

LIDERZY CALL CENTER



Branża call center – podsumowanie i prognozy

Branża call center rozwija się w tempie kilkunastu procent rocznie i jest na czwartym miejscu pod względem zatrudnienia w całym sektorze BPO. 2018 rok stał pod znakiem wyzwań rekrutacyjnych, RODO i nowych technologii. W 2019 roku można spodziewać się jeszcze większego nastawienia na potrzeby pracownika, w tym umów o pracę oraz szybszego rozwoju robotyzacji i automatyzacji procesów.

Grzegorz Baran

Client Service Manager
w Transcom WorldWide Poland

Najważniejsze trendy jakie obserwowaliśmy w minionym roku:

Rekrutacja

Niskie bezrobocie i duża konkurencyjność w całym sektorze BPO sprawiły, że pracodawcy musieli włożyć jeszcze więcej starań w pozyskiwanie nowych pracowników. Nasza branża sprofesjonalizowała się i realizuje coraz bardziej wyspecjalizowane usługi dla różnych sektorów rynku, a praca w call center to już pełnoprawny zawód, a nie tylko „zajęcie

na start”. Potrzebni są więc specjaliści z doświadczeniem, a tej grupie pracowników zależy na stabilnym zatrudnieniu. Musieliśmy wychodzić naprzeciw tym oczekiwaniom i konkurować odpowiednimi warunkami zatrudnienia, w tym umowami o pracę na start, co jeszcze do niedawna nie było powszechną praktyką w naszej branży.

Nowe technologie i automatyzacja

Stopniowo wprowadzane były nowe rozwiązania technologiczne, bazujące na sztucznej inteligencji, które poszerzają ofertę usług firm z branży. To m.in. Virtual Agents, Robotic Process Automation (RPA), Live Chat, Chat Bots czy analizy konwersacyjne. Ich

głównym zadaniem jest usprawnienie obsługi klienta (skrócenie czasu reakcji na zapytanie, dopasowanie odpowiedzi do jego potrzeb) i ułatwienie pracy konsultantom dzięki zautomatyzowaniu powtarzalnych zadań. Technologie te są dziś niemal absolutnym must have – posiadające je firmy udowadniają, że nadążają za przyspieszeniem, jakiego nabiera robotyzacja i podążają za trendami w zakresie efektywności biznesowej.

RODO

W pierwszej połowie roku mierzyliśmy się z wyzwaniami związanymi z wdrożeniem RODO. Nowe regulacje mają bezpośredni wpływ na kilka obszarów funkcjonowania firm branży call/contact center. Są to kwestie marketingowe, podatkowe, kadrowe i związane z określonymi obowiązkami informacyjnymi. Przede wszystkim większość firm outsourcingowych musiała powołać Inspektora Danych Osobowych (dalej IODO), mimo pojawiających się różnic w interpretacji pojęcia admi-

nistratora bazy danych. Istotne, bo bezpośrednio wpływające na ustalenia projektowe i wyniki naszej pracy, były też kwestie zgód marketingowych i praw osób, których dane są przetwarzane oraz związanych z tym wymogów systemowych i obowiązków informacyjnych. W pełni poradziłyśmy sobie ze wszystkimi zmianami, choć wymagało to od nas zwiększenia nakładów pracy związanej z pozyskaniem nowych i utrzymaniem dotychczasowych klientów.

Jaki będzie 2019 rok?

W ostatnim kwartale 2018 roku cały rynek pracy nieco wyhamował, a bezrobocie nieznacznie spadło. Mogłoby to oznaczać większą liczbę kandydatów do zatrudnienia od początku 2019 roku. Jednak ten okres przyniesie nowe wyzwania, związane z dopasowaniem ofert pracy do potrzeb kandydatów. Transcom chce osiągnąć wzrost o ok. 25 proc. rocznie i do końca 2019 zatrudnić blisko 1500 pracowników. Konieczność zrealizowania planów zatrudnie-

nia będzie wymagała konkurowania jeszcze lepszymi warunkami i większą liczbą umów o pracę. Skłoni też nas, jak i inne firmy z branży, do sięgania po kandydatów z mniejszych miast, oddalonych nawet o ponad 100 km od głównych siedzib i zapewnienia im pakietu relokacyjnego. W przyszłym roku powinno też przyspieszyć tempo robotyzacji pracy, które obecnie rośnie tylko o ok. 1 proc. rocznie. Ponad 90 proc. firm wdrażających RPA deklaruje, że technologia ta poprawiła ich efektywność. A to właśnie ten czynnik jest wskazywany przez kadrę kierowniczą jako jeden z głównych impulsów do wdrażania nowych rozwiązań. Możemy również obserwować efekty nowych regulacji RODO. Firmy, które nie zatroszczyły się o wdrożenie odpowiednich procedur – czyli szczególnie te, które prowadzą natchalny, często nieuczciwy marketing – będą miały mocno ograniczone pole działania i być może będą musiały zniknąć z rynku.

Cyberataki a rynek call center w Polsce

Firmy świadczące usługi call center dysponują dużymi zbiorami informacji, które mogą być potencjalnie atrakcyjne dla cyberprzestępców. Z jednej strony są to dane teleadresowe, takie jak adresy zamieszkania i poczty e-mail czy numery telefonów, z drugiej – wrażliwe dane pochodzące z dowodów osobistych, numery i salda rachunków bankowych, czy kart kredytowych. Sprawia to, że zarówno pracownicy nietechniczni, personel IT, jak i administratorzy danych osobowych w call center muszą zachowywać szczególną ostrożność w procesach przetwarzania i przechowywania danych.

Wojciech Ciesielski

menedżer Fortinet ds. sektora finansowego

W rzeczywistości jednym z największych problemów dla organizacji są błędy popełniane przez pracowników. Uchybienia te wynikają najczęściej z osobistej nieuwagi i nieostrożności, nieprzestrzegania obowiązujących polityk bezpieczeństwa, nieprawidłowej konfiguracji systemów, bądź udzielenia dostępu do wybranych zasobów niewłaściwym osobom.

Cyberhigiena wśród personelu

Przykładowo, według przewidywań firmy Gartner do roku 2020 co trzeci udany cyberatak skierowany przeciwko firmie będzie przeprowa-

dzony za pomocą tzw. Shadow IT. Wiele firm jest wystawionych na takie zagrożenie, często nie zdając sobie z tego sprawy. Zjawisko polega na tym, że pracownicy firmy korzystają z niezatwierdzonych programów i aplikacji na urządzeniach, które są podłączone do firmowej sieci. Co ważne, zjawisko Shadow IT w ostatnich latach spektakularnie rośnie. Potencjalne zagrożenie z nim związane jest szczególnie poważne w przypadku firm, które gromadzą i przetwarzają dane osobowe w kontekście surowych standardów regulacyjnych. Równocześnie na znaczeniu zyskuje zjawisko BYOD, czyli Bring Your Own Device polegające na wykorzystaniu przez pracowników prywatnych urządzeń, np. smartfonów

i tableatów, do łączenia się z firmową siecią.

Szczególnie istotna jest potrzeba szkoleń dla pracowników call center. Powinni oni wiedzieć nie tylko, jakie są podstawowe zasady zachowania cyberhigieny w sieci, ale również znać wewnętrzne procedury dotyczące zgłaszania incydentów, reagowania na podejrzenie wyglądające linki czy wiadomości.

Jakie zabezpieczenia wdrażać?

Administratorzy sieci i działy IT w call center powinni na bieżąco aktualizować zabezpieczenia, powiększać zdolność do pogłębionej analizy ruchu sieciowego z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, oraz skracać czas odpowiedzi na incydent za pomocą automatyzacji procesów. Konieczne są także odpowiednie rozwiązania techniczne do zapewnienia ochrony nie tylko wewnętrznej sieci (ochrona styku z Internetem, segmentacja, zabezpieczenie chmury prywatnej), ale również kontrolowania przepływu danych do zewnętrznych zasobów wykorzystywanych świadomie lub nie w firmie (chmura publiczna, Shadow IT, BYOD).

W obliczu współczesnych cyberzagrożeń konieczne jest też postrzeganie rozwiązań bezpieczeństwa jako jednej spójnej architektury. Wszystkie wchodzące w jej skład komponenty, takie jak np. ochrona sieci i aplikacji, zabezpieczenia poczty e-mail i urządzeń internetu rzeczy (IoT), czy ochrona chmury, powinny wzajemnie ze sobą współpracować. Odejście od patrzenia na cyberbezpieczeństwo jako na zbiór rozproszonych rozwiązań sprzętowych i software'owych, jest podstawowym warunkiem zachowania bezpieczeństwa cyfrowego w organizacji.

W kontekście RODO

Warto mieć na uwadze, że jeśli przedsiębiorstwo wykryje naruszenie ochrony danych osobowych objęte przepisami RODO, ma 72 godziny na zgłoszenie tego faktu właściwemu organowi nadzorczemu, chyba że, o czym mówi art. 33 RODO, „jest mało prawdopodobne, by naruszenie to skutkowało ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych”. Oznacza to, że w ciągu trzech dni przedsiębiorstwo powinno określić, czy naruszenie dotyczyło zgromadzonych danych osobowych, jakie dane

osobowe zostały narażone na zagrożenie, oraz jaki jest stopień potencjalnego wpływu tego naruszenia na określone osoby fizyczne.

Aby spełnić te wymogi, firma, która wykryła naruszenie ochrony danych, musi bardzo szybko określić systemy, do których dostał się przestępca. Zazwyczaj konieczne jest wówczas dogłębne zbadanie ruchu sieciowego oraz sprawdzenie poszczególnych urządzeń i aplikacji.

Spójna architektura bezpieczeństwa wymieniających informacje rozwiązań, udostępniająca głęboki wgląd w zdarzenia sieciowe i umożliwiającą szybką, zautomatyzowaną odpowiedź na incydenty, pozwala spełnić stawiane wymagania.



Spójna architektura bezpieczeństwa wymieniających informacje rozwiązań, pozwala spełnić stawiane wymagania.

REKLAMA

**Obsługa Klienta
Infolinia
Sprzedaż
Wsparcie sprzedaży
Back-office**

We're all about people

 **UNICALL**
www.unicall.pl

LIDERZY CALL CENTER

Szanowni Państwo
Prezentujemy Państwu 5 najlepszych firm z branży call center. Zestawienie powstało na podstawie ankiet przesłanych do redakcji. Spośród wszystkich nadesłanych zgłoszeń wybraliśmy te, które

w naszej ocenie są najbardziej interesujące, innowacyjne i otwarte na klienta. Zapraszamy Państwa do analizy wyników, a przede wszystkim lektury komentarzy ekspertów.

Redakcja

Firma	Zakres usług	Obsługiwane branże	Najważniejsze wydarzenia w 2018 roku	Opis
Altar	Usprawnianie procesów biznesowych związanych z obsługą klienta; Analiza przedwdrożeniowa; PoC (proof of concept) - pilotażowe wdrożenie systemu Altar Contact Center; Projektowanie; Development; Wdrożenie; Integracja z systemami dziedzinowymi klienta; Rozwój funkcjonalny systemu zgodnie z oczekiwaniami.	Finansowa; Bankowa; Ubezpieczeniowa; Medyczna, Wydawnicza; Sprzedaż B2B, B2C; Outsourcingowe call i contact center	Współpraca partnerska ze spółkami oferującymi rozwiązania z zakresu AI (sztuczna inteligencja); Integracja AI z Altar Contact Center; Podpisanie umów z dużymi klientami na wdrożenie systemu Altar Contact Center.	Spółka jest dostępna na rynku IT od ponad 25 lat. Dostarcza i wdraża swoje autorskie, dedykowane rozwiązania informatyczne, w tym: Altar Contact Center – wielokanałowy i rozbudowany funkcjonalnie system klasy contact center ze sztuczną inteligencją oraz obsługą procesową. Altar angażuje się w inicjatywy branżowe podejmowane przez środowiska związane z obszarem efektywnej obsługi klienta. Realizuje wiele nowatorskich projektów rozwojowych. Aktualnie spółka zatrudnia ponad 100 osób.
Avaya Poland	Wiodący globalny dostawca rozwiązań Customer Engagement, systemów komunikacji Team Engagment oraz związanych z tym usług. W portfolio Avaya są zarówno aplikacje, jak i sprzęt (m.in. telefony, serwery, słuchawki czy kamery). Rozwiązania Avaya są otwarte na stosowanie urządzeń końcowych, produkowanych zarówno przez Avaya, jak i przez innych dostawców. Avaya jest dostawcą kompleksowych rozwiązań do obsługi klienta oraz umożliwiających współpracę w ramach firmy – są to m.in. telefonia IP, kanały do komunikacji – sms, chat, portal, systemy voice czy wideokonferencje. Oferta usług Avaya obejmuje wsparcie serwisowe produktu, instalację, implementację, integrację, usługi zarządzania danymi w chmurze oraz usługi doradztwa, dzięki którym klienci mogą optymalizować i zarządzać sieciami komunikacyjnymi i w rezultacie uzyskiwać poprawę wyników prowadzonej działalności.	Rozwiązania telekomunikacyjne firmy Avaya są dostępne dla wszystkich branż - bankowość, ubezpieczenia, telekomunikacja, firmy produkcyjne i handlowe, przemysł, administracja publiczna i samorządowa.	W roku 2018 Avaya weszła na nowojorską giełdę papierów wartościowych, a rok finansowy 2018 zakończyła rosnącą ceną akcji. Z perspektywy produktowej w roku 2018 Avaya wprowadziła wzbogacone wersje oprogramowania dla Contact Center m.in. Avaya Oceana, Avaya Workforce Optimization czy Avaya Aura Contact Center. W ofercie pojawiły się również nowe telefony IP serii J oraz nowoczesne telefony serii K o nazwie Vantage, a także serwis wideo-konferencyjny z chmury Avaya – Avaya Equinox Meeting Online.	Markę firm buduje się w oparciu o doświadczenia klientów, a każdego dnia miliony tych doświadczeń są tworzone poprzez rozwiązania Avaya. Od ponad stu lat firma wspiera przedsiębiorstwa z całego świata, budując inteligentne systemy do komunikacji zarówno z klientami, jak i pracownikami firm. Avaya tworzy otwarte, konwergentne i innowacyjne rozwiązania, pozwalające wzbogacić i uprościć komunikację oraz współpracę – w chmurze, w środowisku klienta, czy w modelu hybrydowym. Z pasji do innowacji i partnerstwa nieustannie patrzy w przyszłość, wspierając przedsiębiorstwa w rozwijaniu biznesu. Dostarcza doświadczenia, które mają znaczenie. Avaya Holdings Corp. jest notowana na nowojorskiej giełdzie papierów wartościowych (NYSE) pod symbolem AVYA.
Thulium	Firma dostarcza system call center Thulium dedykowany działom wsparcia oraz BOK do obsługi całej komunikacji od klientów. Thulium pozwala na integrację wszystkich kanałów kontaktu – połączeń, maili, czatów i FB Messengera w jednym narzędziu podnosząc poziom obsługi i budując lojalność klientów. Dzięki funkcjom takim jak identyfikacja klienta, historia kontaktu, grupowa skrzynka mailowa, czy raportowanie gwarantują, że żaden kontakt od klienta nie zginie, a pracownicy efektywnie wykonują swoją pracę. System Thulium jest dostępny w modelu SaaS i adresowany do firm posiadających 5-80 konsultantów. Nie wymaga zawierania żadnych umów – działa w oparciu o prosty regulamin. Obowiązuje zasada: Płacisz – Korzystasz. Opłacenie faktury powoduje dostęp do usługi na kolejny miesiąc. System jest napisany w nowoczesnej technologii i w oparciu o najwyższe standardy programowania. Bezpieczeństwo systemu było badane i potwierdzone przez niezależnych specjalistów z firmy Securitum.	E-commerce; Media i marketing; Turystyka; Nieruchomości; Telekomunikacja; Branża modowa; Branża medyczna; Infrastruktura IT; Usługi finansowe; Branża energetyczna	W 2018 roku firma postawiła na zrozumienie potrzeb klientów. Przeprowadziła kilkadziesiąt rozmów z klientami, którzy uświadomili jej, że dostarczanie samego narzędzia do obsługi to za mało. Aby firmy mogły się rozwijać i zdobywać lojalnych klientów, muszą nauczyć się, jak organizować obsługę i wykorzystywać potencjał systemu. W odpowiedzi na te potrzeby została opracowana metoda Procesowej Obsługi Klienta, która wyjaśnia, jak prawidłowo i efektywnie sprawować kontrolę nad BOKiem z pomocą systemu Thulium. Produkt rozwinął się o nowe funkcje. Jedną z z najważniejszych to widget Click2Contact. Zawiera funkcję callback („Kliknij, a oddzwonimy do Ciebie w ciągu x sekund”), formularz kontaktowy oraz czat. Widget Click2Contact, podobnie jak inne funkcje, powstał z myślą o minimalizacji wysiłku klienta, przez co ma pozytywny wpływ na budowanie lojalności klientów. CEO firmy Marek Bartnikowski znalazł się na liście najważniejszych osób w branży contact center według portalu ccnews.pl. Firma uczestniczyła w wielu wydarzeniach branżowych, dzieląc się swoją wiedzą podczas prelekcji oraz prowadząc praktyczne warsztaty. W 2018 roku firma uczestniczyła w m.in.: Targach eHandlu w Krakowie i Warszawie, Festiwalu Call Center, Konferencji EastBiz w Białymstoku, E-commerce Standard, E-commerce Summit czy RetailShow Congress.	Firma powstała w 2006 roku z pasji do poszukiwania rozwiązań oraz wiedzy właścicieli. W odpowiedzi na potrzeby firmy, w której byli zatrudnieni, stworzyli system call center oparty na Asterisku. Firma wybrała inne komercyjne rozwiązanie, ale pozostał potencjał, który został zyczliwie przyjęty przez rynek. System call center Thulium szybko zainteresował wiele małych i średnich firm. Był stabilny, dawał duże możliwości i był dostosowany do możliwości finansowych polskich firm. Firma Thulium zatrudnia aktualnie 35 osób, a jej podstawową wartością jest profesjonalizm. Misja firmy brzmi: Pomagamy firmom budować lojalność klientów, wprowadzając porządek w komunikacji.
Unicall Communication Group Poland	Obsługa klienta (infolinia), helpdesk, sprzedaż telefoniczna, generowanie leadów, umawianie spotkań, obsługa procesów back office, badania rynku, profilowanie baz danych.	Bankowość, ubezpieczenia, motoryzacja, handel detaliczny, e-commerce, usługi dla biznesu, turystyka, usługi dla biznesu, energetyka.	Wdrożenie projektu dla francuskiego producenta samochodów. Rozszerzenie obsługi projektu Natural Pharmaceuticals na Estonię i Łotwę. Nawiązanie i współpracy z klientem z branży turystycznej (infolinia i sprzedaż). Udostępnienie rozwiązań informatycznych dla jednego z klientów na rynku skandynawskim.	Unicall jest częścią skandynawskiej grupy kapitałowej skupiającej spółki z obszaru marketingu bezpośredniego. Początkowo firma skupiała się na krajach nordyckich, jednak z czasem przeniosła główny ciężar działań na teren Europy Środkowo-Wschodniej. Od początku istnienia firmy kluczowym aspektem jej działalności była promocja najlepszych standardów obsługi klienta w przyjaznym środowisku pracy. Obecnie zatrudniamy ponad 900 pracowników w 11 centrach ulokowanych w Polsce, Czechach, Słowacji, na Węgrzech oraz Litwie. Zakres usług obejmuje między innymi obsługę klienta, sprzedaż, wsparcie sprzedaży, generowanie leadów, badania rynku i back office przy użyciu wielu kanałów kontaktu: telefonu, e-maila, SMS-ów, chatu oraz korespondencji. Pragniemy budować zaufanie w branży outsourcingowej w rejonie Europy Środkowo-Wschodniej poprzez otwarte i transparentne relacje z naszymi partnerami.
Voice Contact Center	Obsługa klienta; Obsługa projektów wielojęzycznych; Obsługa programów lojalnościowych; Obsługa procesu reklamacji; Telesprzedaż; Badania CATI; Monitoring należności	Finanse; ubezpieczenia; FMCG, e-commerce; medyczna; motoryzacyjna; telekomunikacyjna; turystyczna; nieruchomości;	Uruchomienie wielojęzycznego centrum obsługi klienta LinGO, Start pierwszych projektów dla klientów zagranicznych; Główna nagroda w konkursie Złota Słuchawka w kategorii „Razem”, za projekt realizowany dla znanej marki kosmetycznej; Prezes Voice Contact Center nagrodzony tytułem „Ambasador Contact Center” za aktywny wkład w rozwój branży cc w Polsce.	Firma oferuje kompleksową i wielokanałową obsługę kontaktu z klientem końcowym B2 C i B2 B. Realizuje projekty polsko- i wielojęzyczne, pracując dla firm z Polski i z zagranicy. W skali roku obsługuje ponad 13 milionów kontaktów z klientami końcowymi, odpowiadając na ich zapytania, wspierając w procesie zakupowym, likwidacji szkody, złożeniu reklamacji czy umawianiu na badania lekarskie. Rozwiązania spółki uwzględniają specyfikę poszczególnych sektorów, są także elastycznie dopasowywane do indywidualnych potrzeb biznesowych klientów. Voice Contact Center posiada 3 nowoczesne centra operacyjne w Warszawie, Łodzi i Lublinie, wyposażonych w ponad 650 profesjonalnych stanowisk contact center. Spółkę tworzy zespół ekspertów z wieloletnim doświadczeniem w branży i unikalną na rynku wiedzą. Jakość usług Voice Contact Center została doceniona w najważniejszych konkursach w branży contact center: Złota Słuchawka, Call Center Awards, Telemarketer Roku i Golden Arrow. Spółka należy do Grupy OEX.