



## Инна МИРОНОВА: «„Астерос Контакт“ – это целостное эксплуатационное решение, позволяющее снизить затраты телекомоператора»

Интервью с директором департамента продвижения собственных решений компании «Би-Эй-Си» группы «Астерос»

– Решение для контакт-центров «Астерос Контакт» было выведено на рынок в начале марта этого года. Однако проект по внедрению решения в компании «МегаФон» начался еще в 2008 г. Верно ли, что именно с выполнения заказа «МегаФона» началось создание «Астерос Контакт»?

– Еще задолго до проекта в «МегаФоне» пришло понимание того, что успешный системный интегратор должен создавать собственные решения, а не просто внедрять стандартные продукты зарубежных вендоров. Для телекомоператоров, работающих на высококонкурентном рынке, очень актуальны решения, помогающие вести борьбу за клиентов. В условиях экономического кризиса большое значение имеет бюджетность решения, что мы также учли, применив интеграцию приложений клиентских служб на уровне интерфейсов. Все это, в сочетании с опытом и специализацией нашей компании в области создания контакт-центров, и послужило причиной создания решения «Астерос Контакт».

Проект, начатый в «МегаФоне», скорее подтвердил правильность выбранного направления разработки и востребованность решения рынком.

– Пришлось адаптировать предложенное решение к первому заказчику? Потребовались ли какие-либо существенные усовершенствования?

– Напротив, мы изначально ставили перед собой задачу создания тиражируемого решения. Конечно, под каждого конкретного заказчика всегда необходимо делать специфические доработки, но их количество должно быть минимальным. Поначалу индивидуальное решение может казаться заказчику более привлекательным, но в процессе эксплуатации, столкнувшись с проблемами обновления и поддержки продукта, он неизбежно придет к пониманию преимуществ тиражируемого промышленного решения.

Поскольку платформа решения «Астерос Контакт» открыта, заказчик имеет возможность дорабатывать ее самостоятельно.

Мы создавали решение «Астерос Контакт», опираясь на модель eTOM. Постепенно все компании движутся в сторону унификации бизнес-процессов, поскольку это экономически выгодно, и наше решение позволяет ненавязчиво ускорить это движение.

Доработки, которые мы выполняем с учетом задач заказчика, являются не усовершенствованиями

продукта – он представляет собой вполне законченное решение, а расширением функционала. Например, сейчас планируется расширение блока сценариев обслуживания, интеграция с системами отчетности. Весьма ценно для телекомкомпаний то, что «Астерос Контакт» обеспечивает и поддерживает альтернативные каналы взаимодействия с клиентами, и данное направление мы будем развивать.

Отдавая себе отчет, что это решение обеспечивает ключевой бизнес заказчика, наша компания не просто внедряет систему, но и обеспечивает техническую поддержку и сопровождение в режиме 24x7. Иными словами, предлагаемая нами система – целостное эксплуатационное решение.

– Об интеграции приложений, предоставлении агенту единого интерфейса для работы с ними говорят многие производители решений для контакт-центров. В чем особенности и преимущества решения «Астерос Контакт»?

– Наше ноу-хау – использование платформы Microsoft Customer Care Framework (CCF), которая до этого в России практически не применялась. Основным его преимуществом является возможность интерфейсной интеграции с использованием Windows API.

С развитием сервис-ориентированных архитектур при интеграции бизнес-приложений получил распространение подход, называемый «интеграция данных на серверной стороне», или back-end-интеграция. Для ее реализации необходимо иметь описание либо API, либо структуры баз данных всех интегрируемых приложений. Получить такую информацию от вендоров бывает достаточно сложно, не говоря уже о том, что в компаниях нередко существуют еще и «самописные» приложения, разработчики которых уже успели уволиться.

Используя CCF, мы избавляемся от этой проблемы. Основные данные из каждого приложения, которые нужны консультанту клиентской службы, присутствуют в его интерфейсном окне. Платформа CCF позволяет собрать данные из интерфейсов приложений и свести их в единое окно, избавив сотрудника от необходимости переключаться между окнами приложений. Важно и то, что вводимая информация по клиентскому обращению синхронизируется в базы данных всех интегрированных приложений автоматически, в режиме онлайн (прежде это приходилось либо делать вручную либо периодически запускать специальные процедуры). Таким образом, никакие данные не теряются. При передаче обращения клиента другому сотруднику или в другую службу вместе с обращением передается и весь его контекст.

Если при обработке сложного обращения консультанту нужна более детальная информация, он может воспользоваться закладкой и вывести на экран стандартный интерфейс требуемого приложения. Консультант может самостоятельно выполнить операции по обслуживанию обращения либо воспользоваться подсистемой сценариев. Сценарии обслуживания автоматизируют рутинные операции.

Доступ к любой информации осуществляется не больше чем за три «клика» – мы как разработчики принципиально поставили себе такую задачу.

Особый модуль системы – «портал знаний» клиентской службы. Собственно, проект в компании «МегаФон» начинался именно с него. Цель создания портала

– оперативный доступ к информации, требуемой для обслуживания клиентов, и сохранение этой информации независимо от ротации персонала. Портал обеспечивает взаимодействие сотрудников, подразделений, например, маркетингового отдела и клиентской службы, при необходимости с портала можно отправить нужную информацию непосредственно клиенту (телефонные настройки и т. п.). В компании «МегаФон» портал реализован на базе Microsoft Office SharePoint Server (MOSS). Однако жесткой привязки к вендорской платформе не существует, и для каждого конкретного заказчика мы можем выбрать ту платформу, которая ему оптимально подходит, например Oracle WebLogic Server.

**– Сообщалось, что, по оценкам специалистов группы «Астерос», использование решения «Астерос Контакт» дает экономию не менее 1000 долл. в год на одного консультанта контакт-центра. На основании чего была сделана эта оценка и за счет каких факторов достигается такая экономия?**

– Экономия достигается прежде всего за счет сокращения времени обслуживания клиента. Вся информация для консультанта структурирована, легко и быстро доступна, консультант получает необходимые подсказки в режиме онлайн и т. д. Это автоматически ведет к увеличению количества обслуженных вызовов на одного агента и сокращению очередей. Этому же способствует наличие альтернативных каналов взаимодействия. Уменьшается количество клиентов, не дождавшихся ответа, и, как следствие, снижается коэффициент оттока абонентов. Соответственно, сокращаются затраты телекомкомпаний на привлечение новых абонентов. Это не абстрактные рассуждения, существуют конкретные формулы и данные, полученные в зарубежных проектах Microsoft и подтвержденные в проекте «МегаФона».

Другая составляющая – прямое сокращение операционных расходов вследствие снижения квалификационных требований к агентам. И обучить их можно значительно быстрее. Благодаря наличию сценариев обслуживания, хорошей систематизации информации, подсказок уменьшается

количество вызовов, эскалируемых на экспертов. Поэтому, например, «МегаФон-Центру» удалось сократить фонд оплаты труда.

Стоит учесть также стоимость самого решения и его дальнейшей поддержки, которая снижается за счет интерфейсной интеграции и релятивности «Астерос Контакт». При этом можно использовать существующую инфраструктуру и бизнес-приложения заказчика, сберегая его инвестиции.

**– Каждое решение имеет свои границы применимости. При каких условиях целесообразно внедрять «Астерос Контакт» – с технологической и с экономической точек зрения?**

– Главное, что следует иметь в виду, – решение «Астерос Контакт» предназначено для клиентских служб и имеет тот уровень интеграции, который там необходим. Если требуется более глубокая интеграция, на уровне структур баз данных, как, например, в системах управления, то данное решение не применимо.

С экономической точки зрения целесообразность внедрения «Астерос Контакт» зависит от количества используемых приложений. Впрочем, даже если у заказчика имеются два-три приложения, но поток обращений к ним велик и данные из них постоянно востребованы, внедрение может оказаться экономически оправданным.

**– Каковы планы компании по дальнейшему развитию и продвижению решения «Астерос Контакт»?**

– Рассматривается возможность адаптации решения для диспетчерских служб – в них задействованы схожие процессы и приложения.

Сейчас мы специализируем решение «Астерос Контакт» по вертикалям рынка. Телекомрынок стал первым, но практика показывает, что такое решение весьма востребовано в банковской сфере. Не менее интересно подобное решение для авиакомпаний, и мы развиваем компетенции в этой сфере.

Хотелось бы также отметить, что в каждом проекте, в процессе общения со специалистами-практиками заказчика рождаются интересные, нестандартные идеи, помогающие улучшить проект и решение в целом. ■

*Подготовила Людмила Леснова*