

## Tak to widzę Konsultanci pracują bez wytchnienia



**Katarzyna Swatowska**

dyrektor marketingu i PR Call Center Poland

Bardzo często łączy się posiadanie call center we własnej strukturze ze współpracą z ośrodkiem zewnętrznym. Zwłaszcza przy promocjach, gdy ruch telefoniczny jest dużo większy niż zwykle, nadwyżkę rozmów kieruje się do zewnętrznego call center. Drugi popularny przypadek to prowadzenie biura obsługi klienta siłami wewnętrznymi i wyniesienie sprzedaży do zewnętrznego call

center. Z reguły takie ośrodki są do tego lepiej przygotowane technologicznie. Mają np. systemy IT, które po załadowaniu odpowiedniej bazy danych same wybierają numery, rozpoznają połączenia z automatycznymi sekretarkami, błędnie wybrane numery itp. i tylko po zestawieniu poprawnego połączenia kierują je do wolnego konsultanta. Dzięki temu konsultant w ciągu godziny może wykonać 8-10 rozmów. Przy ręcznym wybieraniu numerów byłoby to mniej więcej pięć.