



Teleperformance Russia Group развивает клиентские сервисы на новой платформе



www.teleperformance.com

Teleperformance Russia Group — один из лидеров индустрии клиентского сервиса и аутсорсинга бизнес процессов, для которого цифровая трансформация и использование самых передовых и эффективных технологий контактного центра — часть стратегии.

Контакт-центр служит основной точкой взаимодействия организации с потребителями. Именно по опыту коммуникации с операторами и первых консультаций по продуктам клиенты составляют мнение о бизнес-процессах компании и принимают решение относительно дальнейшего взаимодействия с брендом.

В эпоху диджитал-трансформации бизнеса и стремительного развития цифровых сервисов требования клиентов к каналам взаимодействия постоянно растут. Поэтому компании уделяют большое внимание постоянной модернизации своей коммуникационной инфраструктуры, повышению скорости обработки запросов, внедрению омниканального и персонализированного подхода.

Решения «Т1 интеграция» на базе технологий и продуктов Avaya, зарекомендовавшие себя как надежные, гибкие интеллектуальные технологические платформы, входят в число тех, которые компания использует в своих проектах. Руководством компании было принято решение о модернизации и оптимизации внедрённых систем.

Ключевая бизнес-задача проекта

Повысить эффективность омниканального контактного центра и расширить его возможности.

Сопутствующие ИТ-задачи

- Увеличить мощностные показатели контакт-центра и оптимизировать распределение нагрузки;
- Обеспечить стабильную круглосуточную работу систем с сохранением качества обслуживания и показателей;
- Расширить функциональные возможности контакт-центра.

Почему Avaya

Поставщиком решений для контакт-центра компании Teleperformance выступила компания Avaya как один из ведущих поставщиков оборудования для построения современных центров обработки вызовов и систем IP-телефонии предприятий. Avaya имеет большой опыт в организации систем связи и мировое признание как один из технологических лидеров индустрии. Компания предлагает широкий выбор кастомизированных продуктов для реализации подобных проектов, а также гибкие возможности в плане технической поддержки и дальнейшего масштабирования решений.

Реализация проекта

В процессе реализации специалисты Avaya и «Т1 интеграция» развернули платформу Avaya для контакт-центров, а также все элементы и необходимые сервисы в тестовом режиме, и, после успешного завершения этапа тестирования, решение было плавно интегрировано в инфраструктуру предприятия.



Модернизация контакт-центра компании, которая сама реализует стратегии управления клиентским опытом — большая ответственность. Мы рады, что наши решения позволили повысить качество обслуживания и расширить возможности взаимодействия с внешней аудиторией. Мы благодарим Teleperformance за оказанное доверие.»

—**Нонна Гаспарян**, менеджер по работе с государственными и телекоммуникационными компаниями, Avaya



«**Качественная коммуникационная инфраструктура – один из ключевых драйверов развития бизнеса, особенно это касается организаций, работающих в сфере коммуникаций. Мы стремимся идти в ногу с потребностями клиентов и предоставлять им качественное обслуживание с возможностью омниканального взаимодействия. Внедренное решение обладает большим запасом гибкости и способно подстраиваться под наши задачи. Мы благодарим специалистов компаний Avaya и «Т1 интеграция» за профессионализм, индивидуальный подход и высокое качество реализации проекта»,**

—**Вячеслав Власов, CIO Teleperformance Russia Group**



Используемые решения и предлагаемые возможности

- **Автоматизированное рабочее место Avaya Workspaces** — интуитивно понятный интерфейс на основе HTML5 (тонкий клиент). Представляет собой единое рабочее место операторов и супервайзеров, предназначенное для работы по всем каналам. Avaya Workspaces состоит из виджетов и типовых форм (lay out), которые позволяют операторам выполнять задачи с любым типом взаимодействия, поскольку отображают данные о клиенте из нескольких источников на одной странице для операторов и супервайзеров.
 - **Путь клиента (Customer Journey)** — полная картина взаимодействия с клиентом (движение по web-сайту компании, взаимодействие через электронную почту, чат, голос, SMS, мессенджеры). Предоставляет оператору визуализированную картину пути клиента с детализированным описанием в каждой точке взаимодействия.
 - **Каналы взаимодействия** — голос, email, SMS (возможность привязки взаимодействия с клиентом к одному оператору и «склеивания» разговора для последующей обработки), чат (chat bot, стандартные
- ответы, подсказки супервизора), web-RTC (голос, видео), звонок из мобильного приложения, мессенджеры, социальные сети, исходящие кампании.
- **Совместная навигация по web-сайту (co-browse)** — возможность совместно с клиентом найти необходимый раздел на сайте, заполнить форму (персональная информация будет замаскирована)
 - **Платформа приложений Avaya Breeze** — позволяет создавать и встраивать дополнительные возможности по взаимодействию с клиентами в реальном времени. Она объединяет контактный центр со сторонними модулями для создания инновационных и дифференцированных приложений по обработке обращений.
 - **Маршрутизация обращений на основе атрибутов (Attribute Routing).** Продвинутые передовые алгоритмы позволяют учитывать ситуационные контексты с данными о клиентах и атрибуты агента, чтобы сопоставить запрос клиента с нужным оператором контактного центра.
 - **Омниканальная система отчетности** предоставляет возможность получать информацию из различных источников и агрегировать эту информацию для представления бизнес-показателей как в реальном времени, так и постфактум.



Avaya и Teleperformance – компании международные и являются партнерами на глобальном уровне уже долгое время. Благодаря передовым технологиям Avaya и невероятному опыту Teleperformance в области обслуживания клиентов услуги мирового уровня доступны и в России.»

—**Алексей Журавлев**, руководитель направлений по работе с государственными и телекоммуникационными структурами Avaya в России

Результаты

В результате интеграции решений Avaya в коммуникационную инфраструктуру компания Teleperformance усовершенствовала функциональный омниканальный контакт-центр с широкими возможностями масштабирования и внедрения самых передовых сервисов обслуживания клиентов. Решение реализует сценарии обработки обращений по следующим каналам: голос, e-mail, SMS, WEB Чат, WEB RTC видео звонок, WEB RTC звонок с сайта, сообщение из мессенджера и сообщение из социальной сети, а также предоставляет возможности для интеграции новых каналов в будущем. Во всех сценариях оператор видит всю историю коммуникации с клиентом, а также имеет дополнительные инструменты для комплексной аналитики и визуализации получаемых данных.



О компании Avaya

Компания Avaya является одним из мировых лидеров в области программного обеспечения, услуг и оборудования для цифровых коммуникаций. Мы разрабатываем современные, открытые и кастомизируемые решения на базе новейших технологий, которые могут быть развернуты в любом удобном формате: в облаке, в ЦОД заказчика или в гибридном варианте. Высокий профессионализм команды Avaya обеспечивает эффективную оптимизацию решения и его надежное развертывание исходя из потребностей бизнеса. Акции Avaya Holdings Corp. торгуются на Нью-Йоркской фондовой бирже под кодом AVYA. Подробнее на www.avaya.com/ru.



О Teleperformance

Teleperformance — это ведущая глобальная группа по внедрению диджитал-интегрированных бизнес-сервисов, являющаяся стратегическим партнером крупнейших глобальных компаний во многих индустриях. Teleperformance предлагает организацию поддержки клиентов «под ключ», объединяя три семьи решений: управление клиентским опытом, решения для бэк-офиса и консалтинговые услуги для бизнеса. Контактные центры группы есть в Москве, Владимире, Волгограде, Тольятти, Оренбурге, Казани, Киеве, Черкассах и Вильнюсе. Teleperformance Russia Group — это часть международной группы Teleperformance с 330 тысячами сотрудников по всему миру. Офисы компании располагаются в 80 странах мира и дают возможность использовать глобальный опыт и стандарты в работе.

