

# Avaya ICR для контактных центров компании МегаФон



## О компании-заказчике

Компания МегаФон — всероссийский оператор цифровых возможностей, занимающий ведущие позиции на телекоммуникационном рынке. Компания традиционно уделяет особое внимание качеству связи и предоставляет своим абонентам интернет на самых высоких скоростях. МегаФон трехкратный обладатель награды за «Самую быструю сеть мобильной связи в России» от компании Ookla. Еще в 2012 году МегаФон первым в России запустил сеть стандарта 4G LTE, а с февраля 2014 года ввели в эксплуатацию первую в мире коммерческую сеть LTE-Advanced, увеличив скорость передачи данных до 300 Мбит/с. В 2017 году компания одной из первых в мире запустила в коммерческую эксплуатацию гигабитную сеть LTE (Gigabit LTE) и продемонстрировали скорость 979 Мбит/с. Летом 2019 года компания продемонстрировала скорость в 1,6Гб/с на обычном коммерческом смартфоне. Сегодня у МегаФона самая большая сеть базовых станций в стране: 238 517 станций, из них 98 111 станций в стандарте LTE. К концу 1 квартала 2019 г. компания обслуживала интересы более 76,9 млн абонентов.

Интеграция решения Avaya Intelligent Customer Routing (ICR) позволила трансформировать архитектуру сети контакт-центров компании МегаФон, объединив разные площадки КЦ, повысить качество обслуживания и добиться высоких показателей удовлетворенности и лояльности клиентов, оптимизировать процессы администрирования распределенной инфраструктуры.

### Основные бизнес-задачи

- Сокращение стоимости обработки клиентских вызовов
- Внедрение единого интерфейса для сбора и выгрузки репрезентативной статистики с показателями работы контактных центров
- Создание единого контакт-центра, объединяющего площадки во всех регионах

## Результаты

- Создание единого контакт-центра, объединяющего площадки во всех регионах
- Оптимизация расчетного времени ожидания
- (Expected Wait Time, EWT) на всех 14 площадках КЦ и сокращение времени обслуживания абонентов
- Сокращение стоимости обработки каждого клиентского вызова
- Возможность балансировать и регулировать нагрузку в случае отключения одной из площадок
- Единый интерфейс для сбора и обработки статистики

## Предпосылки

В 2015 году «МегаФон» запустил масштабный внутренний проект «Единый биллинг», который подразумевал создание единой биллинговой системы с единой базой всех продуктов и услуг компании и постепенную миграцию всех абонентов в новую систему.

Единый биллинг позволил унифицировать процессы продаж и обслуживания и прийти к единым стандартам: полноценное обслуживание в любом контакт-центре и в любом офисе компании во всех регионах, не важно где клиент приобрел СИМ-карту.

Стояла задача объединить все площадки контакт-центров и создать Единый контакт-центр МегаФон, а также решить проблему неравномерного распределения вызовов между площадками по всей России и оптимизировать процессы администрирования распределенной инфраструктуры. Кроме того, появилась необходимость во внедрении единого интерфейса для сбора и выгрузки репрезентативной статистики с показателями работы контактных центров.

## Результаты проекта

Все задачи, поставленные заказчиком, были выполнены с надлежащим качеством и в утвержденные заранее сроки.

За счет внедренных решений компании МегаФон удалось:

- Создать единый контактный центр для распределения нагрузки между площадками,
- Сократить стоимость обработки клиентских вызовов
- Наладить процессы администрирования в инфраструктуре единого контактного центра.



#### Используемые решения

- Avaya Aura Communication Manager
- Avaya Aura Contact Center Elite
- Avaya Call Management System
- Avaya Aura Experience Portal
- Avaya Intelligent Customer Routing
- Avaya Proactive Contact
- Avaya Proactive Outreach Manager

## Почему Avaya

Avaya ICR обладает рядом преимуществ, т.к. находится над всей инфраструктурой контактного центра, занимается распределением всех вызовов и значительно сокращает время ответа оператора.

Среди преимуществ можно выделить следующие:

- Находится поверх других компонентов в архитектуре контактного центра, занимается распределением всех вызовов и значительно сокращает время ответа оператора.
- В его базе данных хранится информация о загрузке операторов, количестве свободных операторов, количестве операторов в сети, EWT (расчетное время ожидания) для каждого приоритета что позволяет платформе отслеживать ресурсы контактных центров в едином интерфейсе и эффективно ими управлять.
- Распределяет вызовы и размещает их в очереди в ACD (Automatic Call Distributor). При этом голосовая часть вызова остается на MPP (Media Processing Platform), где клиенту может проигрывать любую информацию. Например, время нахождения в очереди.
- Гибкий интерфейс, который состоит из нескольких приложений

Вышеперечисленные возможности послужили основной причиной выбора Avaya ICR для реализации проекта трансформации инфраструктуры контактных центров «МегаФона».

В рамках реализации проекта были использованы следующие технические решения Avaya:

### Платформа Avaya Aura™

Единое легко масштабируемое коммуникационное решение, которое позволяет оптимизировать процессы взаимодействия между сотрудниками компании.

## «Мы выражаем благодарность компании Avaya за комплексный подход к решению поставленных задач и помощь в реализации проекта по объединению разрозненных площадок в единый отказоустойчивый контакт-центр МегаФон!»

**Решение на базе Avaya ICR — это современный подход к обеспечению максимальной эффективности работы контакт-центра, внутренних бизнес-процессов, а также повышению качества обслуживания и лояльности клиентов»**

—**Антон Куклин**, Архитектор по системам взаимодействия с клиентами ПАО «МегаФон»



### Avaya ICR/Application Manager

Решение предполагает интеграцию комплекса приложений:

- CCA (Call Control Application) — верхнеуровневое приложение, которое управляет вызовом на всех его этапах, т.е. управляет всем диалогом, ставит в очередь и маршрутизирует вызов.
- SSA приложение (Self Service Application) - переводит клиента в локацию с наименьшим временем ожидания.
- WTA приложение (Wait Treatment Application) позволяет клиенту проигрывать любую информацию, пока он стоит в очереди.
- EHA приложение (Error Handling Application) используется для обработки различных ошибок.

### О компании Avaya

В основе развития бизнеса — пользовательский опыт каждого сотрудника, клиента и партнера. Ежедневно миллионы людей по всему миру общаются и работают с помощью решений Avaya. Более 100 лет мы помогаем компаниям по всему миру достигать успеха, предлагая интеллектуальные решения и сервисы для эффективных коммуникаций. Avaya создает открытые, конвергентные и инновационные решения, чтобы улучшать и упрощать совместную работу в компаниях разных областей деятельности. Решения Avaya могут быть развернуты в трех вариантах — в облаке, в ЦОД заказчика или в гибридном варианте. Наши технологии, преданность делу и стремление к инновациям служат процветанию вашего бизнеса. Мы — та компания, которой доверяют 90% списка Fortune 100, компания для которой ваш успех — это наш успех. Создавайте пользовательский опыт, который работает на вас, а не против - Experiences That Matter. Подробнее на [www.avaya.com/ru](http://www.avaya.com/ru).