

СТІ автоматизировала контактный центр в компании МОСТАКСИ

Исходные данные

Заказчик: АО «Такси Москва»

Решение: «Контактный центр по запросу»

Отрасль: сфера услуг

Регион: Москва

Задача

В 2014 году компания СТІ успешно внедрила центр обработки вызовов на базе платформы Cisco для компании МОСТАКСИ, городского проекта в сфере услуг такси. Основной задачей, поставленной перед компанией СТІ, стала замена существующих центров обработки вызовов заказчика на комплексное решение с централизованным управлением, статистикой звонков, единым интерфейсом и записью разговоров. Из предлагаемых вариантов было выбрано решение «Контактный центр по запросу», предоставляемый по модели SaaS.

Этапы реализации и результат

Проект действовал в период с февраля по ноябрь 2014 года и осуществлялся в два этапа – пилотное тестирование и промышленная эксплуатация. На первоначальном этапе было развернуто пять рабочих мест в тестовом режиме, в ходе которого отрабатывались индивидуальные пожелания заказчика по кастомизации. В частности осуществлялась персонализация функционала и системы отчетности, которые были нестандартными, со своими особенностями – они были сформированы с учетом всех требований и сложившихся потребностей. На втором этапе, в период промышленной эксплуатации, контактный центр был расширен до 20-ти рабочих мест, была перенастроена интеллектуальная логика маршрутизации, которая позволила сегментировать вызовы от клиентов и повысить качество обслуживания вызовов за счет технологий прецизионного роутинга с учетом владения определенными навыками каждого оператора контактного центра. На последующих этапах количество рабочих мест операторов было увеличено до 35. Новая система позволила объединить разрозненные инструменты в единый комплекс, появилась возможность снимать полную картину происходящего благодаря удобному формату отчетности со статистическими данными. Также благодаря удобным оценочным формам появилась возможность отслеживать действия и качество работы операторов.

Одной из особенностей проекта стала интеграция существующего программного обеспечения с предлагаемым в рамках решения СТІ. Имеющееся решение требовало привязки оператора к конкретному рабочему месту, подключение нового программного обеспечения помогло решить этот вопрос с помощью extension mobility, используя которую оператор получает линию, которая равняется его ID. Таким образом был осуществлен уход



от привязки к рабочему месту за счет возможности осуществлять вход под индивидуальными данными, и вместе с тем работать по привычной ранее схеме, используя прежнее программное обеспечение.

Централизация пяти телефонных номеров в единый контактный центр позволила оптимизировать трудозатраты – одни и те же операторы смогли обслуживать разные направления. Помимо этого заказчик получил единую статистику работы контактного центра, также был внедрен механизм белого и черного списков.

При реализации услуги «Контактный центр по запросу» от компании СТІ были предоставлены механизмы обеспечивающие отказоустойчивость услуги:

- При падении интернет-канала система позволяет заказчику не потерять вызовы, а продолжить работать практически в штатном режиме, что не позволяют другие облачные услуги – система позволила обеспечить отказоустойчивость и как следствие сделать работу более эффективной. Данный механизм был реализован за счет функционала SRST (Survivable Remote Site Telephony)
- Также был реализован механизм отказоустойчивости связи с провайдером телефонии путем дублирования каналов, оборудования и использования механизма HSRP (Hot Standby Redundancy Protocol)

«Нашим специалистам удалось организовать удобную и подходящую требованиям заказчика систему, которая помогла определиться с правильностью выбора решения в сторону облачных технологий. Инженеры СТІ учли все бизнес-цели компании, беря в расчет все существующие особенности и сложности, и смогли предоставить комплексное enterprise-решение с оптимальным функционалом.»

Альберт Исламов, заместитель начальника службы технической поддержки компании СТІ

О МОСТАКСИ

МОСТАКСИ – городской проект такси, который создан в рамках реализации мер по развитию таксомоторной отрасли г. Москвы, при участии Правительства Москвы в 2012 году. Автопарк МОСТАКСИ состоит из 700 собственных автомобилей Volkswagen Touran, Ford Focus, Mercedes Benz, что позволяет удовлетворять потребности самых взыскательных клиентов в сегменте легковых автоперевозок. Миссия компании МОСТАКСИ - предоставлять жителям и гостям города услуги такси в качестве эффективного городского транспорта с сервисом мирового уровня. По итогам регулярного исследования удовлетворенности NPS более 90% клиентов МОСТАКСИ оценивают качество услуг на «отлично» или «хорошо».