



Краткий обзор

Компания «М.ВИДЕО-СЕРВИС»

- Одна из самых успешных сервисных компаний Европы
- Лауреат Всероссийского конкурса «1000 лучших предприятий и организаций России XXI века», прошедшего в 2000 году
- Фирма, куда ежемесячно обращается более 15 000 клиентов

Бизнес-задача

- модернизация Единой диспетчерской службы компании и, как следствие, повышение уровня удовлетворенности и лояльности клиентов
- построение новой информационной структуры

Решение

- Создание и внедрение информационной структуры на базе технологии Cisco Unified Communications

Результаты

- увеличение доходов и сокращение непродуктивных затрат
- оптимизация бизнес-процессов, связанных с обслуживанием клиентской базы
- улучшение качества обслуживания

Компания «М.ВИДЕО-СЕРВИС» оптимизировала бизнес-процессы

Технологии Cisco способствуют дальнейшему развитию и привлечению новых клиентов сервисной фирмы европейского уровня, филиалы которой расположены в полусотне крупнейших городов России.

Бизнес-задача

1 ноября 1993 года, то есть более 15 лет назад, в Москве при магазине, торгующем импортной бытовой техникой (позже он стал компанией «М.ВИДЕО»), был создан сервисный центр. Эта дата считается днем основания компании «М.ВИДЕО-СЕРВИС», которая сегодня является одной из самых заметных в своем сегменте рынка.

«М.ВИДЕО-СЕРВИС» имеет авторизацию на осуществление обслуживания и ремонта продукции более 60 торговых марок известных зарубежных и отечественных производителей. Рабочие места инженеров фирмы оснащены самым современным оборудованием, а обширные связи с ведущими производителями электроники позволяют получать только оригинальные материалы для профессионального ремонта и обслуживания техники.

Недавно «летопись» корпоративной жизни «М.ВИДЕО-СЕРВИС» пополнилась двумя важными событиями: во-первых, головной офис переехал в другое здание, а во-вторых, руководство приняло решение о модернизации Единой диспетчерской службы. В связи с этим потребовалось создать новую информационную структуру. В рамках усовершенствования диспетчерской службы нужно было повысить производительность системы записи разговоров

и оптимизировать ресурсы службы, разгрузив ее. Победителем тендера, проведенного «М.ВИДЕО-СЕРВИС», стала компания ИЦ «Телеком-Сервис», предложившая заказчику комплексный проект внедрения на базе оборудования Cisco Systems. Упомянутый проект предполагал обеспечение высокоскоростного доступа сотрудников к сервисам и услугам — как в локальной сети, так и за ее пределами; построение современной телефонной сети с единым планом нумерации; создание центра обработки вызовов для Единой диспетчерской службы. Особенностью проекта на базе технологии Cisco Unified Communications явилась высокая надежность предоставления услуг, поскольку основные компоненты виртуальной телефонной станции дублируются. Среди сервисов, предоставляемых телефонной сетью, есть видеотелефония. Таким образом, информационная структура, реализованная на базе технологий Cisco, позволила компании «М.ВИДЕО-СЕРВИС» значительно сократить затраты и оптимизировать бизнес-процессы.

Реализованное решение

На трех этажах нового московского офиса «М.ВИДЕО-СЕРВИС» специалисты ИЦ «Телеком-Сервис» создали локальную компьютерную сеть емкостью 800 портов. В качестве центральных были использованы коммутаторы сети Cisco 3750. Абонентские устройства — телефоны и компьютеры — подключены к этажным коммутаторам серии Cisco 3650. Для увеличения производительности ЛВС применяется технология Gigabit Ethernet Channel (IEEE 802.3ad).

Одновременно в здании была развернута корпоративная телефонная сеть на 300 абонентов с возможностью дальнейшего наращивания. В рамках данного проекта на площадке заказчика установили видеосистему конференц-связи на базе устройств серии Cisco IP VC. При помощи видеоконференций проходят дистанционные совещания с руководством филиалов «М.ВИДЕО-СЕРВИС» в других городах.



Схема взаимосвязи различных элементов центра обработки данных

Для единой сервисной службы был предложен комплексный вариант с использованием серверов IBM и следующих приложений:

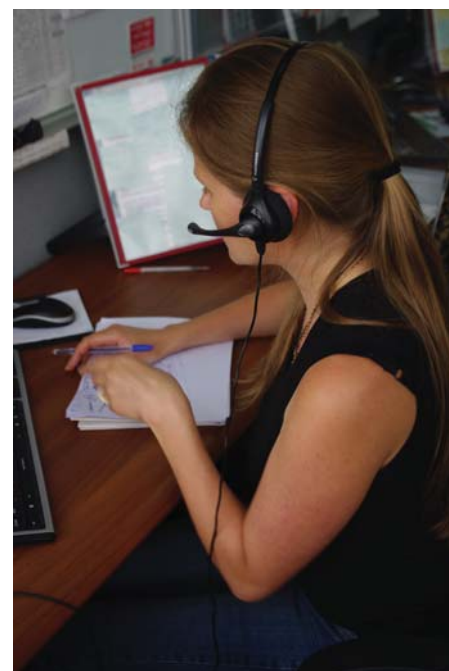
- Cisco Unified Contact Center.
- Система исходящего обзвона CTI Outbound.
- Система записи телефонных переговоров Zoom CallRec.

Результаты внедрения

Результатом работ, проведенных в новом здании «М.ВИДЕО-СЕРВИС», стал запуск комплексной сетевой инфраструктуры, объединившей в себе передовые технологии для решения разнообразных технических задач заказчика. Тесная взаимосвязь компонентов проекта обеспечила «бесшовную» интеграцию решения в бизнес-процессы компании, а высокая надежность системы свела к минимуму потери клиентов и усилила лояльность уже имеющихся заказчиков. Высокая управляемость позволяет персоналу компании оперативно реагировать в условиях непредвиденной ситуации и принимать скорейшие меры по ее исправлению. Технологичность решения служит компании «М.ВИДЕО-СЕРВИС» мощным инструментом для увеличения доходов и сокращения непродуктивных затрат.

«Перед нами стояла задача по созданию многофункционального центра обработки вызовов, то есть ЦОВ. В сервисный центр нашей компании ежедневно обращается большое количество клиентов. Львиная доля таких обращений приходится на середину дня — часы пиковой загрузки операторов. При организации ЦОВ нам важно было не упустить ни одного звонка в сервисную службу и разгрузить операторов. Также важно было иметь инструменты формирования статистики обращений клиентов».

Константин Богданов,
администратор call-центра «М.ВИДЕО-СЕРВИС»



«Прошел год после запуска ЦОВ, и мы накопили значительный опыт по управлению контакт-центром. Единая диспетчерская служба нашей компании работает в полнофункциональном режиме. Благодаря возможности получать разнообразные отчеты о работе центра и вести единую распространенную клиентскую базу данных, сотрудники справляются с поставленными задачами эффективно и максимально оперативно».

Борис Медведь,
начальник ИТ-отдела «М.ВИДЕО-СЕРВИС»

Кстати, по словам представителей ИЦ Телеком-Сервис, реализация этого масштабного проекта принесла компании ИЦ «Телеком-Сервис» звание лауреата партнерской программы Cisco в номинации «Лучший проект для розничной сети с использованием передовых технологий Cisco среди премьер-партнеров Cisco-2008». Проект внедрения контакт-центра единой диспетчерской службы вошел в ТОП-20 лучших российских проектов 2008 года, выполненных с применением решений Cisco».



Cisco
Россия, 115054, Москва,
бизнес-центр «Риверсайд Тауерс»,
Космодамианская наб., 52, стр. 1, 4-й этаж.
Телефон: +7 (495) 961 1410
Факс: +7 (495) 961 1469
www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco
Россия, 191186, Санкт-Петербург,
бизнес-центр «Регус»,
Невский пр-т, 25, 2-й этаж, офисы 9, 30.
Телефон: +7 (812) 336 6531
Факс: +7 (812) 346 7800
www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco
Россия, 630099, Новосибирск,
бизнес-центр «Росевроплаза»,
Димитрова пр-т, 2, 5-й этаж.
Телефон: +7 (383) 230 2670
Факс: +7 (383) 230 1795
www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco WebEx, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn and Cisco Store are service marks; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARtNet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0809R)