

NEXT SOFTWARE

**Эффективность,
подтвержденная опытом**

Лучшие решения для вашего
контакт-центра

Программные продукты компании NextSoftware:

NEXTPHONE

NEXTPMS

NEXTWFM

NEXTAW

Компания аккредитована в Министерстве цифрового развития РФ. Все решения в реестре отечественного ПО



Более 10 000 сотрудников КЦ используют наши решения на ежедневной основе



Работаем со средним и крупным бизнесом



Глубокая экспертиза понимания процессов работы контактных центров



Быстрое развертывание как в контур заказчика, так и в защищенное безопасное облако



Интеграция с любыми внутренними системами заказчика



Мифы об отечественном ПО

Миф 1

- **Российские решения дороже западных**

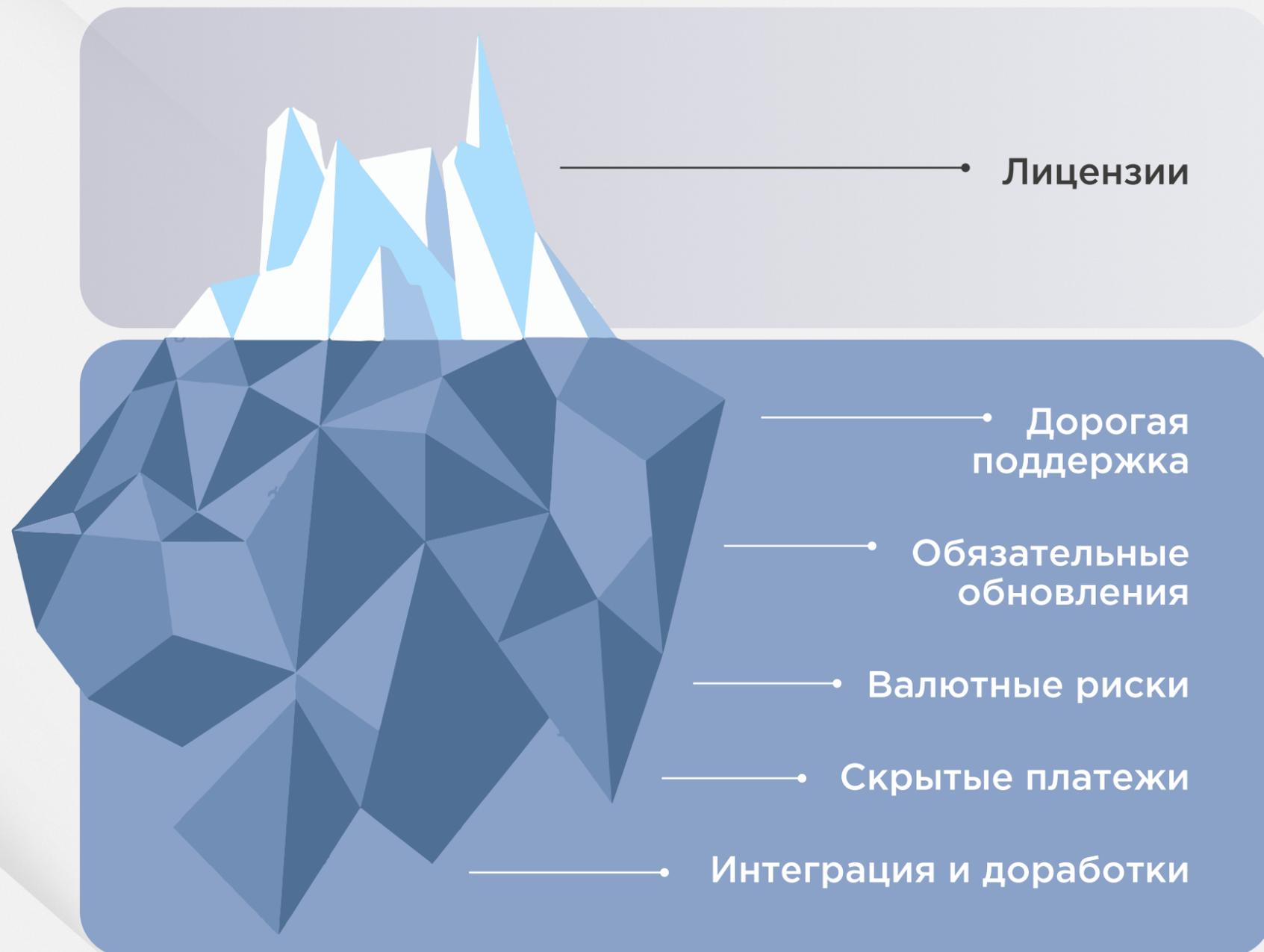
Миф 2

- **Качество и функционал хуже, чем на западе**

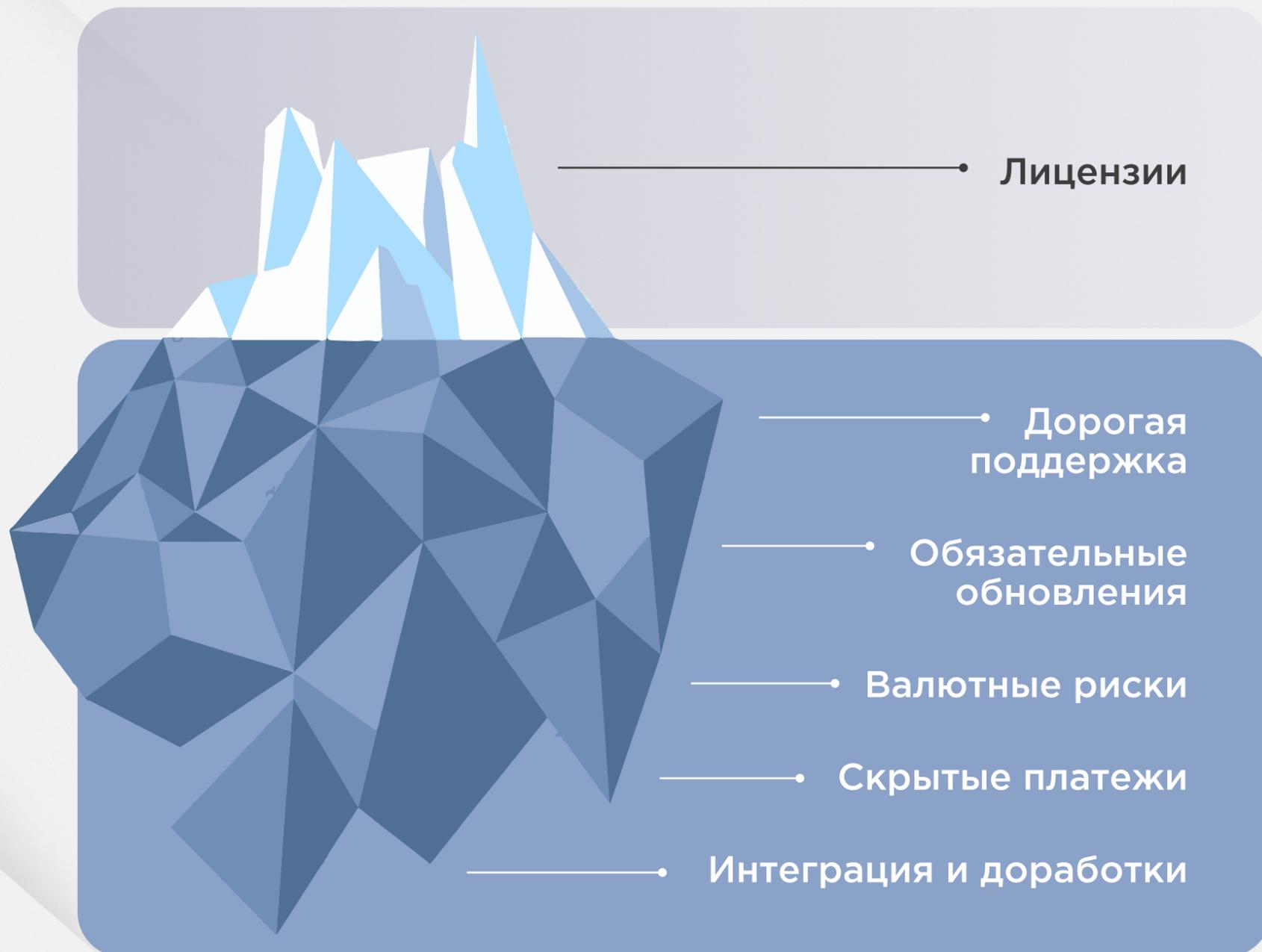
Миф 3

- **Переход — это долго и сложно**

Миф 1: «Российские решения дороже западных»



Миф 1: «Российские решения дороже западных»



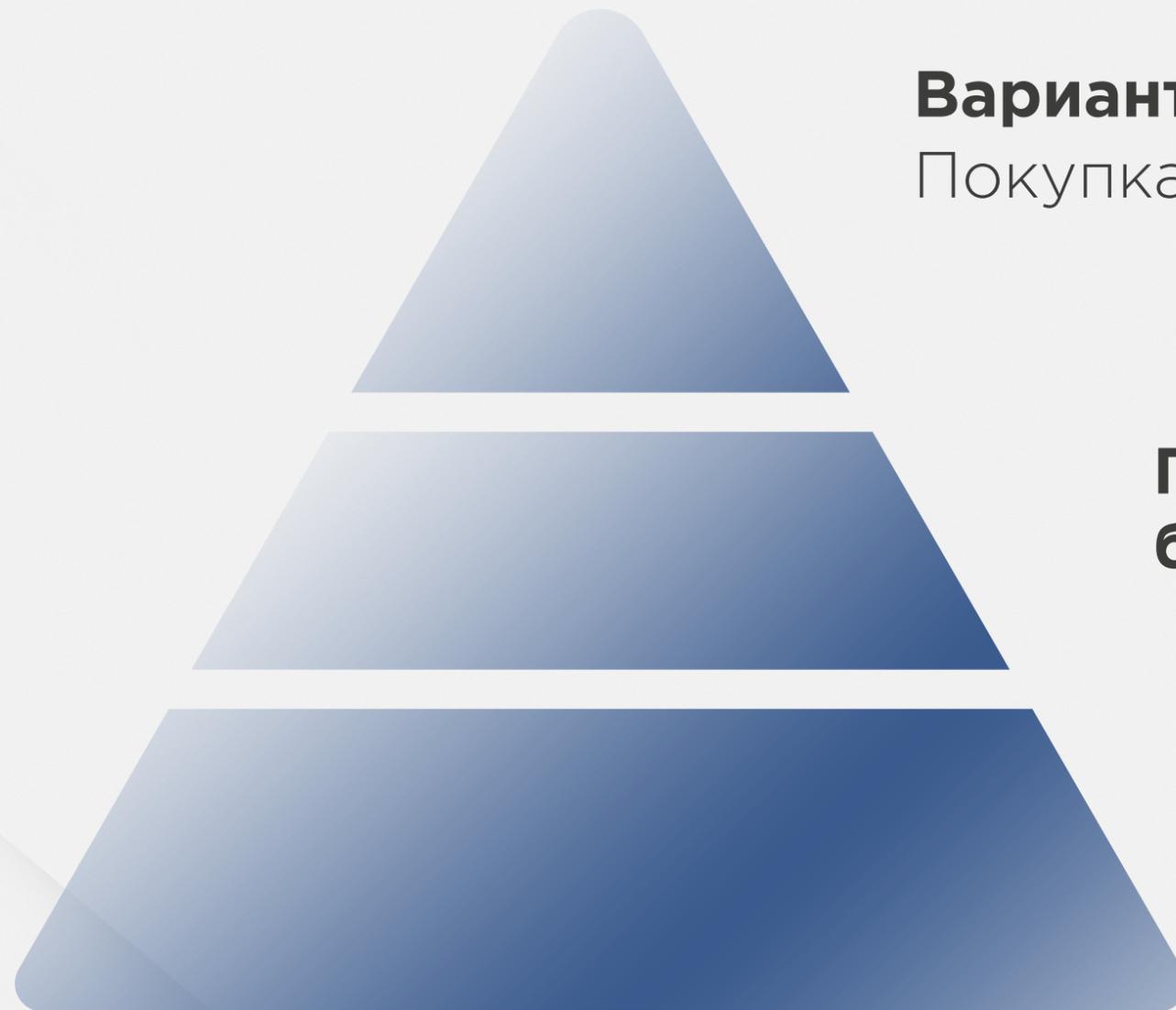
Пример 1

Ритейлер платил €200 000/год за поддержку, и иногда время реакции на запросы составляло 48+ часов

Пример 2

Внедрение системы записи разговоров в западную платформу обошлось телеком-оператору в 6 раз дороже против российского аналога (где функция была «из коробки»)

Как считают стоимость отечественных решений?



Варианты оплаты

Покупка «on-prem» или SaaS

Поддержка

без скрытых условий

Экономия на интеграции

Примеры расчётов

Кейсы: Сколько на самом деле можно сэкономить?

Пример 1

- Банковский сектор, 30 операторов, оплата «on-prem»
- **Было:** Западная платформа — 16 млн. р. на 5 лет (лицензии + поддержка + доработки). Единовременный платёж
- **Стало:** Российское решение — 3 млн р. (единоразово) + 0,8 млн. р./год на обслуживание и обновление. Платежи разбиты на года
- **Экономия: 43% за 5 лет**

Пример 2

- Интернет-магазин (100 операторов)
- **Было:** Облачный сервис WFM — 3000 р./агент/месяц (лицензии в долларах, оплата заранее исходя из max количества прогнозируемых лицензий)
- **Стало:** Локальное облако — 2000 р./агент/месяц в рублях (оплата в разрезе месяца по max количеству единовременных пользователей по отчётному месяцу)
- **Экономия: 40% при тек. курсе**

Где подвох?

Нет валютных рисков

Все платежи рассчитываются и осуществляются в рублях

Прозрачные тарифы

Работа без скрытых платежей за поддержку

Экономия на адаптации

Готовые адаптеры для интеграции, решения подходят под российские требования регулятора

Факт:

В большинстве случаев переход на отечественные платформы окупается за 6-12 месяцев

Миф 2: «Отечественные решения уступают в функциональности»

Было

- 1 Недостаток функциональных возможностей
- 2 Отставание по интеграционным возможностям
- 3 Недостаточный потенциал масштабируемости

Стало

- 1 Полноценный функционал контакт-центра
- 2 Искусственный интеллект и автоматизация
- 3 Адаптация под российские реалии

Полноценный функционал контакт-центра



Современные локальные решения обеспечивают:



Мультиканальность

Голос, e-mail, чаты, мессенджеры, социальные сети



Аналитику в реальном времени

Мониторинг KPI, прогнозирование нагрузки, BI отчётность, дашборды



Распределение вызовов

Мультиканальность, омниканальность



Запись и анализ разговоров

Трансформация речи в текст, анализ с помощью ИИ

Пример: Крупный федеральный ритейлер после перехода получил:

01

Снижение расходов **на 41%**

02

Улучшение клиентского опыта **на 11%**, за счет персонализации и гибкости

03

Увеличение уровня доступности и сокращение числа потерянных вызовов **до 1,5%**

Искусственный интеллект и автоматизация



Современные локальные решения обеспечивают:



Голосовые роботы

с естественным русским языком (NLP)



Чат-боты

с интеграцией в CRM



Предиктивная аналитика

нагрузки



Системы эмоционального анализа

разговоров

Пример: проект в Госсекторе, был внедрен ИИ-робот для входящей линии:

01

Снижение времени обработки входящих запросов **на 40%**

02

Увеличение точности ответов **до 95%**

03

Снижение нагрузки на персонал **на 60%** - оптимизация штата, дополнительная выгода

Адаптация под российские реалии



Где отечественные решения заведомо сильнее:



152-ФЗ

встроенные механизмы защиты персональных данных



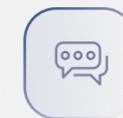
Требования регулятора

автоматическая запись и хранение разговоров



Интеграция

с государственными системами



Язык

поддержка русского языка

Почему функционал иногда кажется «беднее»?

1

Другая логика интерфейсов

2

Акцент продукта на прикладные задачи

3

Гибкость настроек

Вывод: не «хуже», а «по-другому»

По базовому функционалу современные российские решения соответствуют мировому уровню

В специализированных областях (регуляторика, русский язык) — превосходят зарубежные аналоги

Экономия времени на адаптацию и доработки компенсирует кажущуюся «простоту»

Факт:

Согласно исследованию НИУ ВШЭ **78% компаний** после перехода отмечают, что получили все необходимые функции + дополнительные возможности, специфичные для российского рынка

Миф 3: «Переход на российские решения — это долго, сложно и рискованно»

Было

- 1 Ранние интеграции действительно требовали месяцев работы
- 2 Процессы миграции данных были неотработанными
- 3 Не хватало квалифицированных специалистов

Стало

- 1 Сроки внедрения сократились в разы
- 2 Безболезненный перенос данных
- 3 Поэтапное внедрение без остановки работы

Эффективность перехода на российские решения

Сроки внедрения сократились в разы

Современные сценарии миграции:

- Для облачных решений: 1-2 недели
- Для коробочных версий: 2-12 недель
- Комплексные проекты: 3-9 месяцев

Поддержка на всех этапах

Современные вендоры предлагают:

- Детальный аудит текущей системы
- Индивидуальный план перехода
- Гарантийные обязательства по срокам

Поэтапное внедрение

без остановки работы:

- Гибкие схемы перехода: параллельная работа старых и новых систем, постепенный перевод направлений
- Тестовый режим с масштабированием нагрузки

Безболезненный перенос данных

Современные инструменты обеспечивают:

- Автоматический перенос данных: истории звонков, баз клиентов, статистики, скриптов
- Сохранение всех метаданных
- Верификацию целостности

Вывод: риски под контролем

- 1 Сроки сокращаются за счет автоматизации
- 2 Безопасность данных обеспечивают современные протоколы шифрования
- 3 Поддержка делает процесс предсказуемым
- 4 Бесперебойность работы достигается поэтапным внедрением

Статистика:

По последнему отчёту IKS по рынку аутсорсинговых контактных центров в России

- 01 24% контактных центров используют зарубежное ПО
- 02 76% контактных центров используют отечественное ПО (вендоры и собственная разработка)



Где нас найти:



Nextsoftware.ru



+7 (495) 221-51-39



info@nextsoftware.ru