

# СТІ развернула «Контактный центр по запросу» для компании «Ньюконтакт»

## Исходные данные

**Заказчик:** ООО «Ньюконтакт»

**Решение:** «Контактный центр по запросу»

**Отрасль:** телекоммуникации, маркетинг

**Регион:** Россия

## Задача

«Ньюконтакт» необходимо было в кратчайшие сроки организовать на своей площадке контактный центр по уровню, не уступающему решению Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE). Компания предоставляет полный спектр услуг профессионального аутсорсингового call-центра и удерживает лидирующие позиции на рынке, его контактный центр работает на нескольких платформах, включая Cisco. Однако количества мест, развернутых на тот момент на данной платформе, оказалось недостаточно для реализации новых проектов компании — требовалось оперативное расширение как рабочих мест, так и дополнительного функционала. Последний должен был включать в себя широкий набор услуг: обработку входящих вызовов, сбор статистики обращений, запись разговоров, управление трудовыми ресурсами и речевую аналитику. Дополнительными требованиями были заявлены доработка стандартной системы под индивидуальные требования и осуществление импорта записей по согласованному формату метаданных. Кроме того, в перспективе система записи и речевая аналитика должны интегрироваться с собственной системой записи заказчика.

## Решение

Учитывая все требования, компания СТІ предложила решение по модели SaaS на базе своего продукта «Контактный центр по запросу». Ядром «Контактного центра по запросу» от СТІ является Cisco UCCE. Архитектура решения позволила сделать необходимые кастомизации и доработки, также осуществить требуемую интеграцию с системами заказчика и запустить проект в короткие сроки.

Частью предоставленной услуги, как и требовалось заказчиком, стала система записи. Система речевой аналитики и WFM реализованы по гибридной схеме: установлены на территории заказчика, а управляются по схеме SaaS. Это позволяет снижать требования к интернет-каналу между площадкой заказчика и облаком СТІ. К тому же, гибридная схема позволяет соответствовать необходимым требованиям безопасности: конфиденциальная информация терминируется локально у заказчика, сигнальный и управляющий трафики проходят по защищенному VPN каналу.

В период производственной эксплуатации возникла необходимость в оперативном расширении количества рабочих мест операторов почти в 2 раза. СТІ выполнила задачу сверхоперативно — в течение одного дня с момента поступления запроса на масштабирование услуги.



«Для нас было важно выдержать сжатые сроки запуска и ввода системы в действие с учетом ряда доработок типового решения, а также обеспечить заказчику возможность оперативного масштабирования системы. Благодаря профессионализму и оперативности инженеров СТІ, участвующих в подготовке и запуске проекта, решение было запущено в полном объеме и в требуемые сроки.»

**Альберт Исламов, заместитель начальника службы технической поддержки компании СТІ**

«Мы благодарны компании СТІ за профессионализм и доброжелательность рабочей группы. Работы выполнялись оперативно и качественно, решение было предоставлено именно в том объеме, в котором требовалось и, что особенно приятно, нам не потребовалось значительных капиталовложений в запуск контактного центра промышленного уровня. Все затраты свелись к операционным, а также незначительным (по сравнению с оп-преmise решениями) разовым платежам в доработку решения.»

**Дмитрий Евсеев, и.о. технического директора компании «Ньюконтакт»**

## Результат

СТІ запустила контактный центр по запросу, включающий персонализированную систему отчетности, возможность гибкого и оперативного масштабирования функционала, систему записи разговоров с возможностью импорта данных в собственную систему записи заказчика, речевой аналитикой и системой оптимизации трудовых ресурсов. Общее количество рабочих мест операторов, предоставляемых контактным центром по принципу SaaS, превысило 100 — «Ньюконтакт» в кратчайшие сроки получил решение в необходимом объеме.

## О компании

Компания СТІ - лидер сетевой и системной интеграции, а также производства программного обеспечения, специализирующийся в области IP-коммуникаций. Компания с 2002 года успешно оказывает услуги по всей территории России и в странах СНГ. В 2004 СТІ стала Золотым партнером компании Cisco Systems, выполнив все необходимые требования, предъявляемые к столь высокому статусу. Компании плодотворно сотрудничают до сих пор. В сентябре 2014 года СТІ объявила о заключении партнерского соглашения с Cisco в рамках глобальной программы Intercloud.

Сайт: <http://www.cti.ru/>