

За последний год лидирующие фирмы проявляют чрезвычайную активность по поводу телекоммуникационных решений в области развития технологий приема и обработки вызовов (call центров). В Соединенных Штатах и Европе сейчас происходит настоящий бум развития call центров. Связано это со многими факторами. Основными из них являются заинтересованность производителя в продаже **call центров** (системы обработки вызовов обычно представляют собой программные продукты, не требуют наличия большого количества производственных мощностей и, как следствие, приносят максимальную прибыль), а также подготовленность рынка для их внедрения.

Многие компании за рубежом ощутили необходимость call центров и телемаркетинга в связи с ужесточением конкуренции и повышением требований к сервису, предоставляемому этими компаниями. Таким образом, необходимость внедрения call центров обусловлена следующими факторами: необходимость улучшения сервиса обработки вызовов, его культуры и качества, а также дороговизна содержания большого количества операторов. Исходя из вышесказанного, выявляется две основных цели установки call центров: это улучшение качества обслуживания и увеличение числа обработанных вызовов (точнее, уменьшение числа потерянных вызовов) при уменьшении общего числа сотрудников, их обрабатывающих.

Специфика содержания большого количества операторов call центров в зарубежных компаниях такова, что окупаемость call центров составляет 3-6 месяцев и обусловлена сэкономленными средствами на уменьшении общего числа операторов в связи с достаточно высокой оплатой труда неквалифицированного или малоквалифицированного работника в ведущих странах мира.

Таким образом, риск при организации call центра в России гораздо больше, и поводов для подобных "покупок" должно быть значительно меньше. Исходя из всего вышесказанного, основной целью данной статьи является попытка дать возможность разобраться потенциальному заказчику, как строится call центр и необходим ли он ему в принципе.

История возникновения call центров

Рассмотрим схему развития call центра. Родоначальником такого центра, конечно же, является одинокий телефон и сидящая около него барышня, непрерывно отвечающая на вызовы. Такие "Call Center" каждый из нас мог наблюдать множество раз.

Эффективность такого call центра высока только при средней нагрузке на линию менее 0.5 эрланга, что означает не более 30 минут занятости оператора в течение часа. В эффективности call центра учитывается также потенциальное число потерянных вызовов, т.е. вызовов, не завершившихся тем или иным ответом.

При увеличении количества поступающих вызовов эффективность такого call центра, естественно, падает, и для ее увеличения необходимо увеличить число линий и, соответственно, число операторов.

На определенном этапе становится ясно, что увеличивать число операторов при увеличении количества вызовов дальше нельзя. Появляется острая необходимость обработать наибольшее количество вызовов наименьшими человеческими ресурсами. Call центры, можно было реализовать даже на АТСК, однако схемы, позволяющие применять новейшие методы распределения вызовов, обязательно требуют использования цифровых телефонных станций.

Увеличение количества обработанных вызовов

Рассмотрим методы, позволяющие обработать наибольшее количество вызовов наименьшим числом операторов.

1. Организация распределенной загрузки операторов. В таком случае все вызовы выстраиваются в некоторое подобие очереди и распределяются среди всех операторов. Этим методом мы стараемся обработать максимальное количество вызовов общими силами всех операторов.
2. Организовать структуру автоматического автоответчика, который позволяет частично отвечать на вопросы клиентов и производить рассылку ведомственных вызовов. Таким образом можно разгрузить существующую систему операторов.
3. Организовать буферную очередь. Основная функция этой очереди - обрабатывать избыточный трафик. Например, у нас имеется 5 операторов. Обычно одновременно обрабатывается 4 вызова, однако периодически приходит 6 вызовов. Чтобы шестой вызов не был утерян, организуется буферная очередь, куда ставится этот вызов, и где ему проигрывается примерно следующее сообщение: "Извините, все операторы сейчас заняты, подождите минутку, вам обязательно ответят". Как только освобождается оператор, этот звонок поступает к нему. Таким методом мы предусмотрели избыточный трафик и смогли не потерять вызов.

Для реализации распределенной загрузки операторов call центров могут использоваться следующие алгоритмы:

1. С начала. Первый вызов направляется первому оператору call центра, второй - второму и т.д. Этот алгоритм характерен высокой нагрузкой на первых операторов.
2. По кругу. Каждый последующий вызов направляется следующему оператору. Если оператор занят, то он пропускается.
3. Каждый последующий вызов направляется оператору, который не был задействован дольше всех с момента последнего вызова.
4. Каждый последующий вызов направляется оператору, который имеет наименьший показатель рабочего времени с момента начала приема вызовов.
5. Каждый последующий вызов направляется оператору, который имеет наивысшую квалификацию и не был задействован дольше всех с момента последнего вызова.
6. Каждый последующий вызов направляется оператору, который имеет наивысшую квалификацию и наименьший показатель рабочего времени с момента начала приема вызовов.

В ходе реализации подобных алгоритмов возникает следующая проблема: необходимо точно отслеживать, готов ли оператор call центра принять вызов. Для этого существует следующая схема:

- * В начале дня оператор приходит на рабочее место и производит "Вход в систему". УАТС фиксирует время входа и номер агента.

- * После того, как оператор call центра будет готов принять вызов, он производит "Вход в работу". С этого момента оператор может принимать вызовы. Система регистрирует количество обработанных вызовов, время обработки, количество потерянных вызовов, а также все другие параметры.

- * Если оператору необходимо отойти с рабочего места, то он производит "Выход из работы". В этом случае система регистрирует время выхода и не переключает на этого оператора поступившие вызовы.

- * По окончании рабочего дня оператор производит "Выход из системы".

Соответственно, для оценки работы call центров были созданы системы отчетности. Эти системы аккумулируют данные работы call центров и на выходе выдают отчет супервизору (человеку, отвечающему за нормальную работу call центра). Эти отчеты обычно содержат информацию о том, сколько и каким образом было получено и обработано вызовов в call центре в целом и каждым оператором по отдельности. По отчету супервизор в состоянии оценить эффективность работы call центра, необходимые изменения и дополнения. Также в случае использования схемы входа/выхода из системы по отчету можно определить, какова эффективность работы каждого оператора в отдельности.

Следующим этапом развития call центра может стать система маршрутизации, позволяющая учитывать ожидаемое время нахождения вызова в очереди, время суток и дня недели, время нахождения в очереди, осуществляя изменение приоритета в зависимости от времени нахождения в очереди и перенаправление в более свободную очередь с более высоким приоритетом. Такие системы могут на каждом шаге уведомлять абонента разными сообщениями и могут объединяться с системами IVR. Это означает, что клиент на любом этапе установки соединения с оператором call центра может уйти в "самостоятельное плавание" и совершить перевод вызова на нужного человека без участия оператора.

Также подобные системы могут маршрутизировать вызовы на основе другой доступной информации, например, АОНа (номера позвонившего абонента). Допустим, нам известно, что абонент с номером, начинающимся с цифр 12345, звонит только в бухгалтерию, тогда этот вызов может быть переадресован без участия оператора, используя только средства УАТС и call центра. Эту систему можно дополнять возможностями компьютерно-телефонной интеграции и создавать схемы, позволяющие маршрутизировать вызовы на основе информации, дополнительно введенной пользователем.

Улучшение качества обработки вызовов

Как было указано выше, у **call центра** есть две основные задачи: увеличение обработанных вызовов или минимизация потерянных вызовов и повышение качества обработки вызовов. В той или иной компании первая или вторая задача может являться основной. Характерными примерами call центров, у которых основной задачей является минимизация потерянных вызовов, являются пейджинговые компании. Главное для этих компаний - это принять вызов и обработать его. Недопустимо, чтобы клиент услышал "Занято". Общее время обработки вызова мало, однако операторам call центра поступает большое количество вызовов.

Характерным примером структуры, у которой основной задачей быть увеличение качества обработки вызова, может являться служба технической поддержки(горячая линия) той или иной крупной компании. Спецификой данной службы является небольшой поток вызовов, однако каждый вызов занимает значительное время, причем если клиент и терпит некоторые трудности при попытках позвонить в эту службу, то его некачественное обслуживание может повлиять на его отношение к компании, что совершенно недопустимо. Таким образом, задача улучшить качество обработки вызовов важна не менее, чем задача принять эти вызовы. Сейчас хотелось бы остановиться на вопросе повышения качества обработки вызовов.

Методов добиться этого, по сути, всего три:

- * Улучшение условий труда на рабочем месте оператора call центра.
- * Интеграция окружения рабочего места оператора с базами данных компании.
- * Внедрение дополнительного расширенного сервиса.

Под улучшением условий труда на рабочем месте оператора подразумевается установка более удобных терминалов, использование головных гарнитур, внедрение локальной компьютерно-телефонной интеграции. Основная цель улучшения условий труда на рабочем месте оператора call центра - это увеличение скорости обработки вызова оператором за счет создания комфортного рабочего места.

Под интеграцией окружения рабочего места оператора с базами данных подразумевается создание глобальной системы компьютерно-телефонной интеграции, интегрированной с базами данных компании. Основной целью подобной интеграции является ускорение работы оператора call центра за счет ускорения получения оператором информации о клиенте. Например, клиент купил в фирме телевизор. Его данные, такие как марка телевизора, фамилия, адрес, телефон были занесены в базу данных фирмы. При звонке клиента станция определила его номер и маршрутизировала вызов оператору call центра, выдав на его экран, используя средства компьютерно-телефонной интеграции, тип телевизора, номер контракта, гарантийные обязательства и т.д. Если клиент обращался в службу технической поддержки, то данные о ремонте также заносятся в базу данных и при возможном следующем звонке эта информация может быть выдана на экран оператора **call центра**. Таким образом и увеличивается скорость обработки вызова оператором.

Заключение

Таким образом, настоящая статья показывает, что call центр обеспечивает наибольшую эффективность в случае его реализации на базе цифровых телекоммуникационных технологий. Для построения call центра используется три различных метода, обеспечивающих распределение нагрузки между операторами и частичную обработку вызовов в автоматическом режиме. В зависимости от применяемых методов можно добиться различного уровня сервиса для абонентов, а также разного количества вызовов, обслуженных одним и тем же числом операторов.

Оборудование call центров обеспечивает возможность оптимизации структуры телефонной станции за счет наличия возможности генерации статистических отчетов с их усреднением по любому периоду времени, а также за счет гибкого изменения алгоритма обработки вызовов по результатам анализа этих отчетов.