



РУКОВОДИТЕЛЬ

**Владимир
Чежин,**директор
ООО «ИНТЕРСИСТ-Сервис»

ИНФОРМАЦИЯ

ООО «ИНТЕРСИСТ-Сервис» — полноценный интегратор телекоммуникационных и ИТ-решений.

Компания реализовала более 250 проектов в регионах Урала и Сибири и за годы работы накопила значительный опыт и знания в области проектирования, поставки, монтажа, пуска и обслуживания слабых систем для предприятий любого масштаба, всех отраслей экономики.

ООО «ИНТЕРСИСТ-Сервис» располагает всеми сертификатами и лицензиями, необходимыми для деятельности на российском рынке и предлагает оптимальное решение поставленных задач.

**ЖЕЛЕЗНАЯ ЛЕДИ
ПРИХОДИТ НА СМЕНУ...**

ИЛИ КАК ОПТИМИЗИРОВАТЬ ТРУД ВАШЕГО ОФИС-МЕНЕДЖЕРА

Повышение качества работы с клиентами — важнейшая задача для любой компании. В первую очередь, оно зависит от человеческого фактора. Однако роль такого понятия как бизнес-процесс также трудно переоценить. Рассмотрим пример «автоматизации» бизнес-процесса в сфере, которая до недавнего времени казалась неприкасаемой для таких нововведений

Безусловно, на каждом предприятии есть маленькое (а зачастую немаленькое) подразделение, куда стекаются первичные контакты клиентов компании. Руководители-консерваторы называют это подразделение «секретариатом», продвинутые руководители — модным словом «фронт-офис».

Чаще всего в подразделении работают девушки, которые, кроме выполнения огромного объема работы в очень «рваном» режиме, должны отвечать на входящие телефонные звонки. Причем отвечать красиво: и голосом приятным, и по определенным стандартам, которые введены на предприятии. Задача не из простых: возникает вероятность снижения качества обслуживания клиентов. При перегрузке подразделения начинаются «долгие-грубые-короткие» ответы, секретари поздно отвечают на вызов, норовят поскорее переключить на «менеджера, который все знает» и т.п. Зачастую трудно кого-то винить в этой ситуации — клиент далеко, а начальник — вот он, за соседней дверью.

Если проанализировать структуру загрузки вашего офис-менеджера, то выяснится, что эта непродуцируемая работа — отвечать на телефонные вызовы — отнимает большую долю рабочего времени сотрудника. Звонки клиента — бизнес-процесс реального времени, их отменить невозможно. И неизбежно кто-то страдает, а чаще все: и клиент, и сотрудник.

Поэтому автоматизация в этой области очень эффективна. Конечно, эта автоматизация не призвана заменить офис-менеджера, и заголовок статьи, безусловно, стоит рассматривать как некоторую иронию над ситуацией. Задача проще и тривиальней — избавить работника от рутинного труда и высвободить его рабочее время для других, более квалифицированных задач.

Как это работает? Практически в любой компании есть офисная АТС, через которую и поступают все звонки клиентов. Предлагается установить до офисной АТС специализированный сервер голосовых сообщений — «железная леди», который проводит

первичную обработку вызовов клиентов, минуя вашего офис-менеджера.

Уникальность решения в том, что сервер распознает голос клиента (в ответе на вопрос, кому клиент звонит), а сам вопрос (вопросы) задается приятным голосом профессионального диктора (чаще всего женским, такова традиция). Ситуация некоторым образом напоминает голосовое меню, которое применяют операторы мобильной связи — «если вы отвечаете „да“, нажмите цифру 1, если „нет“ — цифру 2». Только в данной ситуации нажимать клавиши нет необходимости, надо лишь отвечать на вопросы, и вас соединят с нужным специалистом.

Базовый алгоритм обработки входящего вызова показан на рисунке 1, причем многие параметры алгоритма можно менять, настраивать, исключать отдельные ветки алгоритма и т.д.

Алгоритм начинается с анализа времени поступления вызова клиента. Если это рабочее время — идет отработка стандартного бизнес-процесса приемки и обработки вызова, если время не рабочее — есть заранее настраиваемые варианты. Чаще всего вызов сразу переключается на автоответчик, где клиент слышит стандартную записанную фразу. Возможные варианты: вызов переключается на речевую почту со своим алгоритмом обработки вызова или на мобильный телефон дежурного по предприятию.

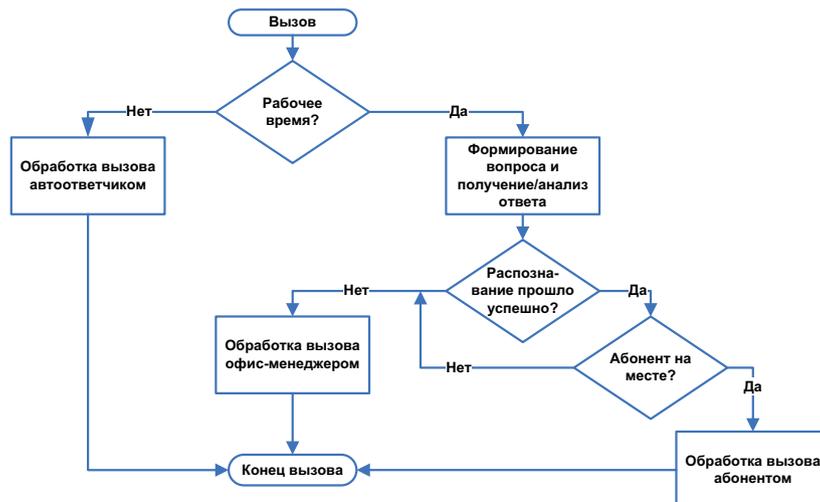
Если вызов поступил в рабочее время, «железная леди» начинает выяснять, какой именно сотрудник вам нужен — просит назвать имя и фамилию требуемого абонента. Если распознавание прошло успешно, «железная леди» переключает вас на данного абонента, если она не уверена — то запросит подтверждение, если распознавание не получилось — переключит сразу на офис-менеджера. Если распознавание и переключение прошло успешно, но абонента не оказалось на рабочем месте, вызов вернется офис-менеджеру.

Выше описаны основные ветки алгоритма обработки вызова. Существуют дополнительные условные ветки, многие функции зависят от возможностей непосредственно вашей офисной АТС. В общем и целом, разработка и внедрение такого алгоритма является достаточно сложной проектной задачей.

Конечно, у данной системы есть недостатки, например, распознавание голоса осуществляется не более чем на 80-85%. Но с другой стороны, вы на 80-85% разгрузили своего офис-менеджера. Или более серьезное возражение — «мы очень любим своих клиентов, поэтому не станем их унижать общением со всякими железяками». Тоже верно, но клиенты у вас разные — сделаете две линии — для всех заказчиков и отдельно для VIP-клиентов. Если вы не можете поделить клиентов на важных и не очень — это совсем другой вопрос.

Главный недостаток (если это можно классифицировать как недостаток) этой системы: как любой программный автомат, «железная леди» не функционирует эффективно при отсутствии оптимально отработано-

Базовый алгоритм обработки входящего вызова (рис. 1)



АЛГОРИТМ НАЧИНАЕТСЯ С АНАЛИЗА ВРЕМЕНИ ПОСТУПЛЕНИЯ ВЫЗОВА КЛИЕНТА. ЕСЛИ ЭТО РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ — ИДЕТ ОТРАБОТКА СТАНДАРТНОГО БИЗНЕС-ПРОЦЕССА ПРИЕМКИ И ОБРАБОТКИ ВЫЗОВА, ЕСЛИ ВРЕМЯ НЕ РАБОЧЕЕ — ЕСТЬ ЗАРАНЕЕ НАСТРАИВАЕМЫЕ ВАРИАНТЫ

го алгоритма, который невозможно отработать, если на вашем предприятии нет такого алгоритма в принципе. Старая грустная шутка работников подразделений АСУ — если бардак есть, не поможет никакая автоматизация. С другой стороны, это удобный случай навести порядок, не так ли?

НЕСКОЛЬКО СЛОВ ДЛЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Сервер «железная леди» можно подключить к любой офисной АТС. Имена и фамилии сотрудников начитываются диктором, при приеме нового сотрудника требуется «дочитка» его имени и фамилии (если сотрудник необходим в этой системе). Система не требует обслуживания, технические требования к серверу минимальны.

В заключение хочется подчеркнуть:

- «железная леди» не заменит офис-менеджера — но качество работы подразделения несомненно повысит;
- «железная леди» подтолкнет вас навести порядок в бизнес-процессе обработки вызова клиента, в конце концов, просто создать этот бизнес-процесс, если его не было. Как известно, бизнес без порядка невозможен.

Система уже прошла апробацию в нескольких компаниях, есть положительные отзывы. Мы рекомендуем данную систему к внедрению.



ООО «ИНТЕРСИСТ-Сервис»:
ул. Тимирязева, д. 24 А
тел. 210-40-00, факс 210-40-01
info@intersyst.ru, www.intersyst.ru