



Автобизнес

АГАТ Логистик

А-лизинг

АгатАгро

1991 г.

начало
работы

16

городов
присутствия

500

автовозов
в автопарке

63

дилерских
центра

16

площадок авто
с пробегом

5 660 сотрудников

3 565

в ритейле

1 098

АГАТ Логистик

997

другие

Единый колл-центр

70

рабочих
станций

70

сотрудников
в смену

50 000

входящих звонков
в месяц

Проблемы

Контакт-центр ГК «Агат» организован на базе софта CallCenter Infinity, недостатки которого на этапе перехода компании на отечественные и OpenSource-решения стали весьма критичными:



Проприетарное ПО, платежи за которое составляли существенную часть расходов на содержание контакт-центра.



Работает под управлением Windows, а ГК «АГАТ» с 2018 г. последовательно отказывается от западного софта, сокращая риски и зависимость от vendor-lock.



Не позволяет в полной мере настроить работу колл-центра в соответствии с бизнес-логикой компании: организовать схему маршрутизации звонков, используя параметры, которых нет в Infinity, крайне сложно.



Не позволяет получать и обрабатывать ряд статистических данных по работе контакт-центра, что необходимо для полноценного контроля и эффективного управления подразделением.



Алексей Тапилин

Заместитель директора
по технологиям «Протон»

Чтобы исправить недостатки ПО, часть функционала Infinity мы интегрировали с системой 1С, но в какой-то момент поняли, что и тут выполнить можно далеко не все.

Цель

Обнуление лицензионных платежей и отказ от программного обеспечения Windows, ставшего рискованным после присоединения Microsoft Corporation к антироссийским санкциям.

Задачи

1. Перевести работу контакт-центра на свободное ПО.
2. Интегрировать новое решение с 1С-системой компании.

Реализация

По итогам конкурса был определен подрядчик — ООО «Протон»



Срок реализации
2 месяца



Состав команды
4 человека:

- бизнес-аналитик,
- специалист по телефонии,
- разработчик,
- специалист поддержки по переходу на Linux.

В качестве наиболее подходящего ПО было выбрано OpenSource-решение Asterisk, которое практически не ограничено по возможностям настроек, может устанавливаться на рабочие станции, работающие на Linux, и хорошо интегрируется с 1С



Алексей Тапилин

Заместитель директора
по технологиям «Протон»

Сложности в реализации этого проекта были связаны с необходимостью большого количества тонких настроек, которые отсутствовали в базовых функциях Asterisk. К примеру, оператор выполняет несколько переключений звонка клиента, проводя его через воронку продаж. Супервайзер прослушивает разговор и дает подсказки оператору, которые не слышны клиенту. Настройка подобных функций в соответствии с бизнес-логикой компании — большая степень специализации программного обеспечения, которая требует высокой квалификации участников проекта.

1 этап

Апрель 2022 г.

Перевод на Asterisk двух номеров с невысокой нагрузкой (1 оператор и 1 супервайзер), тестирование, обратная связь, внесение исправлений

2 этап

Май 2022 г.

Постепенный перевод на новое ПО остальных номеров и операторов. С июня весь контактный центр работает на Asterisk

3 этап

Настоящее время

Создание территориально-распределенного колл-центра

CallCenter Infinity устанавливался на каждое рабочее место, организация удаленных рабочих мест была возможна, но слишком сложна и дорога. В связи с этим, сотрудники контакт-центра ГК «Агат» работали в специально выделенном помещении.

Использование ПО на основе Asterisk возможно из любой точки мира. Это позволит освободить помещение контакт-центра под другие нужды, а также привлечь на работу людей из регионов с меньшей заработной платой. Техническая база распределенного контакт-центра уже готова, остались юридические и административные вопросы, а потому проект планируется завершить уже в этом году.

Супервайзер – ключевой сотрудник контакт-центра, который в режиме реального времени принимает решения о работе операторов. Для повышения эффективности его работы разработан удобный интерфейс для рабочего стола супервайзера в 1С, на котором отображается информация о текущем количестве звонков на линии и о текущем состоянии операторов:

- ✓ кто разговаривает, кто в паузе;
- ✓ кто и по какой причине отошел от рабочего места;
- ✓ длительность разговоров, кто на кого и с какой целью переключил звонок;
- ✓ кому из операторов необходима помощь;
- ✓ нагрузка линию и каждого оператора;
- ✓ возможен мгновенный переход к отчетам и многое другое.

При этом интерфейс интуитивно понятен – сотрудники привыкают к нему в течение 1-2 часов.

Блок «Очереди ожидания»

Основные показатели за день

Основные отчеты супервизора

The screenshot displays the 'Рабочий стол супервизора КЦ' (Call Center Supervisor's Desktop) interface. It is divided into several sections:

- Очереди ожидания (Waiting Queues):** A table showing queue details. The first row shows 'Основная очередь' (Main queue) with number 89172129488, status 'Обработан' (Processed), operator 1189 (Абдызалова Анастасия), and waiting time 0:00:02.
- Статистика (Statistics):** A summary of daily performance. It shows a service level of 98.39%. Key metrics include: 7 available operators, 1 waiting call, 12 logged-in operators, 62 accepted calls, 0 rejected calls, and 3 waiting time.
- Отчеты (Reports):** A list of links to various reports, including 'Детализация КЦ' (Call Center Detail), 'Почасовая информация по очереди' (Hourly information by queue), 'Детализация ДЦ' (Call Center Detail), 'Показатели входящей линии' (Incoming line indicators), 'Детализация по донорам' (Detail by donors), 'Показатели исходящей линии' (Outgoing line indicators), 'Рейтинг КЦ' (Call Center Rating), and 'Ключевые показатели КЦ' (Key Call Center indicators).
- Все операторы (All Operators):** A large table listing all operators. It includes columns for functional group, number, status, operator name, operator status, pause, reason for pause, queue, last call date, total calls, and priority. Operators are color-coded: green for 'Свободен' (Free), yellow for 'Занят' (Occupied), and red for 'Не доступен' (Not available).
- Настройка очереди, приоритетности и статусов (Queue, Priority, and Status Settings):** A context menu is shown over the operator table, offering actions like 'Добавить номер в очередь' (Add number to queue), 'Удалить номер из очереди' (Remove number from queue), 'Пауза' (Pause), 'Сменить статус' (Change status), and 'Изменить приоритет' (Change priority).

Вкладка «Все операторы»

Настройка очереди, приоритетности и статусов

Результат



Внедрено программное обеспечение для телефонии на базе OpenSource-решения Asterisk.



Исключены регулярные лицензионные платежи за проприетарное ПО за счет реализации на Linux.



Проведена интеграция с 1С, разработан интерфейс для супервайзера в 1С.



Устранены риски зависимости от западных вендоров и санкций.

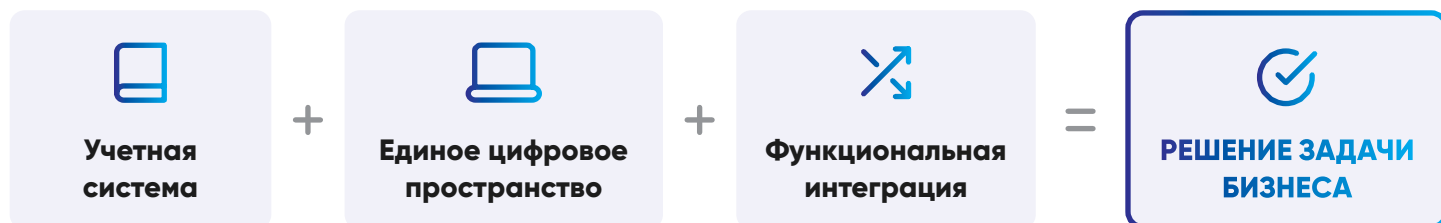


Решены вопросы с эффективностью управления контакт-центром и взаимодействия с клиентами.

Затраты на проект по обновлению ПО окупались экономией затрат на аренду помещения и ФОТ сотрудников.

Функциональная интеграция решений для бизнеса

Философия нашего предложения отражена в следующей формуле:



Опыт «Протон» могут воспользоваться и другие российские компании.

Специалисты «Протон» готовы по заказам других компаний выполнять услуги по доработке Asterisk, Linux и их интеграции с 1С либо иными учетно-управленческими платформами.



Алексей Тапилин

Заместитель
директора
по технологиям
«Протон»

У уже нас есть опыт настройки Asterisk под конкретные задачи, готовый интерфейс, который можно не изобретать с нуля, а интегрировать под бизнес-логику любой компании, разработав дополнительные опциональные решения. Разумеется, при реализации таких проектов у заказчиков появятся дополнительные затраты, но они быстро окупятся за счет обнуления платежей за использование проприетарного программного обеспечения. Дальнейшая же поддержка Asterisk необходима на минимальном уровне и может осуществляться как специалистами «Протон», так и силами компаний-заказчиков.

В условиях экстренного импортозамещения переводим компании на отечественное и свободное программное обеспечение.

Опытный штат сотрудников готов оперативно отреагировать на поступившее задание и реализовать его качественно, точно и в срок.



Протон

+7 (800) 250-15-73 info@proton-group.ru

**г. Н. Новгород, ул. Родионова, д. 203, оф. 405
г. Москва, пр-д Электродный, д. 8а, оф. 19**