



IT.Integrator

Клиентский опыт и эффективность:



«ИТ-Интегратор» модернизировал контакт-центр компании ВОЛЯ

Проект предусматривал внедрение гибкого механизма распределения вызовов между собственными и партнерскими контакт-центрами компании. Результатом стало создание современной и надежной платформы для взаимодействия с клиентами.

Изначально контакт-центр компании ВОЛЯ был построен и развивался на базе коммуникационной платформы Alcatel 4400 и продуктов с открытым исходным кодом (Open Source). Недостатком подобной разнородности системного ландшафта является дробление процесса обслуживания на части с последующей имплементацией каждого компонента в «своей» системе. Таким образом, доступность сервисов и непрерывность процессов контакт-центра находились в зависимости от возможностей и ограничений отдельных систем. Сама станция, построенная на основе модульной архитектуры, устарела и давно снята с производства. Кроме того, заканчивался период ее поддержки производителем, что делало продолжение эксплуатации бесперспективным.

И главное – существующая платформа перестала удовлетворять провайдера, поскольку ее ограниченная функциональность не давала возможности внедрить более гибкие схемы маршрутизации вызовов и формирования отчетности. А это, в свою очередь, позволило бы улучшить обслуживание абонентов. Сложившаяся ситуация подталкивала к выбору специализированного промышленного решения для автоматизации всех процессов обслуживания, что обеспечило бы надежность и доступность, интеграцию всех компонентов, удобные средства разработки и мониторинга, единый источник данных для построения отчетности, профессиональную поддержку, основанную на SLA, а также регулярное обновление ПО. В качестве такой платформы было выбрано решение Cisco UCCE 11.5, дополненное другими специализированными продуктами.

Миграция и модернизация

Проект модернизации длился восемь месяцев и проходил в несколько этапов. Вначале были автоматизированы процессы подразделения телемаркетинга, использующего исходящий канал взаимодействия. Далее осуществлялась подготовка к запуску входящего канала – построение голосового меню, интеграция с системой биллинга и службой поддержки (Service Desk), а также настройка шаблонов обслуживания. Третьим шагом стала реализация автоматических исходящих кампаний без участия операторов, в том числе автоматических IVR-кампаний по информированию, а также внедрение сложного инструментария для полностью автоматического анкетирования. На заключительном этапе был разработан специальный пакет отчетности о работе контакт-центра.

«ИТ-Интегратор» предоставил серверы, голосовые шлюзы и программное обеспечение Cisco. Кроме самой коммуникационной платформы было внедрено специализированное решение для построения голосовых меню и сервисов самообслуживания Cisco Voice Portal (CVP), обеспечивающее гибкое перенаправление вызовов. Для оперативного управления конфигурациями и сценариями работы IVR разработали специальное веб-приложение.

Еще один ключевой элемент – рабочее место оператора Cisco Finesse, входящее в состав UCCE 11.5. Это веб-приложение представляет собой «единое окно» для обработки входящих и исходящих вызовов, обеспечивающее отображение телефонного контекста и возможность создания



Это был один из самых интересных и технологичных проектов внедрения контакт-центров в корпоративном телеком-секторе в 2017 году. Для его реализации со стороны как компании ВОЛЯ, так и «ИТ-Интегратора» были сформированы профессиональные проектные команды. В связи с тем, что процесс обработки каждого вызова тесно интегрирован с ИТ-системами заказчика, основная задача проекта заключалась в планировании и реализации непрерывной разработки и внедрения готовой функциональности, с последующей поэтапной миграцией сервисов заказчика на новую платформу. Мы горды тем, что смогли стать достойным партнером в проекте для лидера отрасли – компании ВОЛЯ.

Антон Кривенцев, архитектор направления контакт-центров компании «ИТ-Интегратор»





Новые возможности

Благодаря модернизации контакт-центра компания обрела новые возможности взаимодействия с клиентами и получила эффективные инструменты управления процессами ЦОВ. Один из них – расширенная система отчетности, позволяющая объединять данные о поступивших вызовах и зарегистрированных обращениях, строить аналитические модели, предугадывать вопросы абонентов для более эффективного их обслуживания. Предыдущая платформа не имела такой необходимой для контакт-центра функциональности, как панель визуализации (Dashboard) – теперь система выдает статистику реального времени, которую можно вывести в операторский зал.

Для контакт-центра важно иметь гибкую систему распределения звонков, настроенную так, чтобы вызов направлялся к наиболее компетентному в данном вопросе оператору. Благодаря CVP удалось настроить маршрутизацию вызова в соответствии с характером обращения. Например, если после рассылки рекламного характера в течение заданного времени перезванивает абонент из соответствующего реестра, его соединяют с группой продаж. Если же он обращался по техническому вопросу и был направлен в службу поддержки, то при повторном звонке в течение того же дня клиент попадает к оператору с нужной компетенцией, минуя первую линию. А если абонент не дождался своей очереди, при следующем вызове ему будет назначен высший приоритет, и время ожидания сократится. Все эти меры, ставшие возможными благодаря гибкой маршрутизации вызовов, позволяют улучшить клиентский опыт.

В рамках проекта были автоматизированы около десяти процессов компании ВОЛЯ. Одним из них стало обслуживание заявок на подключение, оставленных на веб-сайте. Раньше сотрудникам контакт-центра приходилось обрабатывать их вручную, а теперь платформа сама дозванивается к клиенту и в случае успешного соединения переводит вызов на оператора, что позволяет избежать задержек при обработке этих заявок.

Еще одна интересная функциональность платформы – опция Cisco Courtesy Callback. Если время ожидания в очереди возрастает, то абоненту будет предложено воспользоваться сервисом обратного звонка и не тратить свое личное время на ожидание соединения со специалистом. Если абонент соглашается, то система завершит вызов, сохранив при этом место звонка в очереди. Основываясь на статистике платформы по обработке вызовов (в частности, на расчетном показателе времени ожидания), система сама определит момент, когда нужно совершить обратный вызов абоненту, и дозвонившись, соединит его со специалистом. Благодаря этому контакт-центр не потеряет звонок, а абонент сэкономит время, что, в свою очередь, позволит повысить качество обслуживания и как следствие – удовлетворенность абонента.

Предыдущая платформа обеспечивала проверку удовлетворенности обслуживанием, но не самым удачным образом: спустя некоторое время после завершения разговора абонент получал отдельный звонок. Система анкетирования Cisco Post Call Survey не завершает вызов после окончания разговора с оператором, а плавно переводит абонента в режим опроса. Благодаря нововведению число абонентов, которые соглашаются пройти анкетирование, увеличилось с 15 до 20%, а уровень удовлетворенности вырос с 8 до 8,8 балла из 10. Таким образом, проект модернизации уже принес свои первые плоды.

отдельных связанных цепочек действий. Для расширения функциональности предусмотрена встроенная система контейнеров, где можно размещать свои веб-приложения. Интерфейс CRM заказчика теперь является частью рабочего места. Также одним из ноу-хау проекта стало окно контекста вызова, в котором оператор может видеть историю взаимодействия с клиентом (позитивную, нейтральную или негативную) и действовать соответственно – например, предложить новую услугу или постараться решить вопрос как можно более оперативно.

Для автоматизации процесса анкетирования было использовано решение Cisco Post Call Survey, которое оценивает удовлетворенность клиентов после завершения разговора. Особенность проекта заключалась в том, что параллельно с модернизацией происходила постепенная миграция из аутсорсингового контакт-центра, который обслуживал большинство обращений уровня «первой линии». Для этого, в дополнение к киевскому, компания «Воля» открыла новый call-центр в г. Хмельницкий.

«ИТ-Интегратор» наладил взаимодействие между обеими платформами (старой и новой) и партнерским контакт-центром. Помимо этапности, непрерывности процессов обслуживания, во время перехода с платформы Alcatel на Cisco, обеспечивал реализованный в проекте т.н. режим перетекания вызовов, который в случае аварийной ситуации обеспечивал перенаправление на партнерский контакт-центр или на старую систему. Перед миграцией работа нового решения тестировалась на небольших потоках вызовов, после чего вносились нужные корректировки.

Еще одна сложность заключалась в наличии у компании ВОЛЯ нестандартных систем, таких как CRM и биллинг, для которых у Cisco UCSE не было готовых интерфейсов. Проблемой было и большое количество процессов, обеспечение слаженности работы которых потребовало существенной адаптации самой платформы и рабочего места.



Контакт-центр – это прямая связь между абонентом и компанией, поэтому мы были заинтересованы в увеличении эффективности работы этого канала.

Чем быстрее и качественнее мы сможем обслуживать вызовы, тем выше уровень удовлетворенности потребителей в целом и желание рекомендовать нашу компанию. Мы рады сообщить о завершении проекта по модернизации платформы контакт-центров компании ВОЛЯ в партнерстве с «ИТ-Интегратором» и с нетерпением ждем, когда наши абоненты смогут оценить результаты совместного труда.

Антон Маслов, руководитель департамента информационно-консультационного обслуживания компании ВОЛЯ



По материалам компаний
ВОЛЯ и «ИТ-Интегратор»
подготовил **Василий ТКАЧЕНКО, СИБ**