

ЭКОНОМИКА

Галашев Александр Николаевич

канд. техн. наук, доцент, заведующий кафедрой

Комарова Александра Вадимовна

студентка

Кобелева Алина Александровна

студентка

ФГАОУ ВПО «Северный (Арктический) федеральный

университет им.и М.В. Ломоносова»

г. Архангельск, Архангельская область

ИССЛЕДОВАНИЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОРОДСКОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА КОЛЛЕКТИВНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

Аннотация: в статье представлены результаты социологического пассивного эксперимента по анализу деятельности центра информационного обслуживания населения по различным направлениям. Авторы раскрывают структуру, функции и направления услуг центров обработки вызовов, отмечают целесообразность дальнейшей работы по расчету оптимального числа операторов центра и их загруженности.

Ключевые слова: колл-центр, входящие вызовы, исходящие вызовы, автоматизированная система, система распределения звонков, операторы, информация.

Одним из перспективных направлений предпринимательской деятельности является информационное предпринимательство. В связи с этим в различных регионах РФ организуются и развиваются контактные центры или центры обработки вызовов (ЦОВ).

Колл-центр (от англ. call center – центр обработки звонков, также колл-центр) – специализированная организация или выделенное подразделение в ор-

ганизации, занимающиеся обработкой обращений и информированием по голосовым каналам связи в интересах организации-заказчика или головной организации. Контакт-центр (англ. contact center, контактный центр) – колл-центр, обрабатывающий также обращения по электронной и обычной почте, факсы, работающий с обращениями в режиме интернет-чата [1].

Известно, что первые ЦОВ появились в США в середине 60-х годов XX века. Сначала это были телефонные станции, осуществляющие соединение, но потом их стали использовать для информирования населения о рекламных акциях, маркетинга и др. Впервые такими услугами стали пользоваться авиакомпании. Позже появились ЦОВ, работающие в режиме аутсорсинга и корпоративного ЦОВ [3].

С целью установления условий функционирования ЦОВ были проведены исследования одного из таких ЦОВ в г. Архангельске. Аналитические исследования выполнялись методом мониторинга [2] в течение одного календарного месяца, в период с 22 февраля по 24 марта.

Основу структуры ЦОВ составляет автоматизированная система распределения звонков (АСРЗ), которая принимает звонок и направляет его соответствующему оператору. Наиболее часто используемые АСРЗ являются распределяющие по приоритету и времени ожидания звонков.

Основными функциями исследуемого центра являются:

- телемаркетинг и продажи по телефону;
- «горячая линия»;
- виртуальный секретарь/офис.

В тоже время основными направлениями услуг являются:

- маркетинговый опрос;
- информирование о товарах и услугах;
- информирование о недвижимости;
- услуги такси;
- услуги информационно-расчетного центра;
- справочная служба.

Приоритетные направления развития науки и образования

Наблюдения в контрольный период показали, что всего поступило 65 325 вызовов (в среднем в день – 2178). Результаты общей первичной обработки входящих вызовов показаны на рис.1.

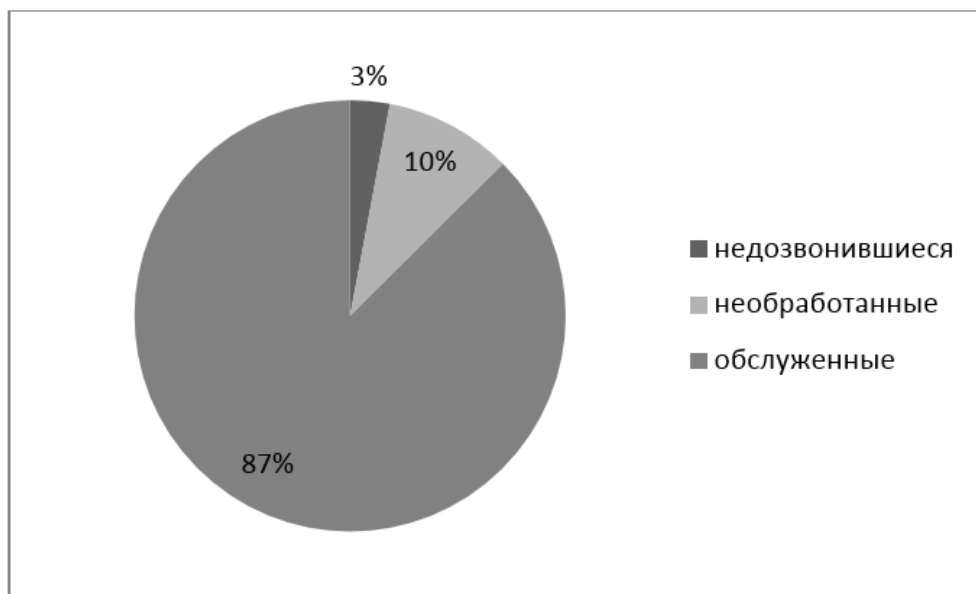


Рис. 1. Входящие вызовы

Если территориально рассматривать источники вызовов, то максимальное количество вызовов поступает из Архангельска и Архангельской области(АО), Москвы и Московской области (МО). География поступающих звонков представлена на рис.2.

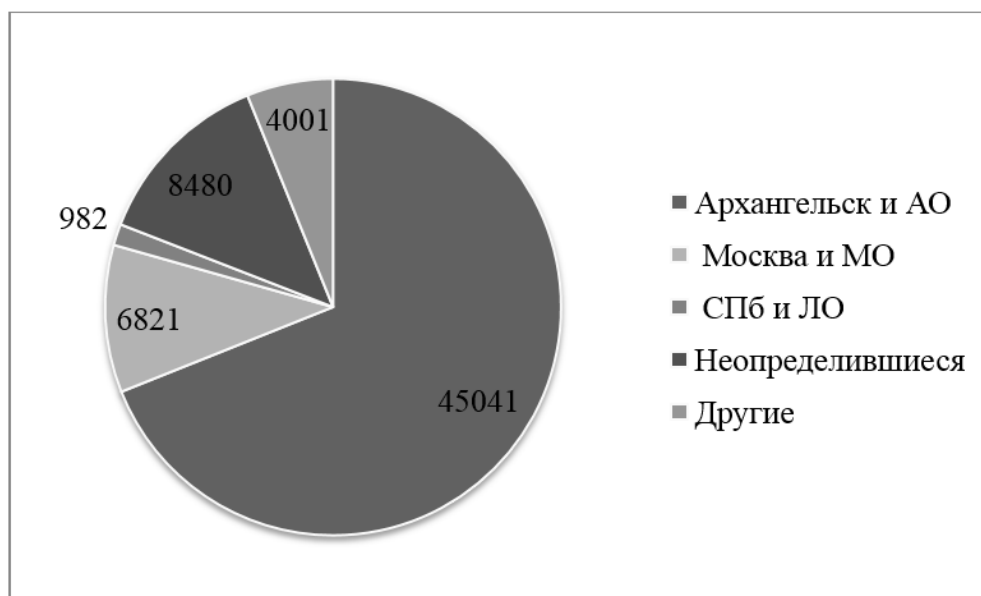


Рис.2. География поступающих звонков

Анализ поступающих звонков по направлениям показывает, что наиболее часто запрашивается информация по товарам и услугам. Распределение звонков по направлениям работы coll-центра представлены на рис.3.

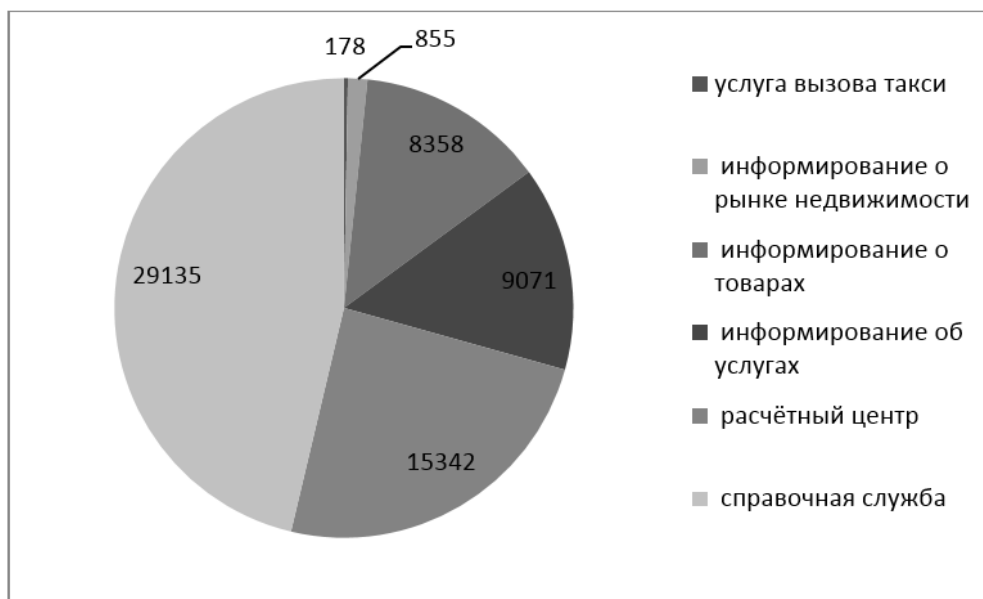


Рис. 3 Направления входящих звонков

Анализ работы по исходящим звонкам центра показал, что в основном это услуги по социальному опросу населения. В контрольный период таких звонков было осуществлено 33 779, главным образом в направлении Москвы и Московской области (24 370).

Выполненное исследование предполагается использовать на последующих этапах, в ходе которых предполагается установить оптимальное число операторов в центре, а также нагрузку на одного оператора в течение рабочей смены.

Список литературы

1. Гольдштейн, Б.С. Call-центры и компьютерная телефония [Текст] / Б.С. Гольдштейн, В.А. Фрейнкман. – СПб.: BHV – Санкт-Петербург, 2006. – 368 с.
2. Добренев, В.И. Методы социологического исследования [Текст]: Учебник / В.И. Добренев, А.И. Кравченко. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 768 с.
3. Садовский, Д.О. Современный Call-центр: взгляд изнутри и снаружи. На примере работы аутсорсингового колл-центра / Д.О. Садовский // [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.ihl.ru/>.