BRIGHT PATTERN

FROST & SULLIVAN

Frost & Sullivan Contact Center Buyer's Guide

Frost & Sullivan назвала Bright Pattern одним из лучших поставщиков решений для Контакт Центров в последнем отчете Contact Center Software Report

Компания Bright Pattern второй год подряд вошла в число лучших поставщиков программного обеспечения для Контакт Центров согласно отчету Frost & Sullivan Contact Center Software Buyers Guide 2021. Bright Pattern завершил прошедший год с рекордным ростом ключевых показателей: более чем на 100% увеличилось количество заказчиков, компания получила признание за технологии омниканальной обработки обращений; омниканальное управление качеством, простоту использования, высокий уровень удовлетворенности клиентов, надежность, инновации в работе с Искусственным Интеллектом и новую омниканальную платформу для управления ИТ-услугами (ITSM).

Преимущества Bright Pattern по мнению Frost & Sullivan:

Широкие возможности облачной платформы

- Платформа поддерживает все современные каналы коммуникаций с клиентами, что обеспечивает полное омниканальное взаимодействие и управление качеством.
- Bright Pattern одним из первых в отрасли включил поддержку взаимодействия с клиентами с помощью текстовых сообщений.
- Готовая интеграция с различными CRM решениями и бизнес-приложениями (например, Microsoft Teams) для организации удаленной работы сотрудников.

Простота внедрения и использования. Лучшая доступность сервиса

- Благодаря простой архитектуре решения стоимость лицензий и сервисной поддержки платформы Bright Pattern существенно ниже по сравнению с другими поставщиками облачных решений.
- Платформа обеспечивает 100% доступность сервиса, возможность обновлений «на лету» и топологию active-active для более чем 10 000 одновременно работающих операторов в одном контакт центре.
- Одна из первых облачных платформ, позволяющих Заказчикам использовать популярные сервисы хранения данных Amazon, Azure или иные Дата Центры.

Высокие отзывы заказчиков / Ориентация на клиентов

- На протяжении 2-х лет подряд рейтинги Bright Pattern на Capterra, G2 Crowd и иных сайтах, собирающих объективные рейтинги компаний и решений, существенно превышают показатели практически любой другой платформы облачного контакт центра, по многим категориям: от поддержки клиентов до предоставляемого функционала. Например, на G2 Crowd отмечается, что у платформы Bright Pattern самый высокий ROI по отрасли и самое минимальное время запуска в эксплуатацию: в два раза меньше среднего по отрасли.
- Компания ориентирована на заказчиков и партнеров. При разработке платформы учитывается обратная связь от пользователей решения по всему миру. В частности, новый функционал QM (OMNI Quality Management) включает 80 основных функций, реализованных по запросам партнеров.

> Решение BrightPattern обеспечивает 100% доступность сервиса и поддержку топологии active-active. Платформа поддерживает все современные каналы коммуникаций с клиентами, что обеспечивает полное омниканальное взаимодействие и управление качеством.
>
> Nancy Jamison| Director of Digital Transformation |Frost & Sullivan

ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ

Bright Pattern

ИСТОРИЯ И ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ

Bright Pattern был создан в 2010 г. как поставщик решений для Контакт Центров на основе технологии SaaS. Название компании («яркий узор») произошло от идеи «сделать обслуживание клиентов ярче, проще и быстрее, чем раньше», основываясь на масштабируемости и настоящей омниканальности, с целью обеспечения максимальной простоты работы и наименьшей стоимости в отрасли. Основатели компании имеют большой опыт в индустрии контактных центров, включая разработчиков, создававших промышленный контакт центр Genesys и CRM решения FrontRange. На начальном этапе развития компания получила инвестиции со стороны корпорации Aspect (одного из крупнейших производителей решений для контакт центров в мире) на разработку облачной платформы, результатом сотрудничества стала платформа Zipwire, первое решение Aspect для облачных КЦ.

Головной офис компании расположен в южном Сан-Франциско, дополнительные офисы - в Калифорнии, Австралии, России и Японии. У компании есть два дата центра в Соединенных Штатах и по одному в Ирландии, Австралии, Японии, Сингапуре и Южной Африке.

Первые несколько лет компания занималась преимущественно активной разработкой функционала; начиная с 2017 г. Bright Pattern значительно усилил руководящий состав, сосредоточившись на агрессивном развитии продаж и маркетинга. Исполнительным директором Bright Pattern был назначен Майкл МакКлоски (Michael McCloskey), в прошлом - президент Kana и Исполнительный директор Genesys. В 2018 г. для активного развития продаж и маркетинга к команде присоединился еще один руководитель из Genesys - Тед Хантинг (Ted Hunting), проработавший в Genesys 14 лет на позиции старшего вице-президента по маркетингу.

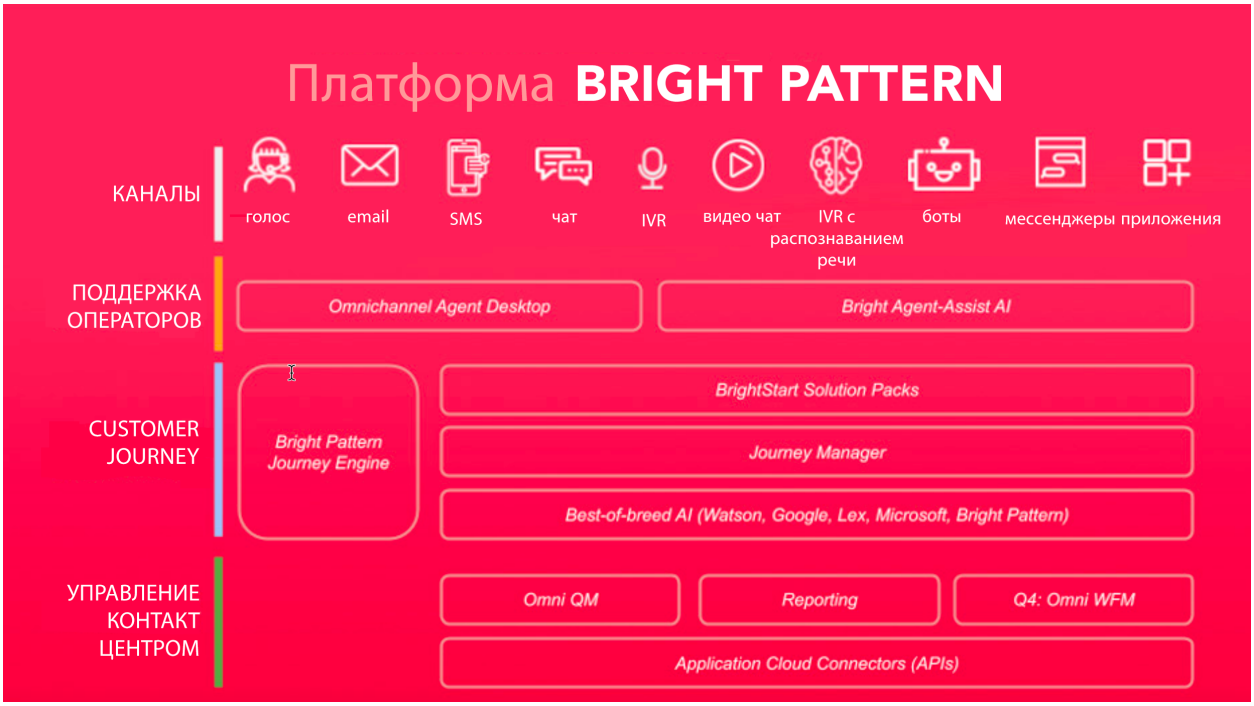
Начиная с 2018 года ежегодный доход Bright Pattern растет быстрыми темпами; платформу стали использовать такие крупные компании как Daimler Group и Kaiser Permanente, инновационные компании Canary и Weebly/Square, многие крупные аутсорсинговые КЦ и партнеры в Северной Америке, регионах APAC (Азиатско-Тихоокеанский), EMEA (Европа-Средний Восток-Африка) и в Латинской Америке. В 2019 году у Bright Pattern был зафиксирован самый высокий рост доходов. Одновременно с ростом продаж через партнеров, компания стала наращивать прямые продажи и привлекла ряд очень крупных Заказчиков (в частности, Sun Country Airlines и Randstad) В настоящее время решение от Bright Pattern используют более 200 заказчиков в 26 странах.

ОПИСАНИЕ ПЛАТФОРМЫ И АНАЛИЗ РЕШЕНИЯ

Bright Pattern Contact Center

Контакт Центр Bright Pattern изначально создавался как омниканальная, многопользовательская платформа, ориентированная на заказчиков в диапазоне от средних до очень крупных корпоративных клиентов. Построенная на основе микросервисной архитектуры, она позволяет обрабатывать обращения клиентов как по традиционным, так и по новым (цифровым) каналам. Платформа Bright Pattern, показанная на схеме ниже, использует единую архитектуру для обработки обращений по всем каналам доступа.

Bright Pattern Platform



Источник: Bright Pattern; Перевод: CloudContact

Bright Pattern обеспечивает 100% доступность и топологию active-active, для более чем 10 000 одновременно работающих операторов в каждом отдельном контакт центре. Платформа используется в различных регионах и временных поясах, система сама выбирает, какие маршруты использовать для обеспечения бесперебойного функционирования и аварийного восстановления. Система также позволяет Заказчикам соблюдать региональные правила безопасной работы с данными, используя местного партнера для хранения данных согласно требованиям локальных регулирующих органов.

© 2020 Frost & Sullivan. Перевод: CloudContact, 2021.

Компания утверждает, что является первой облачно-независимой платформой, предоставляющей Заказчикам возможности подключения к Amazon, Azure, Oracle, Rackspace или использовать дата центры партнеров. В США у Bright Pattern есть собственные дата центры, в других странах используются в основном сервисы AWS (Amazon) или дата центры партнеров / заказчиков. Компания гордится показателем бесперебойной работы в 99.998% за 12-месячный период, окончившийся 31 июля 2020 г. Платформа позволяет проводить обновления ПО «на лету » - не останавливая работу пользователей.

Архитектура платформы в сочетании с лучшими мировыми практиками позволяет Заказчикам Bright Pattern быстро внедрить решение и начать работать с минимальной потребностью в поддержке со стороны ИТ. Типовые сроки развертывания составляют от 1 до 2 недель для малых и средних компаний и от 1 до 2 месяцев для крупных; включая использование уже готовой интеграции с внешними бизнес-прложениями, такими, как Salesforce, MS Dynamics, ServiceNow, Zendesk. Приложение Администратора КЦ позволяет Заказчикам менять конфигурацию, бизнес логику и рабочие процессы не затрачивая лишнего времени и без привлечения высококвалифицированных и дорогостоящих ИТ специалистов.

Платформа включает в себя универсальное омниканальное рабочее место оператора и супервизора КЦ, отдельное приложение для администрирования сервиса, приложение провайдеров сервиса и вспомогательные веб-приложения для создания карточек клиентов, виджетов веб-чата, сценариев обработки обращений и настенных панелей (wallboard).

- **Bright Pattern Journey Engine** - ядро платформы. Обеспечивает реализацию бизнес процессов для управления потоками входящих и исходящих вызовов, IVR, видео, email, чатами, мобильными приложениями, SMS/текстовыми сообщениями, ботами, мессенджерами. Омниканальная маршрутизация вызовов основывается на реальной загрузке операторов, что в сочетании с учетом навыков позволяет с одной стороны – предоставить свободный выбор клиентами канала обращения, а с другой – создать условия для максимальной загрузки операторов. Платформа позволяет осуществлять бесшовное переключение между каналами обращения, вести он-лайн мониторинг показателей работы, формировать исторические отчеты, контролировать качество работы по всем каналам. Дополнительные возможности платформы включают функцию обратного вызова, автоматический перезвон по потерянным вызовам, возможность отправки SMS как в процессе разговора, так и отдельно от него. customer.
- **Bright AI** - использует передовые цифровые технологии, включая NLU (Понимание естественного языка), транскрипцию речи, понимание смысла, AI (Искусственный Интеллект) и ML (Машинное обучение) для внедрения интеллекта в приложения КЦ. Платформа уже интегрирована с лучшими решениями на базе искусственного интеллекта от IBM, Google, Amazon, Microsoft. Применяя эти технологии, боты и операторы могут работать как единая система, в которой боты осуществляют базовую сортировку обращений, с подключением операторов в случаях, когда клиенту недостаточно стандартной информации и необходимо дать персональный ответ. Bright AI позволяет использовать коммерческих ботов от сторонних компаний или создавать собственных. AI помогает операторам, подсказывая ответы для любых типов обращений, автоматизируя процесс их обработки.

© 2020 Frost & Sullivan. Перевод: CloudContact, 2021.

- **BrightStart Solution Packs** - предустановленные блоки сценариев и Workflow (рабочие процессы) входят в состав Bright Pattern Journey Engine и готовы к использованию. Они позволяют быстро настроить правила работы с обращениями клиентов на основе типовых сценариев обслуживания, не прибегая к помощи технических специалистов. BrightStart Solution Packs включает в себя: голосовой IVR; омниканальный цифровой сервис (использование 2-х цифровых каналов); проактивный веб чат; «бесшовный» перевод диалога от чат-бота на оператора с сохранением истории диалога бота и клиента.
- **BrightStart Solution Packs for AI** - предустановленные блоки сценариев и Workflow (рабочие процессы) с использованием Искусственного Интеллекта (AI) также входят в состав Bright Pattern Journey Engine и готовы к практическому использованию. Они включают в себя виртуального помощника клиента; Помощника оператора (предоставляющего подсказки оператору во время диалога с клиентом и оценивающего эмоциональную составляющую диалога); Omni QM (Омниканальный контроль качества); Интеллектуальную маршрутизацию для решения проблем; маршрутизацию на супервизора для консультации и обучения; определение ключевых слов, интеллектуальный IVR, интеллектуальная переадресация запросов для самообслуживания.

  Другие приложения платформы могут быть быстро преднастроены перед запуском КЦ в эксплуатацию.
- **Conversational IVR** - использует понимание естественного языка на основе систем ИИ от Google, Microsoft, Amazon, и IBM. Постоянно совершенствуется за счет применения машинного обучения и речевой аналитики .
- **Omnichannel Quality Management (Omni QM)** - полноценное решение для контроля качества обслуживания по всем каналам обращений в компанию. Выпущенное в 3 квартале 2019 года, приложение предоставляет простое в использовании средство контроля и обучения операторов, прослушивания записей разговоров, просмотра записей экранов, расшифровки стенограммы вызова, оценки результатов опросов клиентов. Omni QM может быть использован с любым каналом обращения , поэтому супервизор может осуществлять контроль работы оператора как в режиме он-лайн, так и по завершении обращения на основании задания, полученного от руководителя. Дополнительно, может быть включена многоканальная запись и автоматическая расшифровка разговора. Также доступна запись с нескольких мониторов на р.м. операторов и настройка хранения и выгрузки данных.

  Функционал Omni QM встроен в приложение оператора / супервизора, поэтому работа с обращениями и функции контроля осуществляются в едином интерфейсе. Омниканальная платформа позволяет контролировать показатели оценки качества по всем каналам обращений , включая такие показатели как CSAT и NPS, оценивать эмоциональную составляющую обращений по каждому из каналов, по тематике обращений (например, Ипотека - Кредитные карты - Поддержка) или по категориям клиентов и отображать эти показатели в удобной графической форме. Обращения, показатели которых оказались ниже заданных пороговых значений могут быть незамедлительно переданы специалистам по удержанию клиентов или супервизорам для контроль. Bright Pattern заявляет, что стал первой в отрасли компанией, реализовавшей этот функционал для всех каналов и всех типов обращений.

© 2020 Frost & Sullivan. Перевод: CloudContact, 2021.

В январе 2020 года в Omni QM была добавлена возможность использования ИИ. Это позволило автоматически выявлять обращения, требующие моментальной реакции, направлять их на менеджеров по качеству для оценки и тренировки персонала, а также автоматически определять и переадресовывать “проблемные” обращения специалистам по удержанию клиентов для быстрого урегулирования ситуации. В новый релиз включена возможность контроля за отдельными обращениями на микроуровне, а также контроль за каналами, темами обращений и категориями клиентов на макроуровне.

- **Omni WFM** - омниканальное приложение для контроля и планирования ресурсов (WFM) для всех типов каналов и навыков операторов запланировано к выпуску в конце 2020 года.
- **Bright Connect API** - платформа предлагает набор предустановленных API и коннекторов ко всем основным CRM-системам и Базам Данных, включая MS Dynamics, Salesforce, Zendesk, и ServiceNow, также к ключевым поставщикам WFO и WFM решений, таким как Aspect, Money, NICE/inContact и Pipkins.
- **Bright Pattern for Service Management** - облачное решение предоставляет цифровые омниканальные возможности для решений, специализирующихся на управлении ИТ-услугами (ITSM), таких как BMC, Ivanti и ServiceNow. Омниканальная платформа Bright Pattern на основе ИИ обеспечивает существующие ITSM-решения возможностью работы с обращениями по всем голосовым и цифровым каналам в процессе автоматизации работы с инцидентами, проблемами, изменениями и требованиями. Использование автоматизации и ИИ увеличивает ROI существующих решений без необходимости их замены за счет расширения возможностей имеющихся решений с помощью новых цифровых технологий (цифровых каналов коммуникаций и IVR приложений). Основные функции включают автоматический сборос пароля, автоматическое создание и решение инцидентов, обновление статуса и отправку уведомлений, голосовое самообслуживание, автоматическую маршрутизацию всех обращений.

ПРОДАЖИ И ПОДДЕРЖКА

Bright Pattern осуществляет продажи как напрямую, так и через партнеров. Основной доход поступает от партнеров, однако в 2020 году ожидается более равномерное распределение поступлений в связи с развитием прямых продаж и маркетинга. Bright Pattern продолжает расширять партнерскую сеть, с октября 2018 г. были подписаны соглашения с 10 крупнейшими партнерами Genesys в США, Канаде, Европе и Азии. Подтверждением высокого качества платформы является подписание соглашения с TTEC (глобальная компания, занимающаяся технологиями и услугами в области обслуживания клиентов).
Партнерская программа Bright Pattern охватывает реселлеров; компании, занимающиеся аутсорсингом бизнес процессов; поставщиков CRM-систем и технологических партнеров. Партнерское направление Bright Pattern остается открытым для всех ключевых технологий (например, CRM, WFO/WFM, ИИ), так что Заказчики могут выбрать наиболее подходящее для себя решение. Bright Pattern также доступен на облачных сервисах партнеров (AWS, Azure, Oracle).

Из-за своей простоты (наличия средств для автоматического запуска и настройки) платформа может быть развернута с минимальным участием специалистов провайдера сервиса. Внесение изменений (например, изменение или создание новых рабочих процессов / Workflow и бизнес правил) может быть выполнено сотрудниками Заказчика, с минимальным участием технических специалистов провайдера сервиса или даже без них. Доходы Bright Pattern за сервисную поддержку составляют менее чем 8% от общей суммы доходов, что подтверждает простоту и короткие сроки внедрения решения.

ПРЕИМУЩЕСТВА	ОГРАНИЧЕНИЯ
Облачная платформа поддерживает все актуальные каналы взаимодействия с клиентами, обеспечивая полностью омниканальное обслуживание, включая QM и WFM.	Bright Pattern предлагает расширенную функциональность за счет интеграции с основными поставщиками WFM решений. Недавно выпущена собственная система QM (управление качеством), которая уже используется рядом компаний в нескольких регионах. В тоже время выход собственной WFM отложен на конец 2020 г., что пока не позволяет дать ее рыночную оценку.
Заказчики могут выбрать / продолжать использовать собственного провайдера связи. Далеко не все поставщики аналогичных облачных сервисов могут обеспечить такие возможности для своих заказчиков.	
Bright Pattern одним из первых на рынке обеспечил возможность использования текстовых коммуникаций (мессенджеров) в реальном омниканальном окружении.	
Благодаря простоте построения решения, Bright Pattern предлагает лицензии и техническую поддержку по ценам гораздо ниже, чем многие другие поставщики облачных решений (менее 8% от общей выручки приходится на сервисную поддержку).	

© 2020 Frost & Sullivan. Перевод: CloudContact, 2021.

ПРЕИМУЩЕСТВА	ОГРАНИЧЕНИЯ
Компания отслеживает отзывы клиентов и партнеров, поэтому R&D (Научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки) ведутся с учетом обратной связи, получаемой от клиентов и партнеров. В частности, недавно выпущенное приложение QM включает 80 основных функций, реализованных по запросам партнеров.	
Два года подряд Capterra, G2 Crowd, и другие сайты, занимающиеся независимым изучением мнения потребителей, показывают, что рейтинг Bright Pattern у клиентов выше чем, практически, у любого другого облачного контакт центра, по нескольким категориям: от клиентской поддержки до предлагаемого функционала. Зимой 2019 года G2 Crowd на основании опроса заказчиков отметил, что у Bright Pattern самый высокий ROI по отрасли и самое минимальное время запуска в эксплуатацию: в два раза меньше среднего по отрасли.	

© 2020 Frost & Sullivan. Перевод: CloudContact, 2021.

РЕКОМЕНДАЦИИ ЗАКАЗЧИКАМ

Лучший выбор

- **Омниканальность.** Компании, которым необходимо омниканальное решение без больших затрат на покупку лицензий и сервисную поддержку, являются целевыми клиентами Bright Pattern. Компании, планирующие развивать цифровые каналы доступа, такие как мессенджеры и мобильные приложения с чатами, видеочатами, совместным доступом к документам, следует присмотреться к решению Bright Pattern. Компания реализует стратегию приоритетного развития цифровых каналов и интегрировала в платформу наиболее популярные мобильные приложения и мессенджеры, такие как WhatsApp и Facebook Messenger. Это позволяет клиентам при использовании мессенджеров и наличии кнопки “связаться со мной” в приложении объединить голосовую коммуникацию с обменом текстовой информацией и другими дополнительными возможностями, такими как чат, видеочат, обмен документами и изображениями.
- **Искусственный интеллект.** Для компаний, планирующих использовать ИИ в работе с клиентами, Bright AI предоставляет широкий набор возможностей, от автоматизации рабочих мест и интеграции с поставщиками RPA-решений (Robotic process automation) до интеллектуальных ботов и мессенджеров. Более того различные технологии можно комбинировать (например, создать приложение для обмена сообщениями с прямым доступом к чат боту для получения справочной информации).
- **ITSM.** Для компаний, желающих сохранить и расширить инвестиции в существующие ITSM-платформы за счет автоматизации и применения ИИ, получив при этом хорошие показатели ROI, Bright Pattern for Service Management может оказаться хорошим выбором.

Ограничение

- **Узнаваемость бренда.** Bright Pattern пока не достиг того уровня узнаваемости на рынке, который имеют некоторые другие поставщики решений облачных контакт центров, в основном из-за того, что до 2018 года компания была сфокусирована на разработке. Выстроенная в настоящее время система продаж и маркетинга, новые маркетинговые акции, включая крупные вложения в поисковую оптимизацию, активное участие в выставках и отраслевых презентациях позволили Bright Pattern существенно расширить возможности и увеличить узнаваемость бренда в 2018 - 2019 годах.

Оригинал отчета на английском языке может быть загружен на сайте компании BrightPattern .

© 2020 Frost & Sullivan. Перевод: CloudContact, 2021.