



# Централизация и развитие КЦ КТ Cloud Lab

# Кто мы?

Компания **KT Cloud Lab** - 100% дочернее предприятие АО "Казахтелеком". Наша компания является провайдером инфокоммуникационных услуг и занимается внедрением облачных решений по модели SaaS, IaaS и PaaS. Также является участником Специальной экономической зоны "Парк инновационных технологий "Алатау". Мы отвечаем как за дата-центры, так и за связь, что позволяет сохранять данные на территории страны и гарантировать бесперебойный сервис.

## О нас в цифрах:

- Основано в 2011 году
- Более 900 сотрудников
- 3 контакт-центра республиканского масштаба
- Собственный дата-центр, TIER II



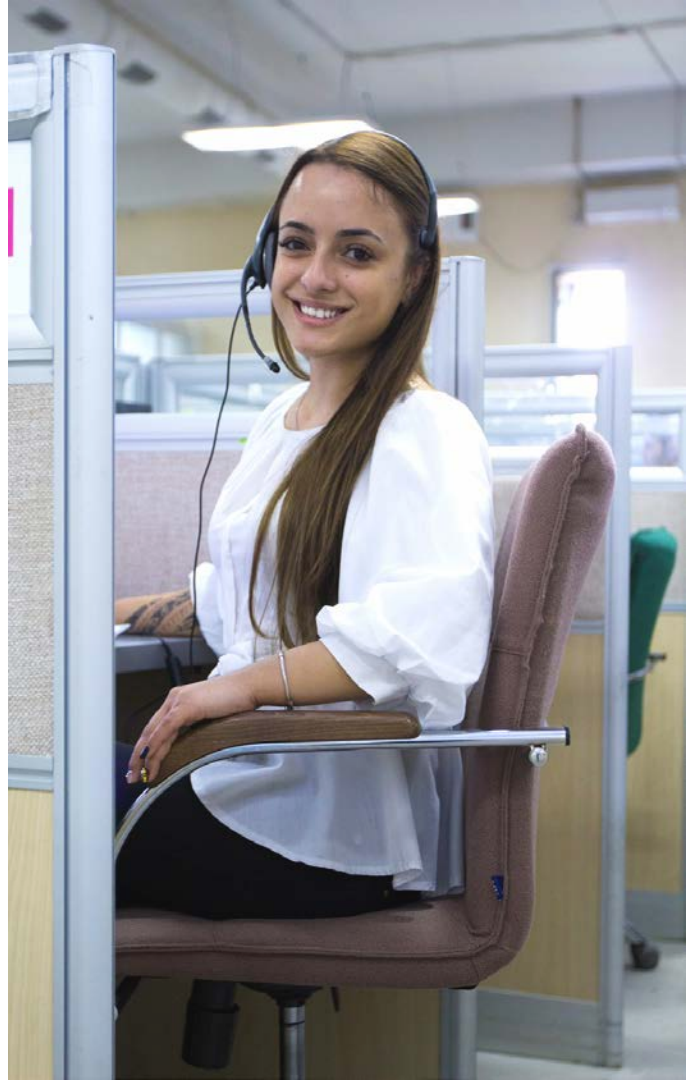
## Немного истории



- ▶ ТОО «KT Cloud Lab» ранее называлась Кептер телеком была образована в 1997 году, как интернет провайдер в составе группы компании АО «Казахтелеком». С 2011 года компания была переименована и изменила свое направление деятельности на разработку облачных решений.
- ▶ Мы создаем и запускаем облачные сервисы, а также предлагаем готовые отраслевые облачные решения для корпораций и компаний малого и среднего бизнеса. Реализовываем услуги профессионального контакт-центра республиканского значения, а также коммерческого Центра Обработки Данных, в котором можно не только разместить свое оборудование, но и превратить в реальность любые IT проекты.

# 2013

Республиканский контакт-центр на базе ТОО «KT Cloud Lab» был запущен в 2013 году с региональными площадками в городах Астана, Алматы и Караганда. Операторы Республиканского контакт-центра работают круглосуточно, без выходных.



# 16

# 3

## Ранее было 3 РДТ и 13 ОДТ

В каждом регионе и каждой области Казахстана звонки принимали локально, без использования маршрутизации звонков и общей базы.

## Проблемы

Отсутствие централизованной обширной базы данных.

Схема “глухой телефон” - это отсутствие прямого соединения, затраты на связь, время и вероятная потеря информации.

## Описание схемы

К примеру: абонент из Костаная попадает в свою областную дирекцию телекоммуникаций, интересуется о режиме работы и расположении ТОО в Семее - оператор звонит в Восточно - Казахстанскую ОДТ, узнает информацию и передает ее клиенту.

# 3

Географически распределенные  
площадки



# Наше решение

- ▶ Консолидировать справочные в единый контакт-центр
- ▶ Собрать самую объемную базу в стране
- ▶ Организовать бесперебойный сервис
- ▶ Произвести резервирование площадок для распределения нагрузки
- ▶ Обслуживание по всей республике – от городов до сельских населенных пунктов

Простой и быстрый процесс в 3 шага



## Проблемы



Главной проблемой было - становление базы.

Так как не было единого управления, ОДТ и РДТ работали на разных ПО. Соответственно информация передавалась не полностью, некоторые данные не отображались вовсе.

Еще одной важной проблемой являлось - разные тарифные планы. Каждый ОДТ/РДТ имел свой тариф.

## Решение



Решением было консолидация и переход на единое ПО - CosmoCall. Благодаря этому была собрана общая обширная база, которая постоянно обновлялась.

Для решения данной проблемы был определен единый тариф, стоимость звонков стала одинаковой повсеместно.





# 50,000 звонков в день

Режим работы 365 / 7 / 24

Обслуживание любого объема звонков

# 420 операторов

Консультирование на 4-х языках

Прием любых звонков, обслуживание по всем каналам связи: голос, видео, email, skype, чат

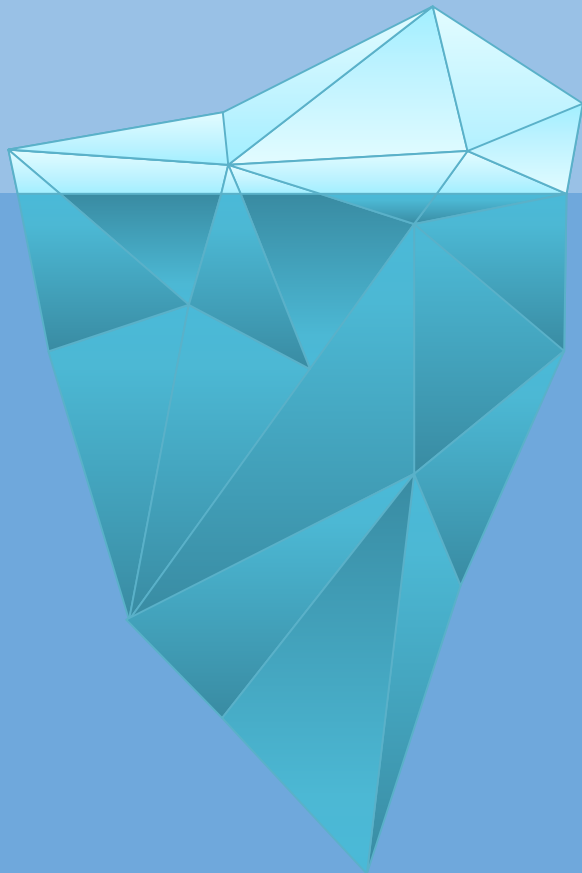
# 20 менторов

База знаний и ее постоянная актуализация

Постоянное повышение квалификации

## Что значит аутсорсинговый контакт центр?

Это значит, что мы берем на себя все Ваши заботы. Мы предлагаем комплексные решения для каждого клиента индивидуально.



### Что делает Заказчик:

- Выстраивает необходимые бизнес-процессы, стандарты и процедуры
- Избавляется от риска построения избыточного или недостаточного числа рабочих мест
- Экономит

### Что делаем мы:

- Рекрутинг, обучение и тестирование специалистов
- Предоставляем сервера, программное обеспечение и технологии
- Делимся своими наработками и опытом
- Постоянно оптимизируем Ваши затраты
- Предоставляем все необходимые инструменты для контроля :
  - On-line доступ к статистике звонков
  - Удаленное прослушивание разговоров
  - Получение необходимой информации по SMS и e-mail в удобном для вас формате
  - Отслеживание загрузки и персональной эффективности операторов в реальном времени
  - Возможность вести статистику по основным показателям (KPI):

# AVAYA

Мы используем  
простой и  
надежный  
многоканальный  
контакт-центр на  
базе решения  
Avaya



# Зачем мы перешли на новое ПО?

## Функционал

Avaya	Cosmocall
<ul style="list-style-type: none"><li>• Разработка и настройка гибких и интерактивных IVR любой сложности;</li><li>• Система управления качеством обслуживания и анализа взаимодействий с клиентами (Smart Logger Незабудка II) – Прослушивание разговоров в онлайн режиме (скрытое прослушивание, подключение к разговору). Прослушивание архивных аудиозаписей, выгрузка записей в любой кодировке;</li><li>• Avaya система отчетности и управления (SMS супервизор) – онлайн контроль за нагрузкой, более 200 стандартных отчетов в реальном времени, хронологические и интегрированные. Создание новых отчетов с помощью «Мастера отчетов Supervisor». Распределение нагрузки звонков операторам;</li><li>• Исходящий обзвон POM (Proactive Outreach Manager) – запуск исходящих кампании в нескольких типов. Автоматический исходящий обзвон с подключение операторов, автоматический обзвон рекламной кампании на уровне IVR;</li><li>• Автоматическая отправка сообщения заказчику в онлайн режиме о поступив звонке.</li></ul>	<p>Стандартный функционал КЦ - мультимедиа-маршрутизация с технологией универсальной очереди (голос, чат, почта, факс, 3g), самообслуживание в IVR/ IVVR, запись (всех звонков и экранов агентов), статистика реального времени и историческая отчетность, исходящие кампании (обзвон), интеграция с другими бизнес-системами (CRM, биллинг и т.д.).</p>

# 2+4

Проблемы и  
решения от  
Avaya  
И 4 главных  
преимущества

## 1 Техническое задание

Для каждого крупного проекта прописывалось новое ТЗ - по которым ПО CosmoCall не подходил - в то время как ПО AVAYA являлось идеальным решением для поставленных задач

### 1 Интеграция

Система легко интегрируется в существующую инфраструктуру предприятия с использованием оборудования любых производителей

### 3 IVR

Разработка и настройка гибких и интерактивных IVR любой сложности

## 2 Тех поддержка

Очень важным аспектом в решении отказа от CosmoCall являлось отсутствие технической поддержки. Всю информацию и данные восстанавливали сами, отключение системы влечет за собой большие потери дохода

### 2 Ресурсы

Система позволяют максимально использовать ресурсы собственной телекоммуникационной сети

### 4 Сообщения

Обработка цифровых обращений – email, онлайн чат и т.д.

## Решения

## Преимущества

## Проекты

### Входящие звонки



Прием и обработка любого объема звонков

Горячие линии, службы приема заказов, информационная поддержка порталов, справочные услуги, внутренний Хелп Деск.

- Прием звонков 24/7 на русском, казахском, английском языках
- Отсутствие затрат на постоянный офис и оборудование
- Интерактивное голосовое меню (IVR)

Единый контакт центр «ЭКСПО»

ТОО «Самрук-Казына контракт»

ТОО «Фонд недвижимости Самрук

Казына»

АО «Алтел»

АО «Kaspi bank»

АО «НИТ»

ТОО «Онлайн финанс»

ОЮЛ «Конгресс молодежи»

ТОО «Алматинские тепловые сети»

Земельный комитет МСХ РК (проект 1434)

Министерство образования РК (проект 111)

- Настройка IVR-меню
- Создание базы знаний по часто задаваемым вопросам
- Обучение и аттестация операторов
- Аудиозапись всех разговоров, статистика приема звонков и предоставление подробного отчета
- Специалисты Заказчика занимаются решением действительно сложных задач и не отвлекаются на звонки.

### Исходящие звонки



Обзвон абонентов по скриптам заказчика

Продажи по телефону, проведение опросов, приглашения на мероприятия подтверждение заказов, Soft-collection и т.д.

Автоинформирование

Массовый автоматический обзвон клиентов с целью информирования.

### IVR



# Наши проекты



**SAMRUK**  
KAZHYNA  
INVEST

Корпоративный сайт  
ТОО "САМРУК-КАЗЫНА ИНВЕСТ"



## О нас в цифрах

- ▶ <https://www.youtube.com/watch?v=5mnyVNhg0ok>