



**Shining with  
ZTE AnyService**

**“Центр обработки вызовов.  
Повышение эффективности,  
прибыли, сокращение затрат”**

**ZTE Telecom Value Added Service  
Forum**

**2005**



AnyService for you



## Call-центр

*Дополнительная прибыль,  
снижение затрат, средство  
повышения эффективности*

*Прибыль, Прирост, Повсеместный охват  
Везде, Всем, Всегда, Всё*

Shining with  
ZTE AnyService

# Темы

Эволюция контактных центров

Главные тенденции в развитии контактных центров

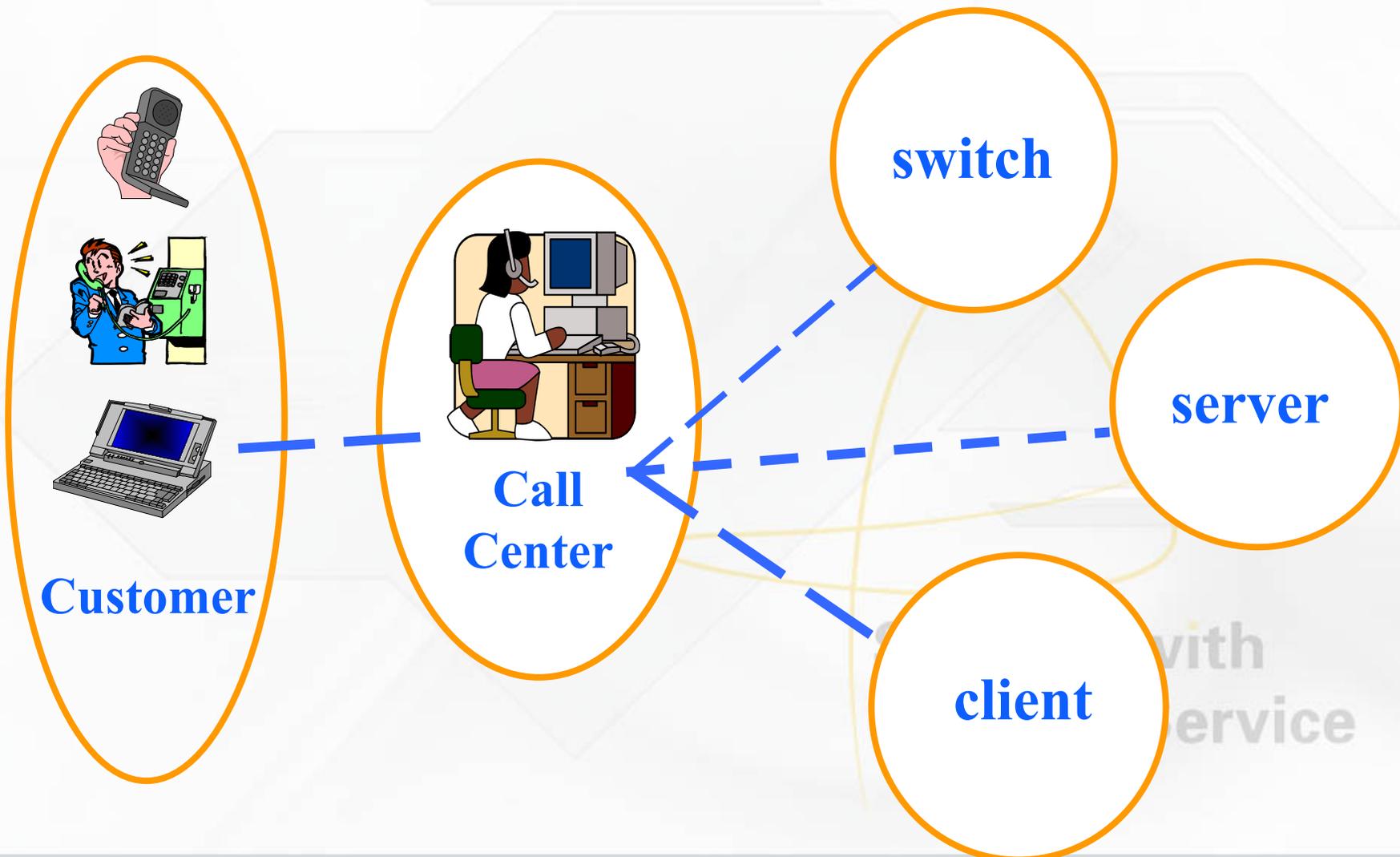
Обзор решений

Анализ рыночных экономических тенденций

Shining v  
ZTE AnyS

Успех приходит с  
ZTE AnyService

Any service for you





**Главные тенденции в развитии контактных центров**

**Обзор решения**

**Анализ рыночных экономических тенденций**

Shining with  
ZTE AnyService

AnyService for you



Shining with  
ZTE AnyService

# Целевые задачи обслуживания

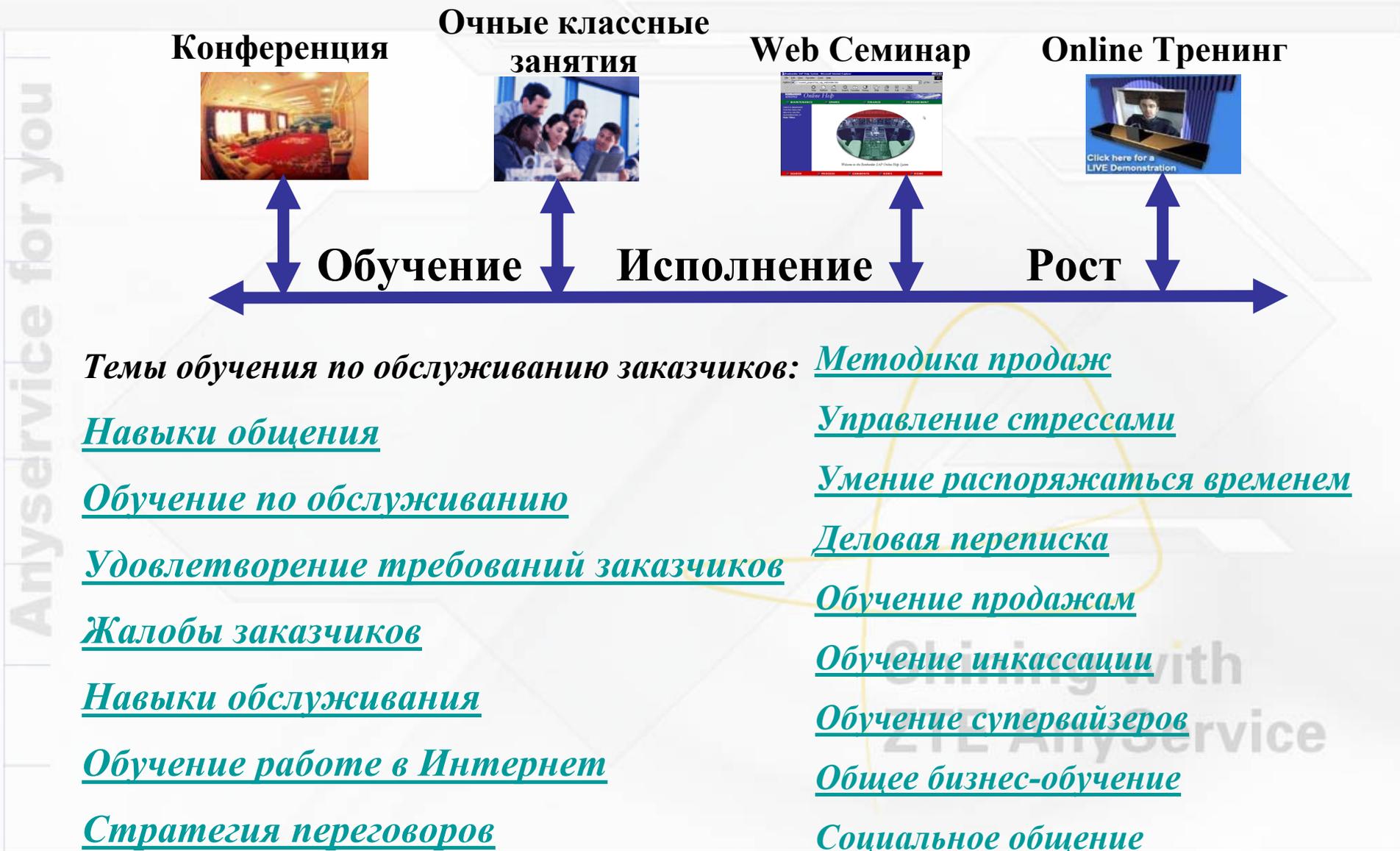


# CRM повышает значимость Call-центра

AnyService for you



ZTE AnyService



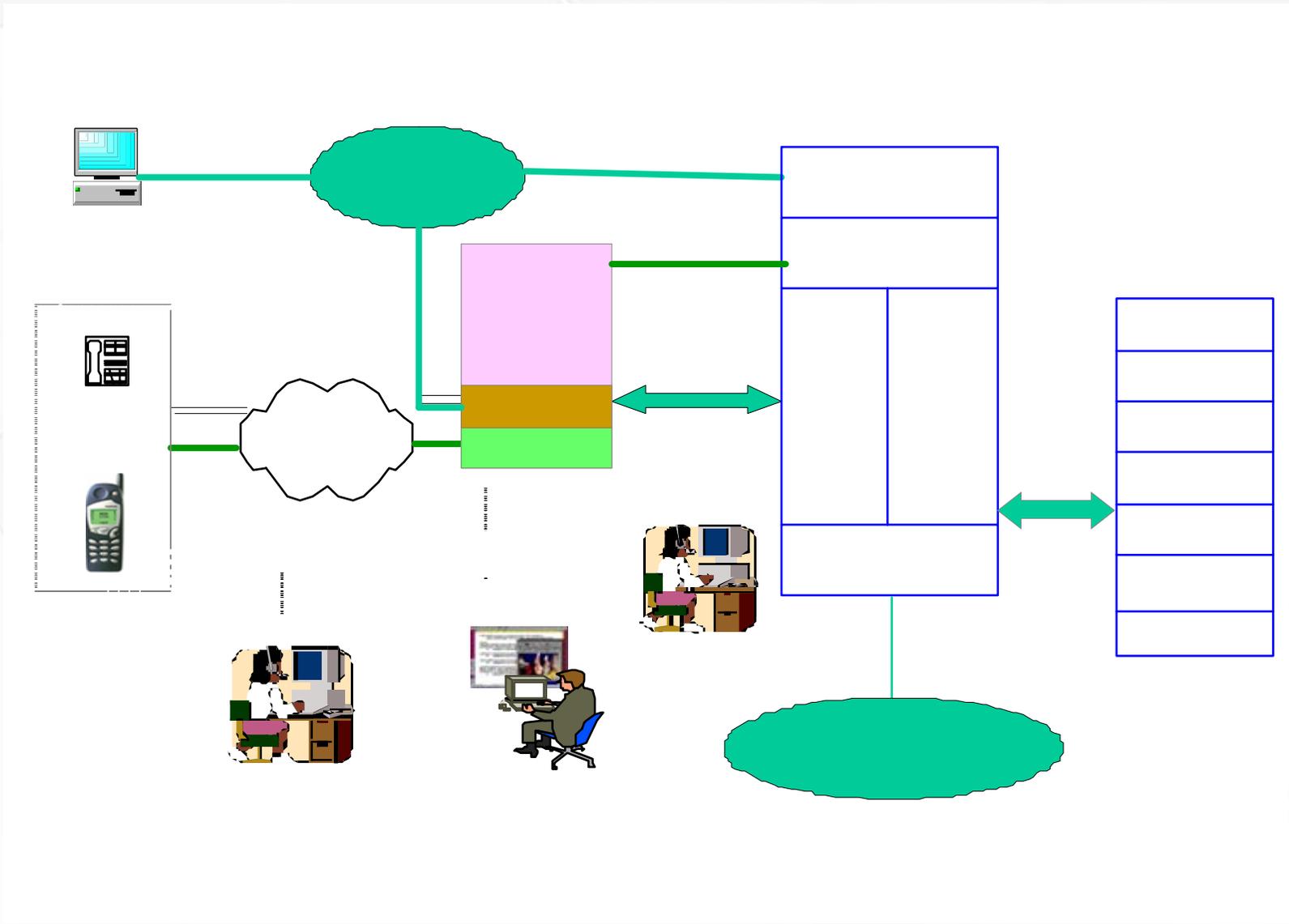
Обзор решения

**Анализ рыночных экономических тенденций**

Shining with  
ZTE AnyService

# Традиционный Call-центр

Anyservice for you



# Intelligent Switching Module (ZXQ10)

ZTE中兴

Развит на основе  
крупномасштабного  
цифрового ZXJ10

Стандартная конфигурация (max):  
6,240 линий (208 E1) /960 мест.

Резерв важных компонентов 1+1



Преимущества и особенности  
ZXJ 10 :

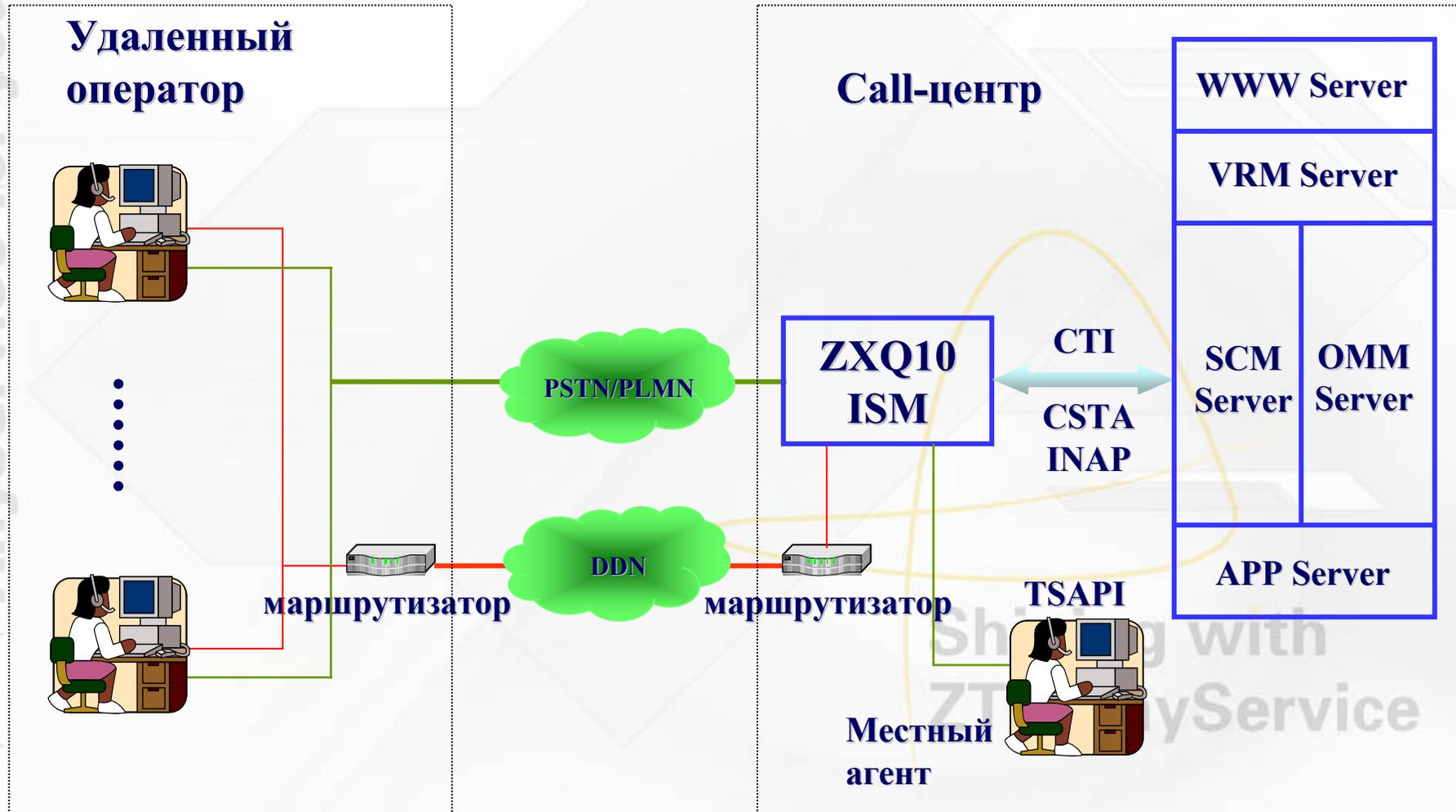
- высокая интеграция
- Высокая надежность
- Высокая стабильность

Соединительный провод с  
различными CTI Server

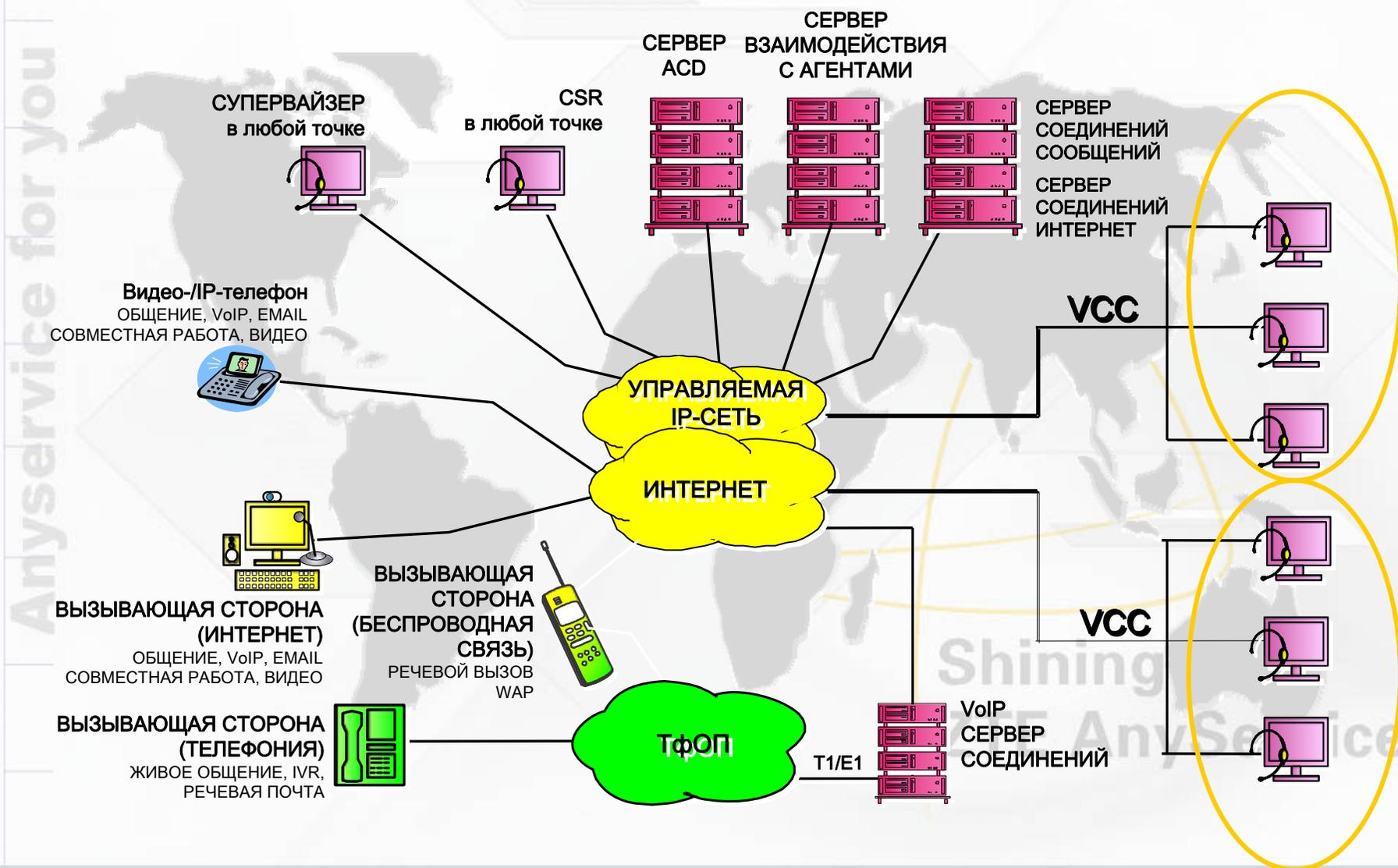
Содержит VRM

# План реализации удаленного оператора

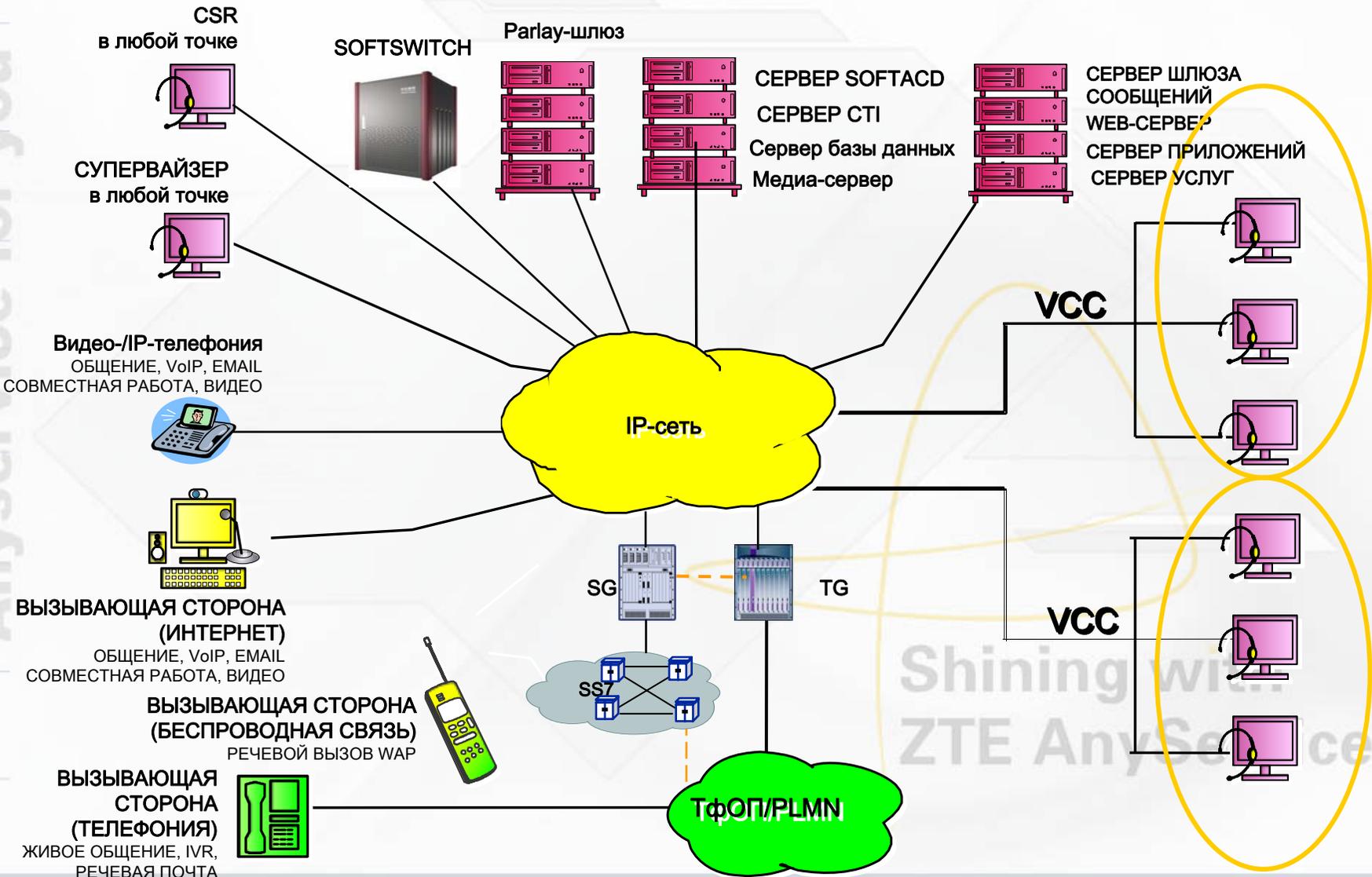
## DDN+PSTN



# IP Call-центр



Anyservice for you



Shining with ZTE AnyService

1. *Обычный контактный центр подходит для малых и средних предприятий, поскольку требует малого размера инвестиций очень общего характера.*
2. *Контактный центр IP (IPCC) обеспечивает возможность доступа к большему числу сред передачи и поддерживает большее количество Интернет-услуг, что позволяет повысить эффективность обслуживания и сократить эксплуатационные расходы*
3. *Контактный центр следующего поколения (NGCC) бесшовно интегрируется с сетями следующего поколения (NGN) и поддерживает больше протоколов доступа. Благодаря использованию технологии Parlay, NGCC может поддерживать большее количество услуг сторонних поставщиков. Обработка вызовов осуществляется независимо от управления сигнализацией.*



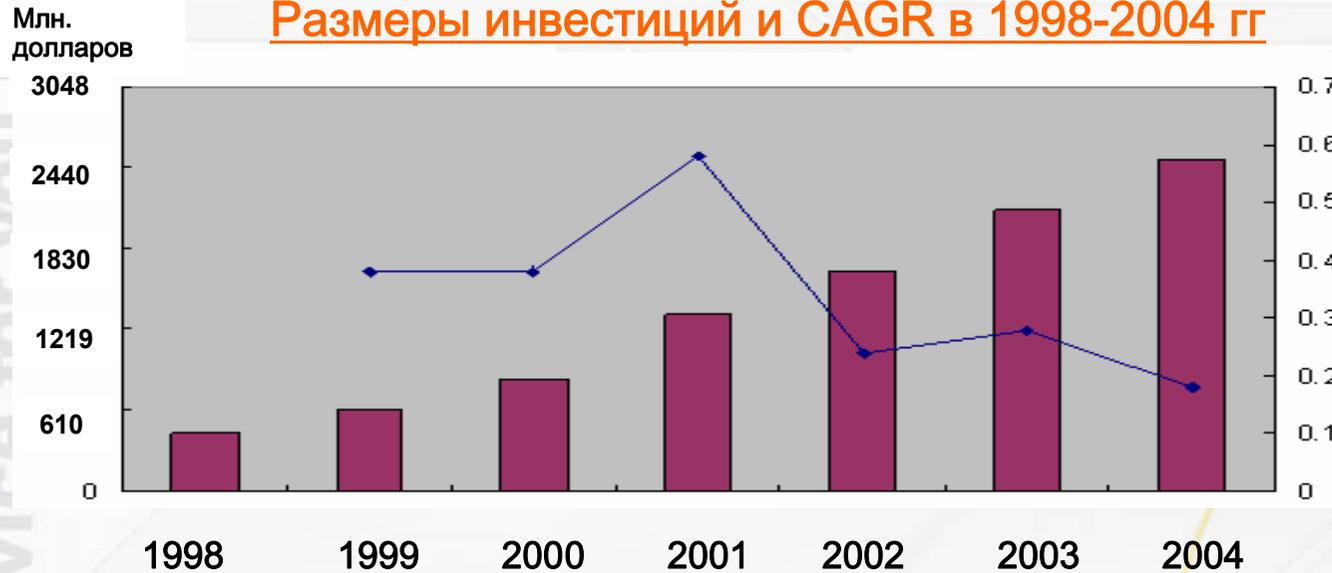
Анализ рыночных экономических тенденций

Успех приходит с  
ZTE AnyService

<"Корпорация ЗТИ" - авторские права защищены.  
Не подлежит распространению за границей>

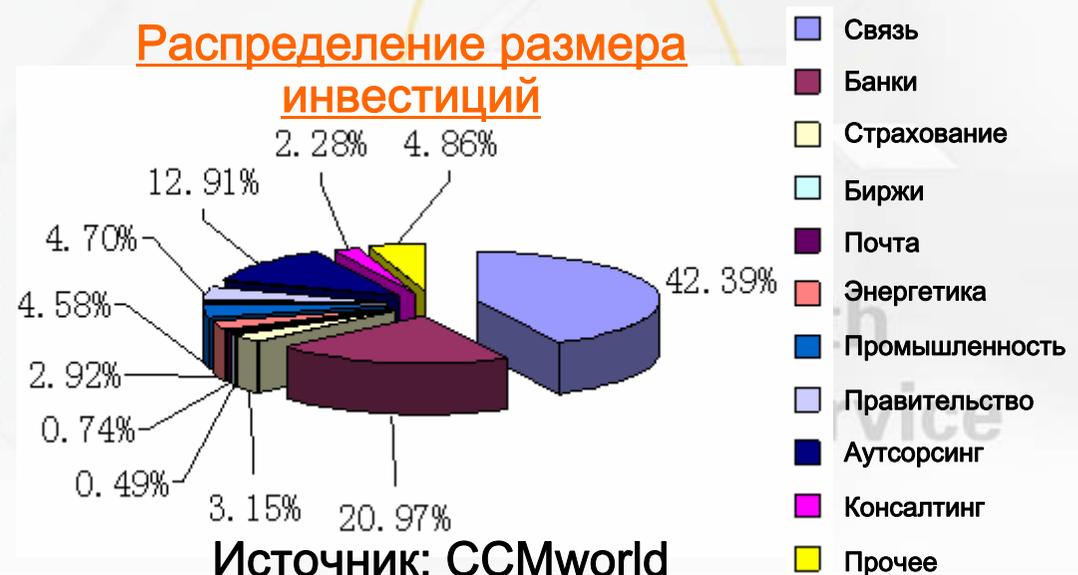
# Call-центр в Китае

## Размеры инвестиций и CAGR в 1998-2004 гг



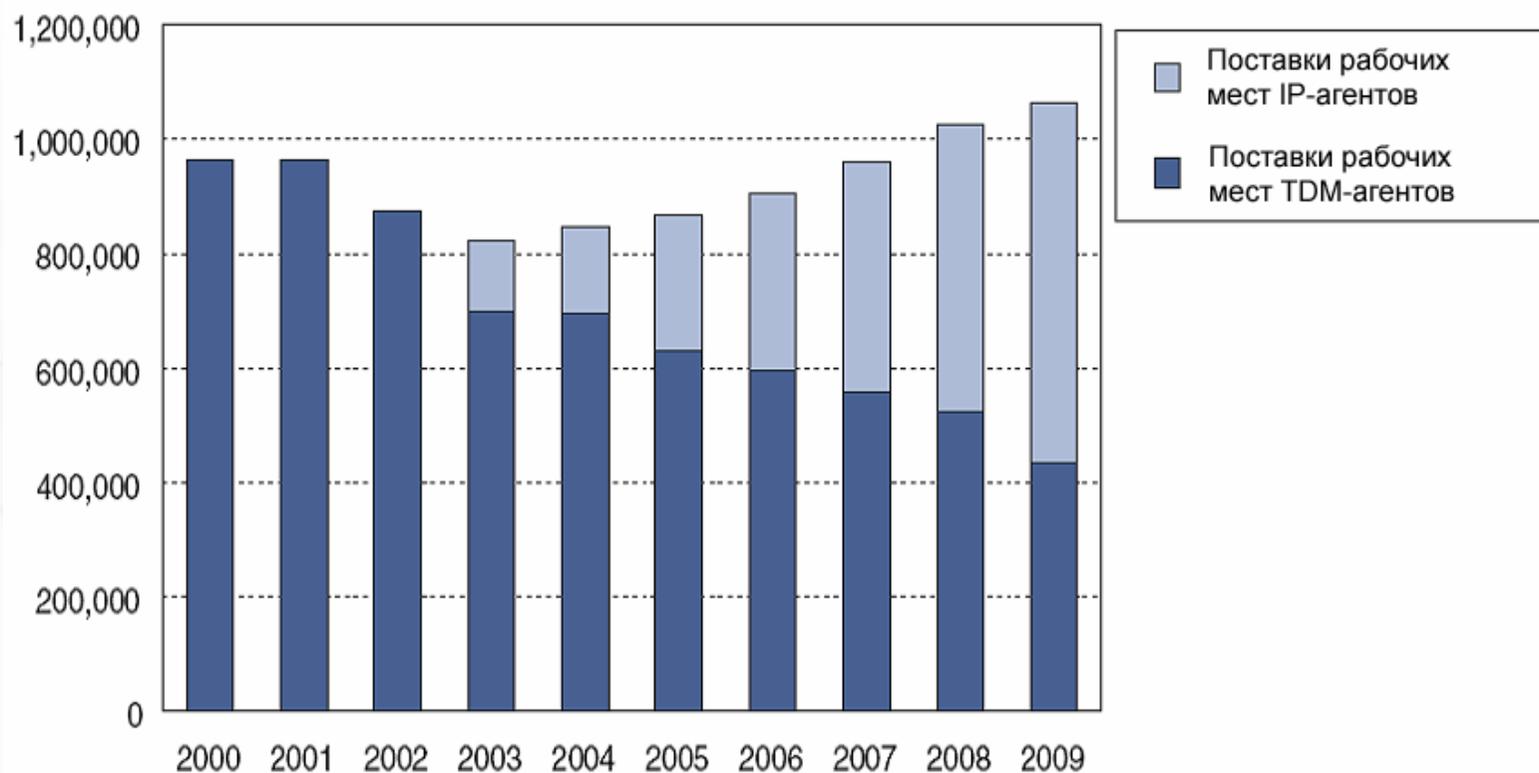
К ноябрю 2004 г. общее число агентов контактных центров в Китае достигло 139 860 и доля на рынке составила 2.5 миллиардов долларов. Среднегодовой темп роста (CAGR) числа агентов составил 11%, CAGR инвестиций составил 18%

## Распределение размера инвестиций



Источник: CCMworld

Сопоставление общего количества операций TDM-агентов и IP-агентов в Северной Америке, 2000-2009 г.г.

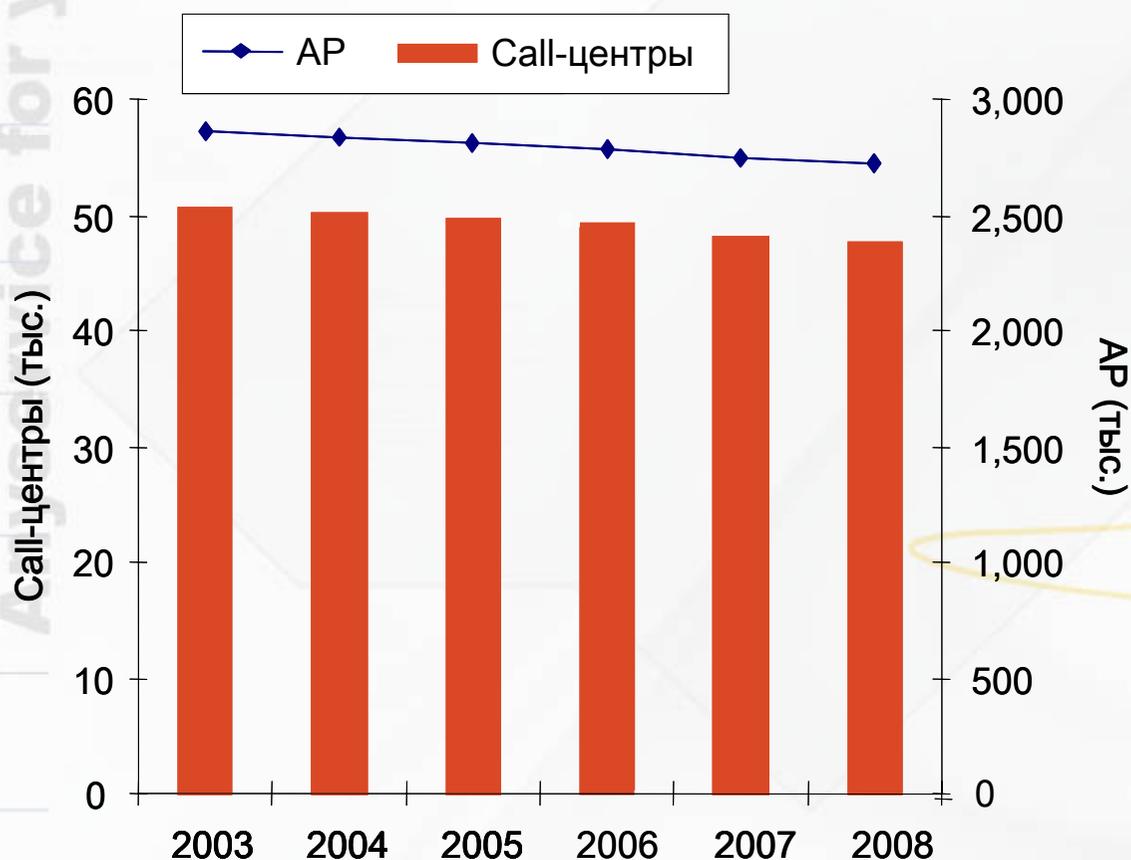


AnyService for you

ZTE AnyService

## Аутсорсинг

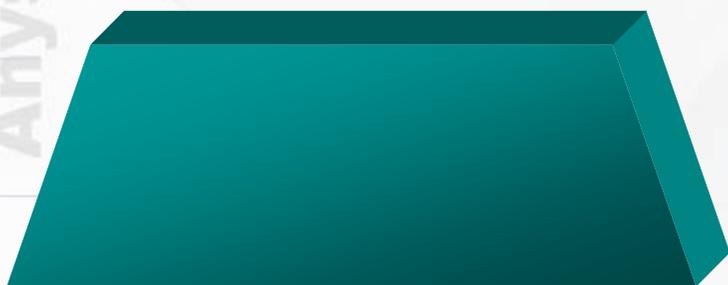
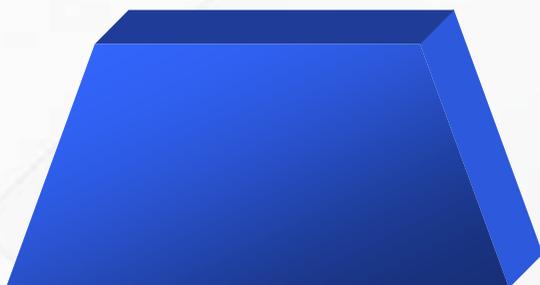
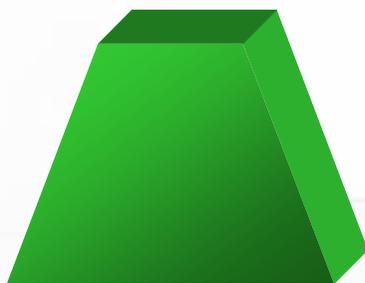
Call-центры (СС) и рабочие места агентов (АР) в США, 2003 – 2008 г.г.



- В 2003 г.: 50 600 call-центров в США, 2,86 млн. АР.
- К 2008 г.: будет 47 500 СС и 2,7 млн АР.
- В среднегодовом выражении количество АР будет сокращаться с темпом -0,9%, а количество СС – с темпом -1,2% (в период между 2003 г. и 2008 г.)
- Средний размер СС в США увеличится с 56 АР/1 СС до 57 АР/1 СС

# Преимущества центра обработки вызовов

Anyservice for you



## Рост доходов

- Увеличение процента продленных контрактов за счет использования уведомлений
- Сокращение потерь контрактов и гарантий
- Точная направленность рыночных предложений услуг в соответствии с профилями конкретных клиентов

## Сокращение расходов

- Более избирательная реакция на события обслуживания
- Соответствие квалификации и запасных частей конкретным событиям
- Мобильные решения позволяют техническим специалистам немедленно получать критически важную информацию
- Увеличение процента заявок, выполненных после 1-го обращения

## Повышение эффективности

- Самая свежая информация
- Нужные сведения доступны для всей сервисной организации
- Анализ данных о клиентах для получения дополнительных прибылей и реализации дополнительных возможностей

## Богатый опыт развития

- ✓ Пакистан PTCL CDAS (800 линий/350 операторов)
- ✓ Пакистан PTCL CC (3750 линий/1200 операторов)
- ✓ Саудовская Аравия CC&DAS (3000 линий/900 операторов)
- ✓ Замбия ZAMTEL CC (1260 линий/350 операторов)
- ✓ Ангола telecom NGCC (700 линий/300 операторов)
- ✓ Египт телеком CC (1500 линий/500 операторов)
- ✓ Индия BSNL CC (720 линий/300 операторов)
- ✓ Белоруссия telecom CC (720 линий/240 операторов)
- ✓ .....



AnyService for you



Shining with  
ZTE AnyService

TODAY AND TOMORROW



*Постоянная забота о Ваших потребностях*

Shining with  
ZTE AnyService