

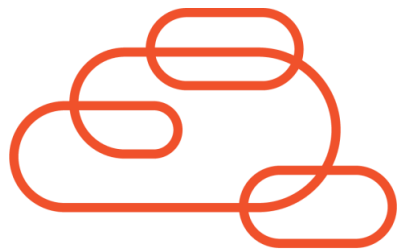
Как «облачные технологии» помогут вам построить КЦ за несколько дней

Вячеслав Морозов,
Директор по развитию бизнеса
22/06/2021

 GENESYS™



Продуктовые линейки Customer Experience



Pure**Cloud**



Pure**Connect**



Pure**Engage**

Все продуктовые линейки выполняют одну задачу



Pure**Cloud**



Pure**Connect**



Pure**Engage**



Настройте отношения с клиентами



Помогите вашим
сотрудникам добиться
лучшего результата



Управляйте бизнесом
наилучшим способом

Структура ИТ затрат на КЦ – 1й год владения

- ✓ Серверное оборудование и ПО (ОС, базы данных, антивирусы, и т.п.) – 10-15%
- ✓ Аренда помещений и вспомогательное оборудование: коммутаторы, стойки, кондиционеры, источники питания – 5%
- ✓ Стоимость ПО платформы КЦ – 35-40%
- ✓ Стоимость внедрения КЦ – 15-25%
- ✓ Стоимость сопровождения и сервисной поддержки – 7-8%
- ✓ Зарплата ИТ специалистов, управляющих инфраструктурой 7-10%

Структура ИТ затрат на КЦ – 2-5й годы (ежегодно)

- ✓ Обновление серверного ПО (ОС, базы данных, антивирусы, и т.п.) – 5-7%
- ✓ Аренда помещений и вспомогательное оборудование: коммутаторы, стойки, кондиционеры, источники питания – 5%
- ✓
- ✓ Стоимость работ по обновлению КЦ/внедрению нового функционала – 5-10%
- ✓ Стоимость сопровождения и сервисной поддержки – 10%
- ✓ Зарплата ИТ специалистов, управляющих инфраструктурой 7-10%

Структура затрат на облачный КЦ – 1-5й годы (ежегодно)



✓ Стоимость аренды платформы КЦ – 15-25%

✓ Стоимость работ по внедрению – 3-15% (только в первый год)



Преимущества облачных решений

- ✓ быстрое внедрение и запуск контакт-центра – от 48 часов
- ✓ гибкое изменение уровней обслуживания и оперативное масштабирование «вверх» и «вниз»
- ✓ постоянная доступность платформы и новейших разработок
- ✓ переход к OPEX-затратам вместо CAPEX, снижение TCO
- ✓ возможность перенаправить инвестиции и кадры на ключевые продукты и сервисы.

Преимущества облачных решений Genesys

Быстрое
развертывание

Надежность

Простота
управления

Высокая
рентабельность

Масштабируемость

Персонализация



**Business
Services**

Структура IT-затрат на КЦ.

Как сэкономить бюджет не в ущерб функционалу?

Михаил Сайнуков
Архитектор решений,
Orange Business Services
Mikhail.Saynukov@orange.com



Orange Business Services: глобальный партнер в цифровой трансформации бизнеса

Нашими клиентами являются
мультинациональные компании по всему
миру:

2 200+
в Европе

800+
в Америке

2 000+
В России

700+
в Азии

200+
в Африке и на Ближнем
Востоке



Мы не только глобальный лидер
в корпоративных телекоммуникационных
сервисах, но и:

- поставщик профессиональных сервисов
- интегратор
- крупный игрок в цифровых инновациях



21 000

сотрудников, занятых в
корпоративном бизнесе

800

из них в России



400 разработчиков приложений и 700
экспертов IoT и big data



170 инженеров и менеджеров проектов
в области инфраструктуры организации
рабочих мест и миграции в облако



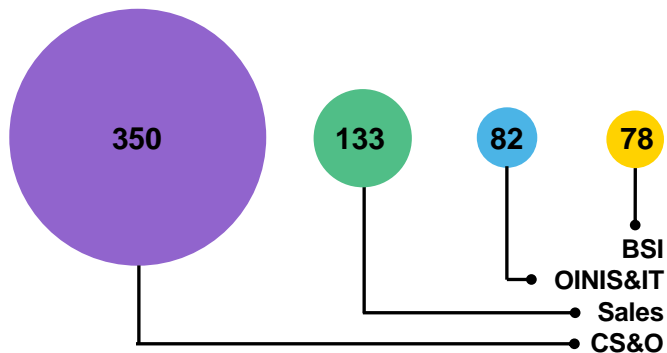
1 200
облачных
экспертов



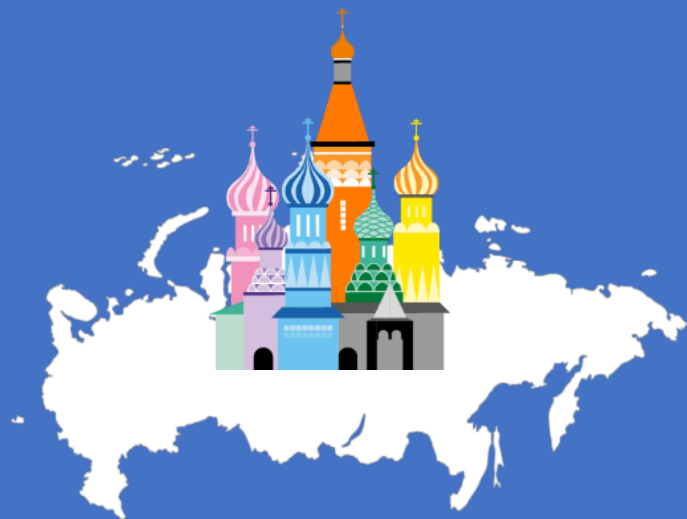
1 000 экспертов
кибербезопасности

Orange в России

- В2В-подразделение группы Orange: провайдер цифровых сервисов с экспертизой в области телекоммуникаций
- Единственный международный оператор связи с собственной инфраструктурой
- Присутствуем в 220 странах и территориях
- Сильные местные компетенции: центр инноваций и центр мониторинга киберугроз (SOC)
- Создаем инновации для крупного бизнеса: 8 из 10 крупнейших российских компаний Forbes-2000 Top-10 – наши клиенты*



800+ сотрудников



В России с 1958 года (SITA)

- 31 отделения
- 13 офис продаж
- 1500 корпоративных клиентов

Офисы в СНГ

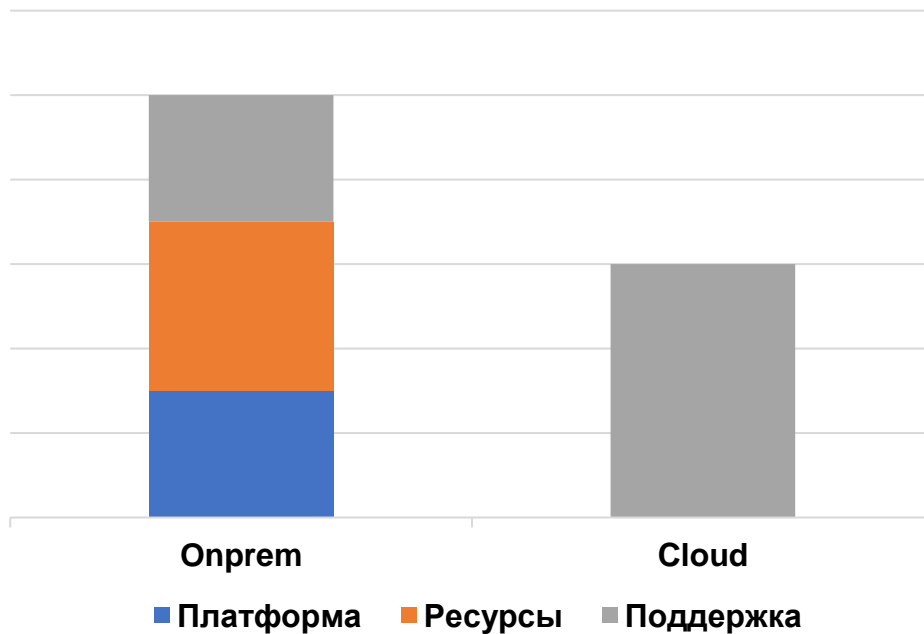
Киев
Алма-Ата
Минск

Структура затрат

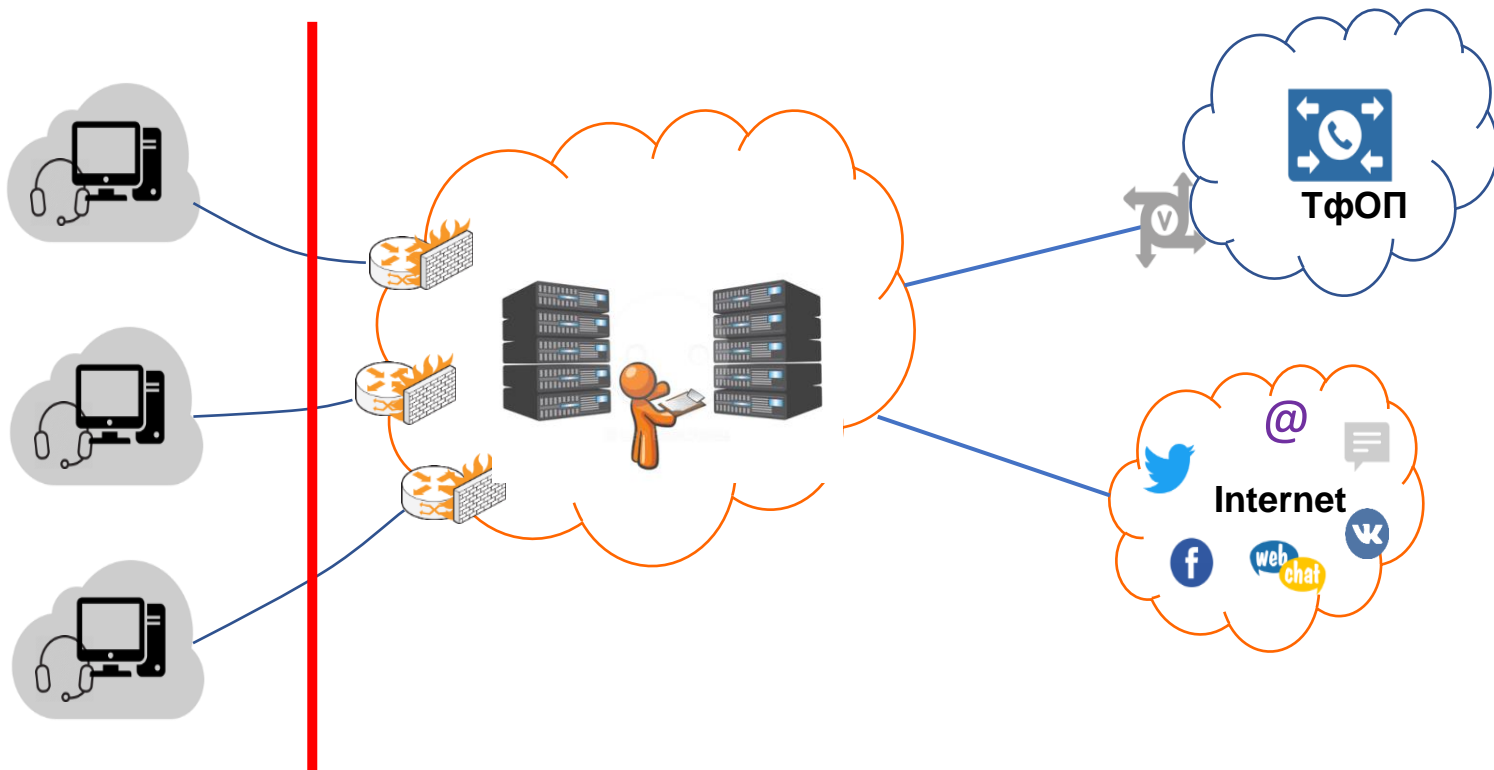
- ФОТ
- Операционные расходы
- Программное обеспечение
- ИТ инфраструктура:
 - Вычислительные ресурсы
 - Лицензии на вспомогательные компоненты
 - Голосовые шлюзы и контроллеры пограничных сессий
 - Персонал



Ежемесячные затраты



Как сэкономить?



Выбор решения



Частное облако

- Ресурсы Orange
- Выделенная инфраструктура
- Установка и настройка
- Обслуживание
- Обучение и консалтинг
- Поддержка 24/7



Облачное решение

- Платформа по SaaS модели
- Частное облако Orange
- Инфраструктура в комплекте
- Быстрый старт
- Поддержка 24/7

Genesys Cloud



Быстрый доступ к
новым
возможностям



Постоянное
улучшение



Единая экосистема



Простая
инфраструктура



Интеграционные
API



Масштабируемость



Доступ отовсюду

Не предоставляется в РФ:

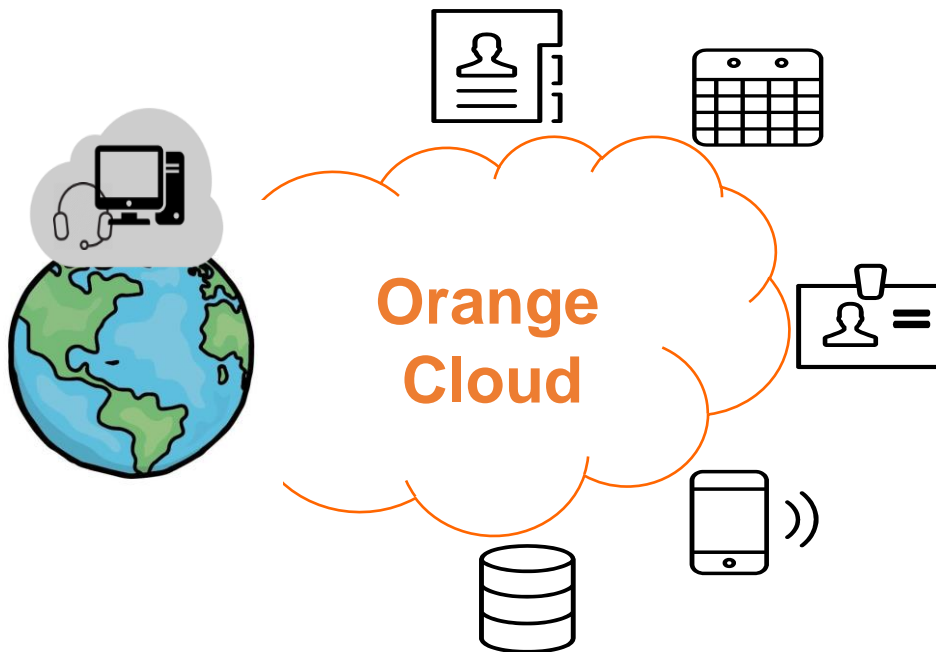
- Дата центры Genesys Cloud
- Оборудование Genesys Cloud Edge
- Входящая и исходящая связь

Юридическое соответствие:

- Персональные данные
- Записи и транскрипты обращений
- Подключение к ТфОП

Adaptive Genesys Cloud

- Программный Genesys Cloud Edge
- Подключение к ТфОП
- Локальная система записи с интеграцией в Cloud
- Хранение записей на территории РФ
- Локальный агрегатор цифровых каналов
- Хранение транскриптов цифровых обращений на территории РФ
- Прямое подключение к датацентрам Genesys Cloud





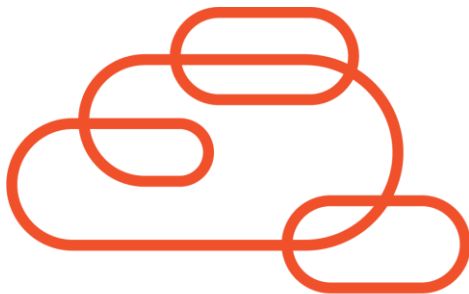
**Business
Services**

Спасибо!

Михаил Сайнуков
Архитектор решений,
Orange Business Services
Mikhail.Saynukov@orange.com



Демонстрация платформы



Pure**Cloud**

Спасибо за
внимание!

CIS@GENESYS.COM

22/06/2021

 GENESYS™

