

ФОРМИРОВАНИЕ «ЕДИНОГО ОКНА» ОПЕРАТОРА КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА. ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

Поморцев Кирилл, руководитель направления партнёрских продаж
ШТОРМ Технологии



СОЗДАЕМ РЕШЕНИЯ НА БАЗЕ «ЕДИНОГО ОКНА» С 2009 ГОДА

The screenshot displays the Cascano CRM interface, a multi-tabbed workspace for customer engagement. The main window is titled "Скрипты диалогов" (Dialog Scripts) and shows a list of scripts with a search bar and filters. A script titled "Проблема с заказом" (Problem with order) is selected, showing its details and a "Запустить" (Run) button. The interface is divided into several panels:

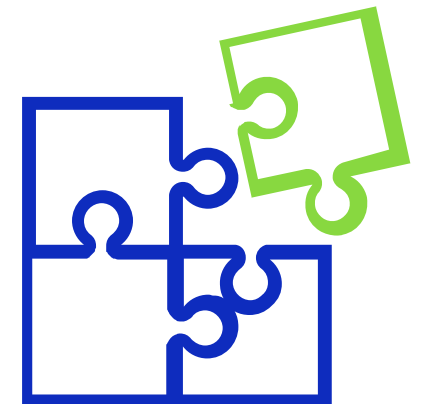
- Left Panel:** "Мои обращения" (My Requests) showing a list of customer issues with details like phone number, status, and priority.
- Top Panel:** "Скрипты диалогов" (Dialog Scripts) with a search bar and a list of scripts.
- Right Panel:** "Контакты клиента" (Client Contacts) showing contact information for a client named "Талая Тамара Игоревна".
- Bottom Panel:** A chat window showing a conversation with the client, including messages and a "Введите текст сообщения или воспользуйтесь шаблоном" (Enter message text or use a template) input field.

The interface is highly customizable and integrates various tools for customer service, including a knowledge base, CRM, and reporting tools.

Зачастую бизнес вкладывает абсолютно разное понимание в потребность «нам нужно единое окно»

ПРОБЛЕМАТИКА

- Отсутствие осознания проблемы и понимания, что такое "Единое окно"
- Много информационных систем
- Сложные и дорогие изменения в ИС
- Долгое выполнение бизнес-процессов
- Отсутствие автоматизации
- Отсутствие KPI операторов и бизнес-процессов
- Долгое и сложное обучение новых операторов
- Разный сервис в разных каналах



Полноценная автоматизация предполагает большое количество сценариев и функционала в рабочем месте оператора



Единая история коммуникаций по всем каналам / со всеми подразделениями



Быстрый доступ ко всем используемым ИС



Одинаковый сервис во всех каналах и точках контакта с клиентом



Передача / **привлечение другого подразделения** для решения обращения



Всегда **актуальный** единый **профиль клиента**



Автоматизация процессов на уровне рабочего места

На основании многолетнего опыта чаще всего мы встречаемся с тремя вариантами организации «единого окна»

I

Разработка на базе одной из существующих информационных систем

Зачастую это CRM

II

Отдельное ПО для оператора (АРМ)

- Агрегатор данных
- Агрегатор информационных систем

III

Единая фронтальная система

Выстраивание всего бизнеса вокруг единой системы и единого профиля клиента

СРАВНЕНИЕ ВАРИАНТОВ ОРГАНИЗАЦИИ «ЕДИНОГО ОКНА»

	Техническая сложность	Полная стоимость (ТСО)	Риски	Сроки внедрения	Функционал
Разработка на базе одной из существующих ИС	СРЕДНЕ	СРЕДНЯЯ	СРЕДНИЕ	СРЕДНЕ	СРЕДНИЙ
Отдельное ПО для оператора (АРМ): агрегатор данных	СРЕДНЕ	СРЕДНЯЯ	СРЕДНИЕ	СРЕДНЕ	СРЕДНИЙ
Отдельное ПО для оператора (АРМ): агрегатор ИС	ЛЕГКО	МИН	НИЗКИЕ	БЫСТРО	МИН
Единая фронтальная система	СЛОЖНО	МАКС	ВЫСОКИЕ	ДОЛГО	МАКС

План действий при внедрении «единого окна» не отличается от других информационных систем



Организация «единого окна» для оператора контактного центра позволит улучшить ключевые показатели обслуживания



Повышение качества обслуживания и удовлетворенности клиентов:
FCR, NPS ,CSI



Снижение времени на обслуживание, повышение выработки на одного оператора



Появление единой точки ответственности за доработки и развитие



Сокращение затрат на обучение, адаптацию новых сотрудников



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

НАШИ КОНТАКТЫ

www.casana.ru

sales@shtormtech.ru

+7 (495) 781-91-44

Ждем Вас на 102 стенде 27 и 28 июня