



Два шага к эффективному обслуживанию клиентов

*Оптимизация информационной
системы контакт-центра*

Описание решения

Два шага к единой цели

Шаг 1: Много служб -> Одна служба

В контакт-центры Оператора связи ежедневно поступают сотни (если не тысячи) обращений абонентов. Какие это могут быть обращения?

- Заявки на подключение, отключение и модификацию услуг
- Жалобы на некачественную работу услуг или на их отсутствие вовсе
- Информационные запросы, к которым относятся как традиционные запросы абонентских данных (служба 09) и всевозможные платные информационные услуги, так и вопросы по предоставляемым услугам и тарифам Оператора.

Исходя из такой категоризации обращений сразу видно, что они относятся к работе разных служб Оператора, а следовательно и разных приложений OSS. Для регистрации заявок на услуги обычно используется некая система класса Fulfillment. Для обработки технической поддержкой второй группы обращений отводится другая система, посвященная только регистрации инцидентов. И наконец, справочные службы используют какие-либо базы данных или несложные приложения для обработки информационных запросов.

Если взглянуть на ситуацию с точки зрения абонента, такое разделение не является существенной проблемой, даже при наличии отдельного телефонного номера для каждого вида обращений. Но рассмотрев ситуацию «изнутри», Оператор приходит к неутешительным выводам: для выполнения практически единообразных задач (прием клиентских обращений!) задействовано три, а то и более служб. Каждая из них имеет свои часы наибольшей нагрузки, и свои периоды частичного простоя. Довольно типичной является следующая ситуация: в результате неисправности на сети интенсивность потока вызовов в техническую поддержку резко возрастает, и служба уже не справляется с нагрузкой. Тем временем персонал справочной службы простаивает в связи с низкой нагрузкой.

Перед Оператором стоит задача агрегации нагрузки на службы – первый шаг к оптимизации обслуживания клиентов.

С точки зрения OSS-приложений, подкрепляющих работу служб взаимодействия с абонентом, такая агрегация означает организацию единой точки доступа оператора ко всем информационным системам, будь то

система обработки заявок на услуги, система управления устранением неисправностей или справочная система.

Разумеется, сразу встает вопрос о компетентности кадров, обслуживающих обращения клиентов в такую агрегированную службу. Здесь решение остается на усмотрение Оператора. Возможно, первая линия службы будет просто распределять вызовы и оказывать информационную поддержку, когда как оформление заказов и инцидентов ляжет на плечи более компетентных специалистов. Возможно, операторы первой линии смогут решать и более высокоуровневые задачи – например, оформлять стандартные заявки на подключение и разрешать несложные инциденты. Распределение обязанностей зависит от политики Оператора и его готовности к переквалификации кадров.

Задача 2: Локальные контакт-центры -> Единый ЦОВ

Теперь рассмотрим аналогичную проблему в другой плоскости. Контакт-центры Оператора разделены не только по виду принимаемых заявок, но и территориально. Особенно остро эта проблема стоит перед крупным Оператором связи: ввиду большого охвата территории, Оператор содержит многие и многие службы, разнесенные по населенным пунктам. Недостатки такого подхода аналогичны рассмотренным ранее – где-то перегрузка, где-то простой.

Решение – шаг второй – перенос функций мелких локальных контакт-центров на один или несколько (в зависимости от масштабов территории охвата) более крупных центров обслуживания вызовов (ЦОВ).

Если ЦОВ несколько, они должны быть полностью взаимосвязаны и образовывать распределенную платформу обслуживания вызовов, с возможностью перевода нагрузки с одного центра на другой. Для этого информационные системы Оператора должны быть объединены в единую информационную платформу, чтобы оператор службы взаимодействия с абонентом мог получить со своего РМО доступ к данным, относящимся к другому географическому региону.

Рассмотрим преимущества, которые получает Оператор от такой модели организации ЦОВ:

- снижение операционных расходов на содержание контакт-центров, повышение рентабельности подразделения в целом;
 - минимизация капитальных затрат на расширение каждой из площадок для сохранения качества обслуживания на фоне роста абонентской базы;
 - существенное сокращение количества обслуживающего персонала региональных площадок ЦОВ.
-

Можно выделить некоторые преимущества, специфичные только для модели с несколькими ЦОВ.

- повышение надежности системы в целом за счет обеспечения возможности обработки другими региональными площадками в случае аварийной или нештатной ситуации на одной или нескольких из них;
- возможность создания и использования единой базы знаний Call-центров;
- гибкое регулирование нагрузки внутри платформы ЦОВ и обеспечение требуемых показателей качества;

предоставление информации по справочным службам одного региона абонентам другого региона.

Решение в пользу того или иного подхода (один или несколько ЦОВ) должно приниматься, исходя из следующих факторов:

- территориальный охват;
- размер абонентской базы;
- географическое распределение нагрузки.

Вполне очевидно, что решение с несколькими центрами обслуживания больше подходит для Операторов с широкой территорией охвата – масштаба одного или нескольких регионов. Тем не менее, если в пределах региона существует только один очевидный центр, от которого поступают обращения, а периферия практически не создает нагрузки, логичнее рассмотреть модель с использованием одного ЦОВ. Решение данных задач в каждом конкретном случае требует использования математических методов и инструментов из области теории телетрафика. В любом случае, географическая агрегация контакт-центров требует агрегации нижележащих OSS-систем, обеспечивающих информационную составляющую для обслуживания абонентов.

Сделав два шага по объединению нагрузки (сначала по функциональному, а затем по географическому признаку), иными словами, осуществив «двойную агрегацию», Оператор получает комплексную оптимизацию процесса обработки обращений клиентов.

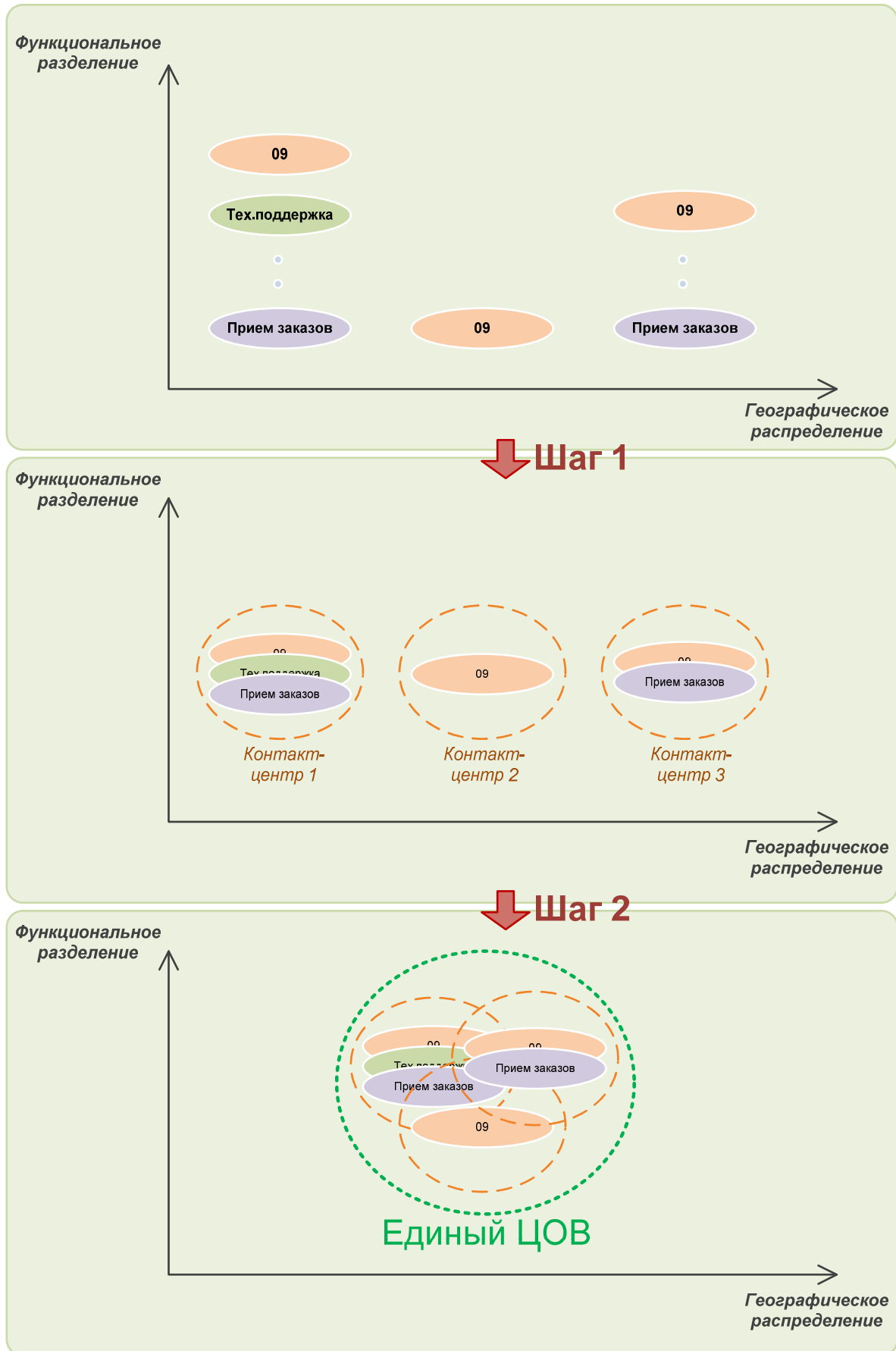


Рис.1 «Двойная агрегация»

Видение решения специалистами НТЦ АРГУС

Задача оптимизации обслуживания клиентов состоит не только в рационализации архитектуры контакт-центров, но и в организации единой платформы для работы в любых OSS-приложениях. НТЦ АРГУС, являясь разработчиком таких приложений, готов предложить Оператору связи решение, удовлетворяющее приведенным выше критериям. Решение собрано из самостоятельных систем НТЦ АРГУС:

- ЕИСС (Единая информационно-справочная служба) – система для организации справочных служб 09, платной справки и предоставления любого другого информационного контента;
- КТП (Комплексная Техническая Поддержка) – система класса Assurance для регистрации инцидентов и управления процессом устранения проблем на сети;
- АО (Абонентский Отдел) – система класс Fulfillment (прием и продвижение заказов на услуги) с элементами CRM (хранение и управление абонентскими данными);
- АРГУС-ТУ (Технический Учет) – система Inventory для учета ресурсов и услуг.

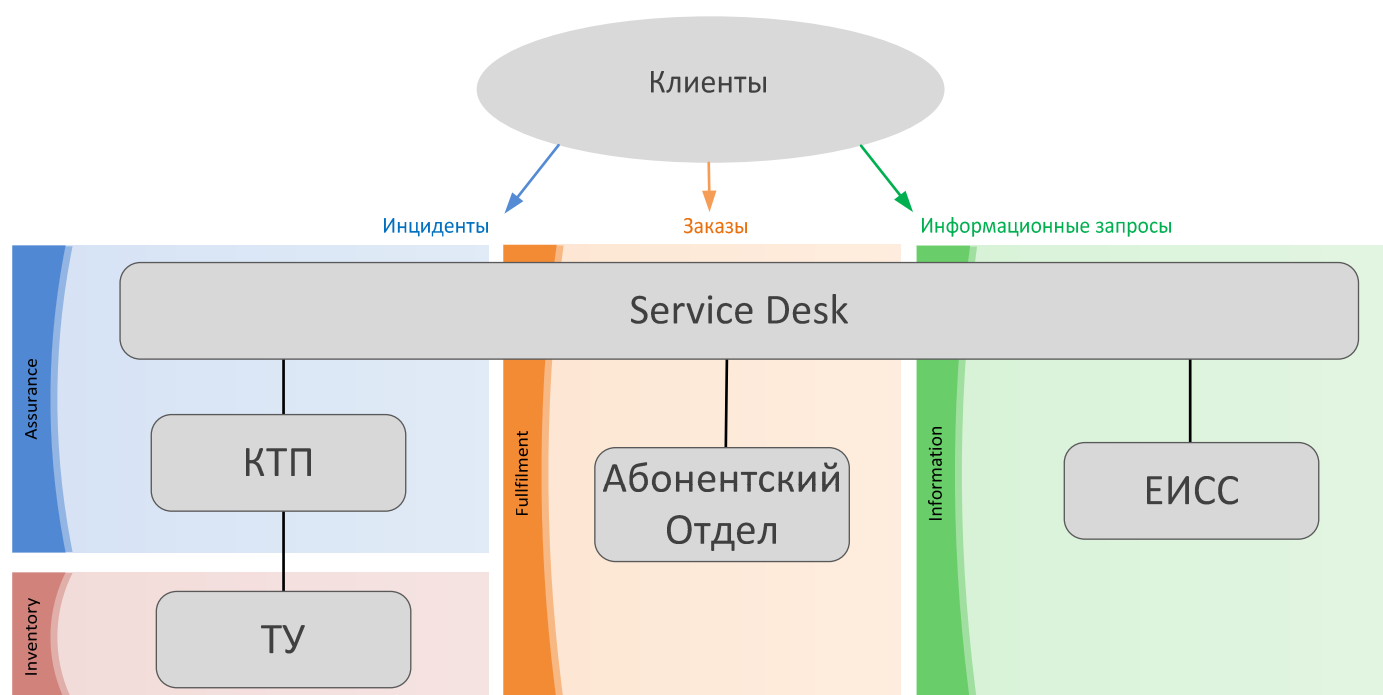


Рис.2 Структура решения от НТЦ АРГУС

Системы объединены с помощью Service Desk – единой точки принятия обращений.

При интеграции решения со сторонним колл-центром Оператор получает единый центр обслуживания вызовов, преимущества которого были

рассмотрены выше. НТЦ «АРГУС» имеет опыт интеграции с колл-центрами «Протей», на основе которых существуют законченные решения по построению единого ЦОВ.

Так как все OSS-системы в данном решении являются продуктами одного производителя, то они максимально совместимы друг с другом и подходят для организации единого пользовательского интерфейса. А значит, работа с ними занимает минимальное время, и оператор обслуживает заявки с большей производительностью, что сокращает количество необходимых рабочих мест, задействованных в смену.

На рисунке 2 представлен первый шаг агрегации контакт-центров – функциональный. Что касается географической агрегации, редко удается одномоментно объединить все контакт-центры в один (если вообще стоит такая задача). Как правило, это происходит постепенно – но, по мнению разработчиков НТЦ АРГУС, уже на первых этапах можно осуществить существенный прорыв.

Чтобы эффективность внедряемой модели ощущалась с самого начала проекта, НТЦ АРГУС предлагает сразу построить единую информационную платформу, которая обеспечит информационной наполненностью все рабочие места операторов в любой географической точке. Идея в том, чтобы сразу воспринять существующие и новые контакт-центры не как индивидуальные службы, а как части единой системы. Тогда обращения клиентов больше не будут иметь географической привязки – обслуживать их сможет любой свободный оператор в любом контакт-центре.

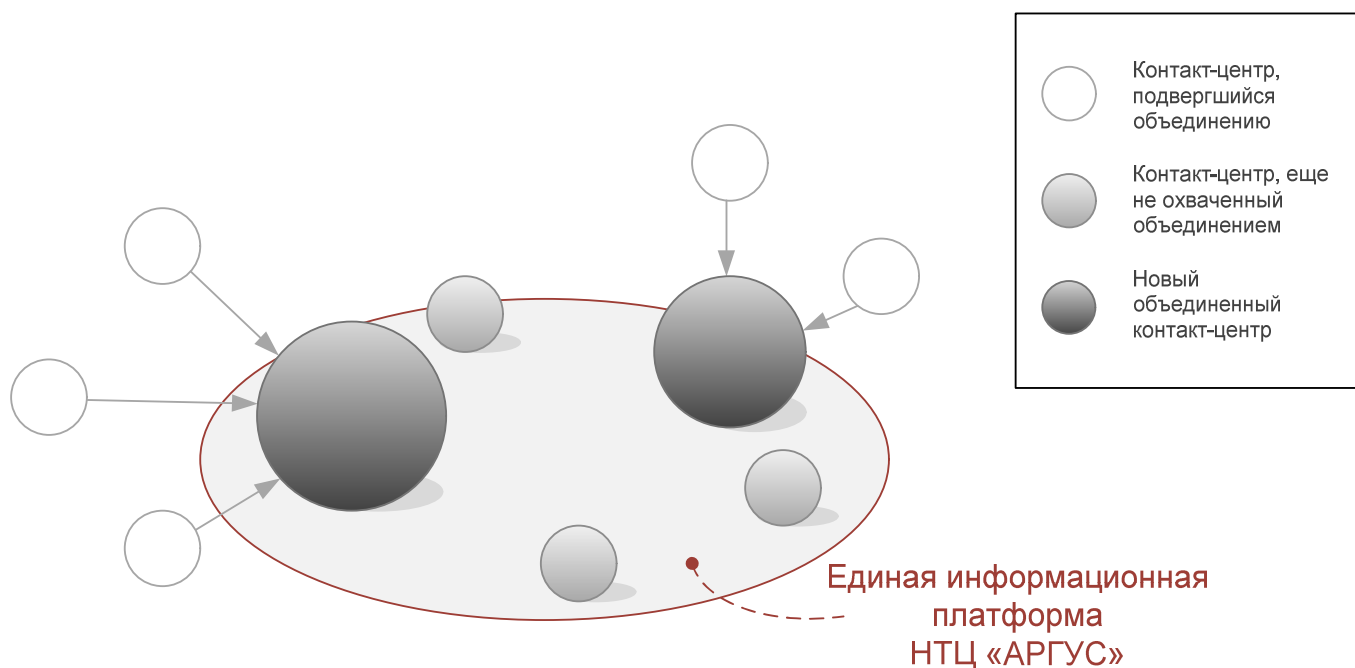


Рис.3 Поддержка частичной агрегации контакт-центров

Такой подход позволяет сразу же начать эффективно перераспределять поток вызовов в случае перегрузки на тех или иных контакт-центрах. Информация, необходимая оператору, доступна ему в любой точке - даже если абонент из другого города желает получить справку относительно местных услуг, или информацию об инциденте на местной сети доступа.

Решение, предлагаемое НТЦ АРГУС, позволяет осуществить оптимизацию работы контакт-центров Оператора связи, поддерживая плавный переход к новой модели. Заметим, что решение по своему характеру является гибким, не ставящим строго определенных рамок по масштабности реализации. В нем может быть реализовано как оба шага агрегации контакт-центров, так и один из них - все зависит от проекта, принятого руководством компании-Оператора. Поэтому решение подойдет как Операторам крупных сетей, реализующим свою деятельность в нескольких географических регионах, так и Операторам небольшим, которым вполне достаточно первого шага агрегации служб. Специалисты НТЦ АРГУС всегда смогут подобрать такой вариант построения решения, который подходит под задачи и стратегию конкретного Оператора.

Об НТЦ АРГУС

Свою миссию мы видим в том, чтобы помочь операторам связи России и стран СНГ выйти на новый уровень качества обслуживания своих клиентов и обеспечить эффективное эксплуатационное управление любым типом телекоммуникационных услуг.

Среди наших клиентов: ОАО «Ростелеком», Акционерная компания «Узбектелеком», ОАО «АКРОН», ФГУП «МАЯК, ОАО «Югрател», ООО «Первый телеком», ООО «Прометей», АО «KazTransCom».

Мы объединяем полученный обширный опыт работы с крупнейшими российскими операторами вместе с современной концепцией NGOSS, чтобы обеспечить плавный эволюционный переход от исторически сложившихся служб эксплуатации к сквозной автоматизации бизнес процессов. Мы постоянно развиваем наши продукты, расширяя их функционал с учетом пожеланий наших клиентов, что позволяет нам предлагать актуальные программно-аппаратные средства, необходимые для решения практических задач современного Оператора связи, эксплуатирующего конвергентную сеть.

При создании наших продуктов мы используем самые современные методы и инструменты разработки, чтобы повысить их качество, одновременно со снижением стоимости, и предоставить клиентам комплексные сбалансированные решения, охватывающие все важнейшие области эксплуатационной деятельности. Продукты НТЦ АРГУС имеют Сертификаты Соответствия ОС-2-СУ-0202 от 28.04.2010 и РОСС.RU.ИФ60.К00004 от 14.04.2011.

Индивидуальный подход к каждому заказчику гарантирует построение комплекса OSS, удобного в работе и учитывающего все нюансы эксплуатационной деятельности.

Контакты:
197110, г. Санкт-Петербург,
ул. Красного Курсанта, 25, лит. В.
Телефон офиса: (812) 333-36-60
Факс: (812) 333-36-59
E-mail: office@argustelecom.ru

