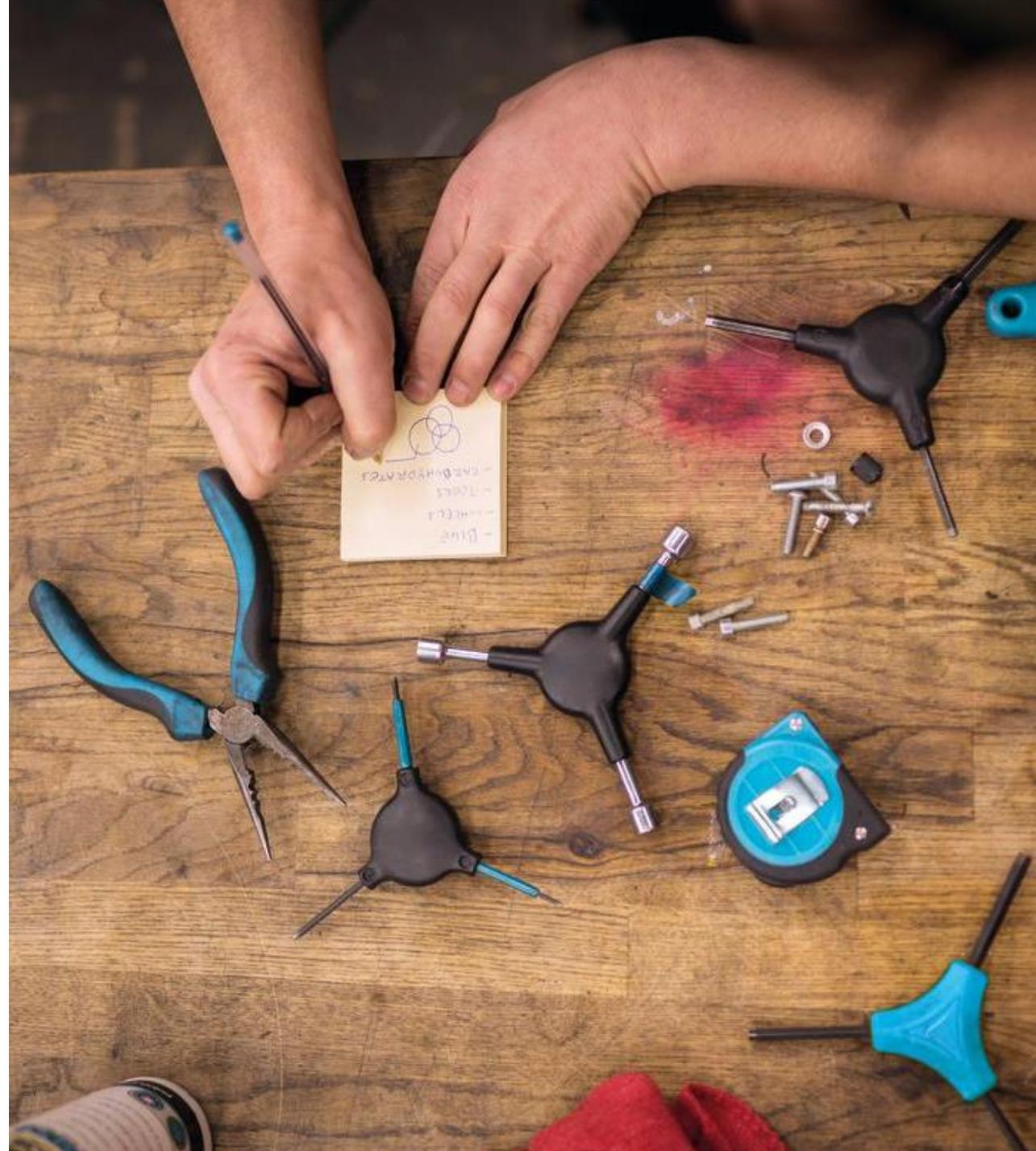


Как создать идеальный контакт-центр без масштабных инвестиций?



**Business
Services**



Наш опыт

Глобальный и локальный опыт

- Собственный опыт обслуживания 260 миллионов клиентов
- 90 000 рабочих мест в контакт-центрах в 87 странах
- Группа проинвестировала 11.7 миллионов евро в инфраструктуру и модернизацию контакт-центров в 2015 году
- Локальная экспертиза в организации и управлении коммерческим контакт-центром в России

L'ORÉAL®
PARIS

 ARISTON

TOUCH BANK

 SORIN GROUP
AT THE HEART OF MEDICAL TECHNOLOGY

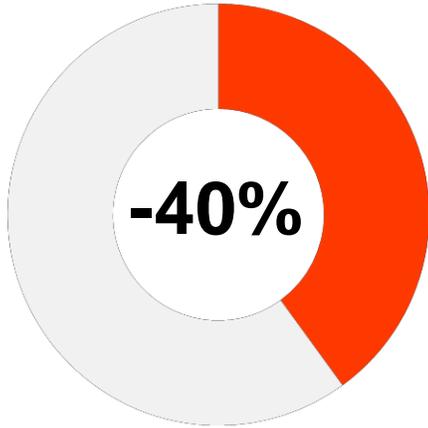
CLARINS
PARIS

DANONE

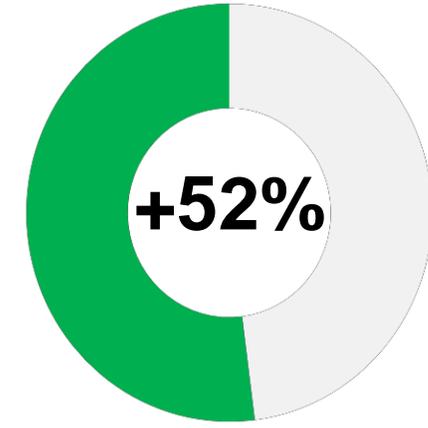
KONE

 BNP PARIBAS

Почему стоит задуматься об оптимизации



**Длительность
исследования
5 лет**



Стоимость бездействия

- Снижение прибыли
- Аудитория незнакома с маркой
- Уменьшение доли рынка
- Увеличение стоимости владения
- Увеличение оттока клиентов

Прибыль от действий

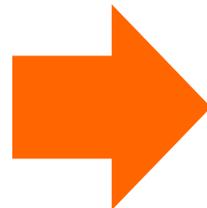
- Увеличение прибыли
- MIND & APP SHARE
- Увеличение доли рынка
- Снижение стоимости владения
- Низкий уровень оттока клиентов

**Разница
92%**

Муки выбора и подводные камни

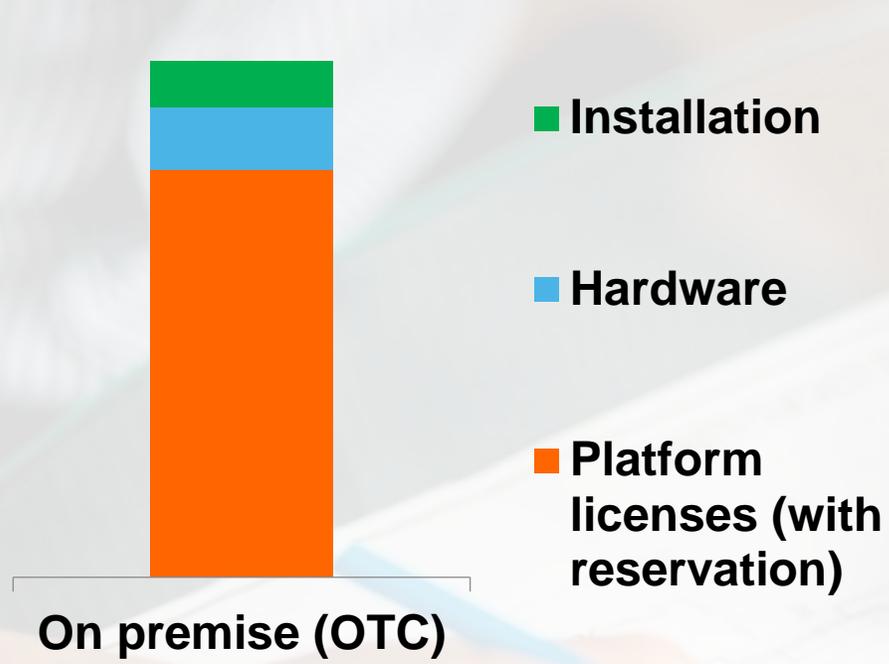
Причины

- **Необходимость в наличии контакт-центра**
- **Устаревшая платформа**
- **Неудовлетворительное качество**
- **Отсутствие гибкости платформы**
- **Отсутствие необходимых функций**

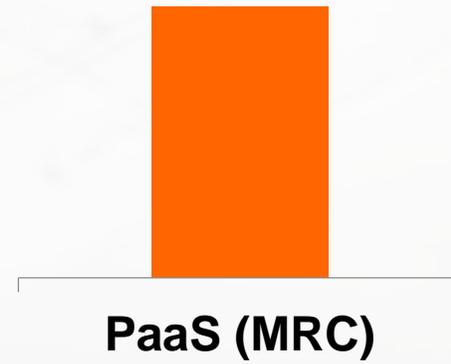
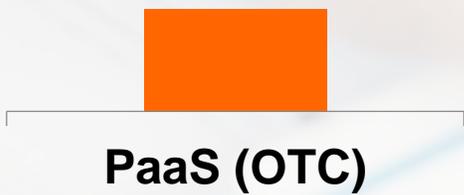


Препятствия

- **Нет дополнительных человеческих ресурсов в IT**
- **Необходимы крупные финансовые инвестиции**
- **Нет дата центра**
- **Нет времени**
- **Нет экспертизы**



On-Premise VS PaaS



Platform as a Service

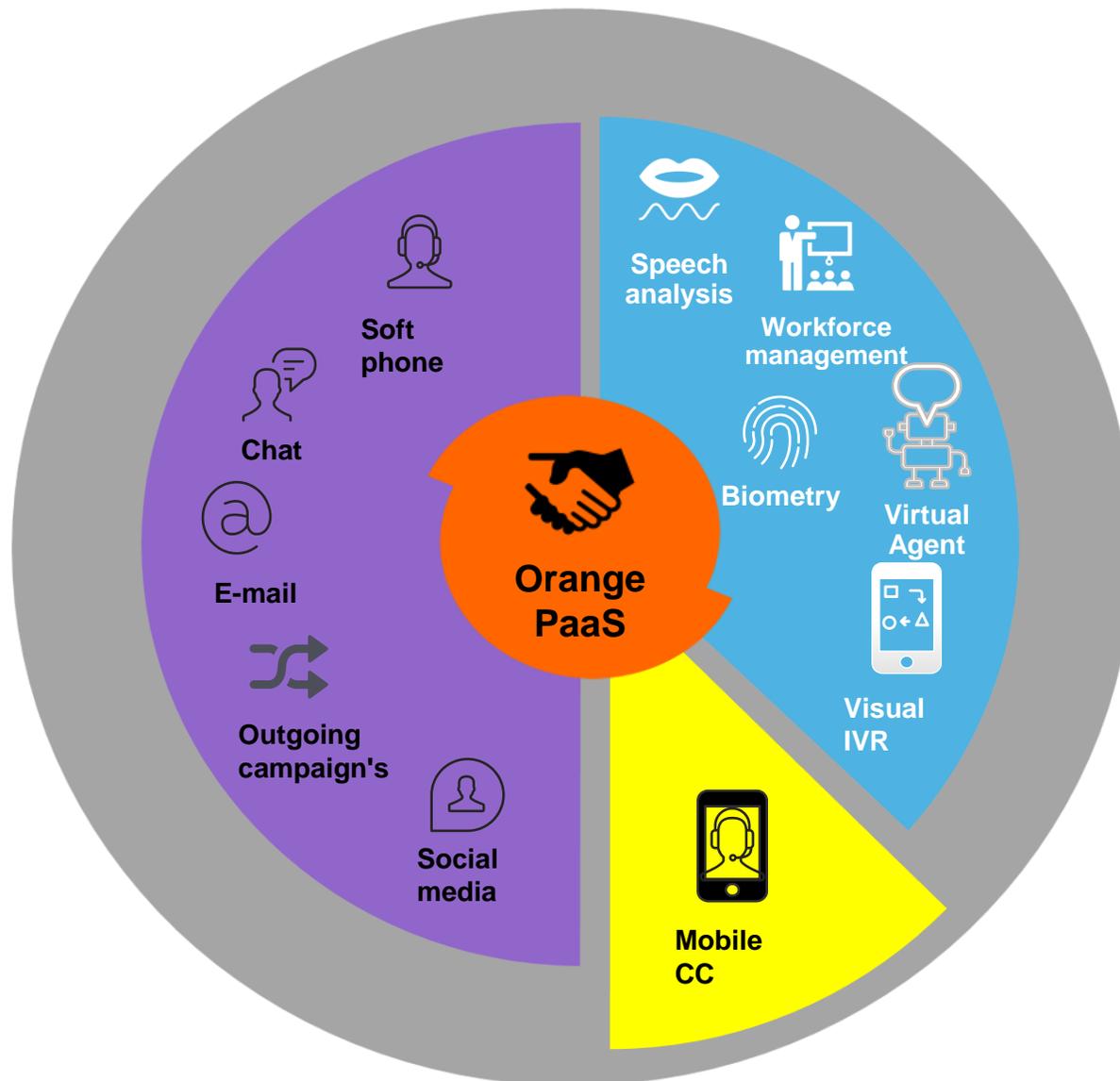
Orange cloud

- Средства защиты соответствуют требованиям приказа №21 ФСТЭК.
- Лицензия ФСТЭК – «Техническая защита конфиденциальной информации»
- ЦОД IXCellerate – сертификаты ISO27001:2013, PCI DSS v3.0.
- Orange Business Services– сертификат ISO27001:2013;
- Full Reservation

Something New

Мобильный контакт-центр

From inspiration to transformation. Together. |6



Базовый функционал

- Запись разговоров
- Мультиканальность
- Автоматизированные исходящие компании
- SoftPhone
- IVR
- Интеграция с соц. сетями

Дополнительные сервисы от партнеров

- Речевая аналитика
- WFM
- Биометрические сервисы

Основные сервисы автоматизации

Открытая грамматика для IVR – клиент произносит произвольную фразу, в которой распознаются ключевые слова в предложении, а IVR данную информацию преобразует в команду системе («Виртуальный оператор»)

Чат-бот - виртуальный собеседник, который базируется на текстовых каналах обслуживания клиентов.

Visual IVR – сервис работает совместно с существующей системой IVR и может быть отвечать на вопросы клиента через легкий в использовании интерфейс на основе меню на сайте или в телефоне.



Надежность

Отказоустойчивость на уровне software

- Повышает сквозную доступность услуг на уровне каждого приложения/компонента
- Облегчает автоматический перехват управления запасными серверами при отказе основных
- Осуществляет автоматический поиск и устранение ошибок в приложениях
- Обеспечивает масштабируемость
- Обеспечивает распределение нагрузки

Поддержка 24/7

Отказоустойчивость на уровне hardware

- Все элементы ядра платформы находятся в облаке
- Каждое приложение имеет копию, которая физически находится на разном оборудовании
- Оборудование сертифицировано и находится в одном из лучших дата-центров России



Ведущий поставщик платформы КЦ

Gartner®



Genesys – девятый год подряд лидер «Магического квадранта» Gartner в сегменте инфраструктуры для контакт-центров и обслуживания клиентов

FORRESTER®



Genesys признан лидером двух исследований Forrester Waves™ по крупным и средним контакт-центрам.

Взаимодействие с вашими клиентами



33%

клиентов предпочитают не работать с компаниями, которые не оказывают поддержку через крупные соц. сети

89%

покупателей считают скорость ответа и решения вопросов важнейшим компонентом клиентского опыта

Задачи вашего бизнеса:

- Создавать персонализированные предложения и осуществлять проактивные контакты с клиентами
- Обеспечить клиентам возможность связаться с вами в любое время и отовсюду
- Взаимодействовать с клиентами при помощи нескольких каналов коммуникаций и сохранять историю этих взаимодействий в безопасном месте

С Omnichannel Genesys вы сможете

Предлагать индивидуальное, предсказуемое и проактивное обслуживание

Перенаправлять каждое обращение наиболее подходящему сотруднику

Поддерживать все каналы голосовой и цифровой связи в рамках своего предприятия

Контролировать и управлять своими глобальными операциями



Последовательное управление своими ресурсами при работе со всеми каналами

Возможность работы при помощи одного омниканального стационарного компьютера

Проактивный мониторинг и взаимодействие на вашем сайте или в мобильном приложении

Соответствие ожиданиям клиента и их предугадывание в режиме реального времени

Наши возможности для вашего цифрового преобразования

Digital inside



для вашей команды

Современное рабочее место

Digital outside



для ваших клиентов

Обогащение отношений с клиентами

Бизнес инновации

Digital enablers



для ваших проектов

Связь

Гибкие IT-решения

Кибер-безопасность

Services

Правильная поддержка в вашем цифровом путешествии

Orange: ваш надёжный партнер на пути цифровой трансформации



Консалтинг и дизайн

Оцениваем ваш уровень цифровой зрелости и работаем с вами для разработки решений, которые наилучшим образом удовлетворят ваши потребности.



Разработка

Курируем развертывание новых решений и обеспечиваем их эффективную интеграцию с имеющимися системами

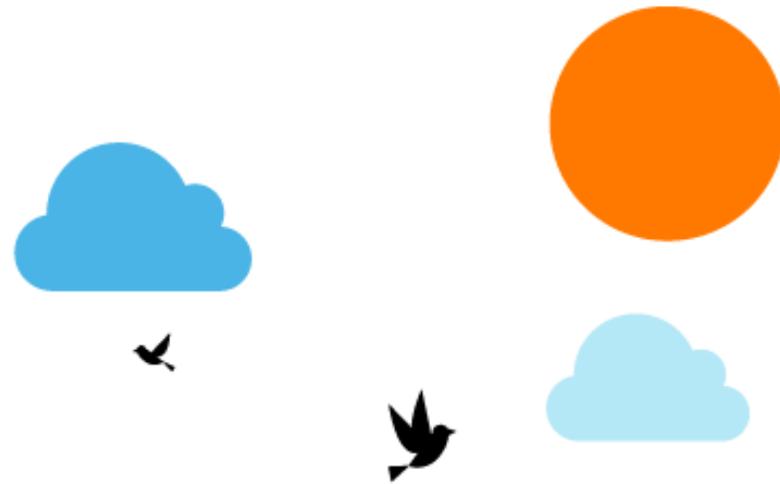


Управление

Предоставляем поддержку 24/7, чтобы гарантировать работу решения, что бы ни случилось.



Thank you



**Business
Services**

From inspiration to transformation. Together. [PTT](#)