

## ВНЕДРЕНИЕ И МОДЕРНИЗАЦИЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА РОЗНИЧНОЙ СЕТИ «МАГНИТ»



### ЗАДАЧА

Контактный центр сети «Магнит» имеет распределенную структуру, на сегодняшний день он насчитывает около 400 операторов, территориально находящихся в Краснодаре и Москве. Контакт-центр обрабатывает обращения клиентов – розничных покупателей сети, а также решает задачи внутренних подразделений компании «Магнит». С 2021 года активными пользователями функционала КЦ стали новые подразделения сети: «Магнит Аптека» и «Магнит Доставка». Суммарное среднее количество обрабатываемых заявок составляет 11 000 обращений в день, поступающих как по голосовому, так и текстовому каналам коммуникаций.

В связи с возросшим объемом нагрузки на операторов и расширением каналов обращений в КЦ для обеспечения бесперебойной работы было принято решение провести модернизацию контактного центра, выбрав в качестве интегратора компанию СТИ.

*«Наша цель – делать сервис максимально удобным для наших клиентов. Именно поэтому развитие дистанционных каналов обслуживания стало одной из приоритетных задач в современных реалиях. Внедрение передовых технологий в контакт-центре призвано повысить лояльность клиентов нашей компании и сформировать лучший покупательский опыт.»*

**Геворг Саркисян, руководитель  
контакт-центра розничной сети  
«Магнит»**

### РЕШЕНИЕ

Проект внедрения контакт-центра в «Магнит» стартовал в 2015 году. В качестве платформы было выбрано решение Cisco редакции Package, которая обладает расширенными функциональными возможностями, гибким масштабированием и распределенной отказоустойчивой конфигурацией. На первом этапе, на время разработки архитектуры и внедрения полнофункционального решения on-prem, был развернут облачный контакт-центр на платформе Cisco Unified Contact Center Enterprise. Использование облачного решения позволило заказчику обучить персонал и лучше понять внутренние бизнес-процессы, что помогло точнее формулировать требования во время разработки полнофункционального решения и после запуска системы в опытную эксплуатацию сразу приступить к работе.

Первоначально при внедрении функционал КЦ включал обработку входящих голосовых вызовов, исходящие звонки в автоматическом режиме, возможность заказа обратного звонка при длительном ожидании, а также обработку обращений по электронной почте. В ходе проекта были разработаны виджеты для АРМ оператора и кастомизированные отчеты, которые позволяют операторам качественно и оперативно решать вопросы клиентов, а супервизорам получать всю необходимую информацию о работе КЦ.

В 2019 году в ходе первого этапа модернизации была усовершенствована система отчетности и значительно усилена безопасность, когда при вводе неверного пароля при входе в АРМ оператора учетная запись блокировалась. Интерфейс рабочего места был переработан для достижения лучших показателей эффективности.

В 2020 году компания «Магнит» запустила программу лояльности для розничных покупателей. Это послужило причиной старта второго этапа модернизации, призванного справиться с возросшей нагрузкой на операторов КЦ. Для регистрации данных карт лояльности в автоматическом режиме инженеры компании СТИ разработали и внедрили систему самообслуживания на базе диалогового бота.

*«Грамотное внедрение инновационных решений позволяет правильно и эффективно выстроить работу различных служб. Особенно это важно там, где идет взаимодействие наших заказчиков с их клиентами. Улучшение качества взаимодействия ведет к дополнительной прибыли, повышает лояльность клиентов и в конечном счете помогает достигать поставленных бизнес-целей.»*

**Леонид Перминов, руководитель  
направления контактных центров, СТИ**

### РЕЗУЛЬТАТЫ

На сегодняшний день КЦ сети «Магнит» активирует более 1000 карт клиентов без привлечения оператора. Достижение значительных результатов в работе системы послужило толчком для ее развития: в перспективе двух лет «Магнит» планирует перевести весь IVR на первичную обработку чат-ботом. Это позволит автоматизировать обработку рутинных обращений, а операторов высвободить для взаимодействия с клиентом по сложным вопросам.