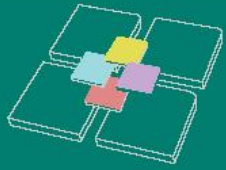


Построение клиентоориентированного контакт-центра за 3 месяца: практические рецепты

Владимир Левин

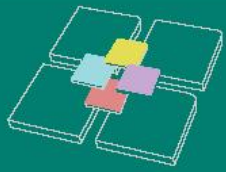
Руководитель департамента программных решений
Белмонт

Levin@bc.ru



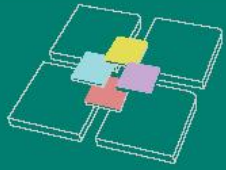
СОДЕРЖАНИЕ

- Часть 1. Предпосылки модернизации КЦ
- Часть 2. Выбор пути модернизации и победа над “реалиями”.
- Часть 3. Практический план модернизации КЦ



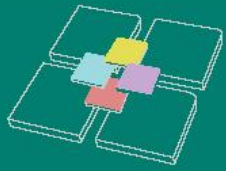
- *Снижение качества работы КЦ*
 - Ухудшение измеряемых показателей
 - Снижение удовлетворенности клиентов
 - Снижение уровня доступности сервисов и перегрузка ИТ-инфраструктуры
 - Проблемы HR





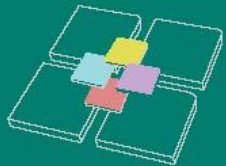
- *Задачи бизнеса*

- Удержание клиента нематериальными факторами
- Снижение затрат на содержание Контакт-центра
- Продвижение продуктов/повышение продаж
- Консолидация после слияния/поглощения



- Сформированные бизнес процессы
- Исторически сложившаяся техническая инфраструктура
- Отсутствие очевидного пути дальнейшей модернизации





Два подхода к модернизации контакт-центра

Belmont
СИСТЕМНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ

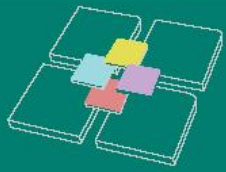
Внедрение абсолютно новой платформы контакт-центра

ИЛИ

**Использование существующей инфраструктуры
компании
для построения контакт-центра**

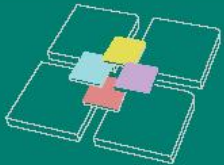


GENESYS
AN ALCATEL-LUCENT COMPANY



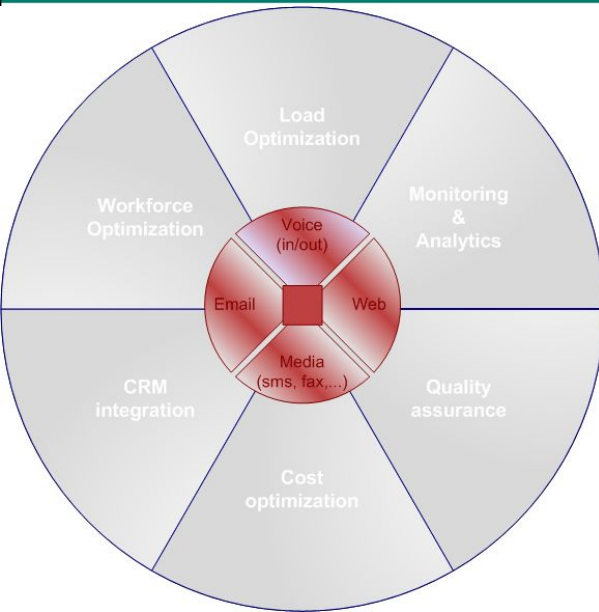
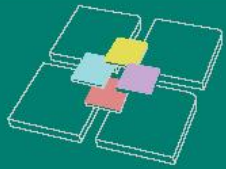
Преимущества контакт-центра нового поколения

- Возможность отделить вопросы логического построения КЦ от технических вопросов
- Защита инвестиций компании в текущую инфраструктуру
- Короткие сроки построения и освоения

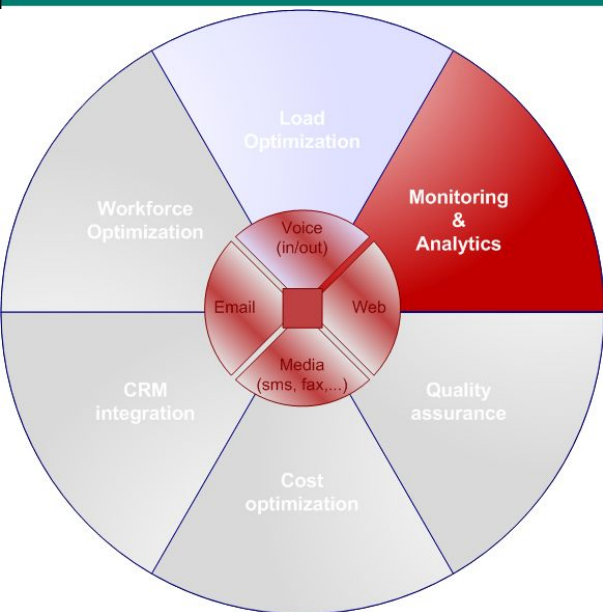
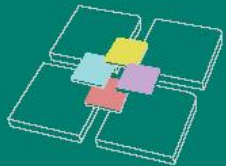


Логическая структура современного контакт-центра

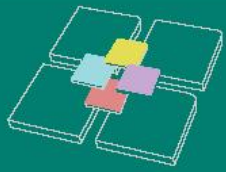




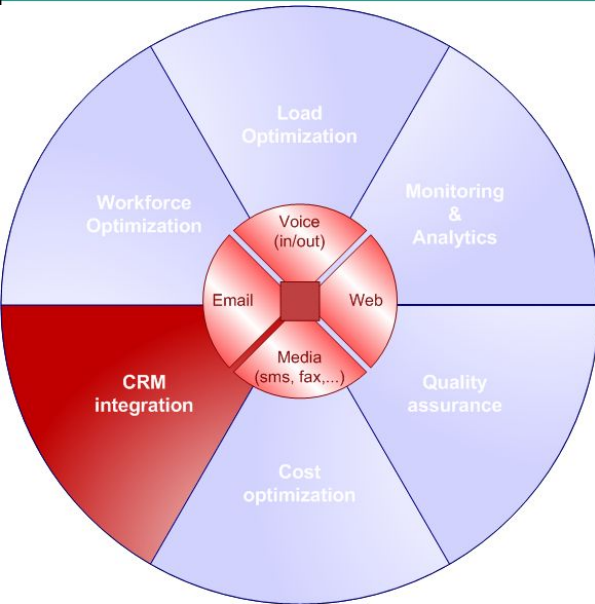
- Единое рабочее место оператора
- Обработка всех каналов единообразно
- Использование единой очереди – Genesys Universal Queue



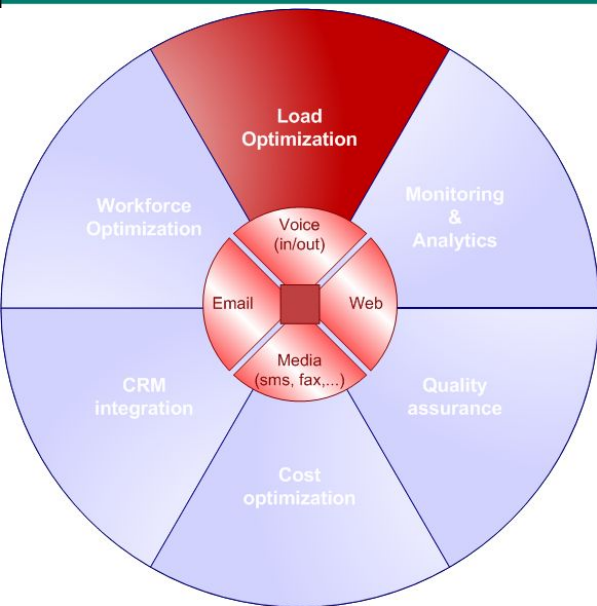
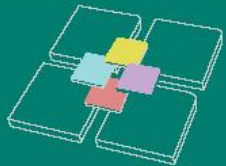
- Готовые средства интерактивной и исторической отчетности
- Реакция на недопустимые события



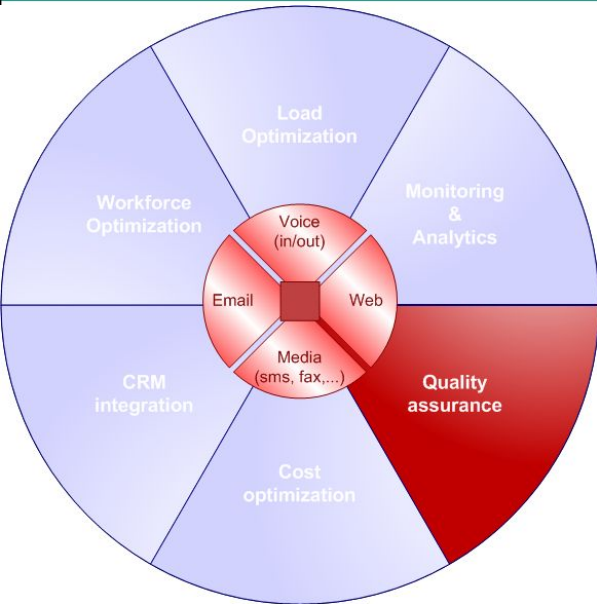
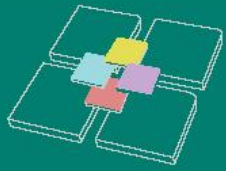
Интеграция с внутренними системами



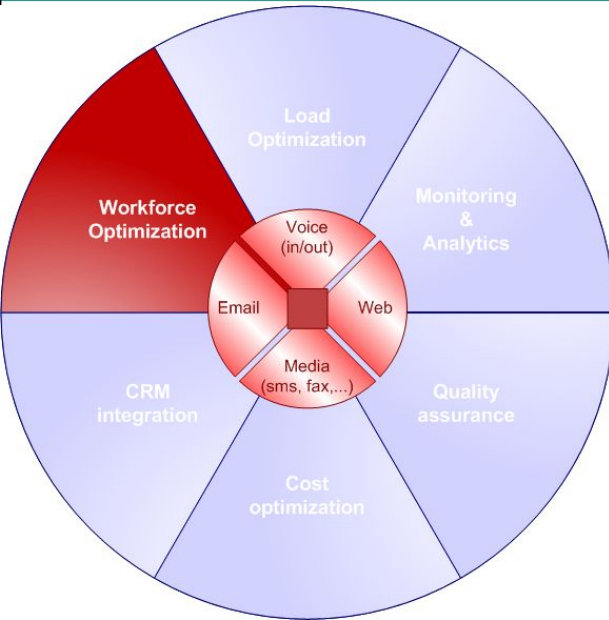
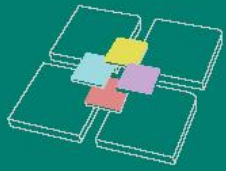
- Интеграция на уровне баз данных
- Интеграция на уровне приложений
- Объединение рабочих интерфейсов



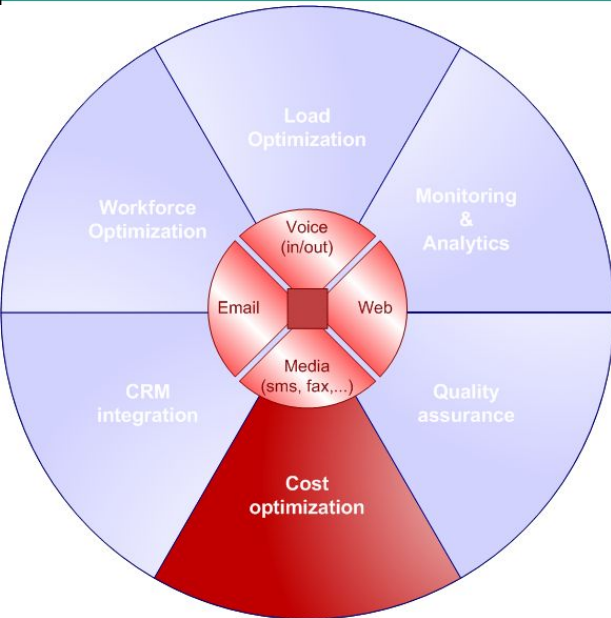
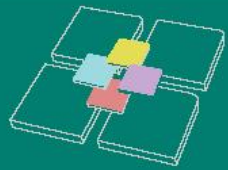
- Интеллектуальная маршрутизация
- Системы самообслуживания
- Callback, Virtual Hold и Proactive Contact



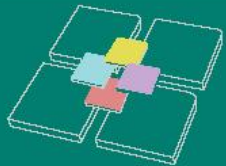
- Системы записи голоса и экранов
- Системы контроля эмоционального состояния
- Системы тренингов и оценки персонала



- Система планирования смен
- Прогнозирование загрузки
- “What-if ” анализ
- Интеграция с КЦ



- Системы биллинга
- Решения по оптимальной маршрутизации вызовов
- Системы контроля расходов на связь



Эскизный план проекта

Консолидация



Измерение

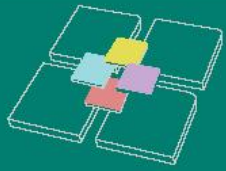


Интеграция



Оптимизация





Спасибо за внимание

Belmont
СИСТЕМНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ

Подробности – на стенде D12

Вопросы?

