

Jak zmniejszyć odsetek nieodebranych połączeń w call center dzięki automatyzacji

Napisano dnia: 2026-05-29 17:55:55

ARTYKUŁ SPONSOROWANY



Jeśli klienci nie mogą dodzwonić się do centrum obsługi klienta, tracą lojalność wobec marki i chęć współpracy z nią. Ponieważ firma, która nie zapewniła wygodnego kontaktu z ekspertami, nie budzi zaufania. Ponadto, gdy klienci próbują ponownie się skontaktować, zwiększa to ogólną liczbę połączeń i obciążenie operatorów. To z kolei podnosi koszty obsługi zgłoszeń.

[Telefonia IP w call center](#) pomaga przezwyciężyć większość czynników technicznych i ludzkich, które prowadzą do nieodebranych połączeń. Dlatego w tym artykule omówimy narzędzia i funkcje rozwiązania chmurowego, które pomagają zmniejszyć odsetek nieodebranych połączeń.

Przyczyny nieodebranych połączeń w call center

Z reguły firma traci połączenia z powodu kombinacji różnych czynników, a nie jednej przyczyny. Oto główne z nich.

Przeciążenie w godzinach szczytu

Podczas uruchamiania kampanii reklamowych, sezonowych wyprzedaży lub po prostu w określonych porach dnia liczba połączeń może znacznie wzrosnąć. Problem pojawia się, gdy obciążenie nie odpowiada możliwościom operatorów call center w statusie „online”. A kierownik nie widzi, że wielu klientów nie może się dodzwonić, i nie angażuje w porę dodatkowych menedżerów. W rezultacie firma traci te połączenia.

Jednokanałowość numerów

Kiedy firma korzysta z tradycyjnej telefonii, na jeden numer można odebrać tylko jedno połączenie. A jeśli linia jest zajęta, klient usłyszy w odpowiedzi krótkie sygnały lub prośbę „Proszę oddzwonić”. W dzisiejszym świecie, gdzie ceni się szybkość odpowiedzi, z dużym prawdopodobieństwem przejdzie on do konkurencji.

Przywiązanie do stanowiska pracy

Firma korzystająca z telefonów stacjonarnych znacznie ogranicza mobilność pracowników. Jeśli operator będzie musiał odejść, na przykład do innego gabinetu, nie będzie mógł odebrać połączenia. A firma straci tę rozmowę wraz z klientem.

Brak analityki

Jeśli kierownik nie ma narzędzi do monitorowania komunikacji, nie będzie wiedział, ile naprawdę jest nieodebranych połączeń. Nie będzie też wiedział, kiedy i z jakiego powodu one występują. A bez dokładnych danych trudno jest podejmować skuteczne decyzje, które pozwolą zminimalizować liczbę utraconych połączeń.

Czynnik ludzki

Jeśli połączenia są rozdzielane nierównomiernie, a część menedżerów jest stale przeciążona pracą, prowadzi to do ich wypalenia. Mogą oni ignorować część zgłoszeń, aby odpocząć.

Narzędzia telefonii w chmurze do zmniejszenia odsetka nieodebranych połączeń

Chatboty do automatycznych odpowiedzi

Typowe pytania, takie jak: „Gdzie jest moje zamówienie?”, mogą zajmować nawet 10-15% czasu pracowników call center. W okresach szczytu, na przykład podczas wyprzedaży lub problemów logistycznych, ich udział może sięgać nawet 50%. Jednak poświęcanie czasu wykwalifikowanych operatorów na takie zapytania to jak wbijanie gwoździ mikroskopem. Możliwe, ale nieefektywne.

Ponadto niepokój klienta, który nie otrzymał szybkiej odpowiedzi na temat swojego zamówienia, może przerodzić się w niezadowolenie. A to doprowadzi do utraty lojalności, niskich ocen w Google Maps i gniewnych komentarzy w mediach społecznościowych.

Skutecznym rozwiązaniem tego problemu jest wykorzystanie chatbotów. Mogą one automatycznie odpowiadać na typowe zapytania, takie jak godziny pracy i status zamówienia. To zwalnia czas operatorów na bardziej złożone konsultacje i pozwala klientom na natychmiastowe uzyskanie odpowiedzi. Ponadto chatboty działają również poza godzinami pracy, co zapewnia całodobową obsługę. A jeśli zapytanie klienta wykracza poza możliwości chatbota, przekierowuje je do menedżera.

Przekierowywanie połączeń

Telefonia wirtualna pozwala wdrożyć elastyczne schematy przekierowywania połączeń w celu równomiernego rozłożenia obciążenia i przyspieszenia odpowiedzi menedżera. W zależności od ustawień połączenia mogą być kierowane jednocześnie do wszystkich menedżerów lub po kolei. Odbierze je osoba, która jest w danej chwili wolna lub jako pierwsza zakończy poprzednią rozmowę.

System pozwala również nadać priorytet przekierowywaniu połączeń do menedżerów, którzy obsłużyli mniejszą liczbę zgłoszeń. Pomaga to zapobiegać wypaleniu pracowników i, co za tym idzie, utrzymać jakość obsługi klienta.

Efektywne kolejki połączeń

Wirtualna kolejka pomoże uniknąć utraty połączeń od klientów w godzinach szczytu. Jeśli wszyscy operatorzy są zajęci, system zatrzyma klientów na linii. Ponadto przekaże im przydatne informacje, takie jak miejsce w kolejce i przybliżony czas oczekiwania. Zmniejsza to napięcie psychiczne i zwiększa prawdopodobieństwo, że klient pozostanie na linii, a nie odłoży słuchawki.

Analiza wskaźników nieodebranych połączeń

Wszystkie dane dotyczące połączeń obsłużonych za pomocą telefonii w chmurze są przechowywane w raportach i w CRM po skonfigurowaniu integracji. Pozwala to poznać dokładną liczbę nieodebranych połączeń i ich przyczyny. Na przykład: „menedżerowie nie odebrali połączenia”, „rozłączono przed upływem 10 sekund” lub „poza godzinami pracy”. Kierownik, opierając się na analizie wskaźnika nieodebranych połączeń, będzie mógł podjąć uzasadnione decyzje w celu

zmniejszenia ich liczby. Na przykład, przekierowując połączenia na swój numer, jeśli wszyscy operatorzy są zajęci.

Raporty pozwalają operatorom wygodnie śledzić nieobsłużone połączenia, aby w odpowiednim czasie oddzwonić do klientów. Pomaga to przejąć klientów, zanim zwrócą się do konkurencji.

Śledzenie dynamiki przychodzących połączeń

Ponadto telefonia wirtualna pomaga śledzić dynamikę napływu połączeń w podziale na dni i godziny. Na przykład, jeśli od wtorku do piątku obserwuje się wzrost liczby połączeń, jest to sygnał, aby wyznaczyć na zmianę więcej osób.

Ponadto niektóre raporty pozwalają śledzić połączenia w czasie rzeczywistym. Pokazują one liczbę operatorów w statusie „Online”, ilu z nich już obsługuje połączenia oraz ile połączeń oczekuje na odpowiedź. Jeśli menedżerowie są przeciążeni i nie są w stanie obsłużyć wszystkich zgłoszeń, kierownik będzie mógł na czas włączyć dodatkowych pracowników. Pozwoli to uniknąć utraty połączeń.

Aplikacja do obsługi połączeń

Programy do obsługi połączeń pomagają menedżerom nie przegapić połączeń poza miejscem pracy. Na przykład aplikacja Ringostat Smart Phone, która pozwala obsługiwać połączenia i wiadomości, ma zarówno wersję na komputery stacjonarne, jak i wersję mobilną. Zapewnia również dostęp do analityki i systemu CRM. Pracownik będzie mógł nie tylko odebrać połączenie ze swojego smartfona, ale także udzielić wysokiej jakości porady.

Wybór oprogramowania do automatyzacji procesów

Wiele firm, wybierając oprogramowanie, kieruje się ceną. Jednak w celu skutecznej automatyzacji procesów biznesowych należy przede wszystkim wziąć pod uwagę następujące czynniki.

1. Reputacja firmy oferującej rozwiązania chmurowe. Przejrzyj opinie, aby ocenić zadowolenie klientów. Im jest ono wyższe, tym większe prawdopodobieństwo, że otrzymasz niezawodne oprogramowanie oraz wysokiej jakości wsparcie podczas jego wdrażania i użytkowania.
2. Elastyczność i skalowalność. Oprogramowanie powinno dostosowywać się do tempa rozwoju Twojej firmy. Dzięki temu będziesz mógł szybko dodać nowe stanowiska pracy lub numery. A także zmienić ustawienia routingu zgodnie z potrzebami firmy.

Podsumowanie

Podsumowując, zmniejszenie odsetka nieodebranych połączeń wymaga kompleksowego podejścia, ponieważ wpływa na to wiele różnych czynników. Automatyzacja za pomocą telefonii IP pomaga rozwiązać większość problemów, które uniemożliwiają kontakt menedżera z klientem. Routing połączeń, chatboty, automatyczne kolejki i aplikacje do obsługi połączeń zapewniają skuteczne przetwarzanie połączeń przychodzących. A szczegółowe dane o nieodebranych połączeniach pomagają w podejmowaniu na czas uzasadnionych decyzji, aby wyeliminować przyczyny ich występowania.