

## Общение с клиентом: переход на новый уровень

В последнее время прослеживается тенденция усложнения структуры отечественных контакт-центров. Еще несколько лет назад центром обработки вызовов зачастую называлась хант-группа, в которой обрабатывались обращения клиентов. Предложение полнофункционального решения, а тем более возможности обслуживания мультимедийных обращений вызывали возражения, мол, все это дорого и, вероятно, не будет востребовано. Сегодня, по мере перехода банков в собственность зарубежных финансовых учреждений и расширения активности представительств иностранных компаний, а также массового предложения услуг доступа к интернету и востребованности современных коммуникационных приложений, сформировались новые стандарты взаимодействия с клиентами.

В этом плане показательной является реализация мультимедийного контакт-центра в "Укрсоцбанке", осуществленная компанией "Диалог-Київ" с использованием продуктов Avaya. Ценность этого решения заключается в том, что впервые в Украине было запущено в эксплуатацию решение Avaya



Contact Center Express. Этот продукт рассчитан на внедрение в сегменте средних центров обработки вызовов с числом операторов от 30 до 100-150. Компания "Диалог-Київ" располагает опытом внедрения мультимедийного контакт-центра последнего поколения Avaya Interaction Centre, предоставляющего более совершенные возможности маршрутизации и управления контактами по всем мультимедийным каналам. При этом важно отметить, что внедрение Interaction Centre оператора мобильной связи "Астелит" также было осуществлено впервые в Украине.

Contact Center Express наряду с телефонными вызовами может обслуживать запросы по электронной почте или поддерживать общение в вэб-чате. Сотрудники компании "Диалог-Київ" в тестовом режиме осуществляли запуск вэб-чата в контакт-центре "Укрсоцбанка", но в данный момент этот сервис не востребован клиентами банка. Все типы контактов образуют универсальную очередь в ожидании обслуживания.

Одним из достоинств Contact Center Express является встроенная функция исходящего обзвона. Она позволяет оптимизировать загрузку операторов. Пока нет входящих запросов, могут осуществляться исходящие вызовы. При пиковых нагрузках (избытке вызовов) операторы, которые обычно занимаются исходящими вызовами, подключатся к обслуживанию входящих.

Функция "Всплывающие окна" (при наличии в базе данных зарегистрированных контактов) обеспечивает вывод на компьютер оператора карточки с информацией о клиенте, от которого поступает обращение. Если нужно перевести вызов на другого оператора, этот оператор также увидит на экране своего компьютера "всплывающее окно" со всеми сведениями о вызывающем абоненте и информацией, внесенной первым агентом.

Операторы и младшие супервизоры видят на экране своих ПК весь телефонный интерфейс. Особенно удобно то, что на экране отображается бегущая строка (Wallboard), которая содержит сведения о состоянии очереди (или нескольких очередей). Каждый оператор может сам настроить параметры этой строки (набор высвечиваемых данных, ширина строки, скорость прокрутки, цвет).

Contact Center Express – это приложение компьютерной телефонии, по сути являющееся дополнительным программным

модулем, надстройкой над Call Center Elite. Именно Call Center Elite обеспечивает поддержку маршрутизации по различным параметрам, в том числе по времени ожидания в очереди, по территориальному принципу, а также с учетом квалификации операторов. Могут реализовываться различные алгоритмы распределения, в том числе выбор наиболее свободного оператора (Most Idle Agent), выбор наименее загруженного агента (Least Occupied Agent). Маршрутизация на основе расчетного времени ожидания заключается в определении наилучшего маршрута при обслуживании вызовов в зависимости от того, сколько времени вызов должен находиться в очереди. Абонент автоматически уведомляется о том, сколько ему предстоит ждать (исследования показывают, что зная, сколько времени нужно провести в очереди на обслуживание, абоненты в среднем ждут на 1,5-2 минуты дольше).

Специальная функция Service Level Maximizer позволяет построить обслуживание так, чтобы гарантировалось достижение установленного уровня обслуживания для каждого вида вызовов.

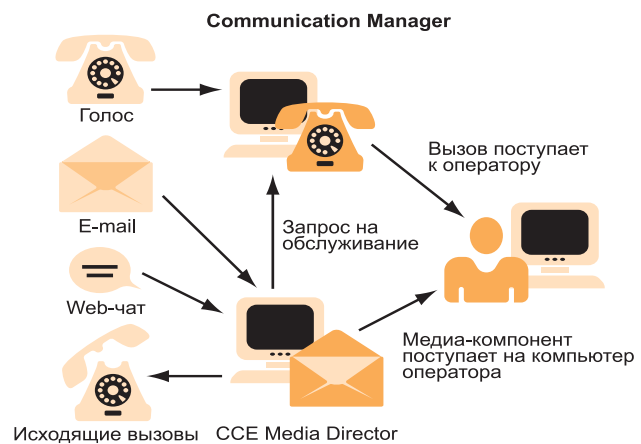
Организация работы операторов предполагает предотвращение перегрузки агента (Maximum Agent Occupancy) благодаря установке порогового значения загрузки оператора (от 0% до 100%). При достижении порога оператор автоматически переводится в режим перерыва.

Функция "Виртуальный оператор" (Logical Agent) позволяет входить в систему с любого терминала. Все параметры, заданные для логического идентификатора оператора (имя, квалификация, класс ограничений и т.п.), ассоциируются с тем телефонным аппаратом, с которого вводился идентификатор с паролем. Физические атрибуты терминала (например, значения каждой кнопки) остаются при этом неизменными.

Наряду с реализацией такой функциональности в "Укрсоцбанке" потребовалось построение конвергентного решения, позволяющего создать распределенный контакт-центр с централизованным управлением. Специалисты компании "Диалог-Киев" провели модернизацию двух УАТС Avaya в центральном офисе банка и на площадке, где изначально разворачивался контакт-центр. Было принято решение об организации единой распределенной телефонной станции.

Поскольку для контакт-центра приоритетным является соображение высокой надежности, был развернут Enterprise Survivable Server (Резервный сервер масштаба предприятия). Это решение при отсутствии связи с центральным процессором берет на себя обслуживание части или всей коммутационной системы в зависимости от предусмотренной схемы автономной работы.

Развитие контакт-центра характеризуется ростом количественных характеристик его функционирования. Расширяется спектр предлагаемых услуг. Увеличивается клиентская база. Технические параметры развития контакт-центра определяются приростом числа обращений, среднемесячное значение которого составляет 11,5%. Сейчас в контакт-центре



принимается более 200 тыс. вызовов в месяц. Для такого учреждения, как банк, это реальное достижение.

Также в прошлом году были открыты две новые площадки с рабочими местами агентов: одна – в Киеве и одна – в близлежащем областном центре, то есть банк следует общей тенденции перемещения контакт-центров из столицы в регионы, где рабочая сила дешевле. Входящие вызовы распределяются равномерно независимо от того, где находятся рабочие места операторов.

Меняется и характер деятельности операторов. До определенного времени запрашивались преимущественно лицензии на агентские рабочие места с голосовым обслуживанием, а теперь преобладают мультимедийные лицензии, и новые площадки оснащаются исключительно IP-телефонами.

Эффективное наращивание возможностей контакт-центра достигается за счет более широкого внедрения технологий самообслуживания клиентов. В 2007 году автоматически обслуживались около 50% вызовов. Для сравнения, в 2006 году значение этого показателя составляло менее 5%. Нарастивается число портов IVR, запущена система автоматического исходящего обзвона.

Специалисты компании "Диалог-Киев" обращают внимание на то, что процессы объединения станций и развертывания новых площадок проходили за короткое время и практически не требовали остановки в обслуживании.

Опыт эксплуатации и развития контакт-центра в "Укрсоцбанке" показывает, что решения Avaya в полной мере способны реализовать современные стандарты взаимодействия с клиентами, вплоть до использования в таких сервисах, как подключение мобильного банкинга и сопровождение системы "Интернет-клиент – банк".

**Компания "Диалог-Киев"**  
 Украина, 01015, г. Киев, ул. Цитадельная, 6/8  
 Телефон: +380-(44) 286-0-286  
 Факс: +380-(44) 281-61-21  
 e-mail: marketing@dialog.com.ua  
 www.dialog.com.ua