

О КОМПАНИИ «ИНЛАЙН ГРУП»



Компания «ИНЛАЙН ГРУП» (www.inlinegroup.ru), основанная в 2000 году, входит в число ведущих ИТ-компаний России и занимает прочные позиции на рынке системной интеграции и консалтинга. Основным направлением деятельности «ИНЛАЙН ГРУП» является внедрение комплексных интеграционно-консалтинговых проектов в области бизнес- и ИТ-консалтинга: построение корпоративных информационных систем, разработка прикладных бизнес-решений, внедрение и развитие ИТ-инфраструктуры предприятия, услуги по сервисной поддержке, аутсорсингу и обучению.

«ИНЛАЙН ГРУП» имеет ряд дочерних компаний на территории России и СНГ. Специалисты «ИНЛАЙН ГРУП» сертифицированы ведущими мировыми вендорами по многим направлениям деятельности и имеют многолетний опыт успешных проектов в различных индустриях. Это гарантирует заказчикам «ИНЛАЙН ГРУП» высокий уровень предоставляемых услуг при решении задач любой сложности. Среди заказчиков «ИНЛАЙН ГРУП» присутствуют такие компании, как: ОАО «Альфа-Банк», ФГУП Концерн «Росэнергоатом», ОАО «Татнефть», ОАО «АК «Транснефть», ОАО «Вымпелком», ОАО «Евросеть», ЗАО «ММВБ», ОАО «Сургутнефтегаз», Центр управления полетами ФКА, федеральные органы власти, холдинг «Амтел», ЦБРФ, Motorola и многие другие. Компания сертифицирована по международному стандарту качества ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001-2001).



РОЯЛ СЕРВИС. История Успеха

ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП»
123007, г. Москва
Хорошевское ш., д. 38, корп. 1
Тел.: +7 (495) 787-5940,
Факс: +7 (495) 787-5935
E-mail: info@inlinegroup.ru
www.inlinegroup.ru

ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП ЦЕНТР»
394007, г. Воронеж
Спортивная наб., д. 4-В
Тел.: +7 (4732) 47-4694,
Факс: +7 (4732) 47-4685
E-mail: contacts@inlinegroup-c.ru
www.inlinegroup-c.ru

ООО «ИНЛАЙН ГРУП ЗАПАД»
03040, Украина, г. Киев
ул. Васильковская, д. 14
Тел.: +38 (068) 473-0905
Тел./Факс: +38 (044) 496-3366
E-mail: west@inlinegroup.ru
www.inlinegroup.com.ua

ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП СПБ»
190121, г. Санкт-Петербург
наб. Грибоедова Канала,
д. 132, пом. 1Н, литер А
Тел.: +7 (812) 333-5492
E-mail: spb_info@inlinegroup.ru
www.inline-group.spb.ru

ООО «Роял Сервис»
Контактный Центр Genesys — История Успеха



ROYAL SERVICE
УНИВЕРСАЛЬНАЯ СИСТЕМА УСЛУГ





«Существовавшее на тот момент решение хотя и было достаточно доработано под задачи нашего бизнеса, но тем не менее накладывало определенные ограничения на развитие компании и возможность ввода дополнительных видов сервиса», — говорит директор по развитию бизнеса ООО «Роял Сервис» Валерий Павлович Волков.



ООО «Роял Сервис» работает на Ярославском рынке Ярославской области РФ с 1998 года, занимается оказанием широкого спектра услуг для своих клиентов, а также выполняет роль эффективного широкопрофильного информационно-консалтингового центра.

«Роял Сервис» предлагает своим клиентам широкий спектр услуг по направлениям:

- единая служба такси 720000;
- автомобили для праздников и встречи VIP-гостей;
- межгород—авто;
- грузовые, пассажирские перевозки, погрузочно-разгрузочные работы;
- спецтехника;
- справочная 720000;
- www.720000.ru — информационно-аналитический портал г. Ярославля;
- Royal Discount — клубная карта системы «Royal Service»;
- рекламные услуги;
- подбор персонала;
- персональное бытовое обслуживание;
- организация свадеб, любого детского и взрослого праздника, корпоративной вечеринки;
- вызов сантехника, электрика, мастера-универсала;
- подбор репетитора, логопеда, гувернантки, няни, сиделки, помощницы по хозяйству, психолога, переводчика.

Отличительной особенностью бизнеса ООО «Роял Сервис» является оказание широкого спектра разнородных услуг для населения, в совокупности представляющих «Единое сервисное окно» г. Ярославля.

В 2007 году руководство компании ООО «Роял Сервис» приняло стратегическое решение о географическом расширении бизнеса компании и увеличении спектра предоставляемых клиентам услуг.

Анализ существующих бизнес-процессов и прогноз развития на перспективу показал, что компания может потерять в качестве обслуживания клиентов при увеличении их числа, равно как и в спектре предоставляемых сервисов. Снижение эффективности обслуживания приведет к уменьшению клиентской базы, а отсутствие дополнительных сервисов — к перетеканию клиентов к конкурентам. Результатом проведенного обследования стало решение руководства о внедрении системы, позволяющей оптимизировать процесс работы с клиентами и увеличить количество предоставляемых услуг.

Следуя выбранной стратегии развития, руководство компании ООО «Роял Сервис» приняло решение о внедрении Контактного центра в качестве системы «Единого сервисного окна» для работы с клиентами. Решение должно было удовлетворять следующим условиям:

- комплексность решения;
- возможность работы с различными способами контактов (голос, e-mail, web и т. д.);
- возможность интеграции с собственной CRM;
- CTI- и SIP-функциональность;
- простота настройки правил обработки вызовов для клиентов различных категорий;
- SDK для разработки любой сервисной функциональности;
- наличие Голосового портала;
- возможность интеграции с Text-to-Speech-системой;
- отчетность в реальном режиме времени и статистика;
- масштабируемость и отказоустойчивость;
- отсутствие необходимости инвестирования в специализированные аппаратные платформы;
- наличие успешных референсов в России и за рубежом.



Процесс внедрения Контактного центра проводился в несколько этапов. На первом этапе заказчик самостоятельно провел оценку рынка программного обеспечения Контактных центров. В результате проведенного исследования был выбран производитель ПО для Контактных центров — компания «Genesys».

На втором этапе проекта была создана рабочая группа, состоящая из представителей заказчика, консультантов компании «Genesys» и специалистов компании интегратора ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП». Специалистами компании «ИНЛАЙН ГРУП» был проведен комплексный анализ существующих бизнес-процессов и перспективных задач заказчика. Результатом проведенных работ стали архитектура решения и техническое задание на интеграцию с существующей CRM.

«Мы всесторонне изучили поставленные перед нами задачи и достаточно легко смогли адаптировать программную платформу Genesys под технологические и бизнес требования заказчика. Genesys — это современная, гибкая и масштабируемая платформа для построения Контактного центра, способная решить самые сложные задачи», — говорит директор департамента консалтинга и интеграции ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП» Валерий Фомин.

В архитектурном плане системы использовались следующие компоненты Genesys:

- Genesys Customer Interaction Management Platform;
- Genesys Outbound Voice;
- Genesys Voice Platform;
- модуль Text-to-Speech;
- средство для разработки Genesys Software Developed Development Kit (SDK).

Модуль Genesys Customer Interaction Management Platform — это основа Контактного центра, которая обрабатывает бизнес-правила, реализует гибкую маршрутизацию обращений и интеграцию по протоколу CTI с существующей коммутационной станцией.

Внедрение модуля Genesys Outbound Voice позволило автоматизировать и оптимизировать процесс проактивного взаимодействия с клиентом. Теперь оповещение о статусе оказываемой услуги происходит в автоматическом режиме. Система сама собирает клиентские данные из CRM, инициирует исходящий вызов и сообщает клиенту необходимую информацию о статусе запрашиваемой услуги.

Использование функциональных возможностей Genesys Voice Platform позволило значительно повысить уровень услуг потенциальному заказчику. Теперь клиент имеет возможность автоматического выбора услуги и получения интересующей его информации.

В сумме решение Genesys Outbound + Genesys Voice Platform + Text-To-Speech позволило существенно повысить эффективность работы операторов и качество предоставляемых услуг клиентам компании.

Данный подход к организации Контактного центра позволил максимально оптимизировать процесс обработки заявки от первичного выбора услуги клиентом до его исполнения. После внедрения решения к услугам клиентов появились единая точка входа для оформления заказа и интуитивно понятный интерфейс автоматизированного выбора услуги. Оператор подключается на конечном этапе оформления заявки, уже имея в своем распоряжении необходимые данные о клиенте, автоматически подгруженные системой из внутренней CRM. Система автоматически ставит в очередь звонки клиентов согласно разработанной политике обработки заявок, информирует заказчика о времени ожидания ответа. Если звонок идентифицируется системой как первичный контакт, ему присваивается важность согласно установленным регламентам. Внутренний процесс обработки услуги также максимально автоматизирован. Система автоматически отслеживает статус заявки и при необходимости информирует клиента о времени ожидания в очереди. В таком сценарии работы максимально снижены риски человеческой ошибки, сокращено время ожидания исполнения заказа, исключена необходимость многократного ручного ввода персональной информации о клиенте, всегда доступен статус исполнения услуги.



Компании ООО «Роял Сервис» удалось достичь поставленных целей: расширить портфель услуг компании и увеличить географию и клиентскую базу, выиграв при этом в качестве обслуживания. Компания ООО «Роял Сервис» усилила свои конкурентные преимущества в своем сегменте и получила удобные инструменты для дальнейшего развития бизнеса.

«Внедрение Genesys значительно повысило эффективность работы Контактного центра за счет выстраивания четких бизнес-процессов и автоматизации рутинных задач, ранее выполнявшихся операторами. Например, теперь операции по оповещению водителей такси и клиентов о статусе заказа происходят в автоматическом режиме — CRM формирует текстовую строку, Контактный центр посредством модуля Outbound производит соединение и Text-to-Speech проигрывает сообщение голосом», — комментирует некоторые функциональные возможности Контактного центра В. П. Волков.

Компания «Genesys», подразделение компании «Алкатель-Люсент», полностью сосредоточена на создании программного обеспечения для Контактных центров. Ведущие компании, входящие в список Global 500 и Fortune 1000, используют Genesys для оптимизации взаимодействий, помогающих вести успешный бизнес. Имея 3000 клиентов в 80 странах мира, Genesys каждый день обрабатывает более 100 миллионов операций взаимодействия с клиентами, помогая организациям достигать ключевых коммерческих целей, оптимизируя взаимодействие с клиентами, совершенствуя действия сотрудников и улучшая эффективность работы. Решения Genesys поддерживают как традиционную телефонию, так и современные IP-коммуникации.

Узнать подробнее о решениях Genesys можно по следующему адресу в сети Интернет: www.genesyslab.ru

Genesys является лидером в секторе производства ПО для Контактных центров.

Россия, Казахстан,
Украина, Беларусь

CIS@genesyslab.com
+7(495) 776-6852

Americas

Штаб-квартира корпорации Genesys
Бульвар Джаниперо Серра, 2001
Дэйли Сити, СА 94014, США
Tel: +1 650 466 1100

Европа, Ближний Восток, Африка

Штаб-квартира EMEA
Genesys Хаус Малбери Бизнес Парк Фишпондс Роуд
Уокингем, Беркшир RG21 4GY

Азия, Тихий океан

Штаб-квартира APAC
Genesys Laboratories Аустралейша Пти Лтд 14, Маунт
стрит, 80, Северный Сидней, NSW 2060, Австралия

