

Тяжелые времена – легкие решения

Контакт-центр в облаке

Дмитрий Никитин

Руководитель департамента технических решений

Enghouse Interactive, CIS

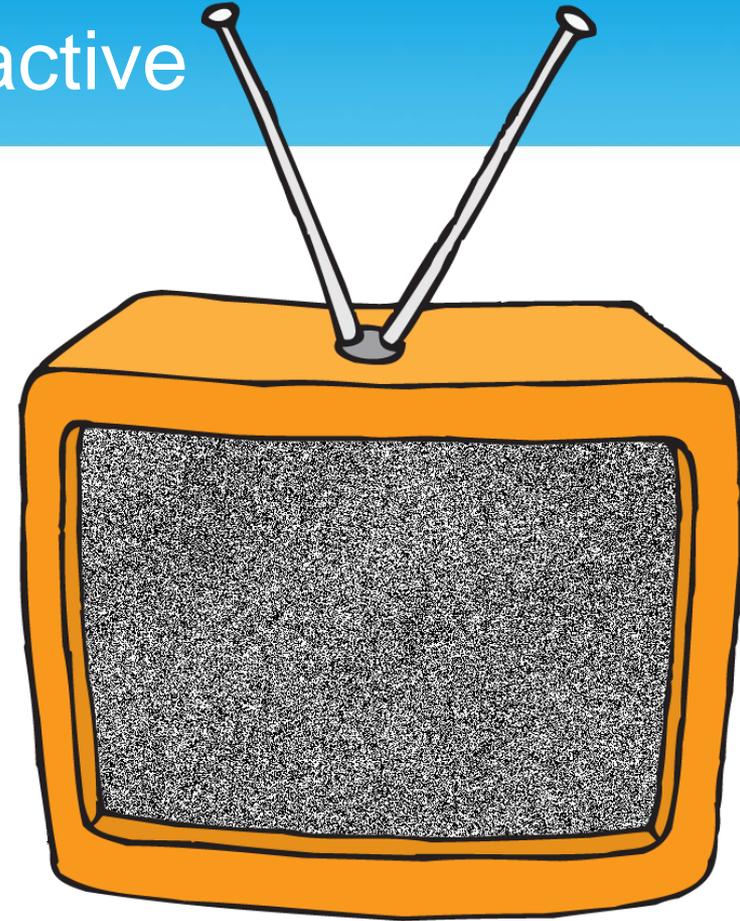
Dmitry.Nikitin@enghouse.com



Enghouse
Interactive

О компании Enghouse Interactive

- ◆ Основана 1984
- ◆ ~1200 сотрудников по всему миру
- ◆ Органический рост, поглощения
- ◆ R&D, уникальные решения
- ◆ Самый широкий спектр решений в области взаимодействия с клиентами
- ◆ Средняя годовая выручка \$185M
- ◆ Капитализация \$340m
- ◆ Акции на канадской фондовой бирже TSX:ESL - 2x рост в 2013 году



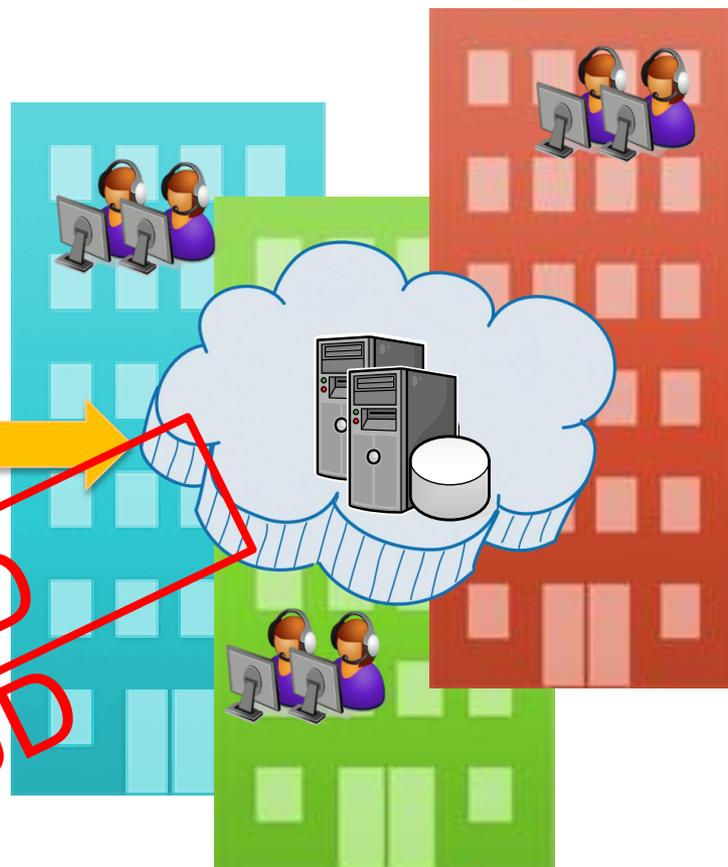
Enghouse
Interactive

Public / Private / Hybrid – кто все эти люди!?

Public Cloud

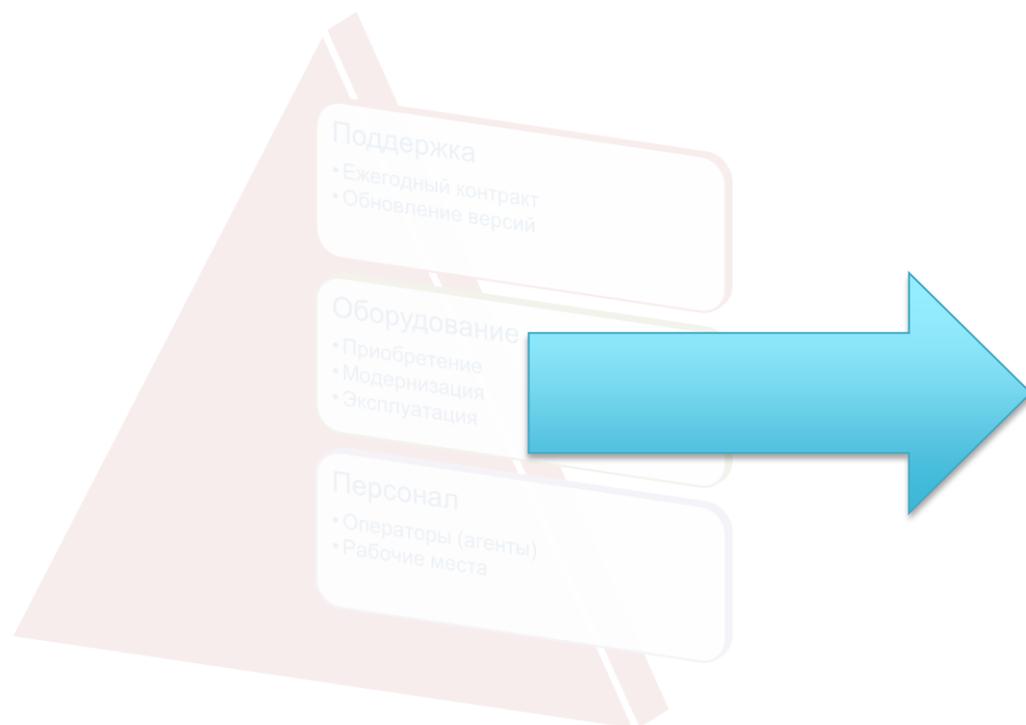


Private Cloud



**HYBRID
CLOUD**

Экономика процесса



Преимущества истинно облачной платформы

Для заказчика

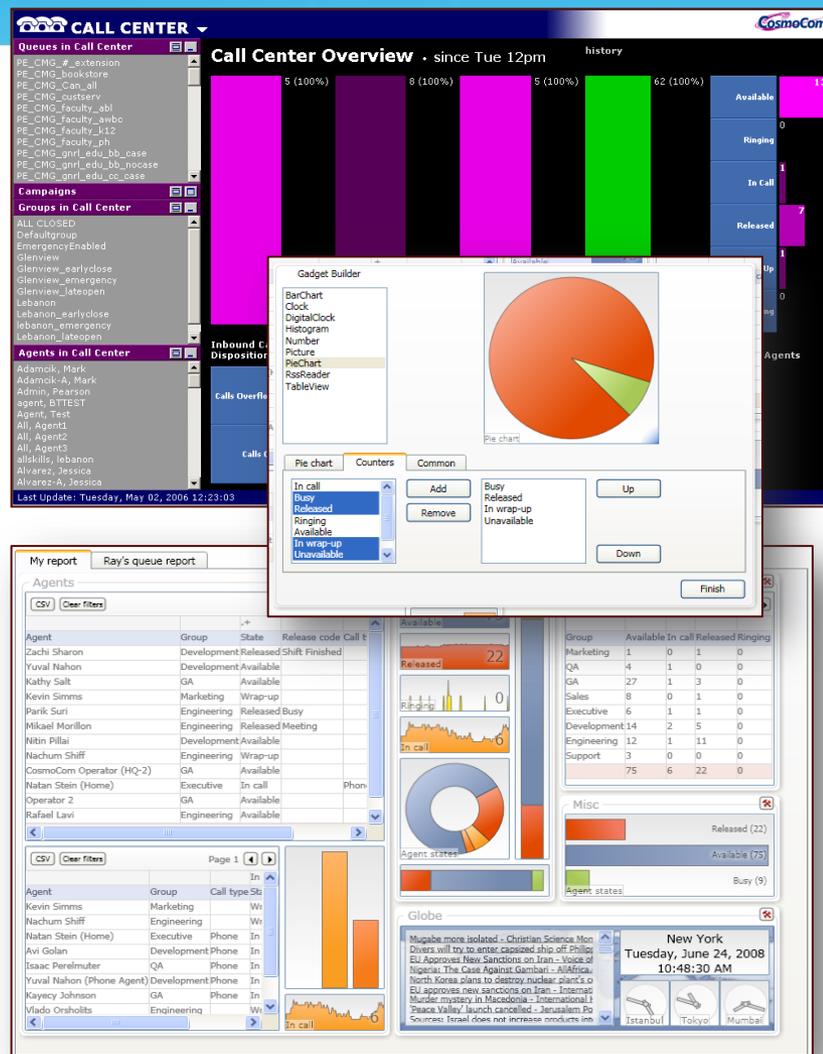
- ◆ ОРЕХ, отсутствие CAPEX
- ◆ Безопасность и анонимность данных
- ◆ Мгновенное масштабирование, изменение функционала под задачи
- ◆ Поддержка сезонности бизнеса, краткосрочные и разовые кампании
- ◆ Гибкое реагирование на изменения клиентской среды
- ◆ Доступность сервиса 24x7x365
- ◆ Подключение и мониторинг аутсорсинговых ресурсов
- ◆ Удаленные агенты – надомники, аутстаффинг, мобильные агенты



На волне последней моды

Исходящий обзвон из облака

- ◆ Безагентские кампании
 - ◆ Минимум ресурсов – максимум эффективности
 - ◆ Безопасность данных
 - ◆ Прозрачность отчетности
- ◆ Предиктивный обзвон
 - ◆ 100% утилизация операторов
 - ◆ Смешанные (blended) кампании
- ◆ High-End по цене SMB
 - ◆ Доступность функций платформ операторского класса для компания масштаба среднего и малого бизнеса
 - ◆ Гибкое управление издержками
 - ◆ Подключение внешних подрядчиков (аутстаффинг)
- ◆ Полное отсутствие скрытых затрат



Ваш сервис – бизнес провайдера услуг

Репутация

- Репутация и надежность провайдера – его главный актив
- Потеря одного клиента по причине низкой надежности сервиса может означать потерю бизнеса

Возможности

- Собственные и партнерские ЦОДы
- Выделенный персонал
- Гарантии, подтвержденные SLA
- Инвестиции в собственное развитие

Открытый рынок

- Возможность получить независимое мнение
- Большой пул заказчиков, имена которых известны
- Наличие конкурентного окружения – мотивация к повышению уровня сервиса и поддержанию рыночной стоимости услуг

Если и этого мало...

Сохранение возможности перехода

- Сохранение наработанной конфигурации
- Сохранение статистических данных
- Сохранение записей в системе контроля качества

Создание алгоритмов автономного обслуживания

- Самообслуживание абонентов в случае недоступности агентов
- Передача абонентов на обслуживание стороннему ЦОВ
- Переключение ЦОВ в режим аварийного обслуживания с доставкой вызовов на площадку заказчика или на внешнего партнера

Низкая стоимость создания резервного канала

- В большинстве случаев процедура построения отказоустойчивого решения сводится к аренде резервного канала передачи данных на площадке заказчика

Вопросы?



**Enghouse
Interactive**