

PANASONIC СНГ ВНЕДРИЛ РЕШЕНИЕ НА БАЗЕ CISCO IP CONTACT CENTER

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

СПРАВКА О КОМПАНИИ

- Panasonic СНГ обеспечивает послепродажное сервисное обслуживание аппаратуры с торговыми марками Panasonic/Technics на территории России и СНГ
- Также компания занимается импортом и дистрибуцией комплектующих и аксессуаров для этой аппаратуры, предоставляет технические консультации авторизованным сервисным центрам

БИЗНЕС-ЦЕЛИ

- Повышение удовлетворенности клиентов
- Снижение издержек на обслуживание клиентов центром обработки вызовов
- Максимальный контроль за эффективностью работы операторов центра обработки вызовов

РЕАЛИЗАЦИЯ

- Построен центр обработки вызовов, обеспечивающий существенную экономию за счет снижения нагрузки на операторов и одновременно повышающий качество обслуживания клиентов. Значительно снижены издержки за счет возможности подключения удаленных рабочих мест операторов

Задачи проекта

До начала реализации проекта в старом офисе заказчика существовала следующая схема работы:

- телефонная станция компании Nortel Mercator;
- не было возможности организовать работу удаленных пользователей;
- операторы были обычными абонентами офисной телефонии;
- не велась статистика по операторам;
- не велся учет количества неотвеченных вызовов;
- отсутствовала обработка большого количества вызовов в автоматическом режиме, без привлечения операторов.

В результате в рамках проекта были поставлены следующие цели:

- повышение качества обслуживания клиентов;
- перенаправление вызовов на другие офисы в нерабочие часы;
- контроль за производительностью отдельных операторов и их групп (текущее состояние, длительность и количество вызовов обслуженных, не дождавшихся ответа);
- контроль за эффективностью обслуживания различных типов вызовов (количество поступивших, обслуженных, не дождавшихся ответа вызовов; уровень обслуживания, длительность ожидания);
- возможность получения клиентом информации, не дожидаясь ответа оператора, в том числе с телефонов без тонального набора;
- возможность подключения удаленных рабочих мест операторов;
- снижение нагрузки на операторов;
- интеграция с внешними приложениями.



Описание решения

Компания Panasonic Engineering CIS Ltd. сделала свой выбор по приобретению и внедрению Cisco IPCC на бизнес-форуме по CallCenter в 2002 году. Был проведен анализ среди компаний, предоставляющих

контакт-центры различных производителей, среди которых присутствовала в том числе и компания Avaya. Специалисты СТИ предоставили материал с подробным описанием функций и преимуществ контакт-центров Cisco Systems. Было сопоставлено оборудование Cisco и Avaya и различные информационные материалы по возможностям и преимуществам их внедрения. Проект СТИ был признан Panasonic СНГ наиболее полно отвечающим целям и требованиям компании.

Решение реализовано на базе Cisco IP Contact Center и включает в себя:

- программное обеспечение Cisco CallManager;
- в качестве абонентских устройств – IP-телефоны Cisco серии 7940;
- локальную сеть центра обработки вызовов, построенную на коммутаторах Cisco Catalyst 3550, оптимизированных для поддержки сервисов IP-телефонии;
- стык с телефонной сетью, обеспечиваемый по цифровым абонентским линиям через шлюзы на базе Cisco 2651XM-V;
- реализацию системы распознавания русской речи по технологии Philips Speech Pearl в виде подключаемого компонента к Cisco IP IVR.

Результаты

- ✓ Проект позволил компании Panasonic Engineering CIS существенно повысить эффективность обслуживания клиентов. Теперь абонент из любой точки страны дозванивается до оператора за сервисной поддержкой по всегда свободному телефонному номеру.



- ✓ Система записи разговоров и система отчетности помогают контролировать эффективность работы операторов.
- ✓ Пользователям доступна информационная справка через систему интерактивного голосового меню.
- ✓ Благодаря IP-технологиям Panasonic Engineering CIS планирует подключение дополнительных удаленных операторских мест сотрудников, занимающихся обработкой обращений клиентов в других офисах Москвы и регионах России.

В дальнейшем Panasonic планирует расширение Системы распознавания русской речи по городам России и СНГ с помощью подключения информационных центров Panasonic Plaza, которые имеются в разных городах России, к единой системе. Такая система поможет «перекрыть» разницу во времени, существующую между городами, обеспечивая бесперебойную техническую поддержку. Например, когда в Новосибирске десять часов утра, в Москве только семь, при этом пользователь может позвонить в сервисный центр по московскому номеру, а оператор ответит на звонок в Новосибирске.

Справка о компании

Panasonic СНГ обеспечивает послепродажное сервисное обслуживание аппаратуры с торговыми марками Panasonic/Technics на территории России и СНГ. Кроме того, компания занимается импортом и дистрибуцией комплектующих и аксессуаров для этой аппаратуры, а также оказывает технические консультации Авторизованным сервисным центрам.

«Рабочий процесс полностью изменился. Теперь службы Panasonic оперативно и гибко реагируют на потоки звонков, подстраиваются под пиковую нагрузку с помощью подключения дополнительных агентов. Дополнительным плюсом является то, что Система распознавания речи отсекает 20% звонков. В итоге – пользователи довольны, с операторов снята лишняя нагрузка. Стоит также отметить гибкость управления агентами, возросшее качество обслуживания и значительную экономию времени».

Олег Кожевников, эксперт по работе с потребителями, Отдел планирования Panasonic СНГ.

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.

Информация о компании СТИ

СТИ – Center of Telephony Integration (<http://www.cti.ru>) – российский системный интегратор, специализирующийся в области IP-коммуникаций, прежде всего – IP-телефонии. Компания занимается строительством и развитием операторских и корпоративных сетей IP-телефонии, проведением комплексной технической экспертизы сложных проектов и решений, обеспечением технической поддержки компаний. В портфеле решений компании – решения carrier-класса в области IP-сервисов, обеспечивающих эффективное управление сетями, отказоустойчивость и масштабируемость, поддержку большого числа протоколов и платформ, оптимальную общую стоимость владения сетью; центры обработки вызовов и контакт-центры; решения любого уровня сложности и масштаба для организации корпоративных или операторских зон беспроводного доступа и беспроводных сетей. СТИ – Center of Telephony Integration – также является разработчиком ряда собственных программных продуктов, распространяемых под торговой маркой IPSoft.



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. Жолдабекова, 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 • Luxembourg • 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.