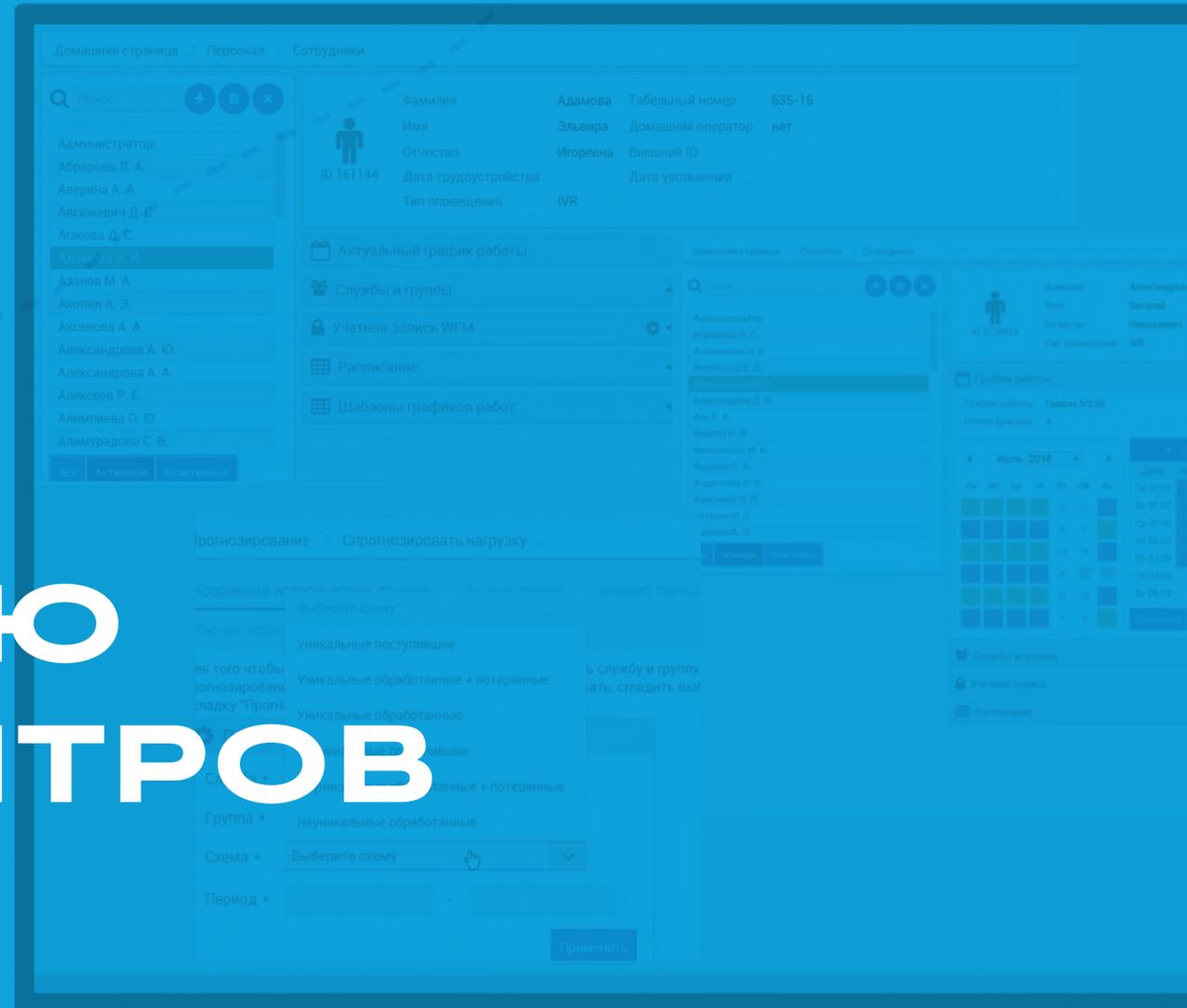


РЕШЕНИЯ ПО СОЗДАНИЮ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ



Ростелеком



грузовичкоФ

KISTOCHKI

 Продстар



ЕДИНЫЙ  ЦЕНТР УСЛУГ

 UZTELECOM

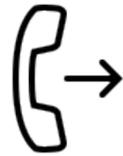


О КОМПАНИИ



Видеоконференцсвязь

Решения ВКС
Пульт диспетчерской связи
Кодеки / ВКС-платформа



Оборудование NGN/IMS

Программный коммутатор imSwitch5
Абонентский концентратор mAccess.MAK
Транзитный шлюз mGate.ITG / SBC
Оборудование COPM Юником
Контакт-Центр



Контроль и безопасность

Системы мониторинга / ПромУС
Видеонаблюдение и видеоаналитика
Видеостены / Системы оповещения
Система-112 / Безопасный город



Решения для мобильных сетей

SMSC / USSDC / CBC / MMSC
SMPP-proxy / MT_SMS gate
SMS sender / SMS voting
VoiceMail



Интеллектуальные сети

LBS / PRBT / Roaming
assist / Who Called / Logic Line
Call back /Incoming /Call screening
CAMEL-gateway



Управление трафиком

DPI / PCRF
GGSN WEB filter
WIX Real-time Data Charging

- 19-летний опыт создания отечественных IT-решений
- Полный цикл изготовления оборудования и разработки отечественного программного обеспечения
- Более 500 специалистов
- Исследовательские лаборатории и собственное производство
- Решения установлены на 1000+ объектах в России и за рубежом



Операторам связи



Корпорациям и предприятиям



Государственным заказчикам

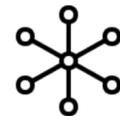


Специальным потребителям

ВЫГОДЫ И ПРЕИМУЩЕСТВА ОТ ВНЕДРЕНИЯ

Модульность

Модульная архитектура Контакт-центра позволяет Заказчику самостоятельно выбирать необходимые ему модули. Заказчик получает выгоду, приобретая только необходимый функционал



Гибкость

Полностью своя разработка (с 2001 года) позволяет реализовать все пожелания Заказчика при этом удовлетворить запрос вашего бизнеса



Омниканальность

Обеспечивает единую очередь для всех типов обращений за счет чего операторы работают эффективней. Это ведет к сокращению ФОТ за счет сокращения общего количества операторов



Безотказность

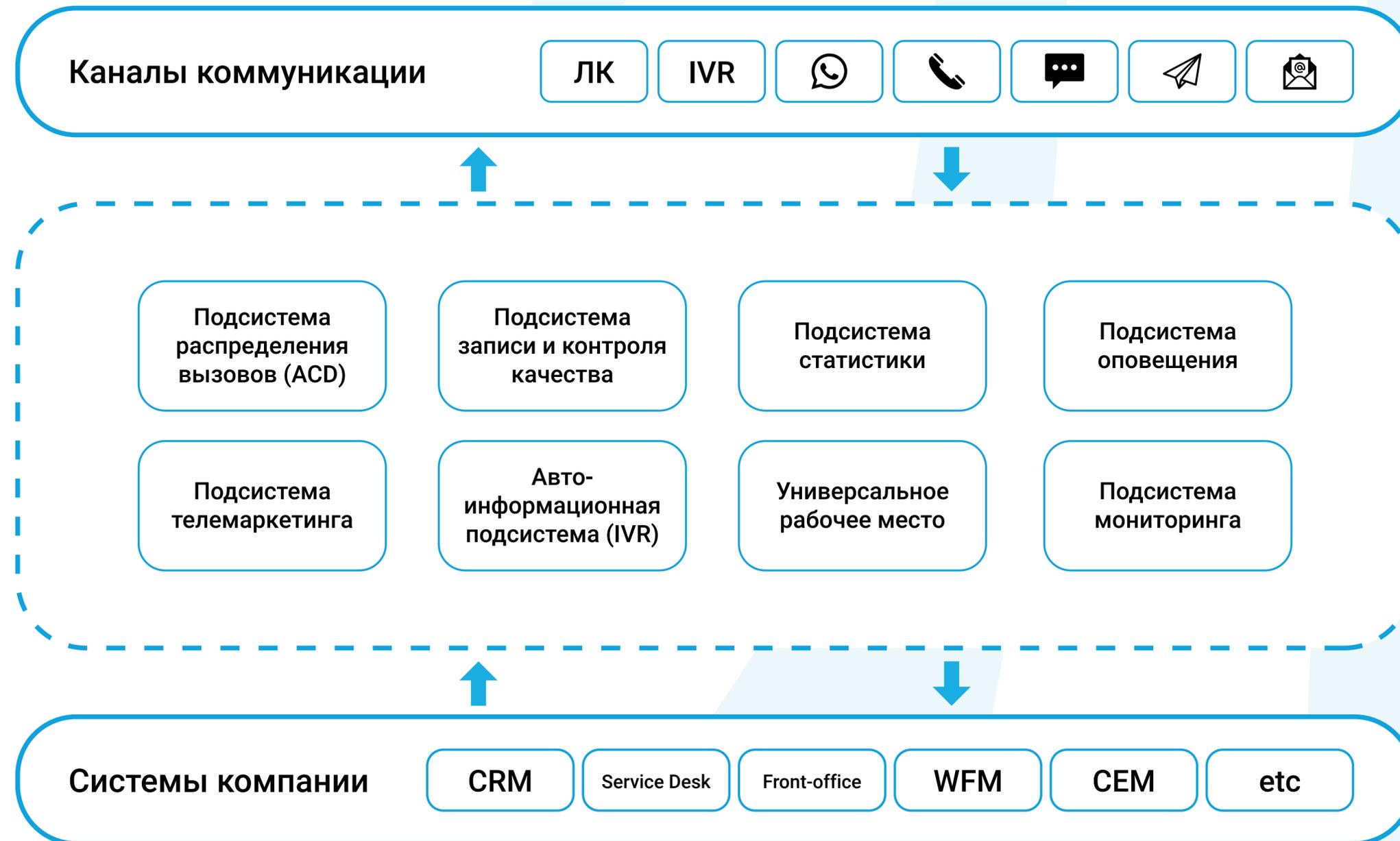
Горячее резервирование позволяет добавлять новый функционал без остановки Контакт-центра. Это сохраняет качество услуг и высокую лояльность клиентов

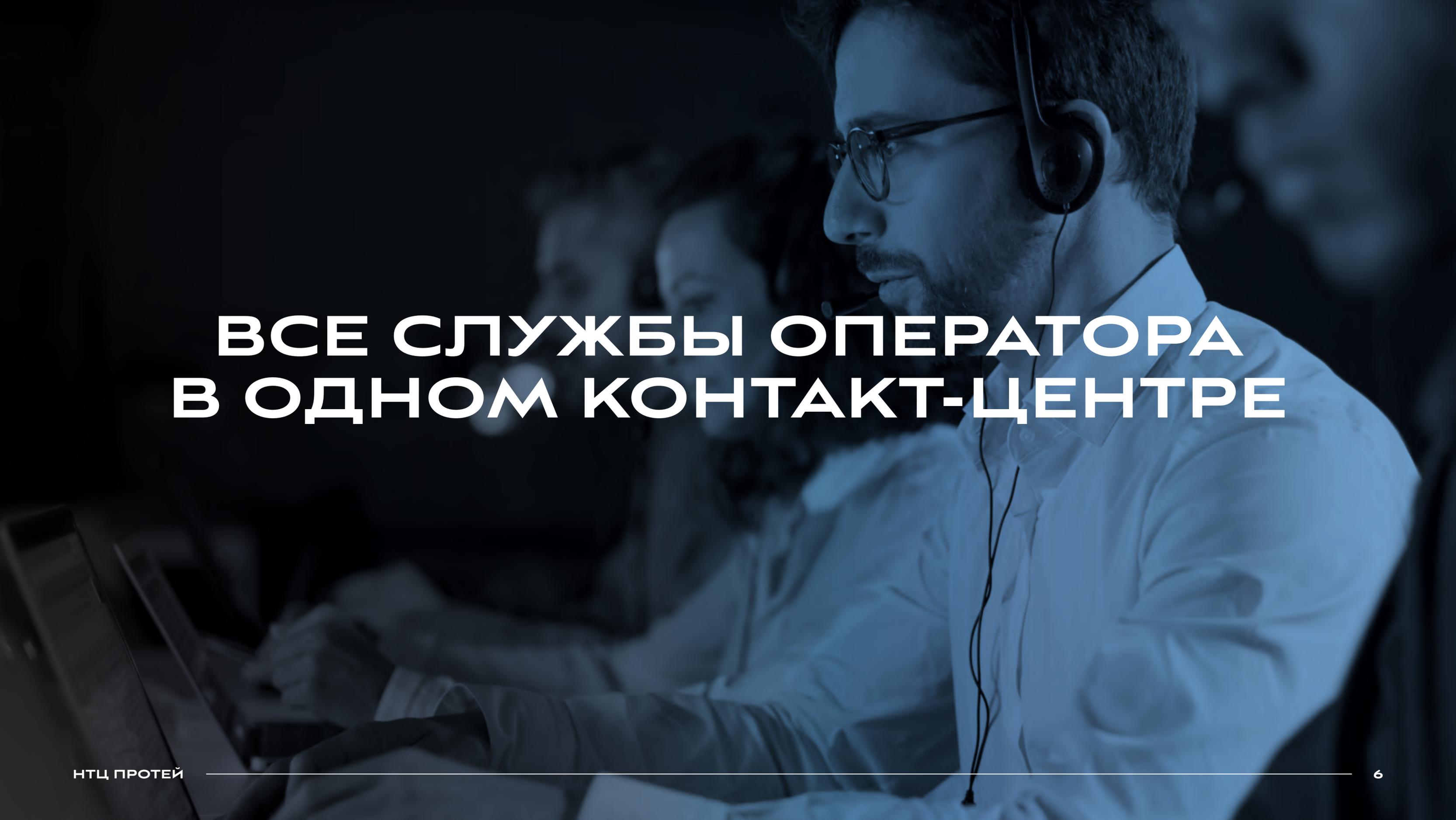


ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

- **Оценка** качества работы оператора (в IVR или мессенджерах)
- Голосовая **аналитика**, распознавание и синтез речи
- **Автоматическое получение данных** о клиенте из внешних источников заказчика
- Автоматический **обзвон абонентов** по списку, рассылка SMS, e-mail
- **Три вида рабочего места:** толстый/тонкий клиенты, SIP телефон
- **Автоматизация** процесса продаж (телемаркетинг)
- Управление ресурсами операторов, **планирование** (workforce management)
- **Обработка** оператором всех типов обращений (голос, смс, чаты, e-mail, call back с сайта)

СТРУКТУРА И ОКРУЖЕНИЕ





ВСЕ СЛУЖБЫ ОПЕРАТОРА В ОДНОМ КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ



Организовывайте для каждой службы или для группы персональный Контакт-центр



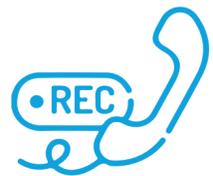
Создавайте виртуальный Контакт-центр на базе Основного



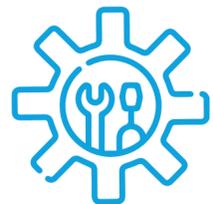
Управляйте всеми виртуальными Контакт-центрами из одного окна

ОСОБЕННОСТИ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ ВИРТУАЛЬНОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Полная самостоятельность
виртуальных Контакт-центров:



Собственная
система записи
разговоров



Собственная
статистика

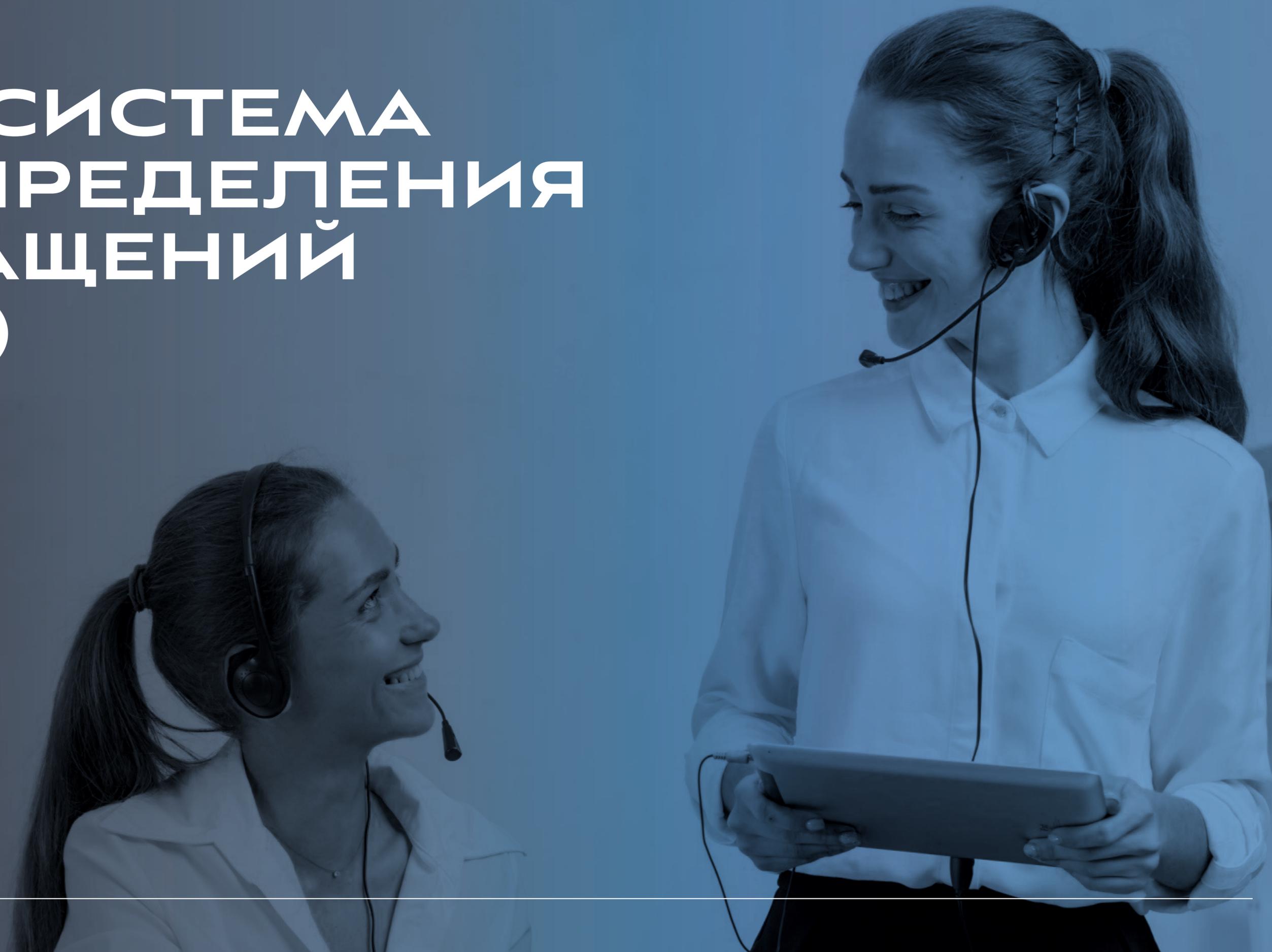


Собственные
настройки IVR

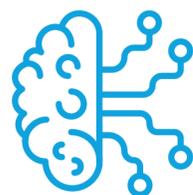
Администрирование
только своего Контакт-центра

Мастер Администратор имеет доступ
ко всем виртуальным Контакт-центрам

ПОДСИСТЕМА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (АСД)



ХОТИТЕ ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА?



Настройте сценарии интеллектуальной обработки обращений



Создавайте произвольное количество групп и служб разного типа на базе одной системы



Уменьшите ожидание клиентов в очереди, предоставив им возможность обратного вызова (call back)

НАСТРОЙТЕ КРИТЕРИИ МАРШРУТИЗАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ПО РАЗЛИЧНЫМ ПАРАМЕТРАМ

Набранный
номер

Время суток
и день недели

Номер
вызывающего
абонента

Данные,
введенные абонентом
в ходе диалога с IVR

Расчётное
время ожидания
для данной группы

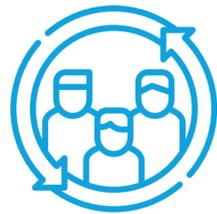
Размер очереди
службы/группы
операторов

Число свободных
операторов
в группе

Загрузка
операторов
за текущую смену

Квалификация
операторов
в группе

ИСПОЛЬЗУЙТЕ РАЗЛИЧНЫЕ РЕЖИМЫ ВЫБОРА ОПЕРАТОРА В ГРУППЕ



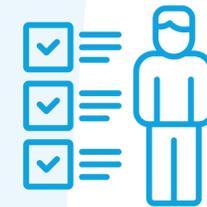
Round-Robin
первый свободный
оператор



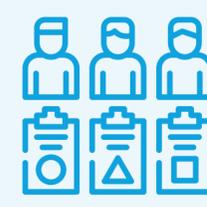
**Дольше всех
свободен**



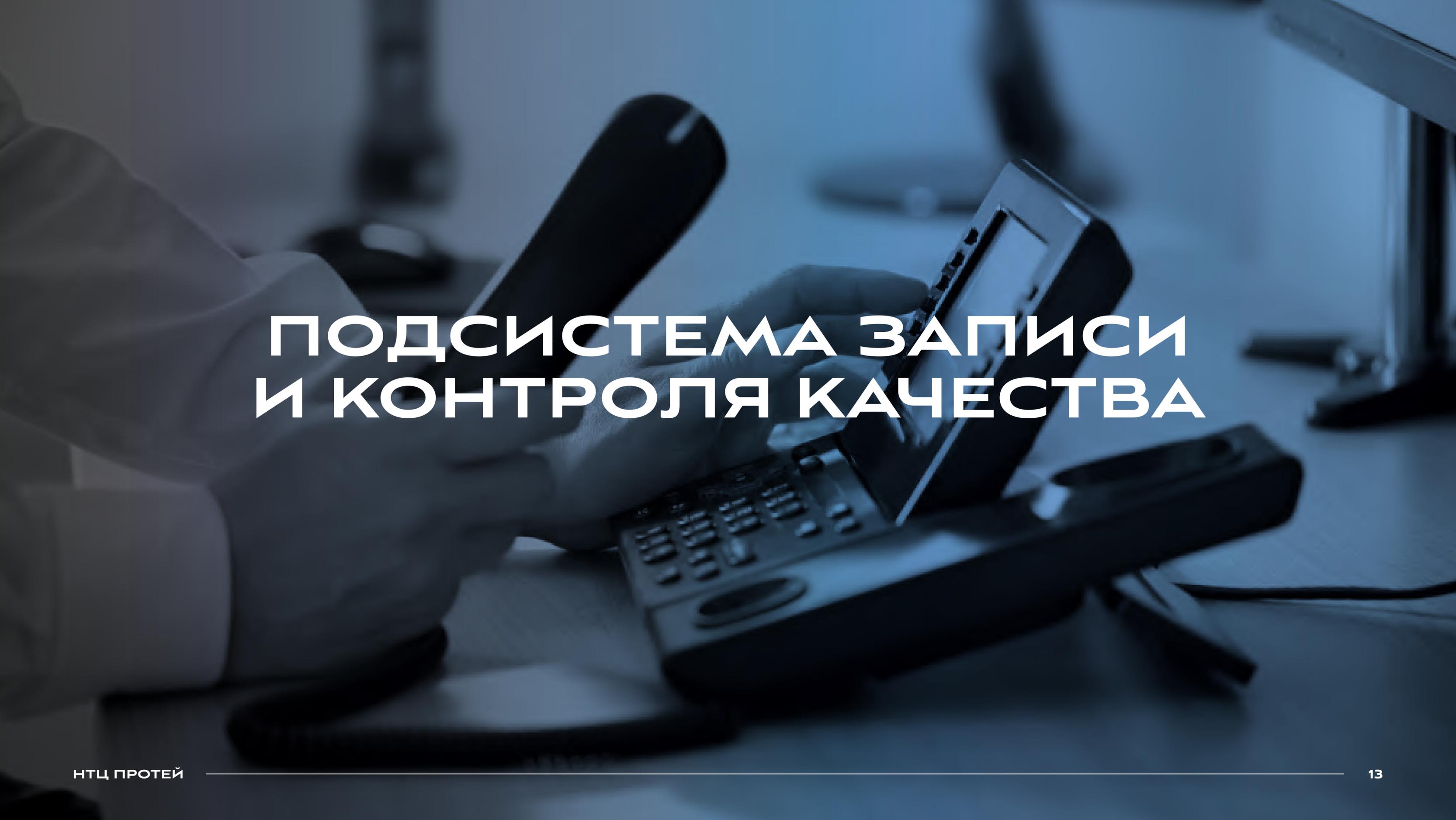
**Наименьшая
загрузка**
вызовы / минуты



Квалификация



**С учетом
принадлежности
к скилл-группе**

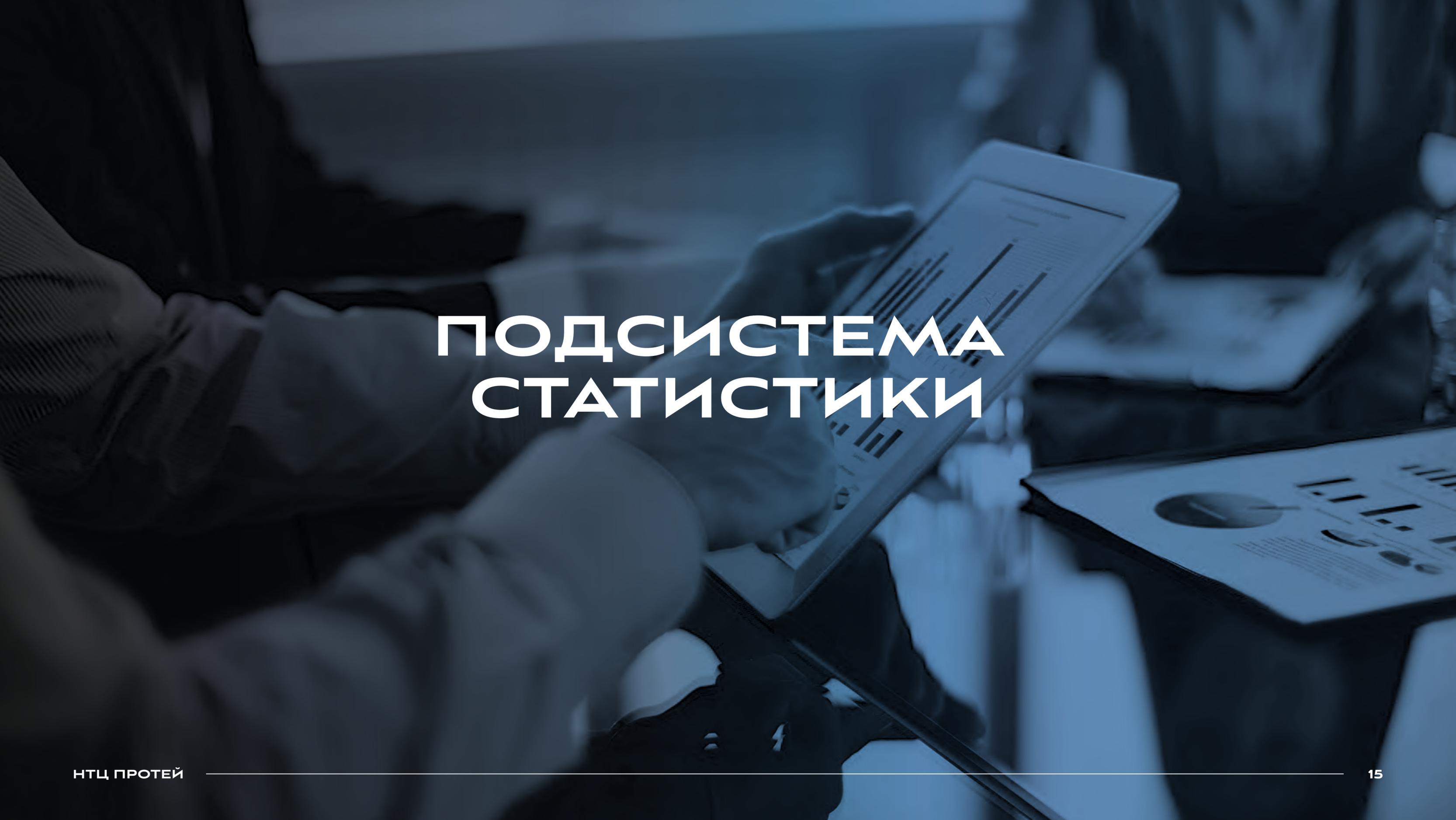


ПОДСИСТЕМА ЗАПИСИ И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

ХОТИТЕ ПОВЫСИТЬ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ?

ЗАПИСЫВАЙТЕ ОБЩЕНИЯ ОПЕРАТОРОВ С КЛИЕНТАМИ!

- Настройте возможность **100% записи** диалогов и рабочих экранов операторов, для дальнейшего анализа и улучшения качества обслуживания
- Используйте возможность сохранения **на внешние носители**
- Быстро **находите** записи по различным параметрам
- **Интегрируйте** с системами идентификации голоса и анализа эмоциональной окраски
- Используйте возможность **записи экранов** для контроля взаимодействия операторов с клиентами

A blue-tinted photograph of a business meeting. Several people are gathered around a table, looking at documents and a laptop. The documents and laptop screen display various data visualizations, including bar charts and pie charts. The overall atmosphere is professional and focused on data analysis.

ПОДСИСТЕМА СТАТИСТИКИ

НАСКОЛЬКО ЭФФЕКТИВЕН КОНТАКТ-ЦЕНТР? ПОДСКАЖЕТ СТАТИСТИКА!



Создайте и сохраните
шаблоны отчетов необходимые вам

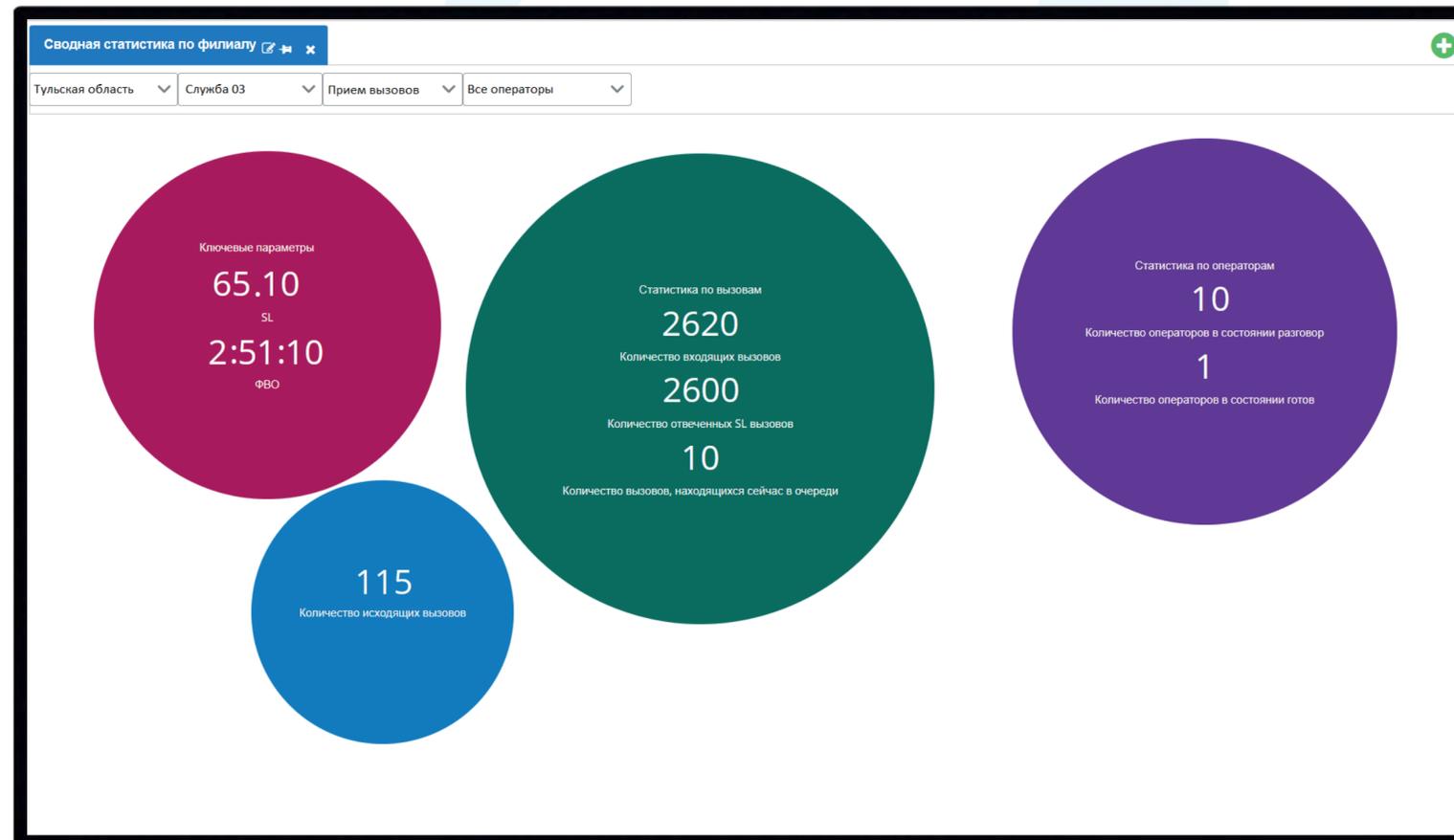


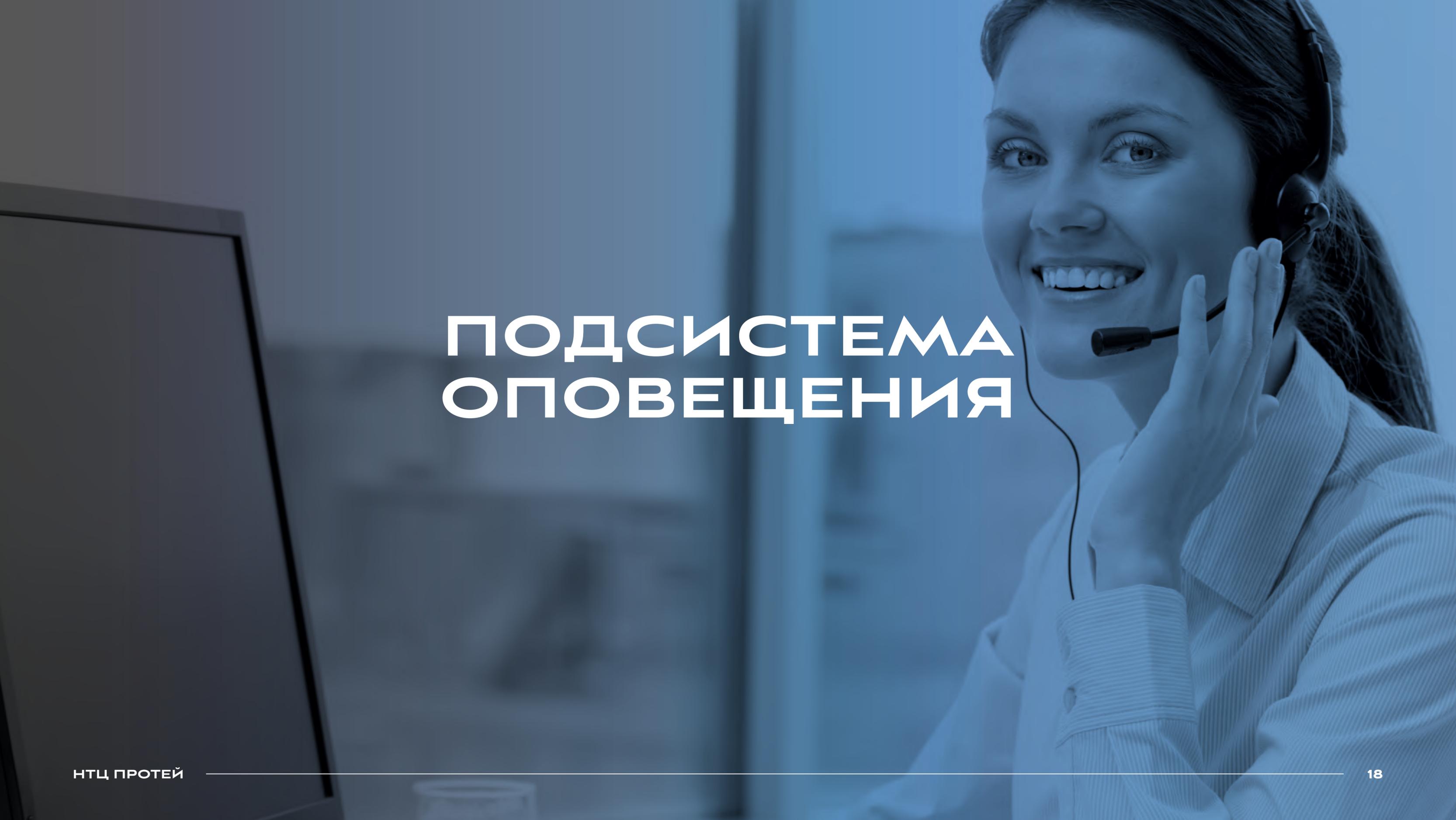
Генерируйте отчеты
в табличном и графическом формате



Используйте оперативную статистику
для принятия решений

ПРИМЕР ОТОБРАЖЕНИЯ ONLINE ПОКАЗАТЕЛЕЙ В ВИДЕ ДАШБОРДОВ:





ПОДСИСТЕМА ОПОВЕЩЕНИЯ

АВТОМАТИЗИРУЙТЕ РАБОТУ С КЛИЕНТАМИ С ПОМОЩЬЮ СИСТЕМЫ ОПОВЕЩЕНИЯ



Настройте оповещение по спискам с индивидуальной фразой автоинформатора



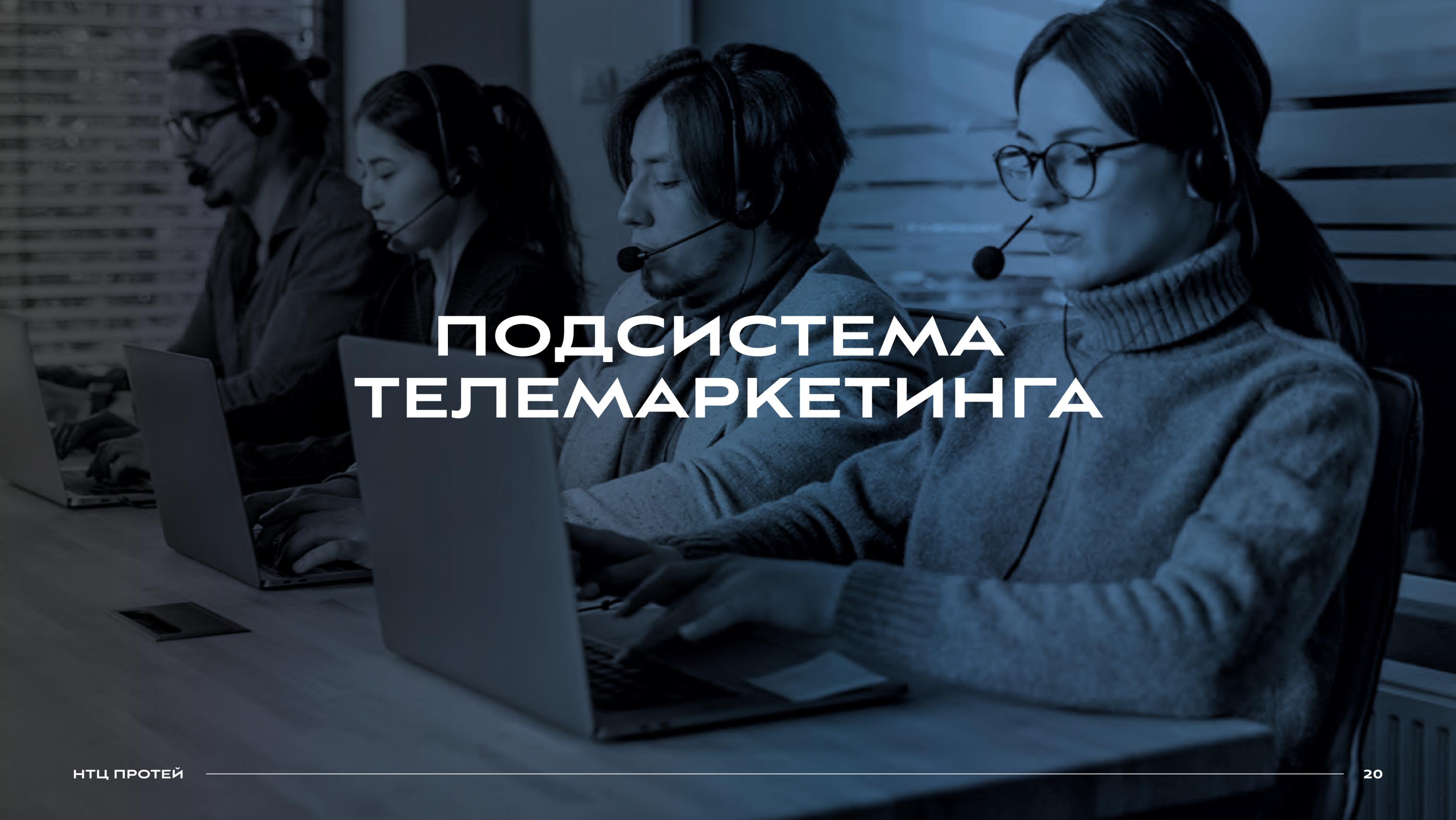
Снижайте нагрузку на клиента, за счет фиксации факта ответа вызываемого абонента



Используйте возможность повторной попытки оповещения в случае, когда абонент занят или не отвечает



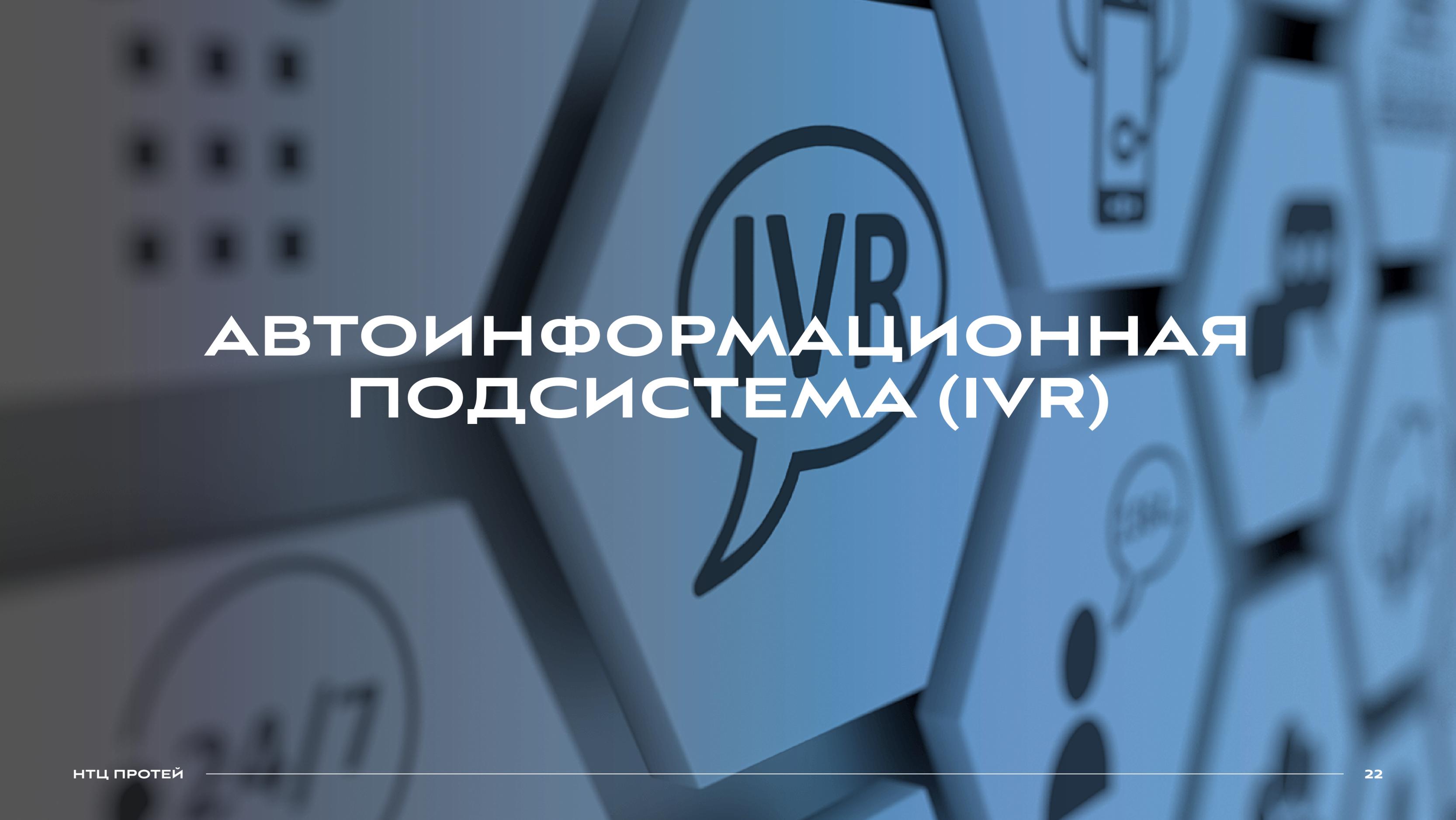
Используйте интеграцию с системами компании для отправки актуальной информации клиентам

A blue-tinted photograph of four call center agents sitting at a long desk, each with a laptop and wearing a headset with a microphone. They are focused on their work. The text 'ПОДСИСТЕМА ТЕЛЕМАРКЕТИНГА' is overlaid in the center in white, bold, uppercase letters.

ПОДСИСТЕМА ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

АВТОМАТИЗИРУЙТЕ ИСХОДЯЩЕЕ ОБЩЕНИЕ ОПЕРАТОРОВ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА С КЛИЕНТАМИ

- Увеличивайте эффективность работы оператора за счет **автоматизации** его деятельности
- Оперативно реагируйте на исходящие кампании, благодаря **online мониторингу**
- **Настройте** модули управления и оптимизации кампаний исходящего взаимодействия
- Используйте **гибкий конструктор** для создания анкет
- **Сократите время** ожидания между разговорами за счет встроенной подсистемы упреждающего набора номера – Predictive dialing – для исходящих вызовов



АВТОИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДСИСТЕМА (IVR)

ХОТИТЕ УСКОРИТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ? ИСПОЛЬЗУЙТЕ IVR



Настройте логические переходы между голосовыми меню с помощью удобного графического конструктора



Используйте гибкую систему управления голосовыми подсказками



Организируйте автоматизированные справочно-информационные службы



Используйте открытый интерфейс API для взаимодействия с внешними информационными системами

ГРАФИЧЕСКИЙ КОНСТРУКТОР ГОЛОСОВОГО МЕНЮ



С помощью наглядного интерфейса позволяет оперативно настраивать голосовое меню без знаний программирования

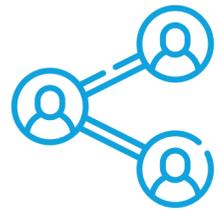


УНИВЕРСАЛЬНОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО

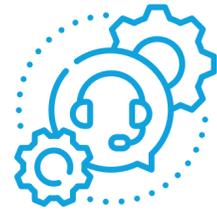
ИСПОЛЬЗУЙТЕ ШИРОКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ АРМ

- Принимайте входящие вызовы с всплывающей **карточкой** клиента
- Используйте **мгновенный** вызов сорвавшегося абонента
- **Настройте** обработку обращений, поступающих по электронной и голосовой почте
- **Переадресуйте** входящий вызов на внешний номер или IVR
- **Передавайте** вызовы в другие группы (функциональные сектора)

КОНТРОЛИРУЙТЕ РАБОТУ ОПЕРАТОРОВ ЧЕРЕЗ АРМ СТАРШЕГО ОПЕРАТОРА



Просматривайте
информацию
о состоянии очереди
и операторов службы



Управляйте
вызовами
в очереди



Вызывайте
нужного
оператора



Отслеживайте
статистику по службе
и операторам



Подключайтесь
к разговору операторов
с вызывающими
абонентами

РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА WEB АРМ

В работе ✂ 🗨 🔄 ➕ 🧼 🏁 8330 8330 8330 (8330)

Управление вызовами

Занят

Абонент

Управление вызовом

Введите номер телефона ✕

8124494727

Анкетирование

РОСТОВСКАЯ ОБЛ

Существующие абоненты ШПД с технической возможностью подключения услуги IP-TV. по акции Максимум выгоды.

Здравствуйте/добрый вечер, меня зовут (имя), я представляю компанию Ростелеком. Могли бы вы уделить мне несколько минут?

Да

Нет

Отказ

Управление группами

Название	Блокировка
OutboundTM5000	<input checked="" type="checkbox"/>
TEST_GROUP	<input checked="" type="checkbox"/>

Статистика оператора

Параметр	Значение
Информация по вызовам на оператора	
Количество входящих вызовов	170
Количество неотвеченных вызовов	3
Количество переадресаций	27
Количество консультаций	18
Количество исходящих вызовов	10

Чат

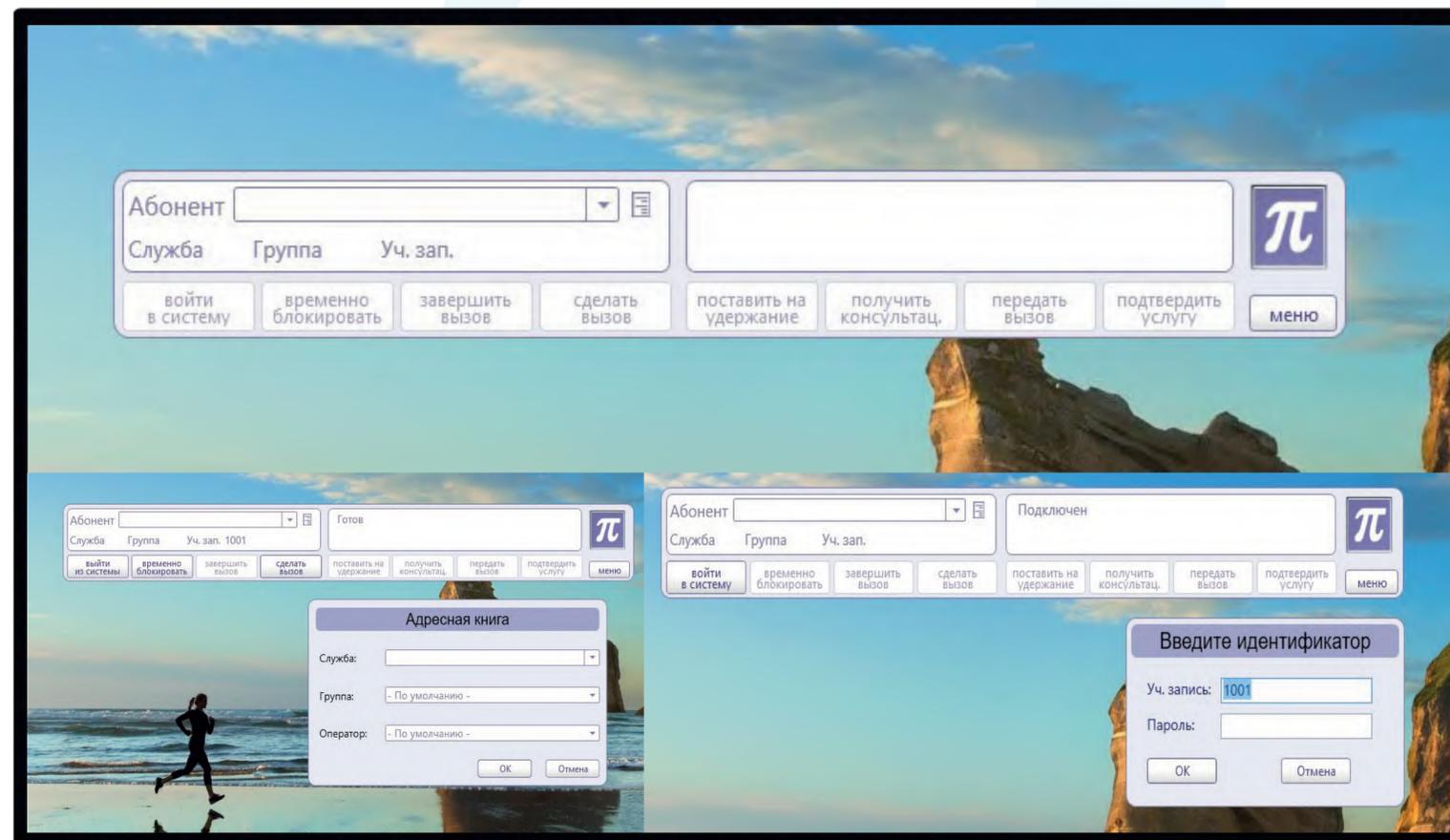
Абонент

Заявка на открытие вклада 'Удобный Безотзывный онлайн 230 дней'. 30 дней.

Type a message

ЗАВЕРШИТЬ ДИАЛОГ

РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА SOFT-PHONE



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОМ WFM CC

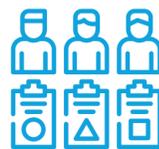
УПРАВЛЯЙТЕ РАБОТОЙ КОНТАКТ-ЦЕНТРА С МАКСИМАЛЬНОЙ ОТДАЧЕЙ



Сократите затраты на ФОТ,
управляя рабочем временем и навыками операторов



Выявляйте тенденции роста
или спада нагрузки, исключая разовые всплески

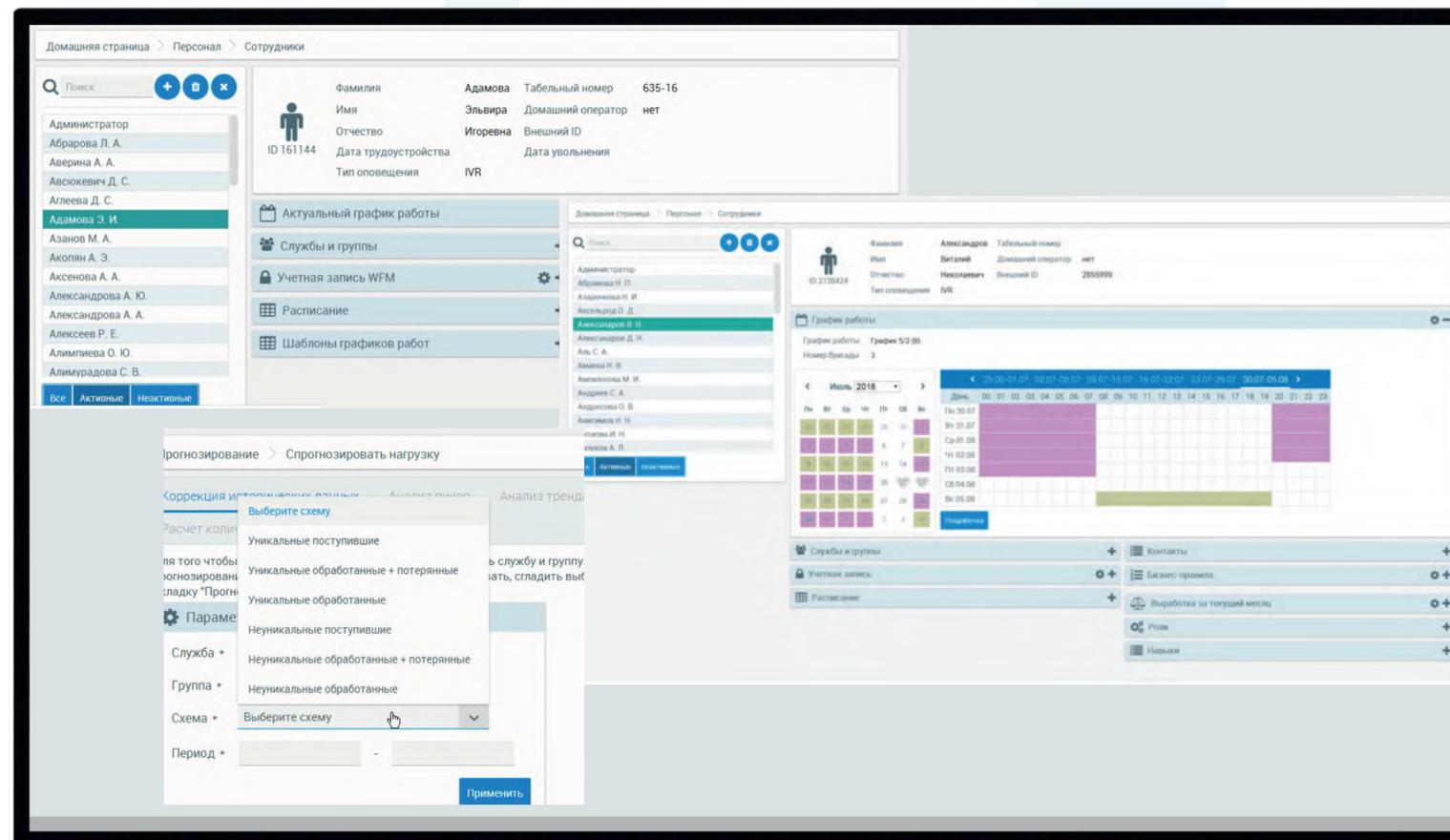


Анализируйте потребности в операторах
в разные периоды и корректируйте штат



Используйте возможность автоматического составления
расписания с учетом различных критериев

РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА SOFT-PHONE



ПРИМЕРЫ КЕЙСОВ И РЕФЕРЕНСЫ

ПОСТРОЕНИЕ IP КОНТАКТ-ЦЕНТРА (КЦ) ДЛЯ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ПО ВОПРОСАМ COVID-19

- Прием 100% обращений граждан/пациентов
- Эффективное взаимодействие поступающих обращений с базами данных служб: «101» «102» «103» «112»
- Эффективное использование автоинформационных подсистем для самостоятельного получения информации без помощи оператора
- Эффективное взаимодействие с Базой Знаний Министерства здравоохранения
- Автоматический обзвон пациентов/прибывших из-за рубежа/находящихся на карантине
- Автоинформирование пациентов о результатах теста на COVID
- Организация взаимодействия с пациентами с ограниченными возможностями (видео вызов для работы гражданина с сурдопереводчиком)
- Применение в контакт-центре технологий распознавания и аналитики речи
- Контроль нахождения граждан на карантине с помощью видео вызова и мобильного приложения

IP КОНТАКТ-ЦЕНТР СЛУЖБЫ «03» В ЦМК ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Заказчик:

ГУЗ Тульской области «Территориальный центр медицины катастроф, скорой и неотложной медицинской помощи»

- Приобрел Программно-аппаратный комплекс (ПАК) в собственность
- Разместил серверное оборудование на Технической площадке ПАО «Ростелеком»
- Использует своих операторов для обслуживания вызовов 03 региона Тула

Интегратор и сервис-провайдер:

Тульский региональный филиал ПАО «Ростелеком» МРФ «Центр»

- Произвел поставку комплексного решения «Контакт-центр» для Заказчика
- Сдает в аренду серверные стойки и каналы связи
- Окупаемость для интегратора по модели «Поставка-внедрение-оплата»



Ростелеком

IP КОНТАКТ-ЦЕНТР СМП «03» ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Заказчик:

ГБУЗ «Клиническая станция скорой медицинской помощи» г. Волгоград

- Арендует Программно-аппаратный комплекс (ПАК)
- Арендует серверное оборудование на Технической площадке ПАО «Ростелеком»
- Использует своих операторов для обслуживания вызовов «03» региона Волгоград

Интегратор и сервис-провайдер:

Волгоградский региональный филиал ПАО «Ростелеком» МРФ «Юг»

- В качестве интегратора организовал и произвёл закупку комплексного решения «Контакт-центр»
- Сдаёт в аренду Контакт-центр и каналы связи – сервисная модель
- Окупаемость проекта – 1,5 года



Ростелеком

PROTEI IP CONTACT CENTER – REFERENCE LIST

ПАО Ростелеком (МРФ Юг, Россия) – национальный оператор связи, АРМ 700+ (информационные сервисы, коммерческие услуги, услуги по продажам (телемаркетинг), IVR)

Предыдущее решение:	Avaya CC	Интеграция:	30 рабочих дней
Срок поставки:	40 рабочих дней	Сдача в эксплуатацию:	5 рабочих дней
Инсталляция:	20 рабочих дней	Запуск в эксплуатацию:	2013 год



ПАО Ростелеком (МРФ Волга, МРФ Северо-Запад, МРФ Центр, Россия) – национальный оператор связи, АРМ 100+ (предоставление услуг Заказной системы, IVR, информационные услуги)

Предыдущее решение:	Avaya CC, CISCO CC	Интеграция:	10 рабочих дней
Срок поставки:	40 рабочих дней	Сдача в эксплуатацию:	5 рабочих дней
Инсталляция:	20 рабочих дней	Запуск в эксплуатацию:	2013 год



ТТ-Mobile (Таджикистан) – Мобильный оператор (Customer Care, IVR, телемаркетинг)

Предыдущее решение:	Asterisk	Интеграция:	10 рабочих дней
Срок поставки:	40 рабочих дней	Сдача в эксплуатацию:	5 рабочих дней
Инсталляция:	30 рабочих дней	Запуск в эксплуатацию:	2009 год



PROTEI IP CONTACT CENTER – REFERENCE LIST

Министерство внутренних дел (Россия) – 5 инсталляций (Служба «02» Полиция)

Предыдущее решение:	Учрежденческая АТС	Интеграция:	30 рабочих дней
Срок поставки:	40 рабочих дней	Сдача в эксплуатацию:	5 рабочих дней
Инсталляция:	60 рабочих дней	Запуск в эксплуатацию:	2006 – 2009 год



Министерство чрезвычайных ситуаций «Система-112» (Россия) – 36 инсталляций

Предыдущее решение:	Учрежденческая АТС	Интеграция:	40 рабочих дней
Срок поставки:	40 рабочих дней	Сдача в эксплуатацию:	5 рабочих дней
Инсталляция:	80 рабочих дней	Запуск в эксплуатацию:	2012 – 2019 год



Uzbektelecom (Узбекистан) – Национальный оператор Узбекистана, АРМ 500+ (информационные сервисы, коммерческие услуги, IVR, Президентская приемная, Прокуратура, Служба доверия МВД Узбекистана «1102»)

Предыдущее решение:	Учрежденческая АТС	Интеграция:	10 рабочих дней
Срок поставки:	40 рабочих дней	Сдача в эксплуатацию:	5 рабочих дней
Инсталляция:	30 рабочих дней	Запуск в эксплуатацию:	2013 год



PROTEI IP CONTACT CENTER – REFERENCE LIST

Коммерческий контакт-центр «Таксовичкоф», Санкт-Петербург, Россия – APM 450 (информационные и коммерческие услуги, IVR, SN, Telemarketing)

Предыдущее решение: Самописное
Срок поставки: 40 рабочих дней
Инсталляция: 60 рабочих дней
Интеграция: 40 рабочих дней
Сдача в эксплуатацию: 5 рабочих дней
Запуск в эксплуатацию: 2018 год



Министерство Внутренних Дел, Узбекистан – APM 800 (Система- «102», IVR)

Предыдущее решение: Учрежденческая АТС
Срок поставки: 40 рабочих дней
Инсталляция: 60 рабочих дней
Интеграция: 10 рабочих дней
Запуск в эксплуатацию: 2020 год



National Guard, Uzbekistan – 800 agents, intellectual services, recording application service, IVR, SN

Предыдущее решение: Учрежденческая АТС
Срок поставки: 40 рабочих дней
Инсталляция: 30 рабочих дней
Интеграция: 10 рабочих дней
Сдача в эксплуатацию: 5 рабочих дней
Запуск в эксплуатацию: 2019 год



Chinguitel, Мавритания – APM 50 (Customer Care, IVR, outbound notification)

Предыдущее решение: ZTESoft/Asterisk
Срок поставки: 40 рабочих дней
Инсталляция: 60 рабочих дней
Интеграция: 40 рабочих дней
Сдача в эксплуатацию: 5 рабочих дней
Запуск в эксплуатацию: 2018 год



ПОДДЕРЖКА И СОПРОВОЖДЕНИЕ

- От **12 месяцев** гарантии
- **Сопровождение в режиме 24/7**
(в течение гарантийного срока –
бесплатно)
- Возможность диагностики
и решения **любых программных проблем**
с использованием технологий удаленного
доступа
- **CRM** (электронная система учета
обращений с доступом через WEB)
- **Обучение** персонала Заказчика
в специально-оборудованном учебном
классе
- Разработка платформы полностью
осуществляется специалистами ПРОТЕЙ
– любые **модификации** по требованию
Заказчика могут быть осуществлены
быстро и оперативно
- Возможность локального сопровождения
серверов средствами авторизованных
центров обеспечивает **высокое качество**
поддержки аппаратного обеспечения

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**

 **ПРОТЕЙ**