

## Ответ по требованию

Внедрение call-центра на базе Avaya IP Office позволило программе лояльности MnoGo.ru быть всегда на связи со своими клиентами и существенно увеличить их число



**MNOGO.RU — ПЕРВАЯ НЕЗАВИСИМАЯ ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ В РОССИИ, РАБОТАЮЩАЯ В ФОРМАТЕ «ДЛЯ ВСЕЙ СЕМЬИ».** Клуб MnoGo.ru объединяет сотни предприятий,

предоставляющих широкий спектр товаров и услуг. Среди партнеров клуба крупнейший оператор сотовой связи в России и странах СНГ «Мобильные ТелеСистемы», а также такие крупные

сетевые компании, как «Союз», «Доктор Столетов», «Бельпостель», Intersport, «СтартМастер», «Экспедиция», Ivagio, «Партер», рестораны «Золотая Вобла», «Пилзнер. Чешская пивная», «Городское такси». Сегодня уже более 1,5 млн. россиян, в основном это жители Москвы, Московской области и Санкт-Петербурга, участвуют в этой программе лояльности. Они собирают баллы за сделанные ими покупки в магазинах и предприятиях сферы услуг, участвующих в программе, и обменивают их на призы из каталога клуба. Число желающих присоединиться к клубу MnoGo.ru постоянно растет, растет и число звонков потенциальных и реальных клиентов MnoGo.ru.

**ЭТОТ ФАКТ ЗАСТАВИЛ УПРАВЛЯЮЩИХ ПРОГРАММОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ ЗАДУМАТЬСЯ О НЕОБХОДИМОСТИ ВНЕДРЕНИЯ БОЛЕЕ СОВЕРШЕННОЙ СИСТЕМЫ ПО ПРИЕМУ ЗВОНКОВ.** Обычной цифровой АТС Samsung, которая была установлена для обслуживания клиентов MnoGo.ru, уже стало недостаточно. В станцию был внедрен модуль CRM, позволяющий вести историю клиентских взаимоотношений. Таким образом, абонентам компании был недоступен сервис функциональные возможности цифровых АТС. Поэтому время от времени возникала ситуация с потерей входящих звонков

от клиентов. Некоторые из них не могли дозвониться с первого раза по линии горячей поддержки, кому-то приходилось подолгу ждать ответа в режиме hold. А, как известно, в наше время скорость обслуживания играет существенную роль для завоевания лояльности потребителей, тем более если речь идет об обслуживании по телефону. Люди ценят свое время и деньги, потраченные на телефонный звонок. Так что оптимизация процесса контакта с клиентами для MnoGo.ru имела огромное значение.

го взаимопонимания с пользователями клуба, а значит, иметь простой удобный интерфейс взаимодействия с клиентами. Все решения Avaya имеют гибкий инструмент управления. Они просты в использовании, не требуют дополнительного обучения процессу администрирования, поэтому выбор со стороны MnoGo.ru был сделан в пользу Avaya», — комментирует директор департамента систем связи ИЦ «ТЕЛЕКОМ-СЕРВИС» Алексей Власов. А по словам председателя клуба MnoGo.ru Олега Кузичева, другие варианты реше-

ное обеспечение. В частности, модуль VoiceMail Pro, позволяющий формировать маршруты прохождения звонка внутри голосового меню. Для оптимальной работы системы специалисты активировали восемь каналов голосовой почты, подключили IVR-систему самообслуживания по каналам VoiceMail.

Новый call-центр рассчитан на 10 рабочих мест агентов и одно рабочее место супервизора. С начала 2008 года call-центр MnoGo.ru работает круглосуточно в режиме 24\*7. В каждую смену одновременно

## Внедрение системы должно было **повысить эффективность работы** с большим количеством клиентов, **предоставить качественное обслуживание** членам клуба и **привлечь к программе лояльности новых участников**

**ДЛЯ ТОГО ЧТОБЫ РЕШИТЬ ЭТУ ПРОБЛЕМУ, РУКОВОДСТВО КЛУБА MNOGO.RU ОБРАТИЛОСЬ ЗА ПОМОЩЬЮ К БИЗНЕС-ПАРТНЕРУ AVAYA В РОССИИ** — центру «ТЕЛЕКОМ-СЕРВИС». Эта компания работает на российском рынке услуг информационных технологий уже более четырнадцать лет и осуществляет комплексные IT-услуги по проектированию, внедрению, поддержке, развитию и обеспечению безопасности корпоративной инфраструктуры предприятий. В центре «ТЕЛЕКОМ-СЕРВИС» для оптимизации работы MnoGo.ru было предложено внедрить в управляющем офисе клуба MnoGo.ru новый call-центр на базе Avaya IP Office. Внедрение этой системы должно было повысить эффективность работы с большим количеством клиентов, предоставить качественное обслуживание существующим членам клуба, а также привлечь к программе лояльности новых потенциальных участников. Call-центр на базе Avaya IP Office полностью отвечал поставленным задачам. Кроме этого, важными преимуществами Avaya IP Office оказались удобный русифицированный интерфейс управления, простота использования и то, что решения Avaya достаточно легко интегрируются с модулями и решениями сторонних производителей. «Решение Avaya IP Office наиболее подходит под задачи и потребности заказчика. Основной задачей проекта было добиться полно-

ний управляющей компанией MnoGo.ru даже не рассматривались. «Мы знали, что для решения наших задач больше всего подходит решение Avaya IP Office, и сразу остановили свой выбор на нем».

**ПРИМЕЧАТЕЛЬНО, ЧТО ЦИКЛ РАБОТ ПО УСТАНОВКЕ И ВНЕДРЕНИЮ РЕШЕНИЯ ДЛЯ MNOGO.RU ЗАНЯЛ ВСЕГО МЕСЯЦ.** С декабря 2007 по январь 2008 года специалистами ИЦ «ТЕЛЕКОМ-СЕРВИС» в управляющем офисе клуба был выполнен весь цикл работ по установке и настройке call-центра. Они демонтировали АТС Samsung и вместо нее установили цифровую АТС Avaya IP Office 500. На АТС для организации входящих/исходящих звонков сотрудниками «ТЕЛЕКОМ-СЕРВИС» был заведен цифровой поток E1, они подключили 8 цифровых и 60 аналоговых абонентов. Установили дополнительное программ-

работает 10 операторов, которые легко обрабатывают большое количество запросов, поступающих за единицу времени. Разгрузить работу операторов помогает наличие в системе голосового меню. На основе решения Avaya IP Office можно создать схему прохождения звонка или маршрута. Помимо этого, решение позволяет создать несколько вариантов меню и автоматически переключаться между ними по расписанию (в зависимости от времени суток, праздничных и выходных дней). Завершение установки call-центра MnoGo.ru произошло в январе 2008 года, а мелкие доработки по проекту велись специалистами ИЦ «ТЕЛЕКОМ-СЕРВИС» с февраля по март. За это время специалисты провели обучение персонала call-центра MnoGo.ru работе с новыми программными приложениями. И благодаря их оперативной работе система для MnoGo.ru была установлена в максимально короткий срок.

### О компании Avaya

**Avaya — мировой лидер рынка систем корпоративных коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций, системы для контакт-центров и сопутствующие продукты, предоставляя их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную партнерскую сеть. Предприятия разного уровня полагаются на совершенные коммуникационные решения от Avaya, которые позволяют увеличить производительность работы, качество клиентского сервиса и конкурентоспособность компании. Дополнительную информацию о компании Avaya можно получить на сайте: <http://www.avaya.ru>.**