



Новые требования к контактным центрам на примере реальных кейсов

разрабатываем и внедряем
контакт-центры с 2001 года



Ростелеком



грузовичкоф

KISTOCHKI

★ Продстар

Единый ЦЕНТР УСЛУГ

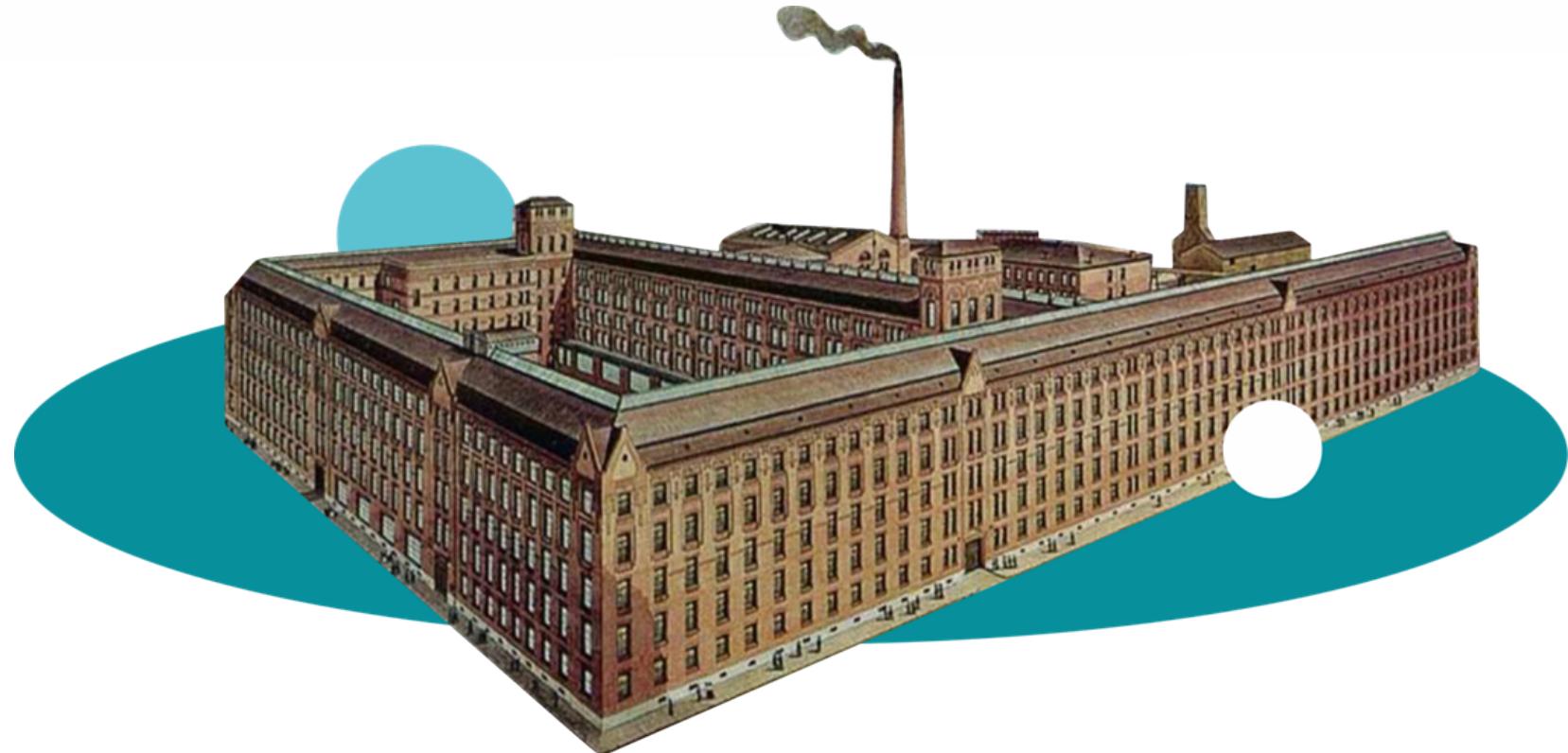
РОССЕТИ
СЕВЕРО-ЗАПАД

UZTELECOM



НЕМНОГО ИСТОРИИ

от скандинавского эпоса → до телефонной фабрики ЭРИКСОНЪ





100% российская компания

Дочернее предприятие НТЦ ПРОТЕЙ

20 лет на рынке телекоммуникаций

Исследовательские лаборатории и собственное производство

Свыше 450 высококлассных технических специалистов

ТОП-20 Экспортеры Санкт-Петербурга

Экспорт в 36 стран мира

ПОЛНЫЙ ЦИКЛ: РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ «ПОД КЛЮЧ»

1

проектирование функционала и анализ требований будущего продукта

2

проектирование пользовательского интерфейса

3

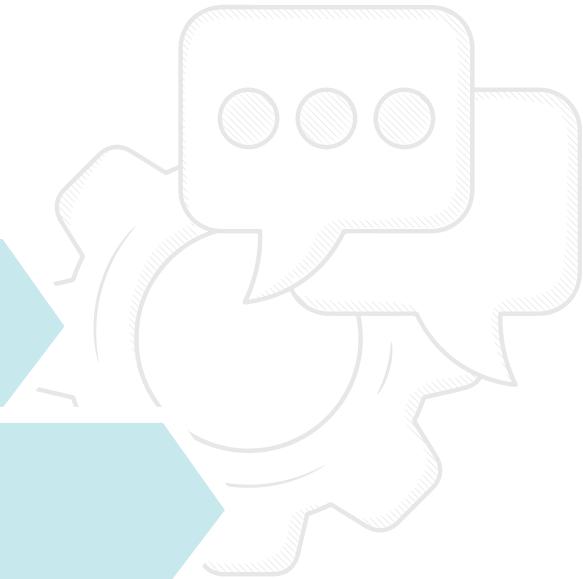
разработка и внедрение

4

интеграция и тестирование

5

поддержка



РАБОТА МОБИЛЬНЫХ СОТРУДНИКОВ ЧЕРЕЗ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

Текущая ситуация.

В существующем контакт-центре Заказчика, менеджеры работают на рабочих местах операторов и на мобильных телефонах в зависимости от расписания.

Проблема.

Когда вызов идет через мобильный, вызовы не остаются в статистике и не фиксируется запись разговора

Требуемая функциональность.

Объединить все вызовы для всех сценариев на новой платформе контакт-центра.

Используемые сценарии:

- ✓ Клиент звонит на общий номер компании;
- ✓ Клиент звонит на общий номер компании, при этом менеджер доступен только на сотовом телефоне, то есть отсутствует на рабочем месте;
- ✓ Клиент звонит на сотовый номер менеджера;
- ✓ Менеджер звонит со стационарного телефона/софтфона клиенту;
- ✓ Менеджер звонит с сотового номера клиенту;

ПРОРАБАТЫВАЕМЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ ВАРИАНТЫ РЕАЛИЗАЦИИ

Маршрутизация нагрузки на SCP в сторону создаваемого КЦ

Минусы: необходимо договориться с оператором связи, который сможет это сделать технически и организационно

Полноценное использование услуги BATC и интеграция с КЦ на стороне Заказчика

Минусы: поддержка двух решений – BATC и КЦ, сложность интеграций

Организация сети рLTE с SCP на территории заказчика

Минусы: финансовые и временные вложения, ограниченная территория охвата

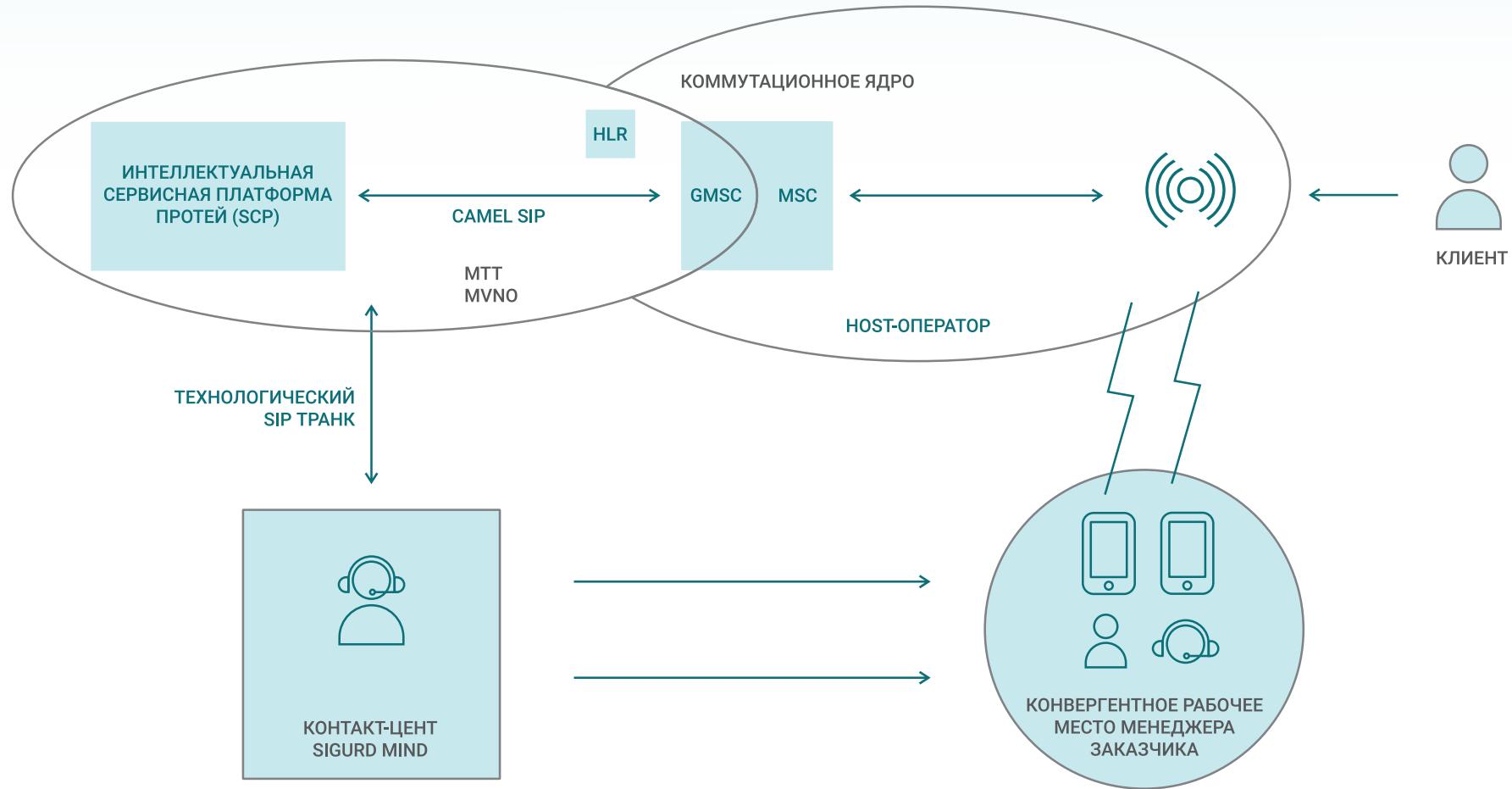
Мобильное приложение с функциональностью рабочего места оператора

Минусы: неудобство эксплуатации, возможность сотрудников осуществлять неконтролируемые вызовы через сотовую сеть

Создание и сертификация у Заказчика зонового транзитного узла связи

Минусы: большие финансовые и временные вложения

СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ



ИНТЕГРАЦИЯ ДВУХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ В РАЗНЫХ ОС

Постановка задачи.

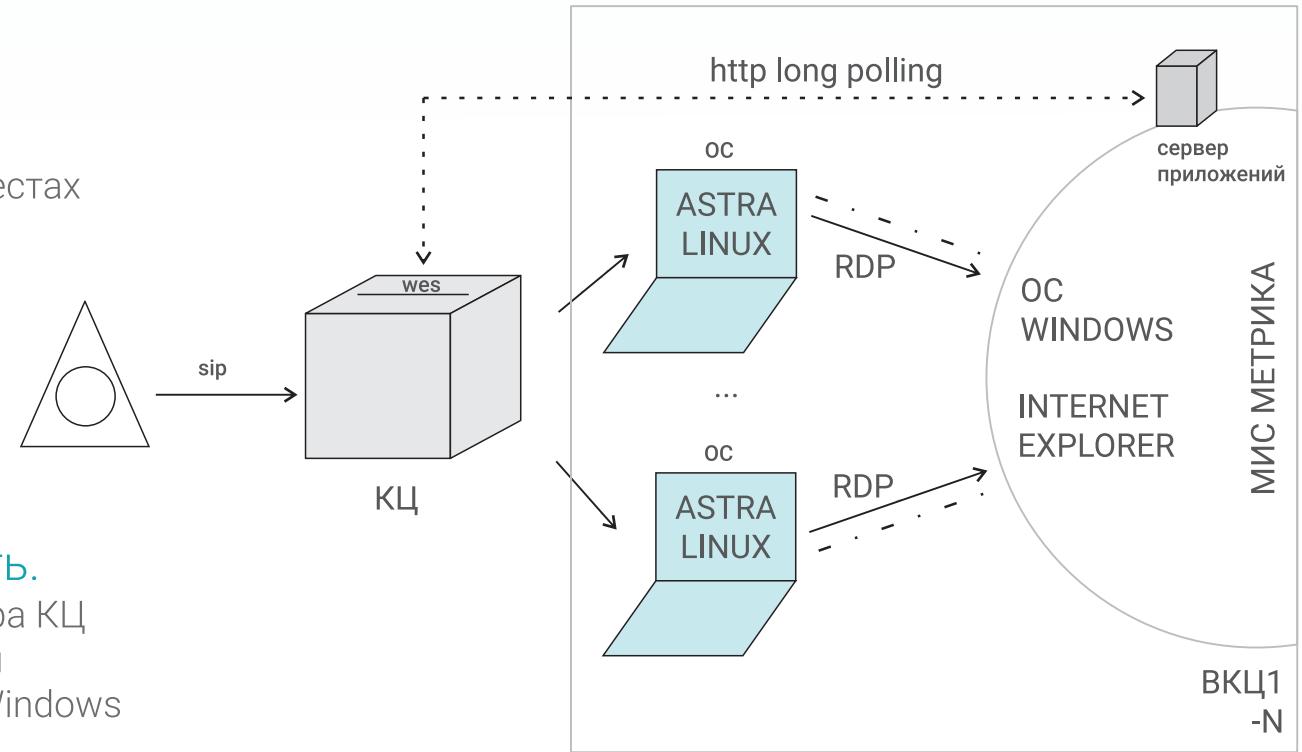
Необходима модернизация региональной службы 122 в части установки нового контакт-центра и перехода на ОС Linux на рабочих местах

Проблема.

Невозможно перевести существующую CRM на ОС Linux, необходима поддержка браузера Internet Explorer

Требуемая функциональность.

Интеграция рабочего места оператора КЦ веб версии на ОС Linux на локальном компьютере и сторонней АИС в ОС Windows



ИНТЕГРАЦИЯ СО СТОРОННЕЙ CRM

Постановка задачи.

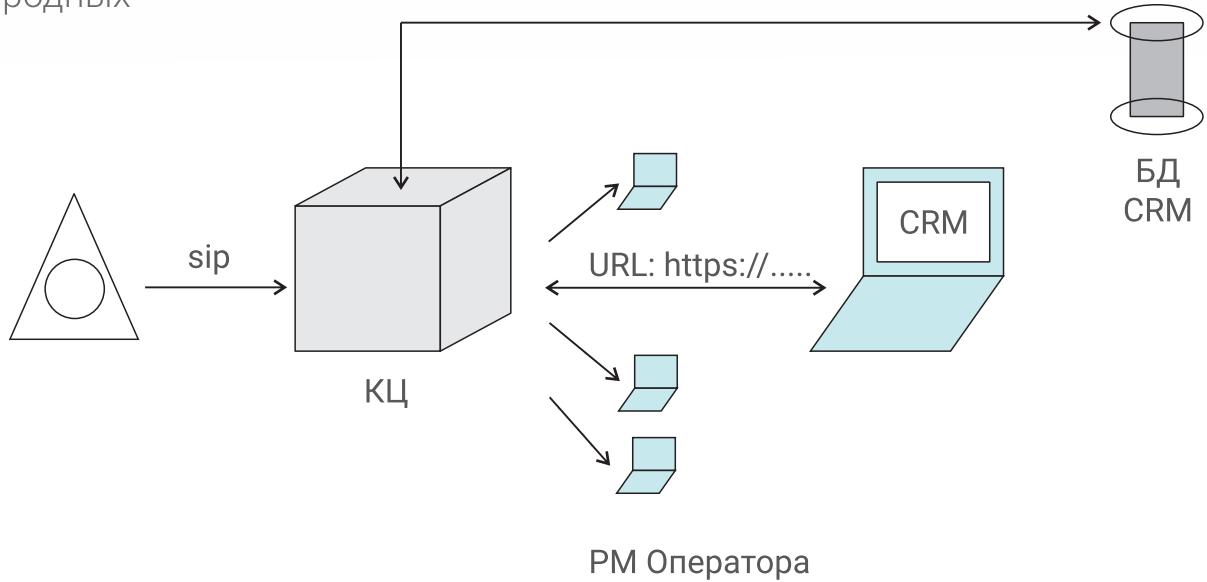
Требуется замена КЦ в одном из международных операторов связи в Азиатском регионе, реализовать несколько интеграций – CRM заказчика, Facebook, Twitter, chat bot.

Проблема.

Существующая CRM заказчика представляет собой старую ИС, толстый клиент, не имеющий возможности интегрироваться с чем-то.

Требуемая функциональность.

Необходимо получить данные из CRM и далее передает всю информацию в веб виджет. Отобразить всю информацию об абоненте (17-ть полей) при входящем вызове.



ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ ВИРТУАЛЬНЫХ КОНТАКТНЫХ-ЦЕНТРОВ

Полная самостоятельность виртуальных Контакт-центров:



Администрирование только своего Контакт-центра.

Мастер Администратор имеет доступ ко всем
виртуальным Контакт-центрам

- Организовывайте для каждой службы или для группы персональный Контакт-центр
- Создавайте виртуальный Контакт-центр на базе Основного
- Управляйте всеми виртуальными Контакт-центрами из одного окна



РАБОТА С ЗАРУБЕЖНЫМ ОБОРУДОВАНИЕМ В РАМКАХ ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЯ

→ Поддержка работы SIP телефонов.

Обеспечивается поддержка базовой функциональности с любым IP телефоном, работающим в соответствии с RFC3261 SIP. Опыт работы и поддержка провижининга телефонов следующих производителей: Cisco, Alcatel, Panasonic, Huawei, Yealink, Fanvil, а также отечественного Eltex

→ Поддержка работы телекоммуникационных шлюзов SIP/H.323

→ Поддержка работы SBC.

Опыт работы с AstePacket, отечественным Eltex. Возможна замена решения на SBC собственного производства. Возможность применения существующих Compliance Management System, использующих пассивный метод съема голосового трафика

ВАЖНО. В рамках проекта по замене контакт-центра возможна замена решения корпоративной телефонии и расширение до уровня системы Unified Communication с функциями мультимедийных чатов и видеоконференцсвязи => моновендорное комплексное решение Контакт-центр+Телефония+UC

КЛЮЧЕВЫЕ БИЗНЕС-ОТЧЕТЫ СИСТЕМЫ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

Речевая аналитика — мастер ключей

АНТ — ключ к снижению затрат

FCR — ключ к эффективности операций

Категории — ключ к пониманию трендов

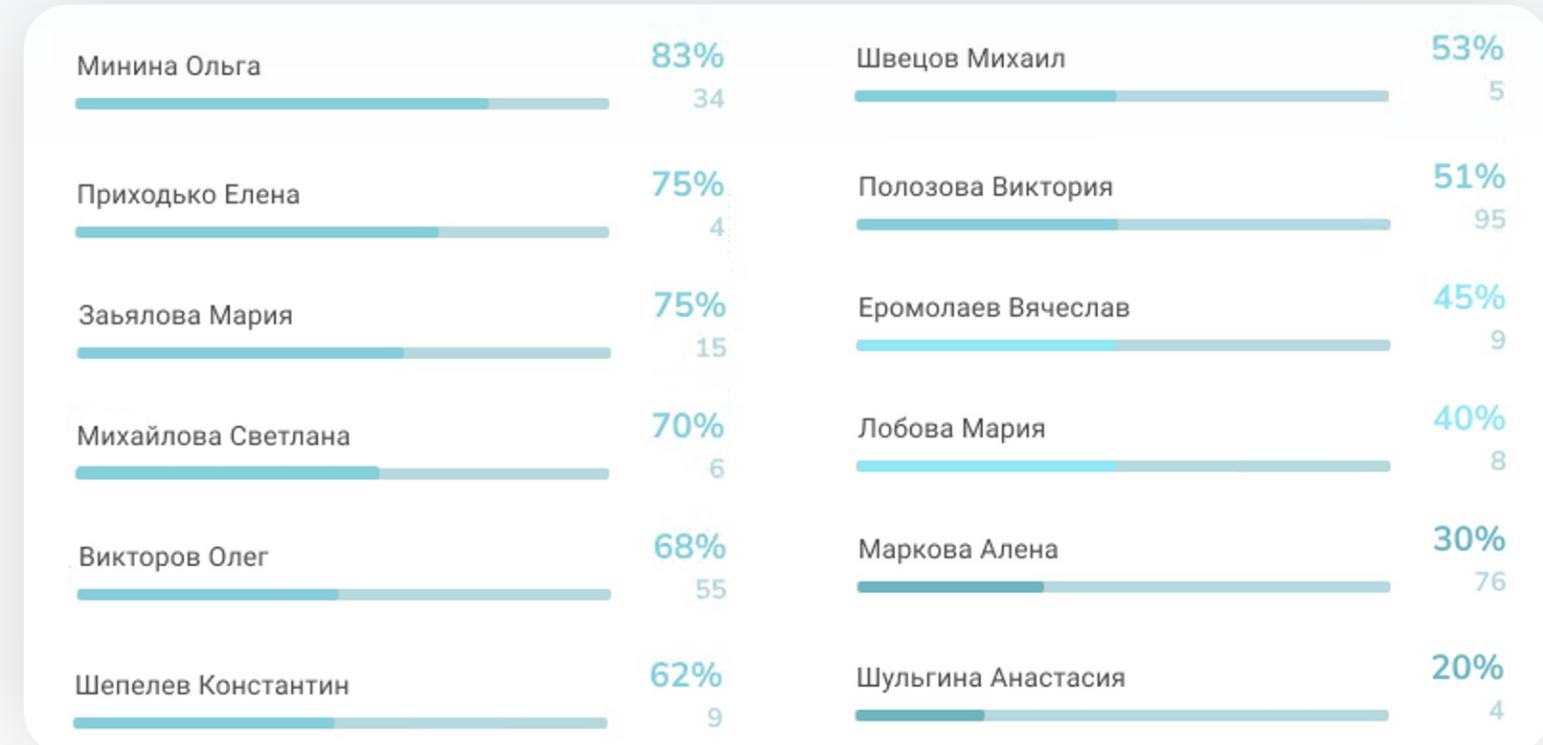
Чек-листы — ключ к оценке качества



ЧЕК-ЛИСТЫ

→ Контроль
стандартов
обслуживания

→ Оценка
работы
операторов





Спасибо!

Разрабатываем и внедряем
контакт-центры с 2001 года

+7 (812) 449 47 32

