

Российская информационно-коммуникационная платформа

CCW-2025



# XVI МЕЖДУНАРОДНАЯ НЕДЕЛЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ – CUSTOMER CONTACTS WEEK 2025



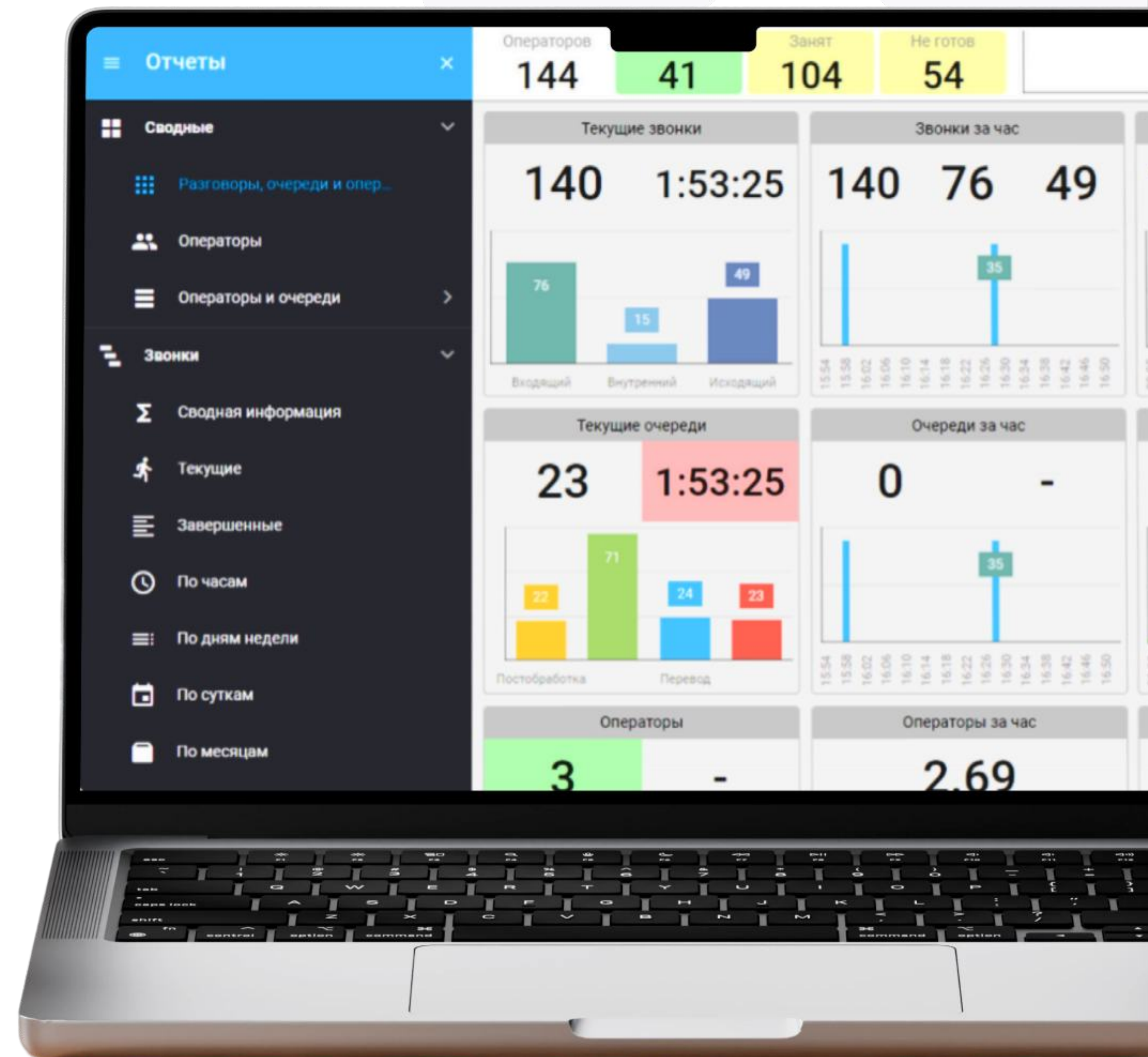
Официальный сайт  
[era-platform.ru](http://era-platform.ru)



# ФУНКЦИОНИРУЕТ ПОД УПРАВЛЕНИЕМ ОС LINUX

СОЗДАЕМ КОММУНИКАЦИОННОЕ ПРОГРАММНОЕ  
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ БИЗНЕСА УЖЕ **25 ЛЕТ**

НОВОЕ СЛОВО В СФЕРЕ АВТОМАТИЗАЦИИ  
КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

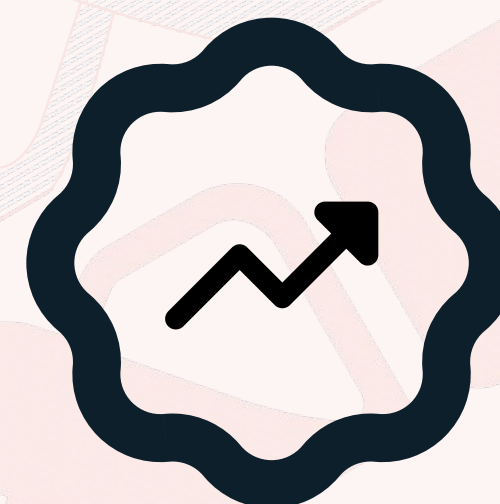


# ПРЕДПОСЫЛКИ

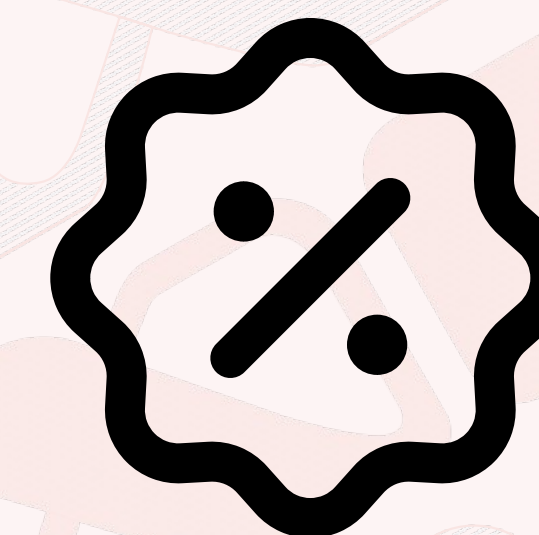
В 2021 ГОДУ ПЛАТФОРМА БЫЛА ОПУБЛИКОВАНА



**Снять ограничения Microsoft**



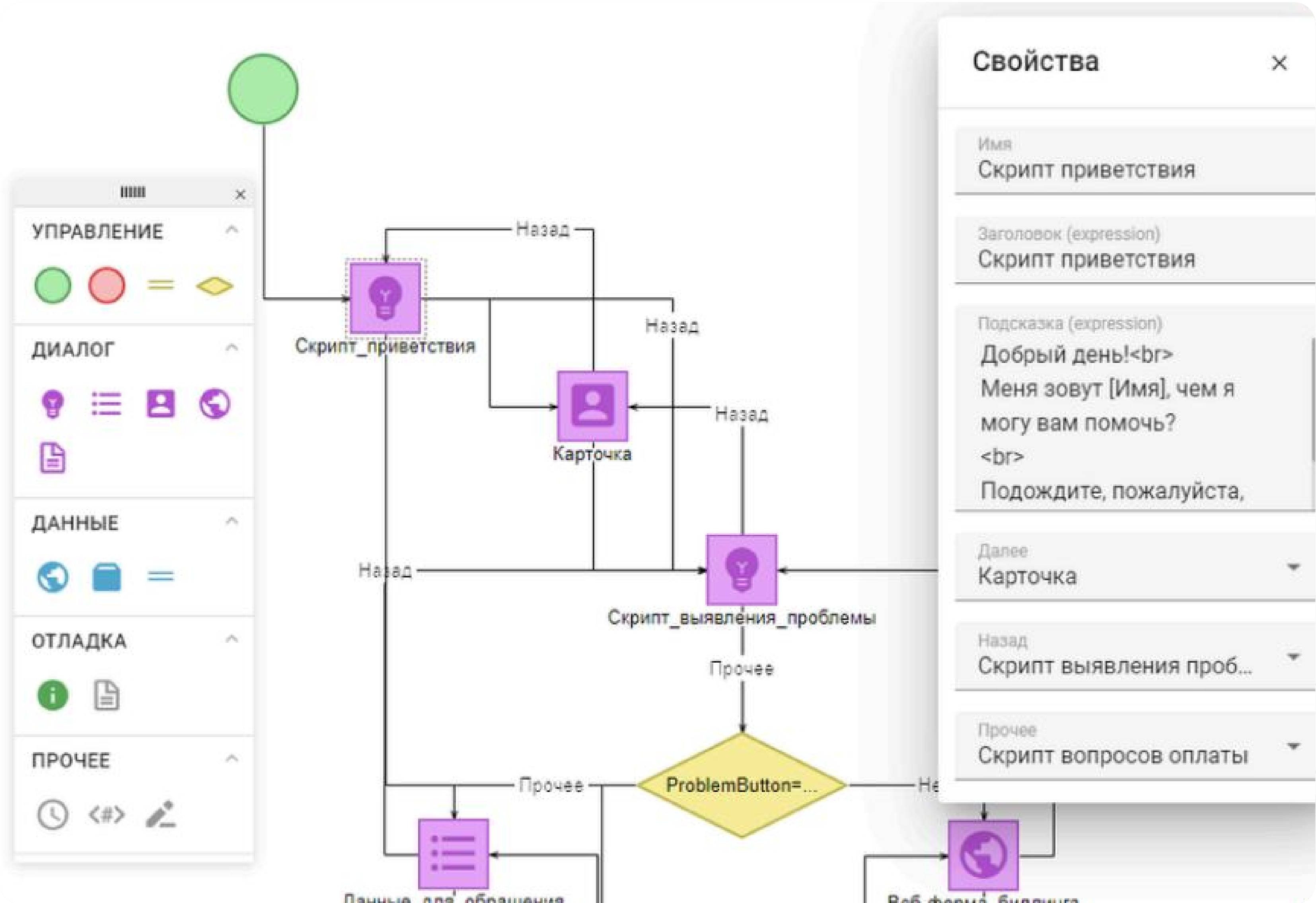
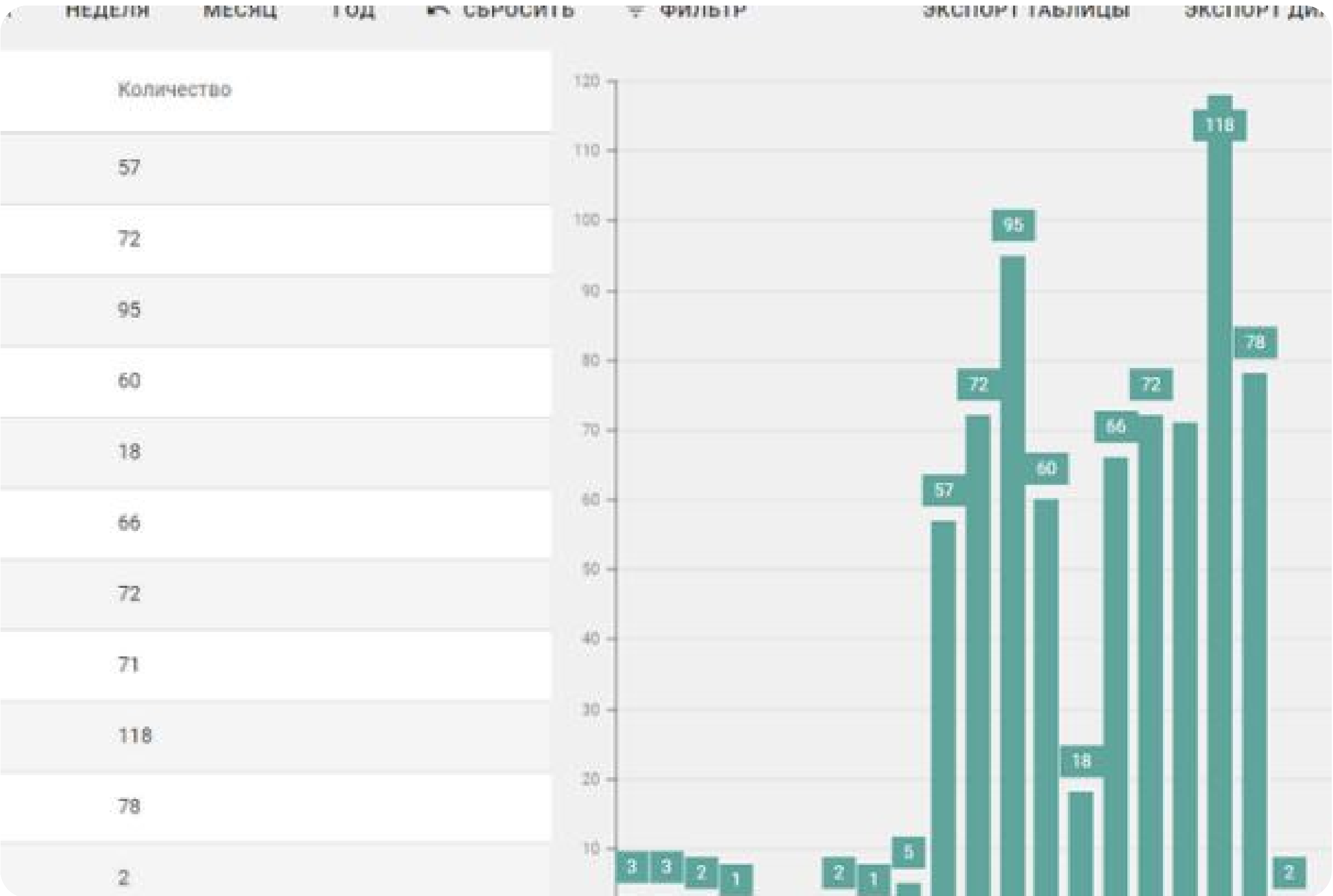
**Улучшить нефункциональные  
характеристики**



**Снизить затраты на интеграцию**

# ПРЕИМУЩЕСТВА

- Высокая надежность и неограниченная масштабируемость
- Открытая конфигурация платформы: изменить можно все
- Единая платформа автоматизации процессов контактного центра



# ПЛАТФОРМА ЭРА ДЛЯ ТЕЛЕФОНИЗАЦИИ

-  Запись разговоров и стенографирование
-  Перехват вызовов, постановка на удержание, переводы и переадресации
-  Селекторные совещания и многосторонние серверные конференции
-  Групповые номера с последовательным или параллельным вызовом
-  Парковка, интерком, BLF, шеф-секретарь
-  Голосовая почта с телефона и заказы звонков
-  Встроенный пограничный фильтр SBC
-  Голосовые и служебные сценарии для реализации процессов и логики любой сложности
-  Интеграция с сервисами синтеза и распознавания речи
-  Поддержка видеовызовов, поддержка абонентских устройств WebRTC
-  Система автоматического конфигурирования абонентских устройств (AutoProvision)
-  Доступ ко всем настройкам платформы через API
-  Поддержка многодоменной модели и развертывание в нескольких дата-центрах



# ПЛАТФОРМА ЭРА ДЛЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

-  Запись разговоров и стенографирование
-  Перехват вызовов, постановка на удержание, переводы и переадресации
-  Селекторные совещания и многосторонние серверные конференции
-  Групповые номера с последовательным или параллельным вызовом
-  Парковка, интерком, BLF, шеф-секретарь
-  Голосовая почта с телефона и заказы звонков
-  Встроенный пограничный фильтр SBC
-  Голосовые и служебные сценарии для реализации процессов и логики любой сложности
-  Интеграция с сервисами синтеза и распознавания речи
-  Поддержка видеовызовов, поддержка абонентских устройств WebRTC
-  Система автоматического конфигурирования абонентских устройств (AutoProvision)
-  Доступ ко всем настройкам платформы через API
-  Поддержка многодоменной модели и развертывание в нескольких дата-центрах





# АВТОМАТИЗАЦИЯ СМЕЖНЫХ ПРОЦЕССОВ

**ЭРА** - ЕДИНЫЙ ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ, В КОТОРОМ РАБОТАЮТ ВСЕ РОЛИ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА: ОПЕРАТОРЫ, СУПЕРВАЙЗЕРЫ, МЕНЕДЖЕРЫ ВЕДУЩИЕ ЗАКАЗЧИКА, АУДИТОРЫ, РУКОВОДИТЕЛИ СЕРВИСОВ, ТЬЮТОРЫ, СИСТЕМНЫЕ АДМИНИСТРАТОРЫ.

ПОМОГАЕМ СООТВЕТСТВОВАТЬ  
СТАНДАРТУ ISO 18295:2017

# ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

## KMS

### УПРАВЛЕНИЕ БАЗОЙ ЗНАНИЙ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ  
ТРЕБОВАНИЙ К  
ЗНАНИЯМ

РАЗРАБОТКА  
СТРУКТУРЫ И  
НАПОЛНЕНИЕ БАЗЫ  
ЗНАНИЙ



РУКОВОДИТЕЛЬ  
СЕРВИСА



АДМИНИСТРАТОР  
КОНТЕНТА



КОНТЕНТ  
АВТОР

## LMS

### УПРАВЛЕНИЕ ОБУЧЕНИЕМ

ФОРМИРОВАНИЕ  
ПРОГРАММ  
ОБУЧЕНИЯ

ОБУЧЕНИЕ

ВЫДАЧА  
ДОПУСКОВ



АДМИНИСТРАТОР  
ОБУЧЕНИЯ



ТЬЮТОР



АДМИНИСТРАТОР  
ОБУЧЕНИЯ



ТЬЮТОР



# ГРУППЫ ТРЕБОВАНИЙ

Управление знаниями

Требования к навыкам

Группы требований

Статьи

База знаний

## Группы требований

+ ДОБАВИТЬ



| Имя ↑               | Описание                                           | Требования к навыкам   |
|---------------------|----------------------------------------------------|------------------------|
| Банковские продукты | Группа требований для сервиса консультаций по б... | Порядок выдачи кредита |
| Страховые продукты  | Группа требований для сервиса консультаций по с... | Знание ОСАГО           |



# ТРЕБОВАНИЯ К НАВЫКАМ

Управление знаниями

Требования к навыкам

Группы требований

Статьи

База знаний

Требования к навыкам

+ ДОБАВИТЬ

Поиск

| Имя ↑                                     | Описание | Статьи       |
|-------------------------------------------|----------|--------------|
| Знание ОСАГО                              |          | Статьи ОСАГО |
| Порядок выдачи кредита                    |          |              |
| Порядок работы со вкладами физических лиц |          |              |



# СТАТЬИ

≡ Управление знаниями ×

> Требования к навыкам

> Группы требований

> Статьи

> База знаний

Статьи

+ ДОБАВИТЬ

✎ ИЗМЕНИТЬ

🗑 УДАЛИТЬ

Поиск

| Имя ↑          | Содержание | Время изменения | Файлы |
|----------------|------------|-----------------|-------|
| > Статьи ОСАГО | 3 Кбайт    | Вчера 11:26     |       |

# БАЗА ЗНАНИЙ

Управление знаниями

Поиск

Статьи ОСАГО

Требования к навыкам

Группы требований

Статьи

База знаний

**ОСАГО** — обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств. Это не страховка самой машины, а защита **потерпевших в ДТП**: возмещение ущерба здоровью и имуществу других людей, пострадавших по вине застрахованного водителя.

## Основные принципы

1. **Обязательность**: каждый автовладелец в России обязан иметь полис ОСАГО.
2. **Защита третьих лиц**: выплаты идут пострадавшей стороне, а не виновнику аварии.
3. **Страховой лимит**:
  - до 400 000 ₽ — за ущерб имуществу,
  - до 500 000 ₽ — за вред жизни и здоровью.

## Когда ОСАГО помогает

- Если водитель стал виновником ДТП.
- Если в аварии пострадали пассажиры, пешеходы или чужой автомобиль.
- Если у виновника нет денег — компенсацию выплатит страховая компания.

## Что не покрывает ОСАГО

- Ремонт машины самого виновника.
- Повреждения груза или прицепа.
- Моральный ущерб.

## Основные обязанности клиента

1. **Иметь действующий полис** при управлении автомобилем.
2. **Своевременно продлевать** (обычно срок действия — 1 год).
3. При ДТП — **сообщить в страховую в течение 5 рабочих дней**.



# ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ

☰ Управление обучением ×

> Обучения

> Уроки

> Допуски

> Справочник допусков

> Программы обучения

Программы обучения

+ ДОБАВИТЬ

Поиск

📄 ⋮

| Имя ↑                         | Описание | Уроки                                                 |
|-------------------------------|----------|-------------------------------------------------------|
| Программа Банковские продукты |          | 1 урок - Типы банковских продуктов, 2 урок - Банко... |
| Программа Страховые продукты  |          | ОСАГО, Каско                                          |



# ОБУЧЕНИЯ

Управление обучением

Обучения

Уроки

Допуски

Справочник допусков

Программы обучения

## Обучения

< > СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД ↶ СБРОСИТЬ ≡ ФИЛЬТР

+ ОБУЧЕНИЕ ПО ПРОГРАММЕ + ДОБАВИТЬ



| Время создания ↓ | Имя                | Оператор            | Тьютор              | Состояние   | Время начала   | Время завершения |
|------------------|--------------------|---------------------|---------------------|-------------|----------------|------------------|
| 23.10 12:10:58   | Программа Банко... | Анастасия Горбун... | Елизавета Весело... | ● Завершено | 23.10 12:11:02 | 23.10 12:11:07   |



# УРОКИ

Управление обучением

Обучения

Уроки

Допуски

Справочник допусков

Программы обучения

Уроки

< > СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД ↶ СБРОСИТЬ ≡ ФИЛЬТР

+ ДОБАВИТЬ

Поиск

| Время создания ↓ | Имя                   | Оператор            | Тьютор              | Состояние       | Время начала | Время завершения |
|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|-----------------|--------------|------------------|
| 23.10 12:10:58   | 1 урок - Типы банк... | Анастасия Горбун... | Елизавета Весело... | ● Запланировано |              |                  |
| 23.10 12:10:58   | 2 урок - Банковск...  | Анастасия Горбун... | Елизавета Весело... | ● Запланировано |              |                  |
| 23.10 11:58:49   | Кредиты               | Анастасия Горбун... | Елизавета Весело... | ● Запланировано |              |                  |
| 23.10 11:45:55   | ОСАГО                 | Денис Букашин       | Олег Агапов         | ● Запланировано |              |                  |



# СПРАВОЧНИК ДОПУСКОВ

Управление обучением

Обучения

Уроки

Допуски

Справочник допусков

Программы обучения

## Допуски

+ ДОБАВИТЬ



Имя ↑

Описание

Допущен к выдаче кредитов

Законодательство о персональных данных

Страховые продукты

Урегулирование убытков



# ДОПУСКИ

Управление обучением

Обучения

Уроки

Допуски

Справочник допусков

Программы обучения

## Допуски

<

>

СЕГОДНЯ

ВЧЕРА

НЕДЕЛЯ

МЕСЯЦ

ГОД

СБРОСИТЬ

ФИЛЬТР

+ ДОБАВИТЬ

Поиск



| Время начала ↓ | Время окончания | Оператор            | Допуск                 | Тьютор             | Состояние |
|----------------|-----------------|---------------------|------------------------|--------------------|-----------|
| 23.10 12:02:08 |                 | Анастасия Горбунова | Допущен к выдаче кр... | Елизавета Веселова | Действует |

Российская информационно-коммуникационная платформа

CCW-2025



С НАМИ ВЫГОДНО СОТРУДНИЧАТЬ!

БЛАГОДАРЯ LMS-ПРИЛОЖЕНИЮ, ПЛАТФОРМА «ЭРА» СПОСОБСТВУЕТ ВЫПОЛНЕНИЮ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА ISO

**+7 (931) 009-85-46**



Официальный сайт  
[era-platform.ru](http://era-platform.ru)



VK  
[vk.com/era\\_platform](https://vk.com/era_platform)

