

# Call-центр – в каждый офис!

**В.В. Булгаков,**  
компания Alpha CTI

## Теперь это дешево

До недавнего времени установку call-центров ввиду их большой стоимости могли позволить себе только крупные компании. Сегодня, благодаря появлению новых аппаратных решений, прежде всего в области компьютерной телефонии, появилась возможность создания и использования недорогих Call-центров, в которых реализован необходимый набор функций. Теперь такие центры доступны практически любым компаниям.

Одним из таких недорогих решений является центр обслуживания телефонных вызовов Alpha Free Line, созданный на базе интеллектуальной коммуникационной платформы Alpha CTI Communicator\*. Структурная схема call-центра, организованного на базе данной системы, приведена на рисунке.

## Универсальность системы

Система Alpha Free Line, в которой используются платы компьютерной телефонии "Ольха", представляет собой компьютерную АТС с широчайшим набором сервисных функций. Она может работать как с обычными аналоговыми, так и с цифровыми телефонными линиями (E1, ISDN).

Архитектура системы позволяет организовывать call-центры или их компоненты, которые работают совместно с уже имеющимися офисными или учрежденческими АТС. В то же время система может использоваться и вместо АТС.

## Функции, возможности, услуги

В call-центрах, созданных на базе системы Alpha Free Line, реализуются

В последнее время значительно возрос интерес к системам, которые реализуют технологии оптимизации и автоматизации взаимоотношений с клиентами.

Эти технологии получили название CRM (Customer Relationship Management). Одним из неотъемлемых компонентов CRM-систем являются центры обработки телефонных вызовов – call-центры

следующие перечисленные ниже разнообразные функции и возможности:

- автоматический прием телефонного вызова и идентификация звонящего абонента по АОН, PIN-коду или данным, вводимым оператором;
- автоматическое распределение (маршрутизация) входящих вызовов в зависимости от номера ли-

- проигрывание абоненту, ожидающему соединения с оператором, сообщения с просьбой дождаться подключения оператора, различной справочной информации (целевая реклама в виде аудиороликов, информация о фирме и т.д.);
- интеграция с базами данных, содержащими сведения о клиентах и

## Зачем нужен call-центр?

Call-центр – это программно-аппаратный комплекс, который позволяет в автоматическом или полуавтоматическом (с помощью операторов) режиме производить обработку телефонных вызовов, организовывать исходящие вызовы и предоставлять клиентам различные услуги. Call-центр обеспечивает единую среду обмена сообщениями, в качестве которых могут выступать телефонные звонки, голосовые сообщения, SMS-сообщения, факсы, электронные письма, запросы из Интернета и т.д.

Эффективное взаимодействие телефонных и информационных ресурсов в рамках call-центра становится возможным благодаря интеграции телефонных коммутаторов, сопряженных с компьютерными ресурсами и базами данных

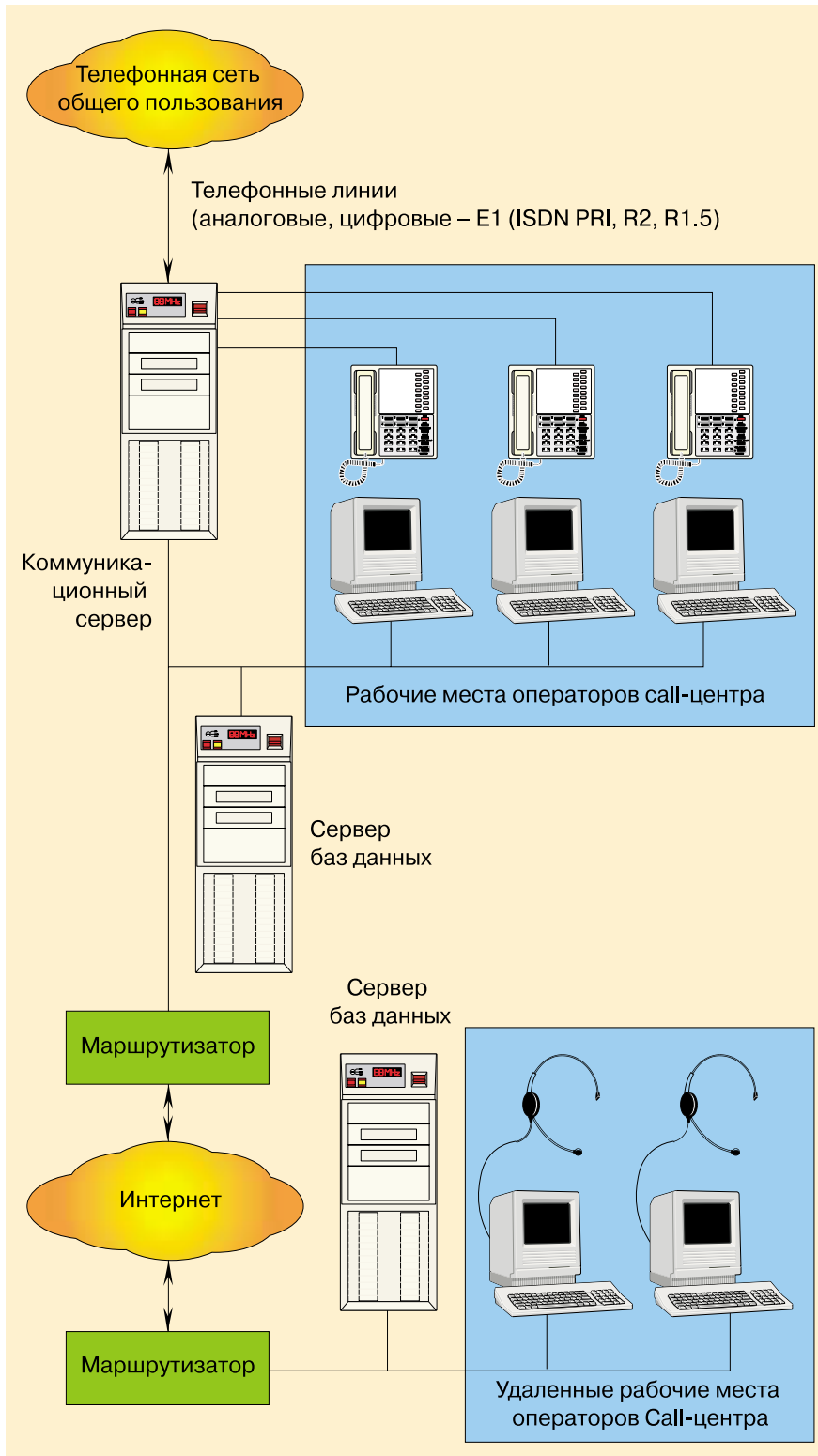
нии, на которую поступил вызов, категории и номера абонента (физическое или юридическое лицо, корпоративный абонент, VIP-клиент и др.), загруженности и квалификации операторов, принимающих вызов, и других условий;

- распределение нагрузки между операторами (позволяет соединить каждого позвонившего клиента с наименее загруженным оператором или с оператором, который обслуживал этого абонента ранее);
- выбор алгоритма распределения звонков;

предыдущих контактах с ними (в процессе обработки вызова и после него оператор может получить полную информацию об определенном клиенте, либо внести в базу данных новые сведения);

- автоматический (без операторов), полуавтоматический и смешанный режимы работы;
- прием информации от клиента в автоматическом режиме и запись этой информации в базы данных с последующей обработкой;
- применение информационно-справочной системы (IVR), благодаря

\* Подробное описание данной платформы см.: Alpha CTI Communicator как средство демократизации компьютерной телефонии // Технологии и средства связи. 2002. № 4.



### Структурная схема call-центра

которой внешний абонент, пользуясь голосовым меню, может самостоятельно выбрать и получить нужную ему информацию, не прибегая к услугам оператора (IVR может получать информацию из любых внешних баз данных);

- перевод оператором звонков на IVR (позволяет обслуживать вызовы за очень короткое время и быст-

рее освобождать операторов для работы со следующим абонентом);

- встроенная система голосовой почты, служащая для фиксирования телефонных звонков и факсимильных сообщений при занятости или отсутствии сотрудника на рабочем месте;
- ведение статистики по всем или выбранным разговорам с указани-

ем времени звонка, продолжительности разговора, номера внутреннего и внешнего абонента (в системе имеется АОН);

- запись всех или только выбранных телефонных разговоров;
- переадресация телефонного звонка на другой внутренний или внешний (городской) телефонный номер;
- обработка потерянных вызовов (система выдает информацию о всех сорвавшихся звонках, которую можно впоследствии использовать для обзвона клиентов);
- подготовка информационных услуг и сервисов, включая администрирование рекламных аудиороликов;
- регистрация операторов в системе как с помощью компьютера, так и непосредственно с телефонного аппарата;
- мониторинг работы и загрузки системы как на внешних, так и на внутренних линиях в режиме реального времени;
- интеграция с другими сервисами (голосовая почта, система оповещения и обзвона, SMS и др.);
- организация непрерывной круглосуточной работы офиса и т.д.

### Решение для современных компаний

Итак, call-центры позволяют оптимизировать работу компании, качественно и быстро обслуживать входящие звонки и избегать потерь потенциальных клиентов. Благодаря внедрению call-центра, компания может увеличить продажи, вывести взаимоотношения с клиентами на новый уровень, а кроме того – повысить эффективность и продуктивность работы собственных сотрудников.

Реализовать данные задачи абсолютно реально. Организовать современную систему обработки телефонных вызовов сегодня достаточно просто, причем затраты на ее организацию могут быть на достаточно низком уровне и доступны для большинства компаний. При этом эффективность вложений на внедрение данного класса систем находится на очень высоком уровне. Все это объясняет, почему системы, служащие для создания call-центров, такие, в частности, как Alpha Free Line, представляют большой интерес для современных компаний. ■