



**QuadroSoft**  
СОВРЕМЕННЫЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ

**NAUMEN**

Contact Center

# Клиентский сервис:

**повышаем эффективность работы  
контакт-центра**

# О компании КвадроСофт

**2010 год** – основание компании КвадроСофт.

**2011 год** – первичное внедрение Naumen Service Desk в Беларуси.

**2016 год** – реализован «Проект года» в номинации «Лучший ITSM проект».

**2017 год** – развитие решения Naumen Contact Center в Беларуси и организация 1 конференции по контакт-центрам совместно с Наумен.

За время работы компании реализовано:

- **более 30** успешных пилотных проектов
- **более 15** завершенных проектов по решениям вендора Наумен

# Портфель продуктов

## Управление процессами

NAUMEN

Service Desk

DMS

GPMS

Contact Center

IT Asset Management

ORACLE  
SIEBEL  
CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT

Network Manager



Adobe Connect

ADVANTA

система управления проектами

Microsoft Cloud  
Solution Provider



## Безопасность



INFOWATCH®



FORCEPOINT  
POWERED BY Raytheon



CYBERARK®

RAPID7



IMPERVA®



Symantec™



McAfee™  
Together is power.

KASPERSKY Lab

eset®



Check Point®  
SOFTWARE TECHNOLOGIES LTD.



KERIO

GFI®



## Инфраструктурные решения

CITRIX®

vmware®

NAKIVO®

VEEAM

VERITAS®

Quest

DELL EMC

IBM



TeamViewer

ZABBIX

## САПР и расчеты



AUTODESK®

ТС  
ТЕХСОФТ

SCAD®  
Office

GRAPHISOFT

ARCHICAD



ИНТЕГРАЛ®

ГРУППА КОМПАНИЙ  
ГРАНА



ГОССТРОЙСМЕТА  
ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА СМЕТНЫХ НОРМАТИВОВ

ГЦИ СИ  
СТП  
МЛ



MagiCAD



ТЕПЛООВ

АСПО

# Часть клиентов



БЕЛАРУСБАНК



БЕЛОРУСНЕФТЬ



BELARUS



PEP SICO

БЕЛИНВЕСТБАНК



Республиканское унитарное предприятие  
БЕЛНИПИЭНЕРГОПРОМ



Гродно Азот

ХИМВОЛОКНО



СНАБСТРОЙСЕРВИС  
ЕВРОТАИЛ



ОАО «Проектный институт «БЕЛСПИ»



ПолесьеПроект  
Республиканское унитарное предприятие  
«Главгосстройэкспертиза»

АВТОПРОМ ЛИЗИНГ

Система менеджмента качества СТБ ISO 9001-2009  
СТРОЙПРОЕКТИНВЕСТ  
ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

Проекты по Naumen в  
Республике Беларусь



Белгазпромбанк  
Энергия твоего будущего!



БАНКОВСКИЙ  
ПРОЦЕССИНГОВЫЙ  
ЦЕНТР



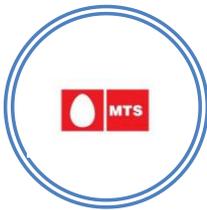
ЭЛЕМЕНТ  
ЭЛЕКТРОНИКА • БЫТОВАЯ ТЕХНИКА



МТБанк

БЕЛГОРХИМПРОМ  
Научно-исследовательский институт

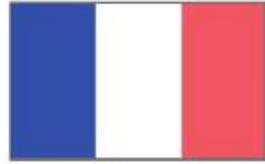
# О вендоре NAUMEN



# NAUMEN на глобальном рынке



США



Франция



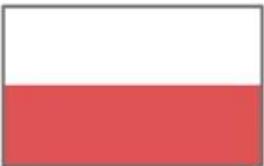
Германия



Австрия



Швейцария



Польша



Филиппины



Малайзия



**QuadroSoft**  
СОВРЕМЕННЫЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ

**NAUMEN**

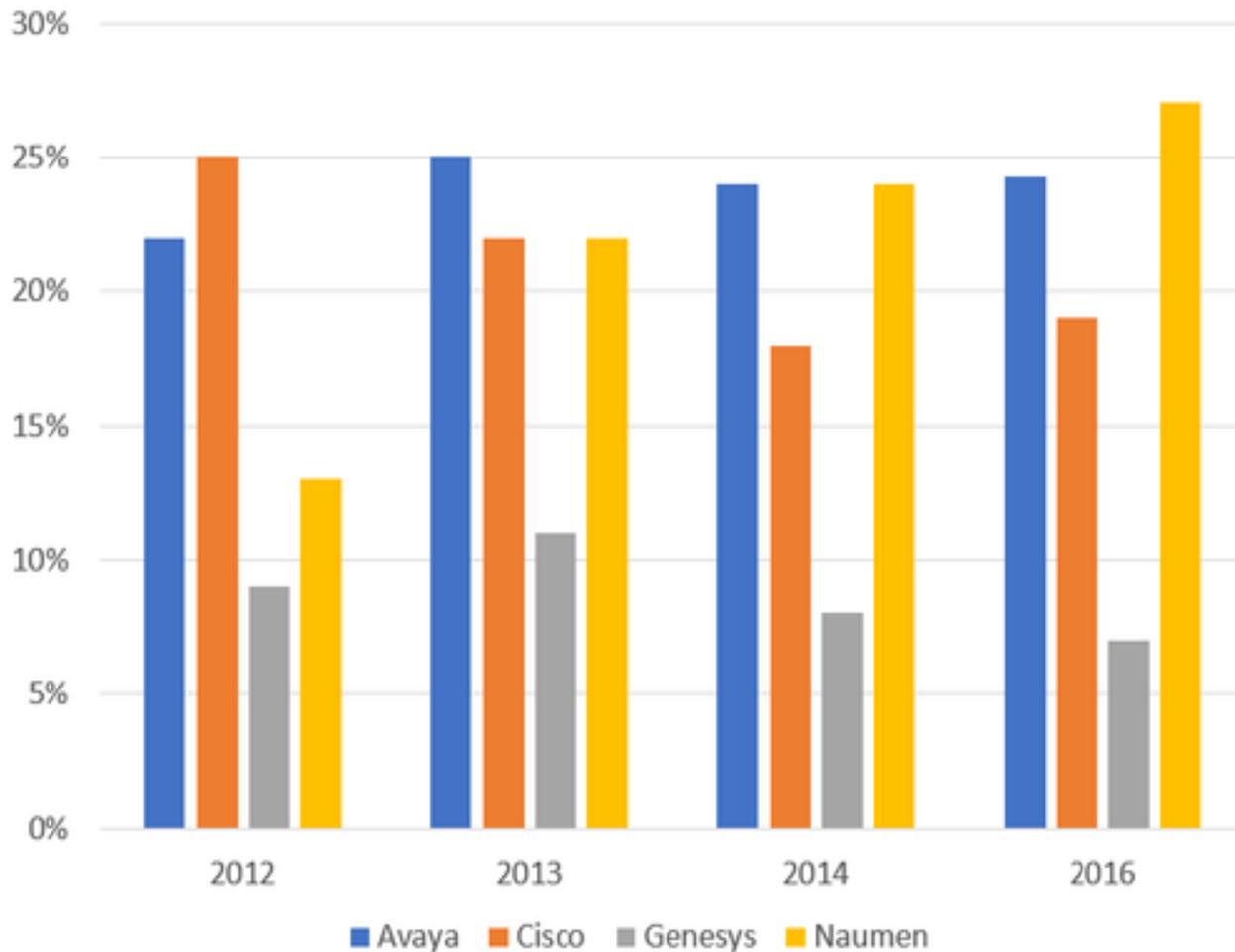
Contact Center

**ALL IN ONE:**

**Всё необходимое контакт-центру в одном продукте**

Александра Мартова, QuadroСофт

# Динамика рынка основных поставщиков



В тройке лидеров:

Naumen - 27% рынка

Avaya – 24,3%

Cisco – 18,9%

*Примечание: В 2016 году Naumen обоих главных конкурентов, которым существенно проигрывал еще в 2012 году, и вышел на лидирующие позиции по количеству внедрений в российском сегменте аутсорсинговых контакт-центров.*

Источник: РБК, iKS-Consulting, 2012-2016

# Gartner®

Единственное российское решение регулярно включаемое в глобальный отчет Gartner Contact Center Infrastructure.

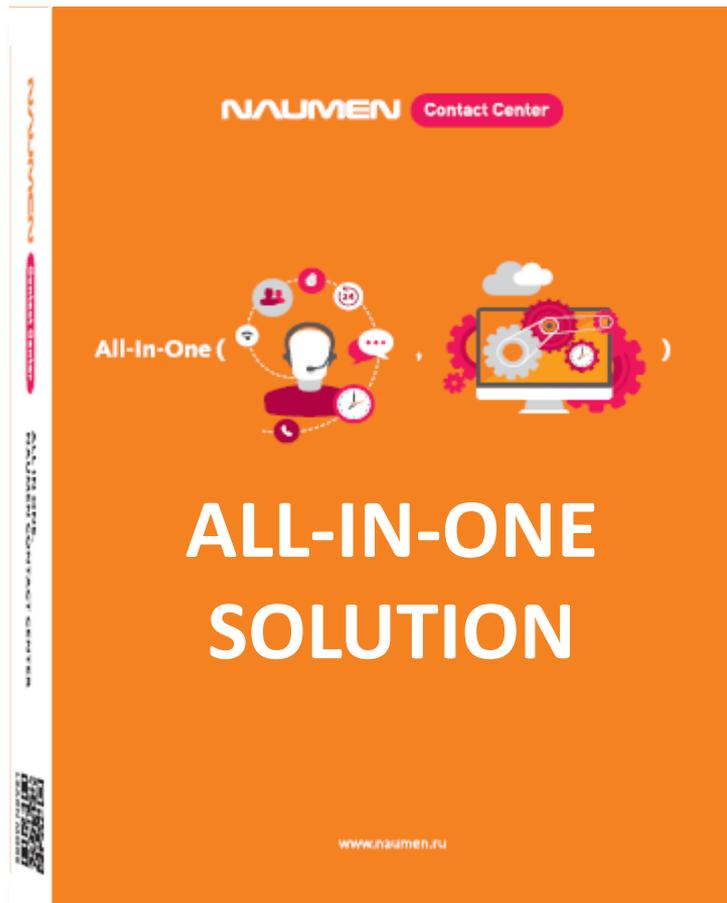


Обладатель 3-х призов «Хрустальная Гарнитура» в номинации «Продукт года».



Лидер по количеству внедрений в аутсорсинговых контактных центрах.

# ALL-IN-ONE SOLUTION



- **До 95 %**

решает задачи прямо из коробки, без доработок.

- **Единое окно**

Единое рабочее место оператора (все приложения в едином окне).

- **99,99 %**

Отказоустойчивость на уровне 99,99%.

- **Интеграция**

Открытость для интеграции со сторонними системами (CRM, Service Desk и др.)

# ALL-IN-ONE SOLUTION



# SOFT-PHONE COLLECTION



## Программный многоканальный IP телефон:

- Прием, обработка, перенаправление вызова.
- Создание конференций.
- Управление статусами оператора.
- Интеграция с другими системами.
- Эксплуатация под Windows, MacOS, Linux.

# Рабочее место оператора

## ПРОГРАММНЫЙ ТЕЛЕФОН NAUMEN SOFTPHONE

USB ГАРНИТУРА ...



... ИЛИ USB ТЕЛЕФОН



# Интерфейс рабочего окна оператора

The screenshot displays the operator's workstation interface. At the top, there is a menu bar with 'Файл', 'Вид', 'Сервис', and 'Помощь'. Below it, a toolbar includes a microphone icon, a 'Позвонить' button with the number '84957830287', and a 'Конференция' dropdown menu set to '1'. The main area is divided into several sections:

- Адресная книга:** A sidebar on the left with tabs for 'Корпоративная' and 'Персональная'. It shows a list of contacts with columns for 'Имя' and 'Состояни'. The 'Персональные' contacts include 'NauVR' (Разговор), 'SoftSwitch' (Разговор), and several '[Ekb] Переговорная 4...' entries (Норма...).
- Call-центр:** A central panel with tabs for 'Информация о вызове', 'Голосовая почта', 'История звонков', 'Локальные записи', and 'Текстовые сообщения'. It contains two main sections:
  - ДАННЫЕ КЛИЕНТА:** A table with fields: Менеджер (В. Служкин), Имя (Алексей), Фамилия (Гусев), Мобильный ((916) 539-19-34), E-Mail (agusev@nodacontact.com), Город (Екатеринбург), Дата создания (27/11/2012 16:42), and Маркетинговая кампания (Предложение тарифа: SuperSpeed).
  - ДАННЫЕ БИЛЛИНГОВОЙ СИСТЕМЫ:** A table with fields: Биллинг аккаунт (333777711), Баланс (USD 320,28), Последний платеж (01/01/2012, USD 120), and Статус (АКТИВЕН).
- Формы ввода:** On the right, there are fields for 'ОС' (Linux, Mac, Windows, Другая), 'Описание проблемы' (Не печатается документ), 'Получатель' (Сергей Гусев), 'CC (e-mail)' (agusev@nodacontact.com), 'Тема' (Re: Не печатается документ), and 'Текст сообщения' (Здравствуйте, Алексей! Ваш запрос №441 от 01/02/2012 принят в работу). An 'Отправить' button is at the bottom.

At the bottom of the interface, there is a toolbar with various icons, including a red 'SOS' button. A red arrow points from this button to a red box labeled 'кнопка SOS'. Below the toolbar, there is a 'Перенаправить' dropdown menu and a diagram showing a call transfer from the number '84957830287' to 'Уютов Вячеслав Владимирович'. At the very bottom, there are tabs for 'Графический вид' and 'Табличный вид'.

# Рабочее место супервизора

- Управление вызовами и конференциями.
- Единая корпоративная телефонная книга.
- Текстовые сообщения между операторами.
- Управление статусом оператора.
- Помощь операторам (подключение супервизора в режиме прослушивания суфлера, конференции + просмотр экрана оператора).
- Единое приложение для всех каналов.
- Всплывающие окна сценариев разговоров и др.



# Интерфейс рабочего окна супервизора

Файл Вид Сервис Помощь

Позвонить 9884788 Конференция

Call-центр Информация о вызове Голосовая почта История звонков Локальные записи Текстовые сообщения Очереди Отчет

Список соединений Очереди Статистика

Номер	Имя группы	Время	Разговар	Свободн	Количес
0020	Операторы	00:50	1	1	1
0021	Все сотрудники	00:00	1	8	0
0022	Секретари	0	0	0	0

Полное имя	Состояние	Причина	Разговар	Свободен	Отстранён
1 1	OFFLINE	NoReason			<input type="radio"/>
demo	OFFLINE	NoReason			<input type="radio"/>
Андреева Ирина Владимировна	OFFLINE	NoReason			<input type="radio"/>
Булкин Дмитрий Васильевич	OFFLINE	NoReason			<input type="radio"/>
Ветошкин Никита Андреевич	OFFLINE	NoReason			<input type="radio"/>
Гаджиева Лариса	AWAY	ComputerLocked			<input type="radio"/>
Дорожжина Кира	OFFLINE	NoReason			<input type="radio"/>
Калаев Дмитрий Владимирович	OFFLINE	NoReason			<input checked="" type="radio"/>
Кириченко Игорь Викторович	AWAY	ComputerLocked			<input type="radio"/>
Кульчиковская Ольга	AWAY	ComputerLocked			<input type="radio"/>
Лобова Олеся Владимировна	OFFLINE	NoReason			<input type="radio"/>
Михеева Юлия Вячеславовна	AWAY	ComputerLocked			<input type="radio"/>
Пугина Мария	SPEAKING	NoReason	00:17:25		<input type="radio"/>
989037102037	CONNECT				
Редькин Василий Викторович	OFFLINE	NoReason			<input type="radio"/>
Садовский Алексей	NORMAL	NoReason	00:00:49	147:45	<input type="radio"/>
Федосеева Светлана	OFFLINE	NoReason			<input type="radio"/>

Звонящий В очереди Приоритет

ар 00:19 1

Перенаправить

Садовский Алексей

Графический вид Табличный вид

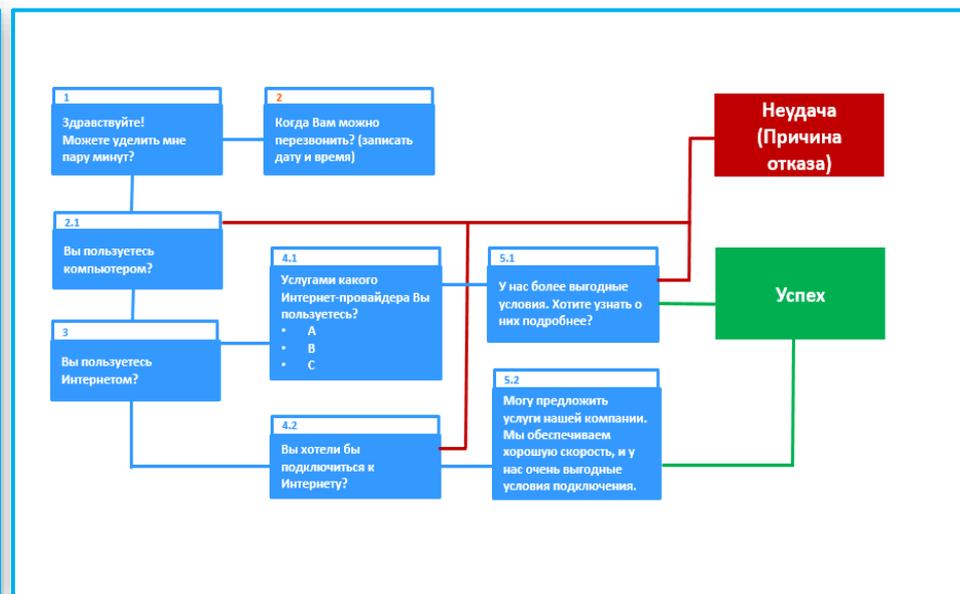
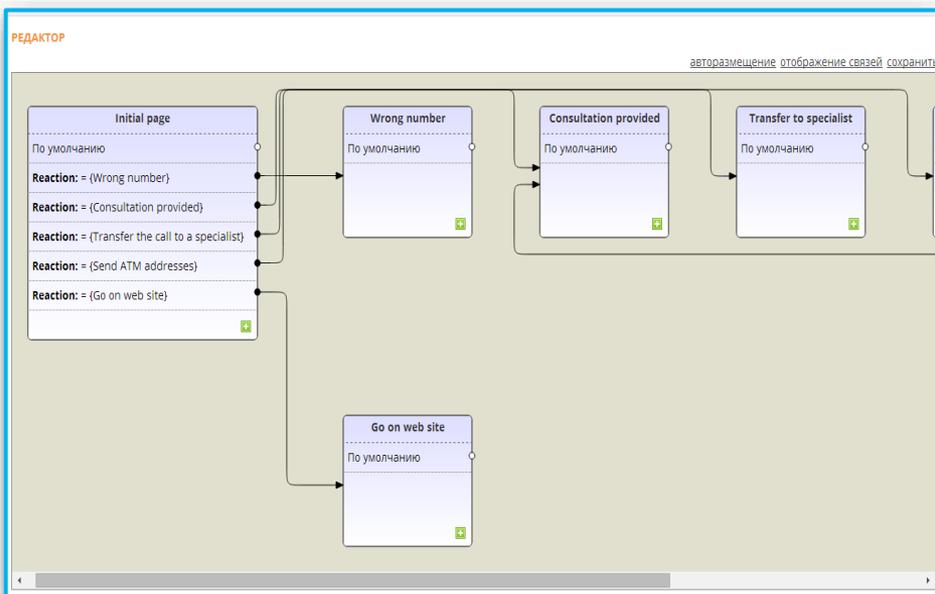
# Сценарии разговоров



- Виджеты, позволяющие создавать и редактировать сценарии без участия программистов.
- Автоматический вывод сценария в программный телефон оператора.



# Сценарии разговоров. Пример логической схемы



# Поддержка IVR



## Поддержка IVR-меню любой сложности, включая DTMF:

- Визуальный конструктор с набором готовых блоков.
- Quality IVR для пост-оценки качества обслуживания.
- Набор встроенных отчетов для анализа использования IVR.

# Составление IVR-сценариев

**NaulivrBuilder**

Файл Редактирование

Иструменты

Набор готовых блоков для составления нового сценария

Схема голосового меню в визуальном редакторе, режим "Drag'n'Drop"

Базовые блоки

- Check condition
- Complex Exit
- Get Event
- Hangup Call
- Is time between
- Is today holiday
- Play File
- Play File Waitable
- Reset Audio Queue
- Say Number
- Set Variable
- Transfer Call

Простые блоки

- Check Stored Event
- Day Time Intro
- Store Event
- Transfer With Music

HowChart.NET trial version

```
graph TD; Start([Start]) --> D1{Выходной?}; D1 -- T --> B1[Прогреть полностью NotWorkingDay]; D1 -- F --> D2{Время между: 09:00 18:00}; D2 -- T --> B2[Перенаправить на секретаря: 3723]; D2 -- F --> B3[Прогреть полностью NotWorkingTime]; B1 --> D3{ }; B2 --> D3; B3 --> D3; D3 --> B4[Прогреть полностью NobodyCanAnswer]; B4 --> End([Hangup Call]);
```

Misc

DiagramId	db3280361eb6436ab263b708f7a8f
Id	ivrDiagram1
Media-библиотека	diagrams/base.imed
Группа блоков	
Имя	
Описание	

Свойства выбранного блока для редактирования

Имя

Отображаемое имя

# Обработка входящих вызовов



## Поддержка любых политик распределения вызовов:

- Единая очередь для всех каналов связи с определением приоритета каждого канала.
- Интеллектуальная маршрутизация на основе информации из сторонних систем.
- Распределение вызовов на основе навыков операторов.

# Обработка входящих вызовов

**1. Распределение вызовов по операторам с учётом навыков и занятости, multi-skill.**

**2. Интеллектуальная маршрутизация:**

- на основе информации из внешних систем;
- изменение приоритета вызова;
- перераспределение вызовов между очередями;
- автоматическое открытие у оператора сценария разговора, связанного с кампанией.

**3. Передача вызова на вторую линию с уже внесенными данными.**

**4. Контроль ключевых показателей в реальном режиме времени и оперативные действия:**

- сообщение операторам;
- изменение режима работы (учитывается в IVR и в сценарии диалога);
- изменение набора операторов и приоритета очереди.

# Исходящие кампании



- Поддержка всех режимов обзвона: progressive, predictive, outbound IVR, preview.
- Настраиваемый порядок обзвона: случайный, по часовым поясам, по приоритетам, по количеству попыток.
- Распознавание автоответчиков и факсов.
- Загрузка и обработка листов обзвона, включая контроль дублирующих записей.
- Отложенные звонки (перенос на время, удобное клиенту).
- Ручной и автоматический импорт списка заданий.

# Скриншот «Исходящие кампании»

## ПРИОРИТЕТЫ И РАЗРЕШЕННОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ ТИПОВ НОМЕРОВ

Добавить

Тип номера	Попыток дозвона		
↓ Мобильный	3		
↓ Рабочий	3		
↓ Домашний	3		

## ДЕЙСТВИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ЗВОНКА

Добавить

Результат звонка	Действие	Интервалы	Количество попыток		
Занято	Перезвонить через	5	2		
Нет ответа	Перезвонить через	5	2		
Потерянный вызов	Перезвонить через	2	2		
Несуществующий номер	Удалить номер				
Отклонен	Удалить номер				
Ошибка	Заблокировать на	5	2		
Не берут трубку	Перезвонить через	5	2		
Обрыв связи	Перезвонить через	5	2		
Неправильный номер	Удалить номер				

# Omni-channel



- Обработка обращений по разным каналам: голос, e-mail, chat, sms, skype, fax, звонки с сайта.
- Единая очередь для всех типов обращений.
- Единая история обращений.
- Участие оператора в нескольких проектах.

# WFM (Workforce Management)



- Несколько методов прогнозирования.
- Поддержка распределенных КЦ.
- Планирование расписания по заданным правилам.
- Возможность обмена сменами.
- Оперативный контроль соблюдения расписания, sms-уведомления об отклонениях.
- Полная отчетность.



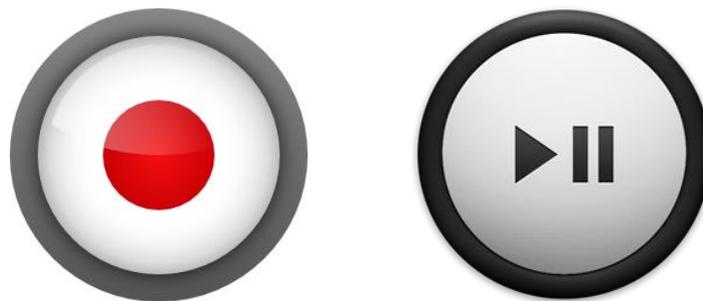
# Записи разговоров

- Тотальная или выборочная запись разговоров.
- Архивирование и контроль прав доступа к записям.
- Поддержка требований банковского стандарта PCI DSS.



# Звукозапись

- Полный архив всех разговоров.
- Фильтрация (по разным признакам) и удобный поиск звонков.
- Универсальный веб-плеер для прослушивания записей.
- Экспорт записей разговора.
- Запись в стерео-режиме для речевой аналитики



**АВТОМАТИЧЕСКОЕ ОТКЛЮЧЕНИЕ ЗАПИСИ  
ВО ВРЕМЯ ВВОДА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

# Управление кампаниями



Управление всеми типами кампаний без участия программистов:

- Полнофункциональный кроссплатформенный веб-интерфейс.
- Все инструменты для настройки в одном окне.



# Скриншот «Управление кампаниями»

**NAUMEN** » Доп.продажа » февраль (28.01.2016) » Форма №1

Атрибуты Представление

**РЕДАКТОР**

[сохранить](#) [изменить скрипт](#) [просмотр формы](#) [предыдущая форма](#) [следующая форма](#)



#{title}

 Здравствуйте! *(ждем ответного приветствия)*. Меня зовут #{operator-firstName}, я звоню из [номер]. Наша компания сейчас выпускает новые тарифы, которые бы были лучше, чем у конкурентов. Поэтому, мы решили узнать у пользователей услуги, чем им нравится сейчас.

Предыдущий комментарий: #{callcase-comment}

АОН

Информация по клиенту	Информация по звонку
ФИО абонента <input type="text"/>	Имя клиента <input type="text"/>
Лицевой счет <input type="text"/>	Комментарий к клиенту <input type="text"/>
Действующий тариф <input type="text"/>	*Результат звонка <input type="text" value="[не указано]"/>
Адрес <input type="text"/>	Пожелания к системе <input type="text"/>
Округ <input type="text"/>	
Район <input type="text"/>	
Улица <input type="text"/>	
Корпус <input type="text"/>	
Строение <input type="text"/>	
Номер дома <input type="text"/>	
Подъезд <input type="text"/>	

**Отложить вызов**

Отложить вызов

На время <input type="text" value="14:10"/>	На дату <input type="text" value="12.02.16"/>	Телефон <input type="text"/>
Комментарий <input type="text"/>		

**АТТРИБУТЫ ШАБЛОНА**

- АОН
- Адрес
- Действующий тариф
- Добавить в черный список
- Дом АСРЗ
- КОМПОНЕНТЫ**
- РАСШИРЕНИЯ**
- ВАЛИДАТОРЫ**
- КОНТРОЛЛЕРЫ**
- СВОЙСТВА**

# Управление качеством



- Установка нормативов по заданным критериям.
- Ранжирование звонков по степени соответствия нормативам.
- Автоматическая отправка звонков на прослушивание.
- Настраиваемые наборы показателей для оценки качества обработки контакта.

# Скриншот «Управление качеством»

## ДОБАВЛЕНИЕ ЗАДАНИЯ НА ОЦЕНКУ

### Процесс обработки заданий на оценку

По умолчанию

### Ответственный

[нет элементов]

### Период с \*

### Период по \*

### Фильтр

Оператор

### Оператор

Иванов Иван Иванович

### %/количество звонков \*

### Категория звонков

плохие

### Способ учета критической ошибки

Обнулить оценку по одному звонку

### Шаблон оценки звонков \*

[не указано]

## ОЦЕНКА КРП

Продажа электротоваров

Открыть анкету



Длительность записи: 00:15

сохранить

### Нормативы звонка

Название	Норматив	Вес	Текущее значение	Соблюдение норматива (%)
Длительность звонка (сек.)	[30.0, 60.0]	1	70	39
Общее количество ожиданий	[30.0, 60.0]	1	1	0
Длительность поствызывной обработки (сек.)	[30.0, 60.0]	1	0	0
Является FCR	да	1	FCR	100
Оператор первым положил трубку	да	1	да	100

### Результат вызова

#### Телефонный этикет

#### Отсутствие слов-паразитов

Нет

#### Приветствие

Плохо

#### Грамотная речь

Нет

#### Деловой тон/Интонация

Хорошо

#### Комментарий

Сохранить Отм

## СПИСОК ЗВОНКОВ

Сформировать выборку звонков

Добавить звонки вручную

Телефон	Дата звонка	Проект	Длительность	Дата оценки	
79221234567	14.04.14 18:34:34	Гарантийное обслуживание	00:02:15	04.03.15 17:29:55	
79221234567	14.04.14 18:55:34	Гарантийное обслуживание	00:05:35	04.03.15 17:30:21	
89994455667	15.04.14 16:04:55	Продажа электротоваров	00:01:10	04.03.15 17:29:30	
89994455667	15.04.14 17:42:32	Гарантийное обслуживание	01:05:45		?

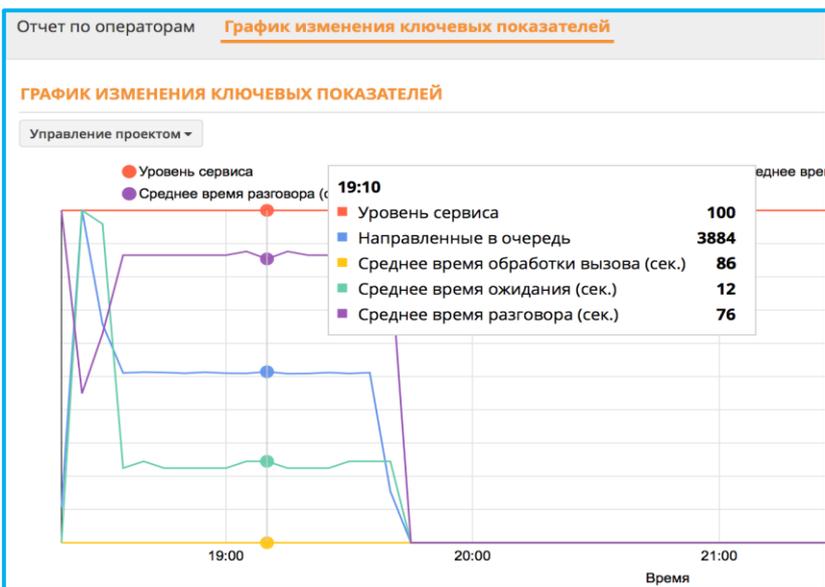
Страницы: 1

# Отчетность



- Сводная статистика из анкет и телефонии.
- Единая статистика по всем каналам обращений.
- Более 40 встроенных отчетов «из коробки».
- Доступ к отчетам через веб-интерфейс.

# Примеры отчётов



**NAUMEN** Банк » БАНК Кредитные карты "Карта Платиновая" » Сводная статистика 25.05.2015 16:25

**Представление по умолчанию**

Экспортировать в файл | Перестроить | Настройки/фильтры | Редактировать | Удалить

Начало периода 21.05.2015 00:25  
Конец периода 25.05.2015 00:25

Дата	21.05.2015	22.05.2015	23.05.2015	24.05.2015
Количество контактов, взятых в работу	371	1129	889	699
Количество отработанных уникальных контактов	74	224	296	206
Количество соединений	224	746	654	518
Среднее количество перезвонов на 1 контакт	0,23	1,03	0,86	1,06
АТТ	0:01:55	0:01:42	0:01:49	0:01:35
АСW	0:00:39	0:00:38	0:00:28	0:00:23
МНТ	0:12:20	0:17:20	0:31:47	0:08:16
Количество "Согласий"	18	40	63	31
Конверсия, %	24,32	17,86	21,28	15,05
Заявок/час	1,55	1,09	2	1,39
Осрапсу	82,22	79,03	78,59	75,73
Утилизация	61,57	57,67	62,72	61,04

**NAUMEN** Contact Center » Банк "Большой" » Входящий проект » NCC: Темы звонков

**NCC: NCC: Темы звонков (Представление по умолчанию)**

Экспорт | Обновить | Фильтры

От 01.02.11 06:00 До 04.02.14 00:00

Тема	Подтема	Кол-во	Доля	Total Handling Time	AHT	Transfer Rate	Hold Time	FCR
Вклады	Всего	756	40%	24:41:57	01:58	12%	00:13	85%
	Открытие вкладов	54	7%	00:58:53	01:05	5%	00:04	97%
	Условия досрочного снятия	53	7%	01:15:41	01:26	31%	00:24	81%
	Разница между видами вкладов	98	13%	04:46:33	02:55	25%	00:21	72%
	Минимальная сумма взноса	256	34%	02:34:54	00:36	12%	00:14	86%
	Адреса офисов	295	39%	15:05:56	03:04	5%	00:09	86%
Ипотека	Всего	1120	60%	43:54:20	02:21	14%	00:14	77%
	Период соуды	144	13%	02:59:45	01:15	7%	00:08	92%
	Досрочное погашение	55	5%	02:45:43	03:01	19%	00:19	74%
	Пакет документов	425	37%	23:53:12	03:22	21%	00:21	64%

Naumen Contact Center v. 6.1.15-151

# IP PBX



- IP PBX и Softswitch собственной разработки.
- До 2500 операторов на одном сайте.
- Масштабирование путем подключения дополнительных серверов.
- Встроенный модуль балансировки нагрузки.
- Функция горячего резервирования.

# Варианты выбора ПО и БД

	Proprietary	Бесплатные
Серверное ПО	RedHat Enterprise Linux	Oracle Linux
ПО рабочих мест	MS Windows	Ubuntu
СУБД	Oracle	Postgre

# ALL-IN-ONE SOLUTION



# Интеграция



## Широкий набор интерфейсов для интеграции с внешними системами

(web-services, SQL, XML-RPC, Restfull API):

- Использование IVR-скриптов, взаимодействующих со сторонними системами.
- Отображение веб-интерфейса внешней системы в программном телефоне.
- Использование данных сторонних систем в сценариях оператора.
- Импорт контактов;
- Экспорт результатов обзвона.

# Скриншот «Интеграция»

### ДАННЫЕ КЛИЕНТА

Менеджер	В. Служкин
Имя	Алексей
Фамилия	Гусев
Мобильный	(916) 539-19-34
E-Mail	agusev@nodacontact.com
Город	Екатеринбург
Дата создания	27/11/2012 16:42
Маркетинговая кампания	Предложение тарифа: SuperSpeed

### ДАННЫЕ БИЛЛИНГОВОЙ СИСТЕМЫ

Биллинг аккаунт	3337777111
Баланс	USD 320,28
Последний платеж	01/01/2012, USD 120
Статус	АКТИВЕН

### ЗАПРОСЫ В СЛУЖБУ ТЕХПОДДЕРЖКИ

Номер	Дата	Статус	Тип	Приоритет	Ответственный
441	01/02/2012	В обработке	Тех. проблема	Высокий	Д. Архипов
223	03/02/2012	Закрыт	Смена тарифа	Средний	-

### \* обязательные поля

ОС \*  Linux  Mac  Windows  Другая

Описание проблемы

### ОТПРАВИТЬ СООБЩЕНИЕ

Получатель

СС (e-mail)

Тема

Текст сообщения



**O NAUMEN**

**OMNI-CHANNEL**

# Модуль обработки неголосовых обращений



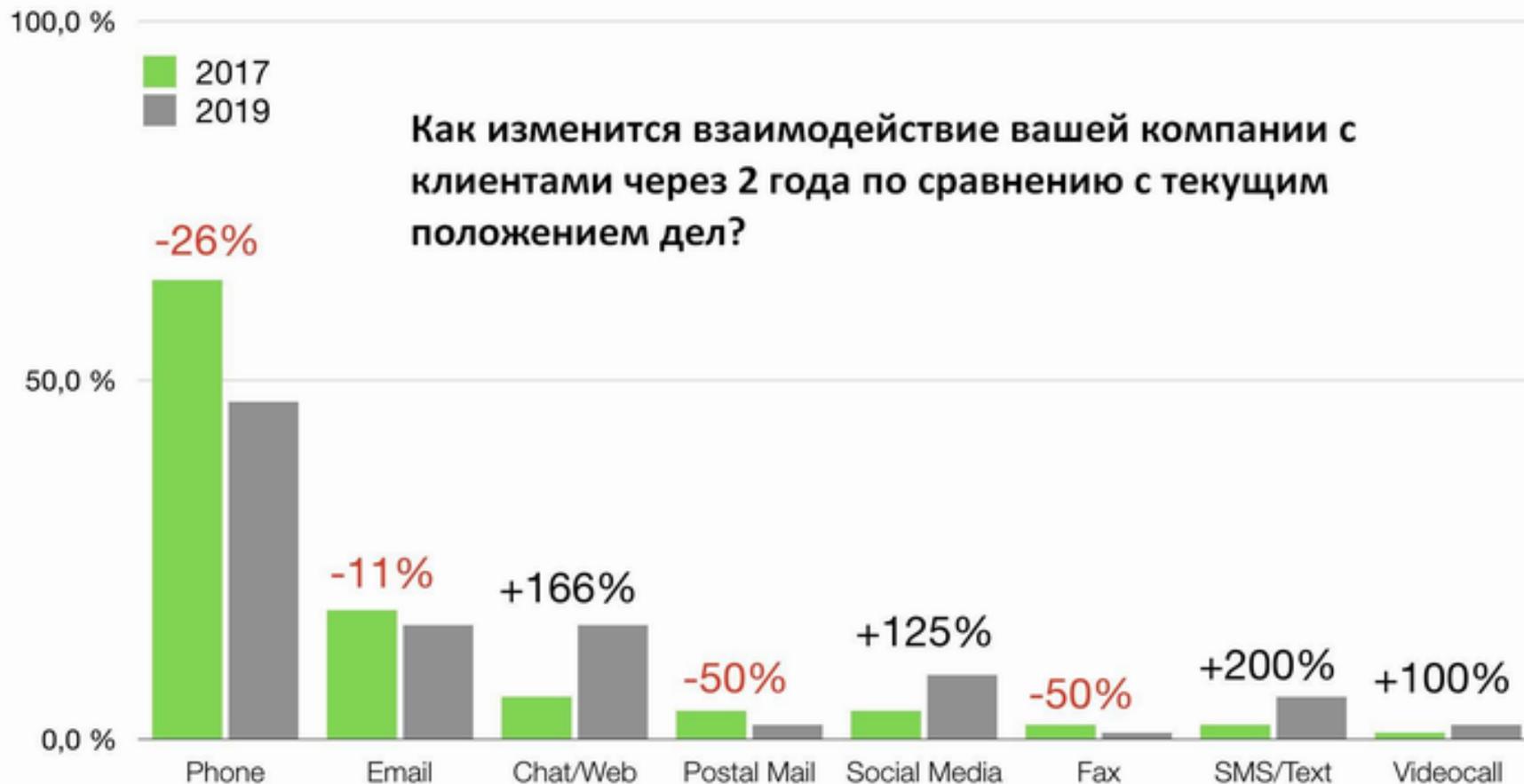
## Ключевые задачи модуля:

- Предоставление клиенту единого сервиса в максимальном количестве каналов связи.
- Повышение сервиса за счет оптимальной маршрутизации обращений.
- Повышение занятости операторов за счет блендинга операторов между каналами.
- Предоставление полных данных для аналитики.

# Поддержка каналов

- **Телефонные вызовы**
- **Звонок с сайта (WebRTC)**
- **Запрос на звонок с сайта**
- **Электронные письма**
- **SMS**
- **Веб-чат**
- **Мессенджеры**
  - Facebook Messenger
  - Telegram
  - ВКонтакте
  - Viber
- **Мобильные приложения**
- **Социальные сети**
  - Facebook
  - ВКонтакте

# Актуальность каналов

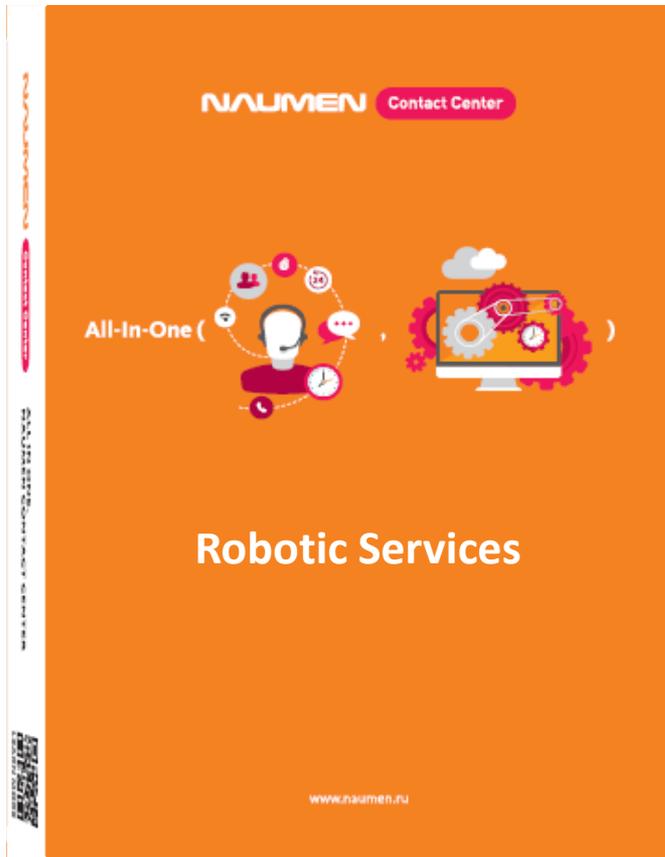


Deloitte Global Contact Center Survey - 2017

# Возможности Naumen Omni-Channel

- Поддержка всех популярных каналов
- Единая очередь обработки обращений с гибкими политиками распределения
- Единые сценарии для операторов
- Идентификация клиента при обращении по любому каналу
- Единая история взаимодействия с клиентом по всем каналам
- Кросс-канальное взаимодействие
- Встроенная отчетность
- Гибкая кастомизация

# Роботизированные сервисы

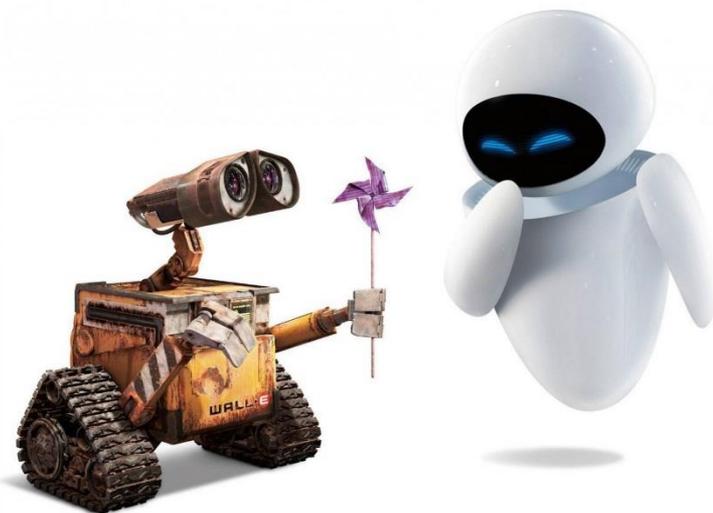


Голосовой робот

Речевой диалог с клиентом

# Сферы использования

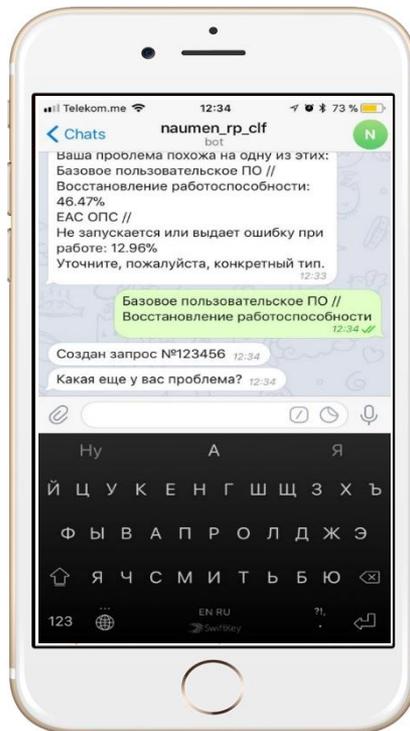
- Автоматизированный прием показаний счетчиков электро-, тепло-, водоснабжения
- Оплата картой по телефону с помощью речевых команд без участия оператора
- Поиск адреса ближайшего отделения\банкомата\магазина и т.д.
- Проверка баланса на банковской или бонусной карте
- Автоматизированное анкетирование клиентов без участия оператора



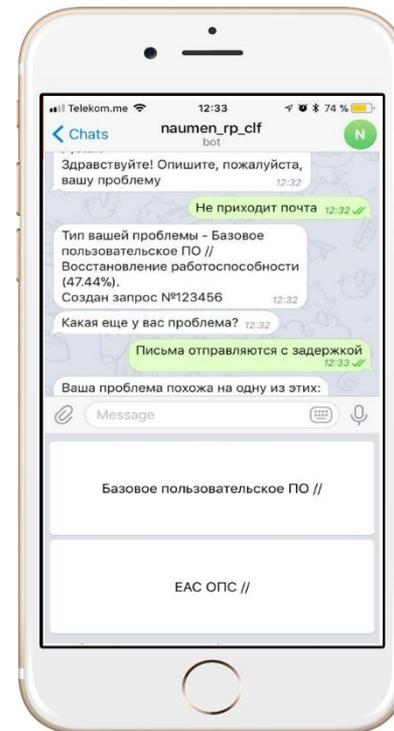
# Пример работы чат-бота



Робот задает вопросы



Робот уточняет проблемную область



Робот предлагает варианты решения

Примеры бота: @naumen\_rp\_clf\_bot

[https://t.me/naumen\\_rp\\_clf\\_bot](https://t.me/naumen_rp_clf_bot)

# Скриншот обработки заявки

SoftPhone Действия Вид

**N** В системе 02:32 В разговоре 00:00 В постобработке 00:00 На перерыве 00:00 Всего обращений (вх./исх./дискр./чатов) 0/0/0/1 Разговор 01:18

Web-акт... X Голосовая ... X История об... X Graph call list X Загрузки X Локальные ... X Текстовые ... X Статистика X Отчёт X Громкость X +

### Facebook North Fork Bank

Информация о клиенте

Найдено клиентов: 0

Название/ФИО	Адрес	Телефоны
<input checked="" type="radio"/> Новый клиент		
<input type="radio"/> Не связывать звонок с клиентом		

Найти

Физическое лицо  Юридическое лицо

Фамилия

Создать

История контактов

Дата	Оператор	Тема
22.02.17 16:44	Ксения Исаева	Re: Вопрос по условиям работы
22.02.17 15:39	Павел Лесков	По какому адресу находится ваше отделение?
21.02.17 10:21	Ксения Исаева	
12.02.17 15:24	Алексей Маклаков	Во сколько открывается банк?
02.02.17 15:22	Ксения Исаева	Re: Скан паспорта и доверенности

Причина обращения

Мгновенные сообщения

Здравствуйте 15:24

Подскажите, в какое время работаете? 15:24

Добрый день! 15:25

Адреса отделений

Приветствие

Расписание работы отделений

Поиск шаблона

# Скриншот обработки заявки в Facebook

Naumen SoftPhone - [Оператор] Иванова Мария Ивановна[ivanova] Разговор 04:46

Файл Вид Сервис Помощь

Адресная книга | Соц. центр | Информация о вызове | Голосовая почта | История звонков | Локальные звонки | Текстовые сообщения | Статистика | Отчет

Корпоративная | Персональная

[Фильтр: показаны все]

Имя

- Demob3
  - Чигринская Д.Г.
  - Чернин А.М.
    - Пользователи SlickTo...
    - Чадин А.С.
    - Фролов Г.В.
    - Уюто В.В.
    - Садоевский А.С.
    - Марунова Е.А.
    - Кулик М.С.
      - Телемаркетинг
      - Претензионный
      - Земцова Л.Н.
      - Ефременко Ю.Н.
      - Доронин А.С.
      - Гусев А.
      - Гаврилова Т.
      - Ветошкина М.А.
      - Services

- Имя | Состояние
- Гаврилова Татьяна | Отключен
- Инос Мирей | Отключен
- Керри Джим | Отключен
- Бекинсейл Кейт | Отключен
- Холодилов Константин | Отключен
- Ковалева Марина Игоревна | Отключен
- Куликов | Отключен
- Кутурова Виктория Анатольевна | Отключен
- Дайко Алексей | Отключен
- Ветошкина Мария Андреевна | Отключен
- Морозов Максим | Отключен

Тон. набор | Очереди вызовов

1 2 3  
4 5 6  
7 8 9  
\* 0 #

Тон. набор

Ожидает ответ (2)  
Alex Chetip 04:48  
Анна Кузнецова 04:48  
В диалоге (1)  
Любовь Земцова

facebook

Информация о клиенте

Найдено клиентов: 1

Имя/ФИО	Адрес	Телефоны
<input checked="" type="radio"/> Земцова Любовь Николаевна		7 912 285 07 95
<input type="radio"/> Новый клиент		
<input type="radio"/> Не связывать звонок с клиентом		

Физическое лицо

Фамилия	<input type="text" value="Земцова"/>
Имя	<input type="text" value="Любовь"/>
Отчество	<input type="text" value="Николаевна"/>
Facebook ID	<input type="text" value="1104234106324371"/>
Мобильный телефон	<input type="text" value="79122850795"/>
E-Mail	<input type="text" value="lzem2305@gmail.com"/>
Организация	<input type="text" value="Наумен"/>

История контактов

Дата	От кого	Кому	Тема
18.03.16 14:47	Любовь Земцова	210577319285713	Здравствуйте! Расскажите пожалуйста, что вы буд...
18.03.16 14:45	210577319285713	Любовь Земцова	Добрый день, Любовь! Спасибо за обращение! ...
18.03.16 14:43	Любовь Земцова	210577319285713	Добрый день. Подскажите пожалуйста гла...

Мгновенные сообщения

Любовь Земцова(21:37): Добрый день. Подскажите пожалуйста можно ли будет на выставке ССWF посмотреть интеграцию NCC с Facebook?  
Иванова Мария Ивановна(21:39): Здравствуйте, Любовь! Да, на выставке Вы сможете сами попробовать написать на страницу NCC в Facebook и посмотреть как оператор обрабатывает это сообщение  
Любовь Земцова(21:41): Спасибо, обязательно попробую!  
Иванова Мария Ивановна(21:42): Спасибо за Ваше обращение! До свидания!

Информация о сайте  
Наш менеджер свяжется с вами  
Приветствие  
Прощание

Причина обращения  
Вопрос  
Вопрос по интеграции

# ДЕМОНСТРАЦИЯ OMNI-CHANNEL

«Лучшее применение технологии».

На основе реализованного проекта, вошедшего в число финалистов European Contact Centre and Customer Service Awards (ECCCSAs) 2017 года в номинации

# Структура демонстрации

1. Идентификация клиента в КЦ посредством регистрации на сайте.
2. Пример работы с текстовыми каналами связи (веб-чат, Telegram).
3. Классификация и маршрутизация обращения чат-ботом.
4. Обработка обращения оператором:
  - интерфейс программного телефона,
  - работа с анкетой (использование готовых шаблонов; просмотр истории обращений в КЦ; просмотр заказа клиента).
5. Оплата заказа через голосовой IVR.

За дополнительной информацией обращайтесь:



+375 (17) 241 77 66



info@quadrosoft.by



www.quadrosoft.by



**QuadroSoft**  
Современные Эффективные Решения

www.quadrosoft.by