

## 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 пас-  
сивного эксперимента по анализу деятельности центра информационного об-  
служивания населения по различным направлениям. Авторы раскрывают струк-  
туру, функции и направления услуг центров обработки вызовов, отмечают це-  
лесообразность дальнейшей работы по расчету оптимального числа операто-  
ров 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.

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.

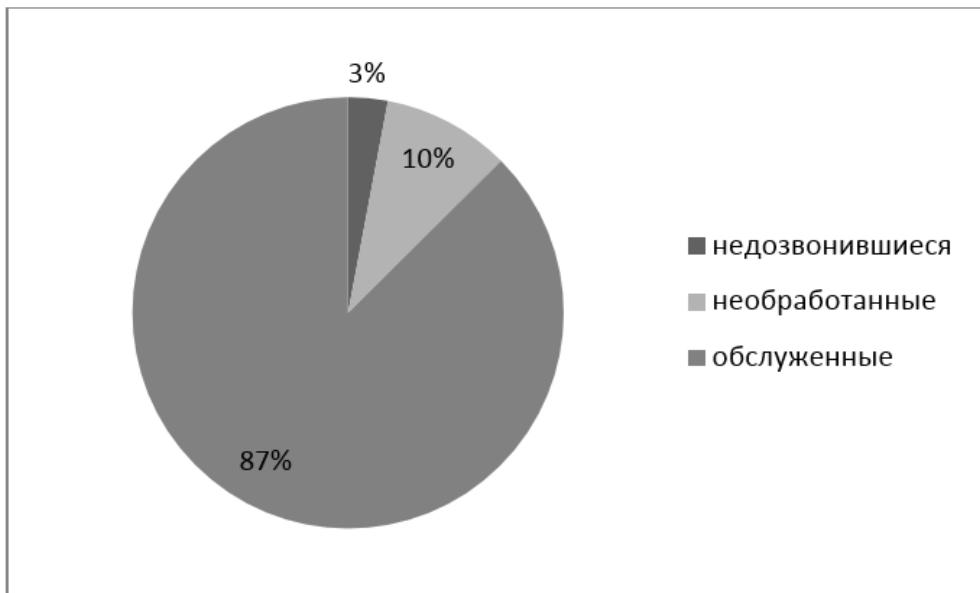


Рис. 1. Входящие вызовы

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.

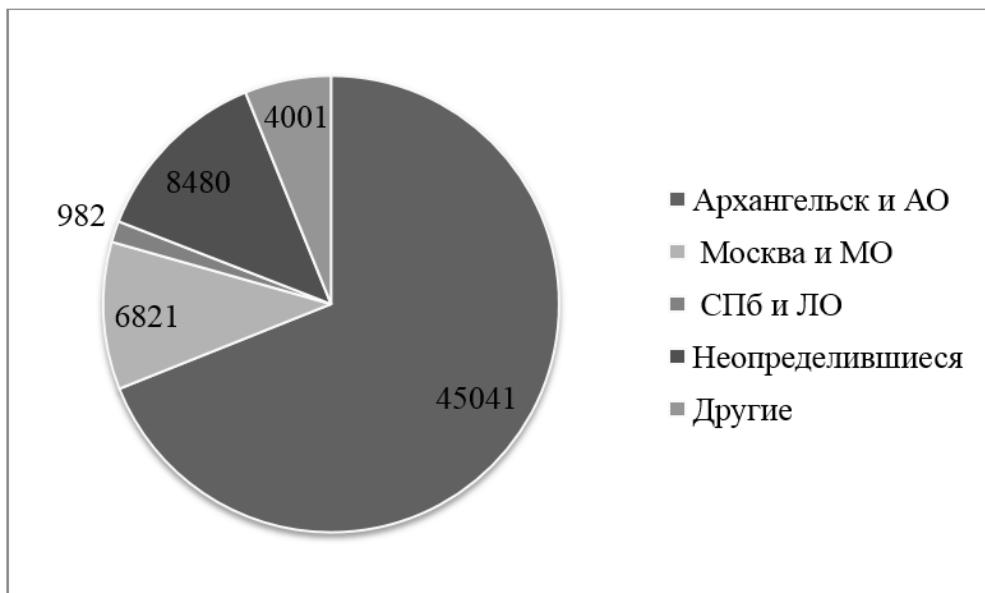


Рис.2. География поступающих звонков

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.

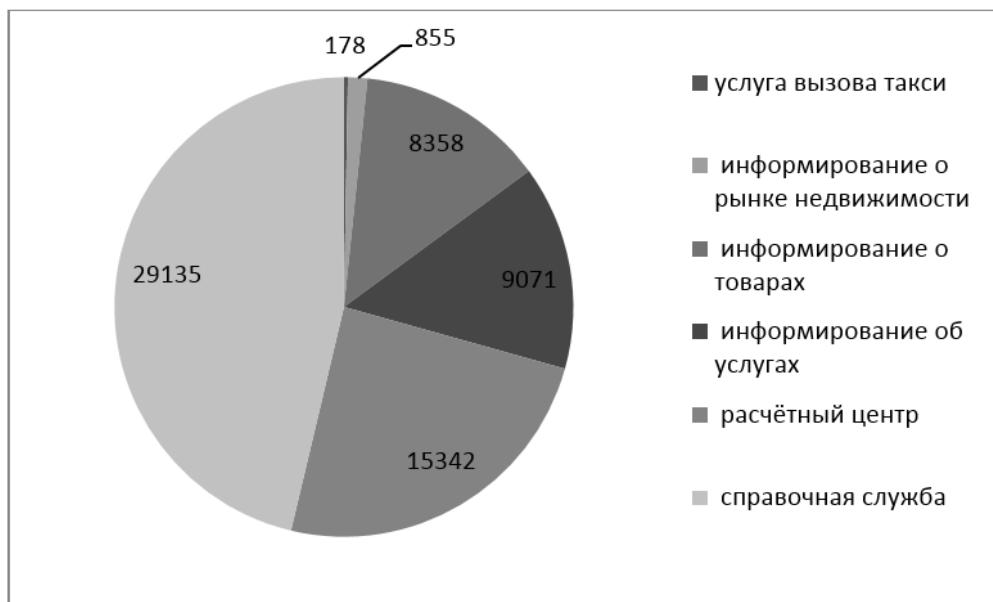


Рис. 3 Направления входящих звонков

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.: ВНВ – Санкт-Петербург, 2006. – 368 с.
2. Добреньков, В.И. Методы социологического исследования [Текст]: Учебник / В.И. Добреньков, 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/>.