



**Руководство для покупателей контакт-центров,
Северная Америка, 2019**

**Поставщики используют Искусственный
Интеллект для добавления интеллектуальных
возможностей в Клиентский опыт**

Информация о компании: Bright Pattern

**Исследовательская группа Global Digital Transformation,
Frost & Sullivan**

K344-76

Август 2019

оригинальное название: «Contact Center Buyers Guide, North America, 2019 / Providers Look to Harness AI to Infuse Intelligence in the Customer Experience / Bright Pattern Profile»

оригинал обзора размещен на [сайте](#) компании *BrightPattern*

информация о полном исследовании доступна на [сайте](#) компании *Frost & Sullivan*

перевод на русский язык: [CloudContact](#), 2019 г.

Bright Pattern

Информация о компании и текущее состояние

Bright Pattern была основана в 2010 г. как поставщик SaaS-решений для контакт центров. Название компании («яркий узор») возникло из идеи создать решение, «*позволяющее сделать клиентский сервис ярче, проще и быстрее чем когда либо*» за счет масштабируемости и настоящей омниканальности, обеспечивающих наиболее простую работу и самые низкие тарифы в отрасли. Основатели компании имеют многолетний опыт успешной работы в индустрии контакт-центров, ряд ключевых разработчиков принимали участие в создании промышленного контакт центра *Genesys* и CRM-решений в компании *FrontRange*.

Компания на начальном этапе получила инвестиции от корпорации *Aspect* на разработку облачной платформы, в результате которых был создан *Zipwire*, облачный контакт центр корпорации *Aspect*.

Головной офис компании расположен в San Bruno, Калифорния (США) с дополнительными офисами в Калифорнии, Австралии, России и Японии. У компании есть 2 Дата Центра в США и по одному в Ирландии, Австралии, Японии, Сингапуре и Южной Африке.

После нескольких лет интенсивной разработки и расширения функциональных возможностей, в 2017 г. компания значительно расширила руководящий состав с целью наращивания активности продаж и маркетинга. Исполнительным директором *Bright Pattern* был назначен Michael McCloskey, бывший президент компании *Kana* и Исполнительный директор *Genesys*. В 2018 г. в компанию пришли еще двое высокопоставленных руководителей *Genesys*: Ted Hunting (14 лет работы вице-президентом по маркетингу) и Brian Hays (18 лет работы вице-президентом по глобальным продажам).

Начиная с 2018 г. годовой доход *Bright Pattern* растет опережающими темпами; заказчиками являются такие глобальные компании, как *Daimler Group* и *Kaiser Permanente*, инновационные компании *Klook* и *Weebly/Square*, крупные аутсорсинговые компании и партнеры в Северной Америке, Азиатско-Тихоокеанском регионе и Европе. Компания имеет более 200 заказчиков в 26 странах, включая США, Канаду, Японию, Сингапур, Австралию, Ирландию, Германию, Италию и Южную Африку.

Описание и анализ платформы

Bright Pattern Contact Center

Платформа *Облачного Контакт Центра* изначально разрабатывалась, как омниканальное решение, предназначенное для одновременной работы нескольких контакт центров различного размера: от средних до самых крупных. Построенная на основе микросервисной архитектуры, омниканальная платформа позволяет обрабатывать обращения клиентов по всем каналам доступа (традиционным голосовые и новым цифровым каналам). Платформа использует единую архитектуру для обслуживания всех типов обращений.

Bright Pattern обеспечивает 100% доступность сервиса и топологию active-active для более чем 10 000 одновременно работающих пользователей одного контакт центра. Серверное оборудование расположено в различных географических регионах и сама платформа выбирает, как установить соединение для обеспечения непрерывности работы бизнеса и аварийного восстановления. Система позволяет заказчикам соблюдать требования по безопасности данных, используя местных партнеров для локального хранения данных.

Компания заявляет, что является первой облачно-независимой платформой, позволяющей заказчикам использовать такие сервисы, как *Amazon, Azure, Oracle, Rackspace* или свои собственные дата центры. *Bright Pattern* имеет центры обработки данных в США, в основном используя *AWS* или дата центры компаний-партнеров в других регионах. Компания также может похвастаться временем безотказной работы 99,998%. Платформа позволяет проводить обновления сервиса «на лету» без каких-либо простоев для заказчиков.

Дизайн платформы и использование лучших практик организации работы позволяет заказчикам быстро настроить и включить КЦ в работу, по минимуму обращаясь в ИТ-подразделения. Типовой период запуска КЦ составляет 1-2 недели для малых и средних компаний и 1-2 месяца для крупных организаций, включая интеграцию с бизнес-приложениями Заказчика, такими как CRM (например: *Salesforce, MS Dynamics, ServiceNow, Zendesk*). Административный интерфейс специально разработан, чтобы обеспечить возможность изменения настроек «на лету», включая изменение бизнес-правил маршрутизации и рабочих процессов (workflow) постобработки, не требуя привлечения дорогостоящих ресурсов ИТ и профессиональной поддержки.

Bright Pattern предоставляет универсальное омниканальное приложение для операторов и супервизоров контакт центров, отдельное приложение для настройки и администрирования КЦ, специальное приложение для провайдеров сервиса и дополнительные приложения для настройки скриптов разговора, веб-чата, сценариев обработки и настенных панелей (wallboard).

- **Bright Pattern Journey Engine (ядро облачной платформы)**

Основа платформы, обеспечивает обработку согласно бизнес-правилам всего потока обращений, включая: входящие и исходящие вызовы, IVR, видео, email, чат, мобильные приложения, SMS, боты и мессенджеры. Распределение на операторов осуществляется с использованием специальной матрицы настроек, учитывающей загрузку операторов при обработке различных типов обращений. Ядро осуществляет «бесшовное» переключение каналов для обеспечения непрерывного обслуживания и предоставляет средства мониторинга, отчетности и контроля качества по всем каналам доступа. Дополнительные функции включают обратный звонок (callback), «непрерывный разговор» для сорвавшихся вызовов, возможность отправки SMS во время разговора.

- **BrightStart Apps (приложения)**

Предустановленные модули и workflow (рабочие процессы), которые могут быть использованы при построении сценариев обслуживания и постобработки обращений. Решают конкретные задачи по работе с обращениями; быстро включаются в работу, с минимальным использованием ИТ-ресурсов. Примерами готовых приложений являются голосовой IVR, быстрая омниканальность (подключение двух наиболее востребованных цифровых каналов), веб-чат с персональными настройками для VIP-клиентов, «бесшовный» чат-бот. В зависимости от бизнес-задач заказчика могут быть подготовлены и другие типовые приложения.

- **Bright AI (Искусственный Интеллект)**

Использование специализированных технологий, включая NLU (Natural-language understanding - понимание естественного языка), транскрипцию речи, понимание смысла, искусственный интеллект (AI) и машинное обучение (ML). Добавляет самые передовые решения в современный контакт центр. Платформа имеет уже готовые интеграции с мировыми лидерами в области ИИ, включая *IBM, Google, Amazon* и *Microsoft*. Применение этих технологий позволяет объединять возможности ботов и операторов для успешного решения бизнес-задач, где боты используются для классификации обращений и типовых ответов, а оператор - для более точного и персонального ответа. Возможно использование ботов, созданных в самой платформе или применение внешних коммерческих ботов. ИИ помогает операторам, подсказывая ответы на обращения в чате, email, мессенджерах, SMS и по телефону, автоматизируя и сокращая время обслуживания.

- **Голосовой IVR**

IVR, использующий технологии ИИ и понимания естественного языка, на основе передовых решений от *Google, Microsoft, Amazon* и *IBM*. Используя ИИ, NLP и речевую аналитику, решение постоянно обучается, улучшая взаимодействие с клиентами.

- **Оmnikanальный контроль качества**

Законченное решение для оmnikanального контроля качества обслуживания по всем каналам доступа и по каждому обращению. Вышедшее во 2-м квартале 2019 г., решение предоставляет простой, интуитивно понятный функционал для контроля и обучения операторов. Включает в себя запись разговоров и экранов, транскрипцию записей, средства обучения и поствызывных опросов. Оmnikanальный контроль качества может быть выполнен на любом канале, поэтому супервизор может контролировать и оценивать работу оператора независимо от типа обращения во время его обработки или по его завершении. Поддерживается многоканальная запись, разделение каналов записи и подключаемая транскрипция разговоров. Также есть возможность записи с нескольких мониторов и сохранения запрашиваемых и переданных во внешние системы данных.

Оmnikanальный контроль качества встроен в приложение супервизора. Поскольку платформа поддерживает обработку всех типов обращений, заказчики могут контролировать качество обслуживания по всем каналам и проводить поствызывные опросы для определения показателей CSAT (Customer Satisfaction Score - Удовлетворенность клиента), NPS (Net Promoter Score - Показатель лояльности клиентов), контролировать эмоциональную окраску диалога поканально, по темам обращений и по типам клиентов. Обращения, показатели которых оказываются ниже заданных порогов, могут быть незамедлительно направлены на специалистов, отвечающих за удержание клиентов или на супервизоров, для быстрого реагирования. *Bright Pattern* утверждает, что являются первым в отрасли, предоставляющим эти данные по всем каналам и по всем обращениям.

- **OmnWFM**

Оmnikanальное решение для WFM (Workforce Management - Управление трудовыми ресурсами) для всех каналов и навыков операторов запланировано к выходу в 4-м квартале 2019 г.

- **Bright Connect API**

Набор предустановленных API и коннекторов ко всем основным CRM и БД, включая *MS Dynamics, SFDC, Zendesk* и *ServiceNow*.

Продажи и поддержка

Bright Pattern осуществляет продажи как напрямую, так и через партнеров. В настоящее время основные продажи осуществляются через партнеров; реорганизация и развитие корпоративных продаж и маркетинга в 2019-2020 гг. может еще больше закрепить эту тенденцию. Компания активно расширяет партнерскую сеть; с октября 2018 г. подписаны партнерские соглашения с 10-ю крупнейшими партнерами *Genesys* в США, Канаде, Европе и Азии. Подтверждением качества решения является сообщение о том, что *Bright Pattern* подписал соглашение с *TTEC* (аутсорсинг бизнес-процессов), к концу 2019 г. ожидается подключение 4000 р.м.; кроме того, *TTEC* может продавать платформу самостоятельно.

Партнерская программа *Bright Pattern* включает перепродавцов, интеграторов, поставщиков CRM и технологических партнеров. Ключевым направлением развития компании является открытость для всех новых технологий (CRM, WFO/WFM, AI), что позволяет заказчикам выбрать наилучшее решение для своих задач. Платформа также работает на всех основных провайдерах облачных сервисов (*AWS*, *Azure*, *Oracle*).

Благодаря простому администрированию (автоматическая установка, конфигурация) платформа может быть установлена с минимальным привлечением ресурсов профессиональной поддержки провайдера сервиса. Изменения в процессе работы КЦ (например, изменения сценария или настройки сервиса) могут быть выполнены бизнес-пользователями самостоятельно или с минимальным участием профессиональной поддержки. Доход *Bright Pattern* от профессиональной поддержки составляет менее 5% от общих поступлений, что является лучшим подтверждением простоты обслуживания и скорости внесения изменений.

преимущества	ограничения
<p>Платформа поддерживает все основные каналы взаимодействия, обеспечивая настоящее омниканальное обслуживание. Приложения для Омниканальной оценки качества обслуживания и WFM планируются к выходу в 4-м квартале 2019 г.</p>	<p>Функционал WFM (учет рабочего времени) доступен благодаря интеграции со всеми основными поставщиками WFM-решений. Недавно компания выпустила отдельное приложения для омниканального контроля качества; выход собственного WFM-приложения запланирован на 4-й квартал 2019 г. На настоящее время они еще не протестированы рынком.</p>
<p>Возможность выбора заказчиками сетевой инфраструктуры добавляет дополнительную гибкость, которую могут обеспечить не все провайдеры аналогичных сервисов.</p>	
<p>Компания одной из первых предложила сервис обработки чатов на омниканальной платформе.</p>	
<p>Благодаря простому администрированию, компания поддерживает низкие цены на лицензии и профессиональную поддержку (составляет часть от стоимости профессиональной поддержки других поставщиков сервисов; меньше 5% от доходов компании).</p>	
<p>Клиенто и партнеро-ориентированная компания, большое внимание уделяет учету рекомендаций и запросов заказчиков. Например, приложение для омниканального контроля качества включает 80 ключевых функций, реализованных по пожеланиям заказчиков и партнеров.</p>	
<p>Специализированные порталы, собирающие независимые оценки пользователей решений, оценивают <i>Bright Pattern</i> выше, чем другие облачные сервисы.</p>	

Рекомендации заказчикам

Лучший выбор

- **Омникальность**

Компании, планирующие использовать полные омниканальные возможности КЦ, без существенных расходов на лицензии и профессиональную поддержку, являются ключевыми клиентами *Bright Pattern*. Компании, интересующиеся новыми популярными каналами, такими, как мессенджер и мобильные приложения, включая чат, видео чат и обмен документами/файлами могут успешно решить эти задачи с помощью платформы Облачного КЦ. *Bright Pattern* встроил поддержку наиболее популярных мессенджеров, включая *WhatsUp* и *Facebook Messenger* в свою платформу. Это позволяет клиентам полноценно взаимодействовать с компаниями с помощью мобильных приложений, использовать кнопку «позвонить мне сейчас» для голосовой поддержки, использовать чат, видео чат, обмен документами и фото.

- **Искусственный Интеллект**

Для компаний, рассматривающих возможность встраивания ИИ в процесс взаимодействия с клиентами, *Bright Pattern* предлагает большой набор опций: от автоматизации рабочих процессов (и интеграции с другими разработчиками RPA (Robotic Process Automation)-приложений) до интеллектуальных ботов в мобильных приложениях. Различные технологии могут быть легко объединены в рамках единого сценария обслуживания (например, приложение для мессенджеров с возможностью вызова чат бота).

Предупреждение

- **Узнаваемость бренда**

Bright Pattern до сих пор еще не имеет того уровня узнаваемости, который есть у ряда других поставщиков облачных решений, т.к. компания до 2018 г. преимущественно была сконцентрирована на технической стороне решения. Последние изменения в стратегии маркетинга и продаж, активные маркетинговые акции, включая продвижение в поисковых системах, участие в тематических выставках и шоу показали существенный рост узнаваемости компании во второй половине 2018 г. и первой половине 2019 г.

Frost & Sullivan

Frost & Sullivan – международная консалтинговая компания, поддерживающая партнерские отношения с клиентами. Услуги компании способствуют развитию бизнеса клиентов, а также достижению стабильного роста, постоянному внедрению инноваций и поддержанию лидерских позиций. Услуги компании - Growth Partnership Service – основываются на подробных рыночных исследованиях и использовании передовых исследовательских моделей и практик. На протяжении почти 60 лет *Frost & Sullivan* сотрудничает с компаниями из списка *Global 1000*, молодыми развивающимися компаниями, а также инвестиционно-финансовыми организациями. *Frost & Sullivan* располагает 40 офисами по всему миру.