

# КОНТАКТ- ЦЕНТРЫ

Для многих компаний организация эффективного взаимодействия с клиентами, партнерами и поставщиками является ключевым бизнес-процессом. Создание контакт-центра (КЦ) – это современное решение, которое обеспечит легкость голосового обслуживания, а также позволит построить модель взаимодействия между сотрудниками и клиентами организации.

Современный центр обработки вызовов строится на базе модульной архитектуры. В зависимости от поставленных бизнес-задач контакт-центр может поддерживать:

- Отказоустойчивые территориально распределенные решения, основанные на открытых стандартах
- Обращение через любое доступное абоненту средство связи (обычный или сотовый телефон, факс, web-интерфейс, SMS, электронную почту, корпоративные порталы, информационные видеокиоски)
- Систему самообслуживания
- Функцию исходящего обзвона
- Отчетность по всем аспектам работы ЦОВ
- Систему оптимизации работы персонала

Современный контакт-центр позволяет организациям решать целый ряд актуальных бизнес-задач: снижение непроизводительных затрат, расширение спектра информационных услуг, развитие электронных форм коммерции и улучшение качества обслуживания клиентов. С помощью контакт-центра возможно:

- Управлять контактами посредством различных каналов связи
- Идентифицировать клиента и маршрутизировать его вызов на нужного сотрудника
- Обеспечить поиск необходимой информации в справочных системах

Контакт-центры используются для обслуживания процессов, подразумевающих большие потоки входящих или исходящих вызовов по голосовым и мультимедийным каналам и не требующих ответа от конкретного человека.

## Архитектура решения

Базовый контакт-центр включает в себя механизм распределения входящих вызовов на группы агентов, которые могут наиболее эффективно обслужить запросы, системы записи разговоров и отчетности, позволяющие эффективно управлять КЦ в оперативном режиме и планировать его развитие и нагрузку.

Интеграция с информационными системами – ключевой фактор успешной работы центра обработки вызовов (ЦОВ). Объединение рабочих мест операторов с базой данных предприятия позволяет учитывать историю обращений и обслуживания вызовов, быстро находить ответы на вопросы, вносить информацию о запросах в корпоративные базы для дальнейшего использования.

## Исходящий обзвон

Для решения задач массового оповещения и информирования в современных ЦОВ используются системы исходящего обзвона, как автоматического, так и с участием оператора. Информирование о задолженностях, например, позволяет существенно увеличить возврат средств и широко применяется в банковской сфере и ЖКХ. За исходящий обзвон в ЦОВ отвечает программная платформа, позволяющая планировать и осуществ-

влять кампании автоматического оповещения и исходящих контактов с использованием голосовой телефонии, электронной почты и текстовых сообщений.

В ходе этих кампаний клиенты получают важную информацию и могут предпринимать немедленные действия с помощью автоматических систем самообслуживания или через оператора. К эффективным инструментам аппаратно-программного комплекса можно отнести отлично зарекомендовавшую себя технологию определения человеческого голоса, что увеличивает количество соединений с человеком, а не с IVR, факсом или голосовой почтой и уменьшает время непродуктивной работы операторов.

## Оптимизация работы ЦОВ

«Энвижн Груп» помогает клиентам не только построить ЦОВ с нуля, но и сделать работу уже существующего центра более эффективной. С помощью детального обследования специалисты помогают оптимизировать логику обработки вызовов и предложений услуг абонентам в соответствии с их запросами. Анализ жалоб на обслуживание, проведенный независимыми экспертами, повысит качество работы над запросами и эффективность работы системы ЦОВ в целом.

Для повышения коэффициента оказания помощи по запросу абонента при первом обращении требуется, в том числе, распределение вызовов на операторов с нужной квалификацией и в нужное время. Рост этого показателя означает снижение общих затрат на контакт-центр, а также повышение степени удовлетворенности абонентов. «Энвижн Груп» оказывает услуги построения бизнес-процессов по передаче клиентов нужному оператору.

Внедрение подсистемы управления качеством обслуживания позволяет улучшить профессиональную подготовку операторов. Возможность сотрудников отслеживать собственные успехи и планировать рабочее время приводит к повышению удовлетворенности персонала центра, снижает текучесть кадров и в конечном счете экономит средства ЦОВ на трудовые ресурсы.

## Примеры реализованных проектов

Крупнейший в России Единый центр обработки вызовов для ОАО «Уралсвязьинформ»\*

ОАО «Уралсвязьинформ», крупнейший оператор телекоммуникационных услуг Уральского региона, совместно с компанией «Энвижн Груп» реализовали проект по построению отказоустойчивого Единого центра обслуживания вызовов (ЕЦОВ), который позволил абонентам оператора получать справочную информацию об услугах компании по единым номерам телефонов на всей территории региона.

Новый контакт-центр представляет собой распределенную структуру с центром в Екатеринбурге. Дополнительно операторы располагаются в городах Кургане и Перми. Отсутствие географической привязки рабочих мест операторов позволило сократить операционные расходы на обслуживание абонентов. Связь между площадками осуществляется с помощью высокоскоростных IP/MPLS-магистралей. Центр обработки вызовов ОАО «Уралсвязьинформ» стал одним из крупнейших не только в России, но и в Европе.

### Самообслуживание

Подсистема интерактивного речевого взаимодействия (IVR – Interactive Voice Response) – это платформа голосового самообслуживания, которая сочетает все преимущества IP-телефонии и web-сервисов для организации высокопроизводительных, рентабельных и эффективных решений. IVR работает совместно с подсистемами анализа голосовых сообщений и генерации речи с целью улучшения качества обслуживания, обеспечения простоты использования системы, а также снижения затрат на работу с абонентами.

Дополнительный IVVR-модуль (Interactive Voice and Video Response) позволяет расширить возможности системы за счет добавления функций просмотра видео, доступного для интернет-пользователей, видеокиосков и абонентов мобильных сетей третьего поколения (3G). Являясь частью единого коммуникационного решения, IVR-система управляется с помощью единого графического инструментария, позволяющего также управлять маршрутизацией вызовов.

Специалисты «Энвижн Груп» настраивают сценарии автоматического обслуживания абонентов и проводят интеграцию IVR с корпоративными системами.

\* С 1 апреля 2011 года ОАО «Уралсвязьинформ» является частью ОАО «Ростелеком» и осуществляет свою деятельность в качестве его макро-регионального филиала.