

# Ставка на перспективные технологии

С развитием страхового рынка его участники сталкиваются как с ростом числа потребителей, так и с необходимостью расширения номенклатуры услуг. К тому же, необходимо как можно эффективнее организовать работу персонала и обеспечить оптимальное распределение ресурсов в процессе обслуживания клиентов.

Все эти факторы были приняты во внимание акционерной страховой компанией «ИНГО Украина» в ходе принятия решения о модернизации корпоративной телефонии и переходе от традиционных технологий на IP. Компания предоставляет 40 видов услуг в форме добровольного и обязательного страхования и обеспечивает страховую защиту по всем видам рисков, выделяя три основных направления деятельности: работа с корпоративными клиентами, специальные риски (морские, авиационные, кредитные) и страхование физических лиц по всей территории Украины. Недавно принята новая стратегия деятельности компании, в соответствии с которой активизируется розничный бизнес и работа региональной сети. В компании насчитывается 26 филиалов во всех областных центрах и 130 офисов по обслуживанию клиентов. Численность персонала в компании «ИНГО Украина» превышает четыреста человек.

## Переход на конвергентную телефонию

Цель проекта состояла в том, чтобы объединить в единую коммуникационную среду киевские офисы и семь крупных филиалов. В этой среде наряду с доступом ко всем IT-сервисам компании (включая электронную почту, интернет и все бизнес-приложения) необходимо было реализовать единую телефонную сеть. Необходимость совершенствования последней была продиктована тем, что у решения традиционной телефонии, использовавшегося в головном офисе, был достигнут предел по масштабированию. На модернизацию существующей АТС потребовались бы серьезные финансовые вложения, результатом которых была бы лишь возможность простого наращивания числа абонентов. Поэтому специалисты компании «ИНГО Украина» посчитали, что более целесообразным является переход на современное конвергентное решение, позволяющее реализовать дополнительную функциональность, в том числе и при взаимодействии с бизнес-приложениями. Особенностью нового решения также является то, что для «ИНГО Украина» принципиально дальнейшее использование аналоговых терминалов, сохранение существу-

ющих вложений и решений, поскольку в офисах уже имеется инфраструктура, сотрудники, которые по роду деятельности должны осуществлять большое количество обычных телефонных вызовов.

Еще одна проблема, которую предстояло решить, состояла в том, что сложившаяся в «ИНГО Украина» практика обработки телефонных вызовов секретарями свои возможности исчерпала и не могла удовлетворить растущие потребности и бизнеса. Центра обработки вызовов в компании «ИНГО Украина» не было, все общение с клиентами осуществлялось через секретарей. Создать, развернуть центр обработки вызовов, разгрузить секретарей и повысить качество обслуживания клиентов, активизировать продажу розничных услуг клиентам, вот далеко не полный список задач, которые необходимо было решать.

Также было необходимо обеспечить телефонию и в компании «ИНГО Украина Жизнь», которая занимается страхованием жизни. Эта компания не является достаточно крупной, чтобы содержать большой штат квалифицированного IT-персонала. Поэтому в реализуемом решении необходимо было предусмотреть предусмотреть, чтобы сотрудники головной компании могли осуществлять поддержку сервисов телефонии в «ИНГО Украина Жизнь».





**ТОЧКА ЗРЕНИЯ**

**Антон Нечай,**  
менеджер телекоммуникационных проектов компании «Диалог-Киев»

**Заказчик, нацеленный на инновации**

Зачастую компании финансового сектора в Украине стараются решать только существующие проблемы, а на развитие IT-решений не всегда готовы тратить время и деньги. «ИНГО Украина» — приятное исключение, и отличается инновационным подходом как к бизнесу так и к использованию в нем технологий. Сотрудники и менеджмент компании «ИНГО Украина» прекрасно понимают, что нужно их бизнесу и какие

задачи возникнут «завтра», потому стремятся к тому, чтобы реализация их бизнес-задач была как можно более эффективной как сегодня, так и с перспективой на будущее. Основными критериями для компании «ИНГО Украина» при принятии решения являлись масштабируемость, новизна, функциональность, сохранение вложенных инвестиций. Так же, не менее важным для заказчика было то, что будущая система должна быть легкой в эксплуатации, что позволило бы снизить затраты на ее обслуживание.

Именно поэтому признано более целесообразным перейти на новое, современное решение Avaya на базе IP-телефонии, нежели вкладывать деньги в модернизацию существующего, устаревшего оборудования. Решения телефонии Avaya всегда были нацелены на будущее, а также на сохранение инвестиций клиентов.

Реализация данного проекта, позволила «ИНГО Украина», используя возможности Avaya и профессионализм сотрудников компании «Диалог-Киев», решить поставленные задачи, оптимизировать нагрузку на своих специалистов, существенно сократить затраты и улучшить качество обслуживания клиентов, выйти на более высокий уровень предоставления услуг клиентам, как текущим, так и потенциальным.

«ИНГО Украина». Далее была проведена процедура слияния, в результате которой все установленные коммуникационные платформы стали работать как единая распределенная станция.

Впоследствии внедрялись решения телефонии на базе серверов S8300 со шлюзами G700 для филиалов компании «ИНГО Украина» в Симферополе, Николаеве, Одессе, Днепропетровске, Запорожье, Харькове. На очереди Львов и Донецк.

Для каждого филиала предусмотрена работа в режиме локального резервирования (Local Survivable Processor, LSP). В случае остановки центрального процессора или обрыва канала связи с филиалом локально установленный процессор берет на себя все функции управления, обеспечивая непрерывную работу приложений филиала. Компанией «Диалог-Киев» поставлено управля-

ющее программное обеспечение в исполнении Communication Manager Enterprise. Используя его, компания «ИНГО Украина» может расширять филиальную сеть с бесплатным лицензированием LSP.

Особенность проекта состоит в реализации SIP-подключений к операторским сетям, которые изначально планировалась компанией «ИНГО Украина». Поддержка SIP на данном этапе позволяет наряду с обычным резервированием за счет подключений к разным поставщикам услуг обеспечить резервирование путем применения альтернативной технологии при выходе в сети общего пользования. Несколько украинских операторов намерены в ближайшее время начать предоставление услуг на базе SIP. Причем на весьма привлекательных условиях даже по сравнению с традиционными цифровыми потоками. Это послужило дополнительным аргумен-

том для выбора наиболее перспективного и универсального коммуникационного протокола. К тому же возможен переход корпоративной сети на SIP с H.323, если этого потребует необходимость интеграции с бизнес-приложениями. В компании «Диалог Киев» для «ИНГО Украина» была разработана конфигурация системы IP-телефонии, обеспечивающая поддержку SIP-подключений, а также обычных цифровых потоков E1.

**Что достигнуто**

Говоря об итогах проекта, сотрудники «ИНГО Украина» отмечают простоту и скорость внедрения. В Киеве при подключении по IP-телефонии трех крупных офисов и нескольких фронт-офисов система заработала практически сходу. Также достаточно быстро шло подключение филиалов. На работы



## ТОЧКА ЗРЕНИЯ

**Игорь Филипенко,**

Заместитель Председателя Правления по развитию «ИНГО Украина»



### Мы получили надежный фундамент для наращивания и функционального совершенствования системы

Нас привело к проекту следующее. Растет количество клиентов в связи с ростом доли розничных продаж, как следствие увеличивается поток входящих и исходящих звонков. Развивается бизнес в филиалах, крупными филиалами достигают критического порога, выше которого использование аналоговых линий и простых офисных АТС становится неэффективным. Увеличивается количество телефонных коммуникаций между сотрудниками как внутри киевского офиса, так и между Киевом и филиалами. Также необходимо было использования для взаимодействия с клиентами новые каналы связи, снижающие «стоимость» контакта.

Мы поставили ряд целей. Это обеспечение эффективности коммуникаций между сотрудниками компании за счет создания единого номерного пространства в киевском офисе и крупных филиалах, а также экономия времени и денег при осуществлении вызовов между филиалами и Киевом. Еще нужно было внедрить инновационные телекоммуникационные технологии для повышения персональной эффективности сотрудников (конференц-связь, голосовая почта, быстрая переадресация звонков, и т.п.) и специальные средства для переадресации голосового трафика с целью снижения его стоимости.

Также мы считали необходимым повысить эффективность коммуникаций с клиентами. Для этого потребовался отказоустойчивый центр обработки голосовых вызовов. Нужно было обеспечить уровень обслуживания в соответствии с правилом 80/20 (80% звонков принимаются в течение 20 секунд) и долю обслуженных клиентских вызовов, достигающую 98–99%.

Еще требовалось снижение стоимости контакта с клиентом, повышение доступности сотрудников, работающих с клиентами, благодаря инновационным технологиям (информация о звонившем на телефоне, голосовая почта, и т.п.), а также широкое использование возможностей интеграции компьютерных технологий и телефонии.

Поставленные цели были достигнуты в пределах сроков и бюджетов. В процессе выполнения проекта мы постоянно получали поддержку как от интегратора «Диалог-Киев» так и от Avaya. В итоге мы получили надежный фундамент, который позволит наращивать как функциональность системы, так и быстро подключать новые территориально удаленные подразделения.

в каждом из них требовалось менее одного рабочего дня.

Одной из задач, которые должны быть решены в ходе реализации проекта, было развертывание центра обработки вызовов. Приобретены десять лицензий Call Center Elite. Часть из них закреплена за секретарями, а часть — за сотрудниками, осуществляющими розничные продажи.

Сейчас в компании «ИНГО Украина» полноценно обрабатываются все вызовы. Перестали поступать жалобы клиентов по поводу того, что невозможно дозвониться.

Определены алгоритмы распределения вызовов, которые легко можно перестраивать. Нагрузка на секретарей снизилась примерно на 70–80%.

Новая система позволяет экономить ресурсы, прежде всего человеческие. IT-персонал «ИНГО Украина», насчитывающий несколько человек, обслуживает всю компанию, включая регионы.

Дополнительные выгоды — это сокращение затрат на связь, в том числе междугороднюю, и повышение уровня доступности сотрудников как внутри компании, так и для

внешних абонентов и прежде всего клиентов. Телефонная сеть «ИНГО Украина» интегрирована с сетью МТС. Это тоже позволило существенно снизить затраты за счет специальных тарифов и использования конверсированных сервисов.

В целом одним, из наиболее важных итогов руководство «ИНГО Украина» считает рост удовлетворенности клиентов и формирования корпоративной культуры, в соответствии с которой сотрудник должен ответить на поступающий вызов или связаться с тем, кто инициировал пропущенный.

СИТ