

УДК 004.032

ОБЗОР ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ CALL-ЦЕНТРА

Уварова О.Н., студент 4 курса факультета автоматике и вычислительной техники
Научный руководитель – Провалов В.С., доцент, преподаватель
Вятский Государственный Университет

Ключевые слова: *Информационная система, Call-центр, CRM-системы, АТС.*

Работа посвящена значению роли информации в обществе, необходимости использования информационных систем для успешного ведения бизнеса, а именно обзору информационных систем в Call-центра.

Наиболее характерная черта развития мировой экономики начала 21 века - колоссальные успехи и достижения в области техники и технологий, появление наукоемких производств во многих ее отраслях. Высокие темпы развития науки и технологий, а главное – масштабы и темпы их внедрения в производство и общественную жизнь, превратили научно-техническую революцию в естественный процесс. Благодаря глобализации знаний, росту уровня образования, прогрессу в вычислительной технике и развитию коммуникаций любые «ноу-хау» практически сразу после изобретения становятся сейчас общечеловеческим достоянием.

Неизбежность информатизации общества обусловлена резким возрастанием роли и значения информации. В связи с этим для успешного ведения бизнеса необходимо сокращать время принятия решений, что неизбежно приводит к увеличению скорости передачи и переработки информации. Совершенствование системы управления предприятия в условиях информационной экономики происходит на базе информационных технологий и информационных систем.[1]

Конкретные задачи, которые должны решать ИС, зависят от области для которой предназначена данная система. Области применения информационных приложений разнообразны: банковское дело, управление производством, медицина, образование, юриспруденция, Call - центры.

Чёткость и слаженность работы Call-центров сегодня – один из важнейших ключей к успеху любой компании. Сфера современного маркетинга давно нуждалась в инструментах, позволяющих осуществить чёткую систематизацию работы операторов, синхронизировать использование информационных систем и телефонии.

CRM-системы представляют собой программный комплекс, позволяющий достичь максимально автоматизированной работы с клиентом.

Использование в Call-центре CRM-систем позволяет сохранять данные, касающиеся контактов и истории взаимоотношений с клиентами. Это обеспечивает в последующем реализацию более эффективного взаимодействия.

CRM-системы имеют целый ряд неоспоримых достоинств, решая следующие задачи Call-центра: сохранение контактов и истории взаимодействия с клиентом; управление работой операторов в режиме реального времени; развитая система маршрутизации вызовов, осуществляющая их направление в соответствии с уровнем квалифицированности операторов; единая система управления базами данных и телефонией; максимальная автоматизация звонка и рассылки сообщений по имеющимся в базе данных контактам.

Сегодня CRM-системы являются неотъемлемым атрибутом любого Call-центра. Содержа в своей основе полностью интегрированную клиентскую базу данных, она составляют его основу.

Внедрение CRM-систем в работу Call-центра требует соответствующего софта и IP АТС. Самым популярным представителем компьютерной телефонии на сегодняшний день является IP АТС Asterisk, занимая 85% рынка открытых АТС.[2]

Эта система оставляет благоприятные впечатления после ознакомления даже со своими базовыми возможностями, в число которых входят: поддержание видеосвязи; распознавание голоса и речи; шифрование разговоров; поддержание всех протоколов IP-телефонии; наличие многочисленных средств графического администрирования.

Внедрение новой информационной системы не обеспечивает немедленного экономического роста, но способствует развитию фирмы, ее переходу на качественно более высокий уровень, как в улучшении качества обслуживания клиентов, так и в прозрачности движения товара и капитала.

Библиографический список:

1. НОУ ИНТУИТ: Развитие информационных технологий [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.intuit.ru/studies/courses/13833/1230/lecture/24057> (Дата обращения 14.04.2018)
2. Технологии Call-центра [Электронный ресурс]. - URL: http://www.apexberg.ru/about/articles.php?ELEMENT_ID=1526 (Дата обращения 14.04.2018)

REVIEW OF CALL-CENTER INFORMATION SYSTEMS

Uvarova O.N.

Key words: *Information system, Call-center, CRM-systems, automatic telephone exchange.*

The work is devoted to the importance of the role of information in society, the need to use information systems for successful business, namely, the review of information systems in the Call-center.