

Firmy začínají škrtat v rozpočtech a potřebné služby outsourcují, aby ušetřily

Negativní dopad bezpečnostních opatření proti covidu-19 se bezprostředně promítá do hospodaření a řízení firem. Ve snaze ustát podzimní vlnu pandemie se řada z nich rozhodla škrtat náklady a hledat rezervy již během léta. Pro některé je efektivním řešením část svých služeb outsourcovat – tedy nechat si část práce dodávat od externího dodavatele. Jedním z nich je například největší provozovatel call center v Česku, společnost Conectart, která v oblasti zákaznického servisu zaznamenává o 21 % vyšší poptávku oproti loňskému roku.

Události posledního půl roku nutí majitele přehodnotit náklady na řízení firmy a outsourcované služby jsou jednou z dostupných variant, které mohou ulevit firemnímu rozpočtu. Řada firem ale musí překonávat předsudky, které se týkají kvality a ceny. „Budeme-li se bavit o našem oboru, setkáváme se s nejrůznějšími mýty velice často. I když poptávka po našich službách meziročně stoupla téměř o čtvrtinu, firmy si častokrát nedokážou správně vypočítat ani náklady na interní call centrum. Těžko pak můžeme argumentovat efektivností našich služeb. Přitom naše průměrná úspora je až třetina původních nákladů,“ vysvětluje ředitel společnosti Conectart Petr Studnička.

Finanční náklady

Budeme-li se pohybovat i nadále v prostředí call center, lze úsporu pro společnosti demonstrovat celkem jednoduše. Mzda operátora bude zhruba stejná jak pro zaměstnavatele firmu, nebo externího dodavatele. Rozdíly ale začínají v náboru a úvodním školení. Externí call centrum je efektivnější v náboru, náklady dokáží srazit minimálně o 10 % i v úvodním tréninku. Zaškolení nového operátora stojí externí centra v průměru 5 - 7 000 Kč, zatímco interní CC 12 – 17 000 Kč. Ani jedno z center se ale neobejde bez průběžného vzdělávání. Předpokládá se, že investice do tréninku vychází v obou případech stejně. Externí centra však mají dedikované tréninkové oddělení a dlouhodobou koncepci vzdělávání ušitou na míru call centrum. Lepší využití operátorského času (occupancy) a efektivnější struktura vedení pak z externích call centrech dělá efektivnější podnik z perspektivy využití personálních nákladů.

Bezpečnost dat a přetížené linky

„Dalším mýtem, se kterým bojujeme je domnělá nižší bezpečnost dat. Přitom je to úplně naopak. Zásadní rozdíl spočívá v odpovědnosti, kterou má v případě externího dodavatele celá organizace. Ta za možné pochybení nese následky, které pro ni mohou až devastační,“ zmiňuje příklad z praxe Studnička. Externí call centra proto nastavují bezpečnostní mechanismy a nástroje na daleko vyšší úroveň a požadavky na bezpečnostní procesy jsou přísnější než ty od samotného zadavatele. V současné době hojně používaným ISO:27001, který není standardem ani u mnohých bank.





Počet odbavovaných hovorů, emailů, webchatů a dalších požadavků na každém zákaznickém centru nejsou nikdy rovnoměrně rozděleny v čase. Většinou kolísají během dne, týdne i roku, zvláště v situaci jako je dnes. Interní call centra musí kapacitu pečlivě plánovat a flexibilita řízení tam proto není možná. Externí call centrum se dokáže mnohem lépe a rychleji přizpůsobit zadavateli, který může ze dne na den ponížít nebo navýšit počet operátorů. Pro externí centrum to znamená pouze přesun operátorů z méně vytížených zakázek na tu, kde je jich nedostatek.

Fotografie naleznete zde: https://bit.ly/Conectart_ilustracni

Conectart

Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým i zahraničním zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Samsung, Vodafone, MND, Českou spořitelnu, AmRest nebo SAZKAmobil. Conectart vznikl spojením společností Informační linky a Direct Communication. V roce 2017 akvíroval další kontaktní centrum Quality Brands. Sloučením těchto společností vznikl největší poskytovatel služeb v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje přes 1000 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital. Více na www.conectart.cz

Conectart

Barbora Tillová

Marketing Director

Conectart s.r.o.

tel.: +420 728 185 630

barbora.tilova@conectart.cz



Conectart s. r. o.

K Žižkovu 851/4 | 190 00 Praha 9-Vysočany | info@conectart.cz | www.conectart.cz