



סיכום מפגש שולחן-עגול

Call Center infrastructure

תשתיות מוקדי שירות

יולי 2014

מנחה:
סיגל חסין

לקוחות נכבדים שלום,

תודה על השתתפותכם במפגש שולחן עגול Round Table בנושא תשתיות מוקדי שירות Call Center infrastructure.

מצ"ב סיכום עקרי הדברים שעלו במהלך המפגש. במפגש עלו נושאים מהותיים שתומצתו בסיכום כפי שעלו. אין בסיכום זה המלצה גורפת ללקוחות אלא מתן פרספקטיבה והצגה של ההתלבטויות שעלו במפגש כלומר "מהשטח".

חב המשתתפים הביעו חוסר סיפוק לגבי פרויקטים מסוג אינטגרציה ותשתיות במוקדי שירות, היות ופרויקטים מסוג זה מערבים מספר מחלקות בארגון: תשתיות, רכש, שיווק וערוצי לקוח, מכירות, מוקדי שירות, חווית לקוח ועוד. מערכות CONTACT CENTER מורכבות מתתי מערכות מגוונות החל ממרכזייה, IVR, מערכת הקלטות, פורטל וצ'אט ללקוחות. ישנם ארגונים שמוקד השירות הארגון מספק רק את עובדי הארגון לשם פתיחת תקלות ותפעול טכנאים. כמו כן, מרבית הפרויקטים הגדולים בשוק מתייחסים למוקדי השירות ללקוחות החברה שם המענה ניתן במספר ערוצים החל מטלפון, מייל ועד מובייל- אפליקציה.

כל המשתתפים טענו כי בשנים הקרובות נראה כי לא יהיה מעבר לענן מבחינת תשתיות מוקדי השירות והכל יישאר בארגון. לגבי מערכות השייכות למוקד כמו מערכת ניהול ידע, תורים, CRM וכדומה נראה כיוון לענן, וישנם אף ארגונים העושים שימוש בהם דרך הענן.

מעבר לכך, תכנית DRP לתשתית מוקד השירות לא מיושמת לפי חב המשתתפים. ישנם ארגונים המיישמים אתר גיבוי בהתאם לחוקי הרגולציה. חשוב להבין כי במידה ומוקד השירות נופל ישנה השפעה אוטומטית על מוניטין הארגון ורווחיו.

בברכה,

סיגל חסין

תוכן עניינים

4.....	הקדמה
5.....	פרויקט איחוד ואינטגרציה תשתיות מוקדי שיחת
6.....	פרויקט VISUAL IVR
8.....	פרויקט גלובלי בעזרת סיקו
8.....	פרויקט סניפים הכולל תשתית CC בענן
9.....	פרויקט בחינת מערכת IPT חדשה
10.....	המעבר לענן בעולם CONTACT CENTER
10.....	מערכות מספות בעולם מוקדי השיחת
12.....	התייחסות ספקים ויצרנים לנאמר במפגש

הקדמה

שוק מוקדי השירות הינו שוק דינאמי בעל סביבת עבודה מתפתחת וייחודית אשר מאפשרת יצירת תעסוקה שאינה תלויה במיקום גיאוגרפי. שוק זה צפוי להמשיך ולצמוח בישראל בשנים הקרובות. ההתפתחויות המהירות בטכנולוגית המידע (IT), הביאה לשינויים רבים בסביבת העבודה, שאחד מביטוייה הוא צמיחת מוקדי שירות טלפוני. מוקד השירות כולל תשתיות של מרכזייה, IVR, מערכת הקלטות ועוד. התפתחות הטכנולוגיה ופתיחת ערוצי תקשורת חדשים ומגוונים, אפשרו למוקדי השירות מתן שירות באמצעים נוספים שאינם כולל רק שירות טלפוני, אלא שירות רב ערוצי, הכולל גם את הערוצים הדיגיטאליים כדוגמת שירותים מקוונים באינטרנט, צ'אטים, וידאו. כמו כן, במהלך השנים האחרונות נראה מעבר למספר אופני אינטראקציה נוספים ובהם ניסיונות לאוטומציה ופישוט התהליך באופן המוביל בסופו של דבר להורדת עלויות כח אדם במוקד. כגון, סוק וירטואלי (מענה אוטומטי לפניות צ'אט וSMS), Automatic Speech Recognition.

בשולחן נערך דיון פתוח בביחור מצב השוק בנקודות הבאות:

- נושא הרב ערוציות – מענה דרך צ'אט, מייל, פקס, וידאו וכו'
- שחקנים החדשים בתחום – ININ בעיקר, וגם מספר חברות ישראליות
- מיגרציה נכונה למערכת חדשה, במידה וקיים הצורך.
- מוקד שירות בענן ותשלום פר שימוש
- מערכות ALL IN ONE לנציג שירות.
- אינטגרציה – ה CC מחובר להרבה מערכות בארגון. איך ארגונים מתמודדים עם האינטגרציה המאוד מורכבת הזו? האם היא ממומשת בצורה מיטבית או שחסרים
- פתרונות יותר עמוקים בנושא זה?
- שימוש בVisual IVR דרך עולם המובייל
- האם ישנה היערכות לנושא DRP בהקשר של ה CC?
- זיהוי הלקוח : האם יש כוונה להיכנס לנושא ה Speech recognition? לקחים ותובנות.

פרויקט איחוד ואינטגרציה תשתיות מוקדי שירות

הדיון התחיל בנאמר כי חסר בארץ פורום של מנהלי מערכות CTI על מנת לשמוע סיפורי לקוחות. יש צורך רב להתייעץ ולשאול על תהליכים ופרויקטים בשוק זה. הלקוח משתף כי לפני חצי שנה עלה נושא ה-CALLBACK בו מחויבים לפי רגולציה לחזור ללקוח בטווח 3 שעות. בעקבות כך הארגון פיתח מנגנון לפני שנתיים בו הארגון השתמש יותר ויותר עד שהמנגנון כבר לא היה ישים. במקרה זה היה מאד חסר לארגון לשמוע מה קורה בשוק בנושא הCALLBACK ולא היה להם אנשי קשר בנושא. לכן, הארגון החליט לבדוק את הנושא מול קולגות שלו באותו מגזר. בפגישות עלו כמעט אותם בעיות בייחוד מול הרגולציה. כיום, הלקוח מספר כי הם מבוססים AVAYA מקצה לקצה גם בCTI, IVR והקלטות, וכל הגרסאות מעודכנות. לפני הבחירה באוויה הארגון החליט לבדוק אופציות נוספות בשוק כמו ג'נסיס וININ (interactive intelligence), היות ומספר סניפים עבדו עם יצרנים שונים בנושא. בנושא התשתיות מאד קשה לעבוד עם מספר יצרנים ולבצע אינטגרציה ביניהם.

עקב האיחוד של כל הסניפים יחד לאוויה הארגון נאלץ לכתוב חלק מהאפליקציות מחדש כדי שיתאימו למערכות ולגרסאות הקיימות. למשל, סרגל הנציג הוא פיתוח עצמי של הארגון יחד עם מחלקת השיווק. למעשה היה צורך להכיל את כל שיטות העבודה של הארגון לכל הסניפים שלא עבדו כך לפני. הפרויקט להסבת הכל והפיתוחים לקח כ-8 חודשים יחד עם מפתחים חיצוניים. למעשה הארגון בנה אתר נוסף עם סביבת CTI IVR נפרדת עם מרכזייה נפרדת של אוויה. בארגון ישנה מערכת הקלטות של NICE. כיום יש אופציה לעשות הקלטות באוויה, אך לא נכון ליישם את כל מערכות הCC בתשתית אחת. חשוב לציין כי הארגון עשה לבד הכל ולא ניעזר במקרה זה באינטגרטור. כל הפיתוחים היו in house, עם ליווי ישיר של צוות אוויה בארץ. בסוף אוקטובר האחרון עלו בצורה מוצלחת. העיקר פה היה שינוי תהליכי העבודה והנציגים עצמם, לראשי צוותים ומנהלי המשמורת שכולם צריכים להימדד, יש דוחות על כל דבר.

לאחרונה יש בעיות של חוסר יציבות במערכת היות ואוויה משחררים פעמיים בשנה גרסאות service pack. מצב זה מצריך מהארגון לשדרג גרסה אחת לשנה וזה בעייתי. היום הארגון בגרסה 6.3 עם SP8. ניתן לדעת דרך הSOFTPHONE כמה זמן המתנה יש במעבר ממוקד למוקד. מנהלי המוקד מחליטים לסגור בחג מוקד מסוים הם מעלים קובץ קולי כך שלקוחות ישמעו בIVR. חשוב להבין כי שדרוג גרסת תוכנה זו בעיה היות ויש עלויות מסביב ויש להיערך לכל שינוי בדוחות.

הארגון עושה שימוש במכשירים מסוג: soft phone 2050, 1230 של אוויה נורטל. האוזניה מחוברת לטלפון שמספק את הVOICE, או מחובר למחשב (גם לגיבוי). היום כל מוקד חדש זה רק עם soft

phone, גם מוקדים מרוחקים. מאחורי הסופטפון (סרגל נציג) תמיד יהיה תוכנה או טלפון לגיבוי במידה והמחשב קרס. הארגון לא חושב כלל על מעבר לענן.
בארגון כל נושא התשתיות CTI: צוות פיתוח – 5 איש, תשתיות – 5 איש רק בעולמות טלפוניה מנהלתית ואחראים רק על VOICE.
לגבי חווית תצוגת real time הארגון חווה כיום חוסר יציבות ומתבססים על CCMA של אוויה מקצה לקצה. זהו רכיב web במערכת של אוויה לתצוגת RT. כיום בודקים מוצר פשוט, פחות כבד לנושא זה (תצוגות מוקדים).

לגבי פתרון Callback, לקוחות אהבו מאד את הנושא ונרשמו לשירות מראש כך שהיה צורך לחזור להרבה לקוחות כל הזמן (שיחות יוצאות לעומת נכנסות) והשירות היה פחות טוב. כאשר לקוח מבקש להירשם לשירות הארגון שומר את מקומו בצורה וירטואלית, כך תופסים את הנציג לפני שיחה נכנסת וזה אוטומטית מחייג ללקוח. יש פה עניין של יעילות נציג היות והנציג מחכה ללקוח אך זה עובד בצורה מדהימה. הארגון רק מרחיב זאת לכל עולמות השירות ונראה כי השירות השתפר משמעותית. יש מוצרים בהם נושא callback מובנה למשל כמו קוסמקום. לאוויה לא היה באותו זמן, הארגון הביא מומחה של אוויה מחו"ל שישמע על הפיתוח שעשו. המומחה מאד התלהב מהפיתוח ונתן אישור לפרויקט. הוא ציין כי לא חשבו על יכולת כזו, ושילבו אותה גם במערכות אוויה. בכאן בפיתוח של הארגון נחסכו מיליונים. בדיון לקוח אחר העלה כי לאוויה יש Virtual hold שעושה רק פחגרסיב אך העלות שם יותר גבוהה. כמו כן, גם ל composite יש את האפשרות ליישם זאת כבר שנים.
בדיון עלה כי יישום Callback של אוויה בארגון נוסף העלה המון בעיות כמו שיחות נעלמות. הנתונים אבדו ולא היה ניתן לחזור ללקוחות. חשוב להקים לכל אתר בנפרד CALLBACK.

פרויקט VISUAL IVR

עוד בדיון אחד הלקוחות סיפר על פרויקט ה-visual IVR הראשון בארץ. הכוונה למענה קולי חזותי ללקוח. הארגון מאמץ מאד פרויקטים חדשניים עבור חוויות לקוח. לפני כשנה אנשי call view הגיעו לארגון והציגו את המוצר להנהלה כולל עלויות הפיתוח וההטמעה. כל ההטמעה והפיתוח בנושא כללו 4 חודשים. Visual IVR מאפשר ללקוחות החברה בעזרת אפליקציית הארגון לקבל בשיחה אוטומטית מענה קולי חזותי. חשוב כי הלקוח יהיה רשום לאתר ההטבות של החברה. הלקוח מקבל באופן שקוף שיחה אוטומטית בהתאם למה שביקש מבלי להתקשר למוקד השירות. נכון להיות הארגון נצמד לשיקוף IVR שלהם אחד לאחד. חשוב לציין כי ה-IVR הארגוני עשיר מאד בתכנים ללקוחות.

כמו כן, הלקוח מספר כי אחד האתגרים שלהם זה הנגישות ללקוחות. כל התסריטים מוצגים ללקוחות וכרגע המערכת מוטמעת בכל הסניפים ללקוחות. כיום השלב הבא הוא הרחבת עולם הספרות וההקלדה של דברי הלקוחות לדברים מובנים (למשל, כתובת מייל) ומלל חופשי של לקוחות. כל הפרויקט היה בעזרת חברת סטרטאפ callview שהתקשרו איתם מלכתחילה. הארגון משמש כלקוח הישראלי הגדול הראשון שלהם, יש להם לקוחות בחו"ל.

בדיון הלקוח מספר כי היו מספר אתגרים:

הראשון, עבודת שכתוב של הקוד, לקחת את כל תסריטי ה-IVR ולהצמיד להם מסך מיוחד מראש. במקום לשכתב כל פסיק הארגון החליט ללכת על מנגנון דינמי כך שבכל נקודה בה מחצינים מסר קולי ללקוח מייצרים קטע קוד שנכתב בצורה טקסטואלית בקריאה. השני, אתגר יותר טכנולוגי שהיווה עניין יותר תפיסתי ומרכזי בפרויקט. מערכת ה-IVR היום יודעת מתי הלקוח באינטראקציה איתם כבר מהתו הראשון שלוחצים, כך המערכת יודעת באפליקציה במידה ולוחצים על אחד הנושאים ב-IVR. האתגר היה לזהות מתי הלקוח סיים את ההקלדה ושלח את כל המסר במכה אחת. בארגון יש IVR של יבמ ו-CTI של ג'נסיס והכל פותח לטובת הנושא לקשר בין המערכות. כיום כל שיחות חדש, מתוחזק ומוכן במענה הקולי עקב עבודת התשתית המורכבת.

כיום קל להסב שיחותם ולפתח שיחותם בקלות. למעשה חוויית לקוח הינה מהפכנית, העולם השתנה וניתן בקלות לעבור במסכים דרך הקשה, יש סידור מסכים במובייל והכל פועל ללקוח בקלות. כתוצאה מכך, משהו השתנה במוח ובמקום לשמוע מה IVR אומר ניתן להקיש אפילו בדרכים. אין צורך להקשיב רק לראות את המסך עצמו ולהתקדם. הלקוח קורא יותר מהר ועובר בין השיחותם במקום לחכות לנציג. כל זה משמש כפלטפורמה שיוקית עבור הארגון כלפי הלקוח. הארגון בקושי משווק את המוצר, תהליך האימוץ אינטואיטיבי ולא דורש הרבה. הארגון ממשיך דרך האפליקציה לשווק את ההטבות והאתר. למעשה מי שמוריד את האפליקציה נהנה באופן שקוף מהשיחות של מענה קולי חזותי, אין שום שינוי בתהליכי העבודה כלפי הלקוח. הארגון חוזה בפרויקט זה הזדמנות להביא דיגיטליות ללקוחות שלא אוהבים כל כך ודוחי דיגיטליות.

היום יש כבר 30 אלף נרשמים אחרי 3 חודשים בה המערכת עלתה. לקוח נוסף סיפר כי ישנה תמיכה רק באנדרואיד בגלל זה הוא עצר תהליך עם call view. כיום יש תמיכה ב-IOS ואנדרואיד בגרסאות החדשות. למעשה הלקוח יכול לעשות self service דרך ה-IVR. מה שלא ניתן ב-IVR לא ירטואלי. הארגון מנסה לדבר עם הרגולציה בנושא על מנת לקבוע עובדות בשטח לדיגיטליות הזו לפני שייכנסו סטנדרטים שלא

יאופשח לפעול כך. ה-IVR מושמע בהתאם ללקוח ופעולותיו האחרונות- מה הוא אוהב לפי הטבות שבחר. הארגון מציין כי האפליקציה מאפשרת בסיום שיחה לערוך סקר קצרוהמשו"ב מידי בסיום השיחה. הארגון גילה כי 85% מהלקוחות הגדירו את האפליקציה כטובה / מצוינת. חלקם העירו גם. 25% נענים לסקר זה וזה נתון מעולה ביחס לחודשים הראשונים.

כמות העובדים בפרויקט הינה 10 איש מתוכם 6 מפתחים. בארגון אין חלוקה לצוותים, אלא כולם חייבים לשבת יחד כדי לגבש דעה אחת. בנוסף, הלקוח מציין כי יש DRP ל-CC וכרגע עושים פרויקט לכל הארגון ACRIVE ACTIVE לשני אתרים בארץ. במסגרת זו ה-CC יוכל והשירותים יינתנו מרחוק. הריחוק בין האתרים מחייב לתת שירותים מחוקים כלומר, עק פנימי. נראה כי מעבר לעק חיצוני בכלל לא ייתכן במקרה זה.

פרויקט גלובלי בעזרת סיסקו

בהמשך הדיון לקוח אחר מספר כי הם מבוססים סיסקו ושידרגו ממש לאחונה. מבחינת מערכת call center הארגון עובד על express UCCX ובגלל הפריסה הגלובלית הטריגר לבצע תמיכה בתשתיות מסוג זה יותר גדול. בנוסף, יש צורך לתת מענה ב-REGION נכון בעזרת האנשים הנכונים, להעביר קריאות ויחד עם זאת לראות דשבורדים בצורה תואמת. אין פתרון כללי והארגון לא הצליח למצוא אינטגרטור אחד שיתן מענה לכל. הלקוח מציין כי ניסה לדבר עם מלמטים ובינת בנושא אך המענה לפתרון כולל היה מורכב. הלקוח מציין כי חשוב כי כל מנהל REGION חצה לראות מה קורה אצלו באותו מצבויחד עם זאת לראות את כל התמונה. הארגון עדיין לא מיישם CC רק IPT בינתיים. יש מרכזיה בסיסית לראות כמה שיחות ממתונות בתור. ישנם 20-30 תומכים מפוזרים בעולם ותומכים 24 שעות. כל המערכת שהועלו בדיון עדיין לא מתאימות לארגון ונמצאים בשלב גבוה יותר. בארגון ישנה תמיכה של צוות תקשורת וטלפוניה ביחד כ-10 איש.

פרויקט סניפים הכולל תשתית CC בענן

לקוח נוסף מספר כי יש להם המון סניפים ברחבי הארץ ועל צוות ה-IT לספק מגוון שירותי טלפוניה. נושא VOICE גם בטיפולם. בארגון יש מגוון פתרונות של טלפוניה היות והארגון מבזר למשל: מרכזיות קורל, IPCENTRIX של בזק וגם IPT של סיסקו. לפני כמה שנים יצאו למכרז לאיחוד כל המערכות תחת פלטפורמת סיסקו על מנת ליישר קו במתגי תקשורת וטלפוניה של סיסקו. לאחונה עשו יישור קו בנושא התקשורת עם סיסקו כגון מתגי POE. בנושא call center הייתה בעיה היות ודרשה מומחיות גבוהה

בנושא. הארגון לקח חברת אינטגרציה היות והסתבר כי הם לא מספיק מומחים בנושא. למעשה הארגון רכש פתרון של חברת נטקום (פתרון ייחודי להם) בנושא CC כך שגם קיימים רישומות של סיסקו. כתוצאה מכך, קשה מאד לעשות את השילוב בין סיסקו לפתרון של IVR הייחודי. יצא למעשה מעין ספק יחיד שהוא נטקום. בחודשים האחרונים הארגון החליט לכתוב מחדש מכרז לתחזוקה מערך ה IPT בארגון ורכישת מערך CC חדש. כאן הלקוח ציין כי הם בוחנים פתרון של סיסקו בשם FINES שהוא חדש בארץ, אך לא בעולם. למעשה יש לסיסקו CC שלהם כולל סופטפונים יפים. הבעיה כי אין מספיק התקנות בארץ כדי להבין את גודל היישום, וכי מעדיפים לא להיות ראשונים. הארגון גם עובד עם מערכת הקלטות של ניס. כמו כן, הארגון חושק ללכת בכיוון זיהוי דיבור, צ'אט וחייגנים שהם השלב הבא. הלקוח מצין כי יש להם CALLBACK של סיסקו אשר יושם בהצלחה לפני שנים. בארגון ישנם פתרונות של קורל בנישות או COMPOSITE של קורל שהם כל כך עובדים טוב עד שנכנסים לעולם החדש. ישנם סניפים קטנים שעובדים עם IPcentrix בענן של בזק והלקוח מאד מרוצה מהפתרון - כולל IVR ו CC במחיר מעולה. ניתן לשלוט בצורה מרכזית ולהטמיע מרחוק הודעות על שעות בחגים, הודעות חיחום וכדומה. בנוסף, הארגון הטמיע איפוס סיסמא דרך IVR (שליחת סיסמא לטלפון עובד ארגוני ועוד) כדי לצמצם קריאות למוקד.

פרויקט בחינת מערכת IPT חדשה

אחד הלקוחות מספר כי בארגון ישנם 4 מערכות מוטמעות בשני אתרים עיקריים. מדובר על מוקד אחד גדול מעל 500 נציגים מבזר על מספר סניפים. ישנו מוקד מכירות העובד על Dialer של קומפוזיט. המערכת עצמה מאד נחמדה וחביבה כל עוד לא מאתגרים אותה. כיום המערכת לא מסוגלת לתת יותר מעבר והארגון מוצא עצמו מתמודד עם בעיות VOULIM במערכת, אינטראקציות במקביל, וחיתוכים של משתמשים עם שיניים, הוספת רישומות במערכת קיימת. יש ידע בתוך הארגון והידע ברמה גבוהה אך עקב הטכנולוגיה ישנה בעיה להגיע לתחומים מתקדמים. כיום הארגון נכנס לתהליך בחירת מערכת חדשה. בעזרת ייעוץ של סנסקום. קיבלו בינתיים מענים מהספקים: אוויה, ג'נסיס ו ININI של תדיראן. גם פה בארגון יש מערכות הקלטות של ניס עם מרכזיית קורל. הארגון נמצא בדילמה וחצים להחליף את כל מערך ה CC, כך שהמנהלה תעבוד על אותה מרכזייה מה CC. בפרויקטים מסוג זה קשה להוכיח ROI, רק השיחות יוכל להוכיח ROI בשירות (כמו אובדן עסקאות). כרגע במנהלה בוחנים את LYNC של מיקרוסופט. ישנו אתר נוסף עם שלוחות מרחקות בו יש נציגות מעטה. כרגע אין DRP לנושא ה CC. הארגון פועל לפי רגולציה בה המענה ינתן במקרה הצורך דרך קווי בזק רגילים. מחלקת הטלפוניה עדיין יושבת בלוגיטיקה ורק עכשיו עובר ל IP עקב איחוד תשתיות IP.

בנוסף, הארגון יישם Callback פנימי מתוך אתר החברה. ישנה פנייה של לקוחות מתוך אתר החברה וזה נכנס ישירות לתור הCallback. הלקוח בוחר באתר מרשימת נושאים ומופנה לנציג הרלוונטי דרך CTI. הלקוח חייב להיות מזוהה בפורטל ולכן קל כבר לדעת מי הלקוח. במידה ולא זוהה הוא יכול להיות פוטנציאלי. יש מקומות בהם צ'אט עם לקוחות אסור עקב רגולציה.

המעבר לענן בעולם CONTACT CENTER

עוד עולה בדיון כי המעבר לענן בכלל לא מתקבל בנושא הCC. בארגון מתקבלים שיחות מרכזיות דרך מרכזיית אוויה ונתב של פנסוניק, עם מערכת של ASPIRE. יש בה יכולות של סרגלי כלים לנציג ואבטחת מידע אך קשה לממש הכל. זהו מוקד בוטיק, מאד קטן אשר תומכים בעובדי הארגון. התמיכה היא בכל הנושאים: תחנות עבודה, יישומים בפיתוח, כלים חנימיים מהאינטרנט ועוד. חזון הארגון הוא עולם SSP self service בו ניתן לקצר זמני מענה. כלומר, 40 שניות מענה בממוצע בחודש. לאחרונה התחילו פרויקט בנושא SELF SERVICE של פורטל עם פלטפורמת UI טובה לעובדים לחיסכון בהתקשורת לגבי שיחות ותקלות. המטרה היא הורדת הפניות לCC, ועבודה בצורה יעילה יותר. הפרויקט מתחלק בין מספר מחלקות: שרתים, תקשורת. אין מחלקה נפרדת.

מערכות נוספות בעולם מוקדי השירות

לקוח נוסף מספר כי קיים בארגון 7 מוקדים (שיחות ומכירות) בו כל מוקד נותן שיחות ללקוחות מסוימים. מבחינת תשתיות ישנם מרכזיות ישנות של נורטל ותדיראן. הארגון עובד גם עם קומפוזיט. במשך השנים עברו המון זעזועים עם קומפוזיט ובסך הכל הפתרון טוב אך לא מעבר. במוקד קיימים מעל 200 נציגים מחולקים, העובדים עם מערכת ניהול ידע של חברת דפדוף- סטרטאפ ישראל. הארגון הרחיב את השימוש בדפדוף כמנוע חיפוש בארגון. המוצר לא הכי בשל ויש לו יכולות פוטנציאליות. בנוסף, בארגון ישנם מספר מערכות CRM במוקדים שונים, מערכת CCP של תדיראן לשם דוחות BI. בארגון קיים IVR ישן של גמא והארגון משלם כל שנה תמיכה אך לא ניעזר בהם. כמו כן, הארגון בחן את נושא IVR עם זיהוי דיבור וראה כי הנושא עדיין לא בשל, לכן נאלצו לרדת מזה. בנושאי השירות יש הרבה ערוצים אסטרטגיים כמו מערכת למובייל, צ'אט בהם ניתן לקבל פניות. כלומר, הכל פה SELF SERVICE (פניות והודעות הלקוחות), כך ניתן לשלוח SMS ומיילים בהתאם לבקשה. הלקוח מצוין כי נעזרים במערכת שיבוץ בשם אניגמה לשיבוץ במוקד אך לא מחוצים ממנה. מרגישים כי יש חוסר בשוק בנושא זה. כרגע הארגון מחפש מערכת שיבוץ משמרות וגם חיזוי מעקב בפועל- תכנון משמרות והכל מתקבל לקומפוזיט.

לקוח אחר דווקא מרצה ממערכת הנקראת Airpoint של clicksoftware שקנו אותה ועכשיו היא end of life. בארגון התפעול נפל על פחות מאדם אחד אך קיים רפרנט בכל מוקד שמופעל שיש צורך. מבחינת DRP ישנה אפשרות בקומפוזיט לשלוחות מחקוקות. הלקוח טוען כי הוא לא בעד הבאזז סביב העגן היות ומידע קריטי זה בעייתי לשים שם. הבעיה בעגן הינה התלות בספק אחד. הבעיה בעגן הינה אינטגרציה ולא אבטחת מידע. בנושא טלפוניה המידע לא קריטי ולכן אין חשש להיכנס לעגן. בארגון קיימת מערכת הקלטה של ארגוקום. באותו הקשר מספר לקוחות הביעו חוסר סיפוק מהמערכת היות והיא בעייתית ויש נפילות רבות ויש פיספוס בשיחות.

אחד הלקוחות מספר כי מגיע מאגף הIT בו קיימים 2 מוקדים ובכל מוקד 4 תומכים. התמיכה היא ללקוחות פנימיים לתקלות ונשאי IT. עבדו עד היום עם מערכת טלפוניה של ACD ועושים רה-ארגון, כרגע מחפשים מערכת CRM חדשה ולחברה למערכות טלפוניה CTI בארגון. לאחרונה הארגון נכנס לעבוד עם קומפוזיט ושואף לתת מענה ושירות טוב ללקוחות כדי לצאת קצת החוצה. המטרה גם לתת SELF SERVICE פנים ארגוני. יש אתר DRP בנושא שמתוחזק תמידי. נושא העגן מוגבל כרגע מבחינתם. ישנם 5 טכנאי שטח לטיפול בתקלות.

בהמשך לדיון סביב הvirtual hold. לקוח נוסף מספר כי כיום עובדים על אוויה ומיישמים את נושא virtual hold לשביעות רצון הלקוחות. לפני שנים היה להם ניסיון פחות טוב בנושא callback במערכת אוויה. הארגון עובד על מערכת הקלטות של ניס כ אשר לפני 6 שנים ניסו ליישם בתחילת הדרך את נושא זיהוי המילים ורגשות הלקוח. למשל, זיהוי מילים חריגות בשיחה זה בעייתי כמו שם מתחרה. אך, לצערם המערכת לא אפשרה בצורה קלה להוסיף ולתחזק מילים וירדה מהפרק. החזון הוא זיהוי מילים ורגשות אלא גם לחבר לזהות הלקוח. למשל, אם לקוח לא מרצה מסוג מסוים כדאי לאתר זאת מהר. עדיין לא בחנו את הSIZBACK של ניס וחצים לשדרג היות והגרסה מאד ישנה. הארגון ציין כי הם היו הראשונים שעשו את זה בעברית והרצון היה מאד להתקדם בנושא. לא היה מענה בהתחלה וניס רצו לעשות זאת בעצמם בעלויות מטורפות. השירות היה פחות טוב. מבחינה טכנולוגית המערכת של ניס כיום משמשת לבקרת שיחות, האזנה שיחות וציונים. לגבי זיהוי המילים והרגשות נשאר בהתחלה. יש לארגון חיבור עם סניפים בחו"ל למשל ניו יורק. למעשה לקוח מתקשר מחו"ל עם מספר 1800 מועבר לארץ דרך IVR בישראל. היום כל הIVR מחזק בישראל, לא כמו בעבר שהיה לכל סניף בנפרד. הלקוח מזדהה בארץ ובהתאם למהות השירות מוחזר או מטופל פה. כל זה מאפשר לארגון לתת שיחות 24 שעות ביממה עקב

הבדלי השעות- אחדות. הארגון מתכנן להרחיב לסניפים נוספים בחו"ל. זה גם סוג של שרידות מבחינת התשתית.

הלקוח מציין כי הם עובדים עם יבמ כאינטגרטור לאוויה ומקבלים ממנו הכל. ישנם 2-3 איש מהספק ומרכזיות בטיפול הארגון 2 איש. הארגון יותר מאפיין ומגדיר דרישות והכל עובר לטיפול יבמ. כמו כן, הלקוח עובד עם יבמ על בסיס רטיינר, ואם אין משהו דחוף אפשרי לפרוס את התחזוקה על פני מספר חודשים. ישנו DRP שיושב באותו קמפוס אך בניינים אחרים, זה לא בדיוק DRP. זו החלטה עסקית וכרגע הנשא על הפרק מבחינת ההנהלה. אין להם רגולציה בנושא. בנושא הענן הארגון עדיין לא התמודד בנושא ומחכים לראות ניצנים ראשונים בארץ. מערכת ניהול ידע כיום נמצאת בענן פנימי שמשרתת גם את סניפי חו"ל וכל המידע מעודכן.

דשבורד לניצנים זה מאד קריטי למוקד על מנת לדעת בזמן אמת מה קורה. הארגון ראו כי לאוויה יש פתרון בנושא הנקרא CMS אך, הוא מאד מוגבל. הארגון לא מצליח להוציא סקינים למוקד מהמערכת כמו LOAD BALANCE – המוקד מאד תלוי בזה והכל בלחץ. לא מצאו פתרונות באוויה לנושא ועובדים כרגע עם מערכת של ITnavigator שפיתחו ונקראת NAV360. ישנם מערכות אחרות שפיתחו כמו אצל יבמ. במערכת אילו צריך לקחא מידע בRT באוויה הנתונים לא תואמים וישנה בעיה.

באותו דיון לקוח מעלה כי הם אינם מחצים מאוויה. אצלם בארגון אין עולם VOIP בכלל. רק עכשיו עולם תשתיות מתחילים בנושא. הבעיה כי המון שנים לא שודרגו גרסאות ונשארו מאד מאחורה מבחינת מערכות CC. בשנה הקרובה הכל ישתנה גם מבחינת התהליך מול הנציג, חווית הלקוח ועוד. הארגון עובד עם אינטגרטור הנקרא ITNAV אשר מנהלים הכל מקצה לקצה. כיום הארגון מחפש משהו אקסטרה להראות בפלזמות למוקדי השיחת והולכים להשתמש בCMS של אוויה בגרסה החדשה.

שאלות נוספות שעלו בפורום מתייחסים לנושא זיהוי דיבור לקוחות אשר עדיין לא בשל בארץ. הנשא יעלה בהמשך בשולחן עגול הבא עם עינת שמעוני בנושא אפליקציות ומערכות למוקדי שיחת.

התייחסות ספקים ויצרנים לנאמר במפגש