

ИТ-Консалтинг
Компания Инком



Контакт-центры

или почему не АТС?

Критерии выбора решения

Ярошинский Валентин

Руководитель группы проектирования и архитектур

Департамент консалтинга

ИНКОМ

Содержание

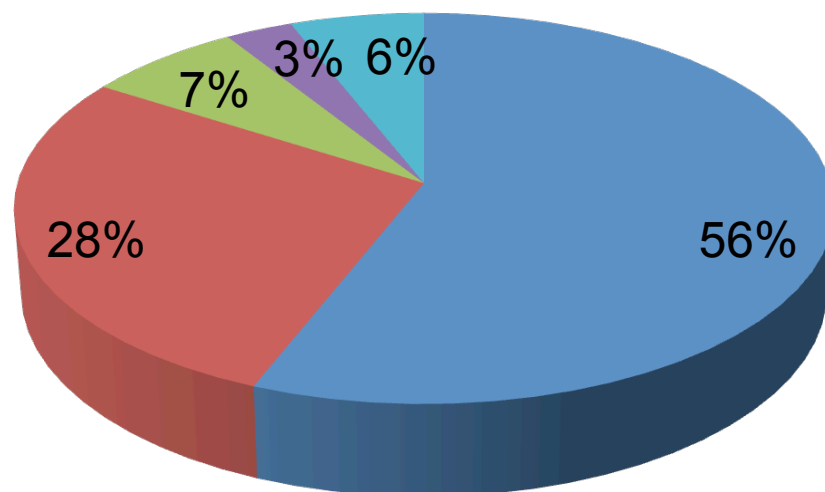
Актуальность

Почему не АТС

Критерии выбора решения

Подход компании Инком к реализации проектов

Хорошее сервисное обслуживание – главное преимущество!



- хорошее сервисное обслуживание
- высокое качество продукции
- хорошая цена
- доверие к бренду
- остальное

Исследование Genesys Telecommunications

Почему не АТС? Управляемость • Эффективность • Качество



Контакт - центр

ACD очередь

Сценарии

IVR

Навыки

СТІ интеграция

Мониторинг и статистика

Запись разговоров

Критерии выбора



Бизнес функции

- Отрасль
- Задачи

Финансовые критерии

- Эконом
- Средний
- Высокий

Технологические критерии

- Использование сущ. инфраструктуры
- Масштабируемость
- Отказоустойчивость

Выбор интегратора

- Опыт
- Реализованные проекты
- Сертифицированные специалисты
- Референс визиты
- Под ключ

Решения Cisco



Unified
Contact
Center
Express

Unified
Contact
Center
Enterprise

Cisco

Решение SMB, Small Enterprise



Области применения:

- Филиалы банков
- Городские администрации
- Информационные агентства
- Небольшие компании



Преимущества:

- Небольшие стартовые инвестиции
- Быстрый запуск
- Простота использования
- Возможность наращивания мощностей



Ограничения:

- По интеграции другими системами
- По детализации отчетности
- По максимальному числу лицензий



Решение Enterprise



Области применения:

- Крупные банки
- Страховые компании
- Операторы связи
- Крупные компании



Преимущества:

- Мощные и гибкие настройки
- Отказоустойчивость
- Распределенная архитектура
- Неограниченные мощности



Ограничения:

- Начальные инвестиции
- Обслуживающий персонал
- Привлечение консультантов

Отказоустойчивость



Express

- High availability
- Active – standby
- WAN
- Поддержка виртуализации



60%

Enterprise

- Fully fault-tolerant
- Active - active
- Катастрофоустойчивость
- Поддержка виртуализации



100%

Мультисайтность



Express

- Две площадки
- Или parent-child deployment – нужен Enterprise



60%

Enterprise

- Полная поддержка большого количества площадок кластеризацией по WAN



100%

Интеграция



Express

- IVR поддерживает custom Java
- Key-stroke макросы
- Интегрированный браузер



60%

Enterprise

- IVR поддерживает custom Java
- Key-stroke макросы
- CTI API для COM, C++, Java and .Net
- Интегрированный браузер
- CRM: Microsoft Dynamics, Siebel, Oracle, E.piphany, SAP

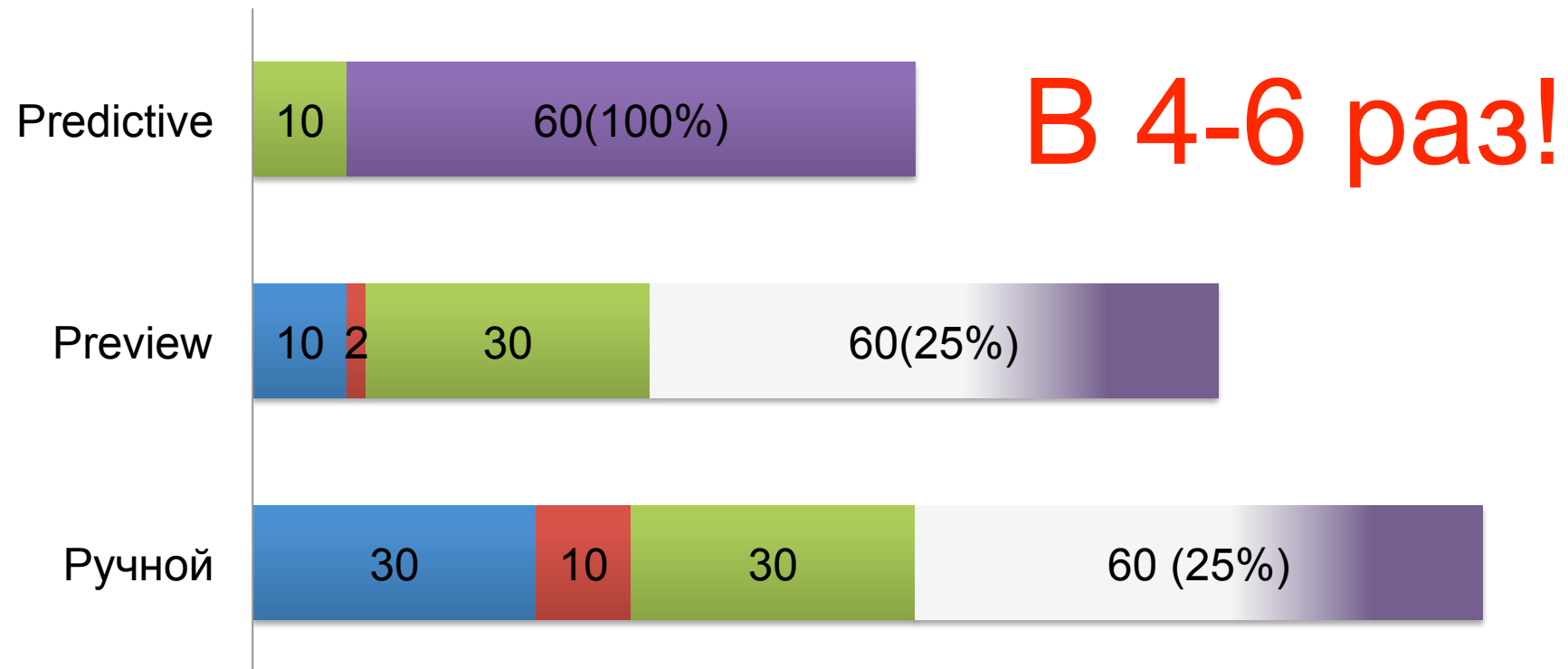


100%

Исходящий обзвон



■ Выбор клиента ■ Набор номера ■ Ожидание ответа ■ Разговор



Исходящий обзвон



Express

- Режимы:
 - Preview
 - IVR Outbound



60%

Enterprise

- Режимы:
 - Preview
 - Progressive
 - Predictive
 - IVR Outbound
 - Гибкие настройки



100%

Мультиканальность



Express

- Базовая обработка e-mail

 60%

Enterprise

- Полнофункциональная обработка e-mail, чатов
- Единая платформа маршрутизации и единая очередь

 100%

Отчетность



Express

- Более 100 готовых отчетов
- Поддержка кастомизации отчетов
- Win-32 приложение



60%

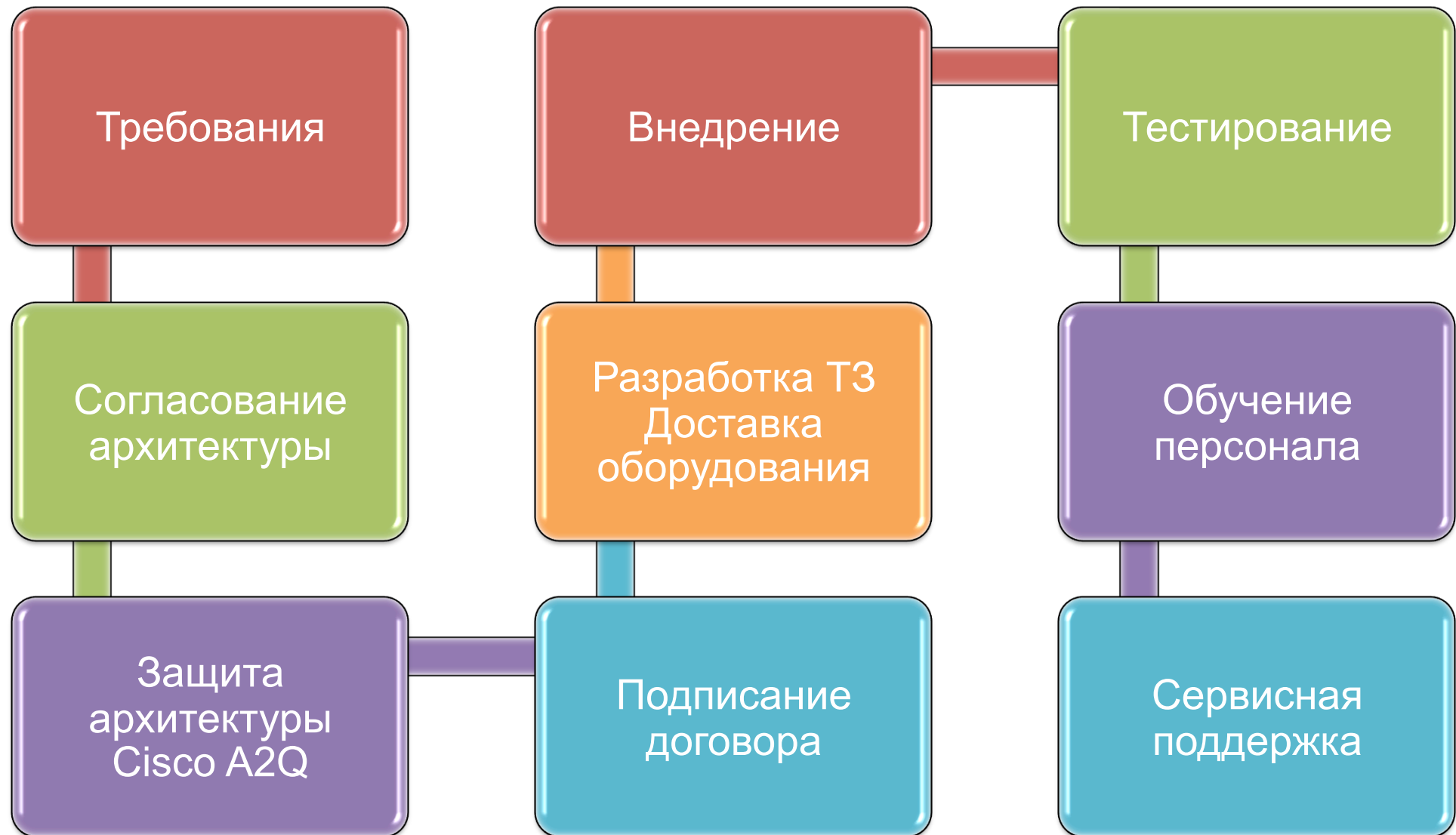
Enterprise

- Полнофункциональная платформа BI
- Настраиваемые панели и отображения
- Права доступа
- Интеграция с данными из трехсторонних приложений



100%

Почему Инком?



Они доверяют нам



Контакт-центр «Киевстар»

- Распределенный контакт-центр (Киев, Днепропетровск, Львов)
 - 1000 одновременно работающих операторов
- Поддержка 24x7



Контакт-центр Raiffeisen bank Aval

- Распределенный контакт-центр (Киев, Херсон)
 - 300 одновременно работающих операторов
- Поддержка 24x7



Контакт центр Ukrsibbank (BNP Paribas Group)

- Мультимедийный контакт центр
 - 150 одновременно работающих операторов
- Поддержка 24x7



Контакт центр «Государственная Налоговая Администрация Украины»

- Мультимедийный контакт центр
 - 120 одновременно работающих операторов
- Поддержка 24x7



Контакт центр «Альфа Банк Украина»

- Распределенный контакт-центр (Киев, Чернигов)
 - 120 одновременно работающих операторов
- Поддержка 24x7



Контакт центр «Приватбанк»

- Распределенный контакт-центр (3 сайта)
- 150 одновременно работающих операторов, мощный исходящий обзвон

Наш опыт





Качество нашего сервиса –
ключ к вашему успеху!