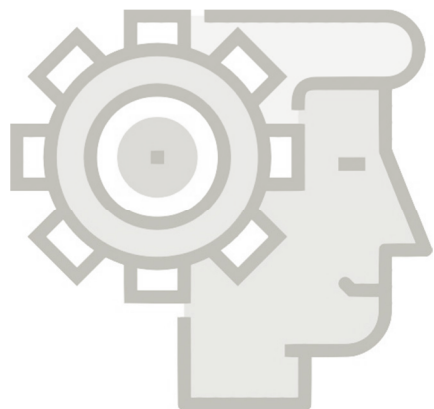


Xây dựng và Phát triển một bộ phận Call Center như thế nào





Mô hình Call Center

Bộ phận Call Center dự định triển khai sẽ hoạt động như thế nào ? Cụ thể là nhân viên sẽ tiếp nhận cuộc gọi từ khách hàng (được gọi là Inbound Call Center), thực hiện gọi ra cho khách hàng (gọi là Outbound Call Center) hay cả hai chiều.

Chức năng bộ phận Call Center sẽ chịu trách nhiệm gì trong hoạt động của doanh nghiệp ? Họ sẽ là người trực tiếp trao đổi với khách hàng, hỗ trợ và tư vấn về sản phẩm & dịch vụ của công ty (được gọi là Customer Care) hay họ sẽ gọi điện thoại cho khách hàng để giới thiệu, chào mời sản phẩm & dịch vụ của công ty (được gọi là Telesales hay Telemarketing)

Mô hình hoạt động của bộ phận Call Center quyết định đến việc bạn có tiếp cận được với khách hàng và tiến đến việc ký kết hợp đồng hay không.



Thủ tục pháp lý

Đối với doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng, bán hàng qua điện thoại (gọi chung là dịch vụ liên quan đến cuộc gọi). Bạn cần tìm kiếm thông tin, thủ tục và quy định cần thiết để có thể cung cấp dịch vụ này. Hoàn tất đăng ký kinh doanh và các thủ tục cần thiết, chắc chắn rằng doanh nghiệp của bạn hoạt động đúng theo quy định của pháp luật tại nước sở tại.

Đối với doanh nghiệp thông thường cần xây dựng một bộ phận chăm sóc, tư vấn, mời chào sản phẩm. Các quy định trên sẽ không cần thiết trong trường hợp này (nhưng nếu bạn dành chút ít thời gian tìm hiểu qua thì sẽ tốt hơn cho hoạt động của doanh nghiệp).

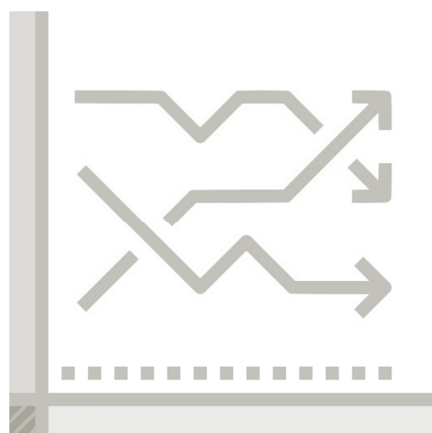


Kế hoạch hoạt động

Hãy lập kế hoạch hoạt động của bộ phận như khi nào thì bộ phận sẽ hoạt động ? Một kế hoạch hoạt động tốt sẽ cung cấp cho bạn một cái nhìn tổng thể về các bước cần chuẩn bị để triển khai bộ phận Call Center, kế hoạch cần được lập một cách chi tiết nhất để giảm rủi ro trong quá trình thực hiện, cũng như kế hoạch tài chính.

Một số thông tin quan trọng gợi ý cho bạn trong bảng kế hoạch.

- Ngày chính thức hoạt động của bộ phận (tùy thuộc vào kế hoạch sản phẩm & dịch vụ của bạn)
- Số lượng nhân sự cho bộ phận Call Center (tùy thuộc vào tần suất cuộc gọi vào hoặc ra quyết định số lượng nhân viên)
- Chi phí đầu tư dự kiến cho hệ thống CNTT (máy móc, đường truyền Internet...) và tài sản cố định (bàn ghế...)
- Kế hoạch mở rộng dự kiến trong 6 tháng / 1 năm
- Quy hoạch từng bộ phận: nhóm nhân viên nào sẽ tiếp nhận cuộc gọi và thực hiện cuộc gọi
- Nội dung mẫu (kịch bản) hỗ trợ & tư vấn khách hàng như thế nào (câu chào, nội dung câu hỏi, nội dung câu trả lời...)
- Thời gian hoạt động của bộ phận Call Center (8/6, 12/6 hay 24/7 vì sẽ quyết định vấn đề chi phí vận hành bộ phận Call Center theo giờ công)



Triển khai thực hiện

Triển khai hạ tầng và văn phòng. Một số vật dụng cần thiết cho bộ phận Call Center có thể bạn cần đầu tư, gồm có:

- Bàn làm việc & ghế
- Bảng trắng & viết và máy chiếu/LCD (nếu có thể) – phục vụ cho việc đào tạo và báo cáo dữ liệu, hiệu suất hoạt động của bộ phận Call Center
- Hệ thống cáp mạng & nguồn điện cho máy tính
- Văn phòng nên được cách âm với các bộ phận khác

Triển khai hệ thống CNTT & Viễn thông. Bạn cần chuẩn bị & xử lý thật tốt một số yếu tố sau để đảm bảo liên lạc giữa doanh nghiệp & khách hàng

- Kết nối Internet ổn định (khuyến cáo có đường Internet dự phòng) với băng thông một cuộc gọi đồng thời tiêu chuẩn là 100Kbps
- Số điện thoại là yếu tố rất quan trọng vì liên quan đến hình ảnh công ty đối với khách hàng, hãy chọn một số điện thoại ĐẸP và dễ nhớ (Khuyến cáo dùng số dịch vụ 1900/1800 nếu có thể vì không giới hạn vì là số duy nhất trên toàn quốc, không phân biệt mã vùng)
- Máy tính, Điện thoại & Tai nghe cho điện thoại viên
- Riêng về hệ thống máy chủ Call Center, bạn có thể nghĩ đến dịch vụ cho thuê (Cloud Call Center) được xem như là một trong các phương án đầu tư tiết kiệm nhất hiện nay. Tham khảo tại www.cloudpbx.vn



Con người

Tuyển dụng nhân sự. Một số yếu tố bạn cần quan tâm khi tuyển dụng nhân sự Call Center

- Kinh nghiệm cùng vị trí
- Kiến thức chuyên môn liên quan đến sản phẩm & dịch vụ của bạn
- Giọng nói (tùy vào vùng miền mà bạn chọn nhân sự phù hợp)
- Kỹ năng giao tiếp và xử lý tính huống

Đào tạo và thực hành.

- Đào tạo sản phẩm & dịch vụ
- Đào tạo sử dụng phần mềm và các thuật ngữ chuyên môn
- Đào tạo một số kỹ năng ứng xử & giải quyết vấn đề cần thiết (tham khảo thêm **15 kỹ năng chăm sóc khách hàng nhân viên của bạn cần có** tại www.cloudpbx.vn/tai-lieu-tham-khao)
- Thực hành tiếp nhận và thực hiện cuộc gọi thực.

Chính thức hoạt động ...



Phát triển dịch vụ

Marketing. Là điều bạn cần thực hiện một cách tốt nhất có thể sau khi đã có trong tay một hệ thống và bộ phận Call Center chuyên nghiệp. Vì thoại là kênh giao tiếp chính giữa bạn và khách hàng, cho nên hãy cho mọi người biết đến số điện thoại của bạn, càng nhiều càng tốt. Hãy sử dụng tất cả các kênh truyền thông mà bạn biết như Email, Điện thoại, Mạng xã hội, SMS, Web SEO, Thư tín, Truyền thông & sự kiện, Hội thảo...

Sản phẩm và Dịch vụ. Liên tục đổi mới và xây dựng sản phẩm tốt nhất đáp ứng đúng nhu cầu của thị trường, khi đó mặc nhiên khách hàng sẽ tìm đến bạn thông qua các kênh truyền thông bạn đã xây dựng sẵn.

Quản lý và kiểm soát chi phí. Hãy kiểm soát chi phí hoạt động một cách tốt nhất có thể ngay từ bây giờ, việc này sẽ giảm thiểu rủi ro và khối lượng của bạn xuống mức thấp nhất một khi bộ phận Call Center lớn dần trong tương lai.

Sẵn sàng cho việc mở rộng. Hãy tin rằng dịch vụ của bạn sẽ được thị trường đón nhận một cách tích cực nhất và thành công nhất. Hãy sẵn sàng một kế hoạch mở rộng bộ phận Call Center của bạn trong tương lai gần, việc này sẽ giúp bạn hoàn toàn chủ động cho mọi việc.

“Chúng tôi hi vọng những ý kiến và chia sẻ trên sẽ cung cấp cho bạn những thông tin tham khảo có giá trị cũng như hỗ trợ bạn xây dựng một bộ phận Call Center chuyên nghiệp hỗ trợ hiệu quả trong hoạt động kinh doanh”

VỀ NTTNETWORKS

NTTNETWORKS được thành lập vào năm 2009 như một trung tâm Giải pháp và Dịch vụ công nghệ thoại trên nền IP tại Việt Nam. Hoạt động của chúng tôi là thực hiện nghiên cứu, phát triển, triển khai, và tư vấn dịch vụ, và cũng là trung tâm phân phối phần cứng VoIP. Công ty bắt đầu như một nhà cung cấp giải pháp và dịch vụ và tiếp cận với thị trường phân phối từ năm 2010 thông qua VOIPMART - VIET NAM VOIP MARKET PLACE - nơi khách hàng có thể tìm thấy bất kỳ sản phẩm VoIP nào từ các nhà cung cấp khác nhau khắp nơi trên thế giới. Bên cạnh đó chúng tôi vẫn luôn hoàn thiện nhiều giải pháp và công nghệ VoIP như Fax, Paging, Telepresence, Conference và Collaboration.

VỀ XCS™ & Cloud XCS™ & Cloud PBX™

Một trong những giải pháp và dịch vụ Tổng đài và Contact Center chuyên nghiệp được phát triển bởi đội ngũ kỹ sư với nhiều năm kinh nghiệm. XCS™ và các dịch vụ Cloud là giải pháp, dịch vụ Tổng đài và Contact Center toàn diện trên phần cứng Xorcom, bao gồm hầu hết các tính năng cơ bản và nâng cao đáp ứng mọi quy mô hệ thống và dịch vụ. XCS™ thực sự mang lại cho đội ngũ/trung tâm chăm sóc khách hàng của bạn những trải nghiệm hoàn hảo, và hỗ trợ tích cực trong việc định nghĩa lại cách thức chăm sóc khách hàng và nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên của bạn. Cloud XCS™ và Cloud PBX™ là dịch vụ Cloud Call Center và Cloud PBX ứng dụng công nghệ VoIP hoạt động theo mô hình SaaS được chúng tôi phát triển hoàn thiện cung cấp theo nhu cầu thực tế của nhiều doanh nghiệp đã và đang quan tâm đầu tư công cụ chăm sóc khách hàng và bán hàng chuyên nghiệp.

“SEE YOU ON CLOUD”



CLOUDXCS®

agent | supervisor | inbound | outbound | KPI | SLA | campaign | skills

Copyright © NTTNETWORKS 2009-2014. All right reserved.
Mezzanine Floor, 728-730 Vo Van Kiet Ave
Ward 1, District 5
HCMC, Viet Nam, 40000
Tel: (+84-8) 73 003 003 Fax: (+84-8) 7307 90 90
Website: www.cloudpbx.vn | Email: info@cloudpbx.vn

About XCS® & Cloud XCS® & Cloud PBX

XCS™ - one of most completed Call Center & Contact Center solution which developed by a years experience team. XCS™ is the power of Asterisk platform based Contact Center solution with highest performance Xorcom hardwares, includes most powerful basic and advanced features for most scale of Call Center & Contact Center businesses or services. XCS™ will definitely bring perfect experiences to your Customer Care & Telemarketing Centers, also help to improving your employee's skills to the top. XCS™ is a registered trademark of NTTNETWORKS Co., Ltd.