

NAUMEN

Naumen Phone обеспечил работу call-центра Единой службы сервиса «А-Айсберг»

В компании «А-Айсберг» (Москва) завершен проект по организации call-центра.

С созданием call-центра компания повысила качество телефонного обслуживания клиентов за счет современных средств обработки вызовов. Проект был выполнен на базе российского решения IP call-центр Naumen Phone, работы по внедрению выполнила компания NAUMEN.

Единая служба сервиса «А-Айсберг» оказывает своим клиентам широкий спектр услуг в области бытового сервиса, от ремонта и обслуживания бытовой техники до индивидуального пошива одежды. Большая часть обращений клиентов поступает в компанию по телефону, что делает качество телефонного обслуживания особенно важным для успешного бизнеса. Руководству компании требовались инструменты для контроля качества обслуживания звонков, включая степень доброжелательности персонала по отношению к клиентам.

Для реализации проекта специалисты компании «А-Айсберг» выбрали программное решение IP call-центр Naumen Phone и его разработчика, российскую компанию NAUMEN. На выбор решения повлиял тот факт, что ЕСС «А-Айсберг» уже имела опыт использования IP-телефонии для создания единой телефонной сети, охватывающей пункты приема бытовой техники в разных районах Москвы.

По условиям контракта в компании «А-Айсберг» был развернут call-центр на 40 операторских мест, проведено обучение администраторов и супервизоров. Рабочие места операторов call-центра были оснащены программными телефонами с поддержкой многоканальной связи, возможностью записи разговоров и получения данных из внешних приложений.

Реализация проекта позволила компании увеличить производительность работы операторской службы. Сегодня операторы ежедневно обрабатывают несколько тысяч вызовов, поступающих в Единую службу сервиса. Автоматизация обработки звонков позволила повысить качество обслуживания клиентов, сократив время ожидания ответа и снизив до минимума количество потерянных звонков.

С внедрением Naumen Phone у компании появились инструменты для сбора и анализа статистики по обращениям клиентов. Анализ статистики позволяет выявлять время максимальных нагрузок на call-центр и контролировать количество необработанных вызовов. Средства записи всех телефонных разговоров также позволили руководству контролировать работу операторов call-центра и оценивать квалификацию персонала.

Созданный call-центр отличается высокой степенью надежности и отказоустойчивости. Его бесперебойную работу гарантирует разработанная в ходе проекта схема резервирования. Работу сервисов обеспечивают три сервера (сервер обработки звонков, сервер «горячего резерва», сервер хранения записей телефонных разговоров и статистики), поэтому call-центр может обслуживать звонки даже в случае выхода из строя одного из компонентов.

В ходе проекта единый телефонный номер 723-723-0 и все номера приемных пунктов «А-Айсберг» были постепенно переключены на IP-АТС, входящую в состав решения Naumen Phone. Перевод операторских мест на программные телефоны производился по мере обучения операторов, что позволило провести внедрение call-центра с минимальными неудобствами для сотрудников и клиентов компании «А-Айсберг».

ЗАО «Единая Служба Сервиса «А-Айсберг» (www.iceberg.ru) представляет собой сеть центров сервисного и технического обслуживания. Компания занимает одну из ведущих позиций на рынке технического обслуживания в Москве и ближайшем Подмосковье, имеет региональную сеть сервисных центров в Ростове-на-Дону, Волгограде и Владимирской области.

Компания NAUMEN (www.naumen.ru), ведущий российский разработчик программных решений для бизнеса и органов власти. В число продуктов и решений, созданных в компании, входят система поддержки операций (OSS/BSS) для операторов связи, call- и contact-центр, система электронного документооборота, CRM-система, система управления процессом поддержки ИТ-услуг (Service Desk), система дистанционного обучения и управления процессом обучения.