



ÇAĞRI MERKEZİ VE OTOMATİK ÇAĞRI DAĞITIMI

MAKALE

ÖZELLİKLE ÇAĞRI MERKEZLERİNDE KULLANILAN OTOMATİK ÇAĞRI DAĞITIMI (ACD) SİSTEMİ, BİR KURUMA GELEN YÜKSEK HACİMLİ ÇAĞRILARI HIZLI BİR ŞEKİLDE KARŞILAMAK İÇİN TASARLANMIŞ BİR DAĞITIM YAPISIDIR. GELEN ÇAĞRILAR ACD TEKNOLOJİSİYLE ÇOK DAHA HIZLI BİR ŞEKİLDE KONUNUN UZMANI OLAN KİŞİLERE AKTARILIR.

ACD teknolojisi bir telefon santralinden (PBX) temel olarak iki şekilde farklılaşır.

1- PBX, bir veya birkaç operatörün telefonları karşılayıp ilgili kişilere aktarması üzerine tasarlanmıştır. ACD yapısında ise tüm çalışanlar bir cevaplama grubu üyesi olup, gelen çağrılarının hepsi en verimli şekilde bu çalışanlara aktarılır. PBX'de çağrı aktaran operatörlerin yeni bir çağrıya cevap vermek için aktarımı bitirmesini beklemek gibi bir durum ACD'de söz konusu değildir. Gelen çağrılar otomatik olarak kuyruğa girer ve çağrının özelliğine göre en uygun kişiye yönlendirilirler. ACD yapısı bir çağrı merkezinin bel kemiğidir.

2- PBX'de temel varsayım, az sayıda çalışanın dış hat ihtiyacı olacağıdır. Ortalama bir KOBİ santralını düşünürsek 50 kullanıcı için yaklaşık 12-16 dış hat çoğu zaman yeterli olur. ACD'deki varsayım ise bunun tam tersidir. Tüm çalışanların aynı

zamanda telefonda olması bile yeterli olmaz. Gelişmiş çağrı dağıtım teknikleri uygulamak, gelen aramaları PBX'de olduğu gibi kaçırmayıp kuyruğa almak için çalışandan daha çok sayıda dış hatta ihtiyacınız olur.

Dış hat sayısını belirlerken, çalışan sayısı ve başka farklı parametreler kullanılarak detaylı hesaplar yapılabilir. Fakat genellikle çalışan sayısının 1,5 katı kadar dış hat uygundur.

Bu oranlar için örnek vermek gerekirse 50 koltuk kapasiteli bir çağrı merkezinde 75 adet dış hat uygun sayıdır. 50 çalışan çağrılara cevap verirken 25 kişi kuyrukta bekleyebilir. 1'e 1.5 oranının gelen çağrılarının dağıtıldığı bir sistem için uygun olduğu söylenebilir. Fakat bu oranlar sadece dış arama yapan bir çağrı merkezinde çok farklı olabilir. Dış aramalarda eğer predictive bir arama makinesi kullanılıyorsa kullanılan dış hat oranı en az 2'den başlamalıdır. Listelerin temizliği ulaşım sıklığı gibi parametrelerle 1'e 3 gibi dış hat sayıları da uygun olabilir.

ACD nin sağladığı tüm bu avantajları fark ettiniz ve işlerinizi yürütmek için PBX'in yeterli olmadığına bir ACD ihtiyacınız olduğuna karar verdiniz. Bu durumda tedarikçinize ne sormanız gerekir? Yaptığınız işe, kullanıcı sayısına, ve size gerekli olan özelliklere göre cevap değişkendir. 10 kişilik bir BT yardım masasının beklentileri, 50 kişilik bir müşteri hizmetleri biriminden tamamen farklıdır. Aynı şekilde 500 kişilik bir outsource çağrı merkezinin ACD'den beklentileri tamamen değişkendir.

Bu noktada öncelikle kendinize aşağıdaki soruları sormanızı tavsiye ederiz.

Sistemimin kapasitesi ne olmalı? İleride (3-5 sene sonra) bu kapasitemde önemli artışlar bekliyor muyum?

Bu önemli bir sorudur. Çünkü bazı ACD yapıları oldukça yüksek kapasitelerdeki sistemler için tasarlanmıştır ve başlangıç yatırım

maliyeti de oldukça yüksektir. ACD'nin raporlanması için ayrı sunucular, ses kayıt için farklı donanımlar, IVR ihtiyaçları için farklı ürünler kullanılabilir. Büyük kapasiteler için tasarlanmış sistemlerin yönetimi de oldukça karmaşık olup yüksek kalifiede personel gerektiren operasyonlardır.

Ufak kapasite için tasarlanmış ACD sistemlerinde ise sıkıntı, yüksek kapasitelere ulaşma ihtimalindeki genişleyebilirlik sorunlarıdır.

Mutlaka tedarikçinize mevcut kapasitenizi belirtin ve ileride genişlemeyi düşündüğünüz kapasitede ne tür yatırım ve sıkıntılarla karşılaşacağını sorun.

Tedarikçinizden her iki kapasite için de en az 3 referans bildirmesini isteyin.

Beni kim niye arıyor? Servis seviyem ne olmalı?

Potansiyel müşterilerin ürün satın almak için aradığı bir müşteri hizmetleri masası ile basit teknik sorunların iletmek için aranan bir noktanın ihtiyaçları çok farklı olabilir. Örnek olarak incelersek arabasını sigortalatmak için sizi arayan bir potansiyel müşteri size telefonunuza cevap vermeniz için çok az bir süre tanır. Hiçbir potansiyel müşteri arabasını sigortalatmak için 15 dakika telefonda kuyrukta beklemek istemez, beklemez. Farklı bir tedarikçiye yönelir ve sizde iptal olmuş çağrıların raporlarından kaçan potansiyel ciroyu hesaplama işiyle başa kalırsınız. Fakat şirket personelinin BT ürünlerine destek veren yardım masası için durum daha farklıdır.

Burada personel telefonda kuyrukta bekleyebilir. Telefonla arayıp telefonu açık bırakıp farklı işlerle ilgilenirken BT sisteminde sıranın kendilerine gelmesini bekleyebilirler.

Bu noktada tedarikçinize sormanız gereken sorular çok nettir. Belirlediğiniz servis seviyesine göre tedarikçinin ACD'si nasıl çalışıyor? Uzun süre kuyrukta bekleyenler için ne tip indikatörler kullanılıyor. İptal (Abandone) olan çağrılar için geri arama sistemleri var mı? ACD temsilcilerin yeteneklerine göre çağrıyı yönlendirebiliyor mu? (Skill based routing)

Teknoloji ilerledikçe, yeni özellikler geldikçe, yeni ihtiyaçlarım oluştuğunda benim sistemim ne olacak?

Bu soruyu kendinize sorduğunuzda cevap aslında basittir. Herkes güncel teknoloji ile güncel faydalara erişmek ister. Bu soruya detaylı cevap vermesi gereken kişi ise tedarikçidir.

Tedarikçinize sisteminizin son sürümlere yükseltilmesi için oluşacak maliyeti sormalısınız. Eğer ileride farklı operasyonları sistem üzerinde kurgulayacaksanız bu operasyonlar için oluşacak maliyeti iyi hesap etmelisiniz. Bir çok tedarikçi satış stratejisi olarak başlangıçta ürünü uygun fiyatlarla verip daha sonra talep edilen yeni özelliklerde çok yüksek fiyatlara versiyon yükseltmesi / güncelleme yapmaktadır. Bu konu başlangıçta tedarikçi ile mutlaka konuşulmalıdır.

Örnek olarak başlangıçta gelen çağrıları tek tip iş yapan temsilcilere dağıtan bir ACD size yeterliyken, zaman içerisinde farklı operasyonlarınız oluştuğunda aynı temsilcileri farklı işlerde kullanıp yeteneklere göre dağıtım yapan bir ACD ihtiyacınız oluşabilir. Yeni özellik yeni sürümde size hangi maliyetle verilecek bunları başlangıçta sormalısınız. Örnek olarak başlangıçta ses kaydına gerek olmadan sadece gelen çağrıları düzgün dağıtan bir ACD istediniz. Daha sonra ses kaydı ihtiyacınız doğduğunda size ayrı bir kutu veya ses kaydı özelliği de bulunan yeni sürüm satılmak istenebilir. Başlangıçta bunları tedarikçiye sormanız oldukça önemlidir.

Farklı marka sistemlerle entegre olabilecek miyim?

Hazırda ve ileride farklı marka cihaz ve yazılımlarla sisteminiz entegre olması ihtiyaç haline gelebilir.

Bunları tedarikçinizle konuşup bu tip entegrasyonlarda kullandıkları bayi firma vb noktalar varsa onlar hakkında bilgi almanız uygun olacaktır. Tedarikçinize ürünün kullandığı standartlar, arayüzler, vb konuları mutlaka sorun. Entegrasyon dokümanlarını isteyin. Gerekliyse entegre etmeyi planladığınız farklı marka sistemin tedarikçileriyle bir araya getirip konuşturun. Karşılıklı entegre çalıştırdıkları referansları sorun. Unutmayın ki ACD tek başına sadece çağrıları akıllı hızlı dağıtmaya yarayan bir sistemdir. Sizin kurmak istediğiniz sistem çok karmaşık bir yapıda olup ACD bunun ufak bir parçası olabilir.

ACD raporlamasıyla ilgili ihtiyaçlarım nelerdir?

ACD işlerinizi oldukça verimli bir hale getirirken sağladığı kazancın ölçülmesi istenebilir. ACD üzerinde kurguladığınız tüm operasyonlar için ne tip raporlara ihtiyacınız olacağını önceden belirlemeniz, gerekiyorsa operasyonların asıl sahibi olan departmanlara konuşup çok fazla detay bilgiye sahip olmanız tedarikçinizle konuşurken uygun çözümü bulmanızda size yardımcı olacaktır.

Tedarikçinizle konuşurken, raporlamanın esnek olduğundan veri tabanı erişiminin size destek verecek firma tarafından sağlanabildiğinden, standart formatlarda xls,pdf gibi rapor alınabildiğinden emin olun. İleride gelişecek operasyonlarda farklı rapor talepleriniz olabileceğini, bunların tedarikçi tarafından ne tarz bir maliyetle karşılanabileceğini sormalısınız?

Uzak ofislerim ne olacak, diğer telefon kullanıcılarım ne olacak?

Uzak ofisleriniz varsa çağrının oralara da aynı merkezdeki gibi dağıtılması beklenir.

Yine mevcut telefon kullanıcılarınızın da ACD sistem üzerinde olması veya entegre çalışması avantaj sağlar. Bunu tedarikçinize sormalısınız. Bu konu özellikle önemlidir, hava şartları çevre şartlarından dolayı binada oluşacak bir problemde operatörleriniz uzaktan evden çalışabilirler, acil durumlarda anormal durumlarda çağrı sayınız zirve yapıp operatörler yetmediği durumlarda diğer çalışanlardan da bazı operasyonlar için yardım alabilirsiniz.

Uzak ofis veya evden çalışan operatörler için ACD 'yle beraber

ihtiyacınız varsa ses kaydı raporlama izleme gibi fonksiyonları nasıl çalıştığını güvenlik risklerini de tedarikçinizle konuşmalısınız.

Teknik personel ihtiyacım kaynağım ne durumda?

Çağrı merkezleri birçok teknolojiye dokunan oldukça karmaşık sistemlerdir. Almayı düşündüğünüz sistemin idaresinin nasıl yapılacağını tedarikçinize sormanız uygun olabilir. Bazı tedarikçiler sistemlerin işletimi için aylarca süren eğitimlerden geçmenizi size tavsiye edebilir.

Büyük bir çağrı merkezi her bir sistem için ayrılmış özel uzmanlara ihtiyaç duyarken daha ufak bir çağrı merkezinde teknik bir uzman ihtiyacınız olmayabilir.

Tedarikçinize kurguladığınız operasyonları anlatarak teknik personel ihtiyacınızı ve gerekli eğitimleri tavsiye etmesini isteyebilirsiniz. Alacağınız sistemin ilk sahip olma maliyeti yanında işletmesinin de az maliyetli olması önemlidir.

İSTANBUL

T 0 212 355 48 00
F 0 212 275 40 01
istanbul@karel.com.tr

ANKARA

T 0 312 293 01 00
F 0 312 267 21 05
ankara@karel.com.tr

İZMİR

T 0 232 445 55 55
F 0 232 441 73 73
izmir@karel.com.tr

ANTALYA

T 0 242 323 13 13
F 0 242 323 09 83
antalya@karel.com.tr

BURSA

T 0 224 244 74 84
F 0 224 244 98 00
bursa@karel.com.tr

VAN

T 0 312 293 01 00
F 0 312 267 21 05
van@karel.com.tr

KAREL

www.karel.com.tr