



ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР ПОВЫСИЛ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ «МИКСТЕЛЛ»

ЗАДАЧА

Контактный центр «Микстелл» оказывает аутсорсинговые услуги по телемаркетингу, организации горячих линий, лидогенерации и анкетированию. Целью проекта было создать автоматизированные рабочие места для операторов, осуществляющих исходящий обзвон клиентов.

Важной особенностью проекта, связанной с высокой неопределённостью по количеству рабочих мест из-за пандемии, стала необходимость обеспечить динамичное наращивание числа операторов.

Решение должно было быстро разворачиваться, масштабироваться и обеспечивать мощный функционал промышленного контакт-центра.



Для ускорения процессов разработки скриптов операторов используется продукт CTI Scripting, простой графический интерфейс которого позволяет менеджерам контакт-центра «Микстелл» разрабатывать сценарии обслуживания клиентов без навыков программирования. Оператор четко следует скрипту, который отображается на его экране, что существенно облегчает адаптацию новых сотрудников. Ответы фиксируются и на их основе формируется отчетность. В качестве отчетов используются встроенные шаблоны подсистемы отчетности Cisco, а также кастомизированные отчеты, разработанные инженерами CTI.

РЕШЕНИЕ

Облачный контакт-центр CTI базируется на промышленной голосовой платформе Cisco UCCE. Аппаратно-программный комплекс размещается в ЦОДе CTI уровня Tier 3. Для подключения к телефонии общего пользования (ТФОП) по протоколу SIP в рамках услуги были предоставлены и размещены на площадке заказчика голосовые шлюзы (основной и резервный). Это обеспечивает безопасность персональных данных и высокое качество связи, поскольку весь голосовой трафик остается в контуре заказчика. Для передачи управляющих команд и служебной информации между ЦОДом CTI и площадкой заказчика настроен защищенный VPN тоннель.

Исходящий обзвон реализован на базе собственного продукта CTI Outbound – промышленной системы автоматизации исходящих кампаний, которая была установлена и проинтегрирована с платформой Облачного контакт-центра. CTI Outbound поддерживает 9 различных режимов дозвона по голосовым каналам, e-mail и СМС, в том числе такие популярные режимы, как Predictive и несколько вариантов Progressive. Под требования заказчика инженерами CTI настроено более 10 кампаний обзвона с различными режимами, с учетом часового пояса, в котором находится клиент, планированием и осуществлением повторного звонка, если клиенту в данный момент неудобно разговаривать, и другими параметрами. За счет использования возможностей префиксов и правил маршрутизации у клиента входящий звонок отображается с указанием принадлежности к поставщику услуг – оператору связи, что повышает эффективность ответов. Заказчику в рамках облачной услуги предоставлен интерфейс управления CTI Outbound, что обеспечивает возможность самостоятельной настройки и корректировки параметров кампаний обзвона, а также загрузки баз контактов в csv-формате.

«Мы довольны возможностями контакт-центра, все цели, которые мы ставили в начале проекта, реализованы. С ОКЦ от CTI у нас есть возможность организовать одновременную работу большого количества операторов, минимизированы простои, есть прозрачная статистика и аналитика. Гибкие настройки системы и простота администрирования позволяют нам самостоятельно вносить необходимые изменения. А высокая надежность и отказоустойчивость системы полностью развеяла наши предубеждения относительно ограничений облачных решений».

Евгений Абрамов,
основатель и владелец «Микстелл»

РЕЗУЛЬТАТЫ

Контакт-центр «Микстелл» на базе Облачного контакт-центра CTI начал свою работу в сентябре 2020 года, от месяца к месяцу идет планомерное увеличение одновременно работающих рабочих мест операторов – сейчас их более 70. В планах до конца 2021 года увеличить их количество до нескольких сотен. Администрирование услуги полностью осуществляется силами CTI, что избавляет заказчика от наращивания штата технических специалистов.