

Актуальные проекты в корпоративной телефонии

Сейчас у подавляющего большинства банков уже есть собственная корпоративная телефония и контакт-центр. Вопросы, которые остаются актуальными для многих заказчиков, это оптимизация затрат на телефонию, консолидация IT-инфраструктуры, трансформация контакт-центра в реальный сервис по обработке обращений клиентов.

Путь оптимизации затрат на телефонную связь для организации с разветвленной филиальной структурой давно известен – это переход на IP-телефонию. В случае, когда задача внедрения IP-телефонии представляется нетривиальной, мы предлагаем заказчику перед реализацией проекта провести аудит IT-инфраструктуры и только потом предлагаем решение. Услуга сетевого аудита для нашей компании является стандартным типовым продуктом.

В связи с кризисом на рынке активизировались процессы поглощения и слияния банковских активов. Наш опыт показывает, что в этом случае неизбежно возникает вопрос консолидации унаследованной IT-инфраструктуры и, в частности, корпоративной телефонии.

СПРАВКА «Б.О»

Компания «Инфосистемы Джет» – один из крупнейших системных интеграторов России и стран СНГ, работает на рынке информационных технологий с 1991 года. Проекты, которые выполняет Центр сетевых решений компании, зачастую связаны с интеграцией многовендорных систем и решений. При реализации проектов выполняется интеграция сетевых и инфраструктурных компонентов, бизнес-приложений (CRM, ERP и т.п.), мультимедийных сервисов, комплексов сетевой и информационной безопасности.



**АЛЕКСАНДР
ГУЛЯЕВ,**
РУКОВОДИТЕЛЬ
ОТДЕЛА СЕТЕВЫХ
ПРОЕКТОВ
КОМПАНИИ
«ИНФОСИСТЕМЫ
ДЖЕТ»

Здесь заказчикам можно дать только одну рекомендацию: просчитывайте все варианты, прежде чем принять решение! Зачастую решение определяется итоговой стоимостью эксплуатации системы. Также следует учитывать слияния и поглощения производителей оборудования, в результате которых может быть принято решение о снятии с производства или поддержке той или иной линейки. Для заказчика это означает проблемы с поддержкой и эксплуатацией, которые могут повлиять на основной бизнес. В этой ситуации лучше всего заранее тщательно оценить все риски и экономическую эффективность вариантов. Наша компания имеет опыт выполнения подобных оценок, поэтому клиенты периодически обращаются к нам с такого рода запросами.

Актуальной задачей является также трансформация контакт-центра в современный экономичный инструмент по решению актуальных задач бизнеса. Прежде всего, на что стоит обратить внимание, это организация системы самооб-

служивания (IVR) центра обработки вызовов. Оптимизация голосовых меню под запросы пользователей, использование интеграции с базами данных клиентов, применение TTS (text-to-speech) позволяет переложить на автоматику множество вопросов, для решения которых ранее нужен был оператор контакт-центра.

Изменения происходят и на рабочем месте оператора. Программы лояльности, организация сбора задолженности, автоматическое информирование клиентов через исходящие обзвоны, сокращение времени обслуживания – реализация этих задач требует наличия CRM-системы, интегрированной с контакт-центром. Интеграция контакт-центра с CRM-системой – это одна из типичных задач, которые наша компания эффективно решает. Имеется наработанная практика в этой области с решениями Oracle и SAP. Практическую реализацию интеграции мы готовы продемонстрировать заказчикам в нашей демолаборатории, в которой на постоянной основе функционирует три демонстрационных стенда с контакт-центрами наиболее востребованных производителей, интегрированные с Oracle Siebel CRM. На их примере можно «вживую» увидеть реализацию типовых сценариев обработки обращений банковских клиентов.