

КОНЪЮНКТУРА

НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Есть контакт

ОАО «ВымпелКом» презентовало крупнейший центр поддержки клиентов в России

ОАО «ВымпелКом» открыло в Перми контакт-центр, который после выхода на проектную мощность станет одним из крупнейших в России. В рамках самой компании он является не только самым большим, но и одним из самых высокотехнологичных. Инвестиции в проект составили порядка 1 млрд руб.

Реализация этого инвестиционного проекта стала очередным этапом в сотрудничестве «ВымпелКома» и Пермского края на основе трёхстороннего соглашения между региональной властью, администрацией Перми и крупнейшим мировым интегрированным оператором связи, которое началось в октябре 2010 года.

Call-центр уже приступил к обслуживанию абонентов «Билайна» Московского, Северо-Западного, Центрального и Уральского регионов. Пока в нём работают около 500 сотрудников, к середине 2015 года их количество должно вырасти до 1,5 тыс., а география сервиса — расширяться.

По словам исполнительного вице-президента по развитию массового рынка ОАО «ВымпелКом» Александра Поповского, пермское подразделение возьмёт на себя почти четверть общей нагрузки на российские контакт-центры компании, что составляет 1,5 млн вызовов в неделю. Помимо обслуживания клиентов сотрудники центра будут также задействованы в реализации целевых кампаний в рамках проектов по управлению абонентской базой (CBM — Customer Base Management), направленных на повышение лояльности абонентов.

Топ-менеджер подчеркнул, что проект стал уникальным экспериментом, поскольку call-центр в Перми, по сути, действует уже больше года. В ожидании окончания строительства операторы работали «на дому», что позволяют современные технологии.

Теперь сотрудники компании получили в своё распоряжение девятиэтажное здание, оборудованное самыми современными системами жизнеобеспечения. Для обработки большого количества обращений абонентов используются мощные современные ИТ-платформы и технологии обслуживания: централизованный

CRM для контакт-центров всех регионов, единая система управления знаниями для сотрудников и другие. Центр обработки данных (ЦОД) оснащён современными и надёжными серверами, позволяющими решать многие задачи, стоящие перед бизнесом.

Губернатор Пермского края Виктор Басаргин порадовался, что благодаря стратегии «ВымпелКома» Пермь стала центром России (в цепочке call-центров), поблагодарил компанию за то, что она продвигает свой сервис в самые труднодоступные территории Прикамья, в том числе в Коми округ, и формирует налоговую базу.

«Открытие контакт-центра в Перми — это 1,5 тыс. новых рабочих мест. Безусловно, это важно с точки зрения стратегии развития нашего региона. Компания «ВымпелКом» является крупнейшим налогоплательщиком в крае, а с созданием рабочих мест поступление налогов возрастёт», — отметил Виктор Басаргин.

Средний возраст сегодняшних работников контактного центра — от 22 до 27 лет.

Александр Поповский, исполнительный вице-президент по развитию массового рынка ОАО «ВымпелКом»:

— Это уникальная работа, в качестве первого трудового опыта рекомендую её всем. Она даёт много знаний в области современных технологий, вырабатывает способность к быстрому обучению и навыки коммуникаций.

В компании подчёркивают, что контакт-центр располагается рядом со студенческим городком Пермского государственного национального исследовательского университета, что позволит студентам старших курсов совмещать учебный процесс и работу в одной из крупнейших российских компаний, а также строить в ней свою дальнейшую карьеру.



Пермский филиал ОАО «ВымпелКом» создан в августе 2004 года.

В Пермском крае компания предоставляет весь спектр телекоммуникационных услуг: мобильную и фиксированную связь для частных лиц и корпоративных клиентов, а также мобильный интернет на основе технологии HSPA+ на скорости до 21,6 Мбит/сек и проводной интернет по технологии FTTH (оптоволоконно до дома).

В 2011 году состоялся запуск услуги цифрового телевидения на базе технологии IPTV для частных лиц и корпоративных клиентов.

На сегодняшний день у компании 15 собственных офисов, из них 11 расположены в Перми, по системе франчайзинга работают 63 офиса. В офисах продаж ведётся обслуживание для частных и корпоративных клиентов, а также продажа брендированного оборудования — телефонов, смартфонов, модемов, роутеров и комплектов «Билайн ТВ».

НОВОСТИ КОМПАНИЙ

ИВС создаст информационно-аналитическую систему для пермского «политеха»

Группа компаний «ИВС» победила в конкурсе на выполнение работ по развитию информационно-аналитической системы для Пермского национально-исследовательского политехнического университета (ПНИПУ).

В рамках проекта предстоит автоматизировать четыре блока процессов: общий документооборот, приёмную кампанию в вуз, работу с результатами научной деятельности университета и управление кадровыми процессами.

Сейчас в ПНИПУ для хранения и обработки данных используется несколько информационных систем, данные в которых не синхронизируются. В рамках проекта по автоматизации запланированы работы по унификации данных существующих систем и созданию единого однородного информационного пространства. Это позволит избежать дублирования и искажения информации.

Роман Гадиятулин, ведущий программист ГК «ИВС»:

— Развитие программного комплекса позволит вывести процессы управления вузом на новый качественный уровень. С практической точки зрения, особый интерес представляет модуль «Абитуриент». Он был впервые опробован в приёмной кампании в ПНИПУ для обучения в 2012–2013 учебном году. Благодаря автоматизированной системе зачисление 5,4 тыс. абитуриентов было обеспечено силами всего 12 специалистов.

