

Call-центр для автохолдинга

ВСЕГДА НА СВЯЗИ

текст: Александр Михайлов

ПЕТЕРБУРГСКИЙ ХОЛДИНГ RRT, ЗАНИМАЮЩИЙСЯ ПРОДАЖАМИ АВТОМОБИЛЕЙ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ, ЯРОСЛАВЛЕ, ВОЛОГДЕ, КАЗАНИ, ВОРОНЕЖЕ И МУРМАНСКЕ, ОЗАБОТИЛСЯ НЕДАВНО СОЗДАНИЕМ У СЕБЯ В СТРУКТУРЕ ТЕРРИТОРИАЛЬНО-РАСПРЕДЕЛЕННОГО CALL-ЦЕНТРА.

Александр Попов |
руководитель IT-проектов холдинга RRT



К реализации этой задачи решено было приступить не сразу, а получив практический опыт создания и эксплуатации двух региональных call-центров. О том, как проходила эта работа, с какими трудностями пришлось столкнуться, рассказывает руководитель IT-проектов холдинга Александр Попов.

ЧЕМ ОБУСЛОВЛЕНА НЕОБХОДИМОСТЬ СОЗДАНИЯ В ВАШЕЙ КОМПАНИИ СОБСТВЕННОГО CALL-ЦЕНТРА?

Основных причин оказалось две. Первая — потери звонков. Ведь как обстояло дело: звонки поступали к секретарям автоцентров, которые должны были соединить клиента с тем или иным менеджером. А если менеджера нет или он отвечает по другой линии? В этом случае звонящему приходилось «висеть» на проводе. Кто-то дожидался, а кто-то и нет. Другая проблема связана с рекламой. Дело в том, что холдинг RRT ведет активную PR-деятельность в регионах своего присутствия, а потому испытывает необходимость в оценке эффективности рекламы. Есть определенные схемы построения разговора с клиентами: «Добрый день!», «По какому вопросу вы звоните?», «Откуда вы узнали о нашей компании?» и т. д. В отсутствие call-центра сотрудникам приходилось фиксировать эти схемы в записных книжках, блокнотах.

А возможности call-центра позволяют развернуть перед оператором целое лексическое «дерево»: разнообразные варианты фраз и вопросов, которые можно использовать в разговоре с клиентом. И обязательный пункт этого «древа» — вопрос об источнике информации о компании. Отсюда мы и получаем необходимые данные, позволяющие оценивать эффективность рекламы. Но были и другие задачи. Например, сбор статистической информации как о клиентах, так и о работе сотрудников, что также помогает решать многие важные вопросы. При наличии call-центра можно достаточно дешево проводить обзвон клиентов, определять трафик, поступающий от операторов.

предполагалось взять решение компании Avaya, поскольку продукты этого производителя используются у нас в качестве офисных АТС. Соответственно мы рассчитывали, что сможем за счет небольших добавлений функционала АТС развернуть call-центры. Однако, когда нам посчитали, во сколько обойдется поставка и внедрение решения, с этими планами пришлось проститься: очень дорого. Кроме того, как оказалось, для внедрения проекта на базе Avaya потребуются замена офисных станций, поскольку они не поддерживают «звонковое» решение компании. Пришлось заняться поиском других вариантов среди сторонних производителей. В результате выбора мы остановились на решении компании «ИнтелТелеком».

Возможности call-центра позволяют развернуть перед оператором целое лексическое «дерево»: разнообразные варианты фраз и вопросов, которые можно использовать в разговоре с клиентом

КОГДА И С ЧЕГО НАЧАЛСЯ ПРОЕКТ?

В марте прошлого года было принято решение о создании двух региональных call-центров на базе наших автосалонов в Вологде и Казани. Изначально за основу

И ЧЕМ ЖЕ ВАС ПРИВЛЕКЛО РЕШЕНИЕ «ИНТЕЛТЕЛЕКОМА»?

Оно не имело недостатков, которые, на наш взгляд, есть у продуктов других компаний. Что касается продукта «Ин-



телТелекома», у него гибкая модульная структура, то есть если нам требуется та или иная функция — мы приобретаем соответствующий модуль. Да и в плане интеграции с другими информационными системами нет сложностей. Стоит отметить, что независимо от того, каким оконечным устройством пользуется наш сотрудник, ему может быть доступен весь функционал решения. Более того, в ходе проекта, когда это потребовалось, «ИнтелТелеком» разработал специальный шлюз, который помимо объединения номерного плана объединял специализированную информацию от станции AVAYA и передавал состояние абонента оператору call-центра. Чтобы в случае переключения вызова на пользователя AVAYA оператор мог видеть его статус. Уже в апреле мы подготовили техническое задание и начали внедрение решения Infinity в вологодском центре. Для телефонизации сотрудников выбрали радиотелефоны стандарта DECT — решение от фирмы «Гудвин». И вот здесь возникли некоторые сложности с интеграцией Infinity с этим решением. А в Казани, где мы решили использовать IP-каналы, возникла другая проблема: у провайдера мы были первым таким клиентом, то есть у него не было опыта настройки каналов по требованиям клиентов. В результате «ИнтелТелекому» пришлось доработать свое решение под настройки провайдера. В августе прошлого года оба call-центра были запущены в промышленную эксплуатацию — причем в каждом из них было организовано по четыре операторских места.

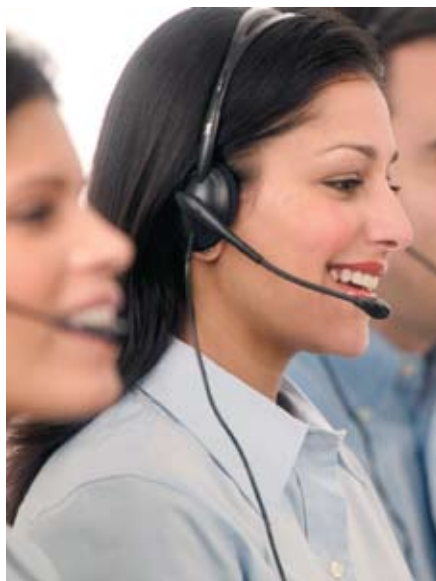
КАКИЕ ЗАДАЧИ РЕШАЮТ СЕГОДНЯ CALL-ЦЕНТРЫ В ВОЛОГДЕ И КАЗАНИ?

Эти центры обслуживают только местных клиентов. Помимо основных задач — удержания клиентов и определения эффективности рекламы — мы используем возможности центра для сбора статистической информации. Здесь все: и количество потерянных вызовов, и среднее время ожидания ответа, и число обработанных звонков, и загруженность телефонных линий и т. п.

Call-центр позволяет нам регистрировать входящие и исходящие вызовы в привязке к CRM-системе, вести запись телефонных разговоров — опять же с привязкой клиентов в CRM-системе. Послед-

При наличии call-центра можно достаточно дешево проводить обзвон клиентов, определять трафик, поступающий от операторов

нее очень помогает при оценке эффективности операторов. Отдельно следует сказать об эффективности call-центра в вопросах организации рекламы и для формирования клиентов. С его помощью появилась возможность быстро проводить рекламные кампании (outbound) по основным клиентам или по отдельным группам клиентов. В случае же с информированием речь идет об использовании возможностей подсистемы IVR — «голосового меню». То есть клиент, позвонив в компанию, может не дожидаться оператора, а сам получить ответ на интересующий его вопрос, следуя инструкциям «голосового меню». Правда, такой подход приемлем только в том случае, если вопрос не очень сложный, например, связан с уточнением информации о наличии в салоне тех или иных запасных частей. Не менее важный момент: с созданием call-центра появилась возможность построить единое телефонное пространство фирмы. То есть решение Infinity поддерживает технологию VoIP. Это позволяет нам объединить



удаленные офисы в единую телефонную структуру с единым номерным планом.

КАК ПЛАНИРУЕТСЯ РАЗВИВАТЬ НАПРАВЛЕНИЯ CALL-ЦЕНТРА?

На базе Infinity собираемся создать территориально распределенный call-центр. Сама его площадка будет располагаться в Санкт-Петербурге. При этом мы намерены отказаться от услуг аутсорсингового call-центра, который сегодня принимает звонки, поступающие в компанию, и перенаправляет их в тот или иной наш салон. Кроме того, территориально-распределенный центр будет иметь единый бесплатный федеральный номер в коде «8-800», на который будут поступать вызовы из всех регионов присутствия компании. В то же время в каждом регионе, где у нас имеются свои филиалы, будут по-прежнему действовать «старые» локальные номера. Их планируется сохранить, чтобы не потерять ту часть клиентов, у которых есть устоявшийся стереотип о том, что все звонки на «8-800» — платные. С созданием такого центра мы введем для всей компании единый номерной план. В настоящее время идет разработка технического задания на организацию этого call-центра. Решено приобрести Infinity на 15 операторских мест: вначале реально будут работать только 10 операторов, а оставшиеся пять «мест» — резерв. На выполнение работ по созданию самого call-центра мы отводим около месяца. Соответственно в конце мая, вероятно, можно будет говорить о создании территориально распределенного call-центра.

КАК ПОСТРОЕНА ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ЦЕНТРА?

С приобретением Infinity для наших салонов в Казани и Вологде мы также подписались на год технической поддержки этого решения. Реально услугами «ИнтелТелекома» мы пользовались только в течение трех месяцев после запуска региональных call-центров. Сейчас обслуживанием Infinity занимаются системные администраторы на местах. В сложных случаях они перенаправляют вопросы ко мне. Пока что решать эти задачи удается успешно. В настоящий момент сервисную поддержку используем для бесплатного получения нового функционала, который постоянно разрабатывается компанией «ИнтелТелеком». ☒