

## Контакт-центр крупнейшего оператора сотовой связи Восточной Сибири Байкалвестком

Сеть «Байкалвестком» стандарта GSM-900/1800 включает в себя свыше 50 городов и населенных пунктов области, основные пригородные трассы, а также участок федеральных трасс.

Наряду с основными направлениями деятельности компания «Байкалвестком» предлагает своим абонентам широкий спектр дополнительных услуг: услуги телематических служб и передачи данных, автоматический национальный и международный роуминг, служба коротких сообщений в стандарте GSM 900/1800, информационно-развлекательные сервисы на базе SMS, интеллектуальное SIM-меню, IP-телефония, определитель и антиопределитель номера, переадресация звонка, конференц-связь, запрет и ожидание вызова, голосовая почта и другое.

### Этапы сотрудничества

2005 год – В начале сотрудничества Байкалвестком и БЕЛТЕЛ перед системным интегратором была поставлена задача модернизации существующего контакт-центра «Байкалвестком» (SCCS 4.2 на 25 операторов), расширение на 15 операторов, внедрение современной системы IVR.

Компания БЕЛТЕЛ осуществила upgrade программного обеспечения УПАТС, контакт-центра и приложений компьютерной телефонии, доведя их до современного на момент модернизации уровня. Кроме того, была заказана подписка на новые версии программного обеспечения контакт-центра.

Одновременно контакт-центр был расширен до 40 активных операторов и внедрена мощная система IVR от Nortel – Media Processing Server 500 на 60 каналов.

2006 год – БЕЛТЕЛ выполнил дополнительное расширение количества операторов контакт-центра до 80 и системы IVR MPS500 – до 120 каналов.

Система IVR работает в автоматическом режиме предоставления справочной информации о новостях, времени работы офисов, тарифных планах и услугах компании. Существует также отдельная ветка IVR для абонентов, разговаривающих на китайском языке.

2007 год – Компания БЕЛТЕЛ провела модернизацию контакт-центра до самой современной на данный момент версии Nortel Contact Center 6.0. Программное обеспечение для модернизации было поставлено бесплатно в рамках программы подписки на новые версии (SRS). Одновременно была проведена модернизация системы IVR MPS500 до версии 3.0.

### Сервисная поддержка и обучение специалистов

БЕЛТЕЛ осуществляет сервисную поддержку контакт-центра «Байкалвестком» в режиме 24x7.

Технические специалисты «Байкалвестком» регулярно проходят обучение по продуктам Nortel в Учебном центре БЕЛТЕЛ.

### О производителе

NORTEL – признанный лидер в области телекоммуникационных решений, отражающих передовой мировой опыт, дающих толчок развитию мировой торговли, а также обеспечивающих защиту наиболее важной информации. Являясь поставщиком решений для операторов связи и корпораций, Nortel предоставляет им инновационные технологические решения, охватывающие широкополосный доступ, IP-телефонию, мультимедийные услуги и приложения, а также беспроводной широкополосный доступ, что позволяет им оперативно решать самые сложные бизнес-задачи. Nortel ведет свою деятельность более чем в 150 странах. Подробнее о компании на сайте [www.nortel.ru](http://www.nortel.ru).

### О системном интеграторе

БЕЛТЕЛ – один из ведущих системных интеграторов, работающий на рынке с 1995 года. Компания предлагает полный комплекс услуг в области контакт-центров. Компания входит в число основных партнеров корпорации Nortel в СНГ и обладает высшим партнерским статусом Gold Solutions Partner. Среди крупнейших клиентов компании АК «АЛРОСА», ЛУКОЙЛ, ГАЗПРОМ, Связынвест, Голден Телеком, Deloitte, IKEA и др. Подробнее о компании на сайте [www.beltel.ru](http://www.beltel.ru).

