

Working Links



Основные моменты

Требования заказчика

- ✦ Гибкость и масштабируемость
- ✦ Расширенные функции управления вызовами
- ✦ Отчетность по вызовам

Компоненты решения

- ✦ Платформа Aastra 400
- ✦ Настенные панели для отображения информации в реальном времени
- ✦ Пакет приложений Aastra Office Suite

Выгоды для заказчика

- ✦ Гибкость и простота управления
- ✦ Расширенные возможности отчетности
- ✦ Повышение эффективности работы сотрудников
- ✦ Готовность решения к внедрению новых функций

Working Links является компанией по подбору персонала, работающей как с компаниями-работодателями, так и с частными лицами-соискателями. Начиная с 2000 года, Working Links помогла более чем 220 000 людей изменить свою жизнь, помогая им в трудоустройстве.

В офисе Working Links, расположенном в городе Middleborough, Вели-кобритания, находится контакт-центр, взаимодействующий с клиентами. Группа из 32 агентов отвечает за управление всеми входящими звонками от клиентов и работодателей, а также исходящими обзвонами. Система, установленная до начала проекта не была приспособлена для обра-

ботки большого объема вызовов и не могла предоставлять по ним никакой отчетности.

После подписания нового пятилетнего контракта, благодаря которому ожидалось существенное увеличение входящих и исходящих вызовов, руководством Working Links было принято решение модернизировать систему связи. Основными требованиями к новой системе были наглядное представление информации об объемах вызовов, количества пропущенных звонков, времени ответа на вызов и т.д. для повышения качества и оперативности обслуживания клиентов.

Британский партнер Aastra - компания CDI Group была пригла-

шена для пересмотра существующей инфраструктуры и разработки нового решения.



«Возможность доступа к информации для определения пиков звонков, которые впоследствии позволили нам выделить больше агентов для обработки звонков в периоды максимального количества вызовов, возможно, является самым большим преимуществом новой системы Aastra».

Тим Тейлор, руководитель департамента обслуживания клиентов Working Links

Working Links



Решение

Для решения поставленных задач, компания CDI Group рекомендовала коммуникационный сервер Aastra 470. Это решение является гибким, масштабируемым, и оно готово к возможным будущим модификациям. Линейка серверов Aastra 400 сочетает в одном решении полный набор приложений унифицированных коммуникаций и совместной работы (УСС) приложений, мобильных решений и пользовательских устройств.

Основанная на открытых стандартах, платформа Aastra 470 работает также с настенными панелями через Web-интерфейс. Настенные панели являются традиционным методом визуальной передачи информации в бизнес-среде и остаются рентабельным и эффективным способом отображения информации в реальном времени. Настенная панель отображает такую информацию, как количество вызовов в очереди, время ответа, количество свободных агентов и т.д. Кроме того, компания CDI Group установила программное обеспечение, которое полностью выводит процесс управления вызовами на настенную панель, а также предоставляет информацию о присутствии, и для агентов, и для руководителей групп. Ключевые особенности решения, также включают возможность для руководителей групп вводить и выводить агентов в систему, вторгаться в разговор без уведомления обеих сторон для мониторинга звонков в учебных целях или для повышения качества обработки звонков.

Настенная панель Aastra позволяет всем сотрудникам наглядно и оперативно получать информацию о статусе входящего вызова. Теперь у Working Links есть доступ к информации о количестве вызовов, времени ответа и времени ожидания, а также о количестве пропущенных вызовов. Кроме того, Working Links могут получать отчеты о том, сколько времени тратит агент для обработки звонка, сколько времени уходит на обеденный перерыв и т.п.

Управленческая отчетность также позволила Working Links точно определять пиковые периоды звонков. На утро понедельника приходится пик входящих звонков - например, один отчет содержал информацию о 900 звонках, которые были получены в понедельник по сравнению с 300-400 звонками в любой другой день в течение одной недели. Working Links в настоящее время решают эту задачу, выделяя больше агентов для обработки входящих звонков.

Установленная система Aastra 400 позволила Working Links лучше управлять временем своих агентов; раньше, после окончания одного звонка, агент автоматически начинал обрабатывать следующий звонок в очереди, теперь же агенту предоставляется короткий двухминутный перерыв между вызовами, чтобы он мог сделать заметки по состоявшемуся разговору. Другим ключевым преимуществом была замена музыки на удержании голосовыми сообщениями, например такими, как «Ваш звонок находится в очереди».

Система Aastra воспроизводит различные сообщения абонентам, находящимся в очереди, а функция персонального приветствия значительно сократила число непринятых вызовов.

В ближайшие годы Working Links ожидает рост своего бизнеса, равно как и рост требований к системе связи; Aastra 470 имеет широкий спектр дополнительных функций, которые могут быть активированы по мере необходимости. Одним из примеров этого является вероятность того, что Working Links могут открыть второй контакт-центр в другом офисе. Благодаря гибкости системы Aastra 470 дополнительные рабочие места и пользователи могут быть легко интегрированы в единую платформу связи с помощью сети передачи данных.



Changing lives. Creating futures.

AASTRA