

КОНТАКТ-ЦЕНТР: НА ОСТРИЕ ПЕРЕДОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

В середине февраля текущего года в СВГК был введен в эксплуатацию контактный центр на базе Единой диспетчерской службы. Усилиями нескольких подразделений – управления информационных технологий, производственного управления технологической связи, производственно-технической группы ЕДС при кураторстве заместителя главного инженера СВГК В.Е. СЕРДЮКА была реализована задача по объединению на интеллектуальной платформе действующей программы учета аварийных заявок с программой по приему вызовов от абонентов телефонной сети общего пользования. Рассказывают специалисты, которые участвовали в реализации этого проекта.

Дмитрий Раисович ШАФЕЕВ, начальник участка центрального узла связи ПУТС СВГК:

– Идея модернизации центра приема и обработки вызовов появилась несколько лет назад. Существовавшая на тот момент система приема звонков была основана на использовании обычной телефонной связи и имела ряд недостатков, что усложняло работу диспетчерской службы. Основными недостатками являлись:

– ограниченное количество аналоговых каналов связи для вызовов «04»,

– сложная схема обходных маршрутов для каналов связи на случай выхода из строя соединительного кабеля. Она требовала участия диспетчеров ЕДС в информационном взаимодействии с техническими службами оператора связи, а это было чревато потерей некоторого количества звонков до момента перевода вызовов на резервные каналы связи,

– система звукозаписи разгово-

ров по каналам связи представляла собой внешнее по отношению к системе связи аппаратное решение и имела ограниченное количество устройств для записи,

– увеличившаяся нагрузка на сменного диспетчера в связи с необходимостью одновременной работы с несколькими программными приложениями и обработкой входящих вызовов при помощи телефонного аппарата,

– отсутствие в системе связи «технологии телефонной связи с коммутацией пакетов», иначе называемой интернет-телефонией, что существенно затруднит в будущем взаимодействие СВГК с Единой дежурно-диспетчерской службой «112».

Таким образом, наша задача заключалась в том, чтобы найти такое решение для Единой диспетчерской службы, чтобы:

– функции приема вызовов, учета заявок и передачи их на исполнение, звукозаписи разговоров были объединены,

– ручной труд дежурного смены сводился к использованию клавиатуры компьютера и телефонной гарнитуры,

– потери вызовов были сведены к минимуму,

– аварийные ситуации на сетях связи не отражались на работе ЕДС,

– грядущее присоединение ЕДС к Единой дежурно-диспетчерской службе «112» прошло технологически безболезненно и финансово необременительно,

– обеспечивались дистанционный контроль и управление процессами приема вызовов, сбор и анализ статистических данных посредством локальных вычислительных сетей предприятия.

Все эти условия выполнимы при использовании в построении контактного центра технологии телефонной связи с коммутацией пакетов, адаптированной как для локальных сетей передачи данных, так и для глобальной сети интернет.

Преимущества интернет-телефонии становятся очевидными при подсчете затрат на приобретение и установку обычной цифровой АТС. Стоимость аппаратной части АТС, работающей по интернет-протоколу (будем для удобства называть такие станции IP-АТС), при заданном количестве внутренних абонентов и внешних линий для присоединения к телефонной сети общего пользования, соизмерима со стоимостью обычной АТС. Однако любое расшире-

ние обычной АТС требует приобретения дополнительных функциональных плат с возможным ограничением по количеству свободных мест для их подключения. В случае с IP-АТС расширение подразумевает лишь приобретение лицензий. Также в IP-АТС присутствует встроенная система записи разговоров с настраиваемыми правилами записи, неограниченное количество абонентов, которое можно включить в систему голосового меню.

Для обычной АТС при решении подобных задач требуется отдельно приобретать дорогостоящее оборудование с ограниченным числом абонентов. Стоит заметить, что увеличение количества аппаратной части при любых построениях систем уменьшает их надежность. Наконец, возможности абонентов обычной АТС сводятся к использованию обычного телефонного аппарата или к функционалу системных телефонов (приобретаются ограниченно из-за высокой стоимости). IP-АТС позволяет делать запросы в базы данных и обеспечивать сотрудников полноценным рабочим местом с телефонным справочником, историей вызовов, возможностью прослушивания записи своих разговоров, планировщиком заданий и использовать как программный телефон с виртуальной клавиатурой, так и IP-телефон, подключаемый к компьютеру сотрудника.

Далее мы приступили к изучению опыта внедрения и успешного

использования контактных центров различными организациями. Ведущим инженером ПУТС М.В. Кирьяковым было рассмотрено несколько предложений по контактным центрам, присутствующим на рынке, проведен их сравнительный анализ с учетом удобства пользовательского представления программы («дружелюбность интерфейса»), возможности интеграции комплекса с действующей в ЕДС программой регистрации заявок, стоимости внедрения «под ключ», отзывов заказчиков и профессионализма исполнителей.

В итоге мы пришли к согласованному с УИТ решению и выбрали программный комплекс «Инфинити» отечественной разработки. Контактные центры, организованные при помощи этого комплекса, получили широкое распространение в российских регионах и используются коммерческими организациями, промышленными предприятиями, справочными службами и в сфере услуг.

Дополнительным толчком к реализации проекта по внедрению контактного центра в СВГК стала организация справочной службы при Управлении по работе с населением. Пришлось внести изменения в техническое задание для подрядчика и разработать алгоритм работы двух служб, каждая со своими задачами, режимами работы, маршрутизацией вызовов и т.п.

(Окончание на стр. 5).

КОНТАКТ-ЦЕНТР: НА ОСТРИЕ ПЕРЕДОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(Окончание. Начало на стр. 4).

Когда руководство приняло решение о внедрении контактного центра на базе интеллектуальной платформы «Инфинити», мы с нашими коллегами из УИТ приступили к подготовительным работам. Управление информационных технологий занялось приобретением трех серверов с заданными характеристиками, управление связи – заключением договора на внедрение программного продукта «Инфинити» и организацию транспортной сети между электронным узлом специальной связи «Ростелекома» и Единой диспетчерской службой СВГК.

В конце 2014 года подготовительные работы закончились, в помещении узла связи на Малоярославской, 90 было установлено серверное оборудование, подведены оптические кабели со стороны электронного узла спецсвязи и установлено оборудование для преобразования оптических сигналов в электрические.

Чуть более года назад представители подрядчика приступили к внедрению контактного центра «Инфинити» и построению интеллектуальной IP-АТС, которая была включена в общий номерной план корпоративной телефонной сети

СВГК. Была проведена сложная работа по стыковке IP-АТС с городской телефонной сетью и сетью компании, настройке маршрутов входящей и исходящей связи, отладка алгоритма работы контактного центра в соответствии с техническим заданием.

24 февраля прошлого года контактный центр был запущен только в справочной службе по работе с населением. Операторы службы по достоинству оценили удобство работы с программным телефоном и качество связи. В отличие от ЕДС, справочная служба не использует программу по учету аварийных заявок, поэтому здесь не требовалась интеграция программных приложений. Работу по интеграции программного обеспечения «Инфинити» с программой по учету аварийных заявок предстояло провести нашим программистам из УИТ.

В течение 2015 года на базе действующего контактного центра были созданы и запущены в опытную эксплуатацию сценарии по приему заявок на обслуживание газового оборудования в поселке Крутые Ключи и Куйбышевском районе Самары. Это стало возможным благодаря развитой корпоративной телефонной сети компании, которая объединяет все

подразделения СВГК и позволяет перенаправлять вызовы мобильным абонентам при помощи стационарного GSM-шлюза.

Ирина Борисовна ЖУКОВА, руководитель группы отдела проектирования и внедрения информационных систем УИТ СВГК:

- Для реализации данного проекта было закуплено программное обеспечение, которое позволяет осуществлять IP-телефонию через компьютер по сетям. Нашей задачей было адаптировать закупленную программу к реальным условиям. Нами были разработаны и реализованы сценарии интеграции действующей программы учета заявок с программой, которая позволяет принимать и записывать телефонные вызовы от абонентов. Для этого были дописаны программные коды, которые позволяют передавать информацию в базу учета аварийных заявок от позвонивших абонентов, и фиксировать об этом звонке все информацию: номер телефона, время звонка, запись разговора. Оператор может сделать обратный звонок одним кликом мыши на компьютере. Результатом явилось создание контактного центра, который позволяет объединить нес-

колько функциональных систем по приему звонков, их обработке и хранению.

Андрей Валерьевич ЕРОФЕЕВ, ведущий инженер производственно-технической группы ЕДС СВГК:

- Для Единой диспетчерской службы внедрение контактного центра – еще один шаг вперед. Сейчас наши дежурные инженеры оснащены самой современной российской разработкой, позволяющей намного быстрее и качественнее обрабатывать звонки. Использование подобных систем контакт-центра дает возможность не только оптимально распределять нагрузку на дежурный персонал, легко контролировать их работу в режиме «on-line», собирать различные статистические данные за считанные минуты, но и повысить лояльность заявителей путем минимизации времени на прием обращений.

С внедрением системы мы ушли от зонирования звонков по рабочим местам. Это привело к равномерной нагрузке на дежурный персонал, а также к стандартизации многих производственных процессов.

Произошли изменения и в плане учета обращений по аварийным

ситуациям. Теперь запись поступающих звонков, а также переговоров с аварийными бригадами и их дополнительные параметры автоматически привязывается к заявкам, а дежурный инженер имеет прямой доступ к этой информации. Таким образом, можно достаточно просто контролировать уровень обслуживания заявителей и правильность докладов аварийных бригад.

В настоящее время можно сказать, что ЕДС действительно соответствует всем самым современным стандартам диспетчерской службы, что неоднократно было отмечено нашими коллегами из других регионов.

* * *

В декабре прошлого года совместные с «Ростелекомом» подготовительные работы по запуску системы приема и учета аварийных заявок в ЕДС были окончены. Контактный центр ЕДС был запущен в опытную эксплуатацию. После новогодних праздников были учтены пожелания сотрудников ЕДС, устранены некоторые недочеты в сценариях распределения вызовов, и с 16 февраля 2016 года контактный центр был окончательно введен в эксплуатацию в ЕДС СВГК.