



История миграции Контакт-Центра Билайн на Российское решение IPN

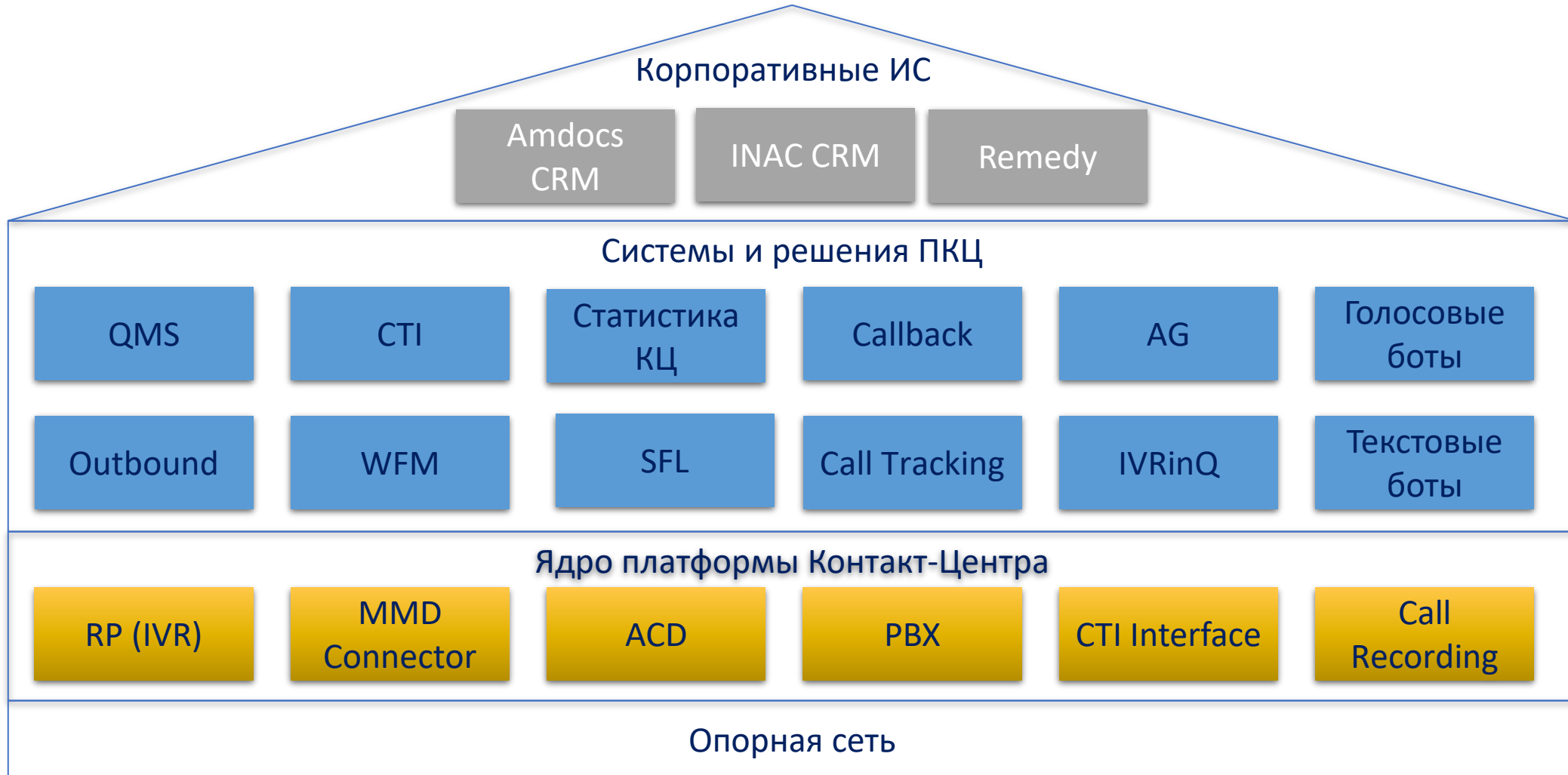
О компании

- 20 лет разрабатываем программные решения в области телекоммуникаций
- собственные центры разработки в городе Калуге и Москве
- собственный центр Технической поддержки внедренных проектов
- Реализуем решения для коммерческих государственных заказчиков.
- 198 уникальных заказчиков

Что такое современный Контакт-Центр?



Сложности при замене Контакт-Центра



Предпосылки перехода на новое решение

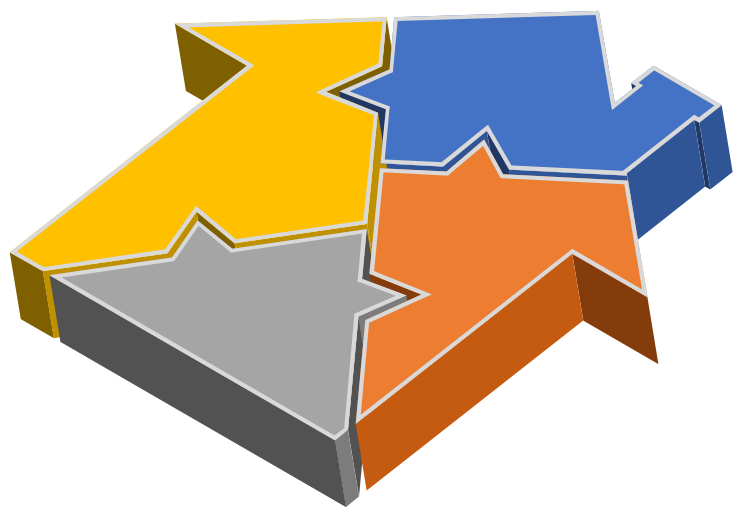


Высокая стоимость владения (TCO)



Высокая стоимость и сложность доработок

Цели проекта миграции



- 3 Гео-распределенных дата центра
- 4 вида бизнеса
- 39 точек интеграции (CRM, WFM, Боты)
- Бесшовный процесс



Мигрировать **6400** операторов



Без остановки любых процессов обслуживания



С сохранением всех существующих интеграций



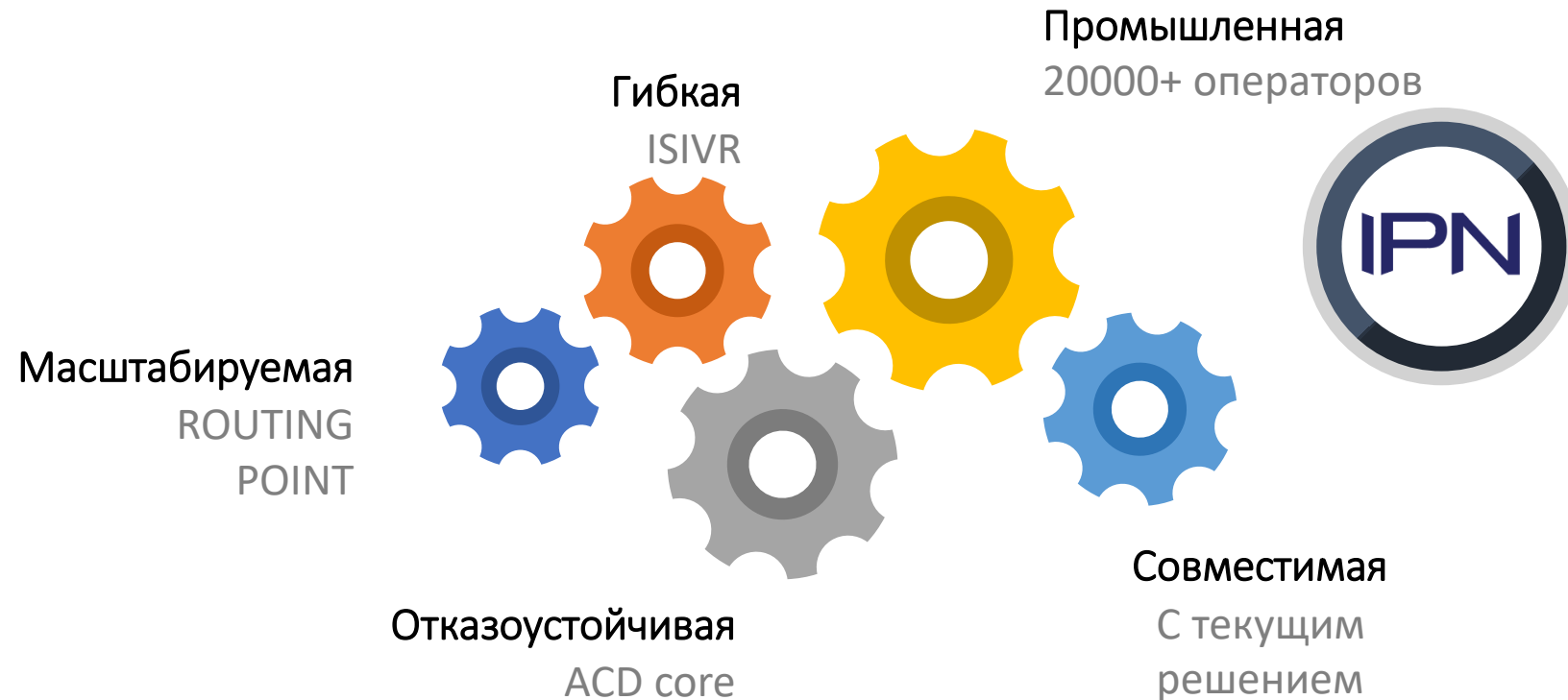
На полностью программное решение



Отличия средних и больших КЦ

- Большие объемы данных
- Большое количество операторов
- Требуется другая архитектура системы

Требования к платформе Контакт-Центра



Показатели работы КЦ на решении IPN

В сутки КЦ на платформе IPN обрабатывает:



120 000 вызовов



11 000 чатов

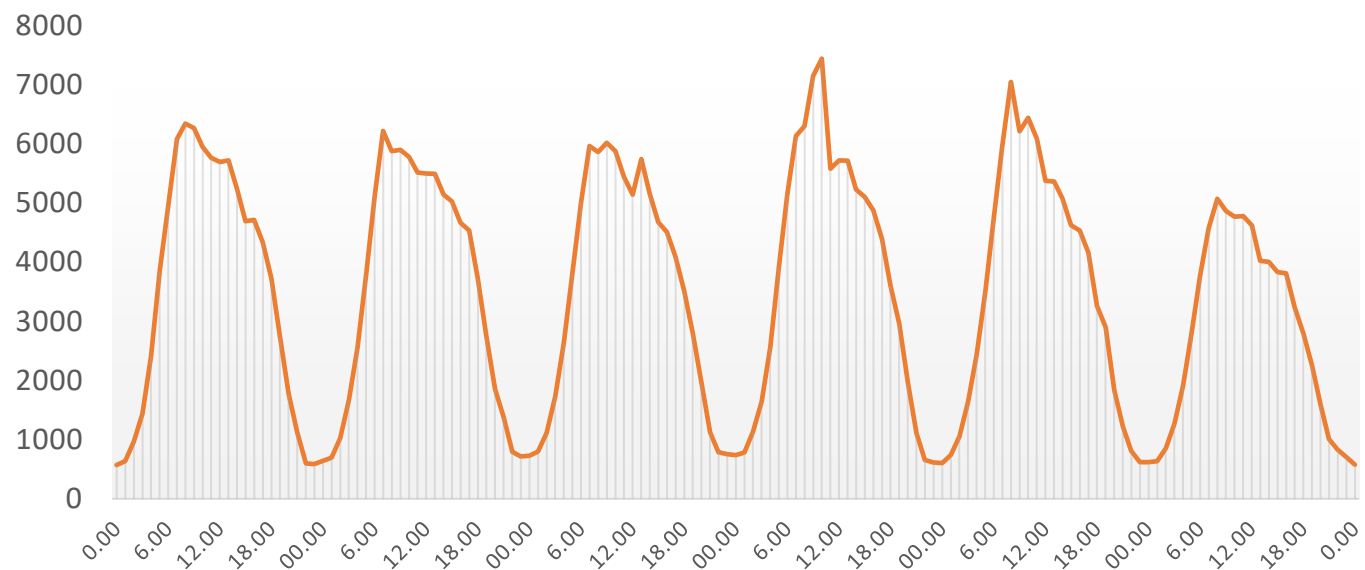


1700 e-mail



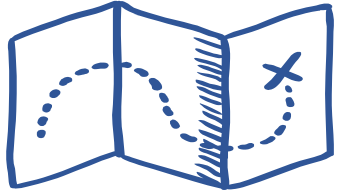
3000 одновременно работающих операторов

Входящих вызовов



Мах. зафиксированный ЧНН 15 000 вызовов

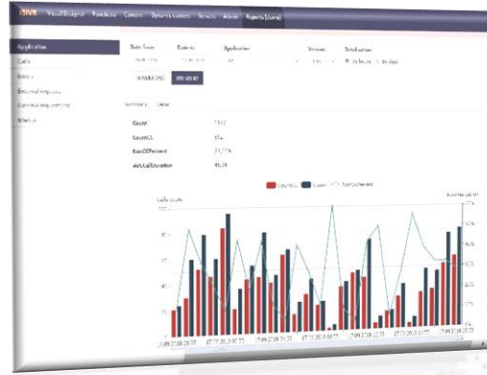
Краткая дорожная карта миграции



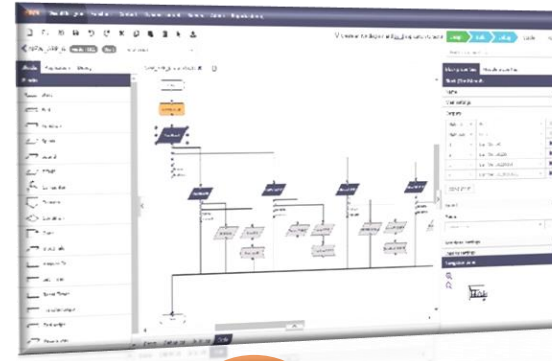
1 ЭТАП МИГРАЦИИ

- Установка узлов пропуска трафика Routing Point
- Реализация сценариев маршрутизации и алгоритмов балансировки (400 +шт)
- Интеграция с системами заказчика

IPN ISIVR



Отчетность



Дизайн

This screenshot shows a development environment with code snippets and a diagram. The code appears to be related to system configuration or data processing. The diagram shows a flowchart similar to the one in the 'Design' section.

Разработка

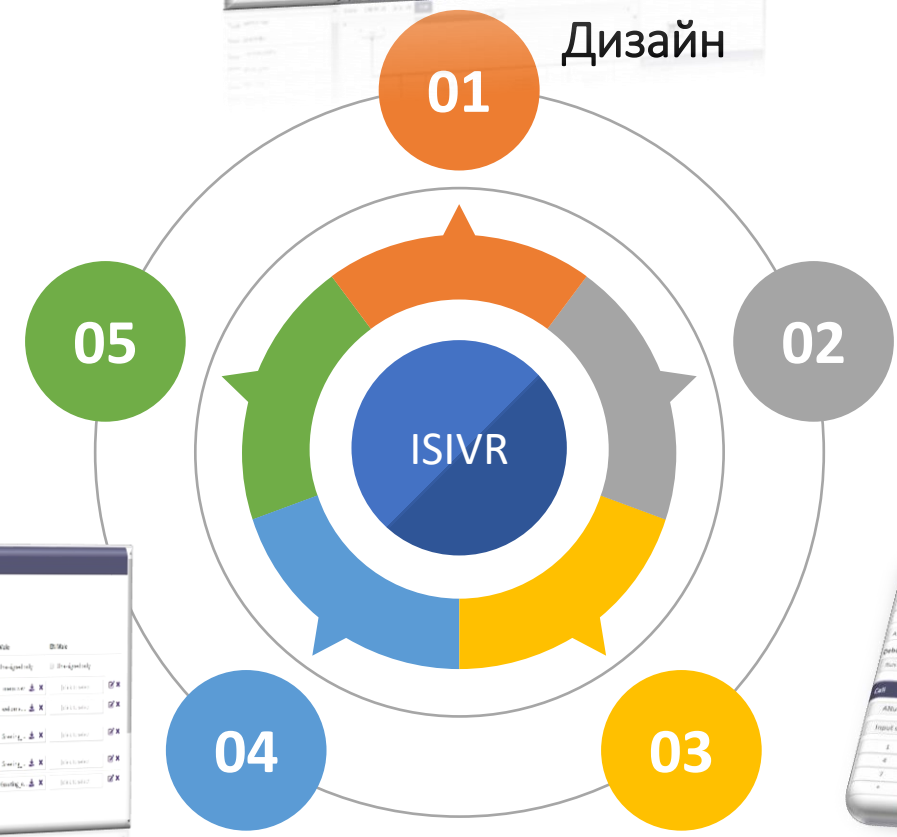


Тестирование

This screenshot shows a management console with a table of services and content. The table has columns for 'Service ID', 'Name', 'Description', 'Type', 'Status', 'URL', and 'Action'. The data rows show various services and their configurations.

Service ID	Name	Description	Type	Status	URL	Action
12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
12345678901234567890	12345678901234567890	12345678901234567890	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890

Управление контентом и сервисами

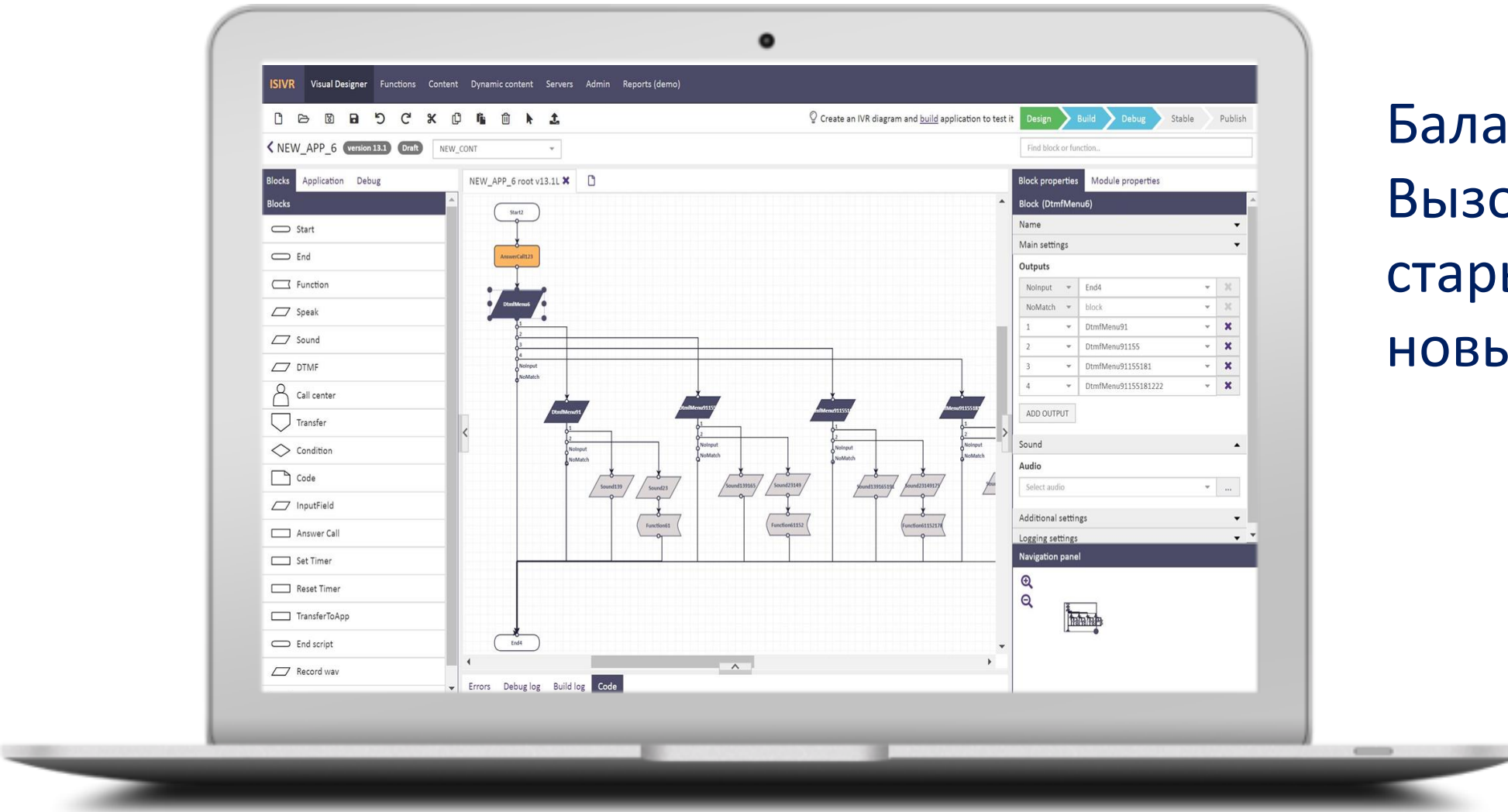


2-й этап миграции. Bridging Solution

Перевод КЦ на новое ядро

- Как обеспечить бесшовный перевод 6400 операторов за 24 дня?
- Как правильно перевести мультискильных операторов?
- Как сохранить показатели качества обслуживания при миграции?
- Как дать заказчику полный контроль над миграцией?

Low code система ISVR



Балансировка
Вызовов между
старым
новым КЦ

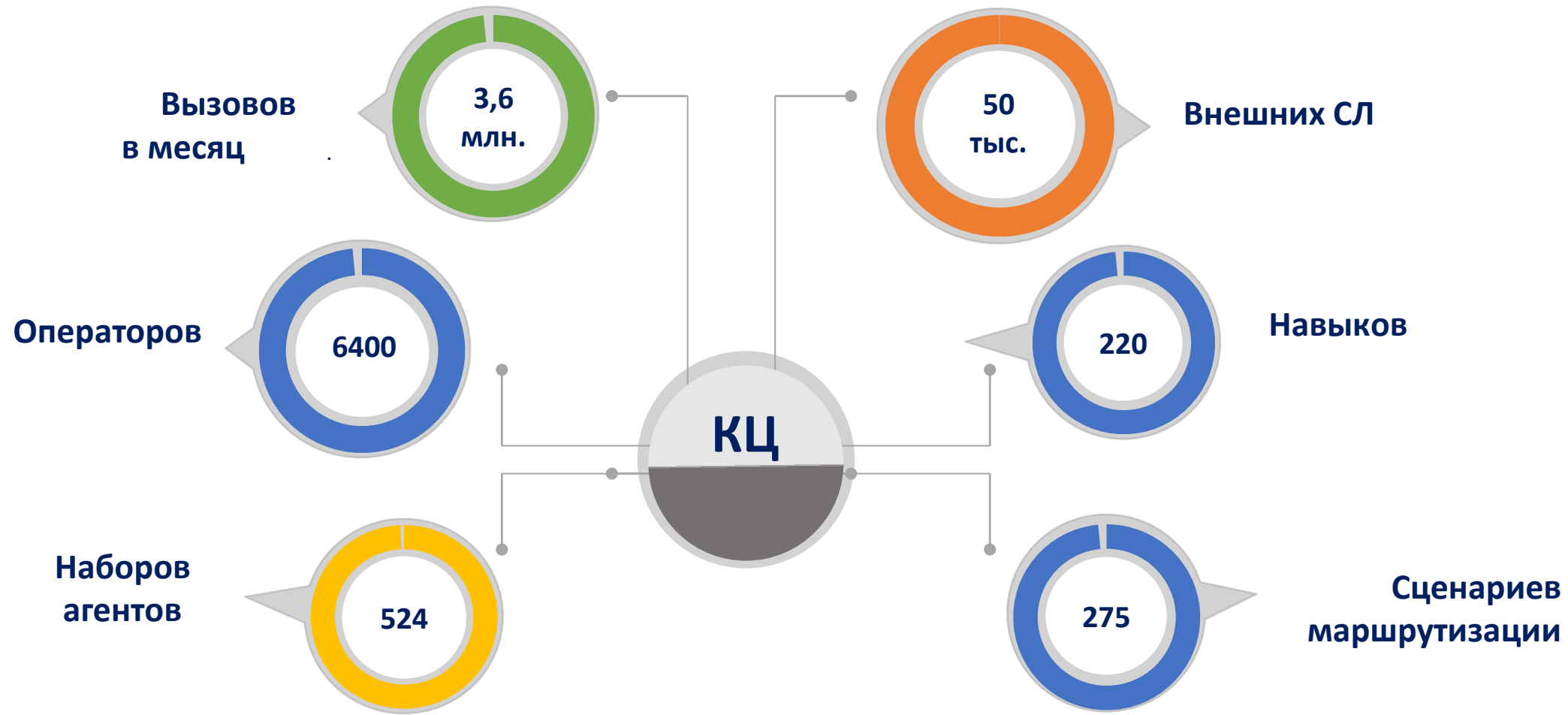
3 ЭТАП МИГРАЦИИ

- Замена телефонных аппаратов на программные клиенты
- Замена системы записи

Результаты проекта

Итоги миграции на новое решение

КЦ Билайн на платформе IPN в цифрах



Экономический эффект от импортозамещения



Сокращение TCO на 5 лет более чем в 3 раза

ACD - Мощное ядро с функциональностью Enterprise уровня



Max Uptime: 801 день. Обработано 100 млн + вызовов



Доступность 99,999%

Высокая производительность. Поддержка 20000 операторов



Скорость распределения вызовов: 300 вызовов в сек.

Единая очередь омниканального КЦ



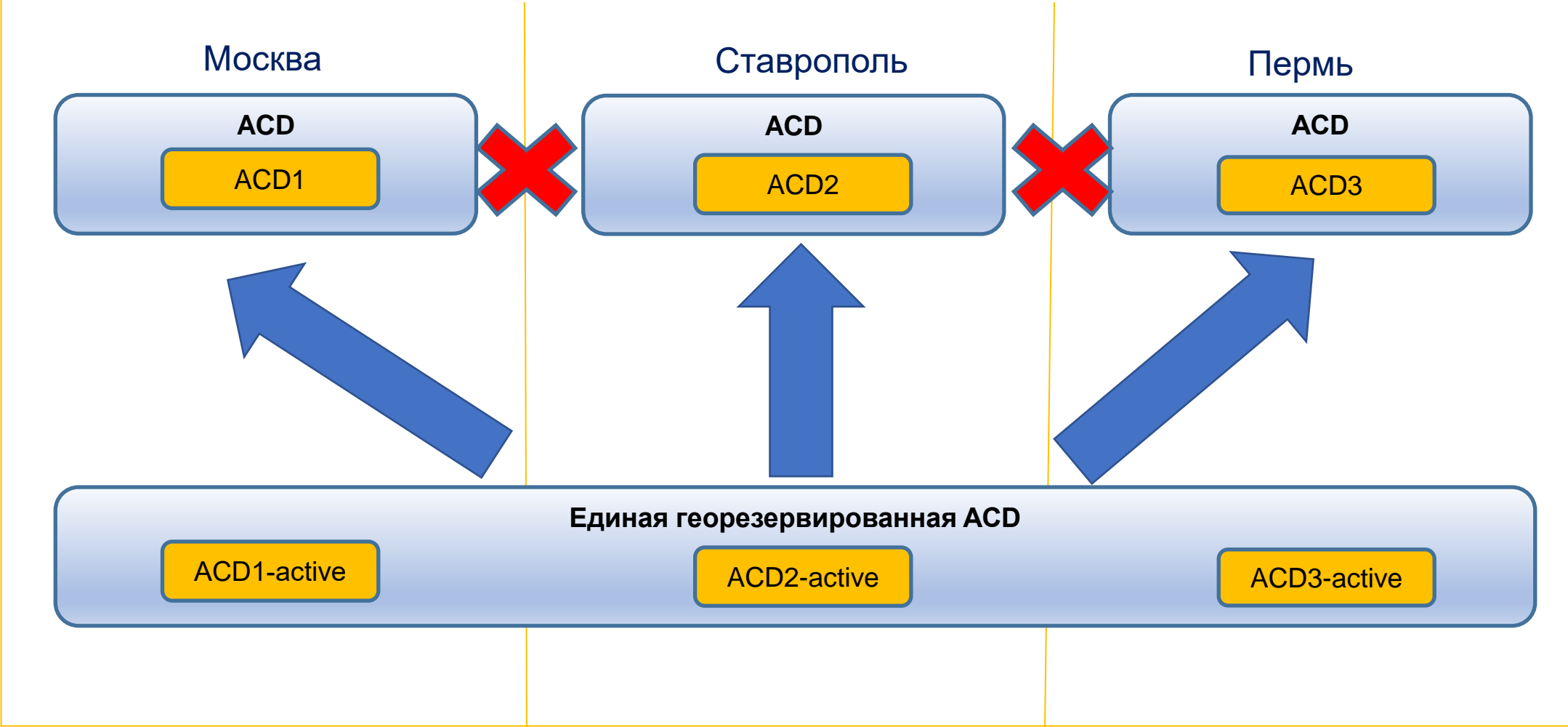
распределению голосовых и мультимедийных контактов.

Дополнительная функциональность

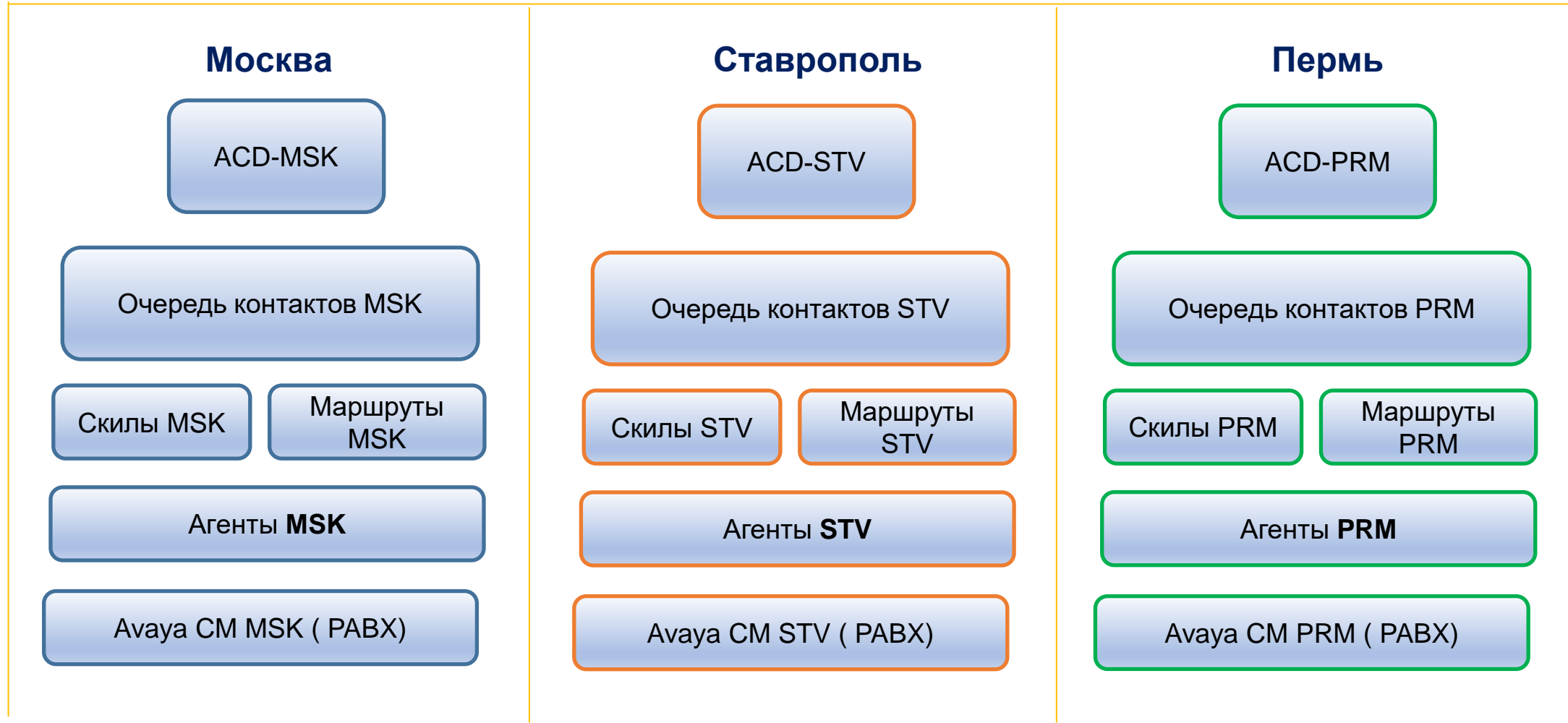


Персональная очередь, авторазлогин, прерывания

ACD: Режимы резервирования



КЦ Билайн до миграции на платформу IPN

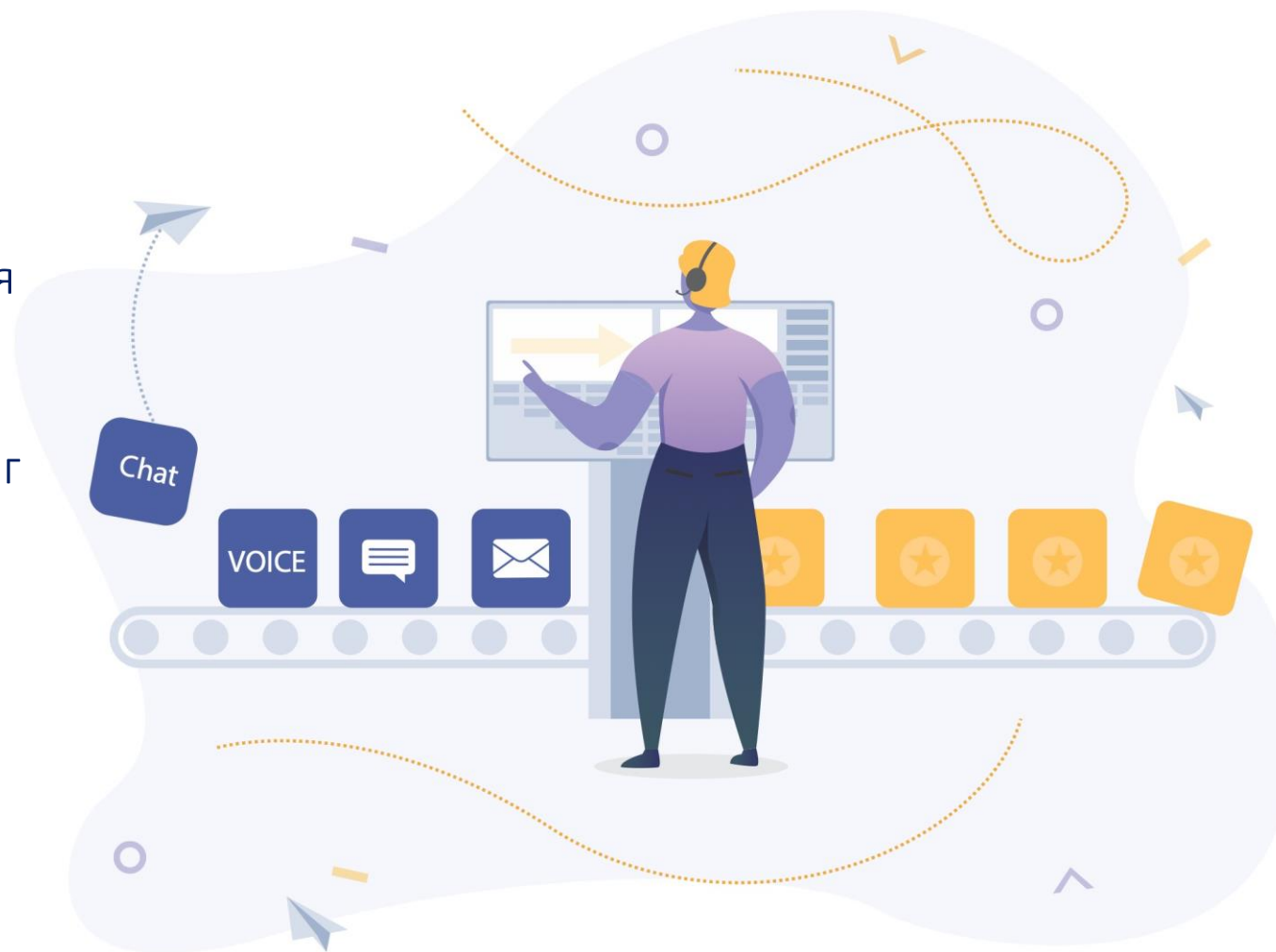


КЦ Билайн после миграции на платформу IPN



Оmnиканальный Контакт-Центр

- Единая очередь контактов
- Единые алгоритмы управления
- Унифицированная статистика
- Унифицированный мониторинг



Точная система статистики



Прозрачная и достоверная статистика

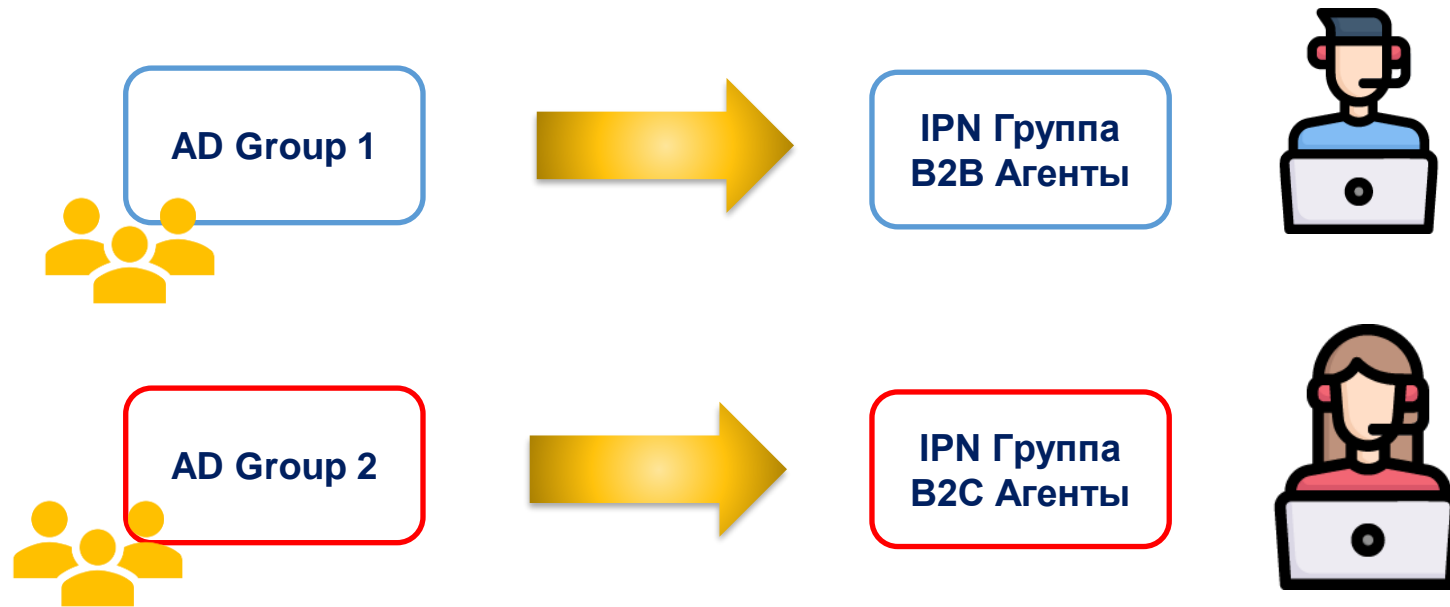


Полный контроль занятости операторов



Сходимость статистики 100%

Автоматизация процессов создания агентов



Спасибо за внимание!



www.expertsolutions.ru



info@expertsolutions.ru

+7(495) 514-03-98, +7 (499) 277-79-00