

7 ПРИЧИН ВЫБРАТЬ ОБЛАЧНЫЙ КОЛЛ ЦЕНТР

Облачные колл центры. Одна из самых актуальных тем в настоящее время. Поставщики решений часто заменяют аргументы общими рассуждениями. В этой статье мы рассмотрим наиболее важные преимущества облачных сервисов, подкрепленные реальными данными. Чтобы Вы могли принять решение. Самостоятельно.

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? Уникальность облачных технологий состоит в том, что именно они позволяют решить поставленные задачи !

Разберем их подробнее.

1. Сокращение стоимости владения

«Использование облачных технологий позволяет компаниям более эффективно планировать свой бюджет». Так пишут многие производители решений. После этого следуют общие рассуждения о преимуществах модернизации и удобстве ежемесячной оплаты.

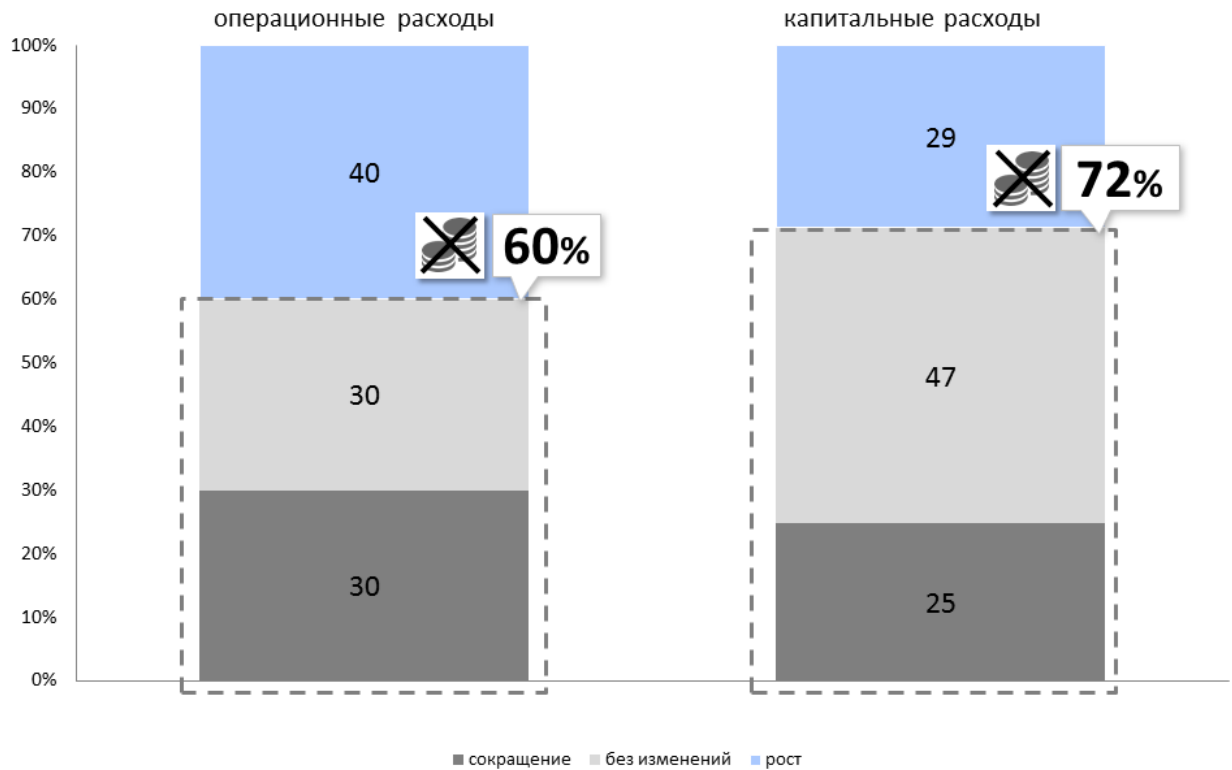
В основе преимуществ облачных сервисов прежде всего лежит экономика. Чтобы показать это, нужны точные расчеты, а не общие слова. Именно поэтому мы подготовили отдельную статью «Сколько стоит контакт центр? 2 экономические модели», которую можно загрузить у нас на сайте www.cloudcontact.ru .

А сейчас мы приведем наиболее важные данные из этой статьи.

Облачные технологии действительно кардинально могут изменить экономическую модель Вашего колл центра. Если отбросить все общие рассуждения, то ее можно выразить всего в одной фразе:

ЗАМЕНА КАПИТАЛЬНЫХ РАСХОДОВ НА ОПЕРАЦИОННЫЕ.

Посмотрите на динамику изменения операционных и капитальных расходов колл центров США в 2014 г.



Инвестиции (капитальные расходы) заморожены. Каждый из пяти колл центров в США сокращает свои капитальные расходы более чем на 10%. Подробные статистические данные приведены в статье «Будущее колл центров», доступной в свободном доступе на сайте www.cloudcontact.ru.

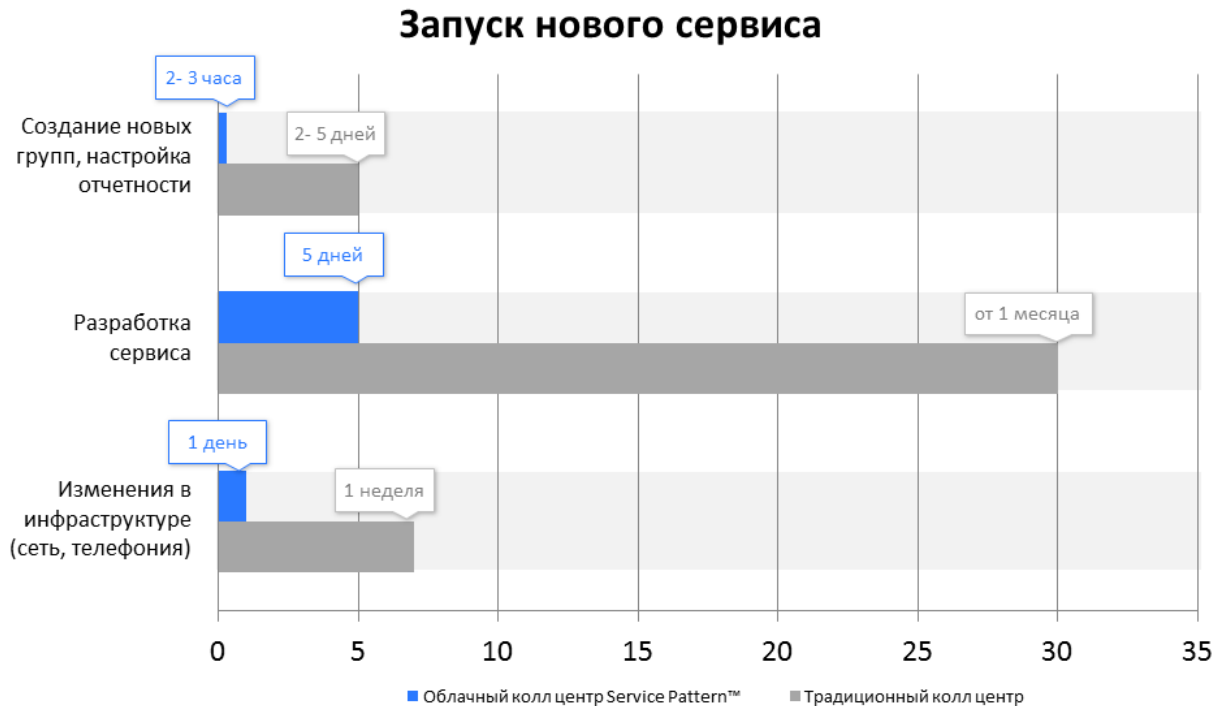
В нашей стране наблюдается похожая ситуация. Из-за нестабильной экономической конъюнктуры и растущего валютного курса долгосрочные инвестиции заморожены. Одновременно, компании стараются сократить и операционные расходы, сохраняя возможность оперативного перераспределения бюджетов в зависимости от текущих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

Именно облачные технологии в наибольшей степени отвечают текущей экономической ситуации, позволяя развивать бизнес без использования существенных инвестиций:

- компании могут сократить запланированные инвестиции в обновление и расширение аппаратно-программного обеспечения, сократив тем самым капитальные расходы
- применение модели оплаты «по факту использования» (pay-as-you-go) помогает существенно оптимизировать операционные расходы
- снижение финансовых рисков при запуске новых услуг, расширении существующих или переезда сотрудников, влияющих на текущие бизнес-планы компании
- возможность оперативного реагирования на изменение бизнес-задач (в том числе и сокращения плановых показателей) без необходимости быть «в заложниках» у долгосрочных планов вынуждая оправдывать сделанные большие инвестиции.

Облачный Контакт-центр Service Pattern™ обладает открытой и гибкой системой ценообразования. Вы платите только за то количество лицензий рабочих мест операторов и дополнительных сервисов, которые Вы реально используете.

2. Быстрое внедрение



Вспомните, сколько времени требовалось Вам для внесения изменений в работу собственного колл центра?

Например, добавить операторов, создать новую группу или изменить IVR. Мы уже не говорим о более комплексной задаче, такой как ввод нового сервиса. Чаще всего это потребовало большой подготовительной работы, согласований с ИТ-специалистами и персоналом компании-интегратора.

Применение облачных технологий помогает значительно сократить сроки внесения изменений. В специальной диаграмме приведены усредненные данные по запуску нового сервиса на традиционной и облачной платформе.

Как видно, разница во времени в разы! В результате, компания получает возможность быстрее реагировать на запросы, связанные как с увеличением, так и со снижением запросов, обрабатываемых колл центром, что повышает гибкость работы всех подразделений, связанных с клиентским обслуживанием и продажами.

Минимальные требования к инфраструктуре облачного колл центра Service Pattern™ позволяют запустить новые сервисы в течении короткого промежутка времени меньшим количеством персонала. Снижаются риски, сроки и стоимость ввода в эксплуатацию.

3. Расширение бизнеса

Облачный колл центр пример использования услуг

Функции	1 квартал			2 квартал			3 квартал			4 квартал		
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Интеллектуальный IVR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Обработка e-mail				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Исходящий обзвон							✓	✓	✓	✓	✓	✓
Чат									✓	✓	✓	✓
Интеграция с социальными сетями									✓	✓	✓	✓
Мобильные приложения										✓	✓	✓
Планирование работы персонала (WorkForce Management)											✓	✓

В облачном колл центре Вы можете добавлять/отключать/изменять новые сервисы и услуги без необходимости существенных первоначальных финансовых и временных затрат. Использование модели «оплата по факту» позволяет попробовать новую функциональность или новый сервис, организовать разовую кампанию не совершая существенных вложений в аппаратно-программное обеспечение или персонал.

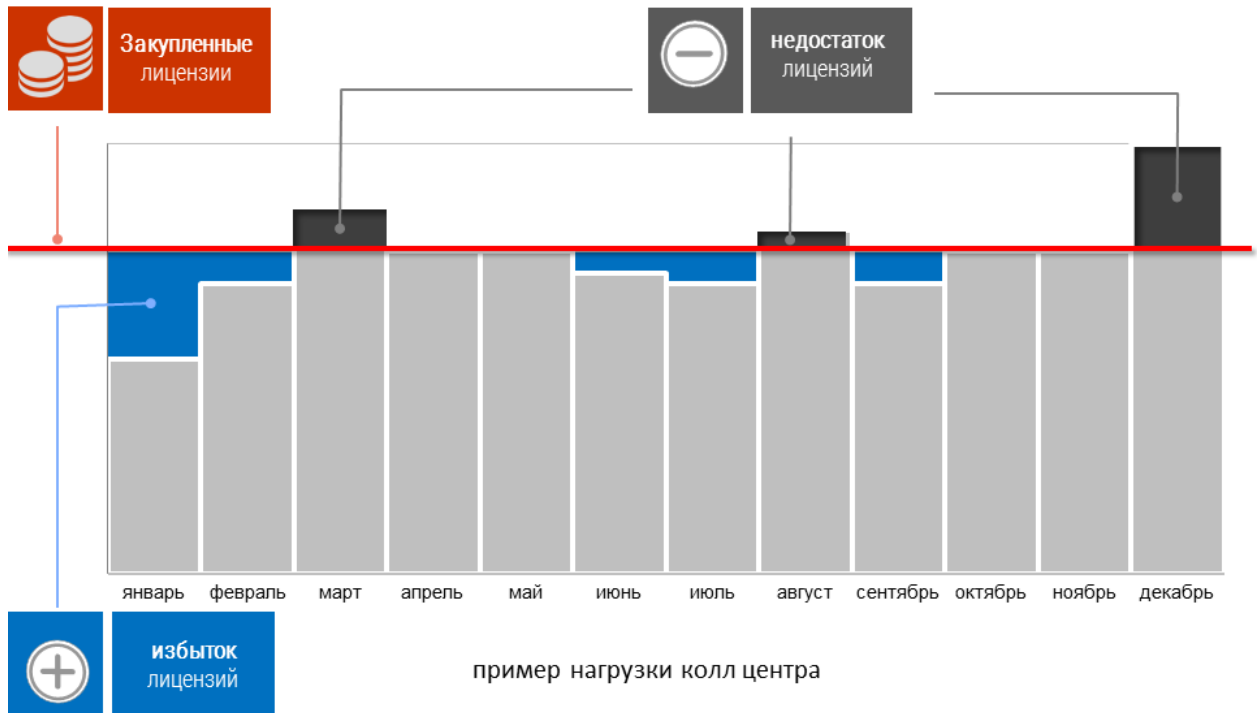
Именно колл центры небольшого и среднего размера (от 10 до 200 рабочих мест) получают наибольшую выгоду от использования облачных технологий. Поставщики традиционных решений не могут предложить таким компаниям полнофункциональное современное решение по цене, которая устраивала бы заказчика.

Посмотрите на типичный пример графика пользования услугами облачного колл центра.

С помощью облачного колл центра Вам постоянно доступны все самые современные функции промышленного контакт центра (IVR, запись, e-mail, обзвон, чат, интеграция с соц. сетями, мобильные приложения). Вы можете добавлять их в зависимости от конкретных бизнес-задач. Получается существенный выигрыш в оперативности реагирования на изменения в бизнесе!

Облачный контакт центр Service Pattern™ позволяет просто, удобно и с минимальными рисками определить, насколько востребованы новые сервисы. Используйте только те сервисы и только тогда, когда это приносит наибольшую отдачу Вашему бизнесу.

4. Учет сезонности



Нагрузка в Контакт-центре неоднородна. Чтобы обеспечить необходимые показатели качества (например, 80% вызовов обслуживаются в течении первых 20 сек.) компании приходится нести существенные расходы. Они включают в себя как капитальные (на дополнительные лицензии), так и операционные расходы (на дополнительный персонал). И то и другое используется в ограниченный период времени.

Гибкость в добавлении/ исключении операторов, которую предоставляет облачный колл центр, позволяет точно учитывать текущие потребности бизнеса. Включая изменения нагрузки, вызванные сезонными факторами, запланированными бизнес-акциями или непредвиденными обстоятельствами.

С облачным решением Вы избавлены от дополнительных расходов на лицензии, которые не будут использоваться месяцами.

Добавьте к этому очень простые условия подключения рабочих мест операторов. Больше не нужно собирать всех операторов в одном месте, оплачивая аренду площадей и инфраструктуры. Разместите персонал наиболее оптимальным образом, объединив в единый колл центр традиционных операторов колл центра, сотрудников в регионах и даже работающих на дому.

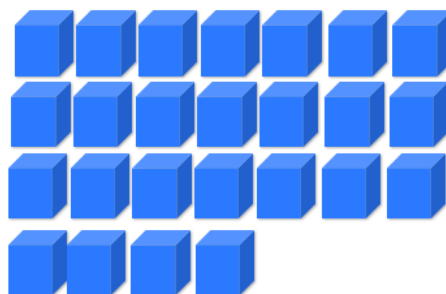
Используя облачное решение Вам больше не нужно беспокоиться о постоянном обновлении аппаратной платформы. Независимо от того, на сколько увеличивается или уменьшается штат операторов – Вам доступно именно столько аппаратных ресурсов, сколько необходимо для качественного обслуживания клиентов. Всегда.

С помощью облачного контакт центра Service Pattern™ Вам не нужно больше содержать и обслуживать большое помещение с пустыми столами. Используйте ровно столько операторов и только такие сервисы, которые нужны компании именно сейчас.

5. Постоянное развитие

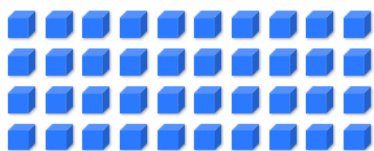


3 релиза



25 обновлений

облачный колл центр Service Pattern™. данные за 2013-2014 г.



40

пользовательских запросов

Немаловажным преимуществом является **включение сервисной поддержки в абонентную плату**. В результате, компания становится обладателем самых современных технологий и усовершенствованных решений.

В традиционном колл центре выход новой версии ПО часто превращается в сложную проблему. Решая одну задачу (устранение ошибок или добавление функциональности) он может создавать новые проблемы, связанные с необходимостью обновления аппаратно-программной платформы или переобучения персонала.

Используя облачный контакт центр Вы избавлены от необходимости этих расходов. Все обновления происходят на стороне провайдера сервиса. Вы гарантированно используете самую новую и надежную версию решения.

Облачный сервис обладает уникальным преимуществом, которого нет у «традиционных» решений. Это - **постоянное развитие решения**.

Вы гарантированно получаете все новые выпуски (релизы) решения + новую функциональность, расширяющую возможности решения. Более того, новые выпуски решения включают не только функции, запланированные компанией-разработчиком, но и добавленные на основании запросов пользователей.

3 – 25 – 40. Цифры на диаграмме сверху. Именно столько новых выпусков, обновлений и пользовательских запросов было реализовано в облачном колл центре Service Pattern™ за текущий год. Благодаря активному развитию системы Вам постоянно доступен самый большой набор функций из имеющихся на рынке.

6. Экономичная платформа



В традиционных решениях компаниям приходится нести большие расходы для обеспечения требуемых показателей надежности работы комплекса: многократное резервирование как оборудования, так и программного обеспечения, наличие выделенного персонала.

В облачном решении Вы экономите существенную часть расходов на эксплуатацию колл центра не поступаясь показателями надежности. Вы задаете требования к сервису. Всю ответственность и все расходы за обеспечение заданных показателей несет провайдер сервиса.

Можно вложить существенные инвестиции и построить внутри компании многократно дублированное решение, но что оно будет значить без надежных каналов связи? Ничего, кроме уже потраченных и новых расходов.

Конечно, операторы связи могут предоставлять интернет (и, соответственно, IP-телефонию) с гарантированным показателем качества. Но опять за дополнительную плату, опять дополнительные операционные расходы.

Облачный контакт центр Service Pattern™ предъявляет повышенные требования к операторам связи. В дата-центре, на котором развернуто решение, обеспечивается прямое подключение нескольких операторов связи, каждый из которых поддерживает горячее резервирование каналов связи. Тем самым обеспечивается повышенная надежность соединения. Без каких либо дополнительных затрат для заказчиков.

И последнее.

Задайте поиск по словам «облачный колл центр» - и браузер выдаст Вам более 100 русскоязычных ссылок. Действительно «горячая» тема!

Но знаете ли Вы, что не все провайдеры SAAS (сервис по запросу) предлагают одинаковые условия оказания услуг? Многие провайдеры услуг доступа к приложениям (Application Service Provider – ASP), на волне интереса к облачным сервисам представляют свои услуги как SaaS. Отличия заключаются в перечне оказываемых услуг.

7. «Настоящий» облачный сервис

Пирамида решений колл центров



В случае использования «настоящего» облачного сервиса (pure SaaS) Вы получаете облачные услуги быстрее, лучше и дешевле по сравнению с «псевдо» SaaS-провайдерами. Чтобы подробно разобраться, чем отличается «настоящий» SaaS, прочитайте нашу специальную брошюру «Что надо знать перед выбором облачного колл центра».

В этом разделе мы приведем основные преимущества «настоящего» облачного колл центра:

- Стандартом является **премиальный** уровень сервиса, по сравнению с качеством работы собственного колл центра
- **Удобство** использования является ключевым фактором при разработке и развитии сервисов. Для работы с системой не требуется длительное обучение и наличие выделенного ИТ-персонала.
- Простая **интеграция** с бизнес-приложениями, используемыми в компании. Открытый интерфейс и документированный API позволяют быстро подключить внутренние базы данных и CRM/ HelpDesk системы.
- Все вопросы, связанные с поддержкой решения, **включены** в стоимость платы за пользование сервисом.

Колл центр Service Pattern™ является одним из немногих «настоящих» облачных решений, доступных на отечественном рынке. Самый современный подход к предоставлению услуг позволяет обеспечить премиальный уровень сервиса, наилучшее качество работы и простоту эксплуатации.

Заключение

За последние несколько лет термины «облачные технологии», «услуги по модели SaaS» стали одними из самых актуальных на рынке.

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

1. Сокращение стоимости владения
2. Быстрое внедрение
3. Расширение бизнеса
4. Учет сезонности
5. Постоянное развитие
6. Экономичная платформа
7. «Настоящий» облачный сервис.

Облачный Контакт-центр Service Pattern™ является универсальной платформой для быстрого роста эффективности работы всех ключевых подразделений компании: маркетинг, продажи, поддержка. Предлагаемое решение помогает наилучшим образом организовать обслуживание клиентов: быстро, эффективно, успешно и с минимальными затратами.

Узнайте больше на www.cloudcontact.ru.

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.