

## Рецензия на книгу Сахабутдинова А.Ж. “ПроCall-центр. Мой звонок очень важен для вас? (заметки по телефонизации бизнеса)”

Как грамотно подойти к вопросу создания контактного центра? На чем сфокусироваться, чтобы получить наибольшую отдачу от контактного центра для бизнеса? Как правильно использовать технологии, чтобы вложения в контакт-центр окупались как можно быстрее? На эти вопросы отвечает Айрат Сахабутдинов, технический директор ООО “ПроТелеком”, в своей книге **“ПроCall-центр. Мой звонок очень важен для вас? (заметки по телефонизации бизнеса)”**.

Автор “Заметок по телефонизации” обладает более чем 15-летним стажем практической работы в отрасли контактных центров, имеет ученую степень кандидата технических наук. В каждой главе (всего их 56) он демонстрирует системный взгляд на проблематику, о которой говорит с читателем, рассматривает не только технические, но и бизнес-аспекты поднимаемых вопросов.

Книга, фактически, является сборником уникальных статей, которые охватывают широкий спектр тем: от оценки экономического эффекта внедрения контакт-центра (глава **“Экономическое обоснование эффективности”**) до организации интерактивных голосовых меню (главы **“Уделим немного внимания IVR”** и **“Немного про IVR в ЧНН”**). Потенциальным приобретателям контакт-центров, вероятно, будут крайне интересны главы **“Как выбросить деньги на ветер”** и **“Я ненавижу офисный планктон”**.

Большим достоинством книги является стиль изложения. Она написана действительно простым и понятным языком. Кроме того, “Заметки” ценны множеством примеров из реальной практики. Все примеры описаны подробно и выдержаны в духе “правильно нужно сделать так, и вот что будет, если сделать неправильно”. Приведены “классические” ситуации неудачного взаимодействия заказчика и интегратора. Было бы прекрасно, если в будущем знание чужого негативного опыта помогло другим компаниям избежать сходных ошибок.

Конечно, говорить только о достоинствах “Заметок” было бы неверно. На мой взгляд, в них есть ряд неточностей (впрочем, легко исправимых). В частности, в качестве наиболее справедливого алгоритма работы автомата распределения нагрузки (ACD, Automatic Calls Distribution) указан MIA (Most Idle Agent), в соответствии с которым вызов для обработки должен передаваться тому оператору, который дольше всего простаивал. Это не так. Без учета контекста Skill-Routing (маршрутизации на основе навыков) наиболее справедливым является алгоритм LOA (Least Occupied Agent), при использовании которого ACD должен передать вызов оператору, который меньше всего загружен<sup>1</sup>.

Безусловно, ошибочной является идея: *“Вместо того, чтобы обучать оператора большому объему информации по проектам, контролировать их знание и проводить переобучение в случае изменения данных, достаточно просто установить систему информационной поддержки операторов”*. В частности, она противоречит требованиям стандартов СОРС CSP<sup>2</sup> и BS8477:2007<sup>3</sup>. Вероятно, здесь сказывается технический взгляд автора, являющегося в первую очередь техническим специалистом, представителем интегратора и поставщика ИТ-решений.

В книге объективно нужен глоссарий. “Заметки” не перенасыщены специальной терминологией, но в описании некоторых технических вопросов неподготовленному

---

<sup>1</sup> См. Самолюбова А.В. CALL CENTER НА 100%. Практическое руководство по организации центра обслуживания вызовов. —

М.: Альпина Паблишерз, 2009. — С.93

<sup>2</sup> СОРС-2011 CSP Standart release 5.0 ver1.1с, разделы 3.1, 3.3, 3.4

<sup>3</sup> ГОСТ Р 50.1.076-2011 (BS8477:2007), раздел 3, п.д

читателю обязательно нужно помочь разобраться (“Голосовая VoIP телефония у клиента заходит в Asterisk, к которому подключены VoIP/FXS шлюзы”). Будем надеяться, что в следующих изданиях этот досадный недостаток будет исправлен.

Однако хочется подчеркнуть, что отдельные недостатки (“не ошибается тот, кто ничего не делает”) не влияют на “общую картину”. В целом, “Заметки” принесут значимую пользу организациям, которые создают или планируют создать контакт-центр емкостью до 100 операторских мест. Однако и компании, имеющие площадки большего размера, могут почерпнуть в этой книге для себя немало интересного. Особенно это касается вопросов организации ИТ-инфраструктуры (см., например, главу “Правильная “Неваляшка”). Рекомендую всем специалистам отрасли обязательно прочитать “Заметки” и не исключаю, что эта книга может у кого-то стать настольной.