



JAK W 8 DNI OTWORZYĆ CALL CENTER W OBCYM MIEŚCIE

CASE STUDY

URUCHOMIENIE NOWEJ
LOKALIZACJI CALL CENTER
PRZEZ FIRMĘ WOLTERS KLUWER





PROBLEM: ZA MAŁO OSÓB W DZIALE TELESPRZEDAŻY

Realizacja budżetu publikacji papierowych w firmie Wolters Kluwer Polska była zagrożona i trzeba było wykorzystać fakt, że w ostatnim kwartale ukazują się topowe publikacje. Pilnie uruchomione zostały kampanie w call center outsourcingowych, które były do tej pory mechanizmem zwiększania skali. Niestety rezultaty były nadal niezadowalające.



ROZWIĄZANIE: REKRUTACJA PRACOWNIKÓW W NOWYM MIEŚCIE POŁĄCZONE Z OTWARCIEM ODDZIAŁU CALL CENTER

Konieczne zatem było wsparcie sprzedaży nowymi osobami w telesprzedaży. Przeprowadzono kampanię rekrutacyjną w 5 miastach: **Warszawie, Gdańsku, Lublinie, Białymstoku i Poznaniu**. Okazało się, że Lublin osiągnął najlepszy wynik w pozyskaniu odpowiednich kandydatów (odpowiadający profilowi i wymaganiom finansowym). W kolejnym kroku porównano % osób, które przybyły na spotkania. Po raz kolejny wygrał Lublin. Sprawdzono też akceptację warunków umowy - była ona również najwyższa w Lublinie. Ze względu na powyższe czynniki podjęto decyzje o uruchomieniu nowego oddziału telesprzedaży w Lublinie.

JAK OTWORZYĆ CALL CENTER W NOWEJ LOKALIZACJI W 8 DNI ROBOCZYCH?

DZIEŃ 1 & 2.

Umawianie kandydatów do konsultantów i supervisorów na spotkanie rekrutacyjne w Lublinie. W tym samym czasie organizowane są spotkania z dostawcami biur w Lublinie.

DZIEŃ 3.

Spotkania rekrutacyjne w Lublinie (rekrutacja grupowa dla konsultantów i osobno spotkania z potencjalną kadrą) - prezentacja firmy oraz wyjaśnieniem dlaczego WKP chce działać w Lublinie; następnie prezentacja kandydata na forum, zadania sprzedażowe, a na koniec indywidualna rozmowa o warunkach umowy. Wybraliśmy odpowiednią ilość osób.

Tego samego dnia spotkaliśmy się z wynajemcami biur. Cena była dość podobna, ale koszt byłby zwiększony przez konieczność podłączenia internetu (co wiąże się z długoterminową umową i ryzykiem późnego startu projektu). Ponadto wynajem byłby na min. 12 miesięcy co ogranicza elastyczność. Analiza rynku biur wskazała inną, wcześniej nie rozważaną opcję - przestrzeń coworkingowa...

DZIEŃ 4.

Zdecydowaliśmy się wybrać przestrzeń coworkingową z jedną stałą, miesięczną opłatą za wszystkie funkcjonalności: stanowisko pracy z biurkiem, połączenie internetowe, bezpieczeństwo, strefa socjalna.

DZIEŃ 5-6.

Kwestie technologiczne. Sprawdzamy połączenie sieciowe. Nasz partner w zakresie systemu Contact Center to firma Cludo, oferująca swoje rozwiązanie w modelu SAAS. To rozwiązanie daje duże możliwości pracy na systemie, gdy firma ma wiele lokalizacji.

DZIEŃ 7.

Podróż do Lublina z naszym informatykiem, który sprawdził działanie laptopów. W ramach przygotowania stacji roboczych należało w tym przypadku zainstalować aplikację agenta firmy Cludo. Opcjonalnie do aplikacji można się także logować przy pomocy przeglądarki Chrom i Internet Explorer. Aby sprawdzić jakość połączeń wystarczy aby komputer miał dostęp do internetu i miał wpięte słuchawki po USB do komputera. W tym samym czasie przeprowadziliśmy szkolenia dla telesprzedawców. Dzień zakończył się podpisaniem umowy o przestrzeni biurowej.

DZIEŃ 8.

Finalizacja szkolenia produktowego. Otrzymaliśmy także zamówione słuchawki. Pod koniec dnia - pierwsze połączenia wykonywane przez nowych konsultantów w Lublinie...



WNIOSKI



1.

Po pierwsze - uruchomienie nowej lokalizacji w tak krótkim czasie było możliwe dzięki decyzji o umieszczeniu call center w przestrzeni coworkingowej. Wynajęcie własnego biura zabiera dużo więcej czasu.

Przestrzeń coworkingowa zapewnia wiele korzyści:

- **elastyczność** - można wynająć gotowe stacje robocze i zmieniać ich liczbę z miesiąca na miesiąc;
- **wyposażona przestrzeń robocza** - nie musisz martwić się o bezpieczeństwo i monitoring, infrastrukturę, klimatyzację, toalety, kuchnię;
- **kompletne stacje robocze** - nie trzeba kupować własnych mebli i zakładać infrastruktury IT;
- **połączenie internetowe** - nie ma potrzeby podpisywania długoterminowej umowy na łącze.



2.

Tylko system contact center dostarczany w modelu **SaaS** (software as a service) pozwala na elastyczność w otwieraniu call center w zdalnych lokalizacjach. Wystarczy sprawdzić, czy dostawca systemu call center używa tego samego Internetu co współpracujący dostawca (organizując spotkanie między nimi, aby mieć pewność, że dostawca internetu, łącze i bramki). Firma Cludo jest ulokowana w trzech data center i posiada styki z kilkoma operatorami telekomunikacyjnymi. Daje to klientowi dużą elastyczność połączenia się z zasobami Cludo. Możliwy jest także elastyczny miesięczny sposób rozliczania się za aktywne stanowisko.



3.

Biuro coworkingowe oraz wirtualny system call center pozwalają zminimalizować zaangażowanie działów IT i administracji i przyspieszyć stworzenie nowej lokalizacji.

PODSUMOWANIE

Lubelska lokalizacja telesprzedaży pomogła w realizacji celu sprzedaży. Kiedy dostawcy outsourcingowi pomogli, wykorzystaliśmy nasz wewnętrzny know-how (rekrutacja, wdrażanie, nadzór). Niemniej jednak korzystamy z outsourcingu wsparcia technicznego (system contact center Cludo), dodając outsourcing powierzchni biurowej.





**MASZ DODATKOWE
PYTANIA?
SKONTAKTUJ SIĘ
Z NAMI.**

Robert Małek
Contact Center Evolution Expert
0048 888 100 999
rmałek@cludo.pl

www.bit.ly/CLUDO

