

Использование альтернативных каналов доступа - средство оптимизации контакт-центра

Борис Шлаин, к.т.н.
ShlainConsulting

Оптимизация контактного центра - 2011
27.10 – 28.10, Москва

Коммуникации через 5 лет?



*Экспонаты музея телефонов,
созданного компанией Мастертел
<http://telmuseum.ru/>*

ШлаинКонсалтинг

ШлаинКонсалтинг - группа независимых IT-консультантов
На российском рынке с 2006 года.

Ключевая компетенция - интеграция бизнеса и новых технологий

Специализация ШлаинКонсалтинг:

- Автоматизация бизнеса в финансовом секторе
- Проведение тендеров по выбору ИТ-решений
- Консалтинг при внедрении CRM-систем и автоматизации контакт-центров
- **С 2011 года - инновационные проекты и продукты:**
 - Дистанционное обслуживание
 - Преодоление языкового барьера за счет автоматизации
 - Финансовые услуги для малого бизнеса
 - Супермаркет для МСБ
 - Обслуживание без открытия офисов банка

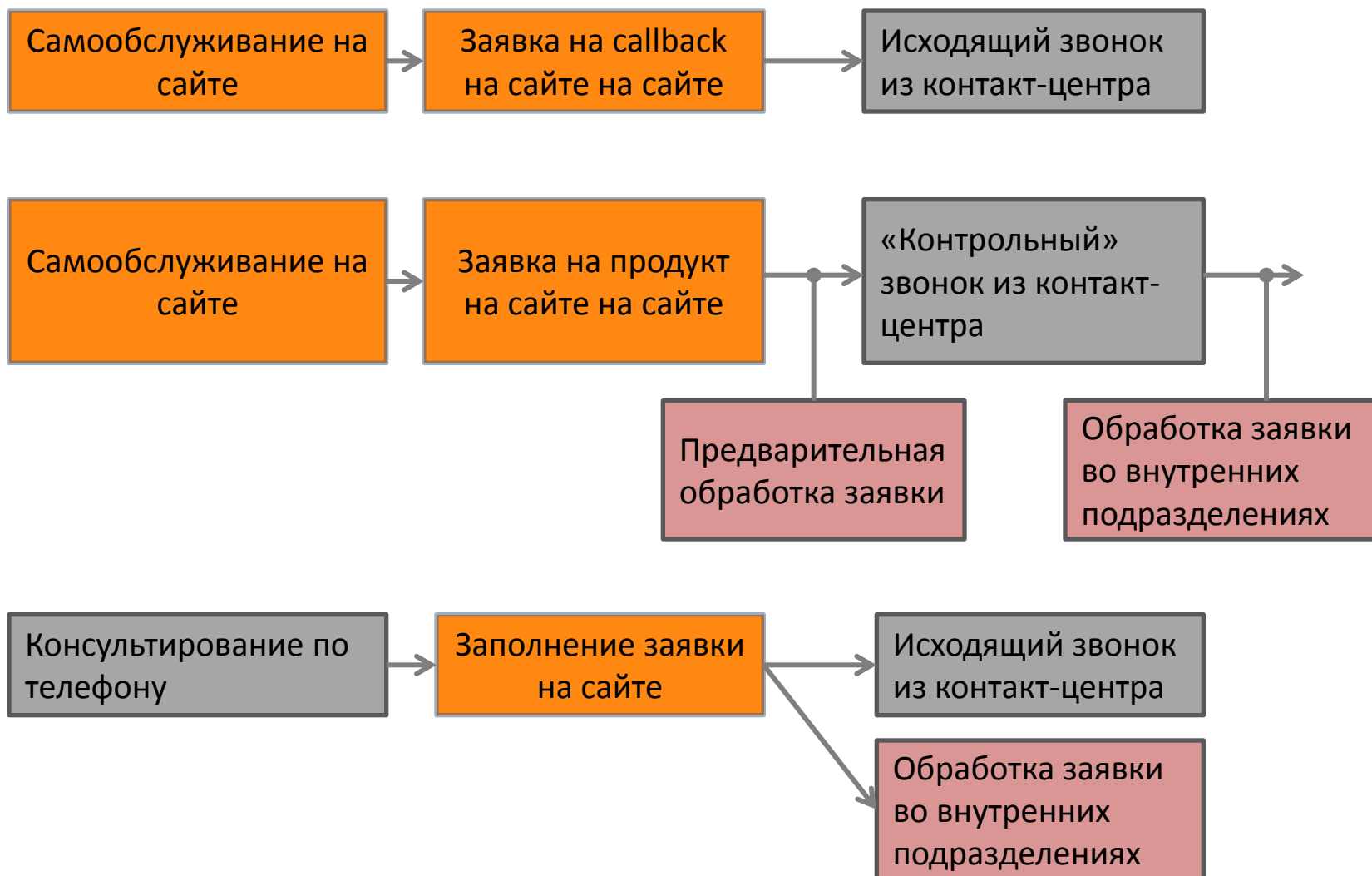
Новые технологии

- Звонок с сайта
 - Zingaya, Skype
- Видеоконсультант
 - Netris, iMind, Cisco WebEx
- Чат с посетителем сайта
 - LiveOperator , Марва
- Речевые технологии
 - Google, Центр речевых технологий (ЦРТ)
- Языковые технологии
 - Машинный перевод PROMT
 - Синхронный перевод ABBYY
 - Распознавание текста с камеры ABBYY Mobile OCR

Новые потребности

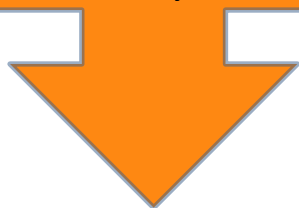
- Клиенты «навязывают» альтернативные каналы
- Глобализация – обслуживание на языке клиента
- Поиск неценовых факторов в конкуренции
 - «Вход в воронку» при первом контакте
 - Эксклюзивное обслуживание
 - Низкие издержки для клиента
- Рационализация физических контактов: визиты в офис и выезды к клиенту
- Снижение себестоимости при дорогой экспертизе
- Коллегиальная работа при обслуживании клиентов
- 7x24 – не прихоть, а реальность

Интернет-сайт vs контакт-центр



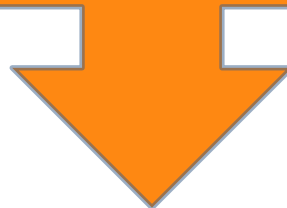
Стратегии использования альтернативных каналов

- Много новых клиентов
- Продажи через социальные сети
- Стандартные товары/услуги
- Короткий цикл продаж (1-2 контакта)
- Повторные продажи без участия операторов
- Стандартные специальные условия



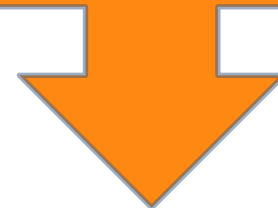
интеграция
различных чатов и
звонок с сайта

- VIP-обслуживание и/или личный менеджер
- Сопровождение сложных систем
- Интеграция различных функций (ЭЦП, языковые и речевые функции)
- Сопровождение клиентов



собственное
уникальное
решение

- Дорогие и индивидуальные услуги
- Дорогие и/или уникальные товары
- Долгий цикл продаж с участием консультанта



стандартный
видеочат

ИТ-решения

для различных стратегий

Интеграция коммуникаторов



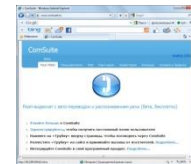
Плюсы:

- удобно для «человека со стороны»

Минусы:

- сценарии взаимодействия «под возможности»
- риски конфиденциальности
- инвестиции в централизованное управление очередью вызовов
- инвестиции в единое рабочее место оператора

Собственная платформа



Плюсы:

- платформа «под» сценарии взаимодействия
- достаточная конфиденциальность
- непрерывное развитие и конкурентное преимущество

Минусы:

- Инвестиции в платформу
- Необходимость QA и поддержки клиентов как пользователей

Умные сервисы

- Робот-автоответчик
 - Использует базу знаний
 - Беседует с клиентом в чате
 - Подсказывает оператору, следя за чатом и разговором
 - чат (сегодня) и разговор голосом (завтра)
- Перевод в разговоре
 - Человеческий синхронный
 - Машинный перевод в чате
 - Перевод передаваемых документов
 - Машинный синхронный (перспектива)
- Интеграция электронного документооборота (ЭЦП) и онлайн коммуникации
- Скан и распознавание документа в ходе разговора

ComSuite – пример новых коммуникаторов

Миссия ComSuite – сделать дистанционное общение более эффективным, чем личный контакт.

Видеоконсультант
для клиентов
через сайт

Внутренняя коммуникация с
переводом в международных
компаниях

Интернациональное общение
на порталах и в социальных
сетях

Сервер
ComSuite



Робот-
консультант

он-лайн
перевод

Вариант А
Облачные
технологии

Вариант В
Сервер перевода в
компании

Вариант С
Бесплатный сервис

Microsoft.NET
Adobe Flash Media Server
Flash-клиент (Windows)
Android-клиент

www.comsuite.ru

http://www.comsuite.ru/ - ComSuite 1.0 beta - Windows Internet Explorer

Copyright (C) 2010 - 2011 B.Shlain, P. Andrianova, A. Epstine

Incoming messages

from	time	subj
[Large orange callout box: Список входящих сообщений: голосовая и видеопочта]		

robot (en)

Видеочат

Текстовый чат с переводом, распознаванием и произнесением голоса, роботом

Список контактов

Передача файлов

Видеопочта

Видео-автоответчик

ComSuite: направление движения

- Функции работы с чатом
 - на e-мейл, в CRM, на печать
- Функции работы с файлами
 - перевод, копия на e-мейл
- Языковые функции
 - перевод с голоса в текст («титры»)
 - «please repeat it slowly»
- Работа с «рабочим столом»
- Удобное завершение разговора
 - Работа с информацией *вместо оценки связи*

Тенденции: к чему быть готовым?

- Новые сценарии обслуживания
 - Чат +
 - Видеочат
- База знаний
 - Необходима операторам
 - Должна быть готова для «роботизации»
- «Специальный планшет для дистанционного обслуживания?»
- Ждем интеграционных решений для очередей и АРМа оператора

В заключение...

Последние публикации

- Розничное кредитование: перспективы технологии.
Планируется к публикации в журнале «Банковские технологии»
- «Коллеги, кто здесь не умеет чатиться?»
(бизнес-этика использования видеочата)

Где увидеть ComSuite

- Сервис доступен на сайте www.comsuite.ru
- Необходим Adobe Flash Player 10 и выше
- Желательны камера и микрофон
- Регистрация не обязательна
- Для разговора с роботом – вызовите robot

ВОПРОСЫ ???