

บทที่ 1

บทนำ

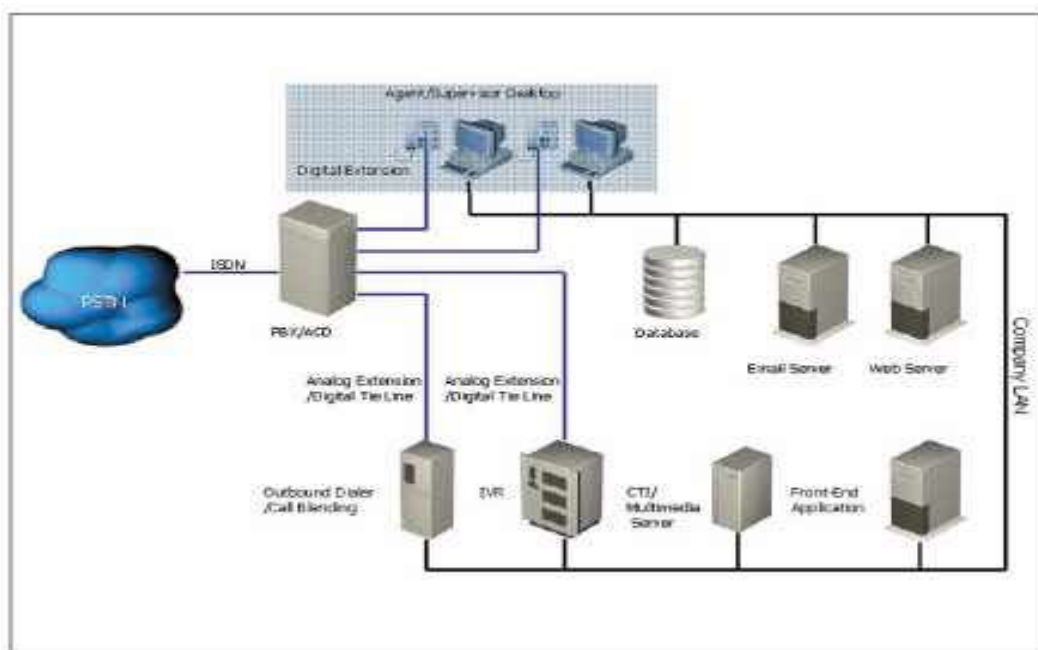
คำนิยามของ Call Center

Call Center เป็นศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์เพียงหนึ่งเดียวในองค์กร (ภายในหนึ่งศูนย์อาจแบ่งเป็นหลายกลุ่มก็ได้) โดยมีพนักงานรับสายโทรศัพท์ ซึ่งโดยทั่วไปจะเรียกพนักงานรับสายโทรศัพท์ใน Call Center ว่า Agent คอยทำหน้าที่ในการตอบรับสายการโทรเรียกเข้าจากลูกค้า (Inbound call) หรือโทรออกไปหาลูกค้า (Outbound call)

องค์ประกอบที่สำคัญของ Call Center ประกอบด้วย

- 1) Automatic Call Distribution (ACD) ACD ถือเป็นองค์ประกอบขั้นพื้นฐานที่สุดของ Call Center เป็นระบบโทรศัพท์ที่ถูกออกแบบมาสำหรับรองรับการเป็น Call Center โดยเฉพาะ โดยจะเป็นตัวจัดการ Inbound call ให้ออกไปสู่ Agent โดยสามารถ routing สายมายัง Agent ที่ว่างนานที่สุด (longest idle) เพื่อเป็นการกระจายการทำงานอย่างเท่าเทียมกันหรืออาจส่งสายมายังผู้ที่มีทักษะสูงสุดในการให้บริการผู้ติดต่อท่านนั้นๆ (skills based routing) เช่น ผู้ติดต่อที่เป็นชาวต่างชาติย่อมต้องการพูดคุยกับผู้ที่มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ดี ซึ่งอาจมีอยู่ไม่กี่คนใน Call Center หากมีผู้ติดต่อเข้ามาในขณะที่ไม่มี Agent ว่างสาย ก็สามารถ queuing สายนั้นๆ และมีประกาศบอกให้ผู้ติดต่อทราบว่าขณะนี้เจ้าหน้าที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ ผู้บริหาร Call Center สามารถตรวจสอบสถิติของการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นจำนวนสายที่รับได้ต่อวัน สายที่ทิ้งไปในขณะอยู่ใน queue หรือ grade of service ทั้งแบบเรียลไทม์ และ สถิติข้อมูลเก่าเพื่อจัดสรรจำนวน Agent และสายในโทรศัพท์ให้เหมาะสมกับปริมาณการติดต่อระบบ PBX (Private Branch Exchange) ขึ้นนามักจะมีระบบ ACD เป็น option ให้เลือกใช้ โดย ACD แต่ละระบบมีขีดความสามารถที่แตกต่างกัน
- 2) Interactive Voice Response (IVR) เป็นระบบให้บริการข้อมูล และทำการธุรกิจอัตโนมัติทางโทรศัพท์ โดยจะเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลโทรศัพท์ เพื่อให้บริการแบบออนไลน์ ระบบ IVR จะเก็บเสียงที่บันทึกไว้ล่วงหน้า โดยจัดเก็บเป็นส่วนๆ ตามเนื้อหาของบริการ เมื่อมีสายติดต่อเข้ามาทาง PBX มายัง IVR ระบบจะรับคำสั่งในรูปแบบของ DTMF จากเป็นโทรศัพท์ และไป query ข้อมูลจากฐานข้อมูลมาตอบในรูปแบบของเสียงตามที่ได้มีการบันทึกเก็บไว้ล่วงหน้า ซึ่งนอกจากจะให้บริการทางเสียงแล้ว ยังสามารถให้บริการข้อมูลทางแฟกซ์ (fax on demand) ได้อีกด้วยในปัจจุบัน นอกจากการรับคำสั่งทาง DTMF (Dual-Tone Multifrequency signaling) แล้ว IVR ยังเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ติดต่อด้วยการรับคำสั่งทางเสียง หรือที่เรียกว่า speech recognition ซึ่งจะเพิ่มความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

- 3) Computer Telephony Integration (CTI) ใน Call Center ขนาดกลางขึ้นไปที่มีความซับซ้อนมากๆ CTI จะมีบทบาทไม่น้อยไปกว่า 2 ส่วนแรก โดยเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่าง PBX หรือ ACD และระบบคอมพิวเตอร์ (computer desktop และ customer database) ในการควบคุมและมอนิเตอร์การทำงานของสายโทรเข้า และออกแต่ละสายให้ ซิงโครไนซ์กับ computer desktop และฐานข้อมูลลูกค้า ข้อมูลของลูกค้าที่พีซีของ Agent ทันทีที่มีสายโทรเข้า (screen pop up) โทรออกโดยคลิกที่รายชื่อของผู้ที่ต้องการจะติดต่อบนหน้าจอพีซี (preview dialing) และใช้ฟังก์ชันของโทรศัพท์ของ Agent บนพีซี (soft phone) เป็นต้น



รูปที่ 1 - รูปแบบการทำงานของ Call Center

การติดตั้งระบบ Call Center อาจจะถูกติดตั้งในลักษณะแบบ Stand Alone หรือมีการเชื่อมโยงกับ Call Center อื่นๆ ที่มีอยู่แล้วก็ได้ โดยสามารถที่จะเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ได้ทั้งจากระบบ Mainframe Microcomputer และเชื่อมต่อกับ LAN ดังแสดงในรูปที่ 1

Call Center ในประเทศไทย

Call Center เริ่มเข้ามามีบทบาทในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อประมาณสิบกว่าปีก่อน โดยเริ่มจากบริษัทข้ามชาติที่ประสบความสำเร็จในการใช้งานในต่างประเทศ เช่น ธุรกิจสายการบิน และต่อมาได้เป็นที่รู้จักมากขึ้นในยุคเฟื่องฟูของธุรกิจเพจเจอร์ จนมาถึงปัจจุบัน เทคโนโลยีด้าน Call Center ถูกพัฒนาอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องโดยได้รับการกระตุ้นจากกระแสของ CRM (Customer Relationship Management) ที่นับวันจะกลายเป็นกลยุทธ์หลักของหลายๆ องค์กร จึงอาจกล่าวได้ว่า Call Center กลายเป็นหัวใจสำคัญของทุกวงการ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเงิน Telecommunication, Home Delivery ประกันภัย ธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่กลุ่มอุตสาหกรรมหนัก และด้วยอุดมการณ์หลักของ CRM ที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าที่

ติดต่อมาทุกช่องทาง ไม่ใช่เพียงทางโทรศัพท์ Call Center จึงต้องรับบทบาทเป็นศูนย์กลางในการรองรับการติดต่อในช่องทางอื่นๆ ด้วย เช่น อินเทอร์เน็ต อีเมลล์ หรือแฟกซ์ ซึ่งทำให้มีชื่อใหม่ว่า Multimedia Contact Center

ประโยชน์ของ Call Center

ประโยชน์ของบริการต่าง ๆ ของ Call Center คือ เพิ่มยอดขาย (Increase Sales Volume) ติดตามผลของการทำกลยุทธ์การตลาด (Follow Up) รักษาความสัมพันธ์ของลูกค้า หรือ CRM (Customer Relation Management) บริการทางด้านข้อมูลหลังการขาย (Post Purchase Information) การทำวิจัยทางการตลาด (Marketing Research) และสนับสนุนการดำเนินกลยุทธ์การตลาดอื่น ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่า Call Center มีความสำคัญในสภาพการแข่งขันที่สูงและการตื่นตัวของ CRM ในวงการธุรกิจ

อย่างไรก็ตาม องค์กรที่ต้องการมี Call Center อาจจะไม่จำเป็นต้องจัดตั้ง Call Center ของตัวเอง แต่สามารถใช้บริการในลักษณะของการ Outsourcing ได้ ซึ่งในปัจจุบัน องค์กรธุรกิจมีแนวโน้มที่จะลดขนาดขององค์กรควบคู่ไปกับการเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์โดยนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ ตลอดจน Outsourcing การทำงานบางอย่างจากองค์กรภายนอก เช่น หน่วยงาน Call Center ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มกำไรในธุรกิจและการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Outsourcing Call Center

Outsourcing Call Center เป็นแนวโน้มที่ค่อนข้างใหม่ในประเทศไทย ซึ่งในต่างประเทศ ผู้ให้บริการ Outsourcing Call Center ได้มีการเจริญเติบโตอย่างมาก เช่น ในสหรัฐอเมริกา และยุโรป นอกจากนี้ ขอบเขตของการให้บริการของ Call Center ได้ถูกขยายให้กว้างขึ้น ครอบคลุมไปถึงการจัดการด้านฐานข้อมูล (Database Management) ซึ่งอาจหมายถึง การจัดหาข้อมูลรายชื่อลูกค้าเป้าหมายของหน่วยธุรกิจ เพื่อดำเนินกลยุทธ์ในการตลาดต่อไป การให้บริการ Tele-sales และ Telemarketing ทั้งในส่วนของ Inbound Service คือ การรอรับสายโทรเข้าจากลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นการสอบถามทางด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการ และ Outbound Service คือ การโทรเข้าไปหาลูกค้าเพื่อทำการขาย หรือติดตามข้อมูลของการประชาสัมพันธ์ทางการตลาด การให้ข้อมูลของสินค้า บริการ หรือรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ ตลอดจนการนัดหมายกับพนักงานขายหรือการเลือกเชิญผู้เข้าร่วมการสัมมนา การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการหรือผู้บริโภคโดยตรงต่อ การบริการของพนักงานบริษัท สินค้า/บริการ ภาพลักษณ์องค์กร การทำวิจัยตลาด เป็นต้น ทั้งนี้ การให้บริการดังกล่าวเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการให้บริการของ Call Center เท่านั้น

ข้อดีของ Outsourcing Call Center ได้แก่

- 1) การติดตั้งระบบใช้งาน จะทำได้เร็วกว่าที่องค์กรพัฒนาขึ้นเองภายในบริษัท
- 2) ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดเงินลงทุน
- 3) ลดค่าใช้จ่ายประจำในการจ้างพนักงาน ในขณะที่ยังไม่มียานมาก

- 4) ลดภาระการดูแลรักษาอุปกรณ์ระบบ
- 5) เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ
- 6) ลดความเสี่ยงในการดำเนินการและการจัดการ
- 7) ยกระดับคุณภาพงาน กรณีมีการจ้างบริษัทผู้ชำนาญการในงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เฉพาะด้าน
- 8) ได้ใช้เครื่องที่ทันสมัยตลอดเวลา

ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ธุรกิจต่าง ๆ จึงมีแนวโน้ม Outsourcing หน่วยงานหรือแผนกต่าง ๆ ขององค์กรมากยิ่งขึ้น รวมถึง Outsourcing Call Center ประกอบ แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และการพัฒนาเทคโนโลยีระบบ Call Center ปัจจุบันที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ได้มีส่วนช่วยเพิ่มบทบาทและความสำคัญของ Call Center ให้มากขึ้น ซึ่งเป็นโอกาสของการทำธุรกิจ Call Center โดยจะกล่าวถึงความเป็นไปได้ของแผนธุรกิจดังกล่าวในบทต่อไป