

BEST PRACTICES

Contact Center SAP BCM dla pięciu kontynentów



SAP Unified Communication – Virtual Contact Center SAP BCM dla pięciu kontynentów

Wdrożenia IT obejmujące zasięgiem kilka kontynentów wzbudzają największe zainteresowanie. Są skomplikowane, spektakularne i rzadko spotykane. Tym chętniej o nich czytamy, jeżeli realizują je polskie firmy informatyczne. Spółka Comtrust zakończyła globalne wdrożenie systemu contact center SAP BCM. Dzieli się doświadczeniami zdobytymi w projekcie międzynarodowej obsługi klienta w centrum usług wspólnym opartym o SAP.

Best Practices – wdrożenie contact center SAP BCM obejmujące Europę, Amerykę Północną, Afrykę, Australię i Azję

Zarządzanie contact center

Wiele lokalizacji, jeden centralnie zarządzany system – identyczne narzędzia pracy i zarządzania, jak przy jednej lokalizacji

Kolejki dedykowane nie produktom ale poszczególnym krajom czy obszarom geograficznym

Globalny monitoring – wgląd w wszystkie lokalizacje on-line

Wspólne raportowanie, centralne repozytorium nagrań, dowolne filtrowanie danych

Jednolita obsługa klientów na kilku kontynentach, zarządzanie call center z jednego miejsca

Administracja IT

Krótki czas i niski koszt wdrożenia – bez konieczności współpracy z kilkoma podmiotami w wielu krajach

Administracja z jednego miejsca, jeden zespół IT wspólny dla wszystkich lokalizacji

Niski koszt utrzymania infrastruktury IT – opieka nad jednolitym środowiskiem SAP, kompatybilność upgradów

Stabilna infrastruktura

Łatwy dostęp do danych, dzięki standardowym otwartym interfejsom

Spółka Comtrust zakończyła wdrożenie systemu contact center SAP Business Communications Management (SAP BCM) dla globalnej infolinii Shared Services włączając wszystkie kontakty klientów w jeden, centralnie zarządzany system, który obejmuje swoim zasięgiem Europę, Amerykę Północną, Afrykę, Australię i Azję. Rozpiętość geograficzna jest szeroka, skala projektu ogromna, jednak z punktu widzenia systemu informatycznego – mówimy o wspólnej dla wszystkich krajów infrastrukturze: jednej instalacji contact center SAP BCM.

Architektura systemu SAP

Nie każdy system contact center, który może obsłużyć duże natężenie ruchu nadaje się do tak złożonych projektów, jak globalne infolinie. SAP BCM - tak. Dlaczego? Odpowiedź tkwi w architekturze, która od początku tworzenia systemu dostosowana była do wielokanałowej obsługi, niezależnej od lokalizacji i ilości stanowisk, oferując wdrożenia in-house oraz chmurę (system jako usługa na żądanie). To zdecydowanie odróżnia SAP BCM od pozostałych systemów.

Architektura SAP BCM umożliwia wygenerowanie wielu niezależnych od siebie instancji call/contact center, z odseparowanymi procesami i bazami danych. W przypadku obsługi ruchu międzykontynentalnego system przede wszystkim musi tworzyć wirtualne contact center, do którego dostęp jest prosty, bezproblemowy, z dowolnego miejsca na świecie. Po drugie, musi być elastyczny i skalowalny, aby obsłużyć dowolne i zmienne natężenie ruchu. Po trzecie, co ogromnie ważne, zbierać ruch z różnych regionów geograficznych, interpretować go po specyficznych parametrach, aby dalej móc przekierować go do właściwych konsultantów. Zatem system musi być dostosowany do wymagań infrastrukturalnych każdego kontynentu. Rozwiązanie SAP BCM jest idealną bazą do połączenia tak rozległych infolinii – spełnia powyższe wymagania, a wymiana danych jest prosta i szybka, dzięki otwartym, standardowym interfejsom.

Wirtualne contact center

SAP BCM dla każdej infolinii, światowej czy lokalnej, tworzy wirtualne contact center, do którego dostęp jest zapewniony przez przeglądarkę internetową. Nie ma znaczenia gdzie znajdują się agenci: czy w jednym pokoju, czy w odległych lokalizacjach (praca z domu, Polski czy Chin). Agenci po prostu logują się do systemu w korporacyjnej sieci IP.

W globalnym call center nie tworzy się kolejek dla produktów czy usług firmy, ale dla poszczególnych krajów czy regionów geograficznych. W przypadku Shared Services mamy kilkanaście infolinii dedykowanych poszczególnym krajom, jak np. USA, UK, Malezja, Chiny oraz regionom, jak np. Australia, Afryka Południowa. Dla usprawnienia obsługi klientów z krajów o niższym natężeniu kontaktów dedykowana jest kolejka Small Countires, gdzie zgrupowane są mniejsze kraje, jak np. Litwa, Łotwa, Czechy, Białoruś. Nie ma znaczenia skąd przychodzi połączenie, SAP BCM identyfikuje je i przekierowuje do odpowiedniego agenta o specyficznych dla danej infolinii umiejętnościach, jak np. wiedza czy język.

Wdrażając globalny system ważnym elementem projektu jest dobre zebranie i przekierowanie połączeń z poszczególnych krajów, a następnie ich

identyfikacja na bramach VoIP. Klienci z zagranicy nie dzwonią do Polski, ale na numery telefonów swojego kraju. Oznacza to, że klient z Niemiec dzwoni na niemiecki numer, z Francji - na francuski, itp. To zagraniczni operatorzy muszą przekierować połączenia na odpowiednie numery telefonów w Polsce, aby następnie SAP BCM mógł je rozpoznać i odpowiednio nimi zarządzać.

Globalne wdrożenie – etapy pracy

Na pierwszym etapie wdrożenia uruchomiony został system do obsługi Europy i USA. Jednak już wtedy SAP BCM został zaprogramowany i przygotowany do przyszłej obsługi ruchu z innych obszarów geograficznych, po to, aby móc w dowolnym momencie, bezproblemowo podłączyć nowe kraje.

Drugi etap obejmował integrację z SAP CRM. W SAP BCM następuje identyfikacja dzwoniącej osoby po numerze kierunkowym danego kraju, a następnie połączenie zostaje przekierowane do odpowiedniego konsultanta. Cała obsługa kontaktów odbywa się w SAP CRM – system otwiera agentowi na ekranie kartę klienta z jego danymi, dzięki czemu natychmiast uzyskuje on informację o historii kontaktów i specyfice klienta.

Na kolejnych etapach dołączane były nowe destynacje, aby zakończyć wdrożenie z początkiem 2014 roku otwarciem ostatniego oddziału w Chinach.

Chiny - wyzwaniem

W Chinach są inne niż w Europie linie telefoniczne. I choć używa się tych samych, standardowych bram VoIP, co do wdrożeń europejskich, to jednak nie można zastosować tych samych kart. W Europie podłącza się trunki E1, natomiast w Chinach, podobnie jak w USA i Japonii, podłącza się T1, które wymagają zastosowania innych portów. Jednak prawdziwym wyzwaniem azjatyckiej części projektu była odpowiednia konfiguracja bram VoIP w Chinach. Przyczyna tego tkwi w niejednorodnych zasadach numeracji. W Polsce zasady numeracji są wspólne dla całego kraju: jeżeli z Gdańska dzwonię do Warszawy wybieram prefix „22”, podobnie się dzieje jak dzwonię z Warszawy do Warszawy - prefix „22” działa w obu sytuacjach. W Chinach jest inaczej. W uproszczeniu wygląda to tak, że jak

dzwoniąc z Shanghaju do Shanghaju wybierany prefix „X”, ale już dzwoniąc do Shanghaju np. z Pekinu, należy dodać „0 plus prefix X”. Chiński numer telefonu oprócz „zaszytej” informacji na temat dokąd dzwonimy, zawiera kod operatora. Wszystkie te zmienne, wymagają zdefiniowania skomplikowanych mechanizmów routingu połączeń. Dodatkowo w Chinach kwestię tę komplikują komórki, których numery telefonów przypisane są odpowiednim regionom. To nie jest tak jak w Polsce czy Europie, że mamy komórkę i poruszamy się dowolnie po Europie, rozmawiając w roamingu. De facto, te odmienne zasady numeracji w Chinach, były największym wyzwaniem projektu, a nie samo dostosowanie systemu SAP BCM do globalnej infolinii.

Projekt w Chinach rozłożony był na więcej szcątkowych etapów. Przed podłączeniem chińskich linii telefonicznych testowane były możliwości systemu SAP BCM zainstalowanego w Europie dla Chin. Dlatego w pierwszej fazie testów, wszystkie połączenia, które wykonywali agencji z Chin, SAP BCM kierował na bramy w Polsce i dopiero poprzez polskich operatorów, agenci z Chin łączyli się z klientami w Chinach i w taki, dość okrężny sposób, prowadzili rozmowy. Pomimo odległości jakość połączeń była bardzo dobra. Dopiero po tych testach, wiadome było, że globalne wirtualne contact center, sprawdza się i można podłączyć chińskie linie telefoniczne.

Praca w globalnym contact center

W globalnym contact center korzystanie z systemu przez agentów, menedżerów, planerów wygląda podobnie, jak w przypadku pracy w jednej lokalizacji. Pracownicy mają dostęp do pełnej funkcjonalności systemu, jak np. poszczególnych kolejek, agentów, mogą monitorować aktualną i wsteczną pracę - widzą to co się dzieje i działa w call center, jakie jest obciążenie, ile trwają rozmowy, mogą przelogować agentów z jednej do drugiej infolinii, korzystać z wszelkich dostępnych narzędzi zarządzania jakością pracy, korzystają z centralnego repozytorium nagrań, generują dowolne raporty. Dzięki otwartym, standardowym interfejsom oraz prostej obsłudze, pracownicy mogą dowolnie integrować się z systemem i pracować na softphone'ach lub hardphone'ach.

Z punktu widzenia pracownika call center, istotna różnica jaką na co dzień zauważa, to monitoring na wallbordzie, który pokazuje nie produkty, czy usługi, ale poszczególne kraje, strefy czasowe i różne natężenie kontaktów. Druga istotna różnica to obsługa kontaktów zidentyfikowanych i niezidentyfikowanych. W przypadku przekazania do SAP BCM numeru telefonu, system odnajduje tego klienta w SAP CRM i stąd odbywa się obsługa. Niestety nie wszystkie kraje przekierowując połączenie do Polski, przekazują dane na temat numeru telefonu, ponieważ zabrania tego prawo. Takimi krajami są np. Francja i Wielka Brytania.

Silna wirtualna społeczność

Contact center SAP jest elastyczne i skalowalne, co pozwala na szybkie reagowanie na zmienne potrzeby ruchu. Analityczne moduły i obszerna funkcjonalność, pozwalają na stałe monitorowanie i podniesienie jakości usług, a przepływ informacji pomiędzy oddziałami jest prosty i bezproblemowy.

Oprócz szczegółowego raportowania SAP BCM umożliwia szybkie reagowanie na nowe wymagania, pozwala to organizacji rozwiązywać problemy i radzić sobie z każdą sytuacją. Wirtualizacja umożliwia efektywną alokację zasobów, tak, aby odpowiadać na zmieniające się natężenie pracy i strumienie kontaktów. W ten sposób, nawet w okresach szczytu połączeń, zawsze zapewnia ten sam wysoki poziom obsługi.

Opieka nad globalnym systemem

Administracja i opieka nad jednym systemem IT jest prostsza i tańsza niż administrowanie wieloma rozproszonymi na 5 kontynentach instalacjami. Po wdrożeniu następuje redukcja kosztów rozmów i administracji.

Kontakt:

Finnsoft - Comtrust
Warszawa, ul. Ciołka 11a
Tel. 22 46 36 431
www.finnsoft.pl
www.comtrust.pl

