

## **CALL-ЦЕНТРЫ И CRM: ИНТЕГРАЦИЯ НЕИЗБЕЖНА ЦЕНТР ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЗОВОВ КАК ЛУЧШИЙ СПОСОБ ОПТИМИЗАЦИИ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ**

---

*В.А. Фрейнкман,  
Зам. директора НТЦ ПРОТЕЙ*

В условиях жесткой конкуренции на современном рынке товаров и услуг зачастую выигрывает тот, кто сумел создать наиболее благоприятную среду в общении со своими клиентами.

Одним из наиболее эффективных инструментов для создания такой среды является организация в компании современного многофункционального центра обслуживания вызовов.

Развитие современных технологий привело к появлению кардинально новых требований к функциональности таких систем.

Во-первых, архитектура. Все Call-центры последнего поколения (или контакт-центры, что точнее, т.к. общение клиента с оператором не обязательно ограничивается разговором, возможно общение по E-mail, запросы по факсу, чат) имеют одно важное общее свойство – они используют сеть передачи данных в качестве универсальной транспортной среды внутри Call-центра, а голос при этом передается с использованием технологий VoIP.

Технологии пакетной коммутации позволяют в принципе отказаться от громоздкого коммутатора каналов, возложив функции коммутации на саму сеть с использованием возможностей протокола IP как универсального протокола транспортного уровня. В этом случае функции коммутации разговорных каналов сводятся к управлению медиа-потоками между элементами контакт-центра. Все функциональные возможности реализуются компьютерными серверами приложений, работающими с управляющей информацией и медиа-потоками (если необходимо) и взаимодействующими в процессе обслуживания вызова с информационными и технологическими базами данных. При этом каждый из таких серверов отвечает за свой набор услуг (ACD, IVR и др). Для создания распределенных систем достаточно связать разные офисы одной компьютерной сетью, обладающей нужной пропускной способностью и качеством обслуживания (QoS). Кроме того, в IP контакт-центрах существенно проще организуется поддержка удаленных рабочих мест и групп операторов, а также предоставление услуг outsourcing-a.

Одним из первых решений для оснащения центров обслуживания вызовов, полностью построенным на базе IP-технологий, на телекоммуникационном рынке СНГ является контакт-центр ПРОТЕЙ-РВ, разработанный петербургским НТЦ ПРОТЕЙ.

Функциональность системы позволяет применять оборудование для решения самых разных задач – от организации Call-центров операторов мобильной связи до оснащения дежурных частей «02» МВД.

Поддерживаемые алгоритмы распределения позволяют обеспечить равномерную загрузку операторов, с учетом индивидуальных коэффициентов квалификации, по набору параметров, определяемых Администратором системы.

Многофункциональный IVR разгружает операторов от выполнения рутинной работы, а гибкий редактор сценариев обеспечивает возможность максимальной адаптации алгоритмов обслуживания вызовов под бизнес-процессы компании, эксплуатирующей систему.

Обеспечивается поддержка произвольного числа групп и служб операторов на базе одного контакт-центра, с возможностью маршрутизации вызовов по номеру набранной службы, номеру вызывающего абонента, времени суток или информации, введенной абонентом в диалоге с IVR.

Оператор, приняв вызов, может переадресовать его на внешний номер или на другую

службу, или получить консультацию старшего оператора.

Система записи переговоров обеспечивает возможность 100% регистрации всех обслуженных системой вызовов, включая фиксацию диалога абонента с системой IVR.

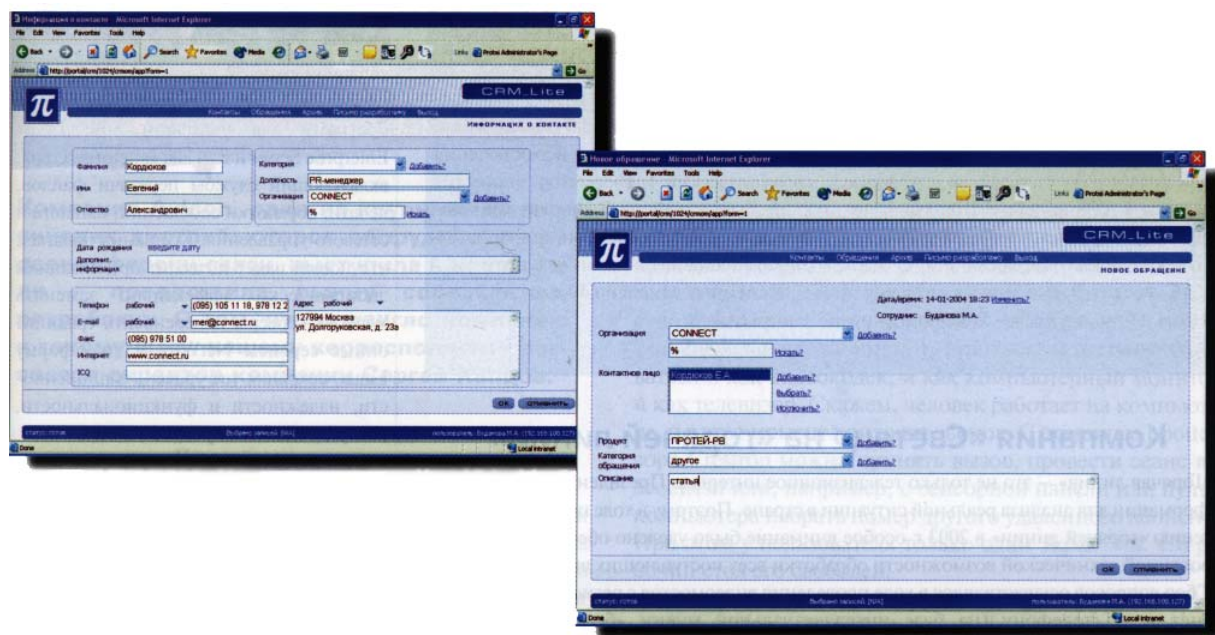
Гибкая система Администрирования и просмотра статистики на основе WEB-технологий обеспечивает удобный инструментарий для управления системой, включая настройку алгоритмов распределения и маршрутизации, а также для просмотра в удобной табличной или графической форме статистических отчетов оперативной и хронологической статистики по обширному набору накапливаемых в системе параметров.

Архитектура системы, ее программная и аппаратная платформы обеспечивают отсутствие единой точки отказа, возможность масштабирования и резервирования необходимых элементов комплекса без необоснованного удорожания системы.

Все объекты, на которых осуществлено внедрение системы (ГП «Сахателеком», г. Якутск, ОАО «ЮТК», Астраханский филиал, г. Астрахань, ТТ-Мобайл, г. Душанбе, БителGSM, г. Бишкек, служба «02» ГУВД г. Новосибирска, ОАО «Волга Телеком», Удмуртский филиал, г. Ижевск) показали оправданность и перспективность выбранного при разработке системы подхода. В настоящее время оборудование готовится к запуску еще на ряде сетей сотовой и фиксированной связи.

Однако в современном мире для хорошей организации клиентской службы недостаточно просто принять телефонный звонок и ответить на поставленный вопрос. Для того чтобы компании могли «знать в лицо» своих клиентов, необходима система учета обращений, или CRM.

С необходимостью наличия в составе комплекса ПРОТЕЙ-РВ такого рода CRM-подсистемы, специалисты НТЦ ПРОТЕЙ столкнулись вскоре после первых же установок на сетях мобильной связи.



Примеры экранных форм системы учета обращений абонентов CRMLite разработки НТЦ «ПРОТЕЙ»

Была проанализирована ситуация на российском рынке полномасштабных CRM-систем. Выяснилось, что в понятие CRM, сегодня каждый вкладывает то, что считает необходимым, в результате чего CRM-системами могут называть от электронной записной книжки, где агентом Call-центра по фамилии клиента находится его номер телефона, до мощнейших CRM/ERP систем стоимость которых может исчисляться суммами со многими нулями.

После этого специалистами компании был проведен анализ требований заказчиков к такого рода программному обеспечению, результатом чего стало появление в линейке продуктов НТЦ ПРОТЕЙ новой опции для Call-центра ПРОТЕЙ-РВ – подсистемы учета обращений абонентов CRMLite.

Подсистема CRMLite предназначена для учета и анализа обращений клиентов компании и обеспечивает следующий спектр возможностей:

- Создание записи о новом обращении с фиксацией всей необходимой информации, например даты и времени обращения, имени пользователя, создавшего данное обращение, названия организации, от имени которой было совершено обращение, контактных лиц в этой организации, цели обращения (конкретный продукт или услуга), категории обращения (например: интерес, коммерческое предложение, согласование договора и т.д.), а также описание обращения;
- Просмотр существующих обращений с возможностью фильтрации по заданному параметру или комбинации параметров. В качестве параметров фильтрации могут выступать такие параметры, как категория или цель обращения, организация, от имени которой оно было совершено, а также период, за который были совершены обращения;
- Изменение информации по существующим обращениям, что очень удобно для поддержания актуальности данных внесенных в базу. Для этого предусмотрены специальные формы и процедуры, которые позволяют максимально быстро вносить необходимые изменения.
- Ведение истории обращений;
- Генерация отчетов с возможностью их выдачи в различных форматах (HTML, MS Excel и др.) и вывод их на печать;

Кроме того, в системе предусмотрен целый ряд возможностей по работе не только с информацией по обращениям, но и с контактной информацией по отдельным клиентам:

- Создание нового контакта с возможностью внесения в базу данных различной информации, например, имя, телефон, факс, e-mail, URL, ICQ, почтовый адрес, должность, организация, категория контактного лица (например, VIP-клиент), дата рождения, дополнительная информация;
- Просмотр, внесенных в базу контактов с возможностью фильтрации по заданному параметру или комбинации параметров;
- Изменение информации о контакте и другие.

Использование подобной системы позволяет вести эффективный учет обращений клиентов для обеспечения высокого качества информационного обслуживания. Внедрение подсистемы CRMLite существенно повышает эффективность внедрения Call-центра ПРОТЕЙ-РВ и дает компании, эксплуатирующей Call-центр, систему, позволяющую поднять обслуживание клиентов на качественно новый уровень.