



ЭКСПЕРТ



Владимир Чежин,
директор ООО
«ИНТЕРСИСТ-Сервис»

**НАИБОЛЕЕ
ЭФФЕКТИВНО
CONTACT-ЦЕНТРЫ
МОГУТ ПРИМЕНЯТЬСЯ
В ТАКИХ ОТРАСЛЯХ,
КАК БАНКОВСКИЙ
СЕКТОР, СТРАХОВЫЕ,
ТРАНСПОРТНЫЕ,
ТУРИСТИЧЕСКИЕ
КОМПАНИИ**

CONTACT-ЦЕНТР ПОВЫСИТ УРОВЕНЬ ЛОЯЛЬНОСТИ ВАШИХ КЛИЕНТОВ

Центр обработки вызовов (Contact-центр, Call-центр) — это эффективный инструмент, оптимизирующий процесс обработки запросов клиентов. Контакт-центр представляет собой совокупность аппаратных, а также программных средств и алгоритмов, предназначенных для регистрации заявок пользователей, их маршрутизации, контроля решения задач и выдачи результирующей информации пользователю

Наиболее эффективно Contact-центры могут применяться в таких отраслях, как банковский сектор, страховые, транспортные, туристические компании, т.е. компании, которые работают с большим количеством входящих и исходящих телефонных и не только телефонных вызовов. Под термином «Contact-центр» обычно понимается система обработки обращений в компанию по любым телекоммуникационным каналам связи, термин «Call-центр» обычно используется применительно к обработке только стандартных телефонных вызовов.

Зачем это надо? Вы ведете успешный бизнес. Ваша компания предлагает товары и услуги высокого качества. Продукция вашей компании отвечает требованиям и ожиданиям клиентов. Означают ли эти факты, что лояльность клиента и успех бизнеса в целом гарантированы? В условиях высокой конкуренции обслуживание становится наиболее важным фактором, позволяющим сохранить клиентов и добиться их лояльности. Contact-центр — это важнейший инструмент для построения в вашей компании качественной системы обслуживания клиентов. Интуитивно понятно, что нельзя все ресурсы вашего бизнеса направить на решение этой задачи. Это значит, что перед вами встает задача оптимизации: как решить задачу, выделив на это прогнозируемый объем ресурсов и при этом еще иметь инструменты оперативного контроля параметров этой самой «качественной системы обслуживания клиентов»?

Именно эти три задачи решают технологии, применяемые в Contact-центрах и Call-центрах — это (1) повышение качества обслуживания клиентов через (2) повышение прозрачности, унификации и стандартизации ваших бизнес-процессов и (3) осуществление оперативного контроля за упомянутыми выше двумя процессами.

Основа любого Contact-центра — академически строгая теория массового обслуживания, первоначально внедренная в телефонных Call-центрах с об-

работкой только входящего потока вызовов. Довольно быстро эта теория получила свое развитие и реализовалась в Call-центрах с обработкой исходящих вызовов. Далее эта технология распространилась на все виды входящих и исходящих вызовов и соединений — факсы, e-mail и прочие. Так появились Contact-центры.

Началом любого проекта должен явиться аудит телекоммуникационной среды компании и оценка ее соответствия текущим и перспективным бизнес-процессам. По результатам аудита необходимо разработать концепцию трансформации существующего Call-центра компании в новый Contact-центр.

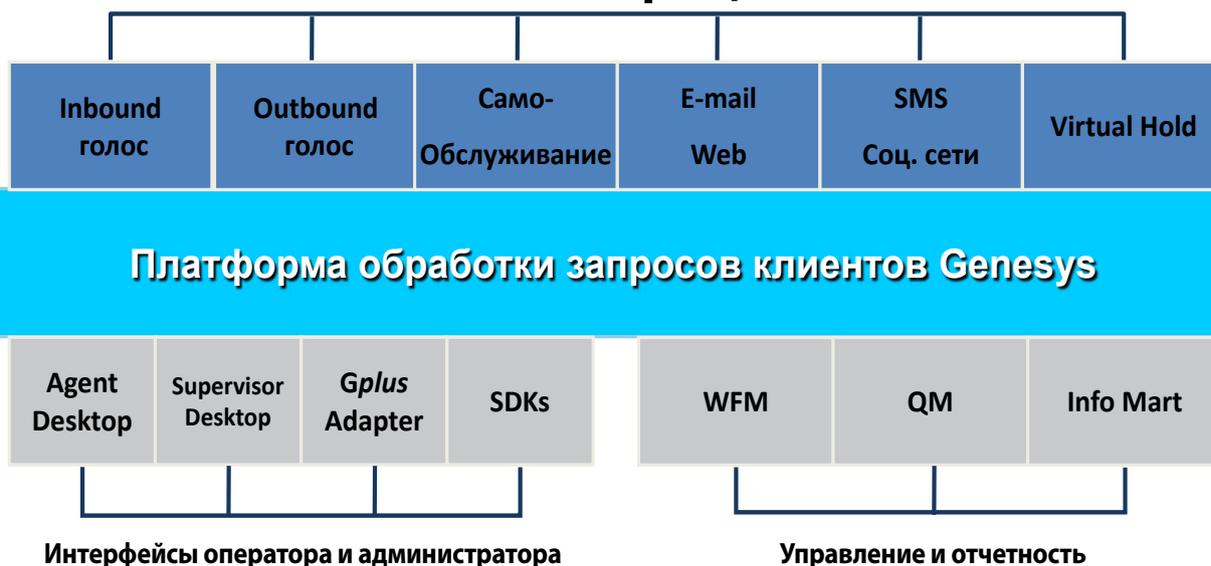
Выработанная концепция должна максимально соответствовать вашим текущим бизнес-процессам и повышать их эффективность через применение инновационных технологий самого Contact-центра — системы интерактивного голосового меню IVR, системы работы с исходящими кампаниями вызовов (Call-центр «наоборот»), системы «обратного вызова» и т.д.

Согласно выработанной концепции все это должно выполняться с использованием всех типов телекоммуникационных каналов — службы коротких сообщений SMS, интеграции в корпоративный интернет-портал с помощью службы WEB-chat, поддержка режима видеозвонка от специализированного терминала и т.д. Не должен пропасть ни один вызов — так решается задача повышения качества обслуживания клиентов.

Важным аспектом проектируемого Contact-центра должна являться стратегия персонализации и уникальности каждого контакта с клиентом.

Contact-центр позволяет создавать алгоритмы обработки вызовов практически любой сложности через функцию управления очередями вызовов. Первоначальная обработка и распределение вызовов в Contact-центре осуществляется с помощью интерактивного голосового меню IVR, которое (если вызов не может быть обработан немедленно) позволяет направлять вызов в нужную очередь. Затем вызовы последовательно распределяются из очереди по мере появления свободных операторов или сервисов голосового

Каналы обращений



меню. Таких очередей может быть несколько с разными алгоритмами обслуживания и распределения — для обработки запросов физических и юридических лиц, VIP-клиентов. Таким образом решается задача автоматической обработки вызова клиента в тех ситуациях, где это возможно и высвобождается ресурс операторов для непосредственного общения, где это необходимо. Благодаря тому, что существует единая база данных о контактах, все операторы обладают равной информацией о клиенте и могут обеспечить равное качество его обслуживания. Так решается задача стандартизации и унификации бизнес-процессов.

Выбор конкретного сценария распределения вызовов зависит, как правило, от специфики компании. Существуют, например, стратегии обработки вызовов, при которых вызов направляется наиболее компетентному оператору по теме вызова или оператору, с которым клиент уже контактировал при предыдущем обращении в контакт-центр. Применение таких сценариев позволяет сократить время обслуживания вызова клиента не в ущерб его качеству, и, следовательно, такие сценарии формируют положительный имидж компании в целом.

Для оперативного и эффективного управления маршрутизацией вызовов в часы пик и при других критичных ситуациях в составе Contact-центра применяется инструмент супервизора-администратора. Администратор в режиме реального времени через интуитивно понятный интерфейс позволяет управлять параметрами Contact-центра, такими, как переназначение оператора в другую группу (например, в ту, где неожиданно вырос поток вызовов), принудительное включение или выключение оператора и т.д. В этом же интерфейсе администратор имеет доступ к статистической информации (реального времени и исторической) для ответа на вопросы: «Насколько эффективны его операторы? Насколько они загружены? Не избы-

точно ли их количество или наоборот, не мало ли их для обеспечения нужного уровня качества? Какие параметры можно улучшить для достижения требуемых ключевых показателей эффективности?» Ответы на эти вопросы администратор получает наглядно в цифрах и графиках с помощью мастера генератора отчетов.

Функция супервизора-администратора позволяет не только эффективно управлять Contact-центром в оперативном режиме, но и в историческом разрезе позволяет оценить эффективность внедрения Contact-центра в целом, т.е. позволяет оценить эффективность ваших инвестиций. Так решается задача оперативного и стратегического управления качеством обслуживания клиентов и задача контроля стандартизации и унификации бизнес-процессов в вашей компании.

Перечисленный функционал (и не только) был реализован компанией «ИНТЕРСИСТ» в одном из крупных региональных банков Пермского края на базе оборудования и решений компании Genesys. Следует отметить, что это достаточно масштабный проект, реализация которого позволила банку достичь в первые недели опытной эксплуатации увеличения показателя уровня обслуживания с 85% в Call-центре до 92-93% в Contact-центре. Процент потерянных вызовов упал с 12% до 8% и появились дополнительные каналы обслуживания клиентов по электронной почте и SMS.

Выполненный проект готов к дальнейшему развитию. На очереди внедрение системы самообслуживания клиентов в интерактивном голосовом меню с использованием технологии синтеза речи, развитие телефонного маркетинга, интеграция социальных сетей. В основе — платформа с широкими перспективами для качественного и количественного роста.

NB • СПРАВКА

ООО «ИНТЕРСИСТ-Сервис» — полноценный интегратор телекоммуникационных и ИТ решений.

Компания реализовала более 250 проектов в регионах Урала и Сибири, и за годы работы накопила значительный опыт и знания в области проектирования, поставки, монтажа, пуска и обслуживания слаботочных систем для предприятий любого масштаба, всех отраслей экономики. ООО «ИНТЕРСИСТ-Сервис» располагает всеми сертификатами и лицензиями, необходимыми для деятельности на российском рынке и предлагает оптимальное решение поставленных задач.



ООО «ИНТЕРСИСТ-Сервис»:
ул. Тимирязева, д. 24 А
тел. 210-40-00, факс 210-40-01
info@intersyst.ru, www.intersyst.ru