

**NAUMEN**

# **Naumen Contact Center SaaS**

ОБЛАЧНОЕ РЕШЕНИЕ ОТ ЛИДЕРА РЫНКА

# Перспективы рынка облачных технологий

Мир

**\$832 млрд**

к 2025-му аналитики прогнозируют более чем двукратный рост рынка при среднегодовом темпе роста 17,5%.

**+34,4%**

по данным IDC, корпоративные расходы на облачные технологии в 2020 году увеличились в мире на 34,4%

Россия

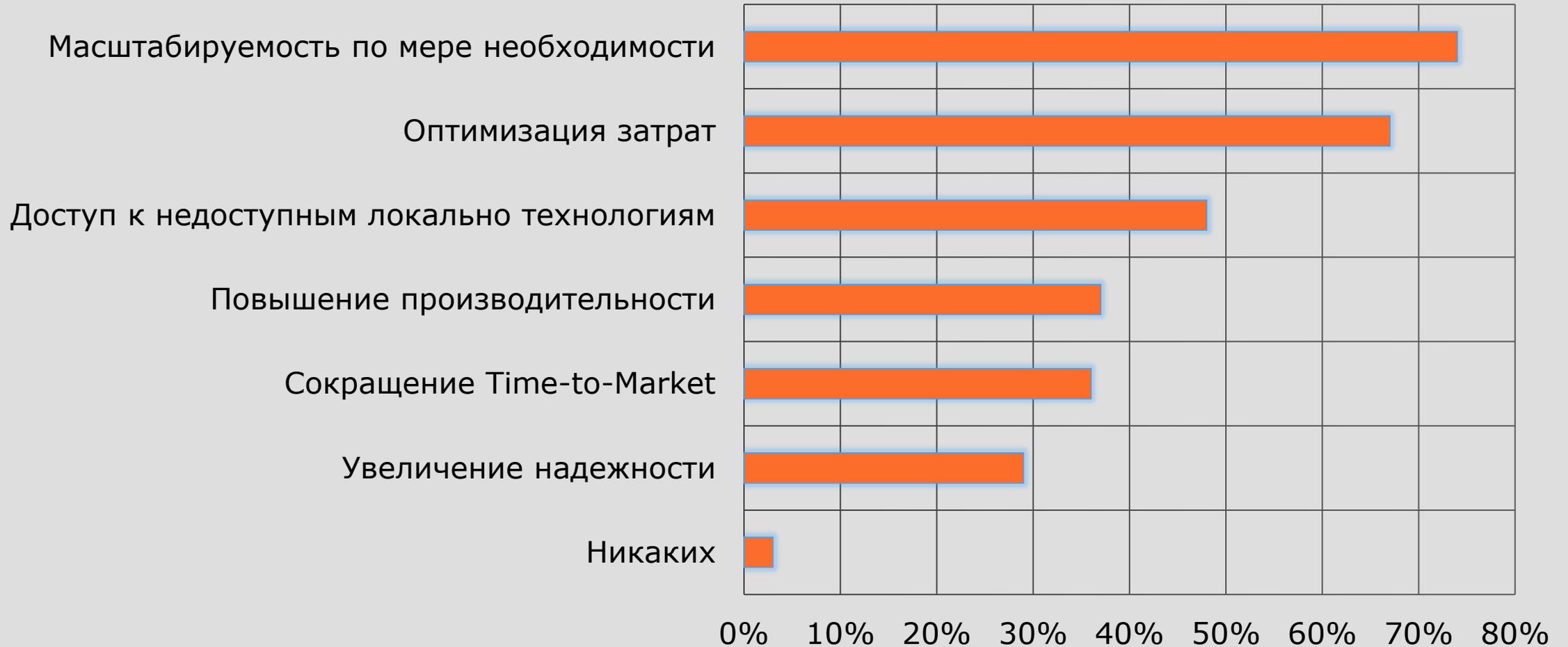
**₽137 млрд**

к 2023 году при среднегодовых темпах роста в 22% рынок может достичь 137 млрд (ТМТ Консалтинг)

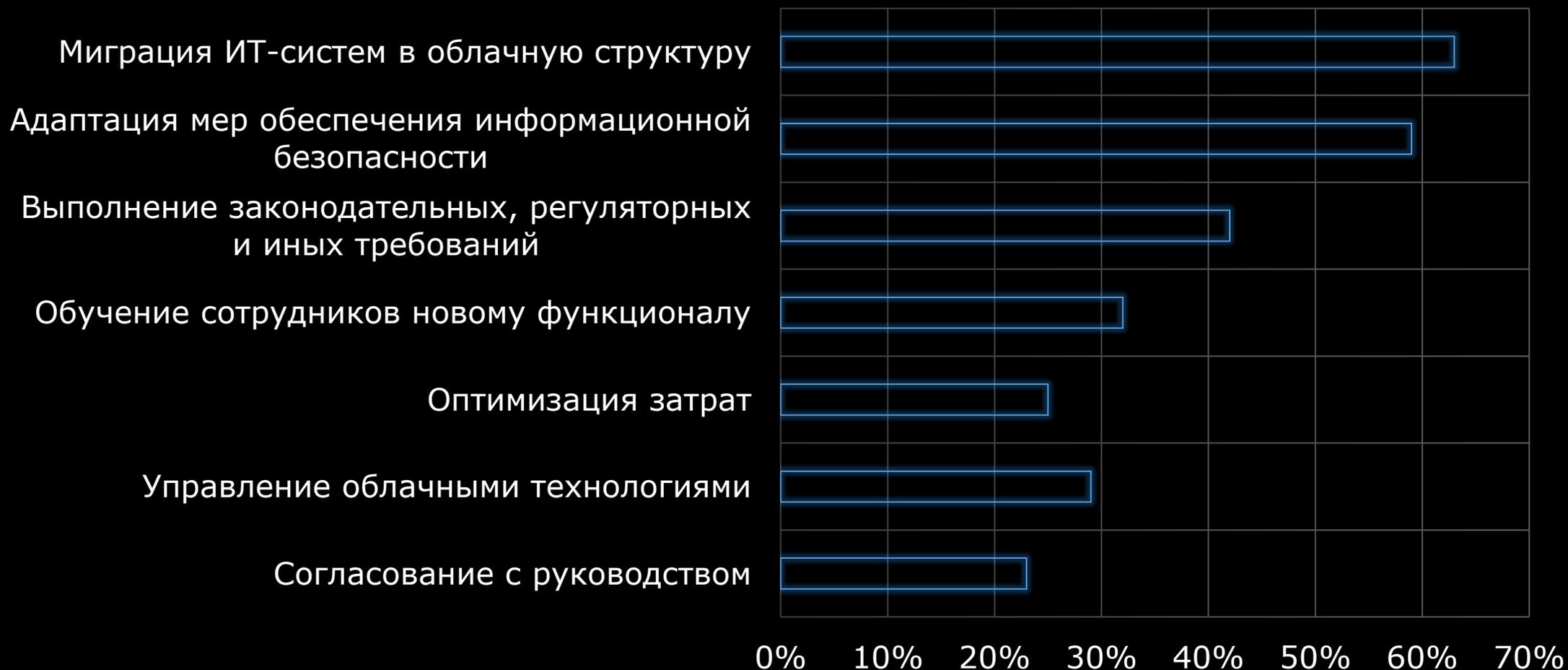
**+27%**

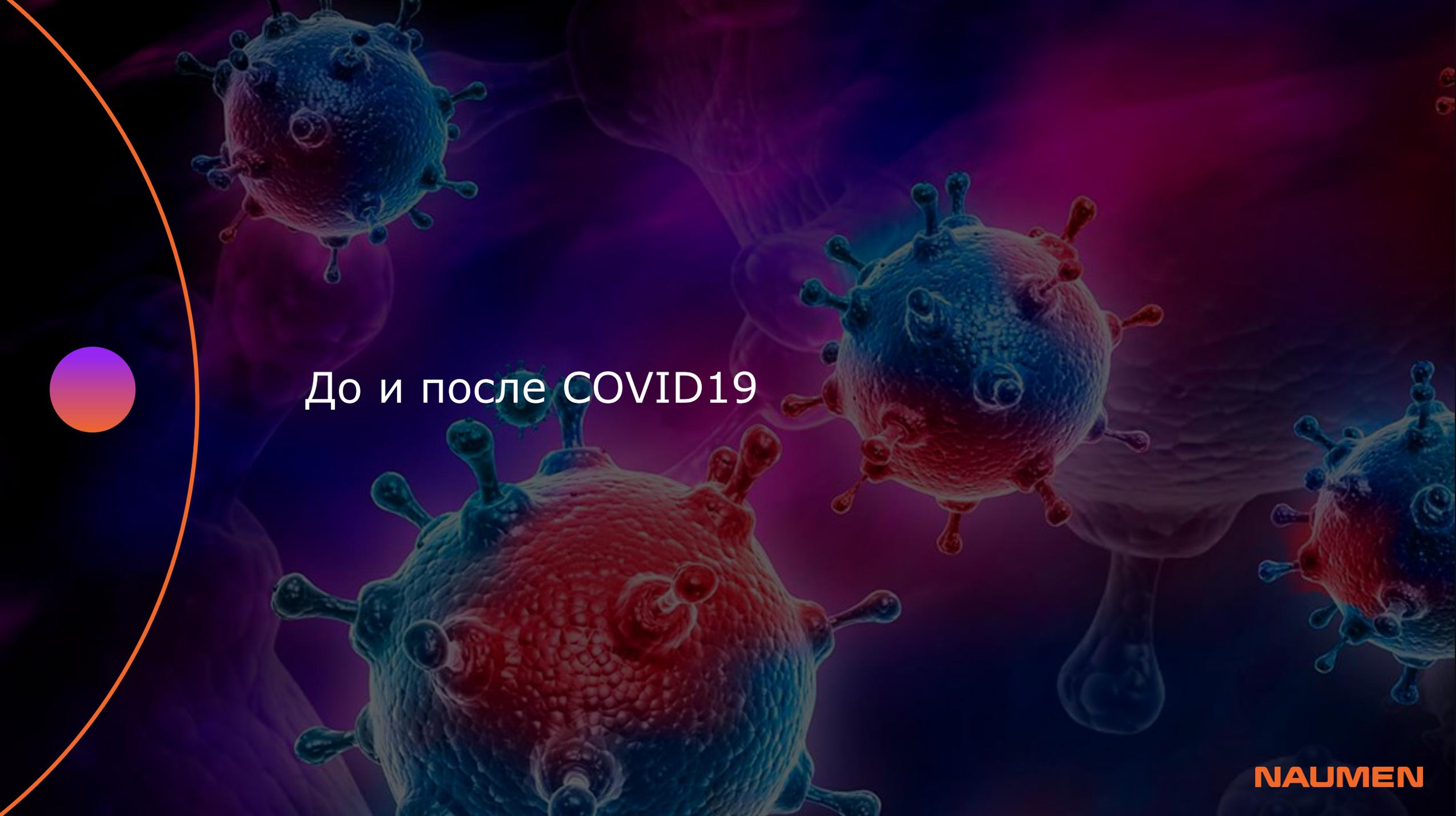
по оценке J'son & Partners Consulting, в 2019 году рынок в денежном выражении вырос на 27% и достиг 8,4 млрд. руб.

# Преимущества облачных платформ



# Самые сложные задачи при переходе на облачные технологии





До и после COVID19

# Облако и удаленная работа – новая «нормальность»

## 87%

По данным исследования LogicMonitor Cloud 2025 87% опрошенных ИТ-руководителей ведущих мировых компаний заявили, что пандемия ускорила миграцию в «облако»

По данным опроса 600 руководителей крупнейших компаний из 67 стран 78% респондентов признали режим удаленной работы долгоиграющим последствием от пандемии COVID-19 (PwC, июнь-июль 2020)

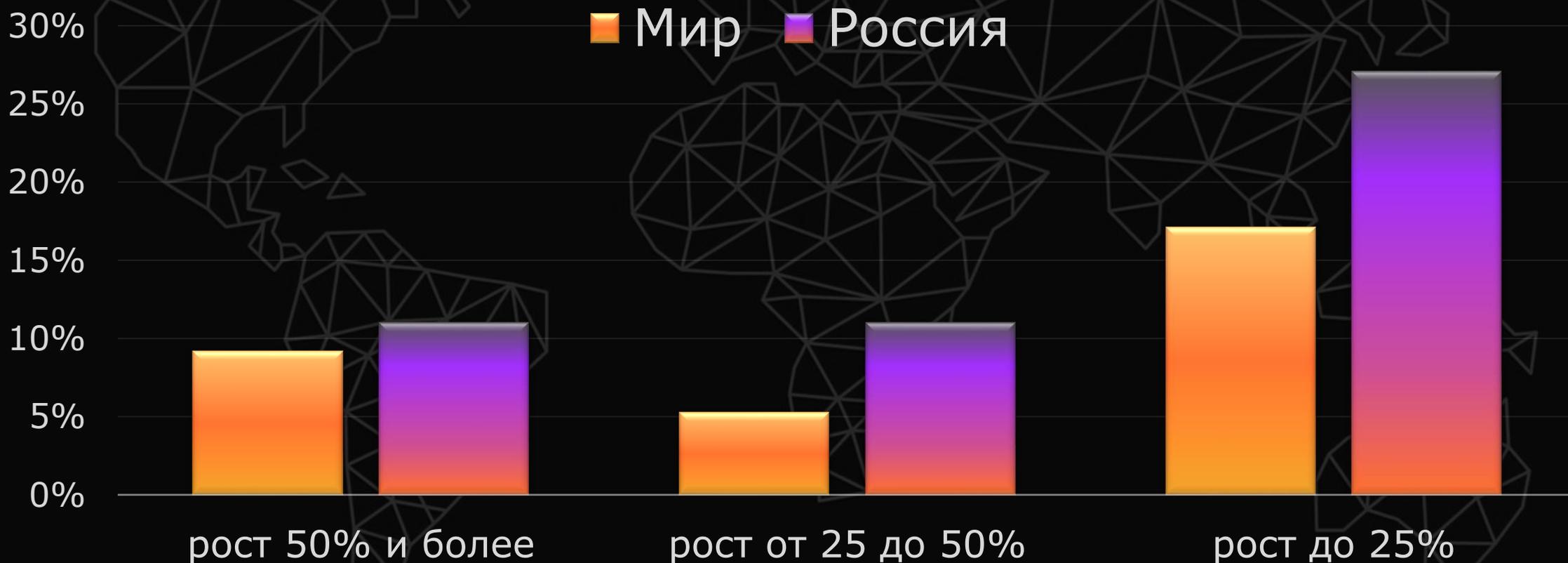
## 78%

## 27%

По данным опроса 200 ИТ-директоров в США 27% респондентов заявили, что крупномасштабная миграция в публичное облако «необходима для выживания» (IDC и Cloudreach, январь 2021)

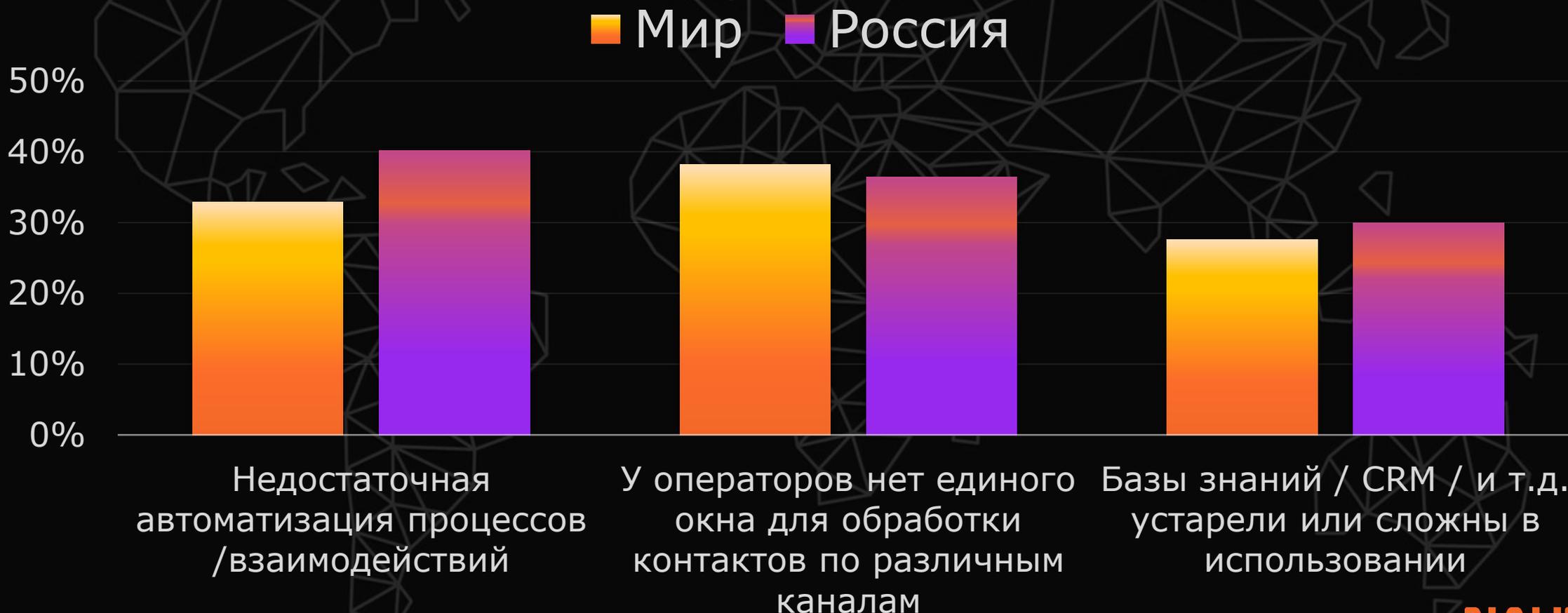
# Рост объемов взаимодействия с клиентами

ГЛОБАЛЬНОЕ БЕНЧМАРКИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ. РОССИЯ И СТРАНЫ РЕГИОНА 2019/2020  
Результаты опроса: «Как изменился общий объем взаимодействия с клиентами для вашего контакт-центра с момента начала пандемии COVID19?»



# Глобальные вызовы (ТОП-3)

ГЛОБАЛЬНОЕ БЕНЧМАРКИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ. РОССИЯ И СТРАНЫ РЕГИОНА 2019/2020  
Результаты опроса: «Что из перечисленного существенно влияет на эффективность ваших контактов с клиентами в условиях пандемии COVID19?»



# Что такое Naumen Contact Center SaaS?

Оmnikanальные коммуникации для бизнеса любого уровня – от небольшого отдела продаж до полноценного контакт-центра

- Входящие и исходящие голосовые потоки
- E-mail, sms, мессенджеры, сообщения соц. сетей, чат, заявки с сайта, мобильное приложение
- Преднастроенная статистическая и аналитическая отчетность в разрезе ключевых метрик

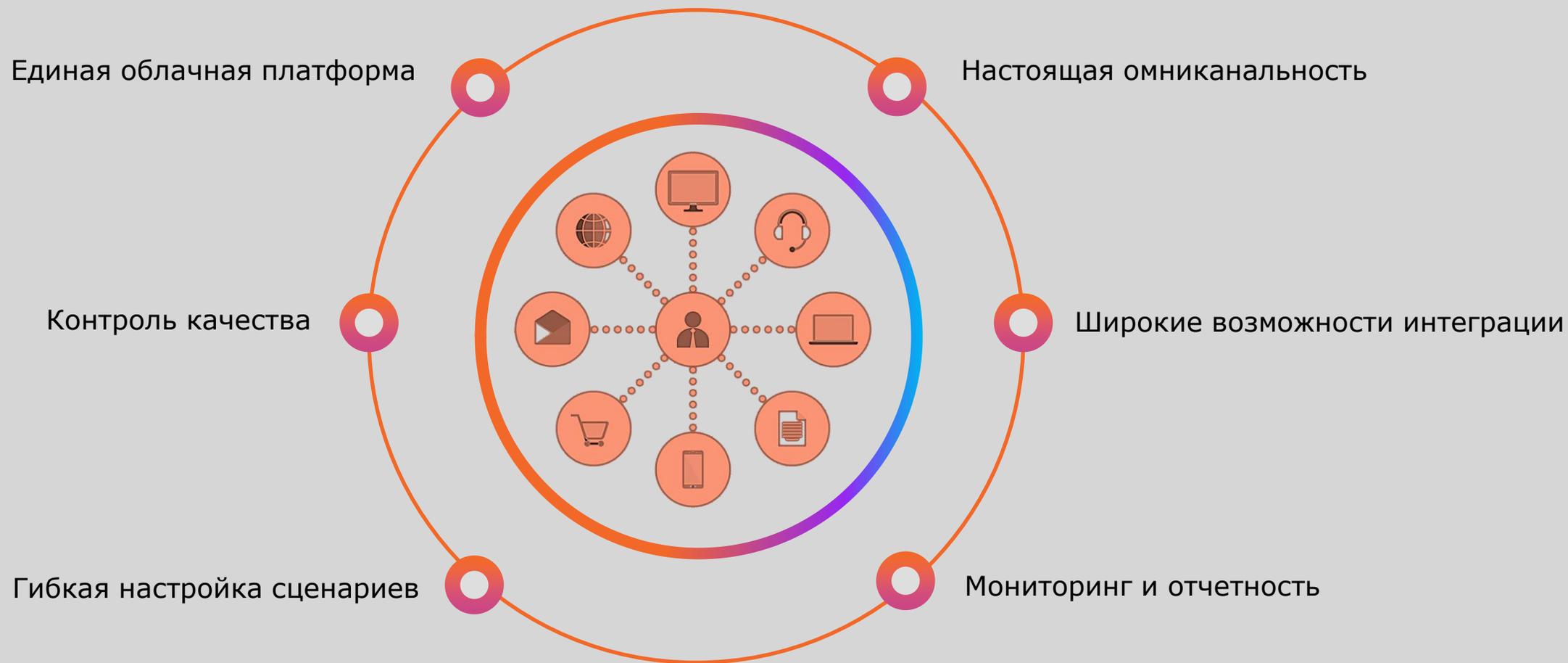
Гибкое масштабирование и настройка сценариев обслуживания любой степени сложности

- Управление подпиской в зависимости от потребностей вашего бизнеса
- Индивидуальная настройка сценариев и контроль качества обслуживания клиентов по вашим внутренним стандартам
- С опорой на лучшие практики организации работы КЦ

Быстрый запуск контакт центра без капитальных затрат

- Подключение с сохранением телефонных номеров и операторов связи
- Исходящий обзвон в режимах progressive, predictive, preview, автоинформатор
- Широкие возможности интеграции с другими системами

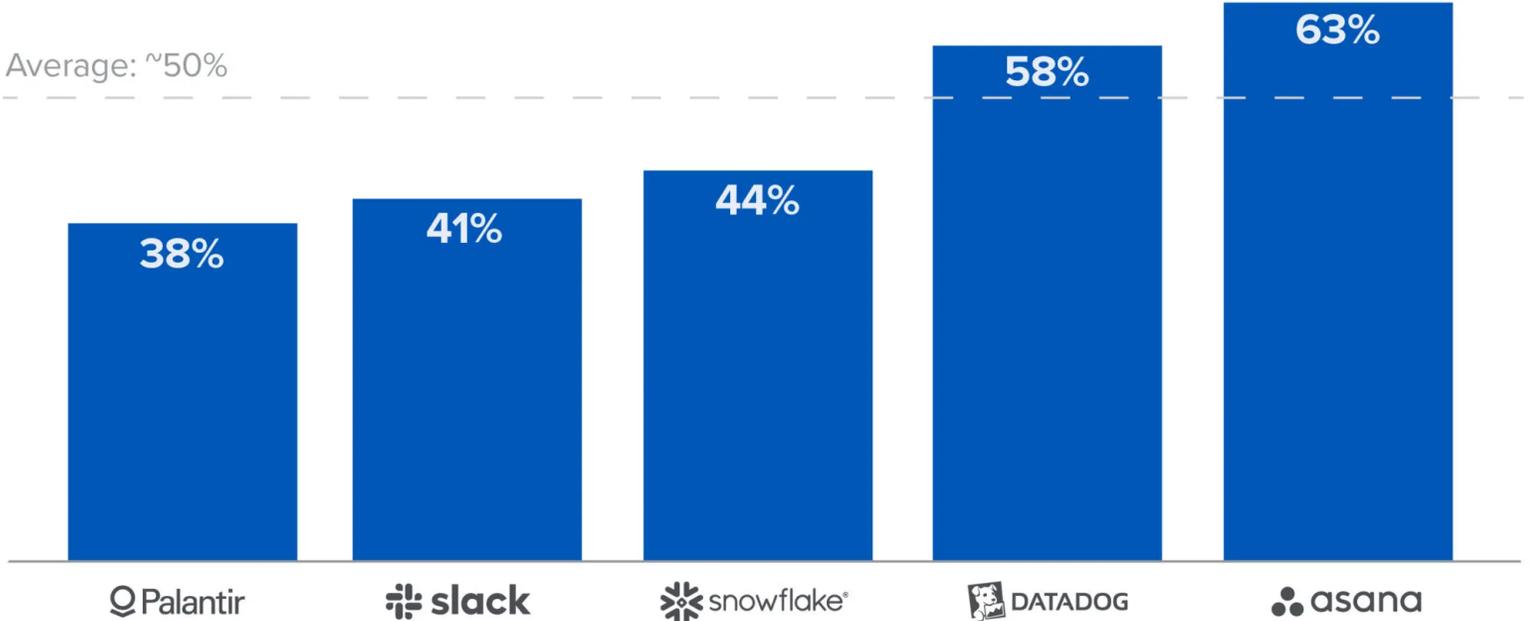
# Naumen Contact Center SaaS - все, что нужно для эффективной работы вашего контакт-центра



# По мере роста облако съедает маржинальность

A16Z (Andreessen Horowitz)

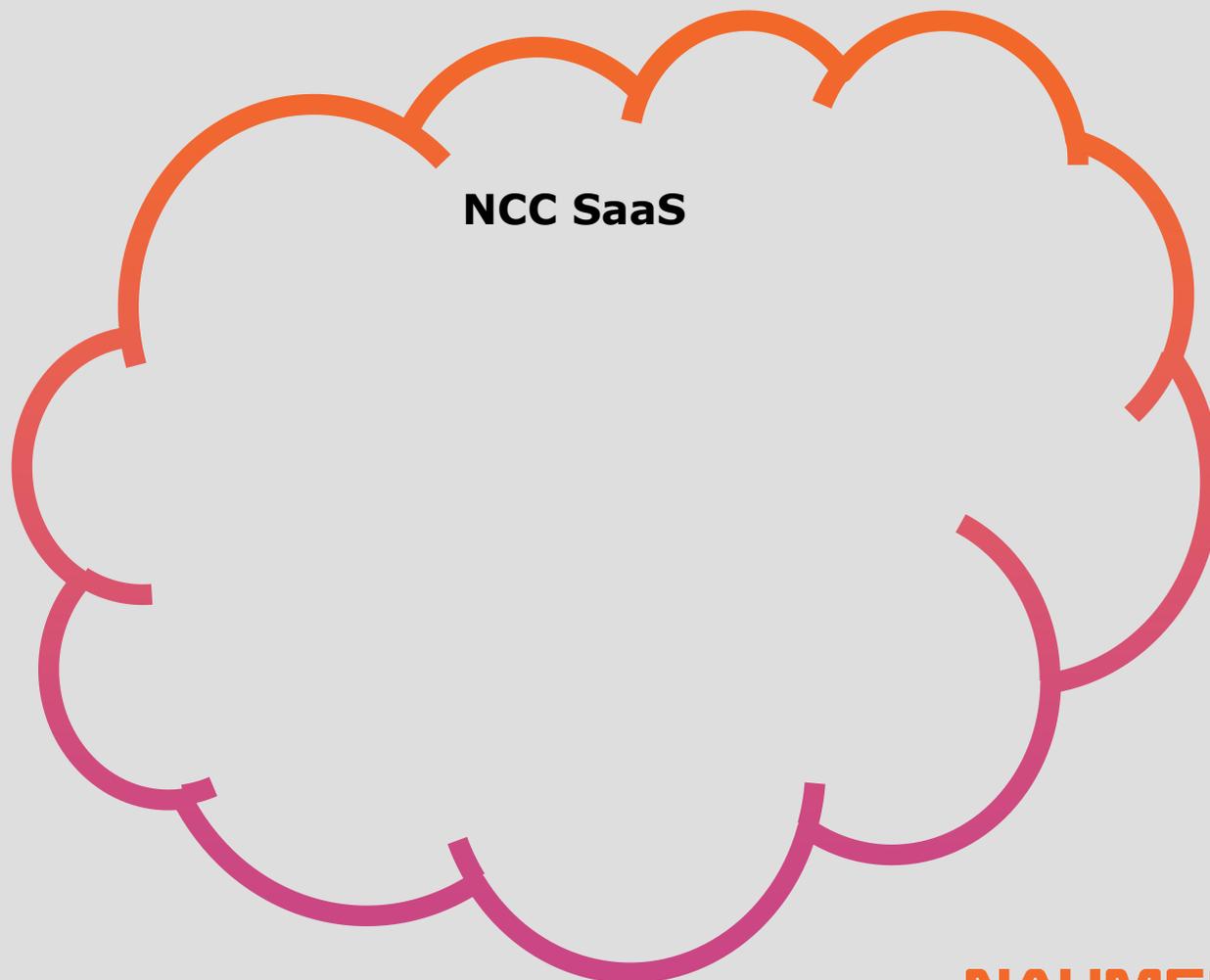
## Estimated Annualized Committed Cloud Spend as % of Cost of Revenue



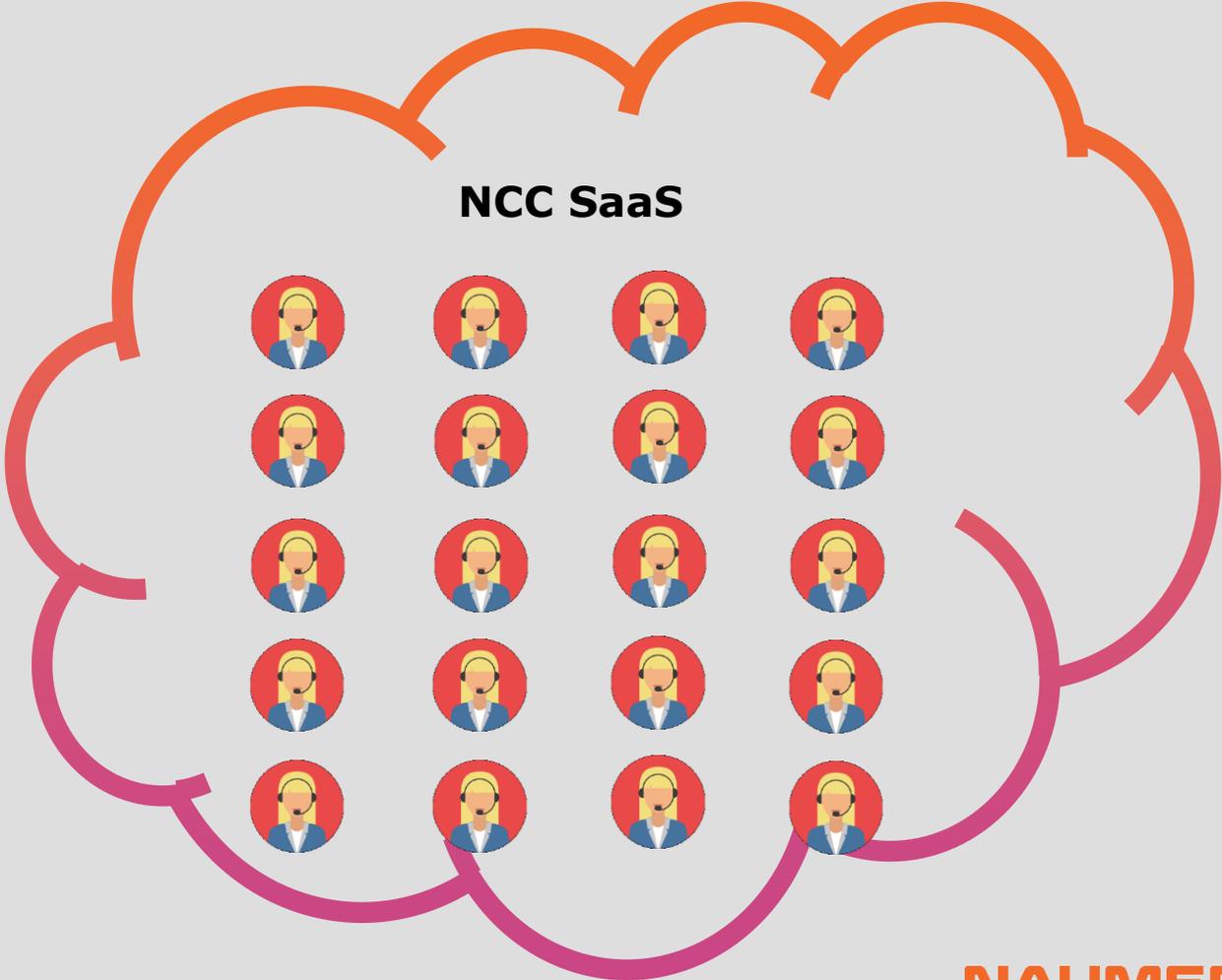
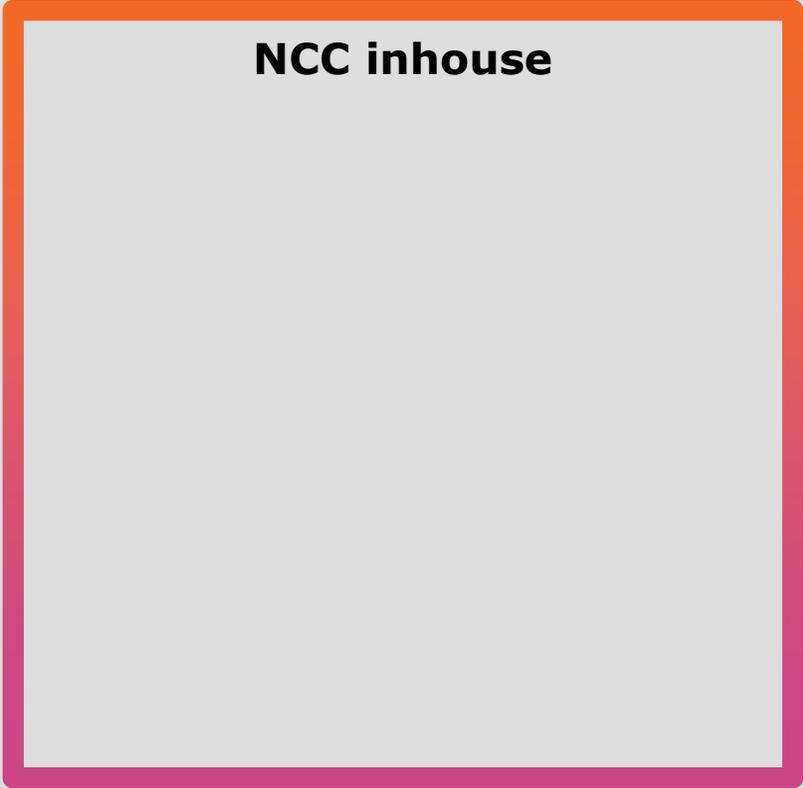
Source: Company S-1 and 10K filings

# Быстрый старт

Пробуйте NCC SaaS на отдельной задаче, или на небольшой пилотной группе операторов



# Переход к inhouse



# Благодарим за внимание!

Будем рады обсудить ваши задачи!

- +7 (495) 145-90-45
- [nccsaas@naumen.ru](mailto:nccsaas@naumen.ru)
- [www.naumen.ru/products/ccsaas/](http://www.naumen.ru/products/ccsaas/)

