Call-центры в фотографиях

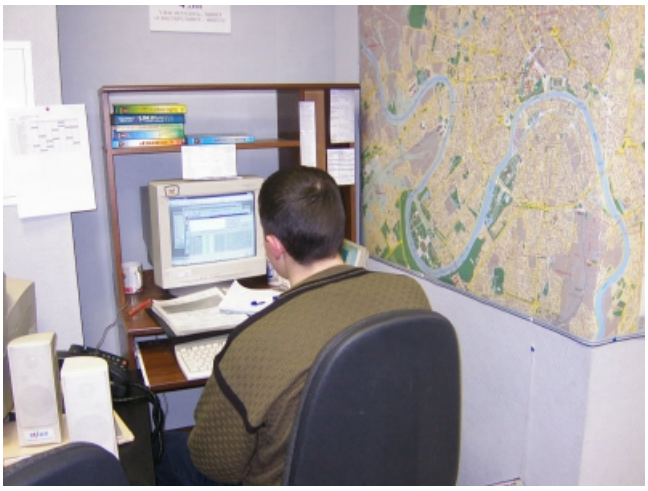
Служба поддержки пользователей - стандартный сервис для операторов связи любого уровня. Для пользователей он, разумеется, ничего не стоит, а для компании каждый вызов тарифицируется от 10 до 20 руб. Поэтому, операторов учат говорить быстро, по делу и решать проблемы эффективно. Но это - в теории. В теории же специалисты помогают решить множество даже сложных проблем с оборудованием, настройкой доступа, дополнительными услугами связи. По телефону, также, принимают нарекания о качестве работы сети, ошибках биллинга и вопросы по тарифным планам. За последние десять лет я побывал в десятках таких подразделений, поэтому можно сравнить как изменилась ситуация как для абонентов (в части качества обслуживания), так и для самих операторов - и с рабочими местами и инфраструктурой для спокойной работы. Самое интересное, что эти рабочие помещения обычно скрыты от глаз абонентов - посмотрим, как же они выглядят.



Централизованные офисы, используемые для получения и передачи больших объёмов информации, поступающей в виде запросов по телефону, появились в России с первыми операторами связи. Самые старые фотографии в моей коллекции, которые сохранились, принадлежат DAMPSовской сети "Корбины-Телеком". Небольшая комната, очень большая "скученность" операторов и старые мониторы.



Мебель хоть и эргономичная, но размещение не самое идеальное - к примеру наличие около правого локтя оператора монитора существенно усложняет работу "мышкой"



Были и вот такие "клетушки" обычно втиснутые в ниши стен, причем, это явление повсеместное: не только в "Корбине", это просто пример



Людей сажали даже в проходах - это, кстати, все последние 10 лет применялось при создании "карманных" call-центров для локальных операторов связи в крупных городах



Хотя, у крупных операторов сотовой связи центры обработки вызовов в начале 2000-х уже строились достаточно вместительными и с грамотно продуманными рабочими местами. Вот рабочий зал "ВымпелКом" рядом с Савеловским вокзалом, здесь, кстати, одно время была одна из самых больших концентраций call-центров: "ВымпелКом", "МегаФон" и "Гольфстрим охранные системы"



Мониторы уже плоские, но индивидуального рабочего пространства пока нет



Визуализация рабочего пространства тоже оставляет желать лучшего - в крупных компаниях использовались интранет-системы собственной разработки или "дорабатывали напильником" покупные решения (реже)



Часть рабочих помещений размещали "островами" по 4 рабочих места внутри, несмотря на удобные кресла, операторы постоянно сталкивались их спинками, ну а уж подойти со стороны и посмотреть что-то на мониторе и вовсе было проблематично



Ближе к середине 2000-х типовое рабочее место для оператора call-центра трансформировалось - теперь это половина рабочего стола с офисной перегородкой, на которой можно было вывешивать персональные инструкции и заметки. В "Дельте Телеком" так и поступали.



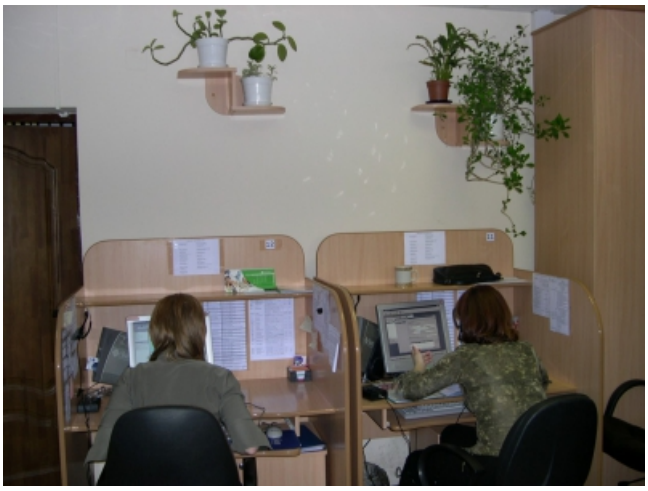
Мониторы все еще "старые", поэтому на столе для телефона и бумаг оставалось совсем немного места



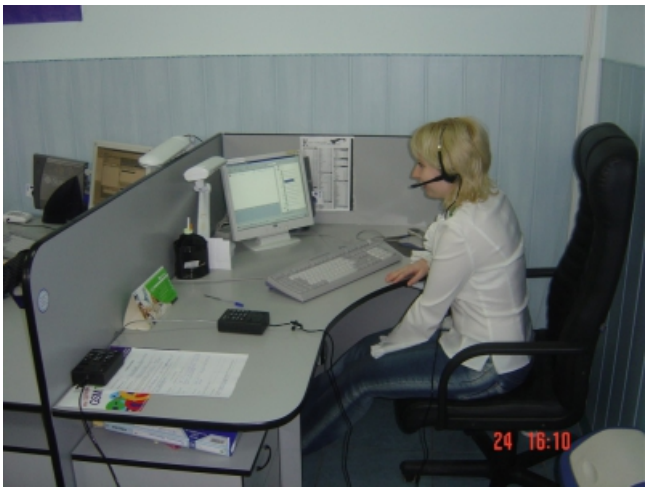
Разумеется, к тому времени, как операторы "Большой тройки" рванули за МКАД в региональной экспансии, их call-Центры пришлось перестраивать или организовывать "с нуля". Вот рабочий зал "Северо-Западного GSM" после ремонта в 2004 году



Явно видна попытка экономии рабочего пространства за счет... тех же самых "островов", что применялись и в "ВымпелКоме". Однако, слишком много острых углов и тумбочек - скоро это все уйдет



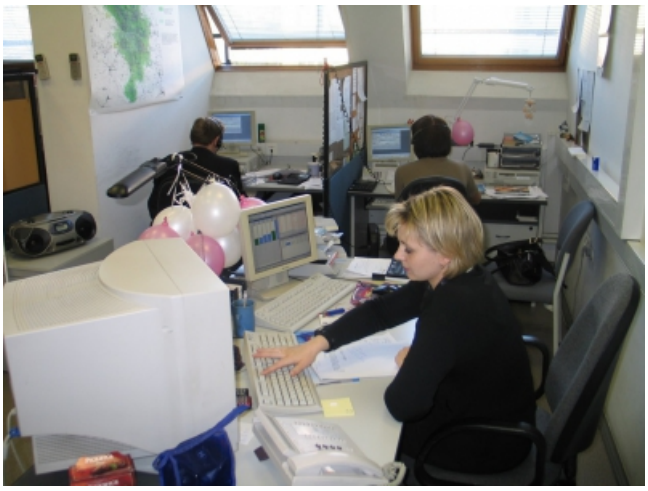
А вот это - "свежий" call-центр "МегаФон-Кавказ": есть возможность грамотно организовать офисное пространство, оснастить операторов не только нормальными мониторами, но и индивидуальными "ячейками", головными телефонами



Руководители групп получают более комфортные рабочие места, хотя голосовые телефоны остаются и здесь: для контроля звонков, помощи на линии и прослушивания спорных записей



В качестве клиентских компьютеров появляются и "тонкие клиенты" Sun Ray: их проще настраивать, администрировать и, при желании, любое место оператора можно сконфигурировать за пару минут



Иногда у операторов связи можно наблюдать картину технического перевооружения прямо на рабочем месте - вот старое оборудование в миниатюрном call-центре компании "Московская Сотовая Связь" (слева) и новый плоский монитор (справа). Идет пока работа на старом "железе" - новое скоро будет настроено



А вот "новое" рабочее место уже в строю



Кстати, есть интерьеры, которые не меняются со временем - пожалуйста, call-центр Московской Городской Телефонной Сети, нынешней "дочки" компании "Комстар-ОТС". Рабочий зал сохранился с начала 90-х, только "железо" иногда меняется



На таком "постаменте" живет руководитель смены



Вот типичное старое рабочее место оператора - очень неудобно

[Call-центры в фотографиях]

Есть там и залы с новым оборудованием, но их, увы, немного

[Call-центры в фотографиях]

Типичное рабочее место оператора - компьютер Compaq, телефон, устройство для приема вызовов с головным телефоном ну и ПО для интранет-сервисов

[Call-центры в фотографиях]

Хотя, к сегодняшнему времени для большинства коммерческих компаний все не так уж и мрачно - один из самых веселых call-Центров у столичной сети "МегаФон": каждая рабочая группа может оформить свой "отсек" картинками, разрисовать стены и вообще чувствовать себя непринужденно

[Call-центры в фотографиях]

Рабочие помещения и коридоры напоминают самый обычный офис, каковым и являются: время сотен рабочих постов в ангарах с плохим отоплением и отсутствием кондиционеров, прошло

[Call-центры в фотографиях]

Рабочие места оформляют в веселых тонах и стараются ставить удобные кресла - смена может идти и 12 часов подряд

[Call-центры в фотографиях]

Есть здесь и свои учебные залы, где новый персонал проходит 1-2 месячный тренинг: все-таки текучка в любом call-центре высокая

[Call-центры в фотографиях]

Кстати, у "Комстара" есть и другие, более приятные помещения: к примеру, call-Цетнр для поддержки абонентов "Стрим"

[Call-центры в фотографиях]

Никакого дресс-кода нет: судя по тому, как одет один из руководителей смены делаю вывод, что можно приходить хоть в косухе с пирсингом, главное - эффективный труд

[Call-центры в фотографиях]

Везде есть показательные рабочие места, которые демонстрируют журналистам - здесь множество наглядной агитации

[Call-центры в фотографиях]

В целом же это рабочие "клетушки", разбитые на группы и секторы

[Call-центры в фотографиях]

Типичный экран работы оператора - текстовый интерфейс с минимальными дизайнерскими изысками

[Call-центры в фотографиях]

Кстати, рабочее место вполне может быть вот таким

[Call-центры в фотографиях]

Или таким - главное только, чтобы оператор был эффективен :)

[Call-центры в фотографиях]

Встречаются, кстати, и вот такие произведения искусства :)

[Call-центры в фотографиях]

Есть в крупных "заведениях" и свои комнаты отдыха с удобными диванами - у некоторых даже стоят клетки с мелкими птицами и животными: главное, чтобы персонал мог "переключиться" с "зависающих" или хамоватых клиентов на нормальную работу без потери производительности

[Call-центры в фотографиях]

Вот и сами животные - у кого-то есть теннисные столы, видеоигры или просто телевизоры, которые вещают новости или сериалы

[Call-центры в фотографиях]

Питание чаще не свое, а "привозное": миниатюрные буфеты есть практически везде. Хоть и говорят о полезности горячего питания, но персонал в таких подразделениях молодой, поэтому газированные напитки и сладости пользуются повышенным спросом

[Call-центры в фотографиях]

Холодильники тоже освящены брендом :)

[Call-центры в фотографиях]

Иногда call-Центр организуется прямо на базе рабочей смены, которая "присматривает" за оборудованием оператора связи в центре мониторинга сети: сюда звонят корпоративные клиенты, общение идет на высоком уровне сложности. Рабочие помещения в таком случае получше - вот пример Orange Business Service.

[Call-центры в фотографиях]

Количество мониторов медленно растет

[Call-центры в фотографиях]

Причем, в таких подразделениях немноголюдно - каждый специалист высокого класса и "держит" на себе несколько задач

[Call-центры в фотографиях]

Свои центры поддержки есть и у операторов, работающих на корпоративном рынке - вот современный проект "Акадо-Телеком": в основном здесь сосредоточены специалисты help desk, это не первая линия поддержки, где решаются информационные запросы

[Call-центры в фотографиях]

Работа по контролю сети и решению проблем абонентов идет в круглосуточном режиме

[Call-центры в фотографиях]

Ну и пример смежного рынка - центр контроля "Гольфстрим Охранные системы": здесь отвечают на вопросы пользователей, а также "наводят" на цель дежурные экипажи вневедомственной охраны

[Call-центры в фотографиях]

На рабочих постах до трех мониторов, голосовой телефон и отдельно микрофон для связи с экипажами по радиосети

[Call-центры в фотографиях]

Руководитель смены не сидит «сиднем» на своем месте, а помогает операторам в сложных ситуациях

[Call-центры в фотографиях]

От тесных "коморок" и полутемных рабочих залов операторы связи, за прошедшие десять лет, проделали достаточно большой путь к светлым помещениям и качественным рабочим местам - вот call-центр "Центрального Телеграфа". Правда, все чаще такие проекты выносятся в регионы - там дешевле рабочая сила и меньше арендная плата

[Call-центры в фотографиях]

По голосу невозможно определить, кто именно вам отвечает, но, вполне возможно, это будет вот такая сотрудница первой линии поддержки абонентов. Постарайтесь не ругаться без причины - почти все вопросы можно решить спокойно.