

## **НАПРАВЛЕНИЯ, ПРЕИМУЩЕСТВА И ОСОБЕННОСТИ АВТОМАТИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ РАБОТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА**

Автоматизация работы колл-центра предполагает внедрение автоматической системы, которая позволяет справиться с большим потоком звонков, снабжает необходимыми инструментами для снижения нагрузки на операторов, дает возможность быстро и качественно обслуживать клиентов, управлять клиентской базой. Такая система позволяет извлечь максимальную эффективность данной структуры компании.

Основные преимущества автоматизации работы колл-центра:

1. Сокращение времени ответа. Автоматизация позволяет автоматически распределять вызовы между операторами и сокращать время ожидания ответа. Это позволяет сократить время обработки звонков и уменьшить количество пропущенных звонков.

2. Повышение качества обслуживания. Автоматизация может улучшить качество обслуживания клиентов, так как система может предоставлять информацию обратно оператору колл-центра, что поможет ему лучше подготовиться к разговору с клиентом. Также система может автоматически уведомлять клиентов о изменении статуса их запроса.

3. Уменьшение затрат на обслуживание клиентов. Автоматизация может позволить снизить затраты на обслуживание клиентов, так как система может автоматически решать некоторые проблемы без участия операторов колл-центра. Также система может оптимизировать процесс работы сотрудников колл-центра, что позволит снизить затраты на персонал.

Основные этапы проекта автоматизации работы колл-центра:

1. Анализ процессов работы колл-центра и определение задач, которые могут быть автоматизированы.

2. Выбор подходящего программного обеспечения для автоматизации работы колл-центра.

3. Разработка и тестирование программного обеспечения.

4. Внедрение системы автоматизации в работу колл-центра и мониторинг ее работы.

На ряду с основными этапами автоматизации работы колл-центра проводятся обучение сотрудников работе с новым программ-

ным обеспечением. Необходимо обеспечить не только техническое обучение, но и обучение по использованию новых функций и возможностей, а также обучение работе с новыми процессами и процедурами.

Выбор подходящего программного обеспечения для автоматизации работы колл-центра является одним из ключевых моментов в проекте. Необходимо выбрать программу, которая будет соответствовать особенностям работы конкретного колл-центра, учитывая его потребности, задачи и бизнес-процессы. Программное обеспечение должно иметь широкий функционал и быть легко настраиваемым.

Разработка и тестирование программного обеспечения один из важнейших этапов в проекте. Необходимо убедиться, что программа работает правильно и соответствует всем требованиям и ожиданиям. Тестирование должно проводиться как в условиях тестовой среды, так и в условиях реальной работы колл-центра.

Внедрение системы автоматизации в работу колл-центра и мониторинг ее работы – это завершающий этап проекта. Необходимо обеспечить надлежащую поддержку и техническое обслуживание системы, а также мониторинг ее работы для того, чтобы убедиться в ее эффективности и эффективности работы колл-центра в целом.

Автоматизация работы колл-центра – это процесс, который может принести много пользы компании и ее клиентам. Однако, для достижения этой цели, необходимо провести подробный анализ, определить потребности клиентов и выбрать правильные инструменты для улучшения процессов обслуживания клиентов.

Если все это сделано правильно, компания сможет значительно повысить качество своего обслуживания и сократить затраты на персонал.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Tadviser [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Call-центр\\_назначение,\\_типы\\_и\\_задачи](https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Call-центр_назначение,_типы_и_задачи). – Дата доступа: 15.04.2023.

2. Pandia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pandia.ru/text/78/077/63952.php>. – Дата доступа: 14.04.2023.

3. VC [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vc.ru/s/1147729-it-obrazovanie/569486-kakim-sposobom-mozhno-avtomatizirovat-koll-centr-dlya-biznesa>. – Дата доступа: 17.04.2023.