

От контактных центров к ситуационным



Владимир ФРЕЙНГМАН,
вице-президент по маркетингу
и развитию бизнеса,
ООО «НТЦ ПРОТЕЙ»



Александр БРЕГРАНОВ,
руководитель проектов,
ООО «НТЦ ПРОТЕЙ»



Наталья ДУБЧУК,
менеджер по маркетингу,
ООО «НТЦ ПРОТЕЙ»

Сегодняшние тенденции развития обслуживания пользователей телекоммуникациями, а также бизнеса и коммерции в целом, пересекаясь с современными технологиями связи, формируют качественно новый уровень требований, предъявляемых к контакт-центрам, к их архитектуре и функциональным возможностям. Конвергенция разнообразных инфраструктур, технологий и коммуникационных сред становится эффективным средством повышения эффективности работы контакт-центров. Вместе с тем, каждая область применения налагает на них свою специфику и формирует свой набор требований к системе.

Контакт-центры в отраслях

В рамках тенденции к более узкой специализации контакт-центров основные разработки велись, как правило, для коммерческих компаний, вынужденных искать все новые и новые ходы в непрекращающейся конкурентной борьбе. Однако в последнее время все больше внимания уделяется тому, что контакт-центр может быть мощным инструментом для решения социальных и политических задач, а также для обеспечения безопасности личности и общества.

Исторически лидерами в области применения контакт-центров

в собственном бизнесе являются операторы связи. Они успешно используют данное решение для самых различных задач, например приема заявок на обслуживание, предоставления клиентам справочной информации и т. п. Крупные операторы внедряют уже третье поколение систем, обслуживая заявки, поступающие из самых разных сред (телефонной сети, Интернета), автоматизируя обращение к внешним информационным ресурсам в процессе обслуживания вызова, внедряя такие приложения, как, например, системы распознавания речи.

Вслед за операторами связи идут крупнейшие банки. Особенности контактных центров в банковской

сфере являются особые требования к безопасности информации и соответствие системы сложным схемам бизнес-процессов банка. В последнее время спектр решений существенно расширился: телебанкинг, обработка запросов по электронной почте, интеграция контакт-центра и системы управления счетами, в перспективе – голосовая идентификация говорящего.

На третьем месте по активности внедрения и расширения данной системы находятся транспортные компании. Контакт-центр аэропорта, аэро-, автовокзала или авиакомпании прежде всего предназначен выполнить две основные функции – создание информационно-

справочной службы для клиентов и оформление проездных документов. Примерно на одной ступени с транспортными компаниями по активности использования системы находятся обыкновенные и электронные магазины, страховые и риелтерские компании. Лояльность клиента для них – большое преимущество, они осознают это и стремятся грамотно обслуживать покупателя.

В последнее время контакт-центры активно внедряются и органами государственной власти для самых различных целей – от традиционной обработки обращений граждан до автоматизации работы экстренных спецслужб. Расширяется сфера применения контакт-центров для решения социальных задач, что, в частности, находит свое отражение в применении системы для сферы жилищно-коммунальных услуг. Для повышения качества обслуживания клиента используются традиционные функции: организация дис-

интеграции как раз и становится главным принцип контакт-центра – клиентоориентированный подход.

И наконец, одной из важных областей, где в последнее время происходит массовое внедрение современных контакт-центров, является разработка специальных функций и решений для экстренных служб. Это направление мы подробнее рассмотрим ниже.

Ситуационные центры для экстренных служб

Как мы видим, в процессе эволюции контакт-центры стали своего рода концентратором («хабом») для клиентов, служащих и бизнес-партнеров. При этом они приобрели множество специфических особенностей в зависимости от отрасли, где применяется система. В 2004 г. Правительство Российской Федерации приняло постановление № 894

должным качеством обрабатывать вызовы, поступающие в экстренную службу. Решение для приема и обработки обращений, поступающих в такую службу, неспроста называется «ситуационным центром», поскольку функционал приема собственно телефонного вызова (или даже обращения, отправленного с использованием современных медиа, таких как SMS или e-mail) составляет лишь часть (хотя и весьма существенную) современного ситуационного центра (СЦ).

Рассмотрим основные подсистемы, входящие в состав современного СЦ, на примере СЦ для оснащения «Службы-112» как одной из самых сложных и комплексных экстренных служб, обеспечивающей взаимодействие и координацию работы всех профильных служб и ведомств экстренного реагирования.

Итак, начнем с коммутационной подсистемы. Уже ни у кого не возникает сомнений, что оптимальной технологией построения коммутационного ядра современного СЦ является пакетная телефония. Технологии пакетной коммутации позволяют максимально эффективно строить распределенные системы, организовывать удаленные рабочие места. Однако при построении распределенных СЦ ключевую роль играют требования надежности, например, любой шлюз, обеспечивающий стык с ТфОП или мобильными операторами, должен обладать встроенной подсистемой маршрутизации вызовов для обеспечения перенаправления вызовов на резервные направления при недоступности основного ЦОВ или невозможности перенаправить вызов на конкретного оператора СЦ.

Другой важнейшей подсистемой, входящей в состав СЦ, является подсистема автоматизации обработки информации по обращениям. Не секрет, что, даже внедрив call-центры для приема вызовов, во многих экстренных службах продолжали (и продолжают!) использовать традиционные бумажные тетради для записи обращений граждан. Для того чтобы победить этот явный анахронизм, в состав СЦ должна входить система электронного документооборота (система обработки «ситуационных карточек»), которая обеспечивает

В последнее время контакт-центры активно внедряются и органами государственной власти для самых различных целей – от традиционной обработки обращений граждан до автоматизации работы экстренных спецслужб.

петчерских служб, принимающих заявления, жалобы, сообщения об авариях, исходящая связь для предупреждения о задолженности и изменениях тарифов. При использовании контакт-центров в интересах органов государственной власти на первый план выходит способность контакт-центра значительно расширить возможности взаимодействия внутри компании.

Анализ деятельности многих компаний и государственных структур показывает, что в интеграции функций различных подразделений и совершенствовании технологически и бизнес-процессов кроются большие возможности для повышения эффективности работы, а целью

«Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб». С этого момента начались активная модернизация диспетчерских служб, внедрение информационных технологий в их работу. Цели такой модернизации очевидны – обеспечение эффективной обработки обращений, координация работы нескольких служб, контроль работы по обращениям, исключение фактов непринятия мер по обращениям граждан. Обычного call-центра недостаточно, для того чтобы с

унификацию процесса обработки заявок и максимальную автоматизацию работы операторов. Данная подсистема должна обладать встроенным модулем СППР (поддержки принятия решений), позволяющим диспетчеру СЦ оптимальным образом построить диалог с абонентом, получить от него всю необходимую информацию и принять правильное решение о дальнейшей процедуре работы по заявке.

К задачам, решение которых должно обеспечиваться в СЦ, относится также управление силами и средствами оперативных подразделений, что в ряде случаев входит в круг непосредственных задач диспетчера СЦ (например, в пожарной службе, в «Службе-112»). Для облегчения операторам сложной задачи выбора бригад и экипажей, необходимых для отправки на место происшествия, и оптимального использования сил и средств при ликвидации происшествия предназначается специальный пакет диспетчерских приложений для управления силами и средствами различных экстренных служб. Данное специализированное программное обеспечение позволяет оперативно управлять всеми экипажами, автомашинами, специализированной техникой и прочими средствами каждой службы в режиме «одного окна». В любую минуту диспетчер видит полный расклад всех имеющихся сил и средств, что дает ему возможность наиболее оперативно и точно принять решение по

отправке бригад и спецтранспорта из нужных подразделений, исходя из специфики чрезвычайного происшествия и его местоположения.

Для учета текущего состояния сил и средств (бригады в смене, экипажи, материально-техническое обеспечение и т. д.) существует специализированное приложение «Строевая записка». При заступлении на смену дежурный в части заполняет форму строевой записки, которая затем отправляется в централизованный центр «Системы-112», где систематизируется и обрабатывается специальными серверами управления силами и средствами.

Работа «Системы-112» не ограничивается приемом и реагированием на обращения населения. В целях повышения информированности граждан и увеличения оперативности реагирования на возникающие экстренные ситуации совместно с операторами мобильной связи может быть реализована функциональность по оповещению населения на мобильные телефоны о возникшей чрезвычайной ситуации в заданной области. Эта услуга позволяет рассылать на все мобильные телефоны в определенном районе текстовые сообщения свободного содержания, информирующие население при возникновении крупных аварий и катастроф.

Еще одним элементом СЦ «Системы-112» является подсистема приема и обработки информации от разного рода автоматизированных датчиков (установленных на

опасных объектах, пожарных датчиков и т. п.). При поступлении такого автоматизированного обращения оно попадет на РМ оператора СЦ и будет быстро и должным образом обработано.

На рисунке приведена схема «Службы-112».

Одним из ключевых проектов по созданию контакт-центра для экстренных служб является пилотный проект «Службы-112» в г. Курске. Более чем за два года сотрудничества с различными ведомствами и службами при построении «Системы-112», благодаря полученным знаниям, опыту и огромному количеству проработанной информации, современный контакт-центр вышел на абсолютно новый уровень. Среди новейших разработок можно отметить геоинформационную подсистему, подсистему поддержки принятия решений, подсистему голосового распознавания и анализа речи и множество дополнительных систем обеспечения безопасности. В настоящее время проводятся исследования в области обработки информации, принимаемой от внутрисетевых модемов, интеграции с навигационной системой ГЛОНАСС.

Совершенствование «Системы-112» придало сильный импульс развитию контакт-центров. Стало понятно, что использование ситуационных центров для решения оперативных задач служб экстренного реагирования позволяет оптимизировать работу службы в целом, а главное – повысить скорость и качество обслуживания населения.

Таким образом, можно смело сказать, что контакт-центр находит все новые и новые сферы применения и, превращаясь в ситуационный центр, становится не только инструментом для конкурентной борьбы компаний, но и важнейшим элементом информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти, стоящих на службе государству и обществу. Данный факт и определяет тренд дальнейшего развития такого рода систем – создание решений для поддержки информационных процессов в системе безопасности Российской Федерации. ■

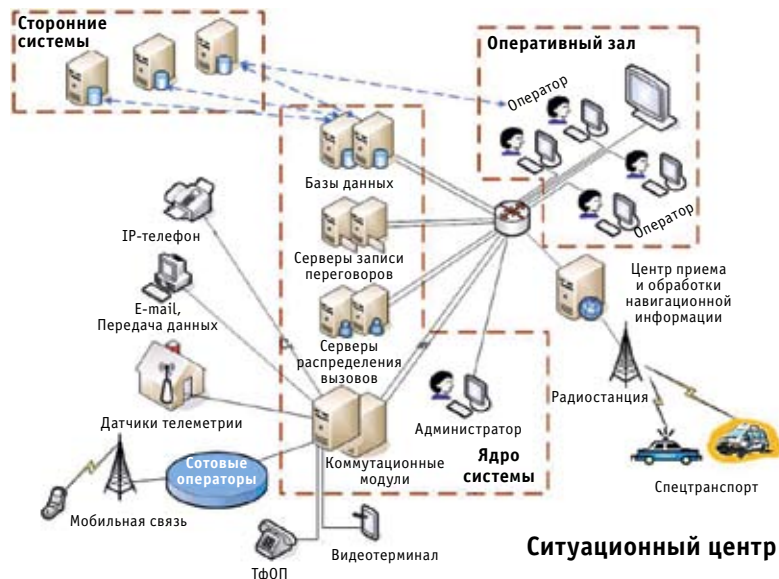


Схема «Службы-112»