

Το “φωνητικό” μέλλον των Call Centers

του Παναγιώτη Γκεζερλή*

Αν σας ζητήσουμε να οραματιστείτε το call center του μέλλοντος, μάλλον θα σκεφτείτε ένα μεγάλο και εντυπωσιακό χώρο, όπου εκατοντάδες υπάλληλοι θα εξυπηρετούν τις τηλεφωνικές κλήσεις με την υποστήριξη προηγμένων CRMs. Αν πάλι σας ζητήσουμε να οραματιστείτε το call center που θα προσφέρει τη μεγαλύτερη ικανοποίηση στον πελάτη, το πιθανότερο είναι να προσθέσετε στην παραπάνω εικόνα άριστα εκπαιδευμένους και χαμογελαστούς υπαλλήλους. Τέλος, αν σας ζητήσουμε να οραματιστείτε το call center που θα απαιτεί το χαμηλότερο λειτουργικό κόστος, τότε μάλλον θα φανταστείτε έξω από τα παράθυρα να κυκλοφορούν αγελάδες και μάλιστα ιερές.

Συχνώμην αν σας απογοητεύσουμε αλλά διαγράψτε την ωραία εικόνα που σχηματίσατε στο μυαλό σας, γιατί τα call centers σε μεγάλους χώρους, outsourced στην Ινδία και χαμογελαστούς υπαλλήλους, αποτελούν μάλλον παρελθόν και όχι το μέλλον. Το μέλλον των call centers και των εφαρμογών που θα τρέχουν σε αυτά αφορά στις τεχνολογίες Automated Speech Recognition (ASR) και Text-To-Speech (TTS). Με άλλα λόγια, το μέλλον των call centers είναι “φωνητικό” και αυτό που είναι ακόμα πιο εντυπωσιακό είναι... ότι το μέλλον είναι ήδη εδώ.

Το μέλλον είναι ήδη εδώ!

Τα call centers που ήδη υποστηρίζουν αναγνώριση ομιλίας (και όχι απλώς φωνής) δεν είναι λίγοστά. Για παράδειγμα, αρκετές τράπεζες, οργανισμοί δημόσιων μεταφορών, αλυσίδες κινηματογράφων και πολλοί άλλοι ιδιωτικοί και δημόσιοι οργανισμοί έχουν ήδη εφαρμόσει τεχνολογίες αναγνώρισης ομιλίας στα call centers τους. Οι φωνητικές εφαρμογές εξυπηρετούν τα πιο συνηθισμένα αιτήματα των πελατών κατανοώντας σε φυσική ομιλία τις σύνθετες φράσεις τους, όπως:

Τράπεζες: Θα ήθελα να μεταφέρω 1.250 ευρώ από το λογαριασμό όψεως στο λογαριασμό ταμιευτηρίου μου.

Μεταφορές: Θα ήθελα να πληροφορηθώ σχετικά με τα δρομολόγια πλοίων από τον Πειραιά στην Πάρο για μεθαύριο.

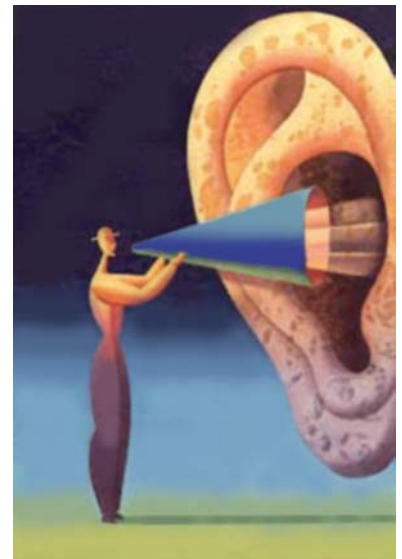
Θέαμα: Θα ήθελα να αγοράσω 2 εισιτήρια για τον Άρχοντα των Δαχτυλιδιών για τις 18 Ιουνίου στην αίθουσα 7.

Τέτοιες φωνητικές υπηρεσίες υποστηρίζουν πολλά call centers του εξωτερικού με μεγάλη επιτυχία, ενώ

πλέον αντίστοιχες υπηρεσίες υποστηρίζονται και στην Ελλάδα.

Είναι το κόστος “ανησυχητικό”;

Περισσότερα από 27.000 call centers σε όλο τον κόσμο εξυπηρετούν 55 εκατομμύρια κλήσεις ημερησίως. Το 70% των λειτουργικών εξόδων των call centers οφείλονται στο κόστος των υπαλλήλων (agents), ο αριθμός των οποίων μειώνεται σημαντικά όταν υλοποιηθούν φωνητικές εφαρμογές. Σύμφωνα με μετρήσεις κοστολογίων ελληνικών επιχειρήσεων, το συνολικό κόστος ιδιοκτησίας μίας υπηρεσίας βασισμένης σε φωνητικές τεχνολογίες μειώνεται στο 1/10 σε σχέση με μία in-house ή outsourced λύση cost center ζωντανής εξυπηρέτησης. Η απόσβεση της επένδυσης στην Ελλάδα γίνεται κατά μέσο όρο σε 6 έως 10 μήνες, ενώ η μείωση του συνολικού κόστους γίνεται ακόμα πιο αισθητή, όταν υλοποιούνται hosted λύσεις φωνητικών εφαρμογών.



Και ο πελάτης μένει ικανοποιημένος;

Σε πρόσφατη έρευνα που έγινε σε όλες τις αμερικανικές αεροπορικές εταιρίες για το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών τους από τα call centers τους, η υψηλότερη βαθμολογία δόθηκε στην American Airlines, η οποία τυγχάνει να έχει και το πιο αυτοματοποιημένο call center με χρήση τεχνολογίας ASR. Προσοχή όμως: Το κλειδί στην ικανοποίηση του πελάτη δεν έγκειται πλέον στις τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν αλλά στο κατά πόσο η φωνητική υπηρεσία θα έχει σχεδιαστεί με ένα user-friendly περιβάλλον αλληλεπίδρασης (VUI: Voice User Interface). Εκεί πλέον έγκειται και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ανάμεσα στις εταιρίες που παρέχουν τέτοιες λύσεις σε ιδιωτικές επιχειρήσεις και δημόσιους οργανισμούς. 🗣️

* Ο κ. Παναγιώτης Γκεζερλής είναι Διευθυντής Επιχειρηματικής Ανάπτυξης της VoiceWeb.