

**TOMASZ PAPROCKI**
dyrektor sprzedaży w Focus Telecom Polska

Jak prosto, szybko i bez dużych nakładów inwestycyjnych założyć call center? Można to zrobić w modelu chmury obliczeniowej, w którym system udostępniany jest zdalnie przez sieć internetową. Koszty rozwiązań instalowanych w siedzibie klienta wynoszą od kilkudziesięciu tysięcy złotych wwyż i obejmują m.in. serwery stacjonarne, licencje dla określonej liczby stanowisk, nagrywarkę rozmów i stałe wynagrodzenie administratora serwera. Dla porównania: narzędzie IT w chmurze dla mniejszej firmy, mającej cztery stanowiska wyposażone w podstawowy sprzęt komputerowy i zestaw słuchawkowy to wydatek kilkuset złotych. W kwotę wliczona jest opłata abonamentowa dla wszystkich stanowisk, w ramach której system jest na bieżąco aktualizowany, a klient otrzymuje od dostawcy obsługę techniczną i wsparcie szkoleniowe.

Dla przedsiębiorstw z sektora MŚP, które dopiero otwierają działy telemarketingu, bariera wejścia w rozwiązania stacjonarne jest często nie do pokonania. Powód: tego typu narzędzia przeznaczone są dla minimum kilkudziesięciu stanowisk. Dodatkowo wszelkie aktualizacje platformy, które trzeba przeprowadzać nawet kilka razy w roku, realizowane są odpłatnie.

Znamy firmy, które zaczynały od kilku stanowisk, a teraz zatrudniają kilkadziesiąt osób. Na każdym etapie powiększania się zespołu system teleinformatyczny rósł razem z nim – wymagał jedynie uruchomienia nowych stanowisk dla telemarketerów. To właśnie elastyczność jest tym, na co stawia dzisiejszy biznes, a call center w chmurze te oczekiwania spełnia. [MK]