ОБЗОР И СРАВНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ ПОДДЕРЖКИ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ В РОЗНИЧНЫХ ТОРГОВЫХ СЕТЯХ

REVIEW AND COMPARISON OF INFORMATION SYSTEMS FOR SUPPORTING CONTACT CENTERS IN RETAIL CHAINS



УДК 004.9

DOI: 10.24411/2658-4964-2021-10336

Рудович Дарья Владимировна, магистрант, МИРЭА — Российский технологический университет, г. Москва

Rudovich D.V. dasha14.07@mail.ru

Аннотация

В статье представлен обзор и сравнение наиболее подходящих программных продуктов для поддержки работы контакт-центра в розничных торговых сетях. Было выявлено, что для автоматизации контакт-центров средних и крупных торговых сетей наиболее подойдут следующие программные продукты: Creatio, Naumen Contact Center, Cisco Unified Contact Center Enterprise. Для автоматизации контакт-центров небольших торговых сетей — MANGO OFFICE контакт-центр.

Annotation

The article provides an overview and comparison of the most suitable software products to support the operation of a contact center in retail chains. It was revealed that the software products as Creatio, Naumen Contact Center and Cisco Unified Contact Center Enterprise are most suitable for automating contact centers of medium and large retail chains. MANGO OFFICE contact center is suitable for automation of contact centers of small retail chains.

Ключевые слова: контакт-центр, автоматизация, розничная торговля, розничная торговая сеть, взаимоотношения с клиентами, CRM, IVR
Keywords: contact center, automation, retail, retail chain, customer relationship, CRM, IVR

Контакт-центр — это система эффективной обратной связи с потребителем товаров и услуг либо поддержки, продвижения разного рода акций, проведения социальных опросов, голосований.

Контакт-центр в розничных торговых сетях является связующим звеном между клиентами торговой сети (поставщиками, партнёрами, покупателями) и самой организацией и предоставляемыми ею услугами/продуктами. Контакт-центр помогает оптимизировать процессы организации, за счёт приёма большого количества запросов и их распределения/решения; снижает нагрузку на некоторые подразделения сети; от работы сотрудников контакт-центра зависит приток клиентов, имидж самой организации; получая обратную связь от клиентов, есть возможность улучшить предоставляемые сервисы, качество продукции, укрепить взаимоотношения с партнёрами и др.

На рынке представлено большое количество программных продуктов, позволяющих поддержать деятельность контакт-центра. Наиболее популярные продукты, которые входят в рейтинг CRM Watchlist 2020, рейтинг CRM-решений по версии Nucleus Research [1], а также рейтинг решений для организации колл-центра [2] будут рассмотрены далее. Среди них: Cisco Unified Contact Center Enterprise, Creatio, Naumen Contact Center, Контакт-центр компании MANGO OFFICE.

Контакт-центр MANGO OFFICE нацелен на повышение эффективности телефонных продаж, обработки клиентских обращений и внутрикорпоративных коммуникаций [3]. Программный продукт относится к классам CRM (CRM — система управления взаимоотношениями с клиентами, сокращение от англ. Customer Relationship Management), ITOM (управление ИТ-операциями, сокращение от англ. IT Operations Management).

Компания-разработчик: Mango Office (ранее Манго Телеком).

Год появления на рынке: 2013 г.

Варианты развертывания: облако.

Основные преимущества:

- статистика и мониторинг звонков;
- скрипты разговора (автоматически всплывающее диалоговое окно, подсказывающее, что спросить клиента и о чем его информировать — в зависимости от ответов клиента);
- суфлирование (подключение к разговору сотрудника);
- помощь в оценке навыков операторов на линии;
- омниакальный интерфейс (все каналы коммуникаций с клиентами в едином окне) и другие.

Основной недостаток — возникают сложности с отключением услуги (оперативно отключить услугу нет возможности без оформления документов).

Ориентирован на: малый и средний бизнес.

Клиенты MANGO OFFICE: РОСТРАБАНК, РБК, Кофе Хауз, Путешествие и туризм, Агентство путешествий «Вокруг Света», Фонд Поддержки и развития туризма, Люкс Тур, ВояжТур, Агентство делового туризма и др.

Достижения: Премия «Российское ПО 2014: инновации и достижения» — за разработку «Центра обработки вызовов», Премия «Лучший продукт – 2012» в номинации «Прорыв года» за разработку CRM MANGO OFFICE.

Creatio — решение, разработанное компанией Terrasoft. Creatio объединяет возможности CRM и системы управления бизнес-процессами (BPM). С момента запуска в 2011 году платформа и прикладные решения носили название bpm’online, в 2019 году изменили название на нынешнее [4].

Компания-разработчик: Terrasoft.

*Год появления на рынке:*2011 г.

Варианты развертывания: облако и on-site (разработка и тестирование системы на собственных серверах компании).

Основные преимущества:

- обширные возможности совершенствования системы управления бизнес-процессами. Разработчик предоставляет доступ к среде, в которой на основе готовых решений можно конструировать собственные приложения с целевым функционалом [5];
- объединение всех каналов коммуникации на одной платформе;
- обширный функционал в базовом наборе;
- единое окно оператора. В едином окне сотрудник может легко обрабатывать очереди обращений, совершать коммуникации, маршрутизировать обращения и другое, не переключаясь между разделами решения.

Основной недостаток — эта система ориентирована в первую очередь на торговлю. То есть, достаточно целевая [5].

Ориентирован на: средний и крупный бизнес.

Клиенты: «Четыре Лапы», «Доброфлот», АО «Страховая компания «Jýsan Garant», «СберАвтопарк», «Сбербанк Лизинг», «Цвет Диванов» и другие.

Достижения: Creatio в шестой раз включена в Магический Квадрант Gartner в категории решений для управления клиентским сервисом (рейтинг лучших решений для управления клиентским сервисом 2020 года). Пользователи Creatio отметили легкость настройки и модификации системы, гибкие возможности развертывания как в облаке, так и на серверах компаний. Так же пятый год подряд Creatio названа лидером рейтинга CRM-решений по версии Nucleus Research и Creatio стала победителем рейтинга CRM Watchlist 2020 — ежегодного рейтинга наиболее влиятельных игроков CRM-рынка [1].

Naumen Contact Center — комплексное программное решение, содержащее все необходимое для организации корпоративного или аутсорсингового контакт-центра [6]. Программный продукт соответствует классам CRM, ITOM.

Компания-разработчик: Naumen.

Год появления на рынке: 2001 г.

Варианты развертывания: облако и можно развернуть платформу на собственных серверах.

Основные преимущества:

- в состав решения входит коммуникационная платформа с компонентом Omni-Channel, обеспечивающая работу телефонии, а также прием и обработку обращений по другим каналам: e-mail, SMS, мессенджеры, соцсети, звонки с сайта, чат на сайте и в мобильном приложении [6].
- голосовое меню IVR;
- отчетность (более 40 встроенных отчетов);
- Soft Phone (программный многоканальный IP телефон) — прием, удержание, перенаправление вызовов, создание конференций; управление статусами оператора.

Основной недостаток — демонстрацию возможностей, стоимость решения можно получить после указания контактных данных (таких как «Название компании», «Телефон», «Фамилия и Имя», «Корпоративный e-mail»).

Ориентирован на: средний и крупный бизнес.

Клиенты: ПАО «Ростелеком», Федеральное казначейство РФ, АО "СОГАЗ", Спортмастер, каршеринговый сервис BelkaCar, ПАО «Мосэнергосбыт», АБ «РОССИЯ», Контакт-центр «ГРАН», ООО «Ягуар Ленд Ровер» и др.

Достижения: в 2020 году компания вошла в Национальный рейтинг российских быстрорастущих технологических компаний «ТехУспех-2019» и в Топ-15 быстрорастущих компаний в сегменте «Информационные технологии».

Решение **Cisco Unified Contact Center Enterprise** предназначено для крупных контактных центров, которые имеют географически распределенные площадки и большое количество персонала, работающего в рамках центра [7]. Программный продукт соответствует классам CRM, ITOM.

Компания-разработчик: Cisco Systems.

Год появления на рынке: 2012 г.

Варианты развертывания: облако или на серверах заказчика.

Основные преимущества:

- интеллектуальная маршрутизация с универсальными очередями;
- Computer Telephony Integration (CTI) в рамках модели сеть — рабочее место;
- возможность обрабатывать различные каналы взаимодействия (звонки, чаты, e-mail, web-обращения, sms и так далее.);
- голосовое меню IVR;
- интеграция с устаревшими моделями телефонных станций;
- единая платформа отчетности.

Основной недостаток — доступно больше для крупных контактных центров, которые имеют географически распределенные площадки и большое количество персонала, работающего в рамках центра.

Ориентирован на: крупный бизнес.

Клиенты: Ростелеком-Сибирь, МФЦ Ямало-Ненецкого автономного округа и др.

В Таблице 1.1 представлено сравнение информационных систем. В качестве критериев были использованы основные базовые и возможные дополнительные требования к информационным системам поддержки контакт-центров в розничных торговых сетях.

Таблица 1.1 — Сравнение информационных систем

Требования	**Cisco UCCE**	**Creatio**	**Naumen Contact Center**	**Контакт-центр MANGO OFFICE**
Основные требования				
Интеграция информационной системы с другими сервисами и системами (например, телефонией, службой каталогов, почтовым сервисом и др.)	+	+	+	+
Возможность оперативной передачи данных в другую ИС (например, в CRM-систему)	+	+	+	+
Наличие системы IVR	+	+	+	+

Логирование добавления/изменения/удаления всех записей разделов	-	+	-	-
Архивация файлов, прикрепленных к записям объектов (например, обращений)	+	+	+	+
Хранение статей (например, в виде базы знаний) и отчетов с функцией поиска и фильтрации	-	+	+	+

Продолжение Таблицы 1.1

Автоматическая отправка уведомлений клиенту при изменении статуса обращения	-	+	+	+
Запись телефонных разговоров	+	+	+	+
Отчёты	+	+	+	+
Разграничение прав доступа	+	+	+	+
Дополнительные требования				
Система должна уведомить (например, на e-mail адрес супервизора/руководителя/менеджера) о нерешенных и просроченных обращениях	-	+	-	-
Система должна как автоматически менять статусы оператора, так и давать возможность менять их вручную	-	+	+	+
Система должна предоставлять историю обращений клиента, если он уже звонил с указанного номера	+	+	+	+
Система должна давать возможность управлять статусами операторов (например, создавать дополнительные статусы) и изменять собственный статус руководителю/менеджеру	+	+	+	+
Система должна предоставлять возможность оператору: – сделать исходящий звонок; – перевести звонок; – завершить звонок; – создать/дополнить карточку обращения	+	+	+	+
Стоимость (руб.)	1900 — 2800 долл. за 1 раб.место оператора	3 850 пользователь/мес	Стартовый комплект — 300 тыс. руб.; расширенный — от 1,5 млн. руб.	7 200 3 польз/мес Дополнительный пользователь 1800 руб./мес

На основании сравнительной таблицы информационных систем можно сделать следующий вывод: системы-аналоги обладают необходимым функционалом для поддержки контакт-центров в розничных торговых сетях. В зависимости от масштаба деятельности организации, от отрасли клиентов, с которыми работали компании, каждому предприятию подойдет определенная система. Так, MANGO OFFICE контакт-центр больше подходит для компаний малого и среднего бизнеса, работающих в отраслях: оптовая и розничная торговля, банки, страхование, путешествие и туризм, кадровые агентства, медицина и другие. Creatio — это система, ориентированная в первую очередь на торговлю. Данное решение подойдет как для среднего, так и для крупного бизнеса. На данный момент Creatio — одна из ведущих систем для формирования исключительного клиентского опыта и построения тесных взаимоотношений с клиентами. Naumen Contact Center так же была внедрена в том числе для компании, занимающейся розничной торговлей (группа компаний «Дикси»). Данное решение подходит для построения крупных и средних контакт-центров. В свою очередь, Cisco Unified Contact Center Enterprise предназначено именно для крупных контактных центров.

Таким образом, для автоматизации контакт-центров средних и крупных торговых сетей наиболее подойдут следующие программные продукты: Creatio, Naumen Contact Center, Cisco Unified Contact Center Enterprise. Для автоматизации контакт-центров небольших торговых сетей — MANGO OFFICE контакт-центр.

Литература

1. Creatio в шестой раз включена в Магический Квадрант Gartner в категории решений для управления клиентским сервисом. — 18.06.2020: [Электронный ресурс]. URL: https://www.terrasoft.ru/company/news/68854 (дата обращения 05.04.2021).
2. Рейтинг решений для организации Call-центра: [Электронный ресурс]. URL: https://www.voipoffice.ru/tools/call/ (дата обращения 05.04.2021).

3. Контакт-центр MANGO OFFICE: [Электронный ресурс]. URL: https://www.mango-office.ru/products/contact-center/vozmozhnosti/ (дата обращения 05.04.2021).
4. Обзор системы управления бизнес-процессами Creatio: [Электронный ресурс]. URL: https://bpm-systems.ru/creatio-bpm-system-review/ (дата обращения 05.04.2021).
5. ТОП-10 систем для управления бизнес-процессами в 2020 году. — 21.05.2020: [Электронный ресурс]. URL: https://www.kickidler.com/ru/info/top-10-sistem-dlya-upravleniya-biznes-proczessami-v-2020-godu.html (дата обращения 05.04.2021).
6. Naumen Contact Center: [Электронный ресурс]. URL: https://www.naumen.ru/products/phone/ (дата обращения 05.04.2021).
7. Знакомимся с Cisco UCCE. — 09.07.2018: [Электронный ресурс]. URL: https://wiki.merionet.ru/ip-telephoniya/61/znakomimsya-s-cisco-ucce/ (дата обращения 05.04.2021).

Literature

1. Creatio is included in the Gartner Magic Quadrant for the sixth time in the category of customer service management solutions. — 18.06.2020: [Electronic resource]. URL: https://www.terrasoft.ru/company/news/68854 (date of the application 05.04.2021).
2. Rating of solutions for organizing a Call-center: [Electronic resource]. URL: https://www.voipoffice.ru/tools/call/ (date of the application 05.04.2021).
3. Contact Center MANGO OFFICE: [Electronic resource]. URL: https://www.mango-office.ru/products/contact-center/vozmozhnosti/ (date of the application 05.04.2021).
4. Review of the Creatio business process management system: [Electronic resource]. URL: https://bpm-systems.ru/creatio-bpm-system-review/ (date of the application 05.04.2021).
5. TOP 10 systems for business process management in 2020. — 21.05.2020: [Electronic resource]. URL: https://www.kickidler.com/ru/info/top-10-sistem-

dlya-upravleniya-biznes-proczessami-v-2020-godu.html (date of the application 05.04.2021).

6. Naumen Contact Center: [Electronic resource]. URL: https://www.naumen.ru/products/phone/ (date of the application 05.04.2021).
7. Introducing Cisco UCCE. — 09.07.2018: [Electronic resource]. URL: https://wiki.merionet.ru/ip-telephoniya/61/znakomimsya-s-cisco-ucce/ (date of the application 05.04.2021).