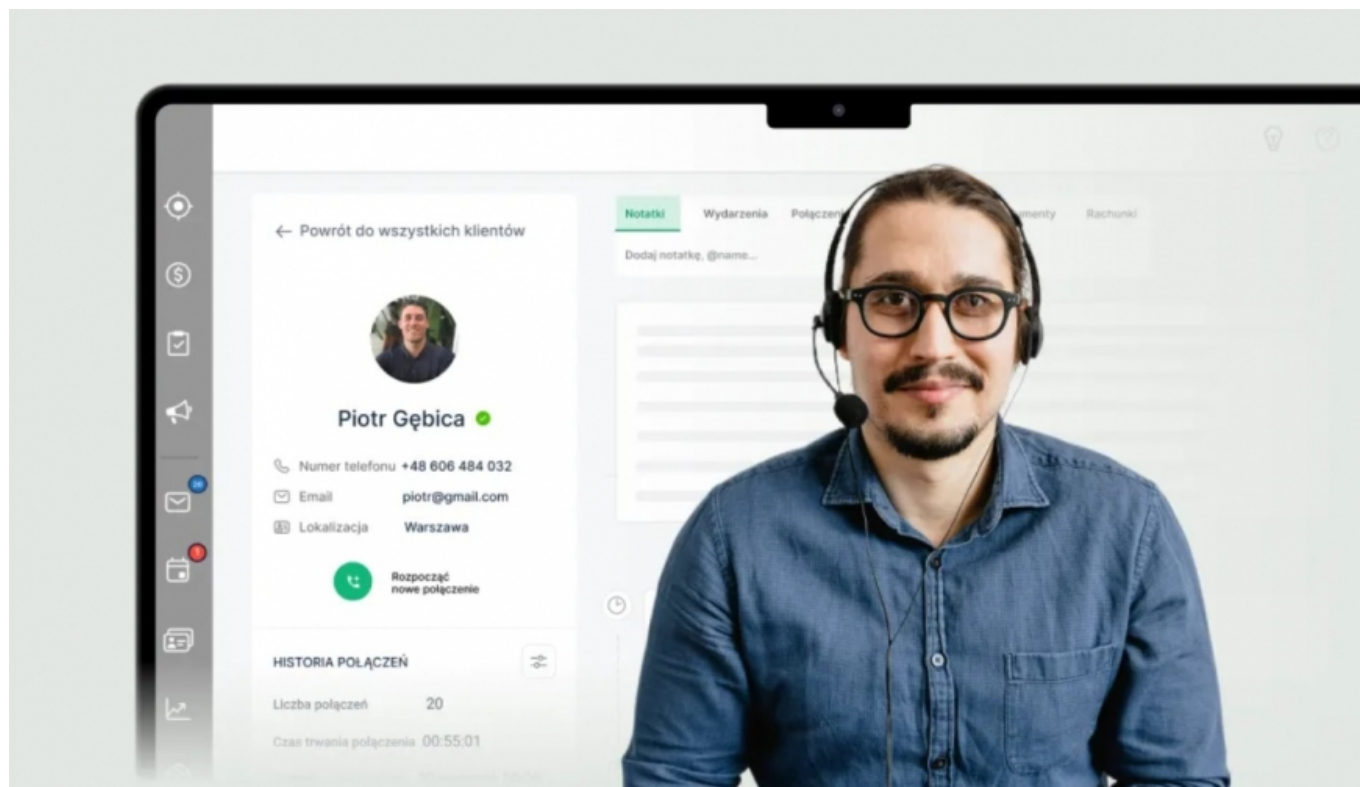




Program call center jako narzędzie do komunikacji z klientem

data aktualizacji: 2025.03.03



Call center to dział firmy, który aktywnie współpracuje z klientami za pośrednictwem połączeń przychodzących i wychodzących. Ma bezpośredni wpływ na tworzenie pozytywnego doświadczenia klienta, od którego zależy liczba pomyślnie zamkniętych transakcji. Dlatego jego rola polega na szybkiej i wysokiej jakości obsłudze użytkowników. Call Center Solution <https://ringostat.com/pl/call-center-solution/> pomaga zwiększyć wydajność operatorów i poprawić komunikację z klientem, ponieważ oferuje wiele możliwości, oprócz wysokiej jakości połączeń.

Jakie są zalety chmurowego call center w porównaniu z tradycyjnymi rozwiązaniami?

1. **Mobilność.** Chmurowe systemy obsługi pozwalają na pracę w dowolnym miejscu, nie będąc przywiązanym do biura. Najważniejsze to mieć stabilne połączenie internetowe oraz komputer lub telefon. Dzięki narzędziu dla call center Ringostat Smart Phone, które ma pełnoprawną wersję mobilną ze wszystkimi możliwościami wersji desktopowej, operator nawet nie musi wszędzie nosić ze sobą laptopa.
2. **Obniżenie kosztów.** Do komunikacji z klientem nie jest potrzebne układanie infrastruktury, jak w przypadku tradycyjnej telefonii, kupowanie drogiego sprzętu, rozwijanie fizycznych serwerów. Przetwarzanie i przechowywanie informacji odbywa się za pomocą chmurowych rozwiązań.
3. **Elastyczność.** Chmurowe systemy obsługi można łatwo skalować, dodając nowe miejsca pracy.

Albo, przeciwnie, zmniejszać liczbę operatorów w razie potrzeby.

Co to jest program call center i jakie funkcje pełni w firmie?

Program call center to narzędzie, które pozwala zautomatyzować i zoptymalizować pracę call center dla efektywnej komunikacji z klientem. I jest to możliwe dzięki następującym funkcjom.

1. Obsługa przez rozwiązania nie tylko połączeń telefonicznych, ale i innych kanałów komunikacji: czatów na stronie, komunikatorów itd. Na przykład, Ringostat Smart Phone pozwala wygodnie komunikować się z klientami z różnych kanałów komunikacji w jednym interfejsie.
2. Integracja programu call center z systemami CRM, aby menedżerowie mogli od razu widzieć wszystkie ważne informacje o kliencie jeszcze przed odpowiedzią na połączenie. A także do edycji danych użytkownika bezpośrednio podczas rozmowy i automatycznego tworzenia kontaktu, transakcji i zadań.
3. Przekierowanie połączeń przychodzących. Rozwiązania telefonii chmurowej pozwalają skonfigurować przekierowanie połączenia do wolnego operatora. Możliwa jest również integracja w pracy narzędzia do automatyzacji połączeń — IVR (interaktywne menu głosowe). Klient samodzielnie wybiera, do którego działu lub pracownika przekierować jego połączenie za pomocą naciskania numeru na klawiaturze telefonu.

Poprawa jakości obsługi klienta za pomocą programu call center

Narzędzia dla call center przyczyniają się do poprawy jakości komunikacji z klientem dzięki insightom, które można uzyskać z ich integracji z systemami CRM. Dostarczanie spersonalizowanych rekomendacji zwiększa lojalność użytkowników. Call tracking od Ringostat również pomaga poznać pięć stron, z którymi najbardziej kontaktował się potencjalny nabywca. Operator może wykorzystać to narzędzie, aby dowiedzieć się więcej o zainteresowaniach klienta i przekonać go do zamówienia droższego towaru z tych, które go zainteresowały.

Zmniejszenie czasu oczekiwania na odpowiedź operatora dzięki schematom przekierowania i IVR poprawia poziom zadowolenia użytkowników i zmniejsza ich chęć przejścia do konkurencji. A to z kolei zwiększa szanse na pomyślne zamknięcie transakcji. Call Center Solution od Ringostat pozwala również oddzielnie skonfigurować IVR dla czasu poza godzinami pracy. Klienci usłyszą powitanie, nazwę firmy i godziny pracy, zamiast ciszy lub sygnału zajętości. To pokaże, że firma poważnie traktuje komunikację z klientem.

Przykłady firm, które z powodzeniem wdrożyły programy call center

Ringostat ma wiele przypadków pomyślnego wdrożenia Call Center Solution dla poprawy komunikacji z klientem. Dealer samochodowy był w stanie zwiększyć współczynnik konwersji o 6,5% dzięki call tracking. Polskiej firmie zajmującej się sprzedażą karmy dla koni, IVR zmniejszyło koszty komunikacji z klientem o 30% i codziennie oszczędza do 1 godziny pracy.

Artykuł sponsorowany.

Źródło: <https://www.infoilawa.pl/aktualnosci/item/77527-program-call-center-jako-narzedzie-do-komunikacji-z-klientem>