

Все больше **call-центров** и контакт центров переходят к обработке вызовов и организации исходящих вызовов через IP-сети и IP телефонию. Согласно исследованиям, IP-телефония не просто облегчает и улучшает организацию единой схемы распределения операторам call центра телефонных вызовов клиентов и он-лайнных коммуникаций, но и упрощает маршрутизацию между несколькими узлами данного call-центра.

Благодаря упрощенной маршрутизации вызовов IP-телефония стала повсеместно востребованной не только как передача телефонных вызовов через сети с коммутацией пакетов, но и как новый, более результативный способ организации связи с клиентами.

Как уже упоминалось выше, связь с клиентами по IP-сетям и IP-телефонии становится возможной благодаря маршрутизации мультимедийных сообщений. Это программное обеспечение, обеспечивающее и телефонные, и он-лайнные коммуникации между клиентами и операторами **call центра**. Такого рода программа должна поддерживать телефонные оборудование разных производителей и позволять call-центру создавать алгоритмы автоматического выбора оператора или группы операторов, которым направляются звонки или он-лайнные сообщения.

Обслуживание клиентских вызовов (сообщений) подразумевает создание и организацию операторских групп в call центре и установление критериев маршрутизации вызовов в зависимости от того, каким каналом коммуникаций (по телефону, или через сеть интернет) воспользовался клиент.

Поскольку и телефонные вызовы, и он-лайнные сообщения могут осуществляться по IP-сетям и ip телефонии, то программное обеспечение маршрутизации мультимедиа можно отнести к более широкой категории IP-приложений. На практике в большинстве call-центров проводят разграничение между сетями с коммутацией каналов — для передачи вызовов, и сетями с коммутацией пакетов — для передачи данных и он-лайнных сообщений.

Правила маршрутизации мультимедийных сообщений меняются в зависимости от среды передачи. Две отдельные системы занимаются передачей вызовов и он-лайнных сообщений от клиентов – операторам **call центра**.

Стоит ли реализовать единый механизм маршрутизации? Согласно исследованиям, проведенным в этой области, на эксплуатационных расходах при обслуживании телефонных переговоров и он-лайнных коммуникаций с клиентами через единую IP-сеть компании получают экономию от 15 до 30%. Конечно, это "работает" при расчете долговременных планов.