

СОЗДАНИЕ АУТСОРСИНГОВОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА «ВАЛЛЕКС»

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

СПРАВКА О КОМПАНИИ

- ❑ «Валлекс» – это многопрофильный холдинг с 10-летней историей, в состав которого входят предприятия металлургического комплекса, проектный институт, бизнес-центр, стоматологическая клиника, поставщик медицинского оборудования и косметических препаратов, салон красоты и многое другое. В настоящее время персонал компании насчитывает 1,5 тыс. человек

БИЗНЕС-ЦЕЛИ

- ❑ Создание высокоэффективного и гибкого инструмента для организации справочно-информационных служб
- ❑ Минимизация расходов на аренду каналов связи и администрирование

РЕАЛИЗАЦИЯ

- ❑ Построен центр обработки вызовов и внедрена система корпоративной IP-телефонии, обеспечивающие высочайший уровень функциональности наряду с минимальными затратами на поддержку инфраструктуры и управление

«Мы не сомневаемся в эффективности выбранного нами инвестиционного курса, направленного на создание и развитие аутсорсингового контакт-центра».

Анна Демидова, директор контакт-центра «Валлекс»

Краткая информация о проекте

Работая на рынке операторов связи, холдинг «Валлекс» накопил положительный опыт создания систем связи для корпоративных заказчиков (среди которых банки, страховые, транспортные, торговые и туристические компании, первый в России интернет-магазин). Созданный с участием компании «АйТи» – специализированного партнера Cisco в области IP-телефонии – аутсорсинговый контакт-центр «Валлекс» наглядно иллюстрирует стратегию холдинга по развитию высокотехнологичных направлений бизнеса. В задачи контакт-центра входит организация виртуальных офисов, принимающих на себя функции справочно-информационных служб, медицинской регистратуры, горячих линий, телемаркетинговых исследований, в том числе с использованием удаленных рабочих мест.

Задачи проекта

После тщательного анализа потребностей были сформулированы ключевые требования к архитектуре и функциям контакт-центра, которые и определили выбор технологической платформы на базе технологий Cisco для реализации проекта. Вот они:



- возможность реализации территориально распределенной схемы размещения операторов;
- возможность обработки обращений клиентов по всем каналам коммуникаций, включая телефон, факс, электронную почту, интернет-портал;
- возможность «бесшовной» интеграции с CRM-системой, а также с приложениями собственной разработки;
- минимизация расходов на аренду каналов связи и администрирование.

Под непосредственным руководством Юрия Романовича Ивановского, технического директора контакт-центра «Валлекс» была создана вся необходимая информационная и телекоммуникационная инфраструктура контакт-центра, поэтому Юрия Романовича можно с полным основанием считать главным архитектором и руководителем проекта по созданию контакт-центра.

Описание решения

Результатом детального изучения различных вариантов реализации проекта стал выбор платформы Cisco IPCC (IP Contact Center) в качестве высокотехнологичного и перспективного фундамента для операторского центра, который по замыслу заказчика должен был стать и стал мощным инструментом бизнеса.

«Мы намерены использовать данное техническое решение для создания в ближайшем будущем распределенной сети агентских и управляющих ресурсов центра. Заказчикам, планирующим выход в регионы, а также тем компаниям, которые захотят строить собственные “in-House” Call-центры, будет предложен “щадящий” режим, позволяющий осуществлять плавный “перенос центра тяжести” из “Валлекса” в строящийся центр»

Юрий Романович Ивановский,
технический директор контакт-центра «Валлекс»

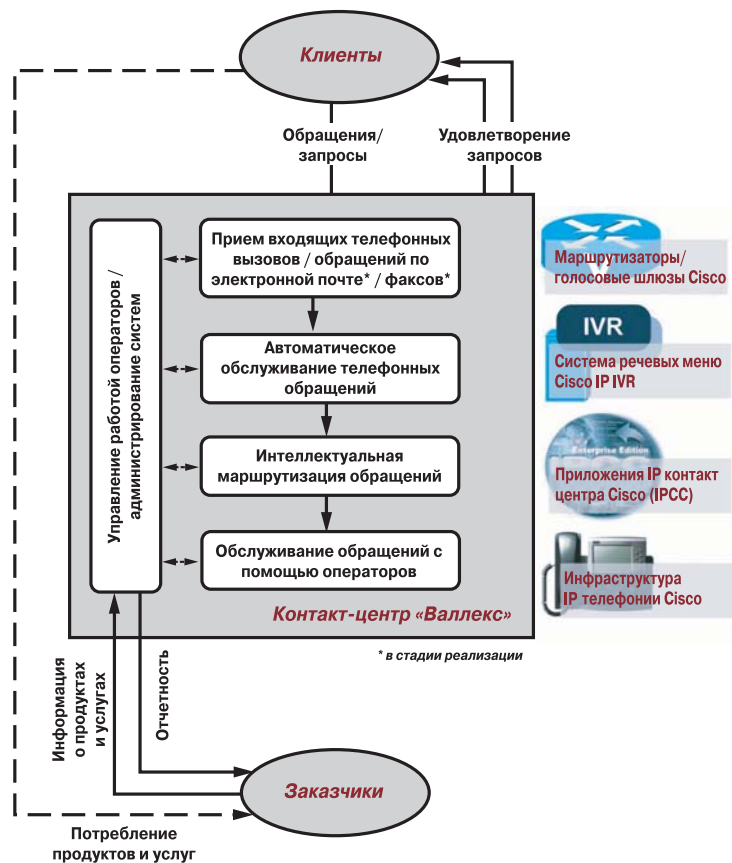
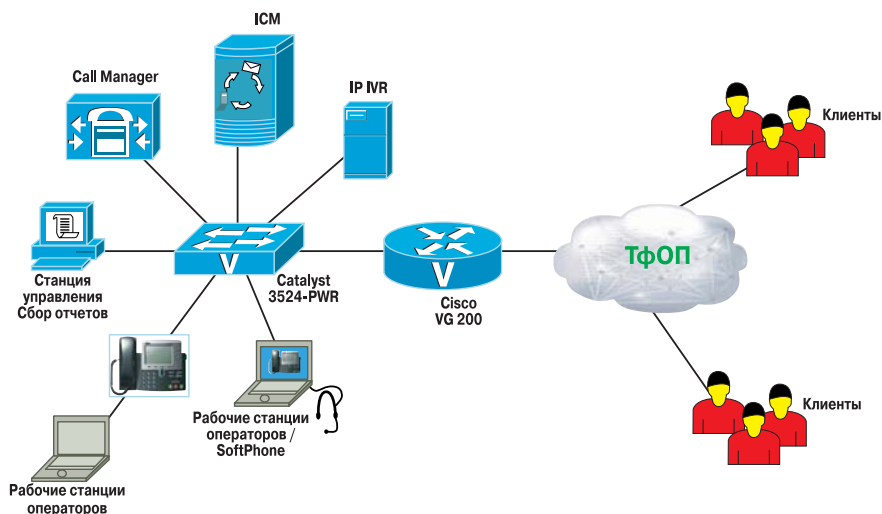
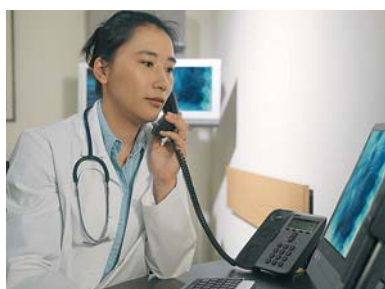


Схема бизнес-процесса с учетом новых внедрений Cisco



Ядро всего контакт-центра – платформа IPCC – разработана компанией Cisco Systems в рамках общей идеологии AVID (Architecture for Voice, Video and Integrated Data), направленной на объединение всех типов трафика в единой мультисервисной сети на базе IP. Среди основных достоинств платформы Cisco IPCC – поддержка открытых интерфейсов и стандартов, что делает возможной интеграцию с прикладными информационными системами, в том числе собственной разработки, мультимедийность, организацию удаленных рабочих мест операторов и агентов без потери функциональности.



В рамках проекта была развернута система IP-телефонии на базе ПО Cisco CallManager. На рабочих местах агентов и супервайзеров контакт-центра установлены телефоны Cisco 7940G. Помимо этого в проекте были использованы:

- маршрутизаторы серии 2650, коммутаторы Catalyst – в качестве основы инфраструктуры ЛВС,
- ПО Cisco IP Interactive Voice Response (Cisco IP IVR) – для реализации функций голосовой интерактивной платформы,
- ПО компании IPSoft – в качестве агентских рабочих мест, системы записи разговоров агентов контакт-центра, а также системы обзвона.

Справка о компании «Валлекс»

«Валлекс» – это многопрофильный холдинг с 10-летней историей, в состав которого входят предприятия металлургического комплекса, проектный институт, бизнес-центр, стоматологическая клиника, поставщик медицинского оборудования и косметических препаратов, салон красоты и многое другое. Более 1,5 тыс. человек в разных странах каждый день производят товары и услуги от имени «Валлекс».

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 Россия, 115054, Москва, бизнес-центр «Риверсайд Тауерс» Космодамианская наб., 52, стр. 1, этаж 4 Тел.: +7 (495) 961 14 10 Факс: +7 (495) 961 14 60 www.cisco.ru www.cisco.com	Cisco Россия, 191186, Санкт-Петербург, бизнес-центр «Регус» Невский проспект, 25, этаж 2, офис 30 Тел.: +7 (812) 346 77 17 Факс: +7 (812) 346 78 00 www.cisco.ru www.cisco.com	Cisco 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 www.cisco.ru www.cisco.com	Cisco Украина, 252004, Киев, бизнес-центр «Горайзон Парк» Ул. Николая Гринченко, 4В Киев, 03038, Украина Тел.: +7 (38044) 490 36 00 Факс: +7 (38044) 490 56 66 www.cisco.ua www.cisco.com	Cisco Азербайджан, AZ 1065, Баку, бизнес-центр «Карат» Ул. М. Мухтарова, 201, этаж 2 Тел.: +7 (99412) 437 48 20 Факс: +7 (99412) 437 48 21 www.cisco.ru www.cisco.com	Cisco Узбекистан, 100000, Ташкент, бизнес-центр «ИНКОНЕЛЬ» Ул. Пушкина, 75, офис 605, этаж 6 Тел.: +7 (99871) 140 44 60 Факс: +7 (99871) 133 44 64 www.cisco.ru www.cisco.com
---	--	--	---	---	---

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

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Bulgaria • Canada • Chile • China PRC • Colombia • Costa Rica • Croatia • Cyprus • Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE • Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong • SAR • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia • Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore • Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan • Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe