

В прошлой статье мы поднимали вопросы первоначальных этапов **создания call центра**, создание бизнес-плана и концепции развития, а также затронули факторы влияющие на выбор помещения под call центр, выбор оператора связи для положительной работоспособности, обсудили техническое задание на поставку специализированного программного обеспечения и оборудования для работы call центра. Следующим этапом создания телемаркетингового бизнеса является проектная документация.

К моменту подготовки проектной документации должны быть произведены все замеры помещения, известны все технические характеристики и габаритные размеры заказанного оборудования, утверждены места монтажа и точки подвода каналов связи, электропитания и конечно же заземления. На основе проектной документации будут проводиться работы по монтажу и коммутации оборудования для call центра.

При подготовке проектной документации стоит помнить не только о цене оборудования и затрате усилий на установку, но и об удобстве сотрудников call центра и обслуживающего персонала. Также не стоит забывать о здоровье операторов, противопожарной и санитарной безопасности помещения.

На данный момент для call центра не требуется лицензия и разрешение на деятельность. Технические нормативы в данной области еще не определены и не утверждены в силу новизны услуг. Некоторые фирмы работающие в области телемаркетинга и являются call центрами, так же предоставляют телекоммуникационные услуги на которые требуется соответствующая государственная лицензия. Фирмы развитые в нескольких направлениях увереннее чувствуют себя на рынке услуг.

### **Кадровая политика и подбор персонала call центра**

При появлении call центра на рынке и начала его активной работы возникает множество задач, решение которых невозможно без привлечения дополнительного персонала. На данном этапе в call центре формируется кадровая политика.

Минимум работников без учета операторов call центра, которые могут справиться с организацией и поддержкой работоспособности call центра: руководитель, инженер, руководитель отдела продаж и отдела маркетинга.

Руководитель — лицо, ответственное за всю работу call центра и всего персонала. Продажа услуг, оказание услуг, аренда помещения, подбор персонала, приобретение оборудования, решение множества возникающих вопросов и сложностей.

Инженер — специалист высокого класса, который будет ответственным за организацию и качество отличной работоспособности оборудования call центра и каналов связи. Не стоит забывать об административном и обслуживающем персонале, от бухгалтера до охраны и уборщиц.

Организовывая штат сотрудников не стоит забывать о том, что работа в call центре связана с высокими нервными перегрузками и частыми нервными срывами у операторов. Следствием этих факторов станет высокая текучесть кадров и малое количество опытных сотрудников.

Принимая во внимание выше сказанное, не лишним будет при поиске сотрудников обратить внимание на стрессоустойчивость и, в последствии, анализу эмоционального сферы и состояния в коллективе, чтобы заранее предупредить всплески и нервные пики.

К началу работы call центра должны быть наняты определенное количество операторов и супервизоров. Количество сотрудников определяется из планируемого первоначального объема вызовов и объема работы. Число операторов call центра на одного супервизора должно определяться экспериментально. Зависит это отношение от планируемого объема работ, от вида предоставляемых услуг и от обязанностей супервизора.

Особое внимание требуется уделять профессиональной подготовке операторов, обучением и тренингам по деловому общению. От навыков делового общения и ведения диалога с руководителями фирм напрямую зависит успех работы call центра. Обучение и повышение квалификации персонала call центра должно вестись по нескольким направлениям: обучение профессиональным навыкам по использованию специального оборудования и программного обеспечения для call центров, а также проведение обучающих тренингов по деловому общению.

Стоит обратить внимание на обучение операторов call центра выходу из сложных или спорных ситуаций при диалоге и обучение навыкам выхода из стрессовой ситуации при негативной реакции собеседника. Подобные тренинги обязательны при низкой стрессоустойчивости коллектива и проводить подобные тренинги должен профессиональный психолог-педагог, который в игровой форме обыграет с операторами call центра несколько классических ситуаций и объяснит как себя надо вести и что говорить в подобных ситуациях.

В идеальном варианте в call центре можно организовать собственный центр для обучения, подготовки и повышения квалификации операторов. На первых этапах работы, с отсутствием средств на открытие подобного отдела, можно подготавливать и обучать оператора несколькими способами: прослушивание записанного диалога более опытного оператора, обучающие on-line методические пособия и "подшефная" работа опытных сотрудников на практике, то есть обучение и объяснение новому оператору call центра нюансов непосредственно при выполнении работы по обработке вызовов.

Самая распространенная ошибка всех руководителей недавно появившихся и быстроразвивающихся call центров это вкладывание значительных сумм денег в развертывание и развитие бизнеса без обеспечения возможности повышения квалификации технического персонала. В этом бесспорно есть плюсы, но есть и минусы. Можно без обучения используя подробную документацию или общаясь с

профессионалами на технических форумах в интернете самому разобраться в нюансах работы системы или подписаться на техническую поддержку фирмы предоставившее данное техническое решение для создания call центра. В любом случае, стоит задумываться о профпригодности и квалификации обслуживающего технического персонала. Во время работы call центра, вся система как один живой организм, по этому, если что-то выходит из строя, то требуется профессионал высшего класса, чтобы устранить поломку и привести всю систему call центра в рабочее состояние. Кроме того, все технические настройки программного обеспечения и конфигурации системы требуют постоянного контроля, изменения и модернизации.

На этапе подбора персонала, нужно начинать искать клиентов, потому-что если начинать думать о заказчиках в тот момент когда call центр начал функционировать, то очень долгое время бизнес не выйдет на окупаемость. К моменту официального старта работы call центра, должны быть один или несколько заказчиков на услуги предоставляемые вашей фирмой. Затраты на аренду помещения, использование каналов связи и наличие резервных каналов в идеале в начале работы должны окупать заказчики, так как в создании call центра были еще затраты на лицензионное программное обеспечение, оборудование и монтажные работы в которые вкладывались немалые деньги.

### **Технические вопросы и начало работы**

Интеграция приложений обязательный и весьма трудоемкий процесс. Суть интеграции приложений заключается в возможности объединения технических решений одной фирмы-поставщика с оборудованием или программным обеспечением другой фирмы для работы как одно целое.

Создание сценариев разговора с абонентами. Данная работа заключается в подготовке алгоритмов обработки вызовов для конкретного клиента call центра. При инсталляции системы для call центра, эту операцию можно доверить поставщикам данного продукта. В процессе работы, будущий администратор системы получит первоначальный опыт и навык конфигурирования и администрирования приложений call центра.

После всех выполненных операций, проведение подготовительных работ, заключение договоров на аренду помещения и каналов связи, монтажа и настройки оборудования call центр готов к предоставлению услуг по обработке вызовов.

Плюсы call центра с технической точки зрения заключаются в возможной быстрой трансформации сценариев, алгоритмов и механизмов обработки вызова, что дает большое преимущество в возможности предоставления большого спектра услуг и возможности развиваться в разных направлениях и в разных сегментах рынка. К примеру, один call центр одновременно может заниматься приемом и обработкой звонков, исходящим телемаркетингом и прямыми продажами по телефону. **Call центр** может являться представителем какой-либо фирмы в другом городе или даже

заграницей с возможностью переадресовать любой звонок на центральный офис.

Все эти плюсы: быстрая трансформация, возможность развития в нескольких направлениях и одновременная работа с несколькими заказчиками зависят в первую очередь от того насколько продуман механизм call центра. Все продуманные нюансы делают для коллектива работу удобной и комфортной, а следствием является доходность компании и рост бизнеса.