

УДК 004.41

***АВТОМАТИЗАЦИЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА С
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНСТРУМЕНТОВ ОМНИКАНАЛЬНОСТИ***

Золотухина Е.Б.

доцент, к.т.н.

Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»,

Россия, г. Москва

Голубева А. И.

студент,

Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»,

Россия, г. Москва

Аннотация

Данная статья рассматривает специфику работы современных контактных центров и наиболее эффективные технологии автоматизации их бизнес-процессов, формирует требования к автоматизации их деятельности. В статье проведен сравнительный анализ отобранных решений автоматизации процессов контактного центра. Целью статьи является раскрытие понятий современного контактного центра и средств его автоматизации, а также определение наиболее эффективного решения для автоматизации контактного центра сегодня. В статье приводится актуальная статистика по технологиям и требованиям к современным контактным центрам любого бизнеса, анализируются самые популярные решения сервисов омниканальности от российских производителей, что делает статью актуальной. В выводах данной работы предоставляются умозаключения по наиболее эффективному решению для автоматизации современного контактного центра с указанием конкретных

вендоров и их продуктов. Авторы статьи внесли равноценный вклад в данную работу, где был произведен отбор актуальной информации, а также ее тщательный анализ с помощью аналитического инструмента – метода сравнительного анализа.

Ключевые слова: омниканальность, агрегаторы мессенджеров, автоматизация бизнес-процессов, контактный центр, поддержка клиентов.

CONTACT CENTER AUTOMATION WITH OMNI-CHANNEL INSTRUMENTS

Zolotuhina E.B.

assistant professor, CES

National Research Nuclear University “MEPhI”,

Russia, Moscow

Golubeva A.I.

student,

National Research Nuclear University “MEPhI”,

Russia, Moscow

Annotation

The article examines the specificity of activity of modern contact center and the most effective technologies for its business processes automation. It sets requirements for the contact center activities. The article also provides a comparative analysis of selected solutions for the automation of contact center processes. The purpose of this work is to explore the modern contact center concepts, as well as determine the most effective solution for its automation. The article provides relevant statistics on technologies and requirements for modern contact centers of any business, analyzes the most popular omnichannel service solutions from Russian manufacturers, which

makes the article relevant. The article conclusion provides most effective solution for automating a modern contact center. The authors made an equal contribution to this work, using information selection and comparative analysis as the two main tools for solving this article tasks.

Keywords: omnichannel, messenger aggregators, business processes automation, contact center, customer support.

Введение

На сегодняшний день, по мнению аналитиков, контактные центры, которые не научатся обслуживать клиентов с помощью самых разных каналов коммуникаций, в ближайшие годы покинут рынок. Наряду с традиционным телефоном и электронной почтой сегодня клиенты хотят обращаться за услугами через чаты, социальные сети и мессенджеры. Помимо базового функционала для поддержания конкурентных преимуществ контактные центры сегодня обязаны внедрять более сложные сквозные технологии, такие как омниканальность, роботы-операторы, искусственный интеллект и прочие современные технологии.

Целью данной работы является раскрытие понятия современного центра поддержки любого бизнеса, определение современных решений по его автоматизации, а также определение наиболее эффективного решения для автоматизации контактного центра.

Основные задачи, решаемые в работе:

- Изучить специфику работы современных контактных центров;
- Изучить современные наиболее эффективные средства автоматизации процессов контактных центров;

- Провести сравнительный анализ решений автоматизации контактного центра и выявить наиболее эффективное решение.

Методы исследования

В данной работе применяются как теоретические, так и эмпирические методы исследования. С помощью теоретических методов исследования собирается и исследуется информация о специфике работы современных контактных центров, а также о наиболее эффективных и популярных средствах их автоматизации.

После того, как посредством анализа собранной информации будет установлен вид наиболее эффективного решения по автоматизации контактного центра, с помощью эмпирического метода исследования (сравнительного анализа) будет выделено наиболее эффективное конкретное решение от вендора для автоматизации процессов контактного центра.

Таким образом, данное исследование применяет различные методы обработки информации для того, чтобы предоставить наиболее полные и корректные выводы.

Основная часть

Для начала проведем теоретическое исследование на предмет определения наиболее эффективных средств автоматизации. Для этого первым шагом определим понятие современного контакт-центра.

Контакт-центр (англ. contact center, контактный центр) — это колл-центр, обрабатывающий также обращения по электронной и обычной почте, факсы, работающий с обращениями клиентов в режиме интернет-чата.

Сегодня помимо базового функционала (сохранение истории обращений, базовая аналитика и пр.) в контактных центрах активно внедряются сквозные цифровые технологии, такие как:

1. Омниканальность - взаимная интеграция разрозненных каналов коммуникации в единую систему с целью автоматизации процессов и увеличения качества обслуживания клиентов.

2. Робот-оператор - интеллект с продвинутым синтезом речи (например, робот-оператор с синтезируемой речью, не отличимой от человеческой и др.). «Виртуальные агенты» способны отвечать не только на наиболее простые и легко понятные запросы из запрограммированной последовательности ответов, но могут использовать алгоритмы искусственного интеллекта для более сложного общения.

3. Идентификация личности по голосу - биометрия голоса.

4. Применение искусственного интеллекта для автоматизации процессов и увеличения качества обслуживания.

5. Анализ больших данных. Применение аналитики больших данных для получения новой информации.

6. Распознавание эмоций по голосу. Продвинутая аналитика - анализ речи, распознавание эмоций на основе технологии верификации голоса, его громкости и высоты [1].

В центре внимания любого клиентского сервиса, стремящегося повысить эффективность процессов и увеличить лояльность клиентов, стоит омниканальность, которая сегодня переходит из разряда инноваций в разряд необходимого базового функционала. По мнению аналитиков компании, контактные центры которых не научатся обслуживать клиентов с помощью самых разных каналов коммуникаций, в ближайшие годы покинут рынок. Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

Наряду с традиционным телефоном и электронной почтой сегодня клиенты хотят обращаться за услугами через чаты, социальные сети и мессенджеры:

- 75% клиентов обращаются в контакт-центр через Web (веб сайты);
- по прогнозам, в 2020 функциями самообслуживания в контакт-центре будут пользоваться на 16% больше клиентов;
- на 35% вырастет число клиентов, использующих более 4 каналов;
- при этом при решении сложных вопросов 51% клиентов предпочитают голосовые коммуникации [2].

Контактные центры нового поколения должны обеспечивать оказание всех видов услуг (в зависимости от профиля компании) по разным каналам коммуникаций, уметь сохранять контекст запроса при смене канала обращения, использовать новейшие технологии для персонализации взаимодействия с клиентом, обладать интеллектуальными функциями для приоритезации обращений и прочее.

По данным зарубежной компании Aberdeen [6] фирмы, которые уже приобрели определенный опыт омниканальной поддержки клиентов, в 87% случаев решают проблемы с первого обращения, в то время как средний показатель составляет лишь 59%.

Современный контактный центр – многокомпонентная система, требующая серьезных работ по интеграции составляющих его подсистем. Согласно исследованию, проведенному в статье «Построение имитационной модели процесса поддержки контактного центра негосударственного пенсионного фонда» [3], где была построена имитационная модель процессов контакт-центра на базе моделирования бизнес-процессов с помощью case-средства Enterprise Architect в нотации UML [5], можно сделать вывод, что современная система автоматизации контактного центра для того, чтобы

отвечать современным реалиям конкурентного бизнеса, должна обладать следующими функциями:

- Обеспечивать оказание всех видов услуг по разным каналам коммуникаций,
- Хранить контекст запроса при смене канала обращения,
- Персонализировать взаимодействие с клиентом,
- Уметь приоритезировать обращения (приоритетные запросы направлять более опытным сотрудникам).

Данным требованиям отвечают современные CRM-системы взаимодействия с клиентами дополненные сервисами омниканальности.

Еще в 2016 году аналитики Global Contact Center Benchmarking Report признали, что «цифровые каналы коммуникаций – это современные и перспективные способы общения бизнеса и клиентов» [7].

Современные сервисы омниканального общения поддерживают следующие цифровые каналы коммуникаций (чат для сайта, чат в приложении, офлайн заявка, заказ звонка, telegram, facebook и др.) и называются «агрегаторы мессенджеров».

Итак, на первом шаге мы определили, для удовлетворения требований, предъявляемых современными реалиями к контактному центру и обеспечения взаимодействия по всем возможным каналам коммуникаций, необходимо интегрировать CRM-систему с сервисами поддержки омниканальности - «агрегаторами мессенджеров».

На втором шаге, используя эмпирические методы исследования, мы проведем сравнительный анализ агрегаторов мессенджеров для выявления наиболее эффективного решения.

По данным компании CRMResolutions [8] основные факторы, определяющие выбор в пользу «цифровых» Контактных центров заказчиками следующие:

- клиентский опыт (75%),
- сокращение затрат (55%),
- повышение продуктивности сотрудников (45%),
- снижение издержек для бизнеса (40%),
- масштабируемость (35%).

Основные факторы, определяющие использование контактного центра клиентами: простота работы, быстрый доступ, экономия времени, постоянная готовность, интуитивно понятный интерфейс, «клиентоориентированность».

При этом контактные центры в большей степени ориентированы на клиента. Современные реалии вводят новые ключевые показатели эффективности процессов клиентских сервисов и диктуют необходимость отслеживать и контролировать уровень удовлетворенности клиентов, время до ответа на звонок, разрешение вопроса при первом вызове, процент сброшенных вызовов, затраты на вызов и пр. По данным компании Fonolo [9], 59% опрошенных руководителей бизнеса считают удовлетворенность клиентов обслуживанием наиболее важным индикатором работы контактного центра.

Для анализа были выбраны следующие мессенджеры: Chat2Desk, Textback, Pact, Votcop, Sherlock, Blinger. Основными критериями для выбора явились: интеграция с большим количеством CRM платформ (что необходимо для комплексной автоматизации контакт-центра) и клиентский опыт (как основной фактор при выборе продукта заказчиками). Также для анализа были учтены требования, предъявляемые к современным контактными центрами, определенные ранее.

По результатам анализа была получена сравнительная таблица (см. таблица 1) мессенджеров по следующим наиболее важным согласно проведенному анализу критериям:

- Список поддерживаемых мессенджеров,
- Поддержка чат-ботов,
- Автоматические ответы (шаблоны),
- Интеграция с другими платформами (в частности CRM),
- Аналитика и статистика отчетных данных
- Цена за тариф, мобильное приложение, рассылки и прочее.

Таблица 1. Сравнительная таблица сервисов «агрегаторов мессенджеров»

	Chat2desk	<u>Textback</u>	Pact	Botcorp	Sherlock	Blinger
Список поддерживаемых мессенджеров	WhatsApp Viber Telegram Facebook ВКонтакте Instagram Одноклассники Skype Яндекс.Диалоги SMS Email	WhatsApp Viber Telegram Facebook ВКонтакте Instagram Skype SMS	WhatsApp Viber Telegram Facebook ВКонтакте Instagram	WhatsApp Viber Telegram Facebook ВКонтакте Instagram Яндекс.Диалоги	WhatsApp Viber Telegram Facebook ВКонтакте Skype SMS	WhatsApp Viber Telegram Facebook ВКонтакте Instagram Одноклассники Skype Kik Line Яндекс.Диалоги SMS Email
Поддержка чат-ботов (платные разработки)	Да	Да	Нет	Да	Да	Да
Автоматические ответы (шаблоны)	Да	Да	Да	Да	Да	Да

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

Интеграция с CRM	Bitrix24, AmoCRM, Bpm'online sales, GenCRM, Oktell	Любая интеграция по API	AmoCRM, Bitrix24	Amocrm, 1C, Planfix, U-ON Travel	AmoCRM, bitrix24	Zendesk, Intercom, Kayako, Salesforce, bpmonline, Salesforce
Аналитика и статистика отчетных данных	Да	Да	Нет	Да	Да	Да
Виджеты на сайт	Да	Да	Нет	Нет	Да	Да
Мобильное приложение	Да	Нет	Нет	Да	Нет	Нет
Цена за минимальный тариф	От 1000 до 2500 руб./мес. (за 1 канал)	7500 руб./мес. (до 5000 подписчиков)	2500 руб./мес. (при оплате за год)	от 3000 руб./мес. (2 оператора + 2 канала)	4900 руб./мес. (3 оператора)	4000 руб./мес. (1 оператор + 1 пакет каналов)
Автоворонки (внутренние)	Нет	Да	Нет	Да	Нет	Нет
Автоворонки (дополнительные, платные)	Да	Да	Нет	Да	Да	Нет
Рассылки	Да	Да	Да	Да	Нет	Нет

Результаты анализа

Согласно сравнительной таблице (см. таблица 1) был сделан вывод, что одним из наиболее эффективных решений является сервис Chat2desk, который обладает наиболее расширенным функционалом, поддерживает большое количество мессенджеров и при этом имеет относительно невысокую цену за тариф относительно своих конкурентов.

В статье «CRM-система. Образ существующих CRM-систем. Сравнительный анализ» [4] о CRM-системах был сделан вывод, что наиболее перспективной, гибкой и технологичной платформой для автоматизации взаимодействия с клиентами сегодня является платформа Terrasoft Creatio (ранее Terrasoft Bpm'online). Компания Terrasoft уже сегодня внедряет в свои решения такие современные решения, как искусственный интеллект, анализ больших данных, предиктивная аналитика и др. [10]. Выбранный сервис Chat2desk поддерживает интеграцию с CRM-платформой Creatio, поэтому одним из наиболее перспективных комплексных решений для автоматизации работы контактного центра сегодня является внедрение CRM-системы Creatio и её интеграция с сервисом Chat2desk для обеспечения омниканальности.

Заключение

В данной работе было проведено исследование с целью определения наиболее эффективного решения для автоматизации контактного центра.

Были выполнены следующие задачи:

- Изучена специфика работы современных контакт-центров;
- Изучены современные наиболее эффективные средства автоматизации процессов в контакт-центре;
- Проведен сравнительный анализ на предмет выявления наиболее эффективного решения автоматизации контакт-центра;

Исходя из проведенного анализа следует, что наиболее эффективным решением для контактного центра является интеграция CRM-системы со специальными сервисами омниканальности для обеспечения возможности взаимодействия с клиентами по всем каналам коммуникаций, что, как показывает статистика, сегодня является необходимым условием существования и конкуренции. Сравнительный анализ систем выявил наиболее эффективное решение – внедрение CRM-системы Creatio и ее интеграция с сервисом омниканальных коммуникаций Chat2desk.

Помимо омниканального обслуживания многие компании уже сегодня идут вперед и внедряют технологии анализа больших объемов неструктурированных данных, а также различные системы голосовой биометрии и искусственного интеллекта. Однако функционал омниканальности является базовым и необходимым, что обусловлено современными реалиями нашей жизни.

Библиографический список

1. Акулич М.В. Омниканальность и омниканальный маркетинг. Эффективный подход к повышению лояльности клиентов/ М.В. Акулич, 2018.
2. Академия.Genesis - [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://genesismedia.ru> (Дата обращения: 04.03.20)
3. Голубева А.И. Построение имитационной модели процесса поддержки контактного центра негосударственного пенсионного фонда/ А.И. Голубева, Н.П. Посмаков // Вектор экономики. – 2019. – №12.
4. Голубева А.И. Современные CRM-решения. Выбор CRM-системы/ А.И. Голубева, И.П. Митрейкин // Вектор экономики. – 2019. – №11.
5. Золотухина Е.Б., Алфимов Р.В., Красникова С.А. Сборник материалов международной научной конференции, «Методика выявления

функций создаваемого программного обеспечения, отображающая полноту предметной области»: сб. мат. научн. конф. / отв. ред. Ю. К. Старцев, А. А. Мешков, Г. С. Маль, Н. М. Халимова, С. А. Герасимов – Москва: Изд-во «Киров», 2015. – С. 53-67.

6. Aberdeen - [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://www.aberdeen.com> (Дата обращения: 19.03.20)

7. ССВ Contact Center Benchmark - [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://contact-center-benchmark.ru> (Дата обращения: 20.03.20)

8. CRMResolutions - [Электронный ресурс] — Режим доступа — URL: <https://crmsolutions.crmnext.com> (Дата обращения: 20.03.20)

9. Fonolo - [Электронный ресурс] — Режим доступа — URL: <https://fonolo.com> (Дата обращения: 22.05.19)

10. TERRASOFT ACADEMY - [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <https://academy.terrasoft.ru/> (Дата обращения: 20.03.20)

Оригинальность 75%