

Call-центры: задачи и решения

А. С. Б о р о д и н

Неотъемлемой составляющей любого современного предприятия является подразделение, отвечающее за работу с клиентами. Значительно повысить эффективность деятельности такого подразделения можно с помощью центра телефонного обслуживания (Call Center) — структуры, предназначенной для обработки в автоматическом режиме входящих и исходящих вызовов. В развитых странах более 80% крупных компаний имеют собственные Call-центры или же арендуют их.

Большинство справочных служб мира тоже используют эту перспективную технологию.

Центр телефонного обслуживания выполняет автоматизированную обработку большого количества вызовов, обеспечивая при этом единую среду обмена сообщениями, в качестве которых могут выступать телефонные звонки, голосовые, SMS-сообщения, факсы, электронные письма, запросы из Интернет и т. д. Эффективное взаимодействие телефонных и информационных ресурсов в рамках Call-центра становится возможным благодаря интеграции телефонных коммутаторов с компьютерными ресурсами и базами данных (рис. 1).

Call-центр позволяет эффективно организовать работу менеджеров, вести учет запросов клиентов и оперативно реагировать на их изменения, протоколировать деятельность диспетчерской и иных служб компании. В целом все это в немалой степени сокращает среднее время обработки звонка и повышает эффективность используемых линий связи.

Вместе с тем следует отметить, что обеспечение высокой функциональной отдачи Call-центра представляет собой целую науку. Исследования показывают: только 10% таких центров работают с максимальной продуктивностью и эффективностью. На практике это означает нерациональное использование рабочего времени, прямую потерю клиентов и, как следствие, уменьшение прибыли. Поэтому особое внимание разработчики уделяют оптимизации работы Call-центров, максимально адаптируя их для решения конкретных задач пользователей.

При организации современного Call-центра различные приложения и независимые подси-

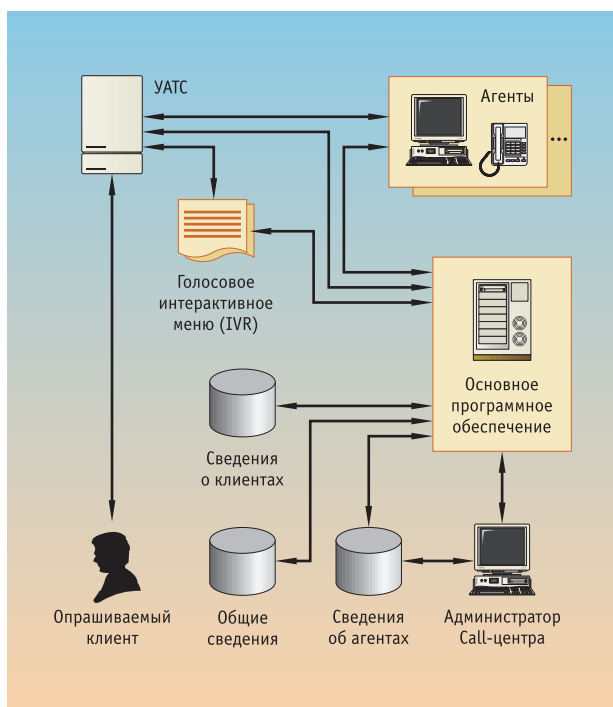


Рис. 1. Типовая структурная схема Call-центра

http://ссс.ру

стемы объединяются в единую мощную систему, имеющую модульную структуру и конфигурируемую под различные потребности пользователя.

Основные функции

В Call-центр закладывается определенный набор функциональных возможностей, которые оптимизируют взаимодействие агентов (операторов) с клиентами. Базовой функцией Call-центра является автоматическое распределение вызовов (Automated Call Distribution — ACD): звонящий абонент слышит приветствие компании, после чего его вызов направляется либо на добавочный номер сотрудника, либо на предварительно составленное интерактивное меню. Через меню донбором нескольких цифр клиент получает доступ к различным услугам компании. Он также может дожидаться ответа оператора и задать дополнительные вопросы.

Функциональность Call-центра значительно расширяется за счет добавления возможности маршрутизации вызовов (call routing), в том

числе на основе квалификации операторов (expert agent selection). К числу обязательных составляющих Call-центра относится поддержка голосовой почты.

Еще одна важная его функция — автоматический обзвон абонентов по заранее определенному списку. Например, система может автоматически проинформировать потенциальных клиентов о новой услуге, оповестить должников, провести социальные опросы, маркетинговые исследования, сформировать базы данных. Оператор заполняет заранее выбранную из базы данных форму, а система в заданное время с определенным интервалом обзванивает абонентов необходимое число раз. Дозволившись до абонента, Call-центр автоматически «проговаривает» ранее записанную информацию и оставляет свои координаты для связи. Непосредственно оператор вовлекается в процесс только тогда, когда на линии уже присутствует опрашиваемый клиент. Следовательно, 85—95% своего рабочего времени оператор затрачивает на общение с клиентами, что значительно повышает производительность его труда.

Существуют и другие функции, которые могут быть реализованы в Call-центре. К ним, в частности, относятся: межгрупповая переадресация вызовов, приоритетное обслуживание, переадресация вызовов в случае неответа оператора, векторизация вызовов, перераспределение ресурсов, изменение состава групп по коду доступа к услуге, параллельное подключение к цифровому потоку и его полный контроль с созданием базы данных переговоров.

Важными функциональными блоками Call-центра, обеспечивающими его работу, являются система интерактивного голосового ответа (Integrated Voice Response — IVR) и система статистики.

Система IVR позволяет свести к минимуму число рутинных операций. Благодаря ей агент подключается только после того, как клиент получит максимум стандартной информации путем тонального донатора. После определения номера телефона, с которого был инициирован звонок, информационная система предоставляет в распоряжение оператора имеющиеся сведения о клиенте и запускает именно то приложение, которое необходимо для ответа. При последующей переадресации звонка информация о клиенте не теряется и может даже накапливаться по мере работы с ним. Она также может использоваться для автоматической коммутации звонка к тому или иному оператору, например в зависимости от уровня его компетентности, загруженности и времени суток. В результате среднее время обработки звонка значительно сокращается, а качество обслуживания возрастает.

Система статистики дает возможность генерировать различные виды отчетов — как о ра-

боте Call-центра в целом, так и о работе любых операторов в отдельности. На основе статистической информации менеджеры могут проанализировать функционирование центра и в случае необходимости произвести перенастройку всей системы, в том числе изменить схему маршрутизации вызовов.

Call-центр, Интернет и сетевая интеграция

Архитектуры современных Call-центров имеют широкие возможности для сетевой интеграции на основе новейших телекоммуникационных технологий. В условиях бурного развития сети Интернет и постоянно растущего спроса на ее услуги большое значение приобретает возможность Web-общения клиента с центром телефонного обслуживания. Клиент может зайти на Web-сайт компании и простым кликом мышки на специальную кнопку («Voice over IP», «Text chat», «Call me») соединиться с агентом ее Call-центра для решения интересующих его проблем.

Предоставление всем агентам доступа в Интернет служит отправной точкой для внедрения Call-центров нового поколения, основным преимуществом которых является обмен электронной информацией между агентами и клиентами в режиме реального времени. Дальнейшее наращивание производительности Call-центров достигается за счет интранет-доступа агентов к внутренним базам данных, информационно-справочным и другим ресурсам компании. Это опять-таки существенно снижает время, необходимое для обслуживания запроса клиента.

Крупные российские Call-центры

Для наших двух столиц Call-центры уже не являются чем-то диковинным. Одной из первых среди российских телекоммуникационных компаний такой центр открыла компания «ПТТ-Телепорт Москва», создав на его базе уникальную информационно-справочную службу «Инфокарта». Эта служба позволяет клиентам получать широкий спектр услуг — от справок о телефонах различных организаций и информации о досуге в Москве до вызова такси и помощи в выборе оптимального маршрута. Для того чтобы стать клиентом «Инфокарты», нужно лишь приобрести пластиковую карточку, содержащую индивидуальный код и определенное количество баллов, число которых уменьшается по мере обращений в службу.

В марте 2001 г. ЗАО «Санкт-Петербургская Информационная Компания» (СПИК) объявила о вводе в коммер-

ческую эксплуатацию первого на Северо-Западе России операторского Интернет-центра. Новая структура предоставляет платные информационно-справочные услуги: сообщает адреса и телефоны предприятий по их наименованию, расписание движения поездов и самолетов, курсы валют и т. д. Услуги центра доступны абонентам операторов связи ПТС, «ПетерСтар», «Северо-Западный GSM». Владельцы сотовых телефонов смогут получать информацию в автоматическом режиме с использованием технологии SMS и в голосовом режиме. Обратиться за справкой можно по телефону, электронной почте, факсу, а также посредством SMS- и Web-технологий. Интенсивность входящих звонков достигает нескольких сот в минуту. Предполагается, что в ближайшие три года в развитие центра будет инвестировано около 3 млн долл.

Области применения

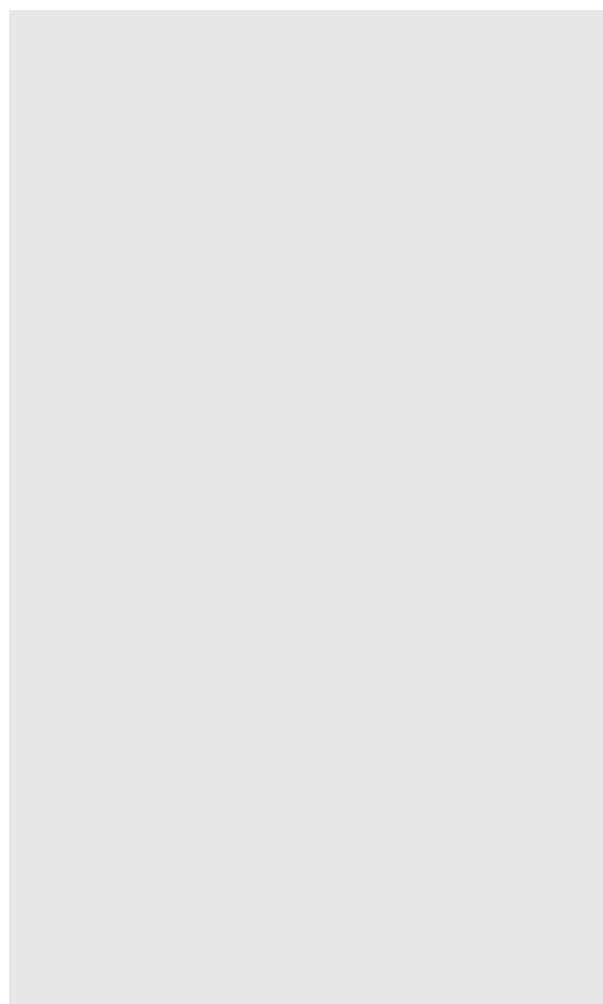
Центры телефонного обслуживания в 90-х годах получили широкое распространение в экономически развитых странах. Среди основных областей успешного применения данной технологии можно выделить абонентское обслуживание, справочные службы, центры технической поддержки (типа Help Desk), телемаркетинг.

В последнее время становится популярным создание коммерческих Call-центров, основным видом деятельности которых является аутсорсинг услуг, т. е. сдача в аренду другим компаниям телефонных, сетевых и операторских ресурсов. Компании — арендаторы Call-центров получают совершенно новые возможности, позволяющие значительно повысить эффективность обслуживания клиентов. Вот только некоторые из них:

- предоставление клиентам различных способов доступа для заказов товаров/услуг и разного рода обращений;
- организация сопровождающего обслуживания (предоставление информации о товарах и услугах, консультации на этапах покупки товаров/услуг и гарантийной послепродажной поддержки);
- согласованная информационная поддержка в периоды проведения рекламных кампаний;
- сбор статистической информации и формирование баз данных.

Более того, технические возможности Call-центра, «усиленные» доступом в Интернет, позволяют развернуть новые виды услуг, например справочную службу по обработке запросов по счетам и оплатам, подтверждение приема курьерской почты и иных видов доставки, бронирование и продажа билетов (авиа, железнодорожных, театральных), телефонные и телевизионные опросы общественного мнения.

Аренда ресурсов Call-центра позволяет эффективно решать проблему найма временных работников на период проведения масштабных рекламных кампаний. Перед началом такой компании фирма арендует телефон Call-центра и сообщает его операторам ответы на типичные вопросы. Звоня по указанному в объявлении телефону, клиент сразу же попадает к свободному оператору, перед которым на мониторе открывается база данных с ответами на наиболее часто задаваемые вопросы. Во многих случаях клиент даже не подозревает, что говорит с оператором Call-центра, а не с сотрудником фирмы. После того как клиент, получивший ответы на свои вопросы, согла-



шается на те или иные предложения компании, оператор переключает его на менеджера или же, если звонок принят поздно вечером (либо вообще ночью), помещает заявку в специальный файл. В случае когда клиента что-либо не устраивает, разговор заканчивается, хотя компания получает отчет и об этих звонках. Тем самым Call-центр помогает решить проблему не только найма временных работников, но и отсева так называемых «мусорных» звонков.

Еще одна интересная область применения современных Call-центров — использование их в роли своеобразных виртуальных офисов или виртуальных секретарей для бизнесменов, приезжающих в другой город на несколько дней и нуждающихся в оперативном получении необходимой информации. Кроме того, центры обслуживания вызовов показали свою эффективность при информационном обслуживании крупных мероприятий, в частности для проведения разного рода опросов в период предвыборных кампаний и составления рейтингов.

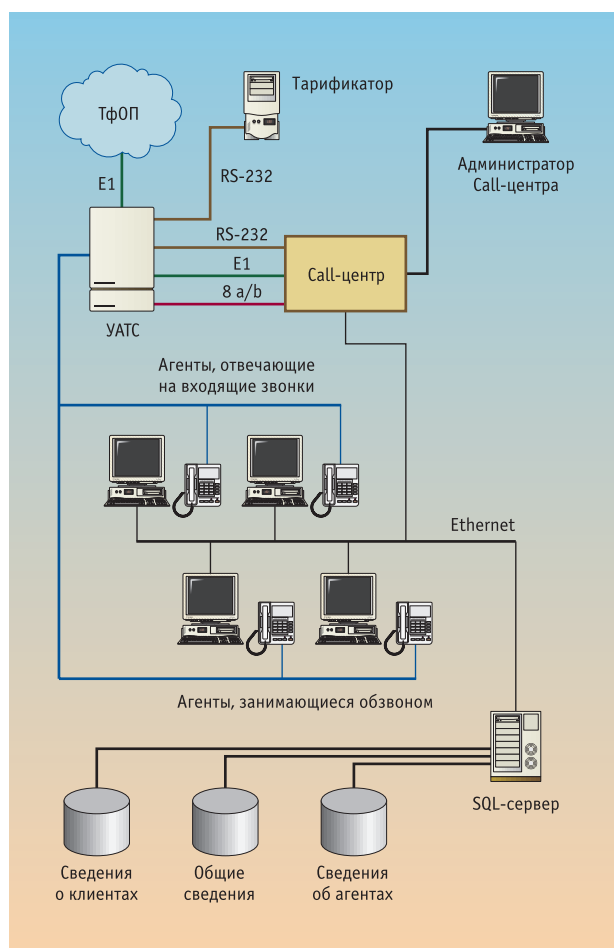


Рис. 2. Схема конкретной реализации Call-центра

Технологии и решения

За рубежом

В настоящее время многие известные производители телекоммуникационного оборудования предлагают готовые решения для организации Call-центров. Так, например, компания Avaya Communication разработала линейку операторских центров, объединенных общим брэндом CentreVu. Ядром ее решений является УАТС Definity ECS, которая выполняет основные функции по интеллектуальному распределению и маршрутизации вызовов. Сервер CentreVu Computer Telephony со средствами компьютерно-телефонной интеграции (СТИ) связывает в единое целое телефонию (УАТС, телефоны) и компьютеры с их базами данных и прикладным ПО. Другими компонентами аппаратно-программного комплекса CentreVu Call Center являются системы отчетности/управления (BCMS Vu и CMS), интерактивного речевого взаимодействия (Conversant) и средства обработки запросов через Интернет. Комплекс может ком-

плектоваться системой записи вызовов CentreVu Call Recording (Nice), позволяющей записывать не только аудиоинформацию, но и копии компьютерных экранов, сопутствующих разговору оператора с абонентом.

Примером комплексного решения для электронного бизнеса является продукция компании Nortel Networks, объединяющая службы Call-центра, функции управления связью с клиентами (Customer Relationship Management — CRM) и распознавания речи. В состав решения Nortel Networks входят Call-центры Symposium со средствами интеллектуальной маршрутизации, гибким управлением, отчетами и прочими возможностями. Продукт Symposium Call Center Server поддерживает IP-телефонию и позволяет компаниям плавно переходить от оборудования с коммутацией каналов к системам с коммутацией пакетов. Это дает возможность создавать виртуальные Call-центры с агентами, работающими дистанционно через IP-соединения.

Аппаратно-программные средства для Call-центров предлагают и другие известные производители, в частности Alcatel, Ericsson, Siemens, SAP (см., например: Сети и системы связи. 2001. № 6. С. 118).

Основными достоинствами комплексных решений в области Call-центров являются хорошая интеграция всех компонентов и низкие затраты на обучение операторов.

В России

Российские компании на рынке Call-центров представлены главным образом системными интеграторами, осуществляющими собственные разработки на базе импортного оборудования. Свои продукты здесь предлагают такие компании, как «АйСизС Новые Системы», НПФ «Беркут», «Инлайн Технолоджис», ЛОНИИС, «Руслан Коммуникейшнз».

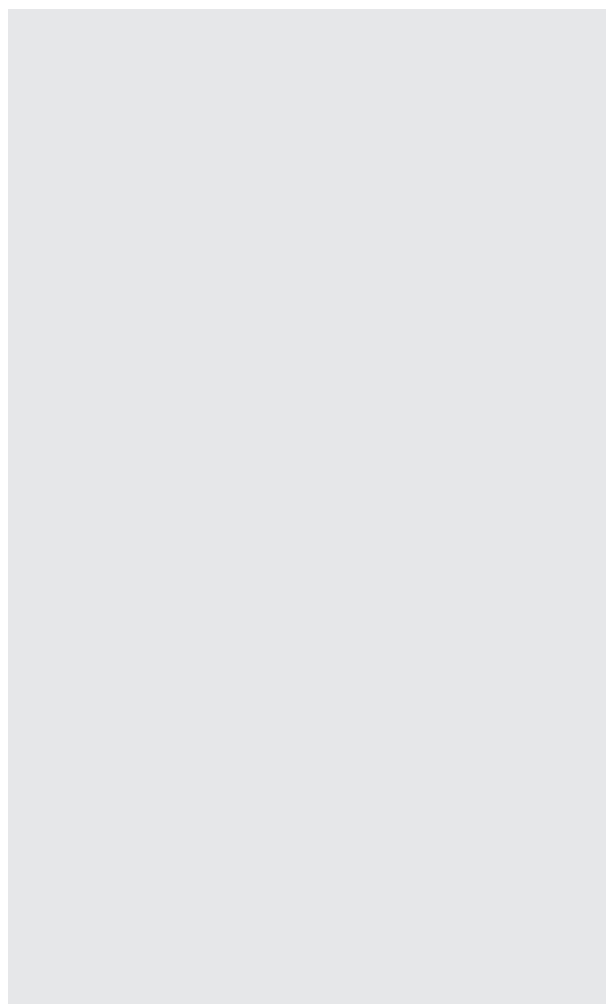
Примером отечественной разработки может служить операторский центр для Промышленно-страховой компании (ПСК), созданный компанией «Инлайн Технолоджис» на платформах Smartphone фирмы Novavox и Stealth Line компании Grand Prix. Система реализует ряд важных в деятельности ПСК функций, в частности автоматическое распределение вызовов, адресованных секретарю или диспетчерам компании, и их обработку с учетом информации о клиенте, содержащейся в базе данных компании. Call-центр позволяет идентифицировать клиента еще до того, как оператор возьмет трубку, в результате чего исключается обезличенное общение с клиентом, что, несомненно, способствует повышению качества

обслуживания. Работа системы поддерживается специально разработанным ПО и базируется на SQL-сервере, который через сеть Ethernet связывается с Call-центром и телефонной станцией (в данном примере решение реализовано на базе УАТС Nicom 300 концерна Siemens).

Какой Call-центр нужен отечественному бизнесу?

Попытаемся систематизировать и обобщить функциональные характеристики и возможности Call-центра, предназначенного для российских компаний. На наш взгляд, такой центр должен функционировать в автономном и интерактивном режимах и обеспечивать автоматическую обработку необходимого числа звонков без отказов с учетом очередности их поступления и приоритетности. К цифровой УАТС Call-центр подключается по телефонным линиям, а операторские места, оборудованные компьютерами, объединяются локальной сетью (рис. 2). Для компаний, установивших у себя Call-центр, становятся доступными функции автоматического обзвона клиентов из редактируемой базы данных, контролируемого обзвона и соединения с оператором, записи телефонных переговоров и их хранения, статистического контроля работы операторов, голосовой почты для всех пользователей и ряд других. Администратору системы предоставляется простой и интуитивный графический интерфейс для выполнения всех необходимых действий: настройки «расписания» работы приложений, параметров телефонных линий и распознавания сигналов УАТС; мониторинга состояния телефонных линий, свободного дискового пространства, состояния почтовых ящиков; получения различной статистической информации и отчетов, а также создания сценариев обработки телефонных звонков.

По мнению специалистов, имеющих практический опыт создания современных центров телефонного обслуживания в нашей стране, одним из основных принципов такой деятельности является разработка решения, ориентированного на конкретные потребности заказчика с максимально полным учетом и использованием имеющейся у него телекоммуникационной и информационной инфраструктуры. Поэтому привлекательность предлагаемых решений существенно повышается в тех случаях, когда Call-центр может быть подключен к любой цифровой АТС, в том числе уже установленной у заказчика, поддерживает различные базы данных и широкий спектр удобных пользовательских интерфейсов и программного



обеспечения, отвечающего высоким требованиям по производительности, эффективности и качеству обслуживания клиентов.

Подводя итог всему изложенному выше, следует отметить, что на сегодняшний момент Call-центр является перспективным направлением в развитии телефонии и системной интеграции. Внедрение и использование таких центров значительно повышает уровень и эффективность работы с клиентами по традиционному набору услуг, дает импульс для развития новых услуг, а также открывает возможности применения наряду с привычным телефоном и других, более привлекательных способов доступа к разнообразным сервисам компаний и предприятий.

Об авторе

Бородин Александр Серафимович,
руководитель департамента
«Учрежденческие системы связи»
компания «Инлайн Технолоджис»
Телефон: (095) 721-3505
E-mail: borodin@in-line.ru