



Контакт-центр как услуга: новый уровень обслуживания заказчиков

В условиях жесткой конкуренции как никогда важно безупречное обслуживание заказчиков. Семейство решений Cisco® Unified Contact Center позволяет значительно улучшить качество взаимодействия с заказчиками с одновременным сокращением затрат. Теперь доступно множество вариантов развертывания этого решения, в том числе в облаке.

Контакт-центр как услуга (CCaaS) – это:

- **Гибкость** – быстрое развертывание приложений и выделение ресурсов.
- **Доступность** – отсутствие крупных капитальных затрат.
- **Динамичность** – наращивание или сокращение масштаба за счет выделения ресурсов по требованию.
- **Эффективность** – не нужно платить за неиспользуемые функции.

Этот документ расскажет о преимуществах, которые ваша организация сможет извлечь из размещения контакт-центра в облаке.



Свобода в выборе модели обслуживания заказчиков

Являясь частью пакета решений Cisco для совместной работы, семейство решений Cisco Unified Contact Center не связано единой моделью развертывания. Эти решения строятся на открытой и функционально совместимой IP-платформе, которая обеспечивает полную гибкость адаптации модели указания услуг к потребностям заказчика, задачам бизнеса и существующим инвестициям в технологическую базу. Решения Cisco для совместной работы предусматривают следующие форматы обслуживания.

- **Размещение у заказчика** – заказчик владеет и управляет оборудованием и программным обеспечением.
- **Аутсорсинговое управление оборудованием на объекте заказчика (CPE)** – решение находится в собственности заказчика, но управляет им поставщик услуг (например, оператор связи).
- **Полное размещение у провайдера** – поставщик услуг (оператор связи) размещает в своем центре управления сетью (NOC) выделенный комплект оборудования за предсказуемую ежемесячную плату.
- **Аутсорсинговые облачные услуги («совместная работа как услуга»)** – поставщик услуг или системный интегратор владеет программным обеспечением и осуществляет его сопровождение, предлагая его в формате услуги в облаке, а заказчик оплачивает лицензию для пользования.
- **Гибридная или смешанная модель** – сочетание размещаемых у заказчика и управляемых (аутсорсинговых) компонентов, возможное благодаря принципам открытости и функциональной совместимости решений Cisco.

Рис. 1. По интенсивности спроса управляемые услуги впредь будут опережать традиционную модель развертывания с размещением у заказчика.



Среднегодовой прирост* (2009 – 2013 гг.), Forrester Research, март 2009 г.: исследование потенциала глобального рынка управляемых услуг по заказу Cisco

Многие услуги перейдут в облако

В марте 2009 г. по заказу компании Cisco отраслевое аналитическое бюро Forrester Research исследовало модели развертывания, рассматриваемые заказчиками Cisco. Исследование показывает, что в 2009 – 2013 гг. ожидаемый спрос на управляемые услуги значительно вырастет, опережая традиционную модель, в которой заказчик приобретает в собственность и эксплуатирует у себя технологические решения для унифицированных коммуникаций и совместной работы. Растет число компаний, которые намерены:

- отдать предпочтение аутсорсинговому формату решений для совместной работы, в котором выделенный комплект оборудования для их организации размещается у провайдера;
- придерживаться аутсорсинговой модели в отношении абонентского оборудования, закупая оборудование для размещения на своих объектах, но поручая управление ими провайдеру;
- приобретать облачные услуги для совместной работы у провайдера с оплатой лицензии.

«В 2012 г. доля предприятий, применяющих сочетание облачного и локального подходов для покрытия потребности в унифицированных коммуникациях, возрастет до 40% по сравнению с 3% ~ 5% в 2009 г.»

Дэниел О'Коннелл (Daniel O'Connell),
директор аналитического отдела Gartner (ComputerWeekly.com, 14 января 2010 г.)

Расширение ассортимента решений, доступных в формате услуги

Стратегия компании Cisco в области средств совместной работы в формате услуги охватывает все звенья, от базовой телефонной связи по протоколу IP до самых сложных контакт-центров. Наша цель – позволить компаниям любого размера в любой отрасли извлечь многочисленные преимущества из совместной работы, особенно во времена изменения и усложнения бизнес-процессов. Сегодня в облаке доступно множество решений Cisco для совместной работы, включая следующие:

- **Cisco WebEx™.** Во всем мире большое и растущее число государственных учреждений и коммерческих предприятий, включая 90% крупнейших компаний из рейтинга Fortune 500, применяют решения Cisco WebEx™ в формате «ПО как услуга» (SaaS) для рационализации бизнес-процессов продаж, маркетинга, обучения, управления проектами и поддержки.
- **Cisco TelePresence™.** Данный инструмент совместной работы с эффектом присутствия покрывает потребности взаимодействия лицом к лицу без путешествий из офиса в офис. Защищенные облачные межкорпоративные средства совместной работы на основе технологии Cisco TelePresence помогут компаниям отказаться от лишних поездок, уменьшив сопутствующие затраты и экологический ущерб, но не жертвуя при этом преимуществами персонального общения.
- **Интегрированное облачное решение Cisco и Salesforce.com для взаимодействия с заказчиками.** Это решение для организации мультиканального контакт-центра тесно интегрирует передовую облачную платформу salesforce.com с заслужившим высокие оценки решением Cisco Unified Contact Center. Решение разработано для малых и средних компаний со штатом до 300 операторов.

«Для эффективного обслуживания заказчиков необходимо подходящее сочетание возможностей CRM и механизмов коммуникации, обеспечивающих полноценное получение и распространение актуальной информации. Такой альянс позволит компаниям эффективно использовать потенциал взаимодействия Cisco и salesforce.com при развертывании облачных решений для обслуживания заказчиков, что позволит удовлетворять потребности заказчиков во все более конкурентной среде».

Джеффри М. Каплан (Jeffrey M. Kaplan), исполнительный директор
THINKstrategies, Inc. и основатель ресурса SaaS Showplace.

Потенциал облачных вычислений: гибкость, экономичность, динамичность, эффективность.

Облачные вычисления или интернет-вычисления способны коренным образом изменить существующие представления об ИТ. Аналитическое бюро Forrester Research определяет облачные вычисления как модель аутсорсинга ИТ с тремя ключевыми характеристиками. Облачные вычисления – это:

1. стандартизация ИТ-услуг;
2. модель потребления с оплатой за использование;
3. решение для самообслуживания, легко реализуемое посредством web-браузера.

«Облачные вычисления, особенно в формате инфраструктуры как услуги (IaaS) и платформы как услуги (PaaS), представляют собой новые шаги в развитии хостинга, которые фундаментальным образом меняют и модель развертывания, и коммерческое значение ИТ. В наибольшей выгоде окажутся те, кто признает происходящие изменения и понимает их истинную суть. Но было бы неточным заявлять, что будущее целиком за облачными вычислениями, – они являются новой составляющей общего ИТ-портфеля».

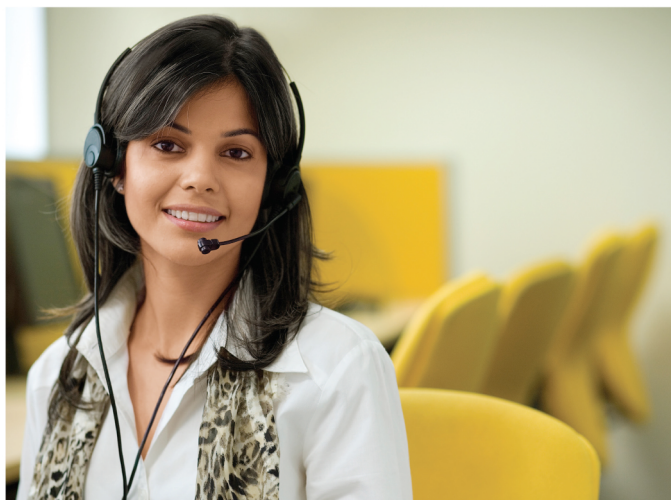
Джеймс Стейтн (James Staten), ведущий аналитик Forrester Research

Возможность динамического выделения ресурсов, оплаты и масштабирования по требованию в будущем изменит стратегии ИТ на большинстве предприятий. Облачные вычисления позволяют активировать службы, когда в них возникает необходимость, и останавливать их, когда они не нужны. Облачные вычисления могут предусматривать три модели.

- **Программное обеспечение как услуга (SaaS).** Программное обеспечение развертывается через Интернет и (или) выполняется за межсетевым экраном в локальной сети или на персональных или планшетных компьютерах и мобильных коммуникаторах заказчика.
- **Платформа как услуга (PaaS).** Предлагается вычислительная платформа и стек решений для упрощения построения и эксплуатации собственных приложений.
- **Инфраструктура как услуга (IaaS).** Модель обслуживания, в которой организация передает аутсорсинговому партнеру оборудование, используемое в своей деятельности, включая ресурсы хранения данных, оборудование, серверы и сетевые компоненты.

Преимущества облачных вычислений весьма внушительны.

- **Сжатые сроки развертывания.** Не нужно устанавливать никакого оборудования, что позволяет ввести сервис в эксплуатацию за считанные недели.
- **Отсутствие капитальных затрат.** Не приобретается ни нового оборудования, ни программного обеспечения, ни центра обработки данных. Все это взял на себя провайдер (оператор связи/системный интегратор). А поскольку приобретается меньше оборудования, то расходуется и меньше энергии, что позволяет ощутить все плюсы «зеленых» вычислений.
- **Отсутствие необходимости в дополнительном персонале.** Требуется меньше профессионального опыта, что снижает затраты на сопровождение.
- **Отсутствие непредсказуемых затрат.** Платить нужно только за реально используемые ресурсы и только тогда, когда они используются.
- **Отсутствие проблемы модернизации.** Новые функциональные возможности и обновления становятся доступны по запросу, не вызывая перебоев в вашем бизнесе или бизнесе ваших заказчиков.
- **Отсутствие лишних опасений.** Облачные вычисления открывают новый формат оказания услуг, обеспечивая беспрецедентный уровень гибкости, масштабируемости и прибыльности. Заказчики получают возможность быстро реагировать на изменения в рынке, избавившись от бремени управления обширной инфраструктурой.
- **Отсутствие долгосрочной привязки к конкретному решению.** Компании могут быстро приобретать новые услуги и возможности без долгосрочных инвестиций.



Информационно насыщенное взаимодействие – новое слово в обслуживании заказчиков

За прошедшее десятилетие в обслуживании заказчиков произошли значительные изменения. Появление контакт-центров на основе протокола IP открыло новые пути взаимодействия с заказчиками, позволяющие полнее удовлетворить потребности заказчиков и сохранить их лояльность, снизив при этом затраты. Компания Cisco открыла новые горизонты в обслуживании заказчиков, выведя на рынок принципиально новые решения в этой сфере. Решения Cisco для обслуживания заказчиков превращают простые телефонные переговоры в информационно насыщенное взаимодействие с использованием голосовой связи, web-технологий, электронной почты и видеосвязи для персонализированного, ориентированного на потребности заказчика обслуживания.

Всесторонний пакет предложений Cisco для обслуживания заказчиков предусматривает такие современные функции контакт-центра, как:

- интеллектуальная маршрутизация вызовов;
- самообслуживание;
- компьютерно-телефонную интеграцию;
- мультимедийные каналы взаимодействия;
- самообслуживание с распознавание речи;
- обработка вызовов с использованием функции присутствия (Presence);
- отчетность и бизнес-аналитика.

Эти развитые возможности оборачиваются значительными преимуществами. Аналитическое бюро Chadwick Martin Bailey приводит цифры, характеризующие потенциал унифицированных контакт-центров:

- увеличение доли вопросов, решаемых при первом обращении – до 10%;
- повышение эффективности реагирования – до 25%;
- увеличение производительности обработки вызовов персоналом – до 30% с сопутствующим ростом степени удовлетворенности заказчиков и объемов выручки;
- сокращение ежемесячных расходов на связь в результате перехода на технологию контакт-центра следующего поколения – до 50%.

Customer Interaction Cloud: полноценный контакт-центр в облаке

Customer Interaction Cloud – это многоканальное решение для контакт-центра, разработанное для компаний малого и среднего размера, имеющих в штате от 30 до 300 специалистов или операторов. В нем продукт Cisco Unified Contact Center тесно интегрирован с облачным решением salesforce.com Service Cloud 2. Компании могут использовать то же самое приложение salesforce.com для управления взаимоотношениями с заказчиками (CRM) в качестве основного настольного рабочего места оператора с сохранением всех функциональных возможностей Cisco Unified Contact Center.

Customer Interaction Cloud предлагает развитые возможности двух ведущих приложений со всеми преимуществами облачных вычислений. Это новаторское решение открывает следующие возможности.

- **Оперативная подготовка ресурсов.** Развитые функции контакт-центра и CRM становятся доступны за несколько недель, а не месяцев.
- **Контроль над расходами.** Можно полностью избежать крупных капитальных затрат. За прогнозируемую плату заказчик получает решение, которое пойдет на пользу росту и прибыльности бизнеса за счет увеличения доли закрываемых сделок и использования возможностей перекрестных и дополнительных продаж. Это решение также снижает эксплуатационные затраты путем рационализации управления.
- **Простота масштабирования.** На период специальных акций или сезонных пиков активности доступные ресурсы можно наращивать, впоследствии снова их сокращая. Для работы в условиях пиковых нагрузок не требуется увеличивать затраты на инфраструктуру или управление.
- **Возможность сосредоточиться на ключевых функциях бизнеса.** Поскольку провайдер возьмет на себя управление решением, вы сможете сосредоточиться на других стратегических инициативах в бизнесе.
- **Повышение лояльности заказчиков.** Способствуя установлению тесных отношений с заказчиками и обеспечивая превосходный уровень обслуживания по всем каналам, вы получите возможность следовать опережающей стратегии управления взаимоотношениями и имиджем марки.

«Организации все чаще обращаются к облаку за ответами на вопросы обслуживания заказчиков. Сегодня 50% всех переговоров, касающихся обслуживания, происходят в облаке».

Алекс Дэйон (Alex Dayon), старший вице-президент по продуктам для обслуживания и поддержки заказчиков salesforce.com

Другой ключевой дифференцирующий фактор – интеграция социальных сетей. Традиционные контакт-центры ориентированы на прием обращений заказчиков посредством голосовой связи, электронной почты и чата. Но сегодня миллионы заказчиков обращаются за помощью к нетрадиционным каналам. Фактически 50% всех переговоров, касающихся обслуживания, происходят в облаке. Вместо обращения к вашим операторам по телефону или электронной почте заказчики будут искать ответы на вопросы о ваших продуктах и услугах в блогах, сетевых сообществах и других социальных средах. Многие заказчики, прежде чем прибегнуть к традиционным каналам, ищут информацию о продуктах через поисковые системы в Интернет.

«С нами заказчики переходят от обычного контакт-центра к концепции совместной работы, в которой организации могут преследовать эффективную опережающую стратегию, устанавливая более глубокие отношения с заказчиками и развивать свои бренды силами специалистов по работе с заказчиками. Становление социальных сред в Интернете, пробудивших решительный интерес пользователей к активному участию, значительно приблизило концепцию совместной работы к практическому воплощению».

Джон Эрнандес (John Hernandez), вице-президент и директор подразделения компании Cisco по решениям для взаимодействия с заказчиками

Customer Interaction Cloud радикальным образом меняет представления об обслуживании заказчиков, позволяя решать вопросы обслуживания в облаке в реальном времени. Заказчики получают возможность регистрировать обращения и обмениваться знаниями. Сайты социальных сетей, такие как Facebook и Twitter, можно использовать для обслуживания заказчиков там, где они уже работают друг с другом. Заказчики задают вопросы. Эксперты отвечают. Сообщество голосует. Лучшие знания поднимаются на первые места. Результат – быстрый поиск ответов на вопросы, более высокая удовлетворенность заказчиков, меньшее число обращений по телефону. Компания Cisco рассматривает это как новое явление – совместную работу непосредственно между заказчиками.

Рис. 2. Переговоры с заказчиками можно вести в облаке в реальном времени.



- Подключение к дискуссии.
- Наблюдение за репликами заказчиков.
- Идентификация заказчиков, которым необходима помощь.
- Создание условий для обмена знаниями между заказчиками.
- Установление сотрудничества с заказчиками.

Почему следует выбрать Cisco?

Компания Cisco обладает уникальным сочетанием преимуществ, которые помогут заказчику сделать облачные вычисления частью общего ИТ-портфеля.

- **Никто так не знаком с практическим потенциалом сетей, как компания Cisco.** Мы были первопроходцами Интернета, протокол IP – в нашей крови. Как никто другой мы легко ориентируемся в мире, где IP-технологии занимают все более видное место, поскольку мы помогали создавать этот мир.
- **Компания Cisco – ведущий мировой эксперт в вопросах безопасности IP.** Безопасность является нашим важнейшим приоритетом в проектировании, развертывании и техническом обслуживании наших платформ и приложений облачных вычислений, поэтому наши заказчики могут с уверенностью внедрять SaaS-решения даже в тех средах, где требования безопасности наиболее строгие.
- **Компания Cisco занимает первое место в секторе корпоративной телефонной связи.** Сегодня компании любого масштаба, в том числе более 95% крупнейших предприятий из списка Fortune 500, используют сетевые решения для унифицированных коммуникаций Cisco как инструмент повышения своей конкурентоспособности. По методологии Gartner Magic Quadrant, система унифицированных коммуникаций Cisco стабильно признается лидирующим решением для упрощения совместной работы, повышения производительности увеличения и развития конкурентного преимущества через оперативность и новаторство.
- **Высоко отмеченные решения Cisco для контакт-центров реализуют современные функциональные возможности на базе IP-инфраструктуры.** Компания Cisco задавала тон в качественном преобразовании контакт-центров. Сегодня мы выносим работу с заказчиками за рамки традиционного контакт-центра, переходя к формату совместной работы, в котором организации смогут повышать лояльность клиентской базы и развивать бренды через механизмы работы с клиентской аудиторией в социальных сетях.
- **Компания Cisco – неоспоримый лидер в сфере решений для совместной работы, доступных по требованию.** Решение WebEx охватывает разные континенты, платформы, языки и часовые пояса, ежемесячно обслуживая потребности более чем 10 миллионов участников конференций при отказоустойчивости не менее 99,99%.
- **Совместная работа как услуга – часть комплексной архитектуры совместной работы Cisco.** Эта сквозная архитектура характеризуется высокой защищенностью, доступностью и гибкостью, будучи при этом открытой. Она призвана обеспечить самый широкий выбор вариантов развертывания в семействе предложений Cisco для совместной работы.

Сотрудничайте с лидером

Customer Interaction Cloud – часть более широкого предложения для совместной работы в формате услуги, предоставляющего нашим заказчикам полный спектр вариантов развертывания.

«Сетеориентированные» решения Cisco сносят барьеры между разными форматами содержимого, инструментами и устройствами, между компаниями и, в конечном итоге, между людьми, работающими во имя общей цели.

Для получения дополнительной информации посетите web-сайты:

www.customerinteractioncloud.com

www.cisco.com/go/cc