

БЫСТРЫЙ ЗАПУСК КОНТАКТ-ЦЕНТРА БЕЗ ЗАТРАТ НА ИТ- ИНФРАСТРУКТУРУ

**Опыт организации сервисного КЦ на
базе облачной платформы NCC SaaS**

Облачная ИТ-система – всегда компромисс?



Почему компании выбирают облачные ИТ-системы?



Быстрый старт



Экономия на ИТ-инфраструктуре



Подписка vs покупка лицензий



Почему компании устанавливают ИТ-системы «на свой сервер»?



Лучший продукт не всегда продается из облака



Надежность



Полная персонализация бизнес-процессов

Минусы облака



Шеринг ИТ-системы между несколькими компаниями



Проблемы соседа = ваши проблемы



Развитие функционала шеринга ресурсов вместо развития ключевых фич

Минусы собственной системы



Стартовые затраты



Сначала оплата – потом эффект от внедрения

Naumen Contact Center SaaS

NAUMEN



Надежность

- Отдельная система КЦ для каждого заказчика



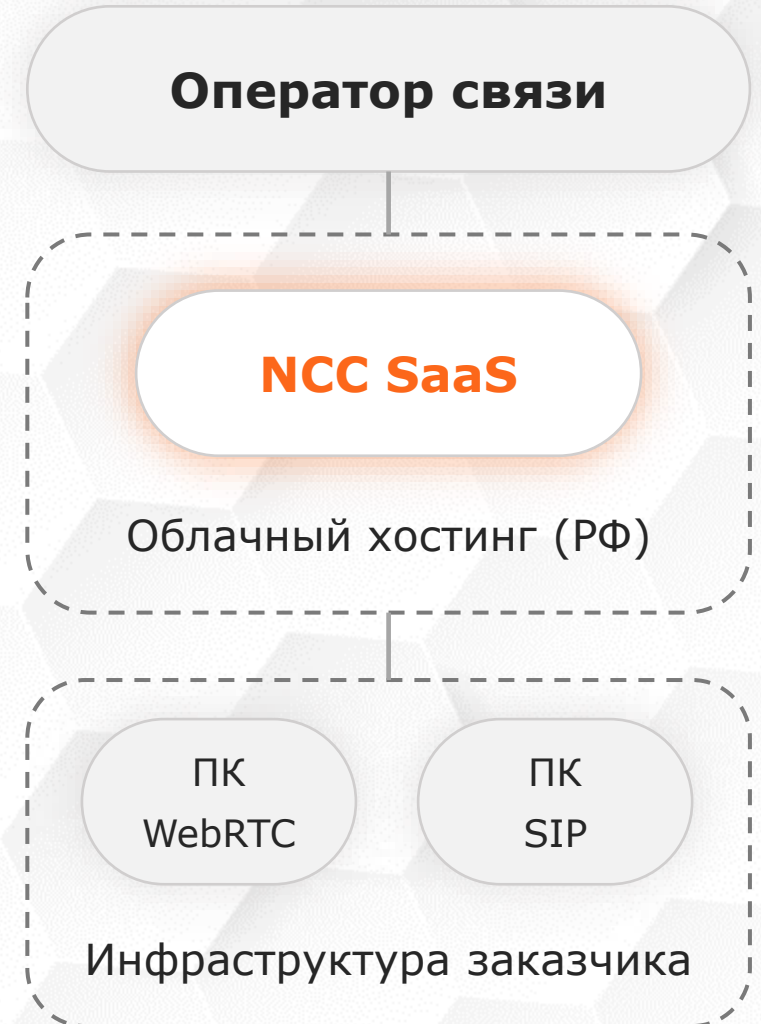
Полнофункциональный контакт-центр

- Лучший контакт-центр на рынке РФ



Минимальные затраты на старт проекта

- Ежемесячная оплата за оператора



Повышение уровня надежности за счет отдельной облачной инсталляции для каждого заказчика

NAUMEN



Сокращение времени простоя системы – высокая надежность в моменты пиковой нагрузки



Использование каналов связи от крупнейших операторов РФ



Служба поддержки 24x7 для решения экстренных вопросов



Восстановление сервиса и данных – согласно SLA



Экономия на инфраструктуре и ИТ-персонале



Облачная вычислительная инфраструктура и SBC



Хранение записей разговоров в течение 6 месяцев



Обновление ПО и анализ проблемных моментов силами Naumen



Лучший голосовой контакт-центр на рынке РФ

- Единое рабочее место оператора
- Контроль на каждом этапе звонка в режиме онлайн
- Интеграция с CRM - документированный API для управления каждым этапом звонка



Коммуникация в текстовых каналах

- SMS и E-mail, чат на сайте и в мобильном приложении
- Мессенджеры и социальные сети
- Единая история коммуникации с клиентом



Перевод коммуникации из голосового канала в текстовый

- Отправка дополнительной информации клиенту в процессе разговора
- Консультация клиента в удобном для него режиме

Быстрый старт проекта без затрат на инфраструктуру



Отсутствие разовых затрат на инфраструктуру



Виртуальный сервер и система хранения включены в стоимость



Постепенное наращивание мощности виртуального сервера



Отсутствие расходов на покупку и эксплуатацию собственных серверов



Заказчик занимается только настройкой бизнес-процессов контакт-центра



Постепенное усложнение процедур вашего контакт-центра



Старт с минимальной конфигурацией



Постепенное увеличение количества проектов и операторов



Поэтапная настройка системы



Запуск новых каналов коммуникации по мере необходимости



Консультационное сопровождение Наумен в течение всего проекта



Принцип ценообразования



Конкурентная лицензия

Лицензируется одновременное количество операторов, зарегистрированных в системе



Гибкое лицензирование с учетом сезонности

Лицензируется максимальное количество операторов за прошедший месяц)



Опытная эксплуатация в течение 1 месяца

Стоимость опытной эксплуатации – 40 000 руб, включая консультационное сопровождение по настройке системы. Без интеграции с CRM



В стоимость включено



Расходы на ИТ-инфраструктуру / хостинг



Выделенный клиентский менеджер для консультационного сопровождения проекта

Помощь в настройке системы и решении возникающих вопросов



Техническая поддержка 24x7

Аварийное восстановление системы и решение технических неисправностей)

Затраты на облачный КЦ составляют менее 10% затрат на ФОТ

Использование облачного КЦ может сэкономить до 20% затрат на ФОТ

Создание облачного контакт-центра сети ресторанов Додо Пицца



Миграция с платформы Enghouse в облако для снижения затрат и гибкого масштабирования



Интеграция с CRM, благодаря которой операторы видят всю историю заказов клиента в онлайн-режиме



Голосовой бот, информирующий о статусе заказов и переводящий звонки на операторов

900+

Ресторанов быстрого обслуживания

200+

Операторов в контакт-центре

до 1 млн

Звонков в месяц

Создание облачного контакт-центра торговых сетей STREET BEAT и re:Store

STREET BEAT

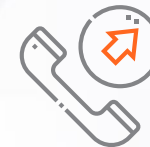
re:Store



Переход от аутсорсинговой модели к собственному контакт-центру для улучшения контроля качества и гибкого масштабирования



Обработка входящих обращений по текущим заказам и консультации по наличию товарных позиций, ценам и акциям



Исходящие обзвоны для подтверждения заказов и информирования о статусах

500+

Магазинов

35

Городов присутствия

50+

Операторов в контакт-центре

до 60 тыс.

Звонков в месяц

Создание облачного контакт-центра СБЕР ЕАптека



Доступ операторов к корпоративным информационным системам через Active Directory



Автоматизированные исходящие обзвоны для подтверждения заказа, информирования об акциях



Обработка входящих звонков, связанных с отменой заказов, доставкой, продлением сроков хранения



интеграция с 1С, в интерфейс которой встроено рабочее место оператора



Замена решения на базе Asterisk

70

Городов обслуживания

7 млн

Покупок в день

150

Операторов в контакт-центре

до 55 тыс.

Звонков в месяц

**Обсудите ваши задачи
на нашем стенде!**



Алексей Севастьянов

+7 915 316 3250

asevastyanov@naumen.ru

