

Call Center and IVR Solutions

ระบบ Call Center และ ระบบโต้ตอบทางโทรศัพท์อัตโนมัติ



Call Center คือ การรวมศูนย์การรับเข้า และ การโทรออกภายใน สำนักงาน เพื่อบริหารการโทรเข้าออกจำนวนมากให้ไปเป็นด้วยประสิทธิภาพ Call Center จะถูกใช้เพื่อเป็นหนึ่งในช่องทาง ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการที่จะต้องการติดต่อ เข้ามาสอบถามข้อมูล ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องของผลิตภัณฑ์หรือเมื่อต้องการความช่วยเหลือทางเทคนิค นอกจากนั้นแล้ว ยังถูกใช้ในการทำการตลาดแบบทางไกลหรือที่เรียกกันว่า เทเลมาเก็ตติ้ง รวมไปถึงการเร่งรัดหนี้สิน ซึ่งการใช้ระบบ Call Center จะช่วยทั้งในเรื่องการตรวจสอบประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ ของบริษัท ที่เรียกว่า Agent และ สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้



สำหรับการทำงานภายใน Call Center นั้นจะประกอบด้วย Agents และมีคอมพิวเตอร์ เพื่อเรียกดูข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและ ข้อมูลของลูกค้าที่เรียกเข้ามา Agents แต่ละคนจะรับสายโทรศัพท์ที่เรียกเข้ามาผ่าน Softphone และคุยผ่าน headset หรือชุดหูฟังและไมโครโฟน และแต่ละคอมพิวเตอร์ก็จะเชื่อมต่อเข้าสู่ Ethernet Switch ซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติในการจัดการความสำคัญของการส่งข้อมูล ให้ข้อมูลเสียงมีความสำคัญมากกว่าข้อมูลทั่วไป เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา ด้าน delay ที่อาจจะเกิดขึ้นได้

อะไรอยู่เบื้องหลังการออกแบบระบบ Call Center ที่ดี

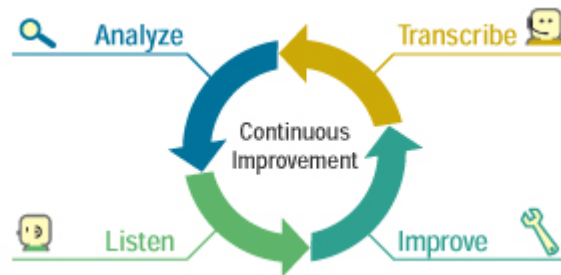
ระบบ Call Center นั้นสามารถถูกจับมามองให้อยู่ในรูปแบบ ระบบคิวได้ (Queueing System) ได้ ถึงแม้ว่าระบบของเราจะมี agent เพียงแค่คนเดียวเราก็สามารถจะมองเป็นระบบคิวได้ โดยมันจะเป็น single queing system สำหรับ Queueing Theory นั้นเป็นศาสตร์ด้านหนึ่งในวิชาคณิตศาสตร์ ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ระบบใดๆ ก็ตามที่มีคิวมาเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะ เป็นระบบการการร่อยจ่ายเงินในซูเปอร์มาเก็ต ระบบการรอเจ้าหน้าที่ธนาคารจัดการงานของเรา และอื่นๆ

Queueing Theory นี้จะถูกใช้ในระบบ Call Center เพื่อออกแบบ จำนวนเจ้าหน้าที่บริการ รวมไปถึงการจัดการเรื่องการบริหาร agents เช่น

- เราควรใช้จำนวนเจ้าหน้าที่เท่าใด เพื่อบริการลูกค้า
- ลูกค้ารอนานเท่าใดการเข้ารับบริการหาเราสร้างระบบใหม่ขึ้นมา
- จากอัตราการเพิ่มขึ้นของลูกค้าในอดีต เมื่อเราใช้ Call Center ไปเท่าใด เราถึงจะต้องการเพิ่ม Agent

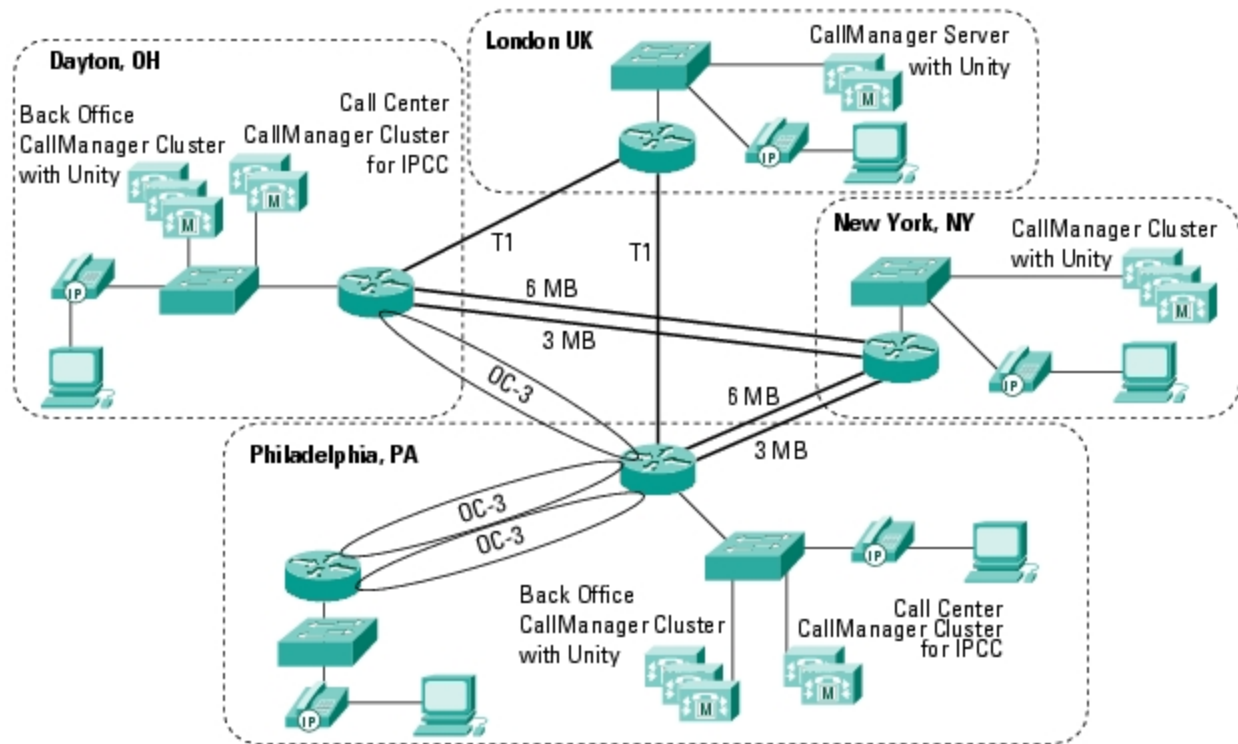
IVR เทคโนโลยีที่ขาดไม่ได้

IVR หรือ Interactive Voice Reponse คือหนึ่งในเทคโนโลยีที่มีการใช้คู่กับ Call Center เสมอ เพราะมันจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางการติดต่อกับผู้ใช้งาน(ไกด) ในการให้ผู้ใช้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยทั้งนี้ทั้งแบบที่มี Agent ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานบริการลูกค้า หรือว่า ข้อมูลการให้บริการถูกดึงขึ้นมาจากฐานข้อมูล



ทุกที่เป็น Call Center ได้

ต้องขอบคุณเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน ที่ช่วยให้ Call Center ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานที่อีกต่อไป ท่านจะพบว่าปัจจุบัน การโทรเข้าไปซื้อคอมพิวเตอร์หรือขอคำปรึกษาด้านเทคนิคจากบริษัทคอมพิวเตอร์ชั้นนำนั้น ท่านโทรเข้าไปยังเบอร์โทรในประเทศไทย และจริงๆ ผู้ที่ท่านกำลังคุยด้วยหลังจากนั้นอยู่ในประเทศ สิงคโปร์ ไม่ใช่เรื่องแปลกอีกต่อไป



ความต้องการบ่งชี้ราคา

ปัจจุบันเทคโนโลยีของ Call Center นั้นไม่ว่าจะเป็นทั้งซอฟต์แวร์ เทคโนโลยีช่วยในการออกแบบ การโปรแกรม และ ฮาร์ดแวร์ มี เป็นจำนวนมากบนท้องตลาด แต่เทคโนโลยีอะไรที่มีราคาสมเหตุสมผลกับสิ่งที่ท่านต้องการ นั่นคือคำตอบที่บางครั้งไม่ถ้อย หากผู้ออกแบบไม่มีความรู้ความชำนาญมากพอ

Green Path Technologies Co.ltd. มีเจ้าหน้าที่และบุคลากร ที่พร้อม และ มีประสบการณ์ในการออกแบบ ทั้งระบบ Call Center จากบริษัทที่ท่านรู้จักเป็นอย่างดีเช่น Cisco หรือ จากระบบซอฟต์แวร์เปิดเช่น Asterisk ที่ไม่ว่าความต้องการของท่าน เป็นแบบใด ท่านจะได้โซลูชั่นและทางออกที่สบายกระเป๋าที่ท่านที่สุด

โทรปรึกษาเราวันนี้ เรามีข้อเสนอและทางเลือกที่ดีที่สุด สำหรับท่านเสมอ