

# Q-Master.

## Контакт-центр «от мала до велика»



**Владимир БАЛКОВ,**  
начальник отдела  
управления проектами,  
«АБИТЕЛ ГРУПП»



**Антон ДЬЯКОНОВ,**  
руководитель отдела  
маркетинга и рекламы,  
«АБИТЕЛ ГРУПП»

**При создании контакт-центра, как и при построении телекоммуникационной инфраструктуры в целом, едва ли можно ожидать, что заказчик пожелает приобрести как можно больше функционала системы «впрок». Построение систем по модульному принципу – это путь к оптимизации расходов с сохранением возможности расширения системы и наращивания ее функционала.**

**И**деология построения систем по модульному принципу, присущая всем телекоммуникационным продуктам корпорации NEC, реализована и в продукте для построения контакт-центров под названием Q-MasterEX. Она позволяет значительно снизить стоимость решения за счет приобретения только необходимых функциональных компонентов, обеспечивает простоту расширения функционала по мере необходимости.

Построение контакт-центров на базе Q-MasterEX производится на основании индивидуальных требований заказчиков. Имеется возможность изменять настройки шаблонов обработки вызовов, устанавливать профили агентов в зависимости от их квалификации и назначать агентов для обработки нескольких очередей вызовов.

### Модуль Q-Control. Базовый не значит минимальный

Модуль Q-Control является ядром системы Q-MasterEX и обеспечивает распределение потока входящих вызовов по агентам в соответствии с установленным алгоритмом работы call-центра. Эффективная обработка вызовов осуществляется за счет интеллектуальной маршрутизации вызовов. Система предоставляет возможность автоматического (в зависимости от времени дня, дня недели, праздничных дней и т. д.) и ручного (с рабочего места супервизора) изменения логики обработки вызовов. Модуль Q-Control поддерживает отдельные очереди для внутренних вызовов и персональные очереди агентов. При

распределении вызовов модуль учитывает плановые перерывы заданной длительности, инициируемые агентами с рабочего места (функция Break).

Обработка вызова в очереди определяется матрицей состояний и переходов в очереди. Для очереди можно определить до 98 состояний, а в каждом из них для вызова – одно из 11 действий. Порядок смены состояний вызова и связанные с ним действия обуславливаются типом вызова (голосовой, e-mail или web) и его приоритетом.

Благодаря возможности обслуживать запросы, поступающие как по голосовым (телефонным) соединениям, так и посредством электронной почты или web, клиенту предоставляется свобода выбора средств обращения в контакт-центр, а приоритетная обработка вызовов на основе данных АОН или данных, вводимых клиентом (ID клиента, номер заявки и т. д.) позволяет направить вызов наиболее подходящему специалисту, что позволяет сократить время ожидания.

Для сохранения информации об обслуженном вызове для агента автоматически выдерживается пауза заданной длительности перед передачей очередного вызова на обслуживание (функция Worktime). Функция Wrapup автоматически предоставляет агенту возможность по завершении обслуживания ввести код классификации вызова.

Оптимизация и контроль работы контакт-центра достигаются за счет полнофункциональной системы администрирования на основе графического интерфейса. В частности, система автоматически обеспечивает сбор и накопление в реальном времени статистических данных о работе call-центра в части вызовов/очередей/агентов. Мощная и гибкая система формирования отчетов позволяет оценить

эффективность работы как всего контакт-центра, так и каждого оператора.

## Стандартные модули системы

### Модуль Q-Desktop

Модуль Q-Desktop выполняет две основные функции:

- виртуального пульта агента (оператора), который позволяет агентам (операторам) использовать аналоговые телефоны с головной гарнитурой, а все действия, связанные с обслуживанием вызовов, производить посредством ПК;
- супервизора, обеспечивающего возможность управлять работой других агентов (операторов) и вручную изменять состояние вызовов в очередях.

Персональное обслуживание каждого клиента достигается за счет автоматического вывода информации, связанной с вызовом, из внутренней БД или внешних корпоративных источников и ввода информации по результатам обслуживания вызова.

Кроме того, модуль Q-Desktop обеспечивает отображение информации о состоянии агентов/супервизоров (занят/свободен/перерыв/отсутствует в системе), реализацию дополнительных сервисных функций при обслуживании вызовов (Hold, Transfer, Conference и др.), а для супервизоров – доступ к статистической информации по вызовам/очередям и агентам, явное или скрытое подключение к голосовому соединению агента и клиента.

### Модуль Q-Announce

Модуль Q-Announce обеспечивает формирование и функционирование гибкой и развитой системы уведомлений, как голосовых, так и текстовых (e-mail, web). Уведомления могут быть привязаны и к очередям, и к конкретным вызовам. Уведомление может варьироваться в зависимости от типа очереди, местоположения вызова в системе, его состояния и связанного с ним действия.

Модуль Q-Announce предоставляет возможность информировать клиентов о положении их вызовов в очереди, автоматически варьировать систему уведомлений в зависимости от времени дня, дня недели, праздников, клиента и т. д.

Эффективность и оптимизация обработки вызова достигаются за счет предоставления клиентам в процессе ожидания обслуживания динамически изменяемых информационных сообщений, запроса и приема от абонентов дополнительных данных (его ID, номера заявки, номера контактного телефона для обратного вызова и т. д.) и многоязыковой поддержки на уровне очередей, а для повторно поступающих вызовов – формирования последовательности уведомлений с минимальным количеством повторений.

## Дополнительные модули

### Модуль Q-Integrate

Модуль Q-Integrate обеспечивает интеграцию с компьютерными системами (СТИ), что позволяет агентам (операторам) системы Q-MasterEX получать на своем рабочем месте дополнительную

информацию, связанную с поступившим вызовом, из баз банных и других корпоративных информационных систем (например, CRM). Этот модуль дает возможность использовать как стандартные механизмы интеграции (ODBC/JDBC, OLE/COM и др.), так и специализированные на основе дополнительных компонентов (plug-in). Для разработки интерфейсных компонентов для нестандартных ситуаций в систему входит инструмент ISDK (Integration Software Development Kit).

### Модуль Q-Networking

Модуль Q-Networking объединяет несколько территориально разнесенных систем Q-MasterEX в распределенный контакт-центр, в котором могут быть как локальные группы операторов (размещающихся на одной УАТС), так и распределенные группы (включающие операторов, размещающихся на разных УАТС сети).

Возможность различных конфигураций системы Q-MasterEX позволяет построить контакт-центр под различные задачи, такие как контакт-центр для осуществления продаж, контакт-центр для технической и информационной поддержки, контакт-центр для аутсорсинга. ■



Рис. 1. Структура программного комплекса Q-Master