

Usługa co-sourcingu

Już w 2001 roku Call Center Poland przygotowała innowacyjną usługę co-sourcingu z myślą o tych firmach, które ponad wszystko cenią sobie poczucie bezpieczeństwa baz danych, dbałość o jakość świadczonych usług i niezawodne rozwiązania techniczne.

Centrum Dedykowane to nasza inwestycja w Górze Kalwarii, przykład modelowego wykorzystania co-sourcingu: samodzielne moduły z 80 stanowiskami operatorskimi, 3 stanowiskami kierowniczymi, salami konferencyjnymi, biurem dla Klienta i pomieszczeniami socjalnymi. Każdy moduł posiada własny system ochrony, bramki, karty magnetyczne i zabezpieczenia danych wg światowych standardów oraz własne zasilanie, co gwarantuje 99.99% niezawodności działania Centrum.

Każde stanowisko operatorskie może być wyposażone wg życzenia Klienta. Standardowo zapewniamy komputery najnowszej generacji, system nagrywający, połączenie z internetem oraz kompleksową obsługę wszystkich kanałów komunikacji na stanowisku operatorskim: telefon, e-mail, www, fax, sms, WAP, i-TV. Pracujemy w technologii VoIP lub standardowej, w zależności od potrzeb Klienta. Informacje wpływające ze wszystkich kanałów zbierane są w jednej bazie danych dzięki zastosowaniu najbardziej zaawansowanych technologicznie systemów teleinformatycznych.

Jeśli jesteśmy zdecydowani na szybkie uruchomienie call center na potrzeby firmy, skorzystajmy z co-sourcingu. Co-sourcing oznacza połączenie zasobów dwóch firm: dostawcy usług i zleceniodawcy usług. Dostawca zapewnia inwestycję i infrastrukturę, a od klienta zależy, jak bardzo jego firma chce być zaangażowana w wielokanałowy proces obsługi Klienta.

Istnieją 3 warianty co-sourcingu. To klient decyduje, który z nich najbardziej mu odpowiada ze względu na specyfikę działania jego firmy i potrzebne zasoby ludzkie:

a) wynajem call center (infrastruktury) i zatrudnienie własnych etatowych konsultantów i kadry menedżerskiej

W co-sourcingu nie ma kosztu inwestycji, w tym wariantcie ponosimy tylko koszty stałe: koszt pracowników, koszt wynajmu lokalu i inne koszty związane z bieżącą działalnością call center. Jest to idealne rozwiązanie na przykład dla tych firm, które ze względu na swoją działalność nie mogą przeprowadzać operacji finansowych przez osoby nie będące ich pracownikami: dla banków, instytucji finansowych, towarzystw ubezpieczeniowych. Ten wariant ma ograniczoną elastyczność i w przypadku zmiennej liczby osób kontaktujących się z firmą, stale zatrudnieni pracownicy albo nie nadążają z obsługą klientów albo siedzą beczynnymi, co znacznie podraża koszt obsługi.

b) wynajem call center wraz z konsultantami z nadzorem własnej kadry menedżerskiej

Jeśli nasze usługi wymagają stałego nadzoru doświadczonej kadry menedżerskiej wybierzmy ten wariant. Pozwala on na przystosowanie liczby stanowisk do aktualnych potrzeb i szybką reakcję na zmiany w wypadku zwiększenia lub zmniejszenia liczby osób dzwoniących. W tym przypadku koszty stale występujące w wariantcie A, przyjmują postać kosztów zmiennych i elastycznie rosną lub maleją w zależności od potrzeb Klienta.

c) zlecenie kompleksowej obsługi firmie zewnętrznej (outsourcing)

Wiele firm decyduje się na powierzenie prowadzenia i zarządzania contact center zewnętrznej firmie. Rozwiązanie takie gwarantuje nie tylko pełną elastyczność i szybkie przystosowanie obsługi do potrzeb Klienta, ale również dostęp do najnowszych technologii i doświadczenia zleceniobiorcy.

Sprawdź, ile zyskasz współpracując z nami!

Przerzucenie części procesów biznesowych na partnerów zewnętrznych daje różnorodne korzyści:

- KOSZT - bez angażowania środków finansowych, ludzi i czasu można mieć własne call center, ponosząc tylko koszty stałe lub zmienne w zależności od wariantu
- CZAS - czas uruchomienia projektu zredukowany do minimum
- PROGRAM TESTOWY -jeśli rozważa się budowę własnego contact center- można najpierw skorzystać z co-sourcingu, przeprowadzić analizę własnych potrzeb i zasad funkcjonowania contact center i podjąć właściwą decyzję
- DOŚWIADCZENIE -korzystamy z usług firmy, która ma duże doświadczenie zdobyte przy obsłudze wielu różnorodnych projektów dla różnych branż, jej doświadczenie pozwala na bardziej efektywną i na wysokim poziomie obsługę klienta
- DORADZTWO - Zewnętrzni specjaliści dokonują bardziej obiektywnej analizy i oceny istniejących zasobów i zapotrzebowania firmy
- ELASTYCZNOŚĆ - wykorzystanie infrastruktury, zatrudnienie i nadzór techniczny - zgodne z bieżącym zapotrzebowaniem
- ZATRUDNIENIE - co- sourcing eliminuje konieczność zatrudniania specjalistów IT
- USPRAWNIENIE organizacji -uwolnienie kierownictwa od części obowiązków