**Δελτίο Τύπου**

**Το μέλλον του Customer Service και των Contact Center**

**Πώς μετεξελίσσεται η έννοια της εξυπηρέτησης πελατών; Θα συνεχίσουν να έχουν πρωτεύοντα ρόλο οι τηλεφωνικοί εκπρόσωποι; Και αν ναι, τι προφίλ θα πρέπει να διαθέτουν στο μέλλον;**

ί.

**Γιατί το Call Center παραμένει κεντρικής σημασίας σε μια επιχείρηση**

* **Ανταποκρίνεται καλύτερα στα «δύσκολα».** Ο αυτοματισμός πήρε μόνο τις πιο απλές, διεκπεραιωτικές δουλειές. Οι πιο σύνθετες απαιτήσεις των πελατών συνεχίζουν να επιλύνονται κυρίως από εκπροσώπους.
* **Αποτελεί «παράκαμψη» στην τεχνολογία.** Όσο προχωρά η ψηφιοποίηση, μεγάλος όγκος κλήσεων αφορά σε τεχνικά/τεχνολογικά θέματα που αντιμετωπίζει ο πελάτης. Σε αυτή την περίπτωση το τηλέφωνο προσφέρει ένα απαραίτητο «back to basics», κυρίως για τους πελάτες σας που δεν έχουν ισχυρά digital skills.
* **Είναι πιο ανθρώπινο.** Στην COVID εποχή, έχουμε στερηθεί την ανθρώπινη «επαφή». Ένας εκπρόσωπος στην άκρη της γραμμής, αναπληρώνει αυτό το κενό και μας δημιουργεί ασφάλεια.
* **Είναι πιο άμεσο.** Παρά την αίσθηση ότι η αναμονή στη γραμμή μπορεί να είναι ανασταλτικός παράγοντας, τελικά η live τηλεφωνική επαφή, είναι ανταγωνιστική ακόμα και προς το live chat. Η ομιλία παραμένει πιο γρήγορη από τη γραφή.
* **Βοηθάει στο customer experience.** Ένας ευγενικός, ενημερωμένος agent υπερτερεί στην εμπειρία που αποκομίζουν οι πελάτες σας, ενώ παράλληλα δημιουργεί θετικά συναισθήματα προς το brand σας.

**(Προ)βλέποντας το μέλλον των Call Centers**

Μερικοί από τους μετασχηματισμούς έχουν αρχίσει ήδη να συντελούνται, ενώ άλλοι βρίσκονται στο κατώφλι της αλλαγής.

**Τα 7 trends που θα κυριαρχήσουν στα Τηλεφωνικά Κέντρα**

* **Αυξημένη ασφάλεια:** Το θέμα της ασφάλειας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία
* **Φωνητικός Έλεγχος Ταυτότητας:** Μέχρι στιγμής χρησιμοποιείται ελάχιστα και κυρίως σε ευαίσθητες τραπεζικές υπηρεσίες, αλλά θα γίνει πιο ευρεία η χρήση του τα επόμενα χρόνια
* **Advanced Analytics:** Σήμερα, η χρήση εργαλείων data και analytics θεωρείται βασική πρακτική ενός Call Center.
* **Πολυκαναλικές δεξιότητες του call agent:** Οι call agents θα πρέπει να μεταπηδούν με ευκολία από το ένα κανάλι εξυπηρέτησης (π.χ. τηλέφωνο), σε άλλο (π.χ. digital κανάλι) για βοηθήσουν τον πελάτη στην ψηφιακή του εμπειρία.
* **IoT (Internet of Things):** τώρα που οι συσκευές μας αρχίζουν να είναι συνδεδεμένες μεταξύ τους και να μοιράζονται πληροφορίες, δεν αργεί η εποχή που οι ίδιες θα παίρνουν την πρωτοβουλία για να λάβουν τεχνική υποστήριξη.
* **Cloud:** όσο μεταφερόμαστε στο Cloud, χωρίς να έχουμε ανάγκη από Call Centers με επίγειες «αγκυλώσεις», τόσο οι Call Center agents θα μπορούν να δουλεύουν άψογα από το σπίτι ή από πολύ μακριά, εφαρμόζοντας ασφαλή (για τον πελάτη) αλλά και αποδοτική (για την επιχείρηση) τηλεργασία. Άλλωστε προς τα εκεί κινούνται και οι ανάγκες των εργαζομένων μετά την έλευση της νόσου COVID-19 στη ζωή μας: Δείτε σχετικά και την [παγκόσμια έρευνα της ManpowerGroup “Τι αναζητούν οι εργαζόμενοι / What workers want”](https://manpowergreece.gr/what-workers-want-covid19/).
* **Predictive behavior routing:** Θα γίνει πολύ πιο «έξυπνο» το πώς δρομολογούνται οι κλήσεις. Η κάθε κλήση θα «διαβάζει» ή θα προβλέπει το συμπεριφορικό προφίλ του πελάτη και θα τον συνδέει με έναν εκπρόσωπο αντίστοιχου συμπεριφορικού προφίλ. Σε αυτό θα συμβάλλει και η περαιτέρω χρήση των analytics και του AI (Artificial Intelligence/ Τεχνητή Νοημοσύνη).

**Επιλέγοντας (και διατηρώντας) τους call agents του αύριο**

Οι Call agents του αύριο θα έχουν να χειριστούν όλες τις νέες τάσεις που αναφέραμε πιο πάνω. Η εποχή που ένας agent αρκούσε να έχει «ευγλωττία και επικοινωνιακές δεξιότητες» περνάει ανεπιστρεπτί. Και αφού ο αυτοματισμός, τους απαλλάσσει από τα εύκολα, χαμηλών απαιτήσεων tasks, πρέπει να έχουν την ευελιξία να ανταποκρίνονται στις πιο σύνθετες ανάγκες ενός Contact Center.

**Ποια είναι λοιπόν η μεταστροφή των skills των call agents, από το χθες στο αύριο;**

Θα μπορούσε να πει κανείς ότι τα **Call Centers** στο μέλλον θα λειτουργούν περισσότερο ως **Relationship Hubs**. Θα είναι δηλαδή ένα Τμήμα που θα σηκώνει στις πλάτες του την πλήρη σχέση ανάμεσα στην επιχείρηση και το κοινό της. Η μεγάλη πρόκληση στο εξής είναι η **[εύρεση των κατάλληλων ταλέντων](https://www.manpowergroup.gr/exypiretisi-pelaton/?utm_source=internet&utm_medium=pressrelease&utm_campaign=customer_service)**, υπό τους νέους αυτούς όρους, η αρμονική ενσωμάτωσή τους, η **εκπαίδευσή τους**, και φυσικά η **διατήρησή** τους σε βάθος χρόνου. H ManpowerGroup βάσει της μεγάλης εμπειρίας που διαθέτει στην στελέχωση τμημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών, μπορεί να σας βοηθήσει να στελεχώσετε επιτυχημένα την δική σας επιχείρηση με τα call center ταλέντα που αναζητάτε. Δείτε εδώ την καμπάνια στελέχωσης [Ελληνόφωνου Call Center](https://manpowergreece.gr/) και [Ξενόγλωσσου Call Center](https://manpowergreece.gr/belocalingreece/). Επίσης, οι καμπάνιες προσέλκυσης ταλέντων μπορούν να φέρουν άριστα αποτελέσματα. Το Marketing της ManpowerGroup έχει δημιουργήσει αντίστοιχες, πολύ επιτυχημένες, digital campaigns. Δείτε κάποιες **[εδώ](https://manpowergreece.gr/be-happy-in-athens/)** και **[εδώ](https://manpowergreece.gr/pfizerjobs-expats/)**. Επικοινωνήστε μαζί μας αν επιθυμείτε να σχεδιάσουμε και για εσάς μια digital καμπάνια που να υπηρετεί απολύτως τους στόχους σας.

Η διαχείριση του Ανθρώπινου Δυναμικού σας δεν σταματά όμως στην πρόσληψη. Χρειάζεται να επιδείξετε αντίστοιχη προσοχή σε **όλο το φάσμα της συνεργασίας** σας με τον εργαζόμενο, μέχρι και τη λήξη της. Φαίνεται δύσκολο και χρονοβόρο; Η 360ᵒ προσέγγιση της ManpowerGroup επιχειρεί να το κάνει λίγο πιο εύκολο για εσάς. Πώς; Αναλαμβάνοντας πλήρεις [Υπηρεσίες Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού](https://www.manpowergroup.gr/ypiresies-diacheirisis-anthropinoy-dynamikoy/), διευκολύνοντάς σας με διαδικαστικά, νομικά, οικονομικά και τεχνικά θέματα από τη στιγμή της πρόσληψής του έως και την τελευταία μέρα συνεργασίας μαζί του. Το Call Center σας θα είναι έτσι πολύ πιο εύκολα διαχειρίσιμο, αφήνοντάς σας χρόνο και πόρους για να τους επενδύσετε εκεί που θέλετε. Είναι δική σας η τελική απόφαση. Ή όπως θα λέγαμε σε ένα πιο multilingual πλαίσιο: **it’s your Call!**

## Θέλετε να μάθετε περισσότερα;

[Διαβάστε και άλλα άρθρα](https://manpowergreece.gr/customer-service/)

**Σχετικά με τη ManpowerGroup™**

Η ManpowerGroup®, η κορυφαία διεθνώς εταιρία παροχής λύσεων ανθρώπινου δυναμικού, βοηθά τους οργανισμούς να εξελίσσονται και να ξεχωρίζουν σε έναν κόσμο που αλλάζει γρήγορα παρέχοντας υπηρεσίες όπως η εύρεση, η αξιολόγηση, η ανάπτυξη και η διαχείριση ταλέντων. Αναπτύσσουμε καινοτόμες λύσεις για εκατοντάδες χιλιάδες οργανισμούς κάθε χρόνο, παρέχοντάς τους εξειδικευμένα ταλέντα, ενώ, παράλληλα, βρίσκουμε ουσιαστικές θέσεις εργασίας για εκατομμύρια ανθρώπους από ένα ευρύ φάσμα κλάδων και δεξιοτήτων. Η εξειδικευμένη οικογένεια των “brands” μας - Manpower®, Experis® και Talent Solutions® - δημιουργεί ουσιώδη αξία για τους υποψηφίους και πελάτες σε 75 χώρες εδώ και 70 χρόνια. Είμαστε αναγνωρισμένοι για την εταιρική μας ποικιλομορφία - ως μια από τις καλύτερες εταιρίες που δίνουν έμφαση στις γυναίκες, αλλά και στην ενσωμάτωση, στην ισότητα και την αναπηρία.

**Ο όμιλος ManpowerGroup στην Ελλάδα**

Στην Ελλάδα, ο όμιλος ManpowerGroup ιδρύθηκε το 1998. Μέσα από το δίκτυο 2 υποκαταστημάτων στην Αττική και Θεσσαλονίκη εντοπίζουμε, αξιολογούμε, αναπτύσσουμε και διαχειριζόμαστε ταλέντα σε όλο το φάσμα βασικών κλάδων της οικονομίας. Πιστοποιημένη σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ποιότητας ISO 9001:2015, στους τομείς εύρεσης και επιλογής προσωπικού καθώς και υπηρεσιών προσωρινής απασχόλησης σε όλο το δίκτυο των υποκαταστημάτων της.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη ManpowerGroup Ελλάδας επισκεφθείτε τις ιστοσελίδες μας.

Για εταιρείες: [www.manpowergroup.gr](http://www.manpowergroup.gr)

Για υποψήφιους: [www.manpower.gr](http://www.manpower.gr)

***Follow us ManpowerGroup Greece***

