

# Новый контакт-центр Tele2 в России

**В** компании “Tele2 Россия” введен в промышленную эксплуатацию контакт-центр, обслуживающий абонентов на всей территории присутствия оператора в нашей стране. Проект создан на базе двух архитектурных решений Avaya: call-центра, в котором операторы принимают обращения от абонентов сети, и голосового портала — системы самообслуживания клиентов. В качестве интегратора выступила компания КРОК.

## Ситуация до начала реализации проекта

Международный оператор связи Tele2 ввел в эксплуатацию свою первую сеть в России в апреле 2003 г. В настоящий момент в РФ работают 16 региональных сетей Tele2 стандарта GSM, а число клиентов этой компании составляет порядка 8 млн. Столь динамичный рост ее абонентской базы потребовал развития существующих инструментов обслуживания пользователей.

Перед оператором стояли три задачи. Во-первых, необходимо было обеспечить поддержку развития бизнеса. Во-вторых, требовалось сократить издержки, снизив стоимость одной минуты обращения в операторский центр.

И наконец, в-третьих, надо было провести внедрение единых стандартов качества за счет централизации операций по обслуживанию абонентов, нуждающихся в услугах связи и других сервисах, подразумевающих, как и все нововведения, дополнительную информационную поддержку пользователей.

Первоначально для работы операторского центра в Tele2 применялось оборудование другого поставщика, решение которого имело ограничения по масштабируемости (до 60 рабочих мест). На тот момент производитель системы не мог обеспечить растущие потребности центра обработки вызовов (ЦОВ). Стало очевидным, что оператору нужно выбрать иное решение.

“Нам необходимо было создать инфраструктуру, которая могла бы обеспечить существующие “космические” темпы развития бизнеса с максимальной финансовой эффективностью при сохранении отличного качества обслуживания и минимального времени ожидания для всех абонентов в любое время суток”, — объяснила Нина Гюббенет, директор по обслуживанию “Tele2 России”.

Компания рассмотрела несколько вариантов решения. В объявленном в середине 2006 г. тендере участвовали четыре российские компании, которые предложили решения на базе оборудования Avaya, Cisco, Nortel и “Беркут”. В итоге оператор остановился на предложении КРОКа: “Выбранное решение продемонстрировало максимальное соответствие требуемой функциональности, — подчеркнула г-жа Гюббенет. — Кроме того, оно имело более выгодную совокупную стоимость контракта, включающего техническую поддержку. Наконец, стратегия развития продукта Avaya соответствовала будущим бизнес-задачам Tele2”.

## Компания Tele2

Tele2 — один из ведущих альтернативных телекоммуникационных операторов в Европе. Основа его маркетинговой политики — принцип самых низких цен на рынке — позволяет делать связь доступной для каждого. Абонентская база группы Tele2 насчитывает порядка 29 млн. абонентов в 19 странах. В РФ компания “Tele2 Россия” оказывает услуги мобильной связи в 16 регионах и обслуживает около 8 млн. чел.

## Этапы и особенности проекта

Работы по проекту стартовали в середине 2006-го, а первый этап внедрения завершился в декабре того же года (тогда были проведены работы в Ростове-на-Дону и еще в шести регионах страны).

В конце 2006-го стало очевидным, что темпы развития проекта гораздо выше запланированных, — достигнутый на тот момент рост бизнеса и соответственно нагрузок на телефонный центр изначально не предполагался (сегодня нагрузка на ЦОВ в несколько раз превышает предварительные ожидания).

На данный момент решения Avaya поддерживают работу Tele2 в 14 из 16 российских регионов: операторы контакт-центра находятся в центральном офисе в Ростове-на-Дону, а системы интерактивного речевого взаимодействия IVR — во всех регионах.

При этом, по данным оператора, объем инвестиций в операторский центр не увеличил затраты на обслуживание одного абонента — такая цель ставилась изначально, поскольку реализация стратегии низких цен, продвигаемая Tele2 на любом рынке, требует постоянной борьбы с издержками.

## Разработанное решение

Предложенное специалистами КРОКа на базе технологии Avaya Voice Portal централизованное решение позволяет оптимизировать расходы на аренду каналов связи и значительно снизить издержки на создание инфраструктуры для работы операторов центра обработки вызовов, а также дальнейшее масштабирование системы.

“Проект, который разработали наши специалисты, учитывал желание заказчика использовать в короткие сроки некоторые возможности CRM, — отметил Алексей Нехаев, директор по работе с корпоративными заказчиками КРОКа. — В данном случае часть функционала, в частности работа с карточкой абонента, реализуется на базе контакт-центра: технологии Avaya позволяют кастомизировать предлагаемое решение в соответствии с бизнес-потребностями заказчика и в дальнейшем без труда расширить функционал за счет внедрения CRM-системы”.

Специалистами КРОКа было разработано полнофункциональное приложение, автоматизирующее рабочие места оператора и супервизора, а также установлен модуль, собирающий статистику по работе ЦОВ. Интеграция с биллинговой системой позволяет идентифицировать абонента, а разработанное приложение обеспечивает хранение и вывод на экран оператора истории звонков. Внедренный в рамках решения продукт компании NICE позволяет вести запись всех разговоров абонентов с операторами, а подсистема NICE QM — управлять качеством их работы.

В головном офисе Tele2 установлена телефонная станция Avaya S8720. В качестве среды управления приложениями оператора используется решение Avaya Interaction Center 7.1, которое применяется также для сегментации абонентов, а в дальнейшем может быть задействовано для ведения универсальной очереди из голосовых и мультимедийных обращений. Сегодня коли-



Нина Гюббенет: “Нам необходимо было создать инфраструктуру, которая могла бы обеспечить “космические” темпы развития бизнеса”

чество операторских мест уже близко к двумстам, при этом возможности данного решения позволяют увеличить число сотрудников контакт-центра в несколько раз.

## Достигнутые результаты

Телефонный центр Tele2 принимает звонки клиентов 24 часа в сутки 7 дней в неделю, позволяя консультировать абонентов в режиме реального времени, а также решать более сложные вопросы, связанные со взаимодействием с биллинговой или технической службой оператора. Сотрудники центра поддержки клиентов обрабатывают все телефонные запросы. Каждому абоненту при обращении в телефонный центр предоставляется возможность выбрать наиболее удобный способ получения информации — автоматически, через голосовой портал, или с помощью оператора.

Одним из основных показателей работы ЦОВ является среднее время ожидания клиента на линии. В связи с постоянным ростом нагрузки для данного проекта можно оперировать только расчетным показателем — при нормативном среднем времени ожидания 40 с уро-

вень обслуживания, по данным оператора, составляет 90—95% (процент абонентов, обслуженных в пределах норматива в среднем за каждый час). При этом текущая нагрузка составляет около 80 тыс. вызовов в сутки, из которых на долю IVR приходится примерно 60%.

“Решение оказалось эффективным, — обобщила Нина Гюббенет. — С его помощью удалось сократить время ожидания соединения абонента с оператором, а благодаря функциональным приложениям — повысить качество консультаций оператора. Мы поставили перед собой очень амбициозную цель: быть безусловным лидером по качеству обслуживания. Tele2 гарантирует для всех наших абонентов максимальную доступность ЦОВ даже в часы пиковой нагрузки”.

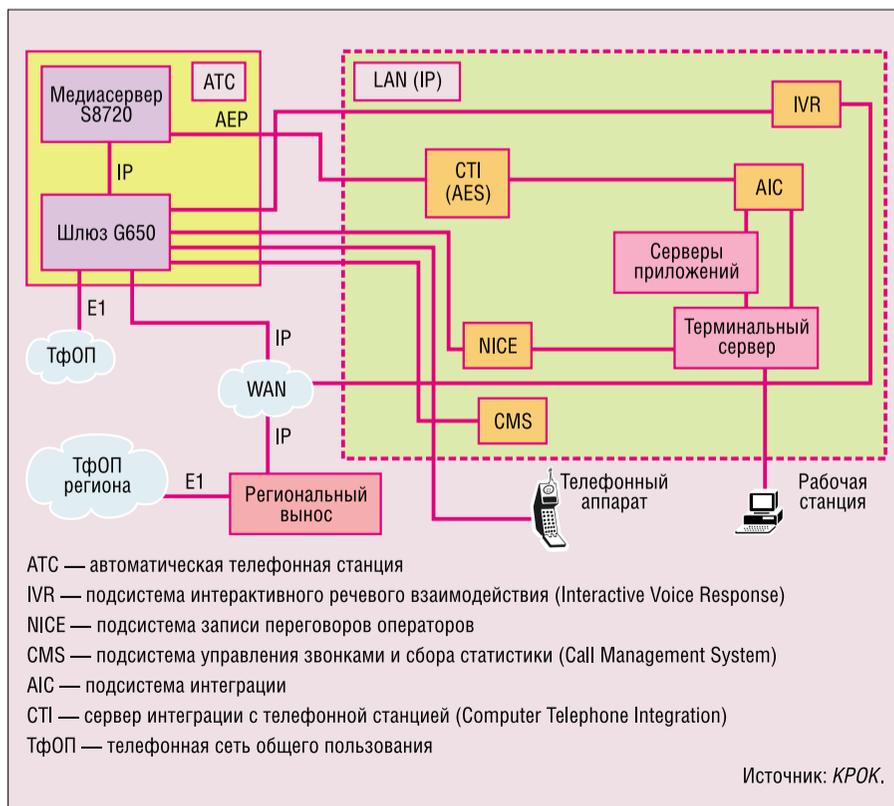
“Выйти на новый уровень оперативности и качества обслуживания оператору позволили высокая квалификация сотрудников Tele2, эффективная техническая реализация и широкий функционал решения, — подчеркнул Алексей Нехаев. — Лежащие в его основе открытые стандарты делают это решение легко масштабируемым и модернизируемым в случае, если появится такая необходимость. Новый регион может быть подключен к операторскому центру за сутки, а поставка оборудования при этом будет обеспечена в течение недели”.

“Мы рады успеху Tele2, нашего мирового клиента, в деле развития и совершенствования клиентского обслуживания в России, — заявил Дмитрий Кондратьев, генеральный директор Avaya в России и странах СНГ. — Для нас важен профессиональный подход к проекту, позволяющий без потерь во времени реализовывать сформулированные клиентом бизнес-задачи. Наши новейшие технологии предназначены для поддержки именно такого подхода”.

## Что дальше?

На данный момент оператор рассматривает возможность поддержки пятисот операторов (в рамках текущего проекта, рассчитанного до конца 2008 г.). Существуют предварительные варианты решения для числа операторов более восьмисот.

Что касается добавления новых решений, то планируется установка системы исходящего обзвона. Она может быть рассчитана на обзвон десятков и сотен тысяч абонентов в сутки (половины — автоматически, половины — с помощью операторов).



Структура контакт-центра Tele2