

# «Второе дыхание» маршрутизации вызовов в контакт-центрах



**ТЕКСТ:** Олег Дорошенко, консультант отдела корпоративной безопасности и видеоконференц-связи «ЭС ЭНД ТИ УКРАИНА»

Каковы преимущества нового подхода к маршрутизации вызовов в контакт-центрах, «прецизионной маршрутизации»?

Сегодня компании все чаще выигрывают конкурентную борьбу за счет повышения уровня качества обслуживания своих клиентов, а не за счет предлагаемого ассортимента услуг. Одним из показателей качества обслуживания является прием и обработка большого потока обращений от клиентов. С этой задачей хорошо справляются контакт-центры.

Контакт-центр – это программно-аппаратный комплекс, который по-

зволяет рационально утилизировать имеющиеся в компании ресурсы (сотрудники, каналы связи и оборудование) для обслуживания большого количества обращений клиентов.

## Маршрутизация по навыку

В мире растущей конкуренции обычной телефонной связи уже недостаточно; для работы с клиентами необходимы веб-чаты, общение по

электронной почте, анализ сообщений в социальных сетях, видеосвязь, звонки через сайт и возможность совместной работы через интернет. Большинство компаний делает упор на расширение именно количества каналов взаимодействия с клиентами. Компания Cisco помимо развития каналов взаимодействия, пересмыслила подход к маршрутизации вызовов в контакт-центрах.

Но перед тем как перейти к сути нового подхода, следует рассмотреть традиционный алгоритм – «маршрутизация по навыку». Эта маршрутизация существует в двух вариантах:

1. По принадлежности к группе – каждому оператору присваивается навык, этот навык делает его принадлежащим к определенной группе операторов, т.е. группа по определенному навыку, где все имеют одинаковый уровень компетенции.
2. По уровню навыка в группе – каждому оператору присваивается определенный навык, и уровень владения этим навыком от 1 до 10. Таким образом, можно выбирать операторов на основании уровня владения навыком в рамках группы.

В обоих вариантах «маршрутизации по навыку», получаем группу операторов, на основании одного критерия. Каждому оператору можно присваивать разное количество навыков, соответственно делая его членом нескольких групп. Независимо от используемого варианта, в этой маршру-

тизации происходит одномерное распределение запросов.

В современных контактных центрах клиент больше не является неизвестным, с помощью CRM-систем можно довольно точно определить потребности клиента и тем самым правильнее выбрать группу операторов, которая должна обслужить это обращение. Обычно при предварительном анализе потребностей клиента, определяется несколько критериев выбора подходящего оператора, но традиционная маршрутизация не может использовать такой подход, поскольку она выполняет поиск только по одному критерию.

Для «маршрутизации по навыку» учесть все второстепенные критерии практически невозможно. Единственный вариант - это создание отдельных групп операторов, каждая из которых будет учитывать комбинации навыков. Но чем больше различных навыков, тем больше будет групп операторов, и тем сложнее становится модель распределения запросов.

То есть мы видим ограниченность «маршрутизации по навыку», в первую очередь из-за:

- невысокой точности;
- невозможности использования нескольких критериев выбора групп операторов.

### Прецизионная маршрутизация

Начиная с версии UCCE 9.0, в контакт-центрах компании Cisco Systems появился новый алгоритм маршрутизации, называемый «прецизионная маршрутизация».

«Прецизионная маршрутизация» – это в первую очередь многомерная маршрутизация. Появляется возможность учета всех критериев выбора оператора (так называемые атрибуты), и не ограничиваться каким-то одним. Возможны следующие атрибуты – наличие сертификации, наличие знаний в различных областях продук-

ции компании (например, если компания занимается страхованием, то возможны варианты – страхование машин, страхование недвижимости и т.д.), уровни владения иностранными языками (немецкий, английский, французский), опыт работы в отрасли, пройденные тренинги и так далее.

Давайте рассмотрим пример. Исходные условия для построения маршрутизации вызовов в страховой компании:

- 4 языка (по 3 уровня владения);
- 5 направлений страхования (по 3 уровня владения каждым);
- 5 различных сертификаций по продуктам.

При «маршрутизации по навыку» и учете всех возможных комбинаций количество необходимых групп операторов составит 900. Таким количеством групп операторов не только очень сложно управлять, но также практически невозможно анализировать статистику и планировать расписание операторов. Не говоря о сложности написания сценариев маршрутизации и настройке комплекса программного обеспечения контакт-центра.

Для прецизионной маршрутизации такой сценарий не является проблемой, достаточно создать 14 атрибутов, на основе любых из которых можно создавать многомерные очереди, и назначить атрибуты операторам. Также, алгоритм предлагает возможность использования нескольких атрибутов в одной очереди, если операторов с необходимыми атрибутами нет в системе, или они заняты другими обращениями.

Кроме того, появляется возможность распределять нагрузку согласно квалификации оператора, направляя более сложные вопросы на опытных операторов, а более простые запросы на операторов новичков. Что позволяет освободить опытных операторов от монотонной работы и поддерживать более квалифицированный состав операторов.

Для каждого отдельного обращения в контактный центр выбираются операторы согласно атрибутов поиска. При этом если будет найдено несколько операторов с нужными атрибутами, все равно существует возможность выбора, исходя из метода назначения (дольше всего свободен, наиболее квалифицированный, наименее квалифицированный).

### Преимущества прецизионной маршрутизации:

- Позволяет качественно и гибко распределять нагрузку на операторов;
- Улучшает качества работы операторов;
- Позволяет поддерживать операторский состав на более квалифицированном уровне;
- Облегчает процесс мотивации персонала;
- Позволяет эффективно утилизировать имеющихся сотрудников;
- Отказ от понятия группы операторов;
- Поиск оператора с необходимыми навыками происходит по всему контактному центру.

### К недостаткам алгоритма можно отнести:

- На текущий момент алгоритм может работать только для входящих голосовых вызовов.

### Многообещающий подход

Современный клиент нуждается в обслуживании на высоком уровне и готов в любой момент обратиться за этим в любую другую компанию.

Прецизионная маршрутизация позволяет выбрать наиболее подходящего оператора исходя из множества критериев и индивидуальных потребностей клиента, тем самым повысить его степень удовлетворенности и перейти на новый, более качественный уровень обслуживания.

В ближайшем будущем такой подход, скорее всего, будет реализован и в контактных центрах других производителей.

