

УДК 004.77

ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ CALL CENTER

Лук'янов О.І. Сабурова С.О.

e-mail: oleh.lukianov@nure.ua, e-mail: svitlana.saburova@nure.ua

Харківський національний університет радіоелектроніки,

каф. ІКІ ім. В.В. Поповського,

Харків, Україна

Research of the next-generation cloud Call Center technology has been conducted. A cloud Call Center provides improved performance parameters through flexibility, additional capabilities, and lower ongoing costs. To maximize the benefits for companies' business operations, there is a software solution that is reliable and secure to implement with a full set of integrated features: a user-friendly web interface to increase agent productivity with high-quality customer service, rather than being bogged down in usability issues and complex training.

В перспективному CallCenter на базі IP-технологій нових поколінь, інтегрованих з Інтернетом, можна значно підвищити якість обслуговування запитів, що надходять на електронну пошту. В свою чергу хмарний CallCenter — це веб-комунікаційна платформа Інтернет, яка управляє обслуговуванням клієнтів на основі CRM-технології [1].

Тому хмарне рішення CallCenter розміщено в хмарі, і до нього можна отримати доступ з будь-якого місця, де є активне підключення до Інтернету. Це ідеальне рішення для компаній, розташованих у кількох географічних місцях, або для компаній, які працюють віддалено.

На відміну від традиційних локальних CallCenter, хмарний CallCenter не вимагає придбання та обслуговування дорогого інфокомунікаційного обладнання. Натомість він базується на IP-телефонії для встановлення голосових зв'язків через Інтернет.

На рисунку 1 наведено модель хмарного CallCenter.



Рисунок 1 – Модель хмарного CallCenter

Як видно з рис.1 хмарні CallCenter включають модулі послуг та звітності про дзвінки для управління продуктивністю, управління якістю та ефективністю агента. Зазвичай вони включають звіти про середню тривалість виклику, час простою та зворотні виклики в черзі в час найбільш навантаження трафіка викликів. Усім управляє централізовано інформаційна панель хмарного CallCenter, що створює справді багатоканальне рішення. Усі взаємодії з клієнтами пов'язані з обліковим записом і призначені певному агенту або групі агентів. Хмарний CallCenter також може синхронізувати дані з програмним забезпеченням для управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) у фоновому режимі, забезпечуючи кожен взаємодію з клієнтом і контакт із ним завжди доступний.

Якщо Хмарний CallCenter працює повністю онлайн, то потрібно лише надати комп'ютери, гарнітури та Інтернет-сервіс для команди агентів. Агенти просто ввійшли в систему, щоб приймати вхідні дзвінки або спілкуватися в чатах, дозволяючи клієнтам спілкуватися в режимі реального часу за допомогою бажаного каналу.

Хмарний колцентр забезпечує підвищення параметрів ефективності завдяки гнучкості, додаткових можливостей і нижчих поточних витрат. Щоб максимізувати переваги для бізнес-діяльності компаній існує програмне рішення надійного і безпечного впровадження з повним набором інтегрованих функцій: зручного веб-інтерфейса для підвищення продуктивності агента з високоякісним обслуговуванням клієнтів, а не загрузлим в проблемах зручності використання та складному навчанні.

Висновки:

Перехід сучасних CallCenter на Інтернет-технології нових поколінь може значно покращити взаємодію з клієнтами, а також прискорити вирішення проблем клієнтів. Це також зменшує накладні витрати та підвищує масштабованість, оскільки немає потреби у фізичній інфраструктурі. Клієнти прагнуть спілкуватися з компаніями та постачальниками послуг більш ніж

будь-коли раніше, тому вам потрібне рішення, яке буде таким же динамічним і гнучким, як очікується від бізнес-діяльності. Традиційні локальні CallCenter є менш гнучкими та недоступними для віддалених працівників. Їм також бракує набору функцій, які пропонують платформи хмарних CallCenter.

Список використаних джерел:

1. Сабурова С.О., Радченко Р. В., Кадацька О.І. Аналіз ефективності універсального контакт-центру CALL-O-CALL. Матеріали дев'ятої Міжнародної науково-технічної конференції «Інформаційно-комунікаційні технології та кібербезпека» (ІКТК-2023). Харків, ХНУРЕ, 2023. С. 44-47.