

На сегодняшний день Call-центр становится неотъемлемым атрибутом бизнеса компании. Создание Call-центра остается лишь вопросом времени. Однако компании, которые приняли решение о его организации сейчас, сталкиваются с рядом сложностей. Основной вопрос заключается в том, как гармонично «вписать» новое техническое решение в имеющуюся телекоммуникационную инфраструктуру. Об этом мы расскажем в текущем обзоре.

Варианты технической установки Call-центра

Идеальным случаем установки Call-центра является развертывание как отдельного блока. К сожалению, не всегда обстоятельства складываются успешно, и решение о внедрении Call-центра совпадает с созданием нового бизнеса или, как минимум, с переездом в новый не обустроенный офис. Как правило, в процессе развития компании возрастают её потребности, которые и являются основным инициатором внедрения новых сервисных возможностей по обслуживанию вызовов. Вместе с этим тяжелым шлейфом тянется уже имеющееся телекоммуникационное оборудование – офисная АТС. Не всегда получается полностью отказаться от неё: с одной стороны ввиду экономических причин, с другой стороны, не приемлемо оставлять без связи офис на время пусконаладочных работ. И в этом случае остается единственный вариант - «подружить» Call-центр с АТС. Давайте далее рассмотрим варианты дружественных отношений, а так же их плюсы и минусы.

1. Установка Call-центра за офисной АТС

Эта модель удобна в случае выделения небольшого front-офиса на крупном производственном предприятии, где установлена дорогостоящая АТС с большой номерной ёмкостью, а функционал Call-центра необходим лишь сотрудникам отдела сбыта для оперативного взаимодействия со своими дистрибьюторами. Call-центр подключается к внутренним линиям АТС, при этом никаких существенных изменений в общей работе АТС не происходит. Все вызовы поступают с телефонной сети общего пользования на офисную телефонную станцию, которая по настроенному алгоритму переключает вызовы на Call-центр.

В качестве плюсов можно отметить, что при таком подходе задача решается

минимальными средствами, с достижением необходимых результатов. Оптимальное вложение средств для создания небольшого Call-центра.

Среди минусов стоит отметить, что такой функционал Call-центра, как отчетность, статистика, запись разговоров, очереди ожидания будут доступны только для тех вызовов, которые поступили на Call-центр. При совершении исходящих вызовах из Call-центра в сторону городской телефонной сети используются ресурсы офисной телефонии. Мощнейший потенциал исходящей маршрутизации Call-центра, который может оптимизировать расходы на связь, остается не задействованным. Не всегда при таком подключении удастся передать АОН Call-центру. Последующее расширение Call-центра повлечет за собой увеличение внутренних линий офисной телефонной станции – что является не оптимальным расходом ресурсов АТС.

2. Установка Call-центра параллельно офисной АТС

Актуально в случае организации Call-центра для нового отдела или расширении функционала текущего отдела или справочной службы. Если недостаточно ресурсов офисной телефонной станции и отсутствует возможность её расширения.

При расширении предприятия всегда может возникнуть ситуация, связанная с тем, что закончилась номерная емкость используемой офисной телефонной станции, а ее увеличение возможно только путем замены используемой офисной АТС на старшую модель. Избежать необходимости замены оборудования офисной АТС, и вместе с тем решить поставленные задачи, поможет схема построения контактного центра рядом с офисной телефонной станцией. Установка Call-центра параллельно АТС отличается от установки после АТС тем, что Call-центр и АТС работают независимо друг от друга. Таким образом, работоспособность двух подразделений полностью автономна и независима. Связь абонентов АТС и контактного центра осуществляется по дополнительным соединительным линиям. Установка Call-центра по предложенной схеме предполагает организацию независимого присоединения к телефонной сети. Основной поток вызовов поступает непосредственно на Call-центр, не затрагивая ресурсы офисной телефонной станции. Что обеспечивает экономию канальной емкости офисной АТС. К минусам такой схемы организации связи можно отнести зависимость от телефонного провайдера при перераспределении поступления вызовов на АТС или Call-центр, а это значит, что в каждом случае, когда потребуется изменить точку входа вызова с АТС на Call-центр и наоборот, придется привлекать административный и технический ресурс провайдера. Кроме того, балансированием распределения нагрузки

можно управлять только на оборудовании провайдера телефонии. Также стоит отметить, что данный способ установки является самым дорогим из рассматриваемых.

3. Установка Call-центра перед офисной АТС

Call-центр устанавливается перед офисной телефонной станцией, все звонки проходят через него. При этом операторы Call-центра подключаются напрямую к нему и получают максимальный функционал, а офисная телефонная станция дополняется функционалом контактного центра.

При такой схеме организации связи, все задачи интеллектуальной маршрутизацией вызовов логично возложить на мощный механизм контактного центра. Офисная телефонная станция в данном случае является всего лишь управляемым концентратором, выполняющим функцию экономии количества телефонных портов в контактном центре.

Выбор варианта с установкой Call-центра перед офисной телефонной станцией хорош тем, что появляются дополнительные возможности, такие как: запись всех разговоров, статистика и отчетность, мощнейший механизм исходящей маршрутизации даже для абонентов АТС. Call-центр будет обладать максимальными возможностями. Сотрудники Call-центра будут иметь возможность переводить звонки сотрудникам компании, подключенным к АТС и наоборот. Однако стоит уделить особое внимание надежности и резервированию, т.к. в случае выхода из строя оборудования Call-центра вся компания лишится связи.