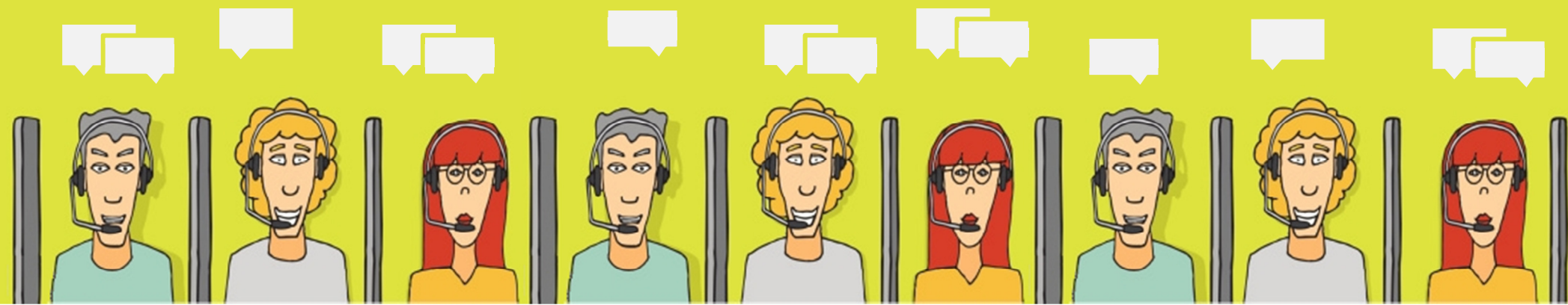


Tại sao dịch vụ Call Center sẽ không bao giờ “chết”



Không có dịch vụ hỗ trợ qua điện thoại xem như bạn đang “giết” chết doanh nghiệp

Hãy nghĩ xem khi bạn gặp phải một vấn đề và cần hỗ trợ, bạn sẽ hành động như thế nào? Hầu hết mọi người sẽ gọi điện thoại ngay tức thì, vì đó là cách nhanh nhất để có lời giải đáp mà không phải chờ đợi lâu.

Thay vì gửi một email, tìm kiếm trên website nhà cung cấp hoặc tìm kiếm trên Google, việc này làm bạn mất khá nhiều thời gian và đưa bạn vào tình trạng chờ đợi và nôn nóng. Thì thực hiện một cuộc gọi đến trung tâm chăm sóc khách hàng, bạn sẽ có ngay sự hỗ trợ nhanh nhất và có những thông tin hữu dụng nhất.

Cho nên, hỗ trợ qua điện thoại vẫn là kênh hỗ trợ thông dụng nhất

Khách hàng vẫn luôn có nhiều lòng tin hơn khi nói chuyện với một con người thật, sẵn sàng trả lời bất kỳ câu hỏi nào từ phía bạn với kinh nghiệm và kỹ năng tốt nhất. Và các công ty đều biết rằng kênh hỗ trợ qua điện thoại là một kênh họ không thể nào bỏ qua...vì đó chính là sự tồn tại của họ.

Để hiện thực hóa, doanh nghiệp cần phải biết cách thức đầu tư đúng cho một bộ phận chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp, để có thể gia tăng lòng tin và lòng trung thành của khách hàng lên mức cao nhất.

Khách hàng vẫn thích hỗ trợ qua giao tiếp điện thoại trực tiếp

Với quá nhiều cách thức liên lạc với một công ty, bạn sẽ nghĩ đến điện thoại vì đây đã là cách mà hầu hết chúng tôi luôn sử dụng khi cần, ngay đến thời điểm hiện tại. Nghĩ xem, quan trọng là khách hàng luôn muốn được hỗ trợ qua điện thoại thay vì các cách thức khác.

Thay vì gửi một email, tìm kiếm trên website nhà cung cấp hoặc tìm kiếm trên Google, việc này làm bạn mất khá nhiều thời gian và đưa bạn vào tình trạng chờ đợi và nôn nóng. Thì thực hiện một cuộc gọi đến trung tâm chăm sóc khách hàng, bạn sẽ có ngay sự hỗ trợ nhanh nhất và có những thông tin hữu dụng nhất.

Trong một cuộc khảo sát của Forrester, thì có một tỷ lệ áp đảo giữa hỗ trợ qua điện thoại và các phương thức khác mà khách hàng lựa chọn:

79%

Nói chuyện qua
điện thoại

33%

Email

19%

Ứng dụng
Web

19%

Hệ thống trả lời tự
động và giao tiếp

12%

Web chat

10%

Hệ thống trả lời tự
động

8%

Web phone

4%

Web Ticket

3%

Text

2%

Mạng xã hội và
diễn đàn

2%

Fax

2%

Video

2%

Khác

Thậm chí cả điện thoại Online (Web Phone) vẫn là lựa chọn tốt nhất

Một khi gọi điện thoại trực tiếp không khả dụng hoặc không là cách thức cho bạn nữa, thì Web phone (Online Phone) vẫn là sự lựa chọn thứ 2

Theo bạn nghĩ cách thức liên lạc nào bên dưới đây vẫn được mọi người ưu tiên và thường xuyên sử dụng trong vòng 2 năm nữa ?

69%

Web phone

43%

Email

31%

Ứng dụng
Web

19%

Web chat

6%

Web Ticket

2%

Mạng xã hội và
diễn đàn

2%

Text

2%

Fax

3%

Video
Conferencing

Call Center vẫn luôn giữ vị trí chủ đạo trong các kênh hỗ trợ

Các trung tâm Call Center vẫn luôn nắm giữ nhiều nhân viên (Agent) để tiếp nhận và xử lý càng nhiều cuộc gọi vào hệ thống để hỗ trợ mọi vấn đề.

~ 3.5 triệu

Điện thoại viên
đang làm việc tại Mỹ

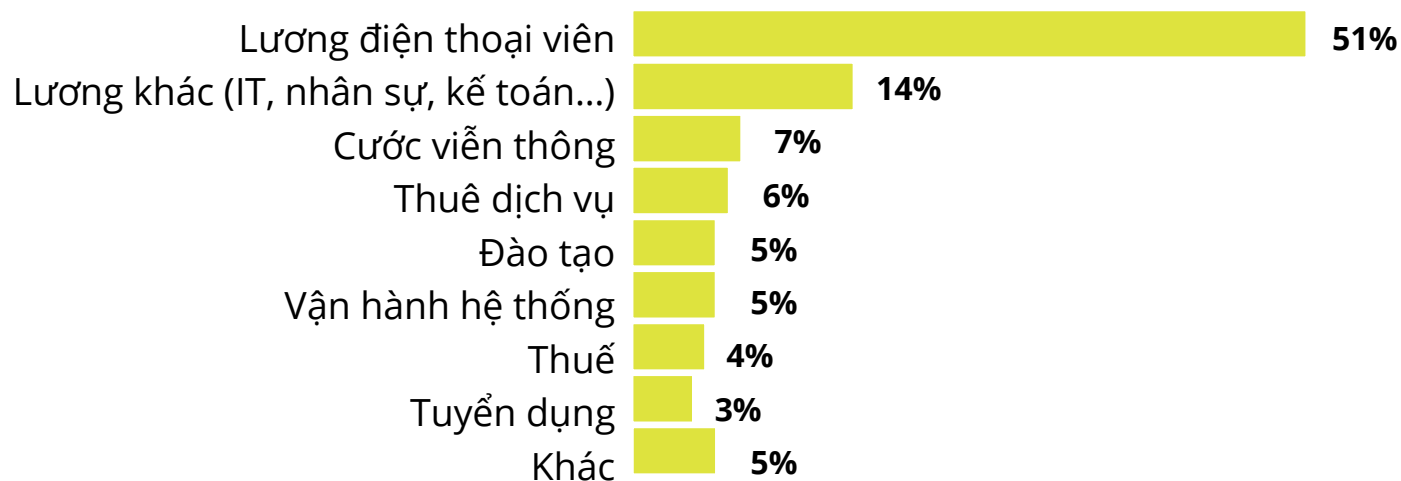
~ 45.4 triệu

Trung bình số cuộc gọi vào
mỗi năm

10,000 VNĐ

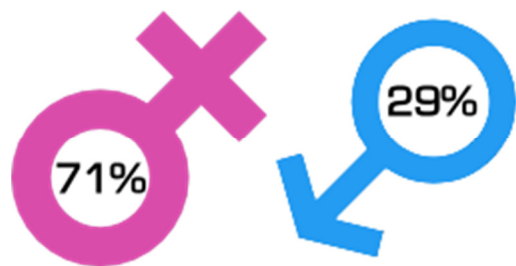
Cước trung bình /
1 cuộc gọi

Chi phí vận hành một Call Center

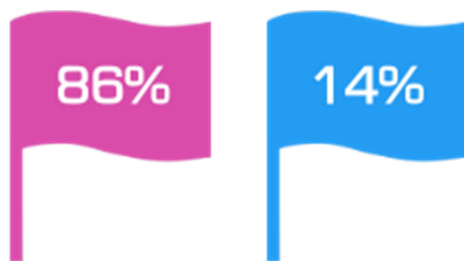


Tổng quan một Call Center hiện nay

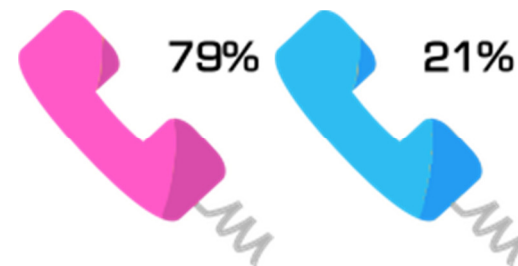
Ai, Tại sao và như thế nào là một Call Center



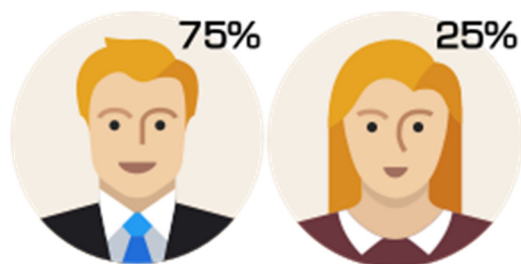
Điện thoại viên nam
Điện thoại viên nữ



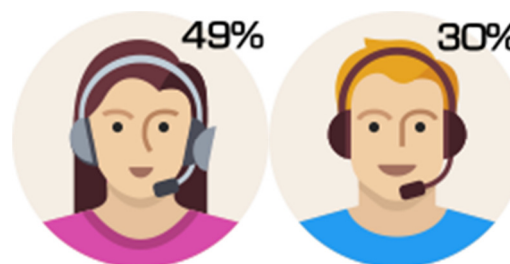
Khách hàng trong nước
Khách hàng quốc tế



Inbound
Outbound



Thị trường chung
Thị trường doanh nghiệp



Cung cấp d.vụ CSKH
Cung cấp d.vụ CSKH & Bán hàng

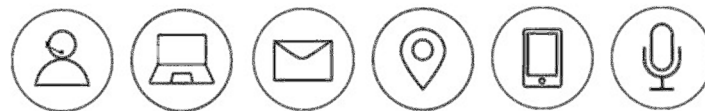
VỀ NTTNETWORKS

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”



CLOUDPBX®

extension | IVR | queue | recording | ACD | voicemail | report | billing

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.