

Контакт-центр ОАО «Белгородэнерго»

ОАО «Белгородэнерго», являющееся региональным энергетическим предприятием Белгородской области и входящее на правах дочерней компании в состав ПАО «ЕЭС России», по праву считается передовым с точки зрения внедрения новых технологий.

Задача

Ядром телекоммуникационной сети ОАО «Белгородэнерго» является УПАТС Meridian 1 Opt. 81C производства Nortel.

Для обработки входящих вызовов – сотрудникам компании, сообщений об авариях и неисправностях и запросов на получение справочной информации – в «Белгородэнерго» работает корпоративный Контакт-центр «115».

Часть мощностей call-центра используются для аутсорсинга – обслуживания гостиничного комплекса «Две реки», провайдера доступа к сети Интернет и IP-телефонии «S-Energy» и Межрегиональной сетевой распределительной компании Центра и Северного Кавказа. Также функционирует справочная по товарам и услугам (582582.bel.ru). В компании используется корпоративная информационная система mySAP.com от SAP AG.

Перед специалистами БЕЛТЕЛ была поставлена задача обеспечить:

- интеллектуальное распределения вызовов
- мониторинг работы операторов
- интеграцию с КИС

Решение

- Техническая база для call-центра: УПАТС Meridian 1 11C, программные системы Symposium Call Centre Server 5.0 и Symposium TAPI Service Provider 3.0. производства Nortel.
- Для записи разговоров агентов установлена многоканальная система записи, регистрации и архивирования звуковой информации «Незабудка» отечественного разработчика «Центра Речевых технологий».
- Совместно со специалистами ООО «Сайнер» впервые была произведена интеграция Symposium Call Centre Server mySAP CRM. В качестве необходимых элементов для стыковки установлены Symposium TAPI Service Provider и SAPphone Server. Из различных вариантов выбрана оптимальная архитектура установки SAPphone Server, не требующая приобретения дополнительного оборудования и установки программного обеспечения на рабочие места операторов.
- Symposium Call Centre Server 5.0 интегрирован с системой IVR Call Pilot.

Результат

На первом этапе в контакт-центре работало 20 операторов, в 2006 году контакт-центр расширен до 50 операторов, а система IVR CallPilot заменена на систему MPS500. Изюминкой решения является интеграция с мощной CRM системой, что позволяет фиксировать историю контактов с абонентами в базе данных. Отчеты из CRM системы предоставляются и клиентам, заказывающим аренду мощностей контакт центра.

В 2007 году компания БЕЛТЕЛ провела модернизацию контакт-центра до самой современной на данный момент версии Nortel Contact Center 6.0. Количество операторских мест увеличено до 60. Проведена модернизация УПАТС до IP-коммутатора CS1000M rel. 4.5.

Сервисная поддержка и обучение специалистов

БЕЛТЕЛ обеспечивает техническую поддержку телекоммуникационной сети и контакт-центра ОАО «Белгородэнерго». Технические специалисты Заказчика 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.

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, Связьинвест, Голден Телеком, Deloitte, IKEA и др. Подробнее о компании на сайте www.beltel.ru.

