

## ОТЛИЧИЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ В ОБРАБОТКЕ ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ ОТ АТС



В обычной офисной автоматической телефонной станции звонки могут последовательно распределяться на все телефонные аппараты, включенные в группу для приёма этих звонков (т. наз. АСD группа, automatic call distribution). В этой ситуации очень сложно отслеживать звонки во время перерывов кого-либо из работающих операторов или во время, когда работают не все сотрудники.

Другой вариант – поступающие звонки могут в первую очередь загружать телефонные аппараты «в начале» группы аппаратов. При таком расположении сложность вызывает пересаживание сотрудников между рабочими местами – т. к. сотрудник на «горячем месте» разговаривает постоянно и устаёт гораздо больше, чем сотрудник на «последнем» рабочем месте.

Главный и общий недостаток АТС в том, что система отправляет звонок на телефонный аппарат независимо от того, есть ли возле него человек, готовый на него ответить. Как результат – достаточно много потерянных звонков. Специальное оборудование контакт-центра требует от оператора ввода логина и пароля перед началом работы. Если оператор, например, ушел на перерыв и не сообщил об этом системе, то спустя некоторое время (обычно – после 3-его звонка) вызов переадресуется другому оператору с увеличенным приоритетом, а рабочее место этого оператора ставится в состояние «не готов». При этом распределение звонков происходит по различным алгоритмам в зависимости от квалификации каждого оператора.