

Tisková zpráva

Outsourcování call centra se finančně vyplatí a snižuje požadavky na lidské zdroje

I když se může zdát, že služeb externích call center využívají společnosti jen ke krátkodobým projektům (akční prodej produktů, ověřování údajů, navolávání schůzek nebo průzkumům spokojenosti) pravda je jiná. Většina firem dnes běžně využívá služeb externích kontaktních center i jako plnohodnotnou substituci za call centrum vlastní. Kvalita komunikace a bezpečnost je v tomto případě samozřejmě zásadním předpokladem úspěchu. Jaké výhody s sebou přináší najímání kompletních komunikačních služeb od externího dodavatele?

Díky outsourcingu business procesů (Business Process Outsourcing, zkráceně BPO) získají firmy větší flexibilitu a sníží náklady. Externí kontaktní centrum zaměstnává totiž správně proškolené pracovníky, kteří komunikaci drží na definované kvalitativní úrovni. Nemůže se stát, že budete každé dva měsíce nabírat nového brigádníka na jednorázový projekt, kterého budete muset vždy proškolit. Outsourcing zefektivní a především zlevní požadovanou komunikaci jak u dlouhodobých, tak krátkodobých projektů. Chcete-li zaměstnávat vlastní operátory, musíte počítat s velkými počátečními i průběžnými náklady a s častou fluktuací zaměstnanců.

Po nasazení BPO služeb získává společnost v průměru o 25 % více času, který může věnovat Core businessu.



Graf: rozložení časového fondu v klíčových oblastech řízení společnosti

Činnost	před BPO	s BPO
Provoz a kontrola	35 %	25 %
Firemní procesy	25 %	18 %
Lidské zdroje	25 %	17 %
Strategie a marketing	15 %	40 %

Zdroj dat: Conectart s. r. o.

„Podle našich dlouholetých zkušeností se klienti díky outsourcingu mohou více soustředit na rozvoj své strategie, marketingu a klíčových kompetencí. Naopak mnohem méně času věnují kontrole a provozu. Naše kontaktní centrum navíc nabízí moderní technologie, díky kterým šetříme čas i finance, například službu Speech to text. Ta zachycuje klíčová slova v řeči a na základě toho hovory analyzuje a třídí,“ říká Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart, jednoho z největších poskytovatelů služeb externího kontaktního centra v České republice.

Před jakýmkoli najímáním interních či externích operátorů je ovšem vždy důležité definovat, co od komunikace čekáte a co má být výsledkem. V čem by měla činnost pomoci. *„Služby kontaktního centra se vyplatí zvláště v případě, kdy je požadovaná komunikace samostatně oddělitelná a vyčlenitelná z projektu. Na jednorázovou komunikaci se rozhodně nevyplatí najímat brigádníky, zkušené centrum odvede úkol lépe,“* dodává Petr Studnička.

Kontakt pro média:

Petra Kopecká
marketingový manažer Conectart
Mobil: +420 776 637 336
E-mail: petra.kopecka@conectart.cz

Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým a slovenským zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Českou pojišťovnu, MND, AmRest nebo SAZKA mobil. Conectart vznikl spojením společností Informační linky a Direct Communication. Sloučením kontaktních center obou společností vznikl jeden z největších operátorů v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje téměř 450 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. je členem investiční skupiny KKCG.