



Интеллектуальный контакт-центр «СВЕТЕЦ»  
как стратегия развития клиентского обслуживания

# О компании «СВЕТЕЦ»

Российский разработчик программного обеспечения цифровых коммуникаций и контактных центров для государственных и корпоративных заказчиков.

Входит в ГК «Ростелеком».

Программные продукты  
компании входят в  
РЕЕСТР  
РОССИЙСКОГО  
ПРОГРАММНОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ



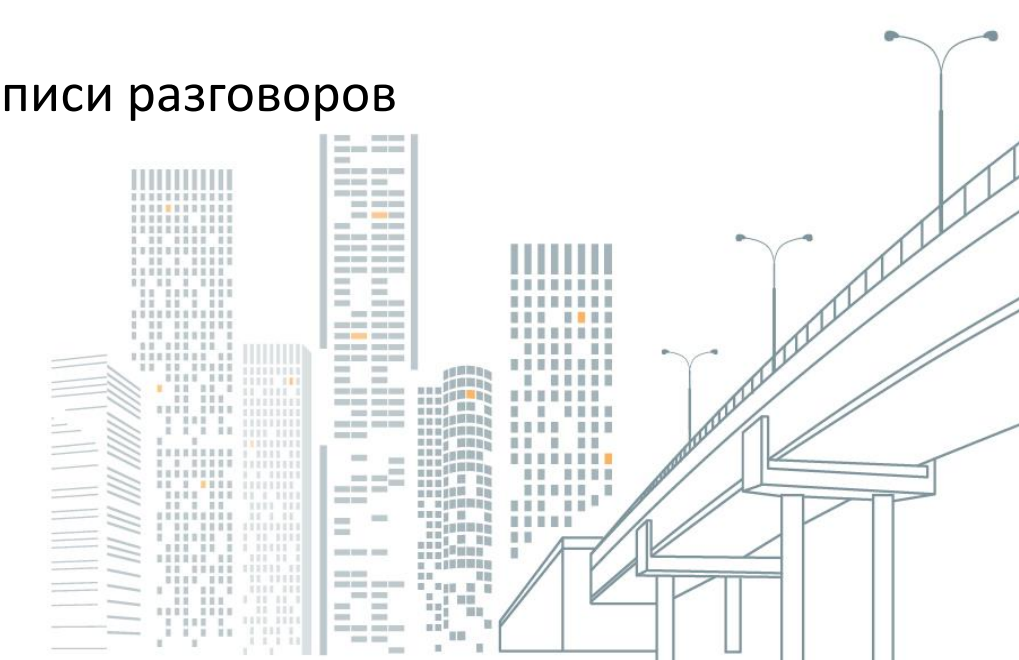
**29**  
программных продуктов  
собственной разработки

**30+**  
лет успешной работы  
на рынке ИТ

**80**  
субъектов РФ и СНГ  
используют продукты  
и решения компании

**500+**  
реализованных  
проектов

# Компоненты коммуникационной платформы «СВЕТЕЦ»



# О контакт-центре

Решения «СВЕТЕЦ» позволяют организовать высоконагруженный контакт-центр, используя современные технологии и индивидуальный подход. Развитый функционал решения позволяет закрыть необходимые потребности заказчика.



## Надежность и масштабируемость

Проверенное решение на любом масштабе системы. Реализованные кейсы с более, чем **21 000** активных операторов, работающих на базе одной платформы



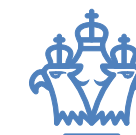
## Быстрый запуск

Запустите контакт-центр для вашего бизнеса всего **за 3 дня**



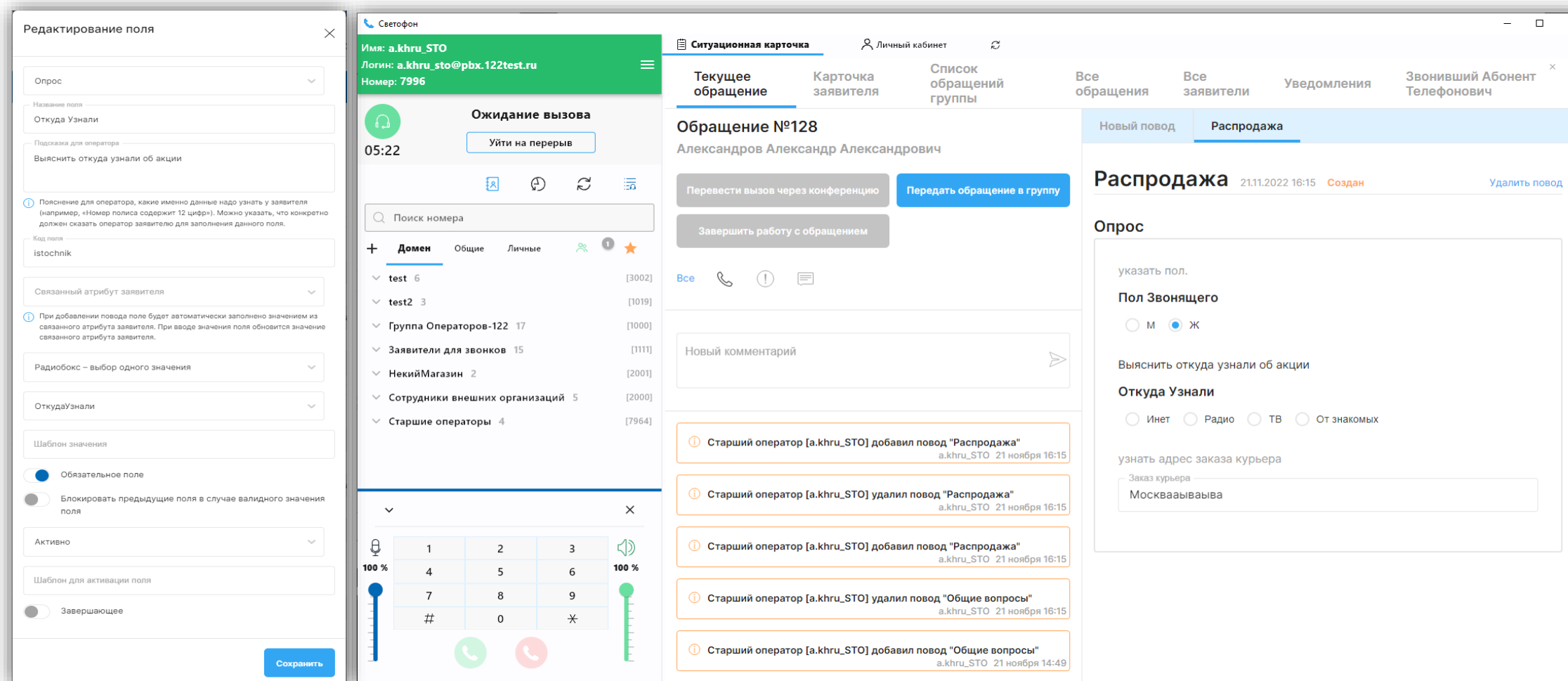
## Эффективность и гибкость

Разворачивайте **неограниченное** количество контакт-центров различных назначений на базе одной платформы

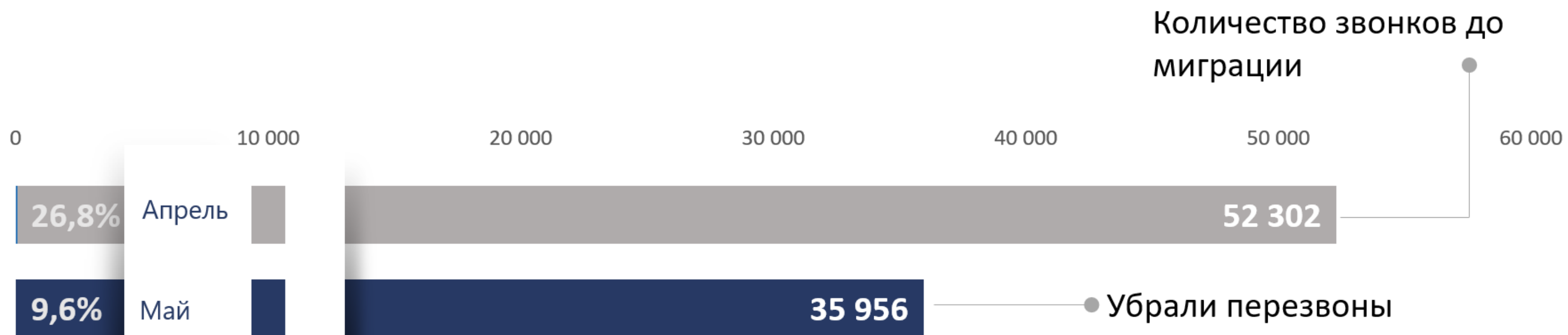


## Оmnikanальность

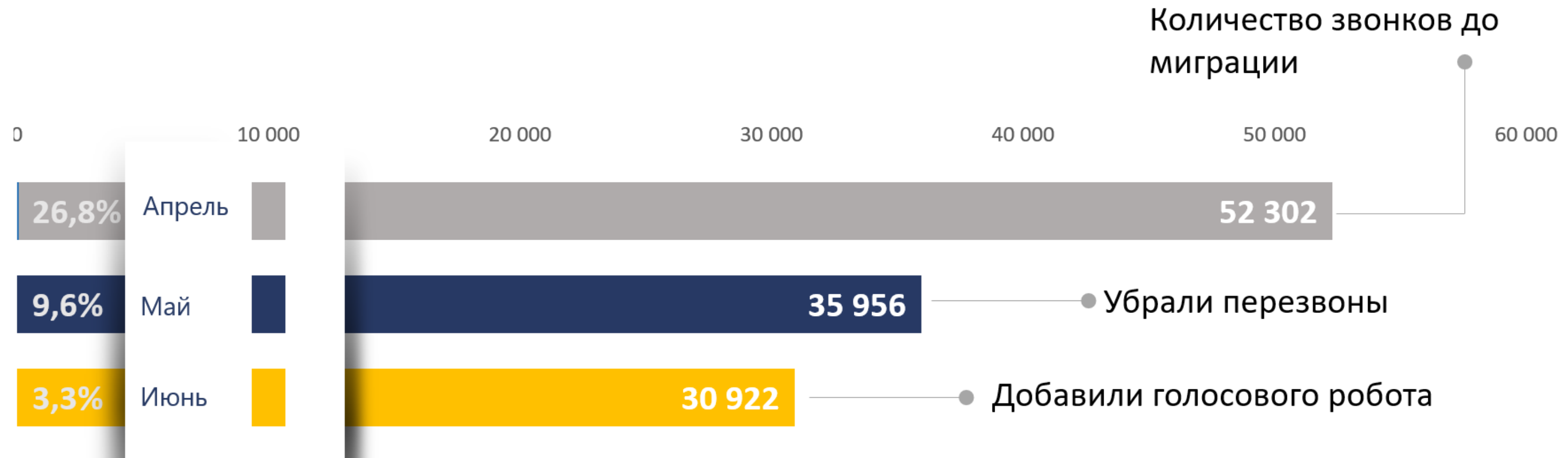
Поддержите коммуникацию с вашими клиентами в более чем **10** текстовых и голосовых каналах



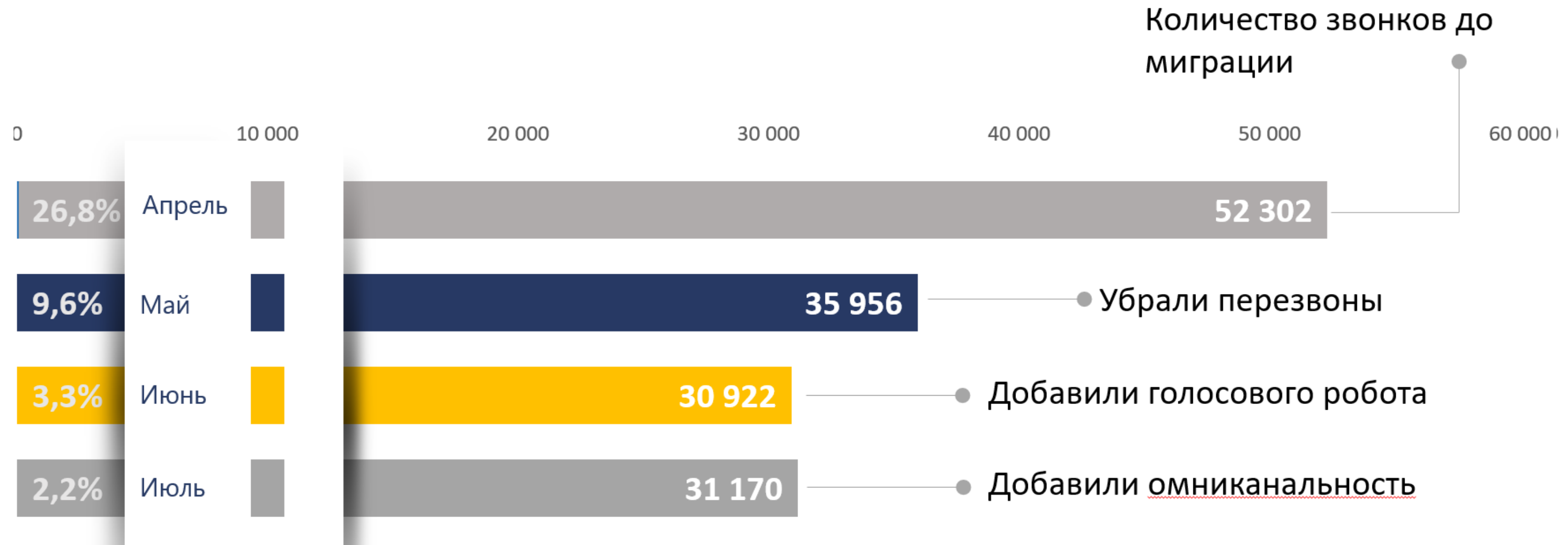
# Кейс Сбытовой компании



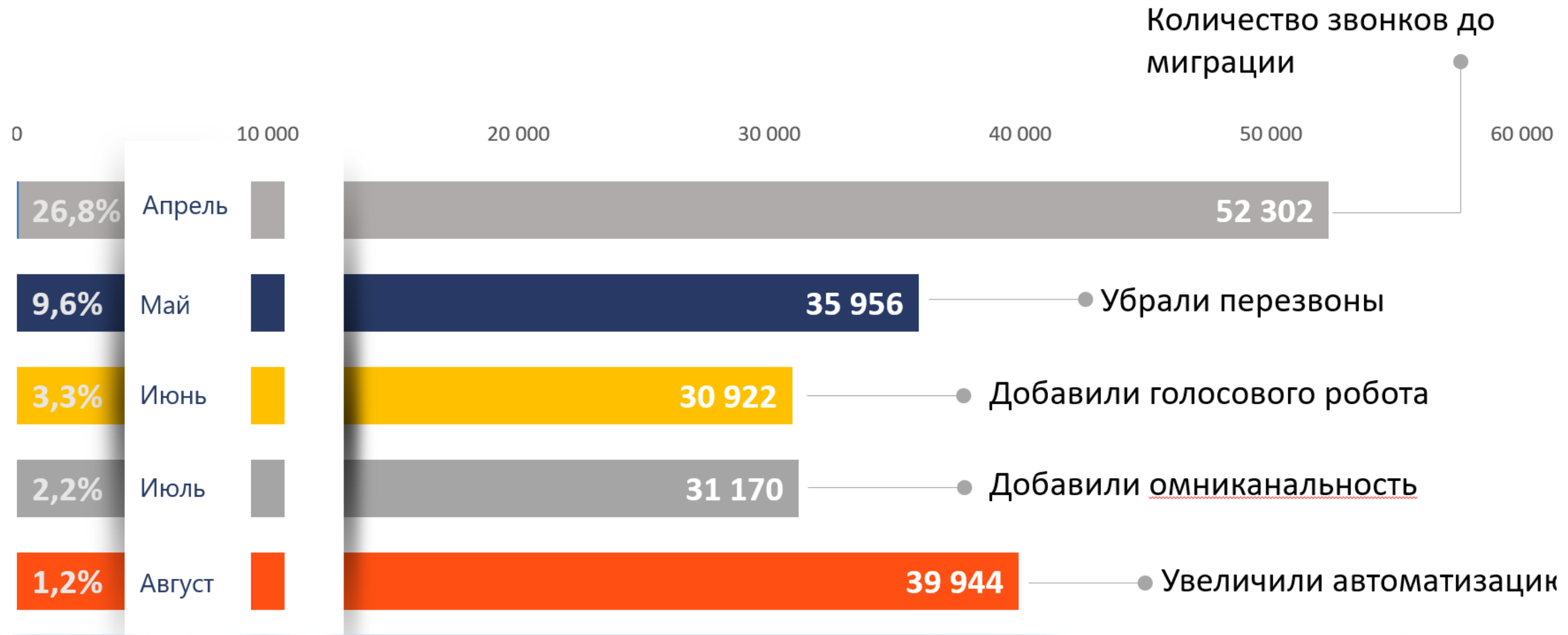
# Кейс Сбытовой компании



# Кейс Сбытовой компании

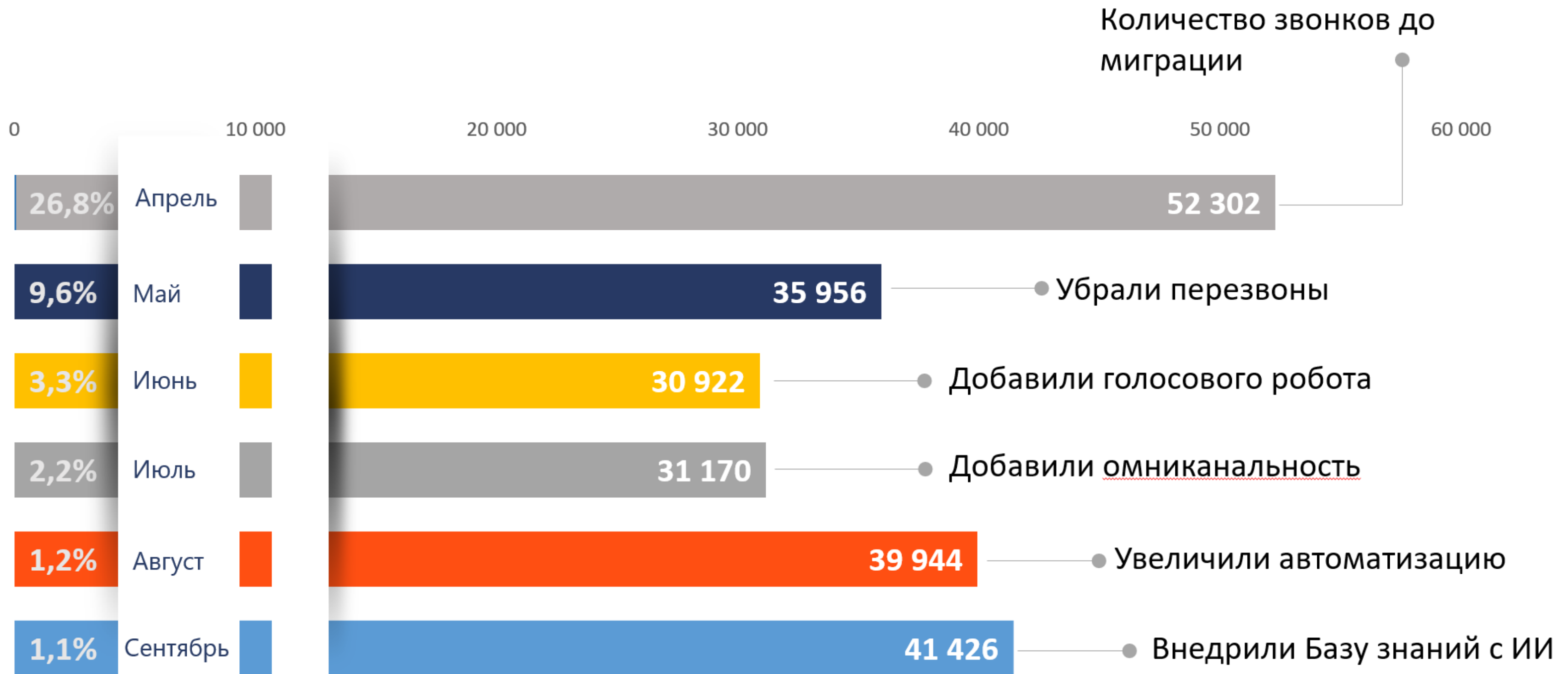


# Кейс Сбытовой компании





# Кейс Сбытовой компании



● Количество потерянных вызовов меньше допустимого значения, установленного Заказчиком

# Кейс Сбытовой компании - сегодня

**84,7%**

SL средний уровень сервиса за период

**>20 СЕК**

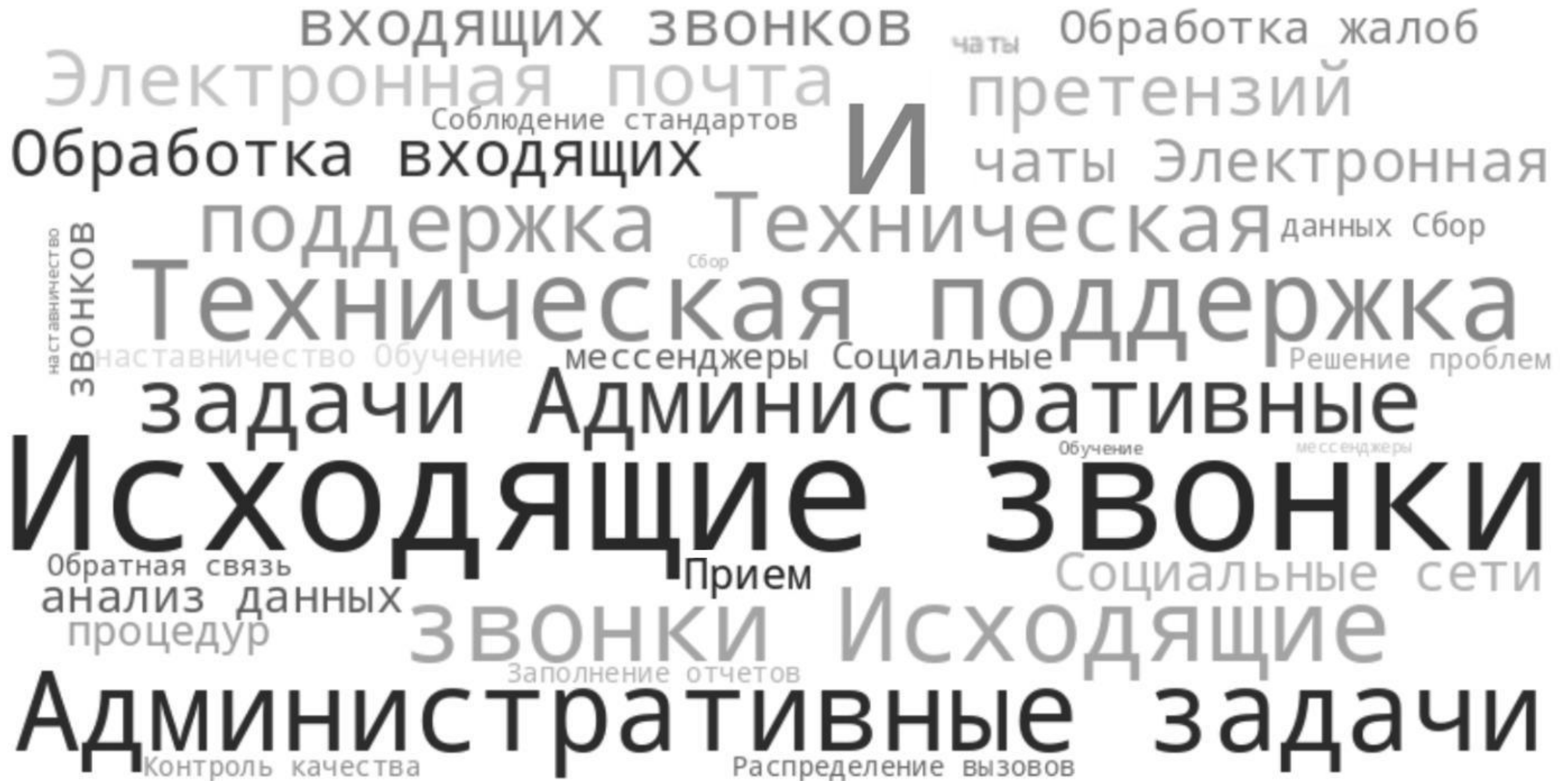
ASA среднее время ожидания ответа оператора

**37%+↑**

Уровень автоматизации

**95,45%**

Доступность КЦ в среднем за текущий год



# Модульность сервисов



# Решения «СВЕТЕЦ» используют:

Федеральная система  
«Виртуальная АТС» и «Виртуальный контакт-центр»



Свыше 700 тысяч пользователей и порядка 21 000 операторов контакт-центров – крупнейшая инсталляция системы в России.



## Службы комплексного реагирования «112»



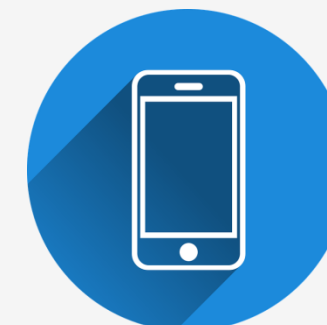
Вологодская область  
Ленинградская область  
Орловская область и др.

## Службы экстренной оперативной помощи «103»

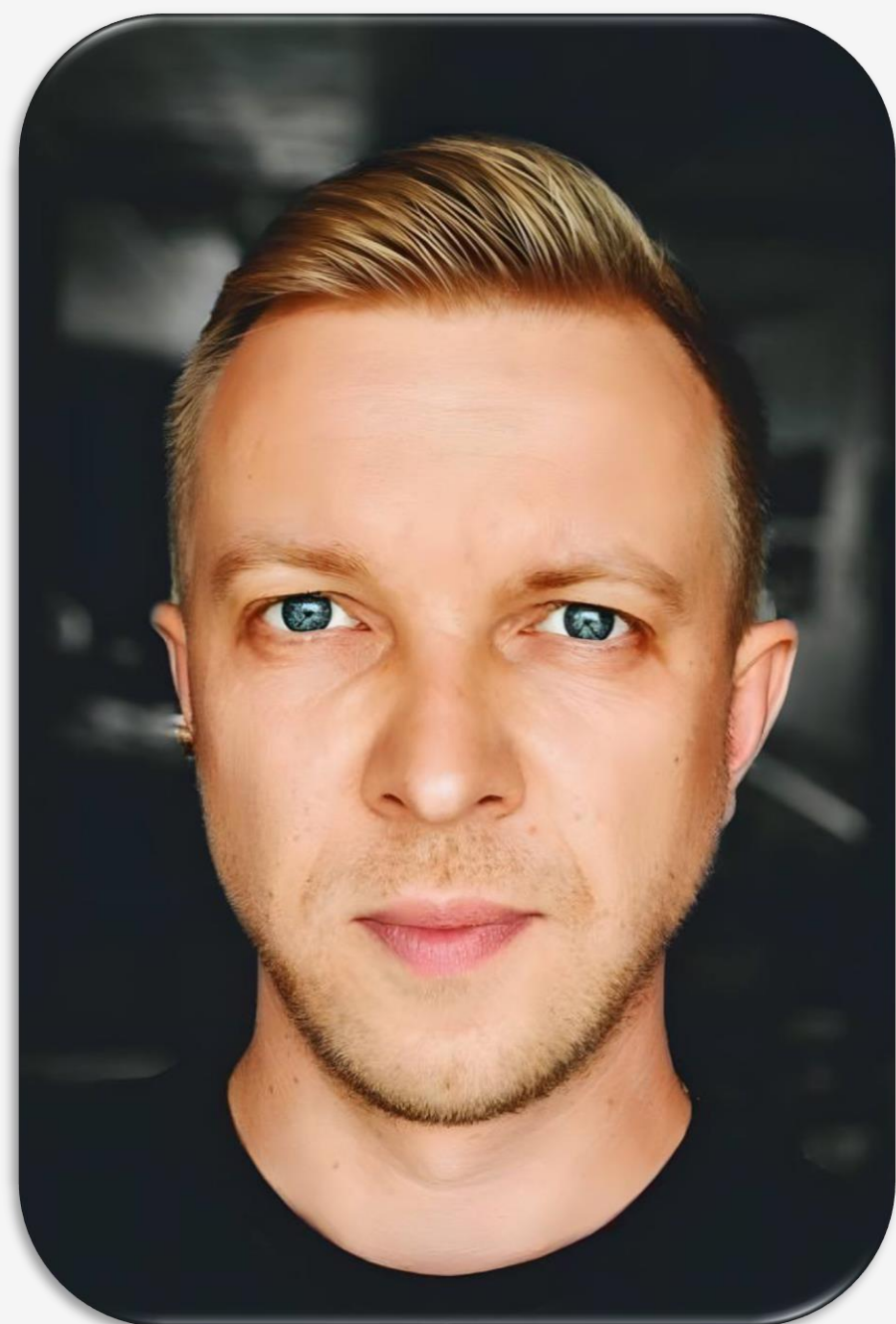


Ленинградская область  
Республика Коми  
Тверская область

## Региональные справочно-информационные службы «122»



Томская область, Республика Дагестан, Забайкальский край, Республика Тыва и др.



## ВЛАДИМИР ШАКУРОВ

*Директор по продукту  
Компания «СВЕТЕЦ»*



## МАРИ ПИМЕНОВА

*Медиа-менеджер  
Компания «СВЕТЕЦ»*





# Благодарим за внимание!

 г. Москва, шоссе Энтузиастов, дом 21с1

 +7 (495) 956-22-56

 [mail@svetets.ru](mailto:mail@svetets.ru)

# SVETETS