



**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

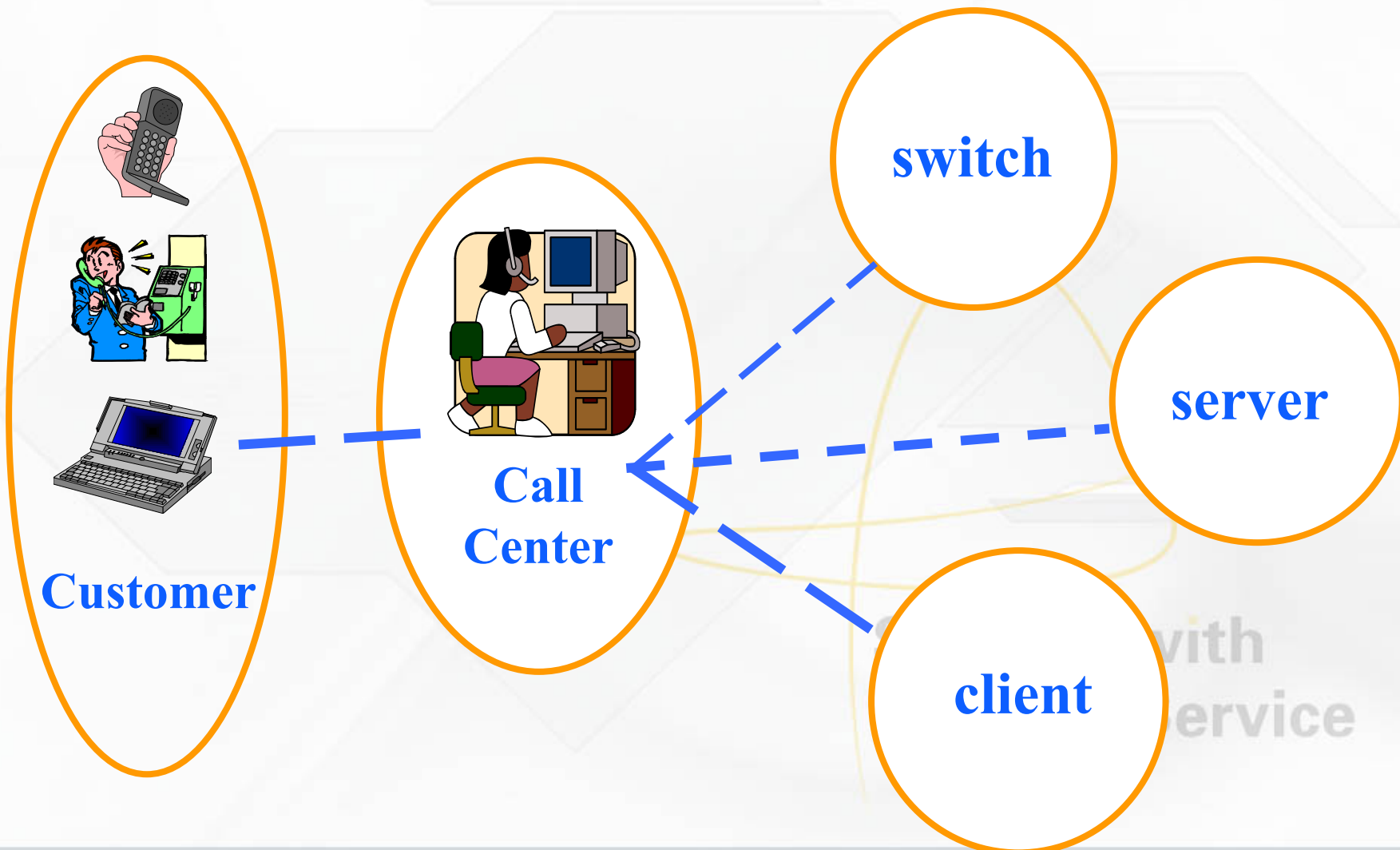
Обзор решений

Анализ рыночных экономических тенденций

Shining v
ZTE AnyS



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

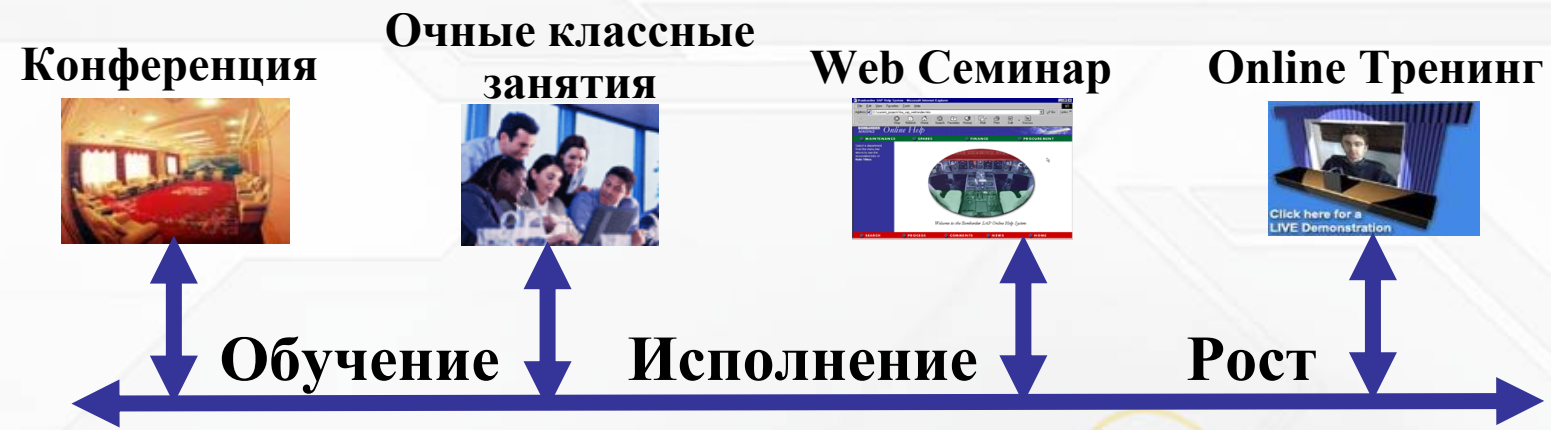
AnyService for you



ZTE AnyService

Обучение сотрудников Call-центров

Anyservice for you



Темы обучения по обслуживанию заказчиков:

Навыки общения

Обучение по обслуживанию

Удовлетворение требований заказчиков

Жалобы заказчиков

Навыки обслуживания

Обучение работе в Интернет

Стратегия переговоров

Методика продаж

Управление стрессами

Умение распоряжаться временем

Деловая переписка

Обучение продажам

Обучение инкассации

Обучение супервайзеров

Общее бизнес-обучение

Социальное общение

Обзор решения

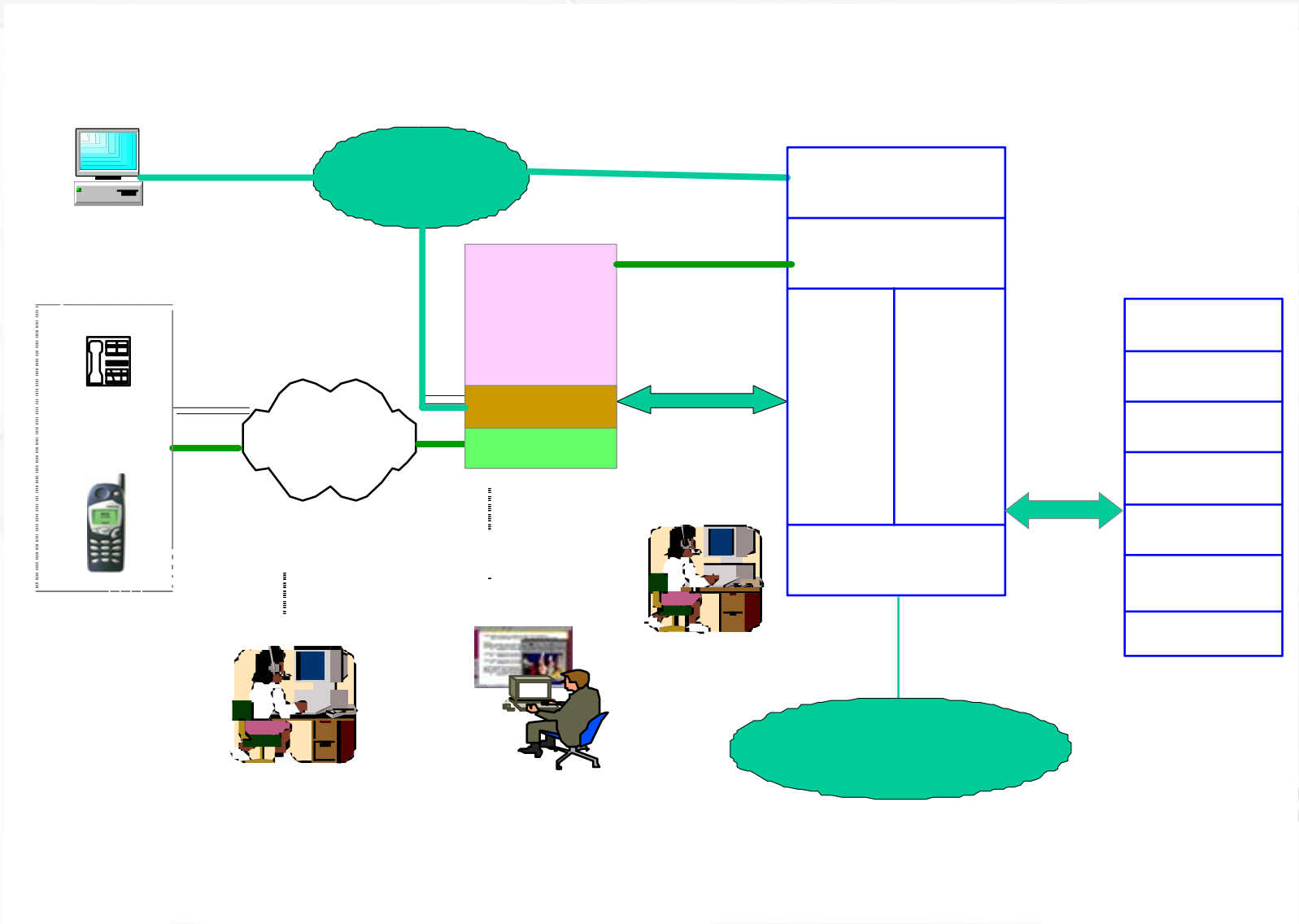
Анализ рыночных экономических тенденций

Shining with
ZTE AnyService

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 :

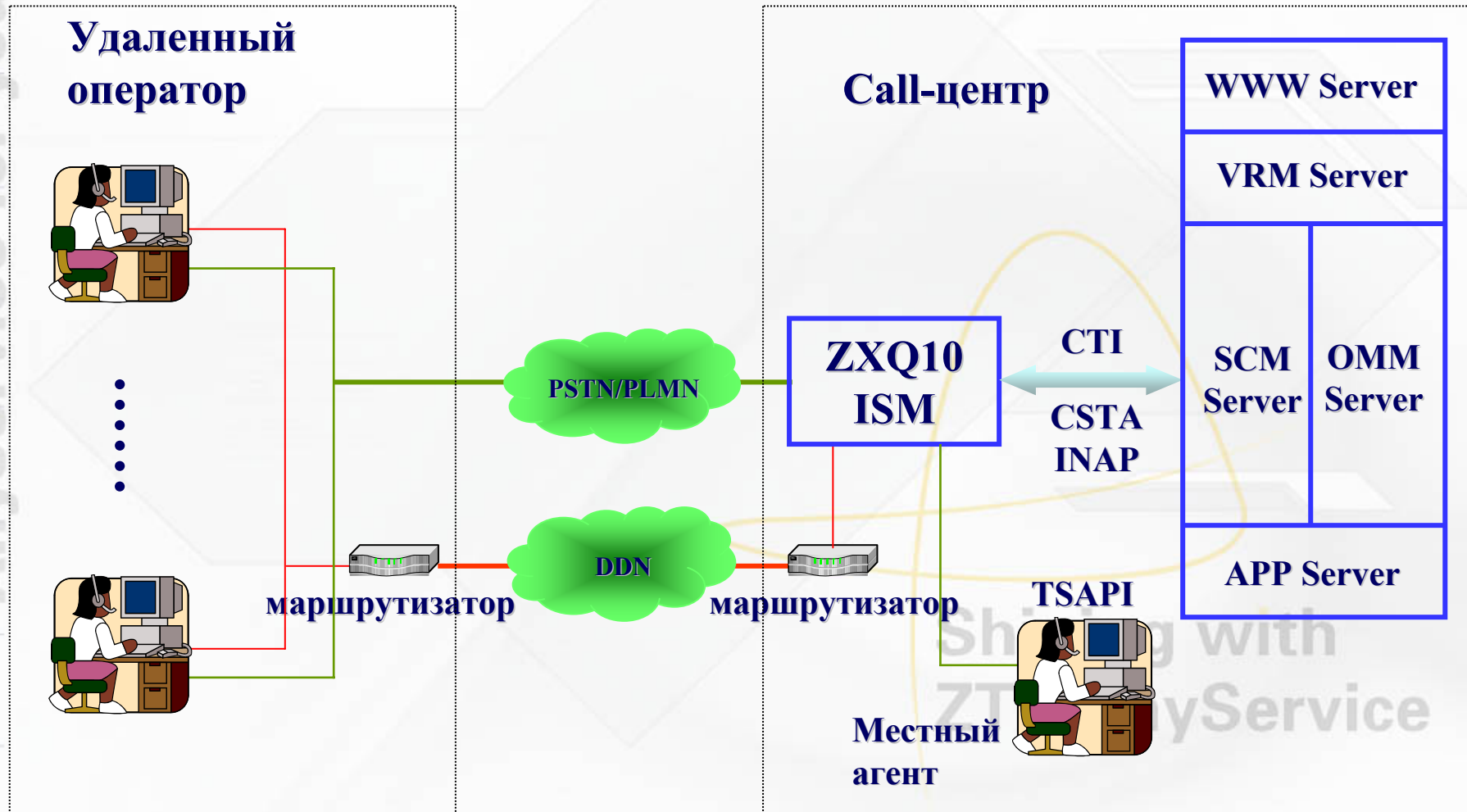
- высокая интеграция
- Высокая надежность
- Высокая стабильность

Соединительный провод с
различными CTI Server

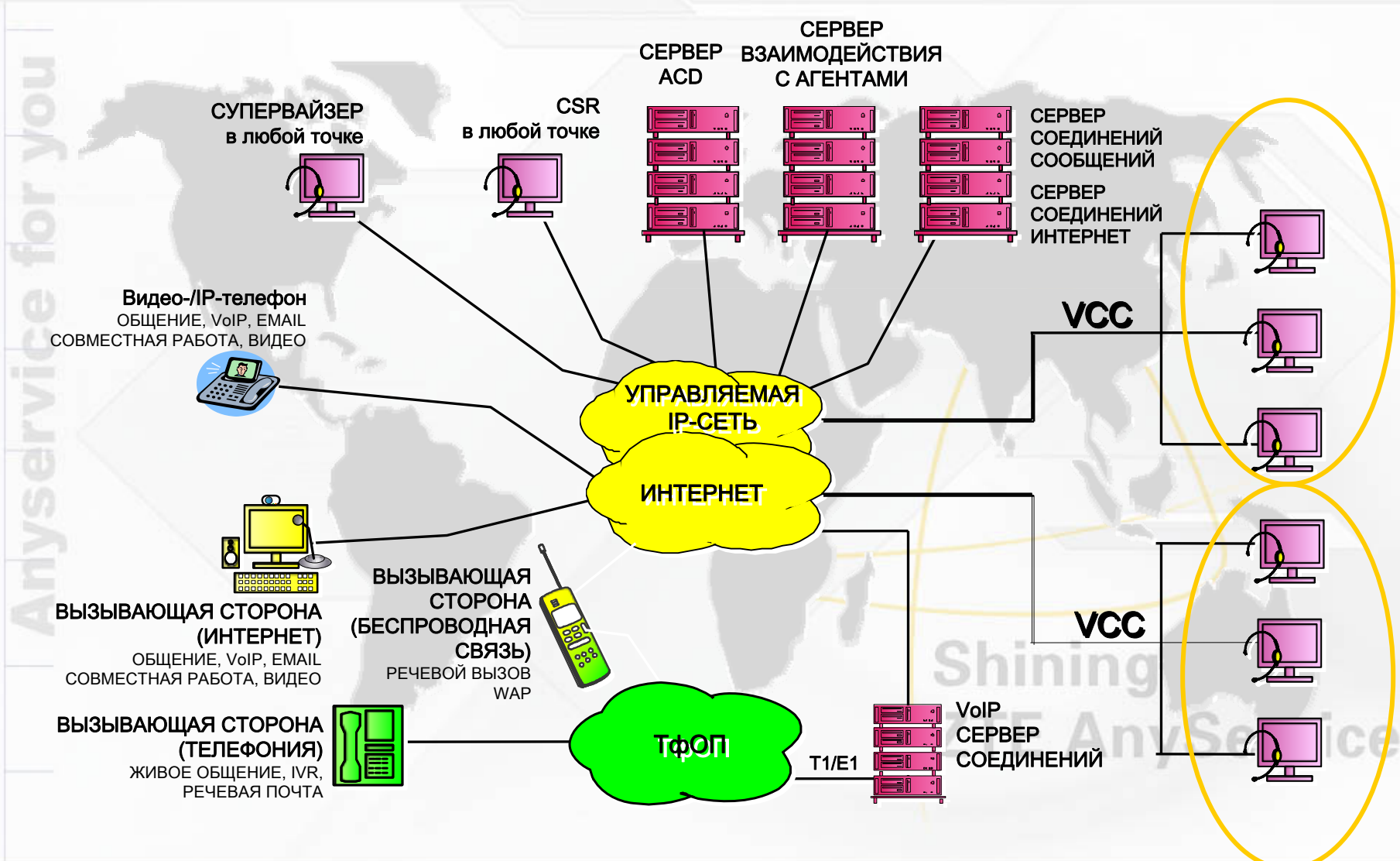
Содержит VRM

План реализации удаленного оператора

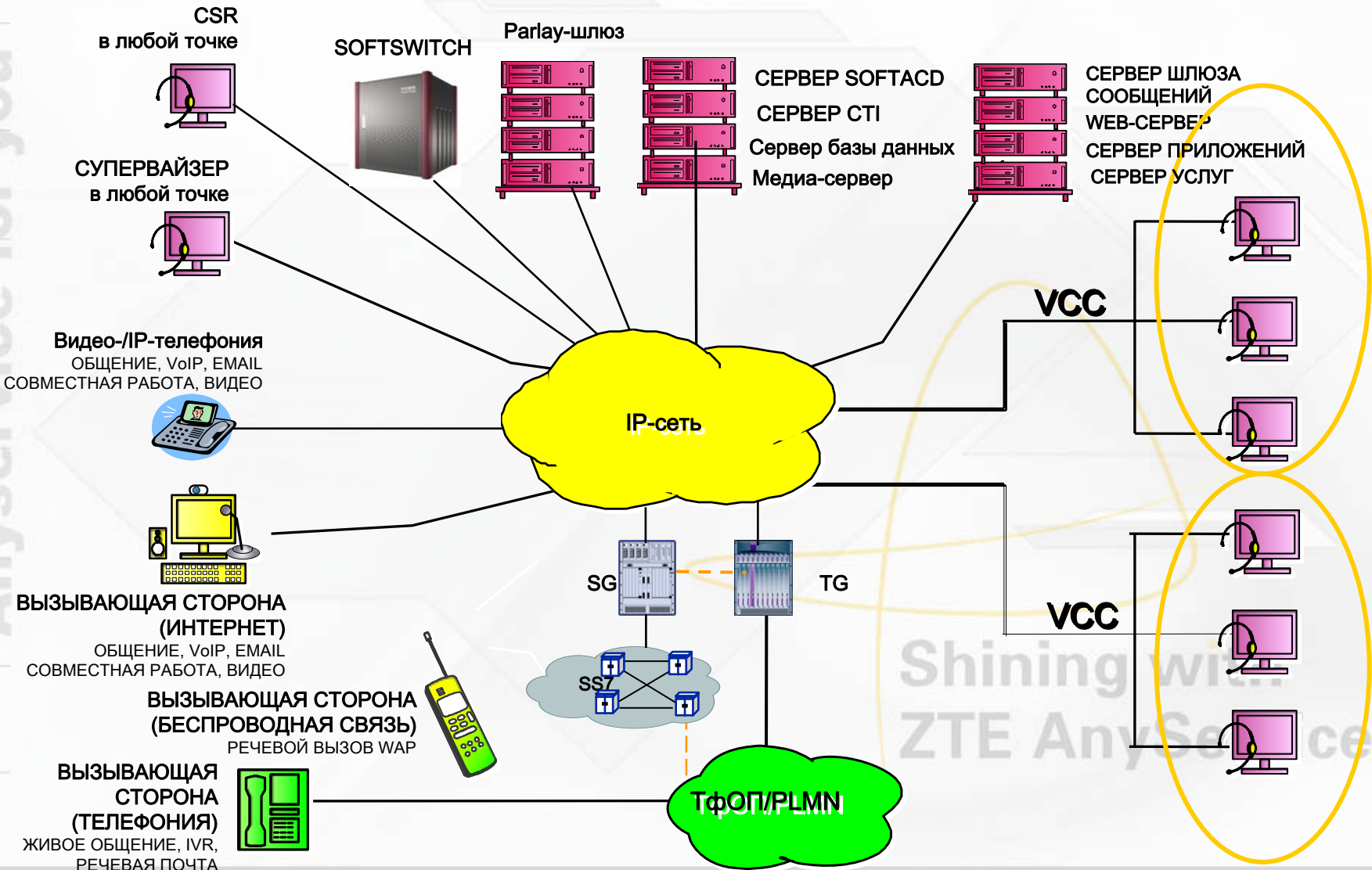
DDN+PSTN



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.*



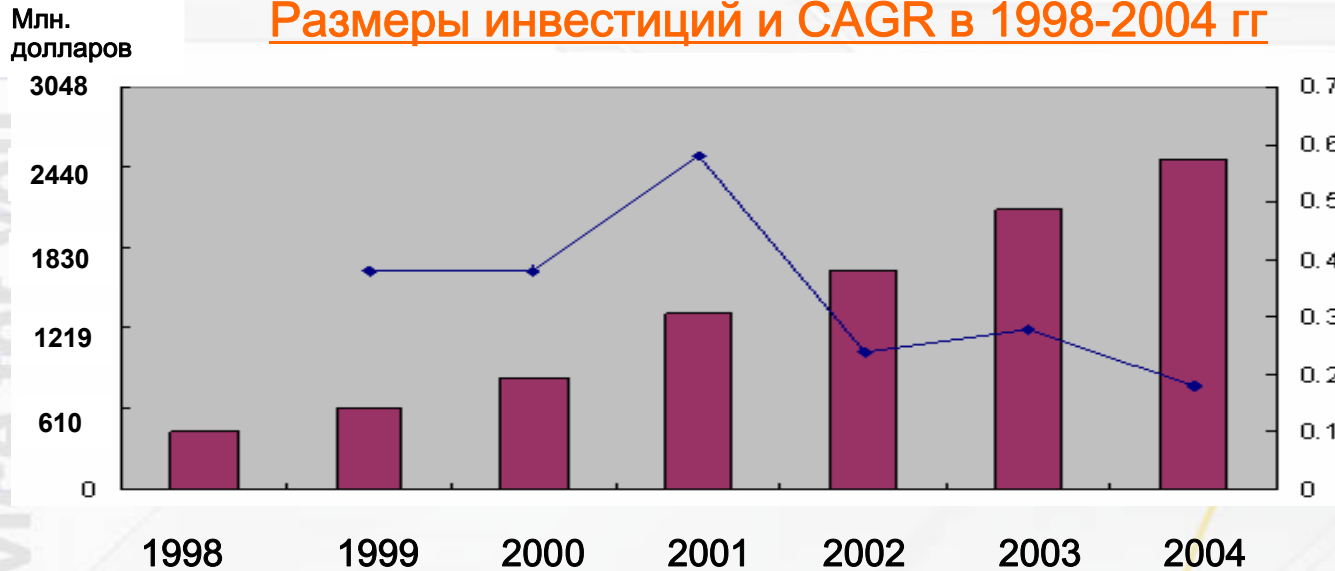
Анализ рыночных экономических тенденций

Успех приходит с
ZTE AnyService

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

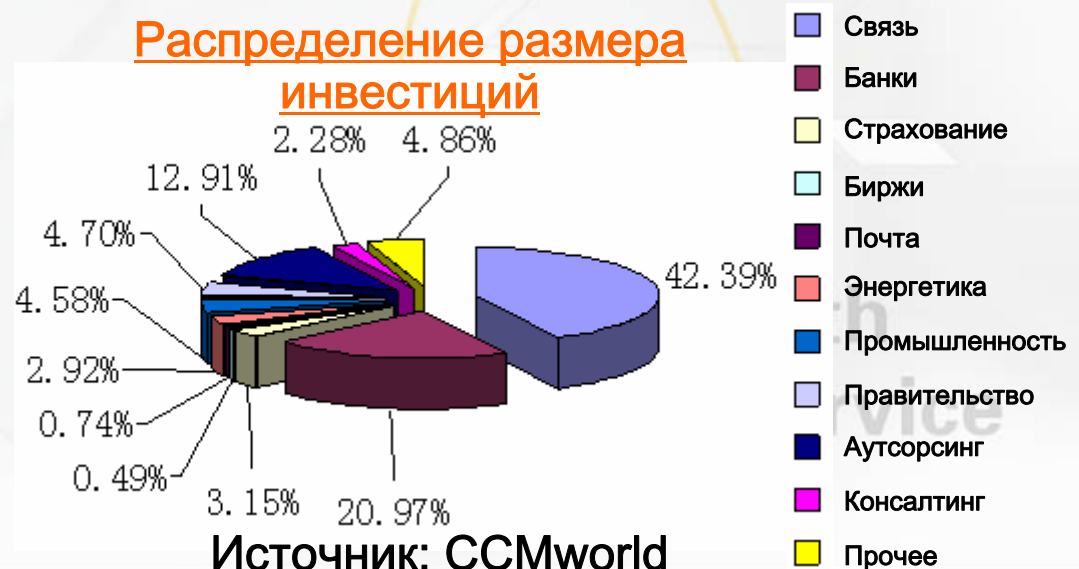
Call-центр в Китае

Размеры инвестиций и CAGR в 1998-2004 гг



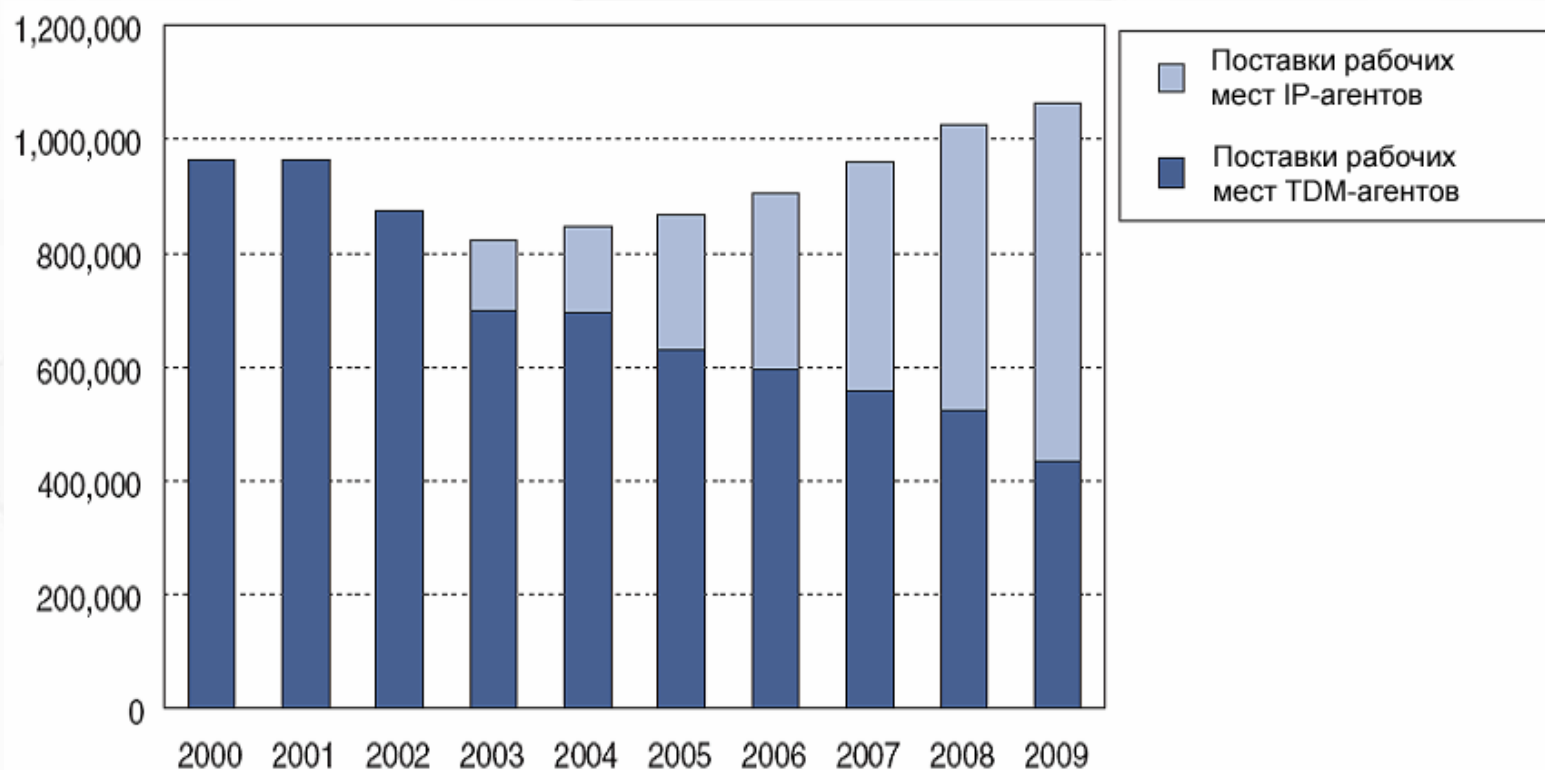
К ноябрю 2004 г. общее число агентов контактных центров в Китае достигло 139 860 и доля на рынке составила 2.5 миллиардов долларов. Среднегодовой темп роста (CAGR) числа агентов составил 11%, CAGR инвестиций составил 18%

Распределение размера инвестиций



Источник: CCMworld

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

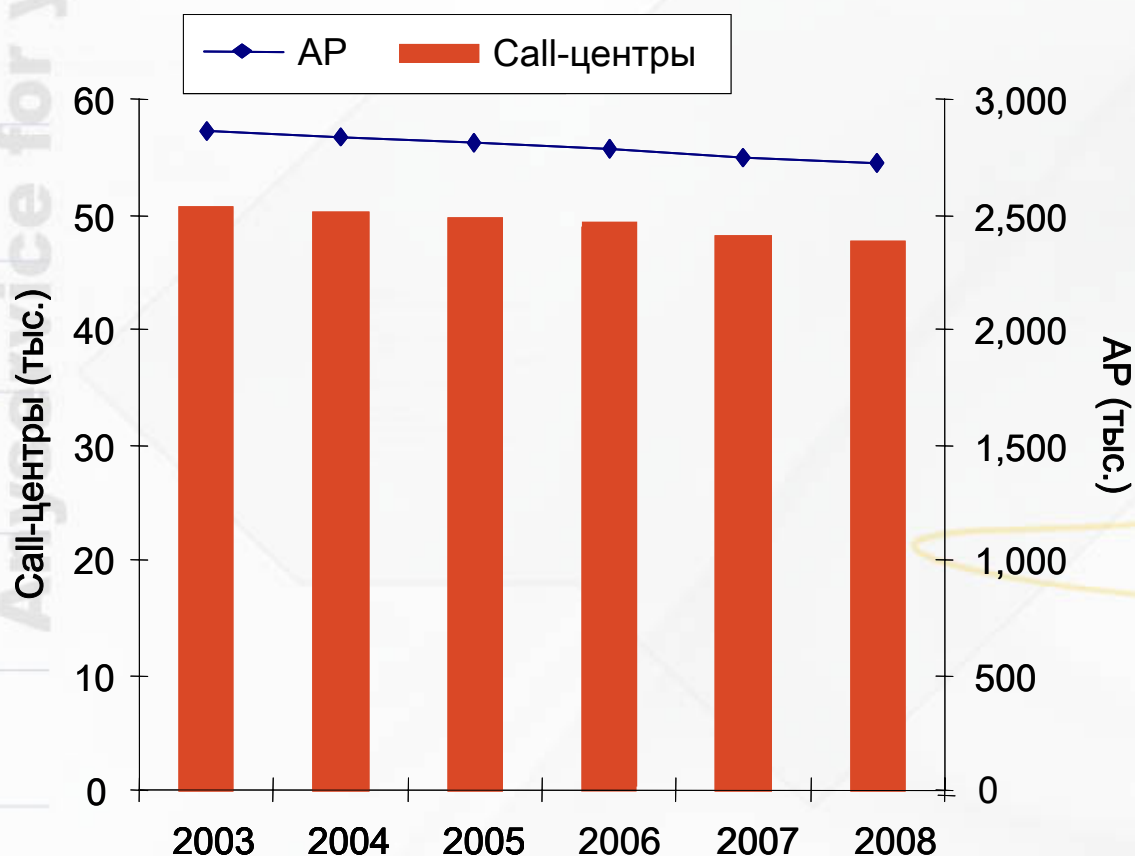


AnyService for you

ZTE AnyService

Аутсорсинг

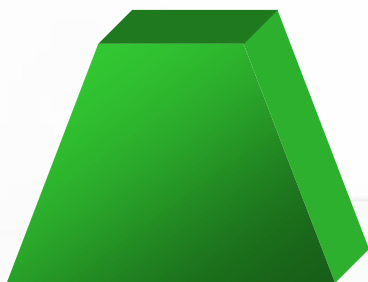
Call-центры (СС) и рабочие места агентов (АР) в США, 2003 – 2008 г.г.



- 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)
- ✓



Shining with
ZTE AnyService

TODAY AND TOMORROW



Постоянная забота о Ваших потребностях

Shining with
ZTE AnyService