

Manchester United

Футбольный клуб

ASTRA

Футбольный клуб Manchester United

IP КОММУНИКАЦИИ И КОНТАКТ ЦЕНТР



Основные моменты

Требования заказчика

- ✦ IP коммуникации
- ✦ Повышение качества обслуживания клиентов
- ✦ Мультимедийный центр обработки вызовов

Компоненты решения

- ✦ Платформа MX-ONE™ Telephony Server
- ✦ IP, цифровые терминалы
- ✦ Контакт центр Solidus eCare™
- ✦ Приложения MX-ONE Messaging

Выгоды для заказчика

- ✦ Обновление до платформы IP телефонии – MX-ONE с поддержкой 500 пользователей
- ✦ Максимизация использования существующих систем
- ✦ Новая система контакт центра Solidus eCare на 80 агентов – улучшенные сценарии, кампании исходящих вызовов, улучшенная система отчетности
- ✦ Снижение количества ожидающих вызовов в очереди и времени ожидания ответа (95% вызовов отвечены в пределах трех гудков)
- ✦ Возможность контролировать трафик входящих вызовов в реальном времени, позволяющая улучшить планирование ресурсов во время периодов высокой нагрузки
- ✦ Соединение с другими узлами клуба через IP по существующей сети передачи данных
- ✦ Единый локальный телефонный номер для простоты контакта и персонального обслуживания
- ✦ Решение Bespoke Interactive Voice – улучшающее качество обслуживания клиентов
- ✦ Интеграция решения IVR (интерактивного речевого взаимодействия) с процессами покупки билетов и клиентской базой данных, позволяющая более простые и более быстрые транзакции
- ✦ Обновление речевой почты

Британская компания Damovo - стратегический партнер Astra - помогла клубу Манчестер Юнайтед модернизировать их систему связи и контакт центр, что позволило клубу существенно повысить качество обслуживания его клиентов.

Имя футбольного клуба Манчестер Юнайтед (Manchester United Football Club) известно с 1902 года, но фактически клуб начал свою жизнь в 1878 году, под именем футбольный клуб Newton Heath LYR (Lancashire and Yorkshire Railway), который был образован рабочими сортировочной станции. Это скромное начало, в конечном счете, привело к созданию команды, имеющей одну из самых богатых историй в английской футбольной лиге. И часть того, что делает этот клуб уникальным, является Old Trafford, стадион на 76 000 зрителей, построенный в 1910 году.

Названный сэром Бобби Чарлтоном «Театром Мечтаний», Old Trafford стал основным местом для лучших команд и футбольных соревнований в течение почти 100 лет. Он был также официально назван «самым любимым стадионом в мире» на основании опроса футбольных фанатов, проведенного компанией Barclays Global в 2005 году в 170 странах мира.

Но Old Trafford намного больше, чем просто футбольный стадион; это - также штаб глобальной организации, у которой есть деловые интересы, выходящие за рамки «Красивой Игры».

Девиз футбольного клуба Манчестер Юнайтед - «быть лучшим футбольным клубом в мире, на поле и вне его». Манчестер Юнайтед является рекордсменом среди английских клубов по количеству побед в Кубке Англии (11 раз) и в Премьер-лиге (12 раз). Всего же в своей истории Манчестер Юнайтед становился лучшей командой высшего дивизиона чемпионата Англии 19 раз — больше, чем любой другой клуб в Англии.

Как один из лучших в мире футбольных клубов с огромным числом поклонников (приблизительно 333 миллиона), Манчестер Юнайтед предъявляет высокие требования к обслуживанию входящих запросов, что позволяет болельщикам, спонсорам и клиентам быстро и легко контактировать с клубом. Это может быть покупка билетов на матчи, выписка абонементов, аренда мест для корпоративных мероприятий или просто покупка товаров. В любом случае клуб должен гарантировать высокое качество обслуживания своих клиентов.

Manchester United



Быть лучшим, на поле и вне его

Глава службы IT Шон МакЭрлин поясняет:

“Чтобы сделать наше видение реальностью, мы должны довериться, что наш уровень обслуживания клиентов является наилучшим, и у нас есть непрерывная программа улучшения качества обслуживания клиентов на месте. Часть этой программы должна гарантировать, что мы используем новейшие коммуникационные технологии, которые могут помочь нам достигнуть реализации нашего видения”.

В начале 2008 года управление клуба приняло решение о радикальной перестройке контакт-центра клуба, чтобы обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов, который клуб стремился достичь. Работая с доверенным внешним консультантом, Шон выполнил подробный анализ существующего контакт-центра, и одним из ключевых требований, которые были сразу определены, стала потребность в едином локальном телефонном номере, который все могли бы использовать.

Он продолжил свои пояснения в общих чертах:

“Ранее мы использовали номер 0870 для входящих вызовов, но это решение не отвечало нашим идеалам обслуживания клиентов. Мы хотели, чтобы болельщики могли бы набирать единый номер, независимо от того, какой бизнес отдел им необходим. Это был лишь небольшой аспект главной модернизации, которую мы решили предпринять, но он иллюстрирует акцент на возможностях болельщиков легко с нами связаться и чувствовать, что они получили персональное обслуживание от своего любимого футбольного клуба”.

Превращение видения в действительность

В конце 90-х Манчестер Юнайтед инвестировал в телефонную систему Ericsson (теперь Aastra) MD110 с контакт центром Ericsson и решением IVR от стороннего производителя, которые с некоторых пор перестали удовлетворять требованиям клуба.



Но Шон стремился оптимизировать эти инвестиции, обновляя существующую систему, вместо того, чтобы заменить ее чем-то абсолютно новым. Он обратился к существующему телекоммуникационному провайдеру клуба - компании Datovo, единственному Элитному Партнеру Aastra в Великобритании, для совета относительно того, что может быть сделано для модернизации системы.

“У Манчестер Юнайтед были давние отношения с Datovo, больше 10 лет. Также, мы согласились с нашим консультантом, что было бы абсолютно правильным продолжить это сотрудничество. Таким образом, мы рассматривали способы защиты наших существующих инвестиций, модернизируя решение Ericsson. Бизнес Ericsson Enterprise был передан Aastra в мае 2008 года – это случилось непосредственно перед тем, как начался проект, и компания Datovo обеспечила посещение главного офиса Aastra в Швеции членами нашей команды IT, которые провели там три дня, узнали больше о последних технологиях и смогли понять, как они могут использовать их для повышения уровня обслуживания клиентов, что в конечном итоге и являлось нашей целью”.

Первым шагом стало обновление старой цифровой системы клуба до новейшей IP телефонной платформы Aastra MX-ONE, а также замена ПО центра обработки вызовов на новый контакт-центр Aastra Solidus eCare. Одна из ключевых целей этой работы состояла в том, чтобы значительно снизить количество клиентов в очереди и времени ожидания, а также гарантировать то, что 95% вызовов будут отвечены в течение трех гудков. Заключительная часть модернизации включала замену старого решения IVR на совершенно новое решение, разработанное на основе менеджера сценариев Aastra Solidus eCare и следующее четкому алгоритму, разработанному совместно специалистами Манчестер Юнайтед и Datovo.

Модернизация

Проект модернизации, проходивший в течение лета 2008 года, начался с обновления системы до новой платформы MX-ONE в Old Trafford, которая была также соединена с тренировочным полигоном Каррингтон-Роуд через IP по существующей сети передачи данных. Также была обновлена система речевой почты клуба, и все службы были также перемещены на новый единый номер клуба Манчестер Юнайтед – 0161 868 8000. Система MX-ONE стала поддерживать более чем 500 пользователей на этих двух узлах.

«Управление проектом и техническая поддержка были обеспечены на высочайшем уровне в течение всего процесса. Инженеры, которые выполняли реализацию, были очень хорошо осведомлены о технологии и уделили нам значительное время, чтобы понять, как мы хотели бы использовать систему. Они поняли все потенциальные риски и проблемы, которые эта реализация могла бы у нас вызвать и убедились в том, что все окончательно согласовано».

Как только эта фаза была завершена, стартовал следующий этап, который включал обновление контакт центра Манчестер Юнайтед с 80 агентами до последнего решения Aastra Solidus eCare. Целью этого этапа было предоставление более качественного обслуживания болельщикам, упрощение работы агентам контакт центра и менеджерам, при помощи улучшенных сценариев, новых опций исходящих вызовов и улучшенных возможностей для создания отчетов.

В контакт центре также появились более длительные часы работы; прием входящих запросов осуществляется семь дней в неделю с 8:00 до 20:00. Это включает все - от продаж билетов и возобновлений абонементов, до заказов корпоративных мероприятий, продаж товаров и других бизнес-услуг.

Шон поясняет далее:

“Из-за природы нашего бизнеса, контакт центр обрабатывает различные уровни трафика, которые серьезно колеблются в зависимости от происходящих событий. Нормальный деловой трафик может составлять тысячи вызовов в день – приблизительно 15 000 вызовов, а при запуске матчей главной лиги или Летних товарищеских встреч, число может превысить 30 000 вызовов в день. Одной из реальных выгод нового контакт центра является наша возможность контролировать трафик входящих вызовов в режиме реального времени. Информация, которую мы получаем, позволяет нашим менеджерам прогнозировать вероятную интенсивность потока вызовов и запланировать соответствующие ресурсы. Это также может помочь нам прогнозировать типы вызовов, например, касающихся определенных матчей, так, чтобы мы могли гарантировать наличие соответствующих агентов на месте. Наша главная цель состояла в том, чтобы улучшить качество обработки вызовов и точно контролировать наш уровень обслуживания, также упрощая управление системой – и новый контакт центр от Aastra помог нам достичь всего этого”.

Система интерактивного речевого взаимодействия (IVR)

Реализация новой системы IVR также была жизненно важной частью этого проекта, поскольку старая система IVR была негибкой, и любые изменения в сценариях обходились дорого. Шон также хотел уйти от существующей сторонней системы и более тесно интегрировать систему IVR со всем решением, также делая его более простым в использовании. Это в свою очередь позволило бы повысить уровень обслуживания клиентов и упростить процесс их взаимодействия с системой. Эта фаза проекта началась в октябре 2008 года. Манчестер Юнайтед сформулировал начальные требования и затем тесно работал с Damovo для внесения необходимых дополнений.

«Мы знали, что хотим сделать решение для IVR и мы знали какие процессы должны быть, но в Damovo смогли значительно улучшить наше понимание. Они использовали свой опыт обработки вызовов для разработки уникального решения, используя менеджера сценариев Aastra Solidus eCare. Например, с нашей старой системой, звонящему можно было дать четыре или больше опции при использовании IVR, но фактически он не смог бы воспользоваться всеми предлагаемыми опциями. В Damovo рекомендовали нам настроить систему таким образом, чтобы при обращении запрашивался код клубной карты, который далее передавался бы в нашу клиентскую базу данных. Система IVR в этом случае предоставила бы те опции, которые доступны этому абоненту согласно его уровню, но не более того».

Новое решение для IVR Манчестер Юнайтед также непосредственно интегрировано с процессом покупки билетов клуба и системой членства. Это позволяет IVR проверять наличие места в режиме реального времени и управлять процессом заявок на те матчи, где все билеты уже забронированы. Когда происходит подобная ситуация, болельщики могут оставить заявку через IVR и затем получить обратный звонок после того, как продажа закрылась, с информацией о статусе их заявки. Все, что они должны сделать, это ввести их номер членского билета, и если система сообщает им, что для них были выделены билеты, они могут перейти в систему покупки билетов, чтобы купить их онлайн с помощью кредитной карты одной простой транзакцией.

Команда победителей - сейчас и в будущем

Клуб не планирует останавливать свое развитие на этом этапе. На следующие два года есть планы ввести мультимедийные возможности в контакт центр, так, чтобы клиенты и болельщики могли связываться с клубом наиболее удобным им способом, например, по электронной почте или SMS, а не только телефонным звонком. Кроме того, клуб также рассматривает вопрос об интеграции своих систем с Microsoft Office Communications Server, чтобы обеспечить полное решение для Unified Communications. Это позволит мобильным сотрудникам стадиона эффективнее связываться с коллегами, благодаря преимуществам большого количества передовых технологий, таким как управление присутствием и сотрудничество в режиме онлайн.

В заключении Шон отметил:

«Я верю, что стратегические отношения Damovo и Aastra были ключевым фактором в успехе этого проекта. Возможность иметь дело непосредственно с производителем, позволила нам получить представление о долгосрочном стратегическом развитии решения на следующие пять лет и более. Например, подход «планового обновления», который поможет нам избежать ненужных расходов. Установка, обслуживание и поддержка были выполнены на высочайшем профессиональном уровне и мы планируем в дальнейшем продолжать наше тесное сотрудничество как с Damovo, так и с Aastra».