

Контакты в большом бизнесе

Call-центры постепенно проникают в отечественный бизнес

СЕРГЕЙ МИШКО

В современном мире, где каждому потребителю доступен практически неограниченный выбор продуктов и услуг, а бизнес конкурентов имеет глобальное проникновение на рынок, для компаний очень важно суметь заинтересовать клиента на этапе самого первого контакта с ним. Лояльность клиентов в условиях высококонкурентной среды — немаловажное преимущество компании перед соперниками на рынке и ключевой фактор её жизнеспособности.

По мере увеличения масштабов бизнеса компании, неизбежно возрастает нагрузка на отделы по работе с клиентами, которые на определённом этапе перестают справляться со своими функциями. Вместе с тем на высококонкурентных рынках заказчики ожидают внимательного отношения к себе, им нужен индивидуальный подход и лояльное обслуживание. Кроме того, крупные компании нередко имеют территориально распределённую структуру, что усложняет централизованное обслуживание клиентов. Решить перечисленные проблемы призваны центры обработки вызовов (ЦОВ), которые позволяют обрабатывать сотни и тысячи обращений в течение рабочего дня.

Контакт-центры допускают интеграцию с системами ERP и CRM, что даёт возможность автоматизировать процессы наполнения оперативных данных и синхронизировать их с точкой входа информационных запросов в компанию.

Контакт-центр представляет собой программно-аппаратный комплекс, обрабатывающий запросы от клиентов, одновременно поступающие по различным каналам связи (по телефону, факсу, электронной почте, через web). Функционально контакт-центр состоит из нескольких модулей — модуля распределения запросов, формирования очереди и установки приоритетов, работы с исходящими вызовами; рабочего места администратора, сотрудника интерактивного речевого взаимодействия.

Установка и настройка продуктов такого класса требует детального изучения специфики бизнеса заказчика и высокой квалификации исполнителей. Принято выделять несколько этапов внедрения контакт-центров:

- 1) разработка исходных требований,
- 2) выбор продукта, инсталляция,
- 3) настройка алгоритмов обслуживания.

Alcatel OmniTouch

Контакт-центр Alcatel OmniTouch создан на базе платформы Alcatel OmniPCX Enterprise 4400. Последняя представляет собой голосовой коммуникационный сервер, отвечающий за взаимосвязь с корпоративной сетью заказчика и механизм маршрутизации вызовов в соответ-

ствии с ACD-алгоритмом. В составе OmniPCX Enterprise есть процессор, интерфейсные платы для взаимосвязи с телефонной сетью общего пользования и платы цифровых абонентских линий для подключения телефонов агентов. В основе аппаратной части OmniPCX лежит фирменная технология Alcatel — АСТ (Alcatel Crystal Technology). Сервер работает под управлением ОС Linux, его можно объединить с другими контакт-центрами по сети Ethernet и протоколу TCP/IP.

Если в момент поступления вызова хотя бы один агент-оператор свободен, система автоматически направляет вызов ему и при необходимости предварительно проигрывает стандартное приветственное сообщение. Задачи по распределению вызовов от клиентов к операторам и обработке очередей звонков при пико-

вью обычного аналогового телефонного аппарата и ПК, в другом — использует цифровую аппарат и ПК, в третьем — только SoftPhone на ПК. На компьютерах агентов устанавливают специализированное ПО CCagent. Оно отображает информацию о звонящем клиенте, историю контактов и подсказки оператору для ведения диалога. Также CCagent реализует множество телефонных функций на клиентском компьютере и содержит открытые интерфейсы для интеграции с различными CRM- и ERP-системами. В настоящее время на рынке предлагаются готовые модули для интеграции с CRMClarify, FrontRange, Lotus Domino, Navision, Pivotal, Remedy, Selligent, Siebel.

Рабочее место администратора позволяет перестроить алгоритм работы OmniTouch и использовать расширенную

маршрутизацию вызовов, учитывающую, например, квалификацию каждого оператора. Если, допустим, оператор разговаривает по телефону более трёх минут, администратор получит предупреждение. Перечисленные функции по контролю работы операторов и системы в целом выполняет отдельный модуль — CSupervision. В его функции входит и генерация отчётов по каждому вызову, оператору или, например, по типу товара, которые затем можно экспортировать в Excel. Совместно приложения CCdistribution и CSupervision позволяют организовать территориально-распределённый контакт-центр с единым централизованным управлением.

Avaya IP Office Compact Contact Center

Avaya — один из крупнейших производителей коммуникационных решений для бизнеса. Их используют в своей деятельности свыше миллиона организаций по всему миру. Неудивительно, что в арсенале компании есть целый ряд контакт-центров, ориентированных на различные нужды заказчиков. В частности, модульное решение Compact Contact

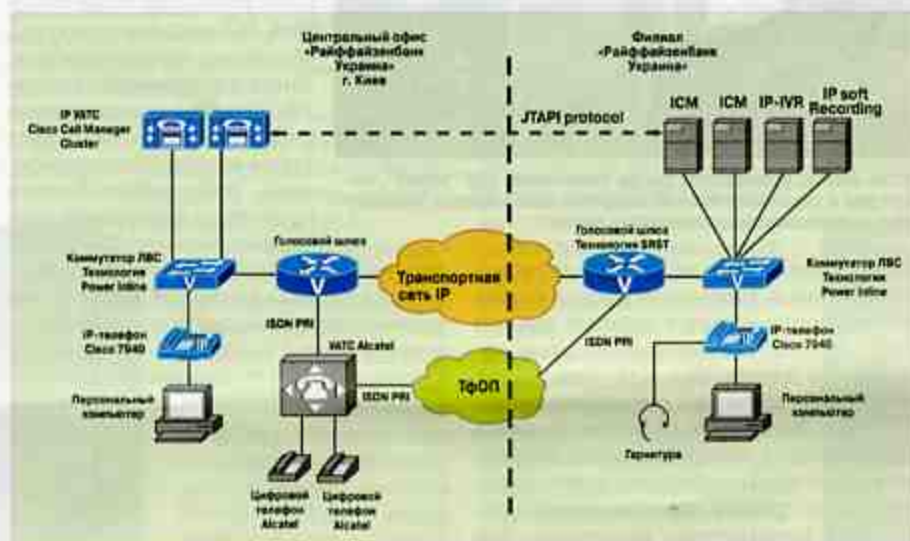
ного офиса банка в новое помещение: возникла необходимость запустить контакт-центр ещё до переезда, и платформа Cisco в этом случае оказалась более оправданным выбором, поскольку позволила минимизировать возможные проблемы, связанные со сменой площадки. Свою роль сыграла и хорошая масштабируемость контакт-центра Cisco — в свете характерной для "Райффайзенбанка" поэтапной политики развития филиалов это тоже было немаловажно.

Описание проекта

На основе проведённого тендера право на разработку и внедрение ИТ-инфраструктуры для "Райффайзенбанка" получила компания PrioCom — "Серебряный партнёр" Cisco. Проект предусматривал построение мультисервисной распределённой сети с интеграцией голоса и данных, которая в том числе обеспечивает сервисы IP-телефонии для центрального офиса и удалённых филиалов. Помимо этого, PrioCom построила контакт-центр для приёма и обработки потока традиционных звонков и информации из интернета. Сетевая инфраструктура банка построена на базе протокола IP и включает в себя маршрутизаторы, коммутаторы и голосовые шлюзы. В центральном офисе расположен кластер серверов Cisco CallManager, он управляет установлением телефонных соединений и функционированием телефонных аппаратов, расположенных в пределах корпоративной сети. Средства отказоустойчивости Survivable Remote Site Telephony позволяют обрабатывать вызовы локально в удалённых филиалах в случае потери связи с головным офисом.

Результаты

Управление контакт-центром в режиме реального времени позволило оперативно реагировать на изменения потоков вызовов и обслуживать их оптимальным количеством ресурсов. Дальнейшая стратегия банка нацелена на развитие розничного бизнеса и повышение уровня продаж, поэтому в планах "Райффайзенбанка" — увеличение численности персонала контакт-центра и размещение операторов в регионах. Активное развитие бизнеса предполагает, что нагрузка на ЦОВ, как на канал продаж, в перспективе возрастёт. Банк намерен также развивать канал продаж на основе IVR, который в настоящий момент применяют для удержания клиента в очереди ожидания. IVR автоматизирует процедуры, которые не требуют участия агентов, — предоставляет типовую справочную информацию и разветвлённые голосовые меню.



Интеграция IP-контакт-центра в корпоративную мультисервисную сеть "Райффайзенбанк Украина"

вой нагрузке обеспечивает модуль Cdistribution (CCD) — обязательный элемент Alcatel OmniTouch. Он позволяет запрограммировать систему, например, таким образом, чтобы каждый раз звонок VIP-клиента в ЦОВ поступал к оператору, с которым он ранее общался. Поэтому очень важно своевременно выявить таких клиентов и создать для них самые благоприятные условия обслуживания.

Если все агенты в текущий момент заняты, вызов поступает в очередь ожидания — абонент в это время может прослушивать различные сообщения, просто музыку, либо ему сообщает о предполагаемом времени ожидания на линии. OmniTouch позволяет организовать до 200 очередей с различными приоритетами и динамически перераспределять вызовы между очередями для минимизации времени ожидания. Допустимо автоматическое изменение алгоритмов маршрутизации вызовов в зависимости от времени суток, дня недели и целого ряда других критериев. В целом CCD поддерживает до 1000 рабочих мест операторов, и это не предполагает необходимости использовать отдельный сервер. Все процессы обрабатывает непосредственно плата CPU телефонной платформы Alcatel OmniPCX под управлением ОС Unix.

Рабочие места операторов можно оборудовать по-разному: в одном случае оператор работает с помо-

Внедрение IPCC в банке "Райффайзенбанк Украина"

О компании

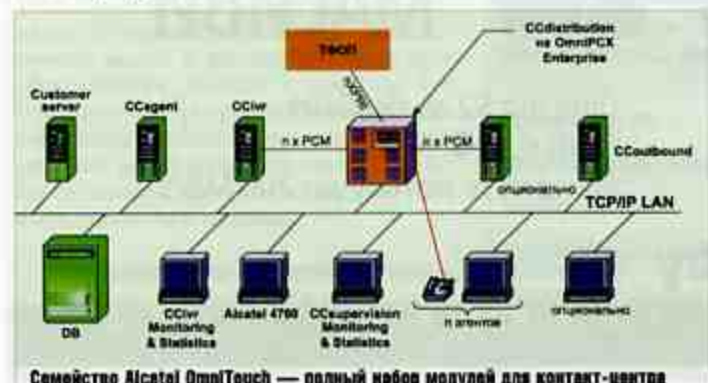
"Райффайзенбанк Украина" со 100%-ным австрийским капиталом принадлежит к десятке крупнейших банков Украины. Банк входит в состав австрийской банковской группы "Райффайзен", чьи активы превышают 110 млрд. евро. "Райффайзенбанк" первым из иностранных банков начал предлагать услуги частным лицам, сейчас его клиентская база превышает 32 тыс. физических и 3 тыс. юридических лиц.

Постановка задачи

"Райффайзенбанк Украина" практически ворвался на украинский финансовый рынок и сумел в максимально сжатые сроки занять лидирующие позиции. Столь стремительная экспансия бизнеса неизбежно влекла за собой активное развитие региональной сети отделений, число которых непрерывно росло. В связи с этим возникла задача построить надёжную и безопасную телекоммуникационную инфраструктуру, объединяющую все отделения и филиалы в единое целое, для централизованной обработки, анализа и хранения данных. Одновременно назрела необходимость создать контакт-центр для эффективного обслуживания общих звонков от клиентов и канал продвижения банковских продуктов — в связи с развитием розничного бизнеса.

Почему Cisco?

В "Райффайзенбанк" сложилась весьма неоднозначная ситуация с выбором решения от конкретного производителя. В центральном офисе функционировала телефонная станция Alcatel, тогда как телефонизация региональной сети обеспечивала IP-телефонная станция Cisco CallManager. Толчком в пользу решения Cisco в некоторой степени послужил переезд централь-



Семейство Alcatel OmniTouch — полный набор модулей для контакт-центра