

БУДУЩЕЕ

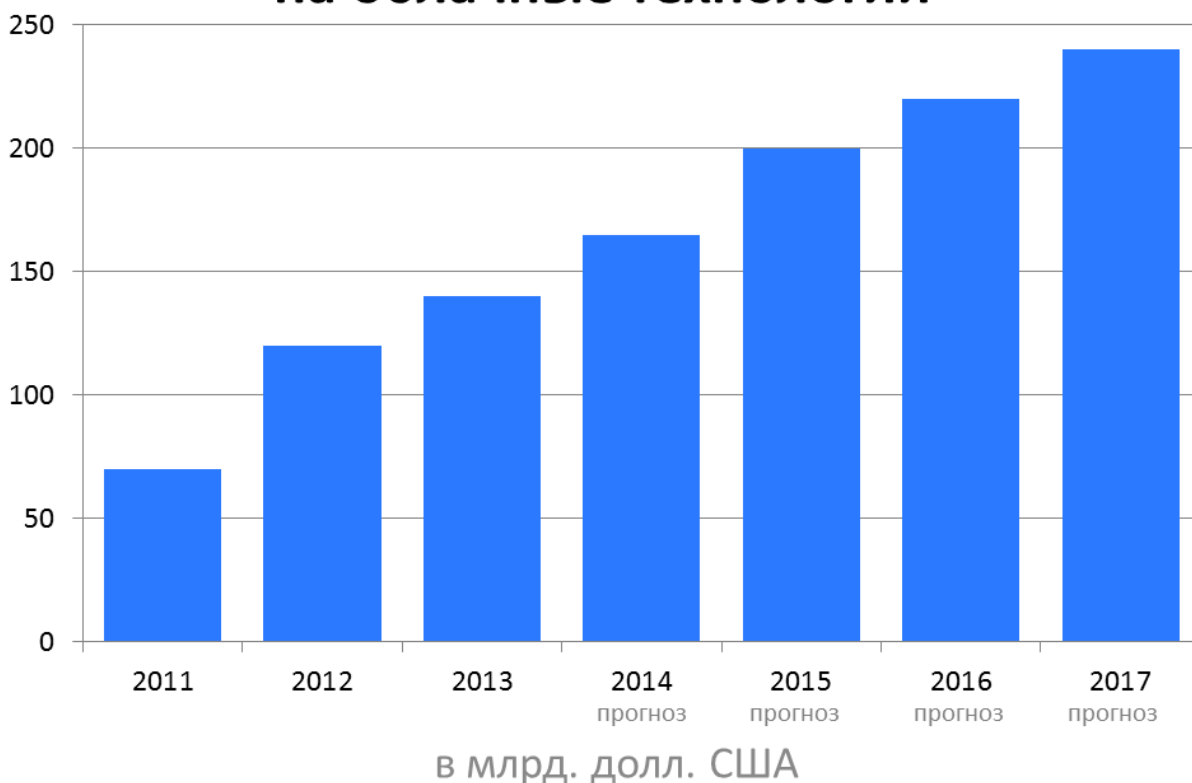
КОЛЛ ЦЕНТРОВ

САМАЯ СОВРЕМЕННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ

Облачные технологии все активнее внедряются компаниями и показывают свою эффективность в самых разных областях. Они предоставляют удобную среду для хранения и обработки информации, объединяющую в себе аппаратные средства, лицензионное программное обеспечение, каналы связи, а также техническую поддержку пользователей.

Посмотрите на самые свежие цифры (1).

Расходы компаний на облачные технологии



Прогнозируется, что общие расходы компаний на облачные технологии увеличатся в 3 раза к 2017 г.: с \$78.2 млрд. долл. в 2011 г. до \$235.1 млрд. долл.

Как видите, облачные технологии являются одними из самых современных перспективных технологий. Многие сервисы уже переходят в облака. Прежде всего - HelpDesk и CRM (самая известная и успешная из них – CRM платформа Salesforce).

А что же колл центры? Пришла ли пора уходить в облака?

Мы приведем свои аргументы чуть ниже.

Перед этим, давайте рассмотрим, какие бывают модели предоставления облачных услуг. И какая из них лучше всего подходит для колл центров.

МОДЕЛИ ОБЛАЧНЫХ СЕРВИСОВ

Таких моделей три.

1. **Программное обеспечение как услуга (SaaS, Software as a Service).** Компаниям предоставляются программные решения, расположенные в облачной инфраструктуре.
2. **Платформа как услуга (PaaS, Platform as a Service).** Компаниям предоставляются средства для развертывания на облачной инфраструктуре создаваемых специалистами компании или приобретаемых приложений, разрабатываемых с использованием поддерживаемых провайдером инструментов и языков программирования.
3. **Инфраструктура как услуга (IaaS, Infrastructure as a Service).** Компаниям предоставляются средства обработки данных, хранения, сетей и других базовых вычислительных ресурсов, на которых они могут развертывать любые собственные сервисы.

Посмотрите данные из относительно недавнего исследования Forrester (2). Он касается применения облачных технологий в колл центрах.

“Когда Вы планируете применить облачные технологии?”

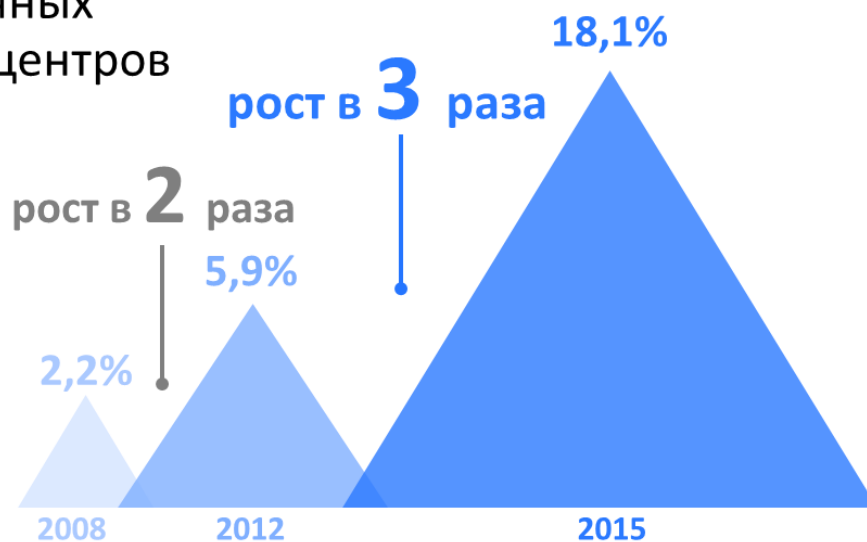


Наиболее быстрыми темпами растут SaaS услуги. В отчете говорится, что «к концу 2012 г. 45% всех компаний (использующих КЦ) будут использовать SaaS, а через год их будет уже больше 60%».

Контакт центры движутся в сторону облачных технологий. На основе модели SaaS.

Темпы роста именно облачных колл центров опережают средние данные по всем облачным применениям (3).

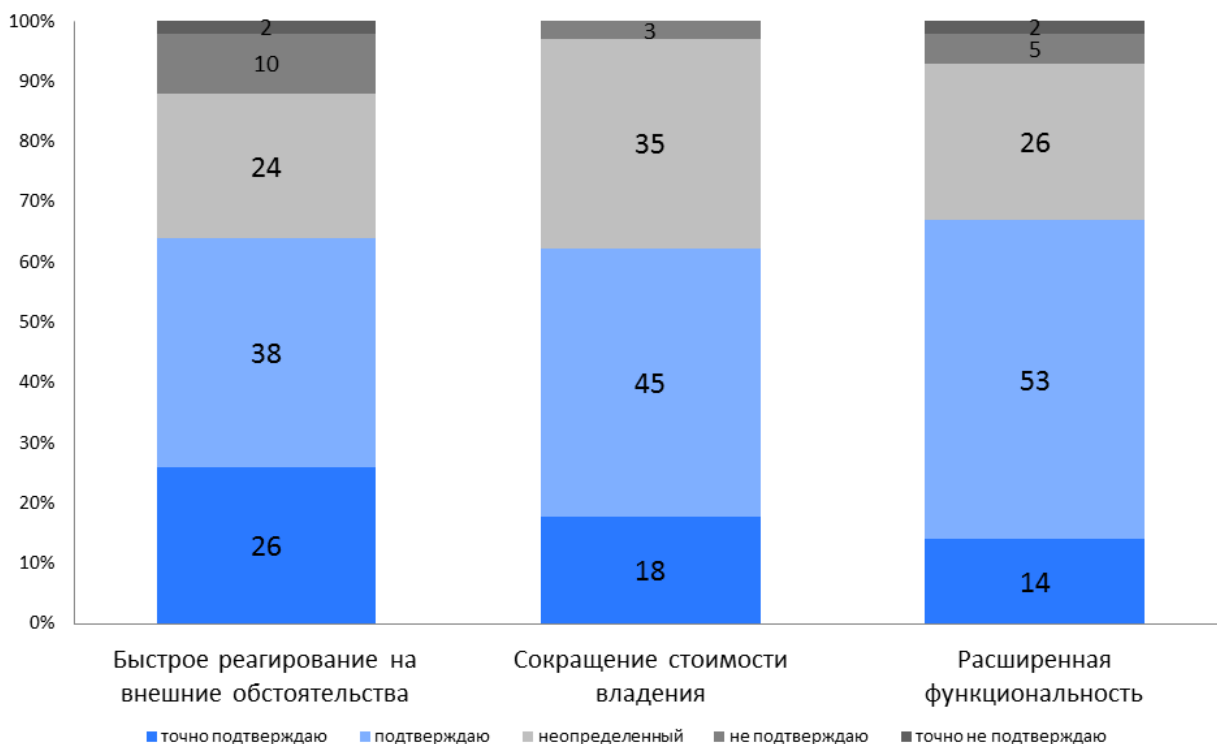
Доля рынка Облачных Колл центров в США



Сравните с графиком в начале статьи: всего за 3 года с 2012 по 2015 гг. рост количества внедрений облачных колл центров составит 300% ! В среднем на 100% ежегодно, в то время как прирост рынка традиционных КЦ составляет всего от 7% до 12%.

Что же привлекает компании в облачных технологиях, почему они переводят свои «традиционные» колл центры в облака?

Приведем самые объективные данные. Вы можете сомневаться в данных от производителей решений (часто вполне резонно), но вот что говорят Ваши коллеги: ИТ-директора и руководители клиентского сервиса (4).



**Подтверждаете ли Вы преимущества облачных колл центров
(на основании собственного опыта использования)**

Наиболее важные ответы из предыдущего графика сведены в таблицу.

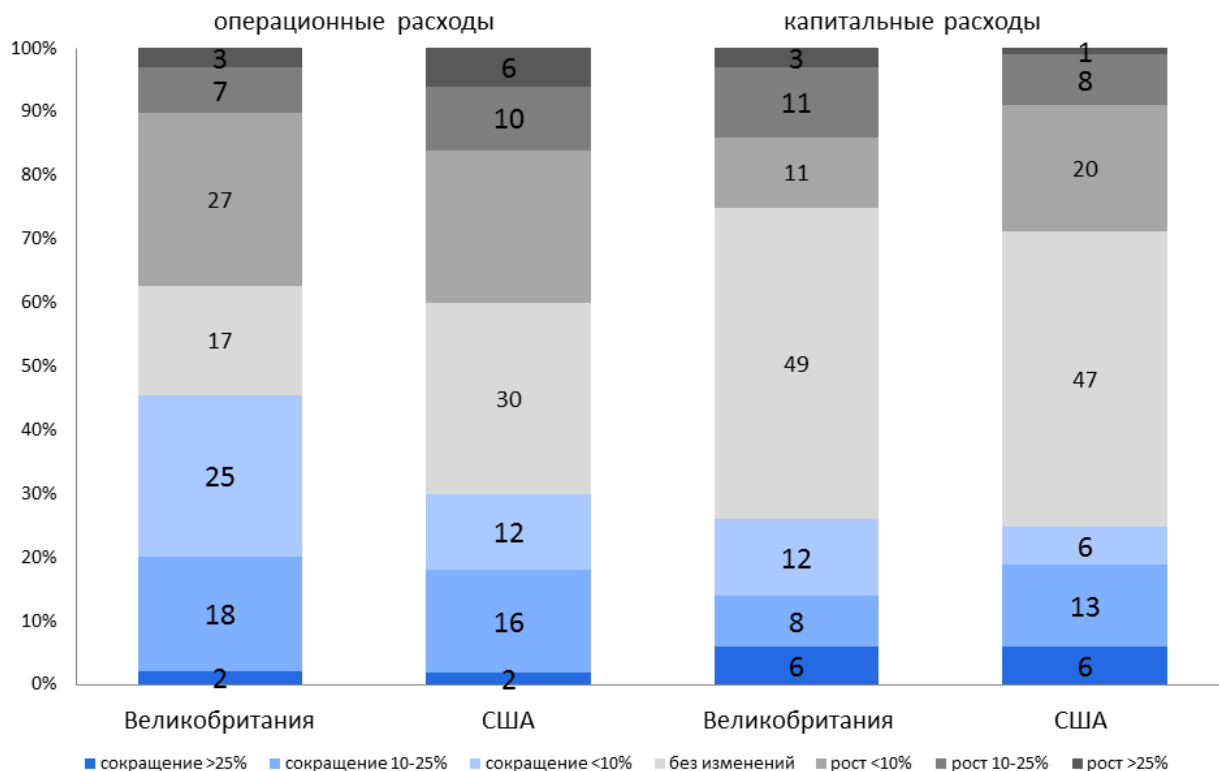
преимущества	согласны	Не согласны
Сокращение стоимости владения	63%	3%
Быстрое реагирование на внешние обстоятельства	64%	12%
Расширенная функциональность	67%	7%

Как видите, больше всего реальные руководители компаний, использующих облачные контакт центры, единодушны в том, что эти решения помогают сократить расходы.

Экономика, как уже бывало не раз, является основной движущей силой в распространении облачных решений.

Тем более это актуально для нашей страны. В конце 2013 г. ситуация в отечественной экономике значительно изменилась, что привело к ужесточению критериев в отношении доходности и снижения затрат.

Посмотрите на динамику изменения операционных и капитальных расходов колл центров США и Великобритании (4).



Очень показательный график! **Наглядно видно, что инвестиции (капитальные расходы) заморожены.** Каждый из пяти колл центров в США сокращает свои капитальные расходы более чем на 10%.

В тоже время, операционные расходы компаний значительно более подвижны. При этом наблюдается определенный баланс между ростом и сокращением операционных расходов.

В нашей стране наблюдается похожая ситуация. Из-за нестабильной экономической конъюнктуры и растущего валютного курса долгосрочные инвестиции заморожены. Одновременно, компании стараются сократить и операционные расходы, сохраняя возможность оперативного перераспределения бюджетов в зависимости от текущих бизнес-задач.

В настоящий момент одними из факторов, влияющих на бизнес планы компаний, являются повышение качества работы с клиентами, а также усовершенствование интеграции внутренних систем и освобождение сотрудников эксплуатационных подразделений от все более усложняющихся задач по управлению комплексной и дорогостоящей инфраструктурой.

Основные задачи, стоящие перед отечественными колл центрами, можно выразить тремя тезисами:

1. Улучшить качество
2. сохранить штат
3. сэкономить на расходах.

Очень разнородные задачи, не правда ли? Но они во многом совпадают с преимуществами от внедрения облачных технологий, которые приведены выше!

Облачный колл центр обладает 7 главными преимуществами по сравнению с традиционными решениями:

1. Сокращение стоимости владения
2. Быстрое внедрение
3. Простое управление
4. Учет сезонности
5. Постоянное развитие
6. Гарантированная надежность
7. «Настоящий» облачный сервис.

Преимуществам облачных колл центров посвящена наша специальная статья. Она так и называется: «7 преимуществ облачных колл центров». Статья находится в свободном доступе на сайте www.cloudcontact.ru.

Источники:

1 - "The Cloud: Redefining the Information, Communication and Technology Industry," IHS, 2014 г.
<https://technology.ihs.com/445918/cloud-big-data-report-a-paradigm-shift-in-the-ict-industry-2013>

2 - Forrester "Is It Time To Move Your Contact Center to the Cloud?", 2012 г.
<http://www.forrester.com/Is+It+Time+To+Move+Your+Contact+Center+To+The+Cloud/fulltext/-/E-RES72421>

3 – DMG Consulting «2013 - 2014 Cloud-Based Contact Center Infrastructure Market Report» 2014,
<http://www.dmgconsult.com/services/hostedCC/abstract.asp>

4 – ContactBabel "The US Contact Center Decision-Makers' Guide 2014" 2014, <http://www.contactbabel.com/reports.cfm>

ООО «Клауд Контакт» специализируется на предоставлении комплексных решений по оптимизации работы Контакт-центра на основе облачных технологий.

Используя наши решения, государственные и коммерческие организации могут существенно сократить расходы Контакт-центра, гарантируя предоставление качественно нового уровня обслуживания.

Мы обладаем уникальной командой профессионалов с большим опытом успешной реализации проектов, начиная с аудита текущей работы и заканчивая технической поддержкой установленного решения.

© ООО «Клауд Контакт», 2015 г.