

1. Проект

Облачное решение от Bright Pattern для контакт-центра компании BellSystem24.

2. Краткая информация о клиенте.

BellSystem24 - японская компания, которая занимается предоставлением услуг контакт-центров, аутсорсинга и консалтинга в области клиентского обслуживания. BellSystem24 была основана в 1997 году, имеет штаб-квартиру в Токио. Компания является крупным японским провайдером услуг аутсорсинга контакт-центров и консалтинга в области клиентского обслуживания. Компания имеет 34 локации и более чем 30 000 операторов по всей Японии.

Внутренняя CRM-облачная платформа BellCloud объединяет 36 call-центров для обеспечения единой сети call-центров с высоким уровнем обслуживания клиентов.

Компания предлагает широкий спектр услуг, включая обработку звонков и электронных сообщений, консультации клиентов, управление жалобами, продажи и маркетинговые исследования.

BellSystem24 обслуживает почти 2000 клиентов и работает над более чем 3000 проектами, придерживаясь высоких стандартов качества

3. Сфера деятельности.

BellSystem24 работает с клиентами в различных отраслях, таких как телекоммуникации, финансы, страхование, здравоохранение и др. Компания также предоставляет услуги на нескольких языках, включая японский, английский и китайский.

Кроме того, BellSystem24 предоставляет услуги по управлению бизнес-процессами, которые включают в себя автоматизацию и оптимизацию операций контакт-центра, анализ производительности и разработку стратегий улучшения клиентского опыта. Компания также предоставляет обучение и развитие для операторов контакт-центра и менеджеров проектов.

4. Необходимость внедрения.

Компания BellSystem24 столкнулась с проблемой адаптации к быстро меняющимся требованиям клиентов, а также появлением новых цифровых каналов связи. Более 17 000 мест, которые поддерживались через локальные технологии, затрудняли адаптацию к новым требованиям и быстрому внедрению изменений.

В контексте появления новых цифровых каналов связи и изменения ожиданий клиентов, компания BellSystem24 осознала необходимость перехода на облачное решение для улучшения производительности и качества обслуживания клиентов

Локальные технологии не позволяли компании быстро масштабироваться и изменять свои бизнес-процессы в соответствии с изменяющимися требованиями клиентов и условиями рынка.

Таким образом компания BellSystem24, не могла оставаться конкурентоспособной на рынке и удовлетворять требования клиентов в быстро меняющейся цифровой среде.

5. Процесс внедрения.

□ **Поиск решения:** Компания BellSystem24 искала новое решение, которое позволило бы им пересмотреть существующую on-premise инфраструктуру и повысить

эффективность работы. Они искали решение, которое было бы легким в управлении, масштабируемым и легко интегрировалось с уже существующими системами.

□ **Поиск поставщика:** BellSystem24 обратилась к Communication Business Avenue, Inc. (CBA), которая специализируется на предоставлении бизнесам и организациям последних инструментов и технологий для достижения их бизнес-целей. CBA предложила BellSystem24 рассмотреть решение Bright Pattern, которое является полностью облачной платформой, имеющей множество функциональных возможностей и гибкую систему оплаты за использование.

□ **Оценка решения:** BellSystem24 провела оценку возможностей решения Bright Pattern и определила, что это подходящий вариант для их потребностей. Они также убедились в том, что платформа Bright Pattern соответствовала требованиям безопасности и соответствующим регуляторным стандартам.

□ **Развертывание платформы:** Платформа Bright Pattern была настроена и развернута для BellSystem24 в облаке за несколько недель. Это было достигнуто благодаря гибкой и быстрой настройке платформы, а также благодаря тесному сотрудничеству между BellSystem24 и Bright Pattern.

□ **Обучение и поддержка:** Компанией Bright Pattern были предоставлены BellSystem24 обучение и поддержка, чтобы помочь им эффективно использовать новую платформу. Это включало в себя обучение операторов, настройку системы обработки звонков и настройку интеграции с другими системами.

□ **Интеграция с существующими системами:** Платформа Bright Pattern была легко интегрирована с уже существующими системами BellSystem24. Это позволило компании быстро и легко внедрить новую платформу без необходимости внесения изменений в существующую инфраструктуру.

□ **Начало использования:** BellSystem24 начала использовать платформу Bright Pattern, чтобы обеспечить более эффективную и качественную работу своих сотрудников в области обслуживания клиентов.

После внедрения новой облачной платформы, BellSystem24 стала обладать более широким спектром возможностей и инструментов для управления коммуникациями с клиентами. Сотрудники компании использовали функциональность Bright Pattern для проведения голосовых, чатовых и электронных консультаций с клиентами, ведения базы знаний и управления заявками на обслуживание.

Кроме того, благодаря облачной платформе, BellSystem24 получила возможность управлять всеми коммуникациями с клиентами через одну централизованную систему, что упростило и ускорило процессы обслуживания клиентов.

Компания также получила возможность отслеживать метрики эффективности своих агентов и управлять ими, что позволило повысить качество обслуживания клиентов и улучшить работу своих сотрудников.

6. Работа с решением, какой результат получил заказчик в цифрах?

Конечный результат, достигнутый компанией BellSystem24 после внедрения облачного решения от Bright Pattern:

□ **Увеличение эффективности работы:** BellSystem24 смогла достичь высокой эффективности работы благодаря автоматизации процессов на платформе Bright Pattern, что привело к повышению качества обслуживания клиентов и улучшению их опыта работы с компанией.

□ **Расширение каналов взаимодействия с клиентами:** благодаря платформе Bright Pattern, BellSystem24 могла предоставлять своим клиентам новые цифровые каналы взаимодействия, что позволило им общаться с компанией на любом удобном для них устройстве и канале связи. Это позволило компании привлечь новых клиентов и улучшить взаимодействие с уже существующими.

□ **Сокращение затрат:** Bright Pattern, будучи полностью облачной, значительно сократил начальные инвестиции BellSystem24 в сравнении с традиционными on-premise решениями, что позволило сэкономить компании значительные капитальные затраты. Кроме того, уменьшение периода запуска от нескольких месяцев до нескольких дней или недель также сократило затраты компании на внедрение и интеграцию платформы Bright Pattern.

□ **Улучшение клиентской удовлетворенности:** благодаря новым каналам взаимодействия и улучшенной эффективности работы, BellSystem24 смогла улучшить опыт работы своих клиентов и увеличить их удовлетворенность обслуживанием компании.

□ В целом, внедрение облачного решения от Bright Pattern помогло BellSystem24 достичь всех своих бизнес-целей, улучшить эффективность работы, сократить затраты и улучшить взаимодействие с клиентами.

7. Отзыв заказчика о проделанной работе.

Кен Хаякава, Генеральный директор отдела технологий, BellSystem24:

«Наша компания была ограничена своей инфраструктурой, которая находилась внутри предприятия (on-premise), и из-за этого мы не могли быстро адаптироваться к изменениям. Было трудно браться за новые задачи, потому что не всегда было ясно, будет ли наша реакция на них успешной.

Даже для создания простой системы требовались значительные первоначальные инвестиции, поэтому даже если у нас была идея для клиента, мы не могли предложить ее до тех пор, пока не убедились в ее эффективности.

Однако, сейчас, когда мы перешли на облачное решение Bright Pattern, мы чувствуем себя свободными браться за любые задачи. Мы можем предложить нашим клиентам любые решения, которые они могут пожелать, и реализовать их в кратчайшие сроки.

Это открыло для нас новые возможности и дало нам свободу действий. Мы уверены, что наши клиенты оценят нашу новую гибкость и быстроту в решении их проблем.»