

Для перехода на удаленную работу нужно модернизировать контакт-центр

Если операторы контакт-центра работают удаленно, то вы можете выбирать кандидатов из большего числа претендентов, не привязываясь к конкретной местности. Возможно, вы также думаете о сокращении физического офисного пространства.

«К 2024 году 30% компаний переместят работу своих контакт-центров за пределы офиса, причем число сотрудников, которые будут работать удаленно, вырастет на 60%».

Gartner: Решение трех основных проблем при организации удаленной работы для операторов контакт-центра. Опубликовано 26 февраля 2021 г.

Операторы контакт-центра — это те, с кем ваши клиенты сталкиваются в первую очередь. Они должны иметь возможность эффективно общаться по телефону и быстро получать доступ к информации, чтобы оперативно помогать клиентам. Любое снижение качества голосовой связи или быстродействия приложений может увеличить продолжительность звонков и снизить уровень удовлетворенности клиентов. Возможность контролировать эффективность работы операторов и управлять ею гарантирует, что ваши клиенты получат максимально качественное обслуживание.

Мы все знаем, что показатели выполнения соглашений об уровне обслуживания и индекс потребительской лояльности имеют огромное значение, но не менее важны адаптация новых операторов, дистанционное обучение и возможность регулярно проводить совещания коллектива. С переходом на гибридную модель работы сотрудников сложность ИТ-инфраструктуры увеличивается. Управлять устаревшей распределенной инфраструктурой сетей и безопасности на основе оборудования сложно, как и обновлять ее.

Перевод приложений контакт-центра в облако и децентрализация его работы — важный шаг на пути развития контакт-центра в долгосрочной перспективе. Вот несколько рекомендаций от Gartner.

- Переходите на облачные платформы для контакт-центров, чтобы избежать проблем с масштабируемостью VPN, поскольку облачные платформы не требуют VPN для большинства операций контакт-центра. Компании, не планирующие полностью переходить в облако, должны перестроить свою инфраструктуру VPN для поддержки удаленных операторов.
- Создавайте безопасную среду рабочих мест для удаленных операторов контакт-центров за счет обеспечения комплексной безопасности с применением инфраструктуры виртуальных десктопов (VDI) и технологии WebRTC, где это уместно.

Это также может способствовать снижению затрат на инфраструктуру центра обработки данных. Однако широкое использование устаревших технологий VDI и VPN может привести к сложностям с обеспечением безопасности и невозможности масштабирования при увеличении числа сотрудников. Более того, применение VPN скажется на производительности SaaS-приложений. Поскольку многие корпоративные клиенты оставляют хотя бы часть инфраструктуры на стороне потребителя, им нужна более эффективная альтернатива традиционным VPN и устаревшей инфраструктуре. Кроме того, клиенты, использующие устаревшие решения VDI, могут испытывать трудности с подключением на конечных устройствах.

«К 2024 году число операторов облачных контакт-центров превысит их количество на стороне потребителя».

Gartner: Решение трех основных проблем при организации удаленной работы для операторов контакт-центра. Опубликовано 26 февраля 2021 г.

С одной стороны, это означает, что работающим удаленно операторам достаточно только тонкого клиента, подключения к Интернету, браузера для WebRTC и программного телефона для использования программного обеспечения контакт-центра в качестве услуги (CCaaS). Однако использование домашней сети Wi-Fi с нестабильной скоростью

подключения к Интернету затрудняет решение проблем с производительностью приложений у удаленных операторов, особенно при отсутствии видимости домашней сети. Для обеспечения эффективной работы приложений VoIP и UCaaS операторам нужна высокая пропускная способность и прямое подключение (локальное подключение к Интернету) из дома, поскольку эти приложения более подвержены дрожанию, потерям и задержкам. В условиях отсутствия системы безопасности корпоративного уровня в домашних сетях защита данных и приложений должна предоставляться как услуга для обеспечения защиты работающих удаленно операторов от угроз.

Повышение удобства работы операторов способствует эффективности и удовлетворенности клиентов

Инструменты для совместной работы имеют решающее значение в среде удаленной работы, чтобы обеспечить связь между командами. Быстрая адаптация операторов и их обучение без продуманного плана по обеспечению единообразия работы может привести к дополнительным нагрузкам на отдел ИТ и бизнес в целом.

Citrix Workspace обеспечивает безопасный доступ за счет сервиса Citrix Virtual Apps and Desktops и Secure Workspace Access. Citrix Workspace предлагает операторам следующие возможности:



- Единый унифицированный пользовательский интерфейс, в котором они могут работать на всех используемых устройствах: настольных компьютерах, ноутбуках, мобильных устройствах, корпоративных устройствах и собственных устройствах сотрудников, а также на других устройствах, с помощью которых можно безопасно войти во BCE ваши приложения.
- Безопасный доступ ко всем приложениям (Windows, SaaS, веб-приложениям) без каких-либо сложностей. Технология единого входа (SSO) обеспечивает безопасный доступ ко всем приложениям и файлам, которые могут понадобиться операторам, где угодно и без использования различных паролей.
- Безопасный облачный браузер от Citrix позволяет операторам просматривать сайты в Интернете без ограничений.

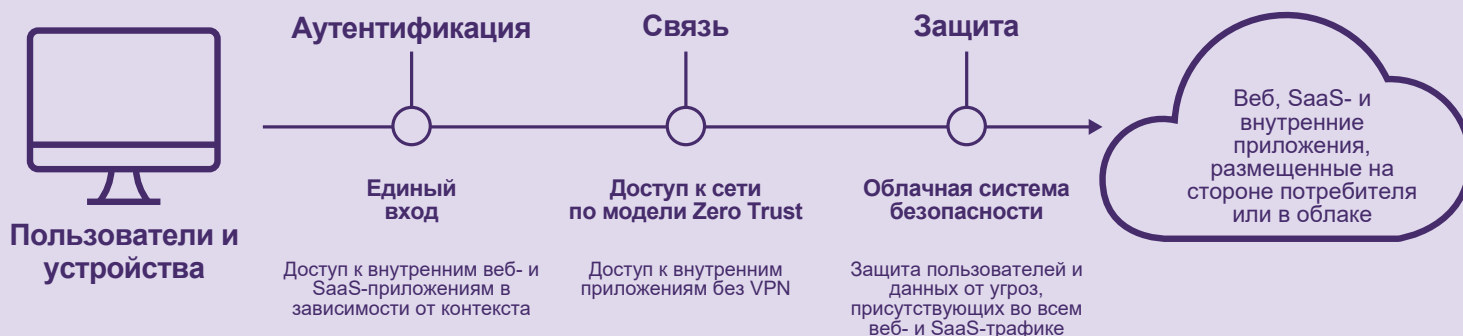
Чем дальше операторы находятся от используемых приложений, тем хуже будет качество из-за задержек. При традиционной передаче данных в облако через ЦОД используются неэффективные методы маршрутизации для защиты выхода в Интернет. Citrix SD-WAN интеллектуально оптимизирует трафик и направляет его непосредственно в облачные приложения, необходимые операторам, для повышения удобства работы. Citrix SD-WAN может идентифицировать и локально разбивать голосовые данные и другой трафик SaaS-приложений для уменьшения задержек, в то же время обеспечивая безопасность поверхности атаки. Если сотрудники будут использовать беспроводное подключение 4G LTE наряду с широкополосным доступом, то у них будет достаточная пропускная способность и они смогут не беспокоиться о перебоях в работе сети. Отдел ИТ просто предварительно настраивает устройство Citrix SD-WAN 110 и быстро доставляет его удаленным операторам в больших объемах.

Citrix SD-WAN эффективно интегрируется с сервисом Citrix Virtual Apps and Desktops, обеспечивая максимально удобную работу пользователей для повышения производительности до пяти раз. Встроенная интеграция с администрированием сервиса Citrix Virtual Apps and Desktops упрощает развертывание и настройку для быстрой миграции, позволяя обойтись без VPN. SD-WAN может автоматически приоритизировать виртуальный трафик Citrix в режиме реального времени по отношению к другому менее важному виртуальному трафику. Качество обслуживания измеряется на местах отправки и приема для обеспечения голосовой связи без потерь.

Обеспечение безопасности и конфиденциальности для защиты данных клиентов

Операторы контакт-центра ежедневно работают с конфиденциальной информацией клиентов, которая позволяет установить личность, поэтому утечка данных представляет значительную угрозу для бизнеса. В результате значительно изменилось законодательство о защите данных. Для обеспечения соответствия стандартам в условиях, когда многие операторы работают из дома и используют свою домашнюю широкополосную сеть и Интернет, защита должна распространяться на операторов и их конечные устройства.

Защита персональных данных клиентов должна обеспечиваться за счет встроенного шифрования данных, передаваемых по глобальной сети, централизованных политик безопасности и эффективной интеграции с облачной службой безопасности, которая соответствует подходу к архитектуре SASE, включающему ZTNA.



Подход Citrix к SASE представляет собой интегрированный облачный подход к SD-WAN и ее облачному сервису безопасности Secure Internet Access (SIA). Основой этой унифицированной инфраструктуры является глобальная облачная архитектура с точками присутствия по всему миру. Citrix Secure Access сочетает в себе комплексную систему облачной безопасности и доступ к сети по модели Zero Trust (ZTNA), SD-WAN, аналитику и безопасный доступ в Интернет. Citrix обеспечивает безопасный доступ к веб-, SaaS-, облачным и устаревшим приложениям за счет решений для аутентификации, подключения и защиты пользователей и данных от угроз кибербезопасности.

Пользователи получают унифицированный интерфейс, позволяющий им получать доступ ко всем необходимым приложениям без ущерба для безопасности и удобства работы. Цель заключается в упрощении операций с нулевого по второй день и согласование работы команд NetOps и SecOps. В результате обеспечивается защита пользователей и данных от угроз, присутствующих во всем веб- и SaaS-трафике, за счет встроенного ПО Cloud Access Security Broker (CASB) и Data Leakage Prevention (DLP), а также от вредоносных сайтов, неизвестных операционных систем и вредоносного ПО.

Citrix Workspace с Secure Workspace Access обеспечивает и безопасность на уровне операторов, и доступ на основе удостоверений, предоставляемых через глобальную сеть точек присутствия (POP) без VPN, и в результате:

- обеспечивается защита от угроз при доступе к приложениям (Windows, SaaS, веб-приложениям) и соответствие персональных данных стандартам SSO, MFA и Secure Browser Isolation;
- пользователи получают доступ к SaaS- и веб-приложениям, используя меньше паролей;
- обеспечивается защита собственных устройств сотрудников за счет средств контроля безопасности на основе политик (защита от создания снимков экрана, защита от клавиатурных шпионов, водяные знаки) и службы Citrix Secure Browser, чтобы ограничить доступ операторов к данным клиентов, хранящимся в веб- и SaaS-приложениях;
- обеспечивается автоматическое масштабирование при резком увеличении числа работающих удаленно сотрудников.

Кроме того, встроенный брандмауэр Citrix SD-WAN дает возможность глобального контроля политик, поддерживает политики на основе зон, что позволяет внедрять детальную микросегментацию трафика и последовательно

применять единые политики. Citrix SD-WAN также может интеллектуально отслеживать быстро меняющиеся открытые порты SaaS- и IaaS-приложений в качестве надежного трафика и напрямую распределять трафик в Интернет, повышая производительность приложений. Это решение также шифрует весь выходной трафик филиала, даже если он передается по частной линии MPLS.

Большая отказоустойчивость для ускорения адаптации

Ваш контакт-центр напрямую общается с клиентами, чтобы вы сохраняли конкурентоспособность. Простой не только приводит к уменьшению объемов продаж, но и могут ухудшить репутацию бренда и индекс потребительской лояльности, а также затруднить удержание операторов. Отказоустойчивость помогает компаниям справиться с перебоями при меньших усилиях, а также гарантирует отсутствие проблем при взаимодействии с клиентами. Сосредоточившись на вовлеченности сотрудников и клиентов, удаленном доступе, адаптации новых сотрудников и стратегиях коммуникаций, ваш бизнес сможет быстрее адаптироваться и повысить качество обслуживания клиентов.

Citrix Workspace с Citrix Virtual Apps and Desktops помогает быстро адаптировать новых удаленных сотрудников. Citrix Workspace способствует большей вовлеченности сотрудников в гибридных средах, позволяя общаться с ними с помощью средств связи и инструментов для совместной работы, что дает возможность проводить обучение в режиме реального времени и уделять особое внимание благополучию сотрудников, оптимизируя доступ к приложениям и данным.

За счет встроенных микроприложений Back to Office и Employee Well-Being сотрудники могут быть на связи и чувствовать себя в безопасности. Citrix Secure Workspace Access можно автоматически масштабировать при резком увеличении числа работающих удаленно сотрудников. Более того, это решение обеспечивает безопасный доступ ко всем приложениям и файлам за счет технологии единого доступа и многофакторной аутентификации для сокращения количества паролей, которые нужны операторам и которые пытаются взломать хакеры.

Платформа Citrix SD-WAN 110 обеспечивает надежную работу удаленных сотрудников, объединяя несколько подключений, в том числе широкополосные и 4G LTE. За счет этого она защищает от перебоев в работе одного оператора и перегрузок канала связи. Отказ на уровне пакета совершенно не заметен для операторов во время вызовов.

Видимость дает отделу ИТ новые возможности

Недостаточная видимость мешает отделу ИТ решать проблемы с приложениями операторов, что может отрицательно сказаться на эффективности работы. Операторы и сотрудники отдела ИТ теперь работают удаленно на личных и корпоративных устройствах, подключенных к домашним сетям, что еще больше усложняет ситуацию. А если у вас есть разрозненные приложения, в том числе веб-, SaaS- и традиционные корпоративные приложения, то без видимости будет труднее определить, в чем проблема. Например, как узнать, возникла ли проблема из-за сетевого подключения, задержки или проблемы с сервером или облаком?

Citrix Workspace интегрируется с Citrix Analytics для получения аналитических данных в режиме реального времени, что упрощает мониторинг, устранение неполадок и быстрое решение проблем. Citrix дает возможность использовать аналитику для обеспечения безопасности и производительности.

Citrix Analytics — это интуитивно понятная служба аналитики, которая позволяет отслеживать и выявлять непоследовательные или подозрительные действия в ваших сетях. Используя машинное обучение и современные алгоритмы, она предоставляет полезную информацию о поведении пользователей с учетом индикаторов для разных пользователей, конечных устройств, сетевого трафика и файлов. А отдел ИТ может принимать меры на основе этой информации. Citrix Security Analytics помогает предотвращать атаки «нулевого дня» и внутренние атаки за счет:

- мониторинга сертификатов SSL;
- мониторинга рабочей среды и обнаружения и выявления злоумышленников, изменений в поведении и аномалий для прекращения вредоносной деятельности и предотвращения потери данных.

Citrix Performance Analytics предоставляет самые современные возможности машинного обучения, чтобы

помочь отделам ИТ и администраторам определять первопричины проблем с производительностью в виртуальной инфраструктуре и понимать, как они влияют на операторов. Performance Analytics:

- объединяет показатели производительности сайта на удобных для просмотра панелях управления работой пользователей и инфраструктурой, которые можно использовать для анализа удобства работы и оптимизации использования ваших сайтов Citrix Virtual Apps and Desktops.
- объединяет показатели производительности в облачной среде и на стороне потребителя.
- выполняет количественную оценку факторов производительности пользователей и классификацию пользователей на основе этих факторов. Это решение предоставляет полезную информацию о неполадках, задержках отображения, отсроченных входах в сеанс и других показателях производительности.

Поскольку проблемы с подключением и производительностью могут быть связаны с сетью, централизованный инструмент мониторинга и управления сетью поможет получить представление о состоянии, использовании, качестве и производительности сети в целом, а также даст возможность детального изучения отдельных сайтов и связанных с ними подключений. Citrix SD-WAN Orchestrator — это облачная многопользовательская служба управления, доступная компаниям, работающим самостоятельно, и партнерам Citrix. Она обеспечивает возможность централизованного мониторинга состояния, использования, качества и производительности всей сети, предоставляя возможность детального изучения отдельных сайтов и связанных с ними подключений. Устранение неполадок становится более эффективным за счет журналов устройств и аудита, а также диагностических утилит для устранения проблем с подключением к сети, таких как пинг, трассировка маршрута, запись пакетов. Это решение обеспечивает пользователям Citrix Virtual Apps and Desktops глубокую видимость трафика HDX на уровне сайта, сеанса и пользователя для ускорения устранения неполадок.

Подготовка удаленного контакт-центра к будущему

Сотрудничество с надежным партнером, который понимает уникальные потребности контакт-центра и обладает опытом решения проблем, связанных с удаленной работой, может помочь осуществить переход без всяких проблем. Последнее, что вам нужно, — это нарушение работы вашего бизнеса, особенно при гибридной организации работы или переходе в облако. Решения Citrix могут помочь вам безопасно доставлять все необходимые вашим сотрудникам инструменты (SaaS-, веб-, виртуальные приложения и многое другое), в то же время упрощая управление и ускоряя развертывание.

[Gartner: «Решение трех основных проблем при организации удаленной работы операторов контакт-центра», Панкил Шет \(Pankil Sheth\), Стив Блад \(Steve Blood\), Стюарт Даунс \(Stuart Downes\), 26 февраля 2021 г.](#)



Отдел корпоративных продаж
В Северной Америке | 800-424-8749
В других странах | +1 408-790-8000

Офисы

Штаб-квартира | 851 Cypress Creek Road, Fort Lauderdale, FL 33309, United States [США]
Кремниевая долина | 4988 Great America Parkway, Santa Clara, CA 95054, United States [США]

© Citrix Systems, Inc., 2021 г. Все права защищены. Citrix, логотип Citrix и другие знаки, упомянутые в данном документе, являются собственностью компании Citrix Systems, Inc. и (или) одного или нескольких ее филиалов и могут быть зарегистрированы в Ведомстве по патентам и товарным знакам США и в других странах. Все остальные знаки являются собственностью соответствующих владельцев.