

Роль контакт центров в повышении эффективности деятельности компании

Современному эффективному предприятию необходимо знать о взаимоотношениях с клиентами и покупателями в каждый определенный момент времени, чтобы иметь возможность оперативно анализировать данные и своевременно принимать решения. Для оптимизации коммерческой деятельности предприятиям необходимы расширенные функции мониторинга системы в реальном масштабе времени и сбора детальной информации о клиентах.

Место контакт центра в xRM среде предприятия



Сегодня трудно переоценить роль систем автоматизации обеспечивающих внешние связи предприятия (xRM). Все эти системы строятся на базе Центров Обработки Вызовов (Contact Centers). Возможны два варианта работы таких центров: либо создание собственного корпоративного Контакт Центра, либо использование коммерческих услуг третьих компаний, имеющих такие центры (аутсорсинг).

Для финансовых институтов и страховых компаний второй вариант оказывается неприемлемым, так как политика информационной безопасности этих компаний выдвигает специальные требования контроля и конфиденциальности данных, реализация которых затруднена для обычного Контакт Центра, предоставляющего информационно-справочные услуги общего характера. Поэтому многие, особенно крупные, компании предпочитают создавать собственные Контакт Центры. Они имеют собственную телекоммуникационную инфраструктуру, обеспечивающую пронос всех необходимых информационных потоков с заданной степенью конфиденциальности и способную обеспечить идентификацию, направление и предварительную обработку поступающих вызовов. При этом все рабочие места и агенты Контакт Центра находятся под контролем службы информационной безопасности, обеспечивая полный контроль над данными и их стыковку с процессом обработки вызовов, а так же возможность управления услугой непосредственно из своего офиса в реальном масштабе времени.

Заказчику Контакт Центра необходимо эффективно использовать свои информационную и телекоммуникационную инфраструктуры, чтобы оправдать свои вложения. Большинство крупных предприятий применяют различные УПАТС и разнообразные стандарты ОС и баз данных. Поэтому важнейшими критериями при выборе поставщика решения является его способность обеспечить взаимодействие с различными системами и их интеграцию.



Решение Genesys, 100% подразделение Alcatel, полностью ориентированное на программное обеспечение контакт центров. Эта технология поддерживает большинство телекоммуникационных и операционных платформ; обеспечивает гибкую интеллектуальную маршрутизацию на основе бизнес данных, правил и информации о клиентах; имеет готовые интеграционные решения с ведущими CRM системами.



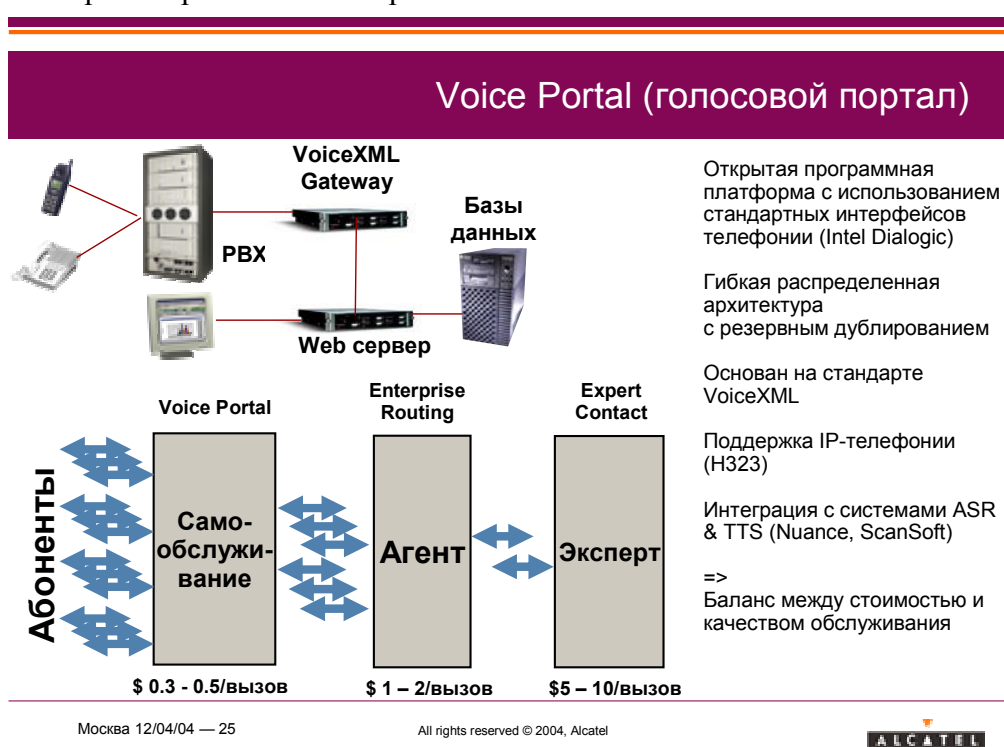
Услуги направления вызовов позволяют Заказчику создавать приветствия и правила маршрутизации вызовов. Кроме того, обеспечивается дополнительная функциональность голосовых меню, обработка цифр тонового набора и распознавание речи, что упрощает маршрутизацию вызовов на агентов, являющихся экспертами в предметной области, например кредитовании или экспертизе финансового рынка.

Используя достаточно простые интерфейсы, не требующие дополнительного обучения, заказчик может легко создать «телефонное представительство» своей компании, что позволяет клиентам быстро найти и получить необходимую информацию о компании и предоставляемых ею услугах.

Применяя технологии видеоконференцсвязи и, особенно терминалы *Телепортации*, обеспечивающие эффект присутствия за счет псевдо трехмерной визуализации, в своих филиалах в сочетании с направлением вызовов компании могут обеспечить доверительные и конфиденциальные (глаза в глаза) взаимодействия со своими ведущими экспертами, находящимися в других городах. Эта возможность существенно снижает эксплуатационные издержки и повышает эффективность консолидации людских и интеллектуальных ресурсов компании.

Сетевая маршрутизация и парковка вызовов обеспечивают компании наиболее полную отдачу от осуществленных инвестиций за счет расширения управления процессом прохождения вызовов до уровня интеллектуальной сети (IN). Это позволяет, на основе данных о клиентах и текущем состоянии ресурсов предприятия, направлять вызов еще до момента соединения с точкой назначения (порт УПАТС, рабочее место в офисе или филиале и т.п.). Сетевая парковка вызовов, то есть возможность постановки вызовов в очередь на уровне сети, с одной стороны удерживает клиента и минимизирует число отказов в обслуживании, а с другой дает дополнительное время для сбора необходимой информации о клиенте.

Технология Genesys позволяет усовершенствовать процессы самообслуживания клиентов компании, имеющей или разрабатывающей Интернет приложения. Благодаря использованию стандарта VoiceXML, эти решения делают различные услуги и приложения доступными через голосовые интерфейсы (телефонные линии) и позволяют клиентам не только получать информацию об услугах компании, но и самостоятельно выполнять различные операции (например, финансовые транзакции) с использованием тонового набора или распознавания речи.



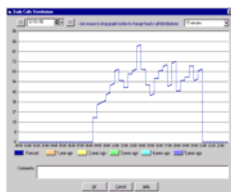
Полнофункциональный пакет программного обеспечения Контакт Центра на базе технологии Genesys обеспечивает все преимущества управления вызовами в реальном масштабе времени: вызов клиента будет направлен соответствующему сотруднику независимо от его местонахождения. Дополнительный уровень обслуживания такого Контакт Центра (Expert Contact) обеспечивает объединение всех внутренних ресурсов предприятия в единую среду по обслуживанию запросов клиентов. Эксперты компании могут обеспечивать специализированную поддержку для решения сложных вопросов клиентов или выполнять функции персонального менеджера независимо от своего местонахождения (Контакт Центр, Бэк офис, филиал или домашний офис). Помимо этого существует возможность подключения дополнительных агентов с частичной занятостью в часы пиковой нагрузки. Распределение и маршрутизация взаимодействий происходит по единым бизнес правилам компании из единой виртуальной очереди заданий, независимо от формы контакта:

- Телефон (поддержка более 30 типов и модификаций традиционных и IP УАТС);
- E-mail;
- Chat;
- WEB Call Back – обратный вызов через веб;
- WEB Call Through (VoIP) – обращение через IP канал связи;
- WEB Collaboration – одновременный просмотр WEB агентом Контакт Центра и клиентом



Решение Genesys предусматривает так же управление ресурсами и персоналом, обеспечивая отчетность о работе Контакт Центра, анализ производительности, планирование его работы и прогнозирование его загрузки в будущем на основе статистических данных.

Workforce Management (управление ресурсами и персоналом)



Прогнозирование

На основе исторических и статистических данных контакт центра (stat server).

Учет планируемых событий (например рекламные кампании, праздники и т. п.).

Различные модели прогнозирования



Планирование

Учет индивидуальных предпочтений агентов (выходные, отпуск, смены и т.п.)

Автоматическое составление индивидуальных расписаний для каждого агента. Доставка агенту через web интерфейс.

Оптимизация расписаний на основе целевых параметров обслуживания.



Анализ

Анализ производительности на всех уровнях (оператор, группа, смена и т.п.) и по всем каналам взаимодействия.

Информация о производительности доступна супервизорам в реальном времени через web интерфейс.

Использование аналитических данных для создания сценариев "what if".

Благодаря открытой архитектуре и совместимости с широкой гаммой аппаратных и программных платформ Контакт Центр на основе технологии Genesys становится органичным, интегрированным с другими подсистемами поддержки деловой деятельности и операций (OSS/BSS).

Проекты организации управляемых услуг на базе Контакт Центров, так же как и системы OSS/BSS являются «штучным» товаром информационных технологий, который необходимо подстроить под телекоммуникационную инфраструктуру и требования конкретного Заказчика. Поэтому необходимо поэтапное проектирование и внедрение интегральных решений, оптимизирующих процессы автоматизации деятельности Заказчика.