly Marketing Servis Výkazy Evidence Ekonomika Vývoj Demo Nastavení Nápověda

Pravidelné úkoly Firmy Smlouvy Žádosti o dovolenou Podněty občanů Kontakty

Navigace: Kontakty > Kontakt (Nový záznam)

OK Zrušit Použít Aktualizovat Nastavit Tisk

Typ  VIP  Soukromý

Osoba -

Zaměstnavatel

Titul 1 Jméno Příjmení Titul

Ing. Petr Nopvotný

Městská část

Praha 10

Kontaktní údaje

Telefon 234567234 Mobil 776987543

Email petr.novotny@centrum.cz

Ulice nám. 6. dubna 56/789

PSČ 11000 Město Praha

Vyplňný formulář s kontaktními údaji klienta podávajícího dotaz

Kontaktní centrum sdružuje podněty z webových stránek, písemné, telefonické i zaslané elektronickou poštou:

## 1. Telefonický příjem požadavků klientů

Ve společnosti je instalován moderní telekomunikační systém *Panasonic*, který umožňuje přes předem definované rozhraní spolupráci s informačním systémem *Fusio*. Řešení je doplněno o systém pro *záznam hovorů* a o *hlasovou bránu*, která volající automaticky informuje o nahrávání hovoru a dalších tématech v rámci kontaktního centra, jako jsou pracovní doba, poskytované služby společnosti apod.

Nově je vytvořena skupina zaměstnanců, kteří i před zavedením kontaktního centra měli na starosti příjem hovorů od klientů. Pokud pracovník ze skupiny kontaktního centra zvedne příchozí hovor, automaticky se v systému *Fusio* otevře nový záznam o požadavku zákazníka. Pracovník kontaktního centra během hovoru zjišťuje potřebné údaje a k nově otevřené žádosti je zapisuje. Po skončení hovoru se k podnětu automaticky doplní nahrávka hovoru. Pracovník kontaktního centra také po ukončení rozhovoru rozhodne, co se s požadavkem stane dále, zda jej vyřídí on sám či předá kolegovi. Pokud si volající přeje informovat o průběhu nebo vyřešení jeho žádosti a zároveň sdělí svoje kontaktní údaje, je systémem *Fusio* automaticky informován prostřednictvím e-mailu o stavu jejího vyřizování nebo o vyřešení. Požadavek a stav jeho vyřizování se také zobrazuje na webových stránkách firmy, v zabezčené sekci, do které má přístup pouze zadavatel požadavku po vložení bezpečnostního hesla, které mu předtím vygeneroval systém *Fusio* na základě jeho žádosti a automaticky zaslal do jeho e-mailu.

Fusio Adresář Obchod Telefon Úkoly Marketing Servis Výkazy Evidence Ekonomika Vývoj Demo Nastavení Nápověda

Pravidelné úkoly Firmy Smlouvy Žádosti o dovolenou Podněty Kontakty

Navigace: Podněty občanů > Podněty občanů (Nový záznam)

OK Zrušit Použít Aktualizovat Nastavit Tisk

Datum přijetí: 19. července 2017 10:00

Podávající: Ing. Ivo Herman, CSc.

Zdroj: TEL Stav: Vlajka (zelená)

Evidenční číslo: 8620 Vyřídít do: Zadejte datum

Aktuálně vyřizuje: Adam Brandejs Odbor: Finanční

Popis: Přijat hovor z infolinky, kde si volající stěžoval na práci úřednice a nepřiznání příspěvku na bydlení. Podnět vhodnocen jako oprávněný a bude předán příslušnému odporu k vyjádření. Podávající si přeje informovat o dořešení jeho podnětu telefonicky na mobilní číslo. Záznam hovoru přiložen k podnětu, jako příloha.

Odeslaná odpověď  Přiděleno

Editor Přílohy Historie

Ukázka vyplněného kontaktního formuláře

## 2. Příjem žádostí klientů z elektronické pošty

Pro tyto účely byla vytvořena nová poštovní adresa *podnety@xxxxxxx.cz*. Pokud na tuto adresu přijde e-mail, je v systému *Fusio* založen automaticky požadavek a e-mail je vložen jako příloha. Pracovník kontaktního centra k dopisu doplní kontaktní údaje a předá v systému *Fusio* přání k vyřízení. Pokud klient doplnil kontaktní údaje a ty obsahují i adresu pro elektronickou komunikaci, bude ho systém *Fusio* informovat automaticky generovanými zprávami o stavu vyřizování podnětu, nebo, jako u předešlého způsobu komunikace, vygeneruje heslo a zobrazuje informace v zabezpečené sekci webových stránek společnosti.

## 3. Příjem požadavků klientů běžnou poštou

Jakmile na podatelnu společnosti dojde dopis, který pracovník vyhodnotí jako žádost klienta, digitalizuje dopis na skeneru/multifunkci a uloží jej do příslušné složky na serveru. Ze složky si naskenovaný dopis automaticky vyzvedne systém *Fusio* a založí nový požadavek a naskenovaný dopis přidá jako přílohu. Pracovník kontaktního centra dopis přečte a rozhodne, doplní kontaktní údaje a předá v systému *Fusio* podnět k vyřízení. Pokud klient doplnil kontaktní údaje a ty obsahují i adresu pro elektronickou komunikaci, bude ho systém *Fusio* informovat automaticky generovanými zprávami o stavu vyřizování podnětu, nebo, jako u předešlého způsobu komunikace, vygenerovat heslo a informace v zabezpečené sekci webových stránek společnosti.

## 4. Příjem žádostí klientů přes formulář na webových stránkách

Pro tyto účely je do stávajícího webu integrován *kontaktní formulář*, který klient vyplní a odešle. Na základě vyplněného formuláře *Fusio* automaticky založí nový požadavek a pracovník kontaktního centra zařídí jeho vyřízení. V případě potřeby je možné připravit samostatný web pro tyto účely na specializované adrese např. *podnety.xxxxxx.cz*. Pokud klient doplní kontaktní údaje a ty obsahují i adresu pro elektronickou komunikaci, systém *Fusio* jej informuje automaticky generovanými zprávami o stavu vyřizování podnětu, nebo, jako u předešlého způsobu komunikace, vygeneruje heslo a informace zobrazuje v zabezpečené sekci stejných webových stránek, kde podnět podal.

## Automatické kontrolní mechanismy

Ve *Fusio* lze pro podporu činnosti *kontaktního centra* a pro účely jeho řízení a kontroly nastavit systém upozornění a reportů, které jsou rozesílány e-mailem. To umožňuje kontrolním pracovníkům reagovat pouze na problémové stavy a nenutí je stav vyřizování podnětů kontrolovat ručně. Nejčastější použití je např. jednou měsíčně kontrolní report o počtu nově přijatých/zamítnutých požadavků, report o stavu vyřizování dříve přijatých žádostí a podobně. Pokud bude např. stanovena doba, do kdy musí být požadavek klienta *přijat/vyřešen*, lze nastavit automatický *report* kontrolním pracovníkům, který je bude např. jednou za týden informovat souhrnně e-mailem o překročených termínech. *Reporty a upozornění* lze navíc ve *Fusio* nastavit a upravit libovolně dle konkrétních potřeb firem, které se mohou vyskytnout až během používání systému.

**STAND**  
MEZI VÁMI A TECHNIKOU

**Komunikace  
& Dokumenty**

STAND CZ spol. s r. o.  
OLOMOUCKÁ 9  
618 00 BRNO

TEL.: +420 544 503 100  
GSM: +420 777 735 100  
FAX: +420 544 503 119  
MAIL: STAND@STAND.CZ  
WEB: WWW.STAND.CZ



**800 400 486**  
VOLEJTE ZDARMA