

**Каталог профессиональных
сервисных услуг
MiContact Center Solidus**

МОСКВА
ВЕРСИЯ 1.0

Содержание

Обзор	2
1. Бизнес-консультации	4
2. Технические консультации и проектирование	5
3. Миграция	6
4. Расширенные консультации по возможностям интеграции и рабочим процессам	7
5. Внедрение	8
Приложение 1: Получение профессиональных сервисных услуг компании Mitel RUS.....	9

ОБЗОР

В данном документе представлен обзор услуг Mitel Professional Services для решения MiContact Center Solidus в России и странах СНГ. Данные услуги доступны партнерам Mitel, а также для прямой продажи и продажи совместно с продуктами Contact Center и услугами по обучению и поддержке.

Услуги предлагаются для того, чтобы помочь партнерам заполнить возможные пробелы в ассортименте предлагаемых ими профессиональных услуг. Специалисты российской сервисной группы Mitel предоставляют профессиональные сервисные услуги Mitel Contact Center и помогают заказчикам и партнерам превращать потребности и технические возможности заказчиков в успешные и готовые к использованию решения.

Цель данного документа — позволить партнерам и группам продаж эффективно и точно реагировать на запросы любых заказчиков для удовлетворения их потребностей и обеспечения соответствия бюджету. Предложения заказчикам могут включать услуги по модели совместного предоставления услуг (для сертифицированных партнеров Mitel) или по модели предоставления готового решения компанией Mitel.

В таблице 1 представлены наборы профессиональных сервисных услуг для контакт-центров, предоставляемые Mitel Professional Services. Существует два основных этапа проекта, соответствующих методологии предоставления услуг компании Mitel: исследование, проектирование, разработка и развертывание.

Пять видов услуг определяются согласно требованиям к проекту и в значительной мере совпадают с услугами Professional Services для унифицированных коммуникаций и совместной работы (UCC), что обеспечивает упрощенную реализацию проектов согласно требованиям как для контакт-центров, так и для UCC. Большое количество вариантов услуг позволяет адаптировать каждый проект в соответствии с требованиями заказчика.

Табл. 1: Услуги Mitel Professional Services для решений Contact Center Solutions

Этап проекта	Услуга	Варианты услуги
Исследование и проектирование	1. Бизнес-консультации	План стратегического развития
		Оптимизация персонала
	2. Технические консультации и проектирование	Технический аудит
		Исследование и проектирование ядра контакт-центра
		Исследование и проектирование рабочих процессов
	3. Миграция	Модернизация или миграция ядра контакт-центра
Миграция сценариев		
Разработка и развертывание	4. Расширенные консультации по возможностям интеграции и рабочим процессам	Интеграция CRM
		Консультации по рабочим процессам
	5. Внедрение	Расширенная настройка
		Внедрение сценариев

Услуги Mitel Professional Services

Существует три уровня проектов, которые удовлетворяют широкий спектр требований к решениям, включая масштабируемость, уровень сложности, степень конкретизации требований заказчика, и применяются как при реализации новых проектов, так и при расширении, модернизации, миграции и т. д.:

1. Для базовых проектов контакт-центров с простыми требованиями необходимы лишь простые исследования и работа по проектированию таких элементов, как основные интерфейсы операторов и IP-адресация. Такие работы выполняются на этапе внедрения.
2. В рамках проектов второго уровня, если на этапе до заключения сделки обнаруживается, что проект масштабный или сложный, то группа продаж/партнер или группа Mitel Professional Services проводит беседу с заказчиком и заполняет специальный документ — «Опросник». Это означает, что в процессе заключения сделки будут приняты дополнительные меры для полного понимания требований заказчика к проекту и что все дополнительные услуги, необходимые для успеха проекта, будут включены в предложение Mitel.
3. В случае, когда требования заказчика к решению неизвестны или плохо сформулированы даже после проведения исследования и обсуждения требований, Mitel может порекомендовать приобретение консультационных услуг перед тем, как будет предложено комплексное решение и услуги. В рамках консультации будут определены и задокументированы технические и бизнес-требования к решению, что будет способствовать большей удовлетворенности заказчика и отсутствию проблем при реализации проекта.

История клиента: Отладка конфигурации системы с помощью технического аудита

Пионер российского автомобильного рынка и один из крупнейших автодилеров России компания «Рольф» решила модернизировать офисы в Москве и Санкт-Петербурге и провести интеграцию своего контактного центра с системами CRM, системой управления персоналом и специализированной системой для автодилеров. С подразделения московского офиса Mitel компании «Рольф» удалось получить индивидуальное, соответствующее потребностям бизнеса решение на основе системы MiContact Center Solidus для более 450 операторов контакт-центра.

1. БИЗНЕС-КОНСУЛЬТАЦИИ

Бизнес-консультации помогают согласовать мнения заинтересованных лиц относительно бизнес-требований к контакт-центру, преобразовать или трансформировать систему управления им, а также дифференцировать качество обслуживания клиентов. Эти услуги оказываются до того, как будет предложено решение Mitel, или для оптимизации использования либо преобразования существующего решения Mitel.

Бизнес-консультации для контакт-центров отличаются от других профессиональных услуг, предлагаемых Mitel, так как в первую очередь принимается во внимание стратегия бизнеса, сотрудники, организация и процессы, а лишь затем — технологии на высоком уровне, и то, как они могут помочь.

Вариант услуги	Описание
Оптимизация персонала	<p>Mitel помогает руководителям контакт-центров создавать и оптимизировать операционные процессы, связанные с подбором кадров, планированием и прогнозированием, с упором на понимание текущих задач руководства и подходов к управлению, определяя пробелы в операционной деятельности и существующие возможности, устанавливая приоритеты и помогая применить технологии для достижения целей и предоставления максимально качественных услуг.</p>
План стратегического развития	<p>Mitel исследует текущую стратегию, проводя беседы с ключевыми заинтересованными лицами среди руководителей бизнеса и операционных руководителей, собирая информацию о текущих задачах контакт-центра, эффективности бизнеса и стратегических планах.</p> <p>Консультанты Mitel используют глубокое знание отрасли для разработки ориентированных на заказчика способов расширения или трансформации стратегии, а затем дают рекомендации и согласуют мнения заинтересованных лиц о стратегии и приоритетных направлениях для инвестиций.</p> <p>Подходит для всех заказчиков, которые планируют развернуть решение для контакт-центра в первый раз, добавляют новые возможности или испытывают потребность в бизнес-трансформации существующего контакт-центра, но хотят выработать единое мнение относительно стратегических приоритетов.</p>

2. ТЕХНИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ И ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Эти услуги особенно важны для партнеров, которым необходимо использовать технические знания Mitel при наличии у заказчиков более широких потребностей в масштабировании, современных функциях и интеграции, понимания собственных бизнес-процессов, но отсутствии согласия по целевому техническому решению и/или архитектуре бизнес-процессов.

Вариант услуги	Описание
Технический аудит	<p>Для заказчиков, которым необходимо оценить существующее у них решение для контакт-центра, специалисты Mitel выясняют технические требования к решению, документируют топологию системы, конфигурации, версии и уровни обновления программного обеспечения, просматривают системные журналы, указывают недостатки системы и рекомендуют соответствующие действия.</p> <p>Mitel проводит тестирование архитектуры, части компонентов решения или всего решения целиком в соответствии с требованиями заказчика в сервисном центре Mitel.</p>
Исследование и проектирование ядра контакт-центра	<p>Когда заказчики готовы определить решение для ядра контакт-центра (новое или модернизированное существующее), специалисты Mitel выясняют технические требования заказчика и его требования к разделению проекта на этапы, определяют ограничения ключевых вариантов архитектуры, ключевые параметры конфигурации, устанавливают размеры систем для удовлетворения требований к производительности, оценивают возможность интеграции и взаимодействия со сторонними продуктами и определяют оптимальные методы проектирования. Наряду с архитектурой Mitel оценивает области риска и разрабатывает стратегии его снижения.</p> <p>Проект будет готов к внедрению группой предоставления услуг компании Mitel или ее партнера.</p>
Исследование и проектирование рабочих процессов	<p>Для заказчиков, которым необходимо создать новые рабочие процессы IVR, мультимедийные рабочие процессы и/или исходящие кампании, специалисты Mitel исследуют требования к бизнес-процессам и рабочие процессы проектирования и работы с документами и создают конфигурации рабочих процессов для платформы MiContact Center Solidus.</p> <p>Рабочие процессы включают в себя все оптимальные методы проектирования и создаются таким образом, чтобы избежать низкого качества обслуживания клиентов. Проект рабочего процесса будет готов к настройке группой предоставления услуг компании Mitel или ее партнера.</p> <p>Рабочие процессы маршрутизации IVR: могут включать в себя объявления, меню, расписания, интеграцию с базой данных и многое другое.</p> <p>Исходящие рабочие процессы: выберите подходящую технологию набора — предварительный, усиленный/нарастающий, предиктивный. Помогите вашим операторам задать правильные вопросы или предоставить релевантную информацию при общении с клиентом.</p>

3. МИГРАЦИЯ

Услуги предназначены для миграции систем MiContact Center Solidus заказчика на самые современные технологии Mitel с возможностями централизации, изменения резервирования и виртуализации решения. Они также подходят для миграции с локального решения Mitel на облачное решение Mitel (общедоступное, частное или гибридное).

Эти услуги особенно важны для партнеров, которым требуется использовать технические навыки специалистов Mitel на устаревших платформах или необходимо выполнить миграцию для очень большого количества заказчиков. Услуги по миграции предоставляются как совместно с партнером, так и в виде готового проекта внедрения компанией Mitel.

Вариант услуги	Описание
Модернизация или миграция ядра контакт-центра	<p>Специалисты Mitel загружают конфигурацию существующих старых ключевых систем контакт-центра и модернизируют базу данных до текущей версии.</p> <p>При необходимости Mitel проверяет конфигурацию в своей лаборатории, устраняет проблемы, загружает новые конфигурации и предоставляет поддержку группе внедрения.</p> <p>Дополнительные возможности по модернизации и миграции существующей инсталляции на новый физический или виртуальный сервер</p>
Миграция сценариев	<p>Миграция сценариев заказчика на последнюю версию MiContact Center Solidus. Специалисты Mitel экспортируют сценарии из старой системы, преобразовывают их, проводят аудит, заново программируют их в современной системе, проверяют конфигурацию и предоставляют новые сценарии заказчику или партнеру.</p>

4. РАСШИРЕННЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ВОЗМОЖНОСТЯМ ИНТЕГРАЦИИ И РАБОЧИМ ПРОЦЕССАМ

Эти услуги предназначены для интеграции со сторонними приложениями, такими как системы CRM, а также для помощи партнерам и заказчикам Mitel в разработке специальных сложных рабочих процессов.

Вариант услуги	Описание
Интеграция CRM	<p>Специалисты Mitel разработали интерфейсы для интеграции MiContact Center Solidus со сторонними CRM-системами. Эти интерфейсы предоставляются в рамках профессиональной услуги для отображения на компьютере оператора всплывающего окна CRM-системы с такой информацией, как имя абонента, его ID и данные учетной записи. Специальные интерфейсы поставляются в дополнение к стандартным.</p>
Консультации по рабочим процессам	<p>Профессиональные услуги могут предоставляться в виде периодов времени для консультаций, когда для сервисной группы Mitel никаких формальных конечных результатов не предусматривается, и услуга считается предоставленной по истечении определенного времени.</p> <p>Консультации по рабочим процессам подходят для контакт-центров, применяющих сложные рабочие процессы, где сторонней группе разработки необходимы консультации по использованию функций Mitel.</p> <p>Предполагается, что разработка выполняется заказчиком.</p>

5. ВНЕДРЕНИЕ

Услуги Mitel по внедрению применяются для настройки функций платформ Mitel, а также рабочих процессов, когда работы по исследованию, проектированию и разработке уже завершены.

В ситуации, когда партнер предоставляет услуги по внедрению, а Mitel выполняет работы по исследованию и проектированию, Mitel может поддержать группу партнера посредством технического руководства и/или настройки расширенных функций продукта в ходе сложных проектов по внедрению.

Вариант услуги	Описание
Расширенная настройка	Если во время реализации проектов по внедрению требуются расширенные функции решений Mitel, можно воспользоваться услугами, охватывающими любые потребности, такие как кластеризация, резервирование, программирование сложных сценариев, составление расписаний для персонала и интеграция возможностей унифицированных коммуникаций и совместной работы.
Внедрение сценариев	Эти услуги используются для внедрения в контакт-центре сценариев любых типов. Специалисты Mitel уже исследовали и спроектировали рабочие процессы в качестве необходимого условия для предоставления этой услуги, или же заказчик предоставил существующий проект, который необходимо сконфигурировать.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ПОЛУЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ КОМПАНИИ MITEL RUS

Чтобы начать работу с Mitel RUS, обратитесь к своему менеджеру по продажам или в Mitel Service Solutions по следующему адресу: Ru_service@mitel.com.

Стоимость услуг рассчитывается на основе предполагаемой продолжительности предоставления услуг и дневной стоимости работы сотрудников согласно прайс-листу. Продолжительность проекта оценивается на основании запрошенных услуг и наличия у компании Mitel опыта в реализации аналогичных проектов. Расходы на транспорт и проживание рассчитываются на основании продолжительности работ на объекте заказчика и местоположения объекта.