

Эволюция «облачного» контакт-центра в виртуальный центр обслуживания посетителей

**Корпоративные СИСТЕМЫ СВЯЗИ:
Unified and Cloud Communications 2016
Секция: Центры обработки вызовов (контакт-центры)**

Антон Столяр

Зам. Ген. Директора по развитию

Тел: +38 093 9329794

E-mail: astolyar@sfcserv.eu

www.sfcserv.eu

2016

Регламент выступления

- I. Представление компании и деятельности;
- II. Обзор вендоров для организации современного «облачного» Контакт-центра, доленое присутствие на рынке;
- III. Какова идеология успеха в обслуживании клиентов и удержании персонала компании? Что можно предложить нового, за счет чего повысить эффективность работы в целом?;
- IV. Sococo – приложение для организации виртуального рабочего пространства и расширения возможностей «облачного» Контакт-центра;
- V. Построение виртуального центра обслуживания на базе облачных решений Contact Center: Service Provider & Sococo;
- VI. Итоги.

I.



- Основана в 2007 году
- Основное направление – построение программно-аппаратных решений в сфере Контакт-центров
- Официальный партнер мировых лидеров на рынке унифицированных решений для IP Контакт центров – компаний Enghouse Interactive, Sytel Limited.

Предлагаемые услуги:

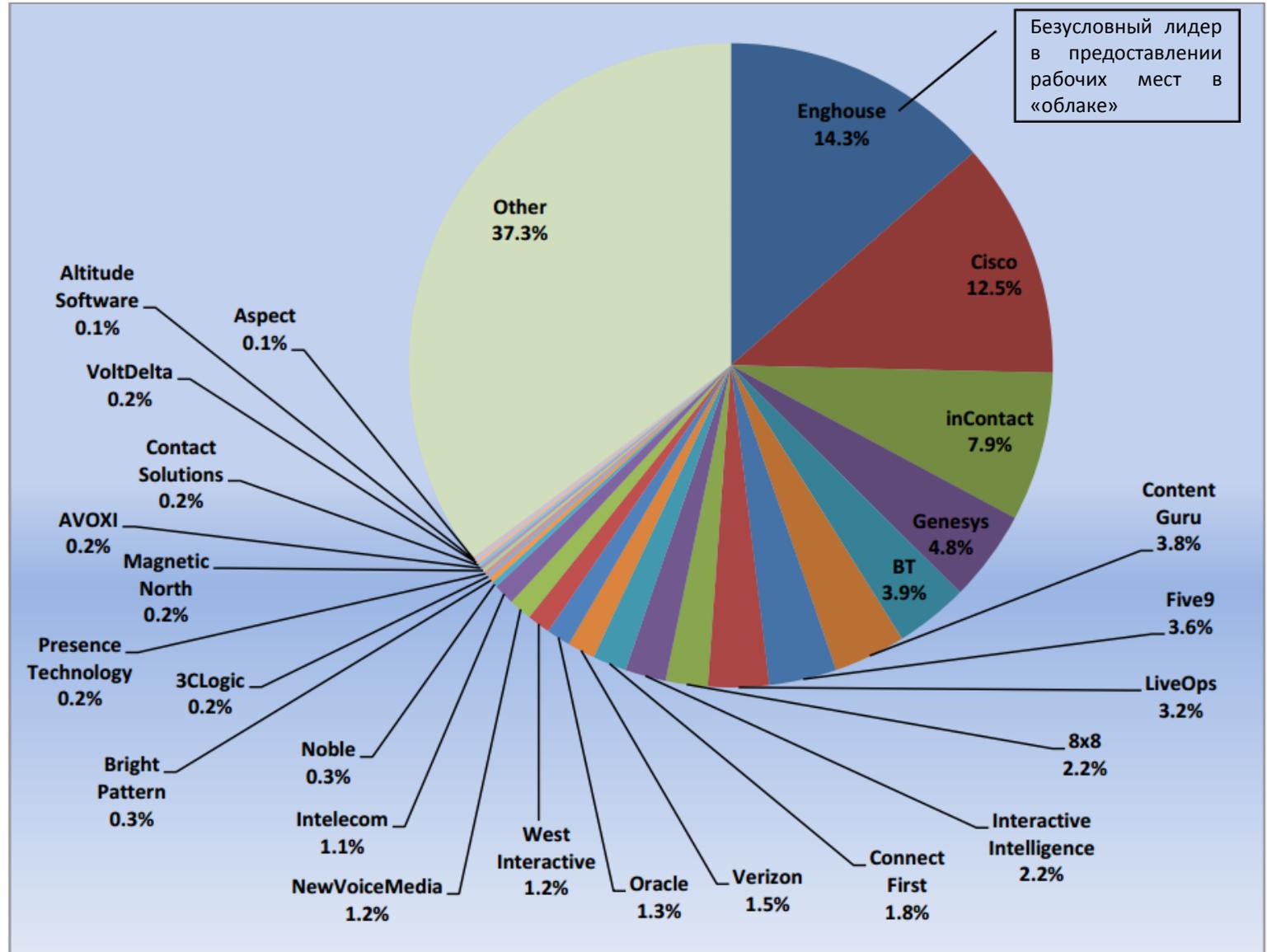
- Провайдер облачных сервисов (Контакт-центр, корпоративная телефония, CRM, WFM, речевая аналитика, виртуальный офис);
- Системный интегратор;
- Консалтинг;
- Внедрение;
- Обучение.

Основной рынок – Украина и восточная Европа

II. Долевое присутствие на рынке



Software-as-a-Service (SaaS)



Source: DMG Consulting LLC, 2015

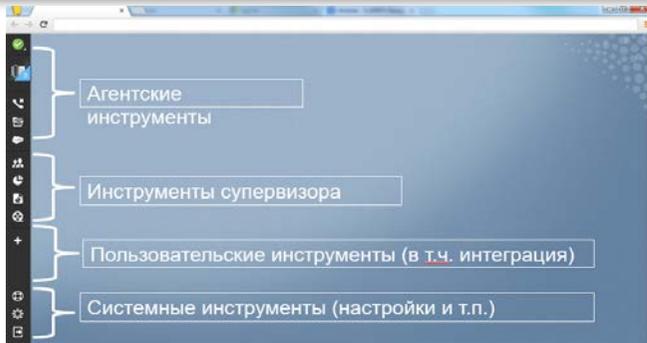
II. Детализация количественного распределения «облачных» рабочих мест между вендорами



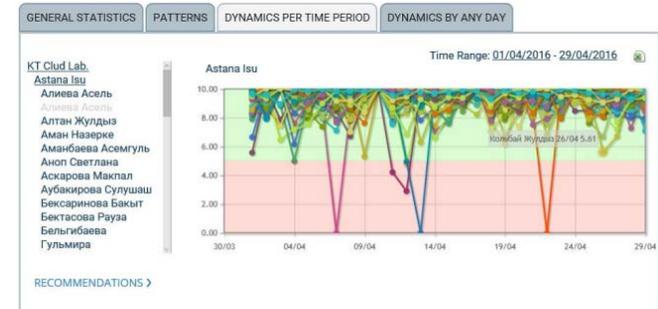
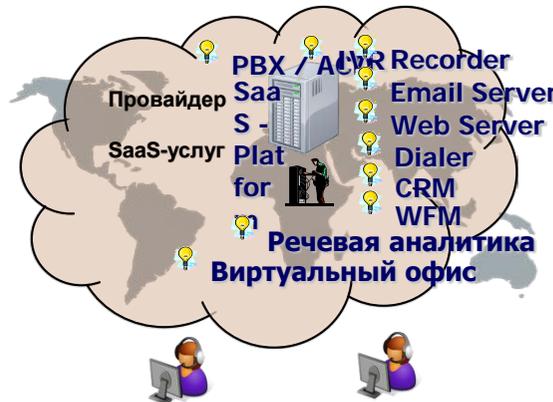
Vendor	Number of:		Market Share (seats)
	Customers	Seats	
Enhouse ^{1,2}	1,000+	280,000	14.3%
Cisco ³	286	245,047	12.5%
inContact	1,050	155,000	7.9%
Genesys ⁴	424	94,490	4.8%
BT ^{4,5}	154	75,900	3.9%
Content Guru ^{6,7}	500+	75,000	3.8%
Five9 ⁸	2,100+	70,029	3.6%
LiveOps ⁹	400	63,000	3.2%
8x8 ¹⁰	1,500	43,886	2.2%
		⋮	
Other ¹⁸	5,955	728,861	37.3%
Subtotal	17,348	2,069,916	106.0%
Less double count ^{19,20}	(517)	(116,668)	(6.0%)
Total	16,831	1,953,249	100.0%

Source: DMG Consulting LLC, 2015

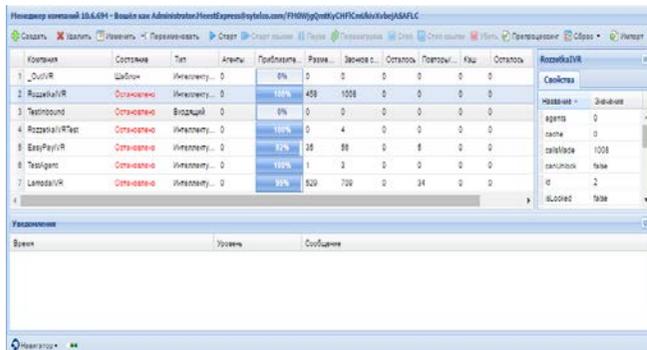
Унифицированные коммуникации — это технология, представляющая собой интеграцию услуг реального времени таких как управление вызовами (голос\видео, сообщения), распознаванием речи, определение эмоционального состояния.



Единый интерфейс

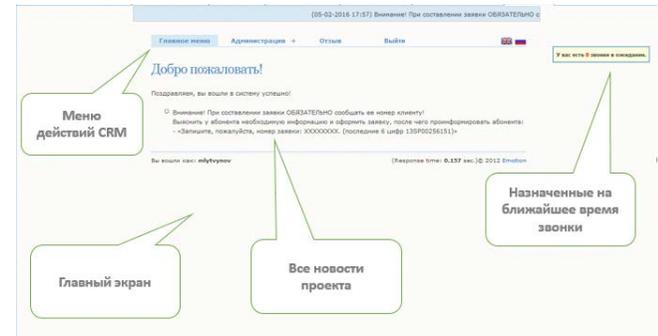


Поведенческая биометрика ритма ввода с клавиатуры



Контент	Состояние	Тип	Агент	Проблема	Размер	Заче...	Остаток	Повтор...	Кли...	Остаток
1. _OUIVR	Шаблон	Инициальт...	0	0%	0	0	0	0	0	0
2. RozdaiyVR	Отключено	Инициальт...	0	100%	458	1008	0	0	0	0
3. Testprod	Отключено	Входящий	0	0%	0	0	0	0	0	0
4. RozdaiyVR	Отключено	Инициальт...	0	100%	0	4	0	0	0	0
5. EazyPayVR	Отключено	Инициальт...	0	5%	28	88	0	8	0	0
6. Testprod	Отключено	Инициальт...	0	100%	1	3	0	0	0	0
7. LanodaVR	Отключено	Инициальт...	0	91%	529	700	0	14	0	0

Исходящие компании



Информационная система

УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ПЕРСОНАЛА

на базе системы оповещения о снижении работоспособности сотрудников в режиме реального времени

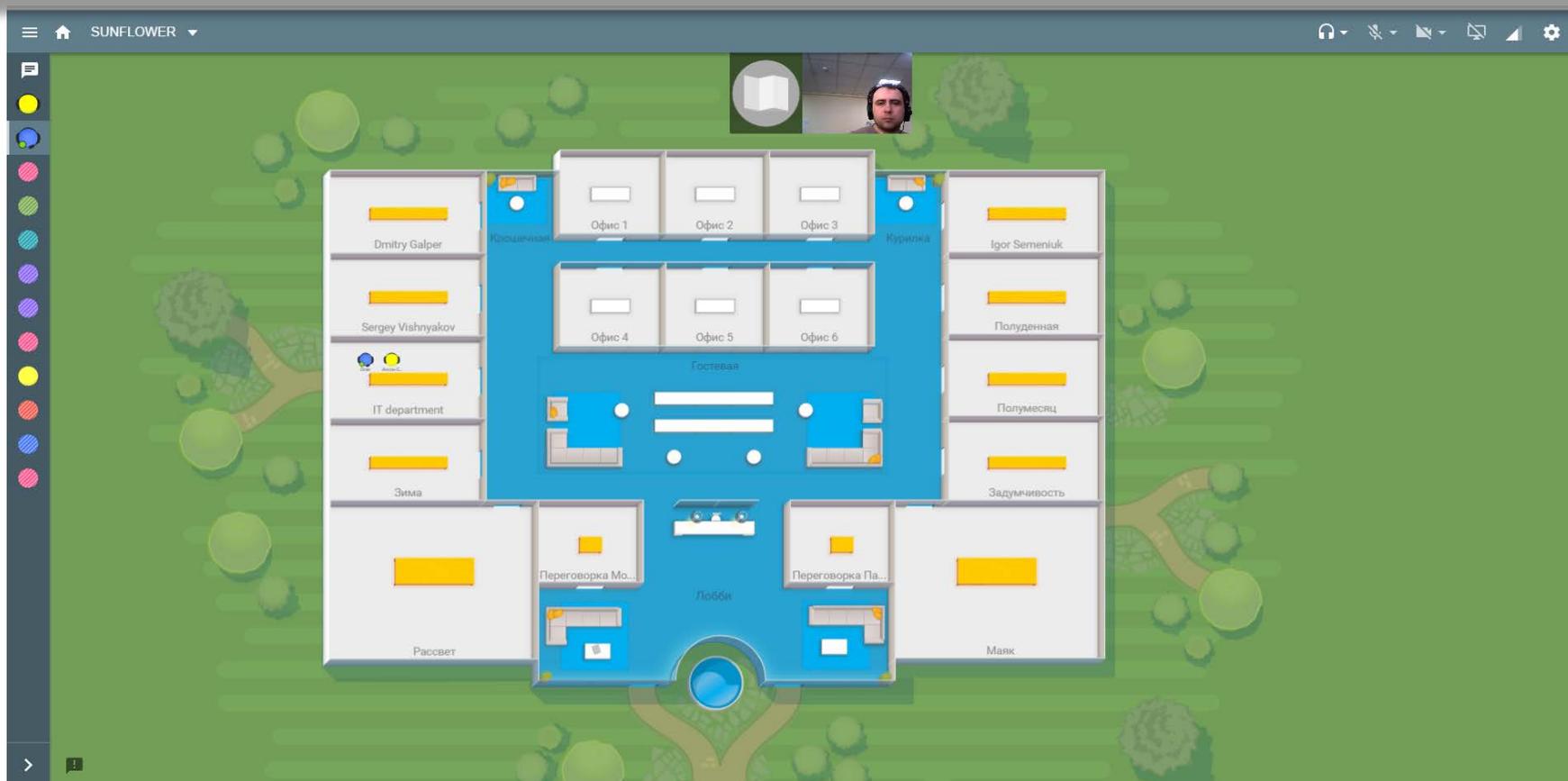
Поведенческая биометрика ритма ввода с клавиатуры индивидуальна для каждого человека и позволяет определить состояние психомоторных реакций человека – его функциональности в целом.

Ритм ввода с клавиатуры схож с поведенческой биометрикой «почерк». Только в отличие от графологического анализа в криминалистике (анализ наклона букв, силы нажатия), для анализа ритма ввода с клавиатуры используют время удержания клавиш и время перелета с клавиши на клавишу.



Инновации — это новшество, обеспечивающее качественный рост эффективности процессов или продукции, востребованное рынком.

Виртуальный офис SOCOCO – это визуальное рабочее пространство — **Спейс (Space)**, в котором графически отображена вся Ваша компания, с рабочими кабинетами, переговорными, аватарами сотрудников. Вы видите взаимодействие в реальном времени и можете сами активно в нём участвовать.





Экономическая целесообразность, финансовая доступность?

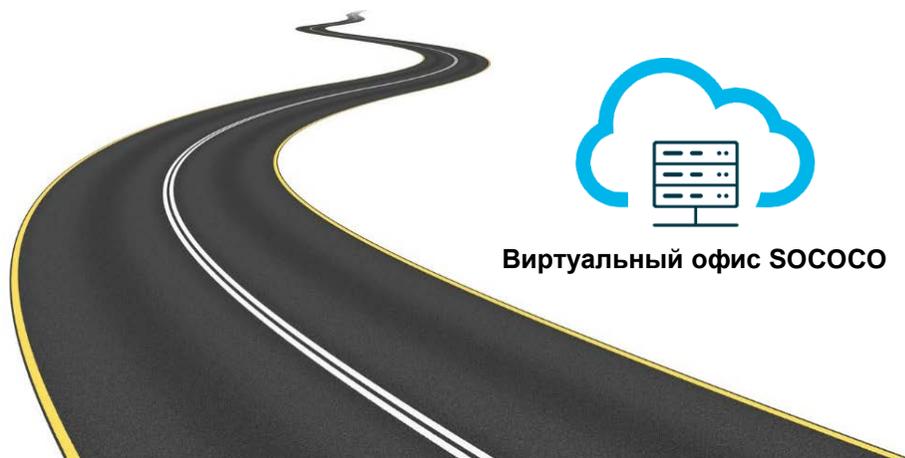
Расходная ведомость	
Аренда «облачного» Контакт-центра	
1. Работы по созданию\обучению	
250у.е. + 150у.е. = 400у.е.	
2. Абон. Плата в месяц за 10 раб. Место.	
700 у.е./мес.	
Итого: Разовые:	400 у.е.
Периодические:	700 у.е./мес



ЦОД



Каналы передачи данных



Виртуальный офис SOCOCO



Contact Center: Service Provider

Как подключится и использовать?

I



КОНСУЛЬТАЦИЯ С МЕНЕДЖЕРОМ

II



ЗАКАЗ НЕОБХОДИМЫХ ЛИЦЕНЗИЙ \ ОБОРУДОВАНИЯ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ПОСТАВЛЕННЫХ ЗАДАЧ

III



ПОДПИСАНИЕ ДОГОВОРА

IV



ФАКТИЧЕСКОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММНО-АППАРАТНОЙ ПЛАТФОРМЫ



Выводы:

- «Облачные» сервисы обеспечивают эффективную работу с клиентом через каналы контакт-центра, обращение к информационной системе, анализу речевых данных, планирования смен, управления персоналом КЦ вплоть до интерактивного, виртуального посещения центра обслуживания либо сервисного центра клиентом;

- «Облачные» сервисы – это недорого, быстро, удобно и безопасно. Огромный потенциал их развития подтверждается технологической политикой мировых вендоров ПО;

- Если не начать перестраивать свой бизнес уже сейчас, то «до завтра он уже может не дожить»;

Наши решения



Международная практика на базе предлагаемых нами продукта



Аутсорсинг и прочие

Спасибо за внимание! Прошу задавать вопросы!

Эволюция «облачного» контакт-центра в виртуальный центр
обслуживания посетителей

**Корпоративные СИСТЕМЫ СВЯЗИ:
Unified and Cloud Communications 2016
Секция: Центры обработки вызовов (контакт-центры)**

Антон Столяр

Зам. Ген. Директора по развитию

Тел: +38 093 9329794

E-mail: astolyar@sfcserv.eu

www.sfcserv.eu

2016