

ВНЕДРЕНИЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА CISCO IPCC ENTERPRISE 5.0 В КОМПАНИИ «КРОК»

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

СПРАВКА О КОМПАНИИ

С 1996 года компания «КРОК» входит в число крупнейших участников российского IT-рынка и является лидирующим поставщиком высокотехнологичных IT-решений. Основные направления деятельности компании:

- построение вычислительных систем и систем хранения данных
- построение телекоммуникационных систем, контакт-центров, систем IP-телефонии и видеоконференцсвязи
- техническая поддержка, сопровождение информационных систем, IT-аутсорсинг

БИЗНЕС-ЦЕЛИ

- Формирование полного портфеля услуг по технической поддержке, соответствующего современным стандартам
- Снижение издержек на построение новой системы путем максимального использования возможностей существующей инфраструктуры
- Повышение качества обслуживания клиентов

РЕАЛИЗАЦИЯ

- Построено комплексное решение на базе контакт-центра Cisco, обеспечивающее непревзойденную функциональность в сочетании с надежностью и гибкостью открытой платформы

Описание проблемы

В 2002–2004 гг. в «КРОК» были консолидированы все процессы технической поддержки в рамках Центральной службы технической поддержки (ЦСТП). Все услуги по технической поддержке, предоставляемые различными структурными подразделениями компании «КРОК», были приведены в соответствие с разработанными стандартами на основе модели ITIL/ITSM. Это было сделано в связи с ориентацией на рынок IT-аутсорсинга и повышение качества услуг, предоставляемых клиентам.

До реализации проекта IT-инфраструктура компании «КРОК» включала в себя:

- СКС на основе оборудования Avaya и Systimax 6-й категории;
- ЛВС, построенную на основе 2-х коммутаторов Cisco Catalyst 6509 с полным резервированием процессорных модулей и блоков питания на 600 портов 10/100 Ethernet;
- решение Cisco AVVID для организации системы корпоративной телефонии на основе Cisco CallManager 3.3;
- резервированное подключение телефонных каналов к двум независимым операторам связи;
- систему управления IT-сервисами на основе HP OpenView Service Desk 4.5.

Усиление позиций на рынке IT-аутсорсинга невозможно без наличия у компании сформированного портфеля услуг по технической поддержке, а также без наличия ЦСТП на основе современных программно-аппаратных решений.

Задачи проекта

Основные факторы, побудившие руководство «КРОК» принять решение внедрить новый контакт-центр:

- Желание заказчиков получать сервисы технической поддержки принципиально нового уровня качества.
- Рекомендации методологии ITIL/ITSM использовать интеллектуальные центры обработки вызовов в работе службы технической поддержки (Service Desk).



- Необходимость предоставления заказчикам измеряемых показателей качества предоставляемого сервиса для определения соответствия соглашению об уровне сервиса (SLA). Особенно это важно для заказчиков, пользующихся услугами аутсорсинга.

Анализ бизнес-задач компании и мирового опыта предоставления IT-сервисов показал, что функциональности существующей системы телефонии недостаточно для предоставления клиентам возможности мультимедийных контактов с «КРОК» (e-mail, чат, одновременная работа оператора и заказчика на web-ресурсе [web collaboration], факс, SMS и др.).

По итогам тестирования Cisco IPCC, проведенного сотрудниками «КРОК», было принято решение о целесообразности его использования для достижения нового, более высокого уровня качества IT-сервисов, предоставляемых заказчикам. Проект охватил все подразделения компании, участвующие в предоставлении IT-услуг.

Описание решения

Выбор оборудования Cisco Systems был обусловлен тем, что существующая IT-инфраструктура содержала элементы решения и была полностью готова к внедрению мультимедийного контакт-центра Cisco IPCC. Поскольку «КРОК» имеет значительный опыт разработки собственных приложений, одним из решающих факторов была открытость программного интерфейса и легкость доработки и интеграции с другими системами. Специалисты компании «КРОК» имели достаточный опыт развертывания и поддержки этого контакт-центра и организации бизнес-процессов, связанных с его внедрением. В сравнении с другими данное решение оказалось наиболее экономически и технически выгодным.

Был реализован принцип «единого окна» согласно методологии ITIL/ITSM для обработки заявок, поступивших по телефону, электронной почте и другим каналам связи. Обращения пользователей, поступившие по всем телефонным номерам и электронным адресам служб поддержки «КРОК», обрабатываются в соответствии с единым стандартом. Пользователи получают высокий уровень доступности и надежности службы поддержки. Сократилось время ожидания на линии, время обработки заявки, уменьшилось количество потерянных заявок, возросла эффективность работы операторов.

Была осуществлена уникальная интеграция контакт-центра Cisco IPCC с системой управления IT-сервисами на основе HP OpenView Service Desk 4.5. Вся информация о звонках и других обращениях попадает из контакт-центра в Service Desk, а информация о клиентах и их заявках доступна из контакт-центра. Если при поступлении обращения в службу сервисной поддержки удалось каким-либо образом идентифицировать звонившего (АОН, введенный в IVR номер сервисной заявки), на экране оператора автоматически открываются все данные об IT-инфраструктуре клиента и история его предыдущих заявок.

При переезде компании «КРОК» в новый офис благодаря отказоустойчивому решению на основе Cisco IPCC время простоя сервиса технической поддержки и телефонии в целом составило менее 15 минут, причем это было связано только со временем переключения номеров операторов связи из одного офиса в другой.

Результаты

В результате внедрения этого решения требования по сертификации служб технической поддержки компаниями – производителями оборудования (Cisco, Microsoft, HP, Avaya, IBM, Polysom, Sun, Oracle и др.) были выполнены на 100%; компании «КРОК» удалось продемонстрировать им уникальные функции, например интеграцию служб технической поддержки Cisco и «КРОК».

Была разработана система отчетности на основе технологии Microsoft OLAP, объединяющая отчеты Cisco IPCC и HP OV Service Desk. Отчеты можно просматривать в Microsoft Excel, выбирая всевозможные срезы данных. В результате руководство имеет сведения о том, сколько времени операторы посвящают обработке конкретной сервисной заявки, включая время на обработку телефонных вызовов и электронной почты.



Так как комплексное решение (Cisco IPCC и HP OV SD) уникально по своим функциям и востребовано, в планах «КРОК» продолжение внедрения этого решения у заказчиков. Будет добавлена функция сохранения в истории заявок всех взаимоотношений с клиентом, включая записи всех телефонных переговоров между инженерами и представителями заказчика (для возможности контроля качества работы операторов). Это будет осуществлено путем интеграции Cisco IPCC, HP OV SD и системы записи переговоров Nice Universe. Также будут добавлены функции управления качеством работы контакт-центра на основе системы Nice Quality Management.

Справка о компании «КРОК»

С 1996 года компания «КРОК» входит в число крупнейших участников российского IT-рынка и является лидирующим поставщиком высокотехнологичных IT-решений. На протяжении ряда лет «КРОК» — компания №1 по поставке IT-услуг в России (IDC, 2001, 2002, 2003 гг.). «КРОК» входит в десятку крупнейших IT-компаний России – 2003 (по данным агентства «Рос-БизнесКонсалтинг») и в «10 лучших российских системных интеграторов – 2002» (проект журнала *Intelligent Enterprise*).

С 1992 года «КРОК» разрабатывает и реализует решения в проектах масштаба страны, создает передовые информационные системы, в которых консолидирован практический опыт системного интегратора, высокие технологии и самое современное оборудование.



Основные направления деятельности:

- построение вычислительных систем и систем хранения данных;
- построение телекоммуникационных систем, контакт-центров, систем IP-телефонии и видеоконференцсвязи;
- создание комплексных корпоративных информационных систем, включая разработку и внедрение прикладных бизнес-приложений;
- построение систем «интеллектуального здания», включая структурированные кабельные системы, системы инженерного обеспечения и безопасности;
- техническая поддержка, сопровождение информационных систем, IT-аутсорсинг.

Реализация проектов по созданию автоматизированных информационных систем включает в себя консалтинговые услуги, IT-аудит и бизнес-анализ, внедрение и поддержку программно-аппаратной инфраструктуры. При необходимости «КРОК» осуществляет модернизацию IT-инфраструктуры заказчиков.

«КРОК» разрабатывает и реализует проекты «под ключ» для правительственных учреждений, министерств и федеральных агентств, государственных и коммерческих банков, крупных промышленных предприятий, учреждений здравоохранения и образования, телекоммуникационных компаний, а также международных корпораций, ведущих бизнес в России.

«КРОК» осуществляет гарантийное и послегарантийное обслуживание информационных систем, техническую и информационную поддержку в соответствии с методологией ITIL/ITSM, обучение специалистов заказчиков.

Информация о компании Cisco

Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO) — мировой лидер в области сетевых технологий для Интернет. Компания Cisco имеет свыше 430 офисов продаж и технической поддержки клиентов в 60 странах. Чистый объем продаж компании в 2003 году составил \$ 18,9 млрд. В первом квартале 2004 финансового года доход компании составил \$ 5,1 млрд. По состоянию на конец первого квартала 2004 года (с 25 октября 2003 года) в компании работает свыше 34 237 сотрудников во всем мире.

Информацию о решениях, технологиях и деятельности компании Вы можете найти на www.cisco.com / www.cisco.ru.



Cisco Systems
Россия, 115054 МОСКВА
бизнес центр «Риверсайд Тауерс»
Космодамианская наб., 52
стр. 1, этаж 4
Тел.: +7 (095) 961 14 10
Факс: +7 (095) 961 14 60
Internet: www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco Systems
Казахстан, 480099 Алматы
бизнес центр «Самал 2»
Ул. О. Жолдасбекова, 97
блок А2, этаж 14
Тел.: +7 (3272) 58 46 58
Факс: +7 (3272) 58 46 60
Internet: www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco Systems
Украина, 252004 Киев
бизнес центр «Горайзон Тауерс»
Ул. Шовковична, 42-44, этаж 9
Тел.: +7 (38044) 490 36 00
Факс: +7 (38044) 490 56 66
Internet: www.cisco.ua
www.cisco.com

Cisco Systems has more than 200 offices in the following countries. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the
Cisco Connection Online Web site at <http://www.cisco.com>.
[//www.cisco.ru](http://www.cisco.ru).

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Canada • Chile • China (PRC) • Colombia • Costa Rica • Czech Republic • Denmark
England • Finland • France • Germany • Greece • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxemburg • Malaysia
Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore
South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan, ROC • Thailand • Turkey • United Arab Emirates • United States • Venezuela

Copyright © 2005 Cisco Systems Inc. All rights reserved. Printed in Russia. Cisco IOS is the trademark; and Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. in the U.S. and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document are the property of their respective owners.