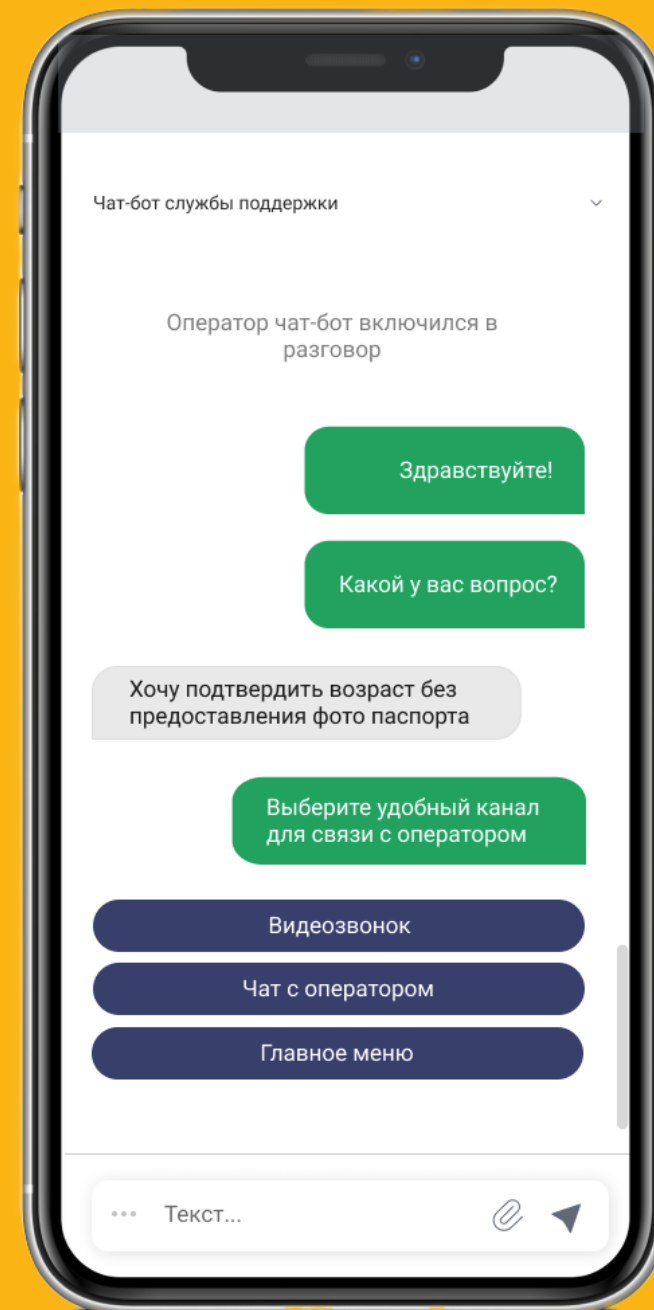


# RichCall

## РЕАЛЬНАЯ ИСТОРИЯ, КАК МЫ ВНЕДРИЛИ RICHCALL В ЧАТ-БОТ

- Почему появилась эта идея? Какую задачу хотели решить?
- Какие сценарии были реализованы?
- Какой результат получили?
- Что дальше? Синергия решений и дальнейшие перспективы развития



# Спикер

---

Валерий Тучинов  
Менеджер по развитию  
бизнеса, AURUS

- Образование - высшее, инженер сетей связи
- Эксперт в области ПО для КЦ и телефонии
- Более 10 лет на IT-рынке



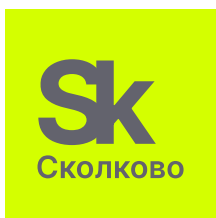
# Augus – российский вендор ПО для корпоративной связи и контакт-центров

## О нас

- На рынке с 2011 года
- Более 1000 проектов по всему миру
- Все решения – в реестре Минцифры
- Выпускник Сколково
- 40000 записываемых телефонов – максимальное внедрение
- 70% компаний рейтинга РБК-500 – наши клиенты



Минцифры  
России



карта поставок



# С нами работают лидеры рынка



# Функциональные характеристики

## Клиентский сервис

- не требует загрузки и установки никаких клиентских приложений
- возможность видеозвонка с веб-сайта или любого приложения
- поддерживается показатель удовлетворенности клиентов (CSAT, NPS)
- настраиваемые вопросы перед звонком для сбора контактной информации
- реклама в очереди и на удержании

## Инструменты совместной работы

- текстовый, аудио или видеочат
- Ко-браузинг: совместный просмотр приложений, открытых документов и браузера клиента
- захват изображений из видеопотока клиента (в т.ч. для видеоидентификации)

## Аналитика и запись звонков

- Запись сессий: аудио, видео, передаваемые медиа-данные
- Речевая аналитика
- Отчеты с возможностью поиска
- Воспроизведение записи сеанса
- Сквозная аналитика: общий срез при интеграции Richcall в КЦ

# Какие задачи решает

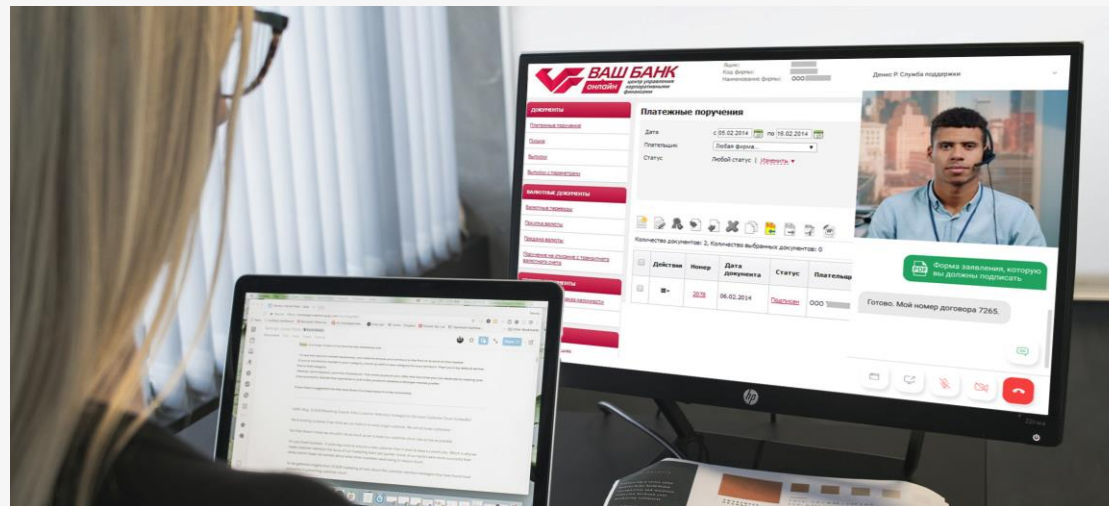
6



## Поддержка с недавней покупкой

- возможность консультанту увидеть проблему своими глазами повышает FCR\* до 83%
- экономия за счет уменьшения количества выездов к клиенту

\* FCR (First Call Resolution) – процент обращений разрешенных на первом же звонке



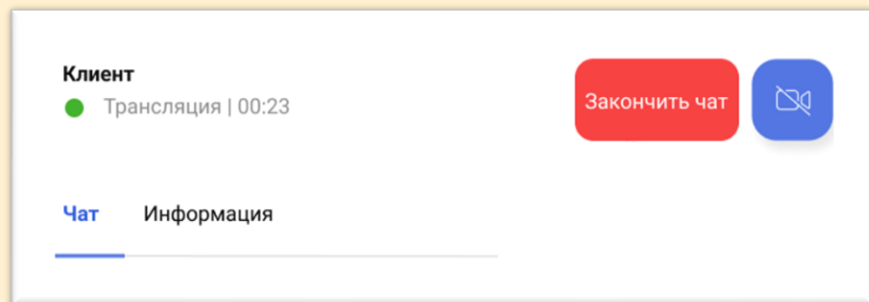
## Помощь с заявкой на финансовые услуги

- увеличивает конверсии в 5 раз по сравнению с обычным изучением предложений
- повышает лояльность за счет персонализации обслуживания

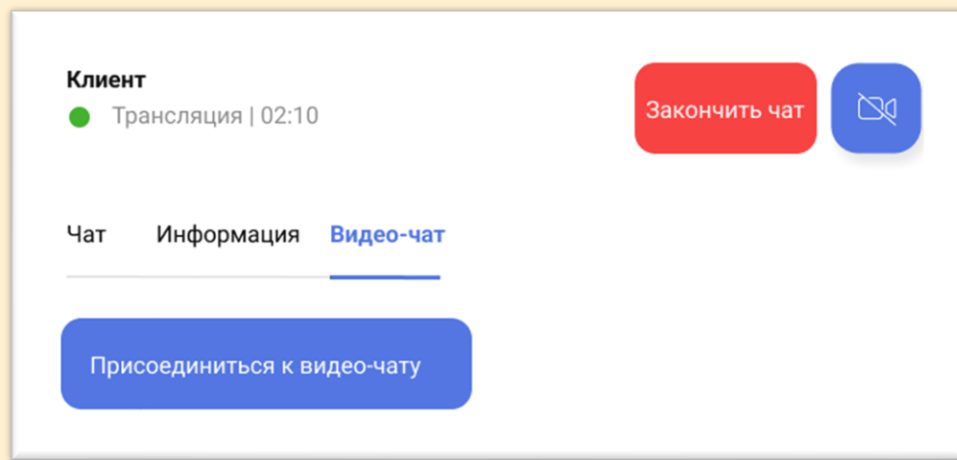
# Какие сценарии были реализованы

## Сторона агента

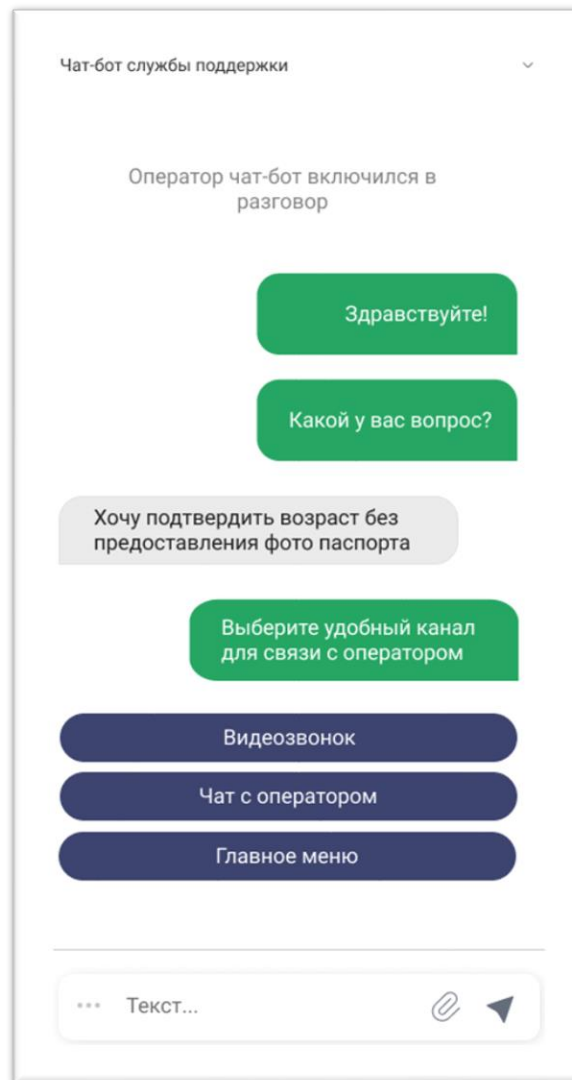
Определив, что чат-взаимодействие следует перевести в видеоформат, агент нажимает на **значок видео** в окне чата:



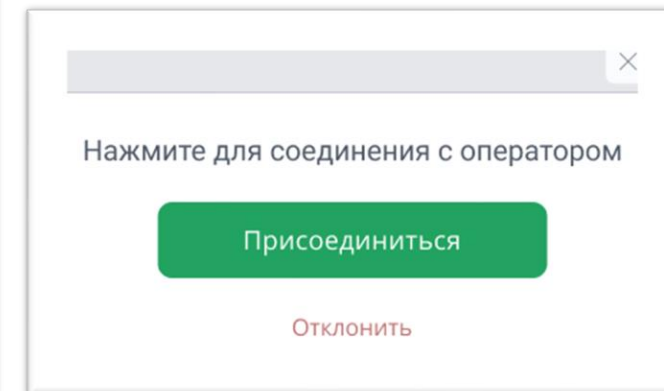
Агенту видна новая вкладка, и он нажимает кнопку **«Присоединиться к видеоконнате»**



## Сторона клиента

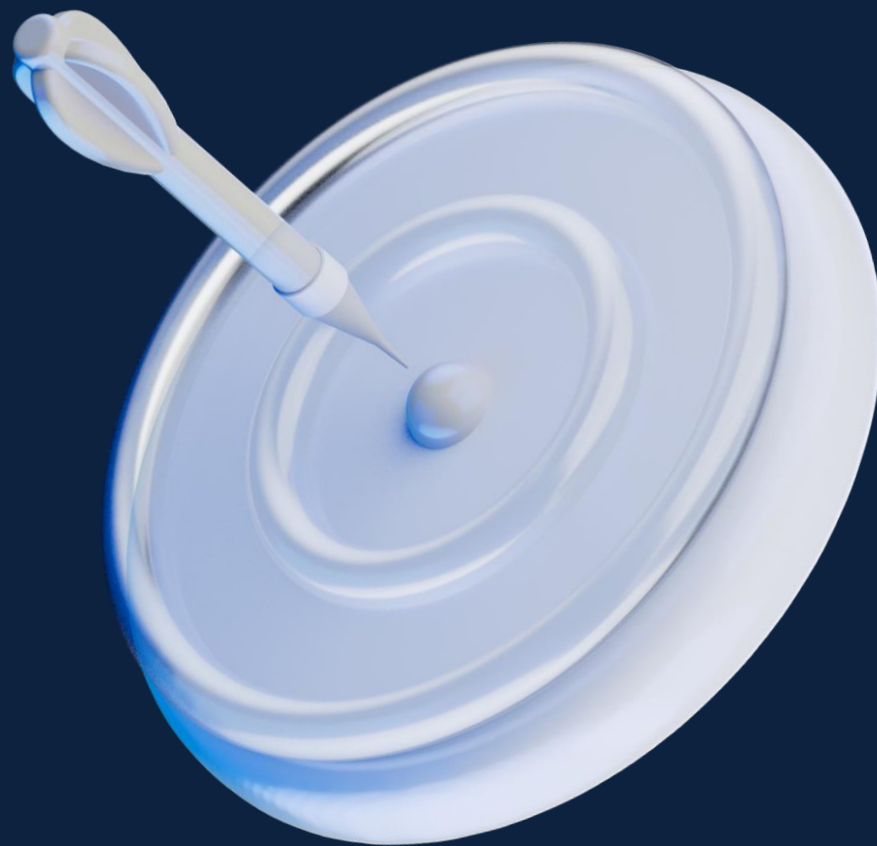


После нажатия кнопки «Присоединиться» агент подключается к видеоконнате и может взаимодействовать с клиентом



# Немного техники, или почему бы мне не использовать любую ВКС для решения задачи

- Управление доступом на основе ролей (администратор/супервизор/агент)
- Переключение между устройствами во время звонка
- Шифрование
- Кастомизируемый виджет
- Интеграция с КЦ за счет чего – общая очередь и сквозная отчетность





# Результаты

35%

Увеличение  
среднего чека

97%

Средний уровень  
CSAT

83%

Вопросов, решенных с  
первого обращения

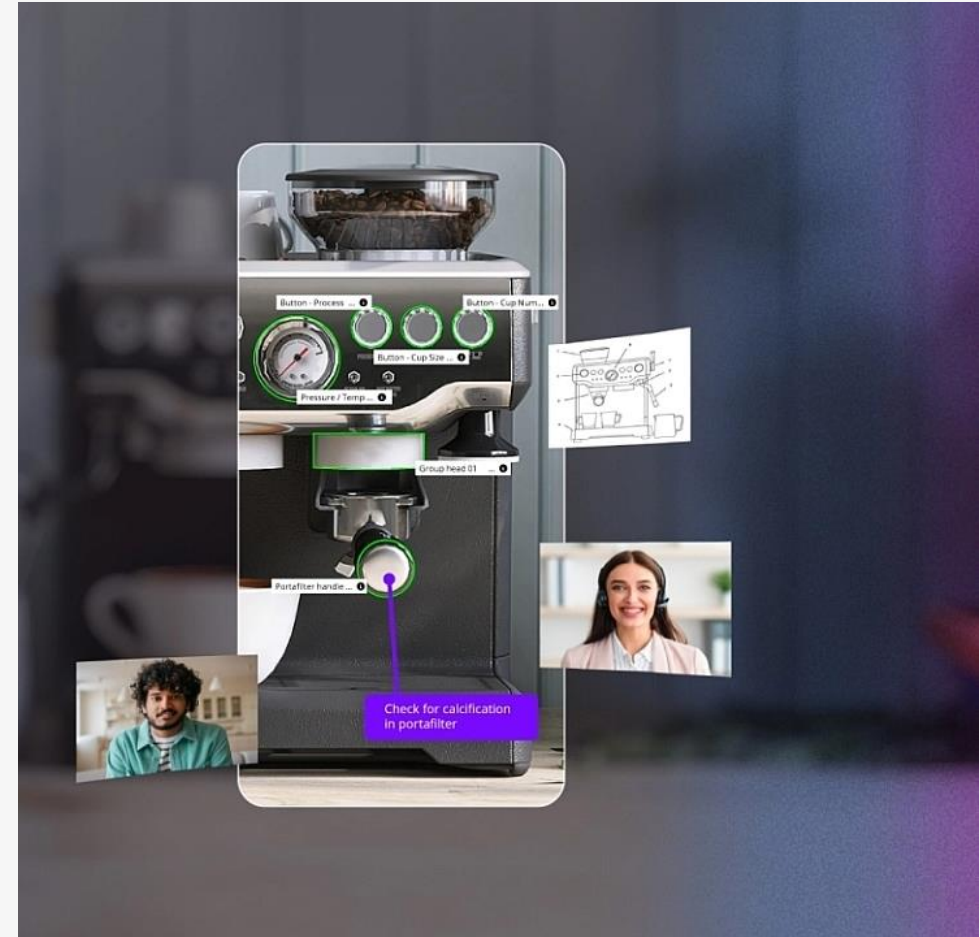
69%

Сокращение времени  
на решение проблем



# Gen AI + chat bot + RichCall

- **Онлайн-чаты и чат-боты:**
  - Удобство и скорость общения
  - Среднее увеличение выручки на 70% после инвестиций в цифровое взаимодействие
- **Цифровая усталость**
- **Адаптация чата к видеосвязи**
- **Внедрение инноваций и их преимущества:**
  - Дополненная реальность (AR)
  - Аналитические данные на основе ИИ
  - Решение проблем с первого контакта (FCR)
  - Рост общей удовлетворенности клиентов



# Спасибо за внимание!

# aurus5.ru

Приходите на стенд Aurus, чтобы увидеть живую и протестировать!

Номер стенда – 415 (слева от стойки регистрации)

## Контакты:

**Тучинов Валерий**  
Менеджер по развитию бизнеса, AURUS

tuchinov@aurus5.ru  
+7 923 243 8358

QR на группу в Telegram

Подписывайтесь!

