



Программное обеспечение  
для корпоративной связи и контакт-центров

# Aurus RichCall

Мощь онлайн-инструментов совместной  
работы – для клиентского обслуживания

# «Лучше один раз увидеть...»

Aurus RichCall расширит голосовое обслуживание клиентов средствами визуальной консультации:

- ✓ двустороннее видео (опционально)
- ✓ совместная работа с сайтом (co-browsing)
- ✓ трансляция приложений (app sharing) с функцией «указка»
- ✓ текстовый чат с обменом файлами
- ✓ обмен снимками экрана с пометками и аннотациями



## RichCall


### Консультация со специалистом


Ваш консультант  
Иванова Светлана

Ваше видеозображение

Иванова Светлана: 1 Заявление на получение кредита 2 Анкета заемщика 3 Оригинал и копия общегражданского паспорта. 4 Справка о размере заработной платы с места работы 5 Копия военного билета (для военнообязанных лиц) 6 Оригинал и копия водительского удостоверения (как второй документ, удостоверяющий личность) 7 Документы, подтверждающие право собственности на имущество, если оно выступает в качестве обеспечения по кредиту.

Я: Мой номер лицевого счета - 7565 7364 2859 6109

Иванова Светлана:  БАНК-ЗАЯВЛЕНИЕ.doc

Иванова Светлана:  Снимок.PNG

Закончить консультацию

Отправить



# Максимум удобства для клиента

Клиент может начать сессию визуальной поддержки на любом этапе обслуживания:

- ✓ посетителю сайта требуется визуальная консультация?
  - ✓ онлайн-звонок свяжет его с нужной группой операторов минуя IVR
- ✓ компьютер не оборудован наушниками и микрофоном?
  - ✓ можно указать номер мобильного телефона и использовать его для аудио-связи
- ✓ клиент уже позвонил в контакт-центр?
  - ✓ достаточно ввести 5-значный код чтобы начать сессию совместной работы

Система доступна на ПК и в мобильных браузерах.

## Минимум затрат на внедрение

RichCall интегрируется с любой платформой контакт-центра и использует уже настроенные процессы и ИТ-инструменты:

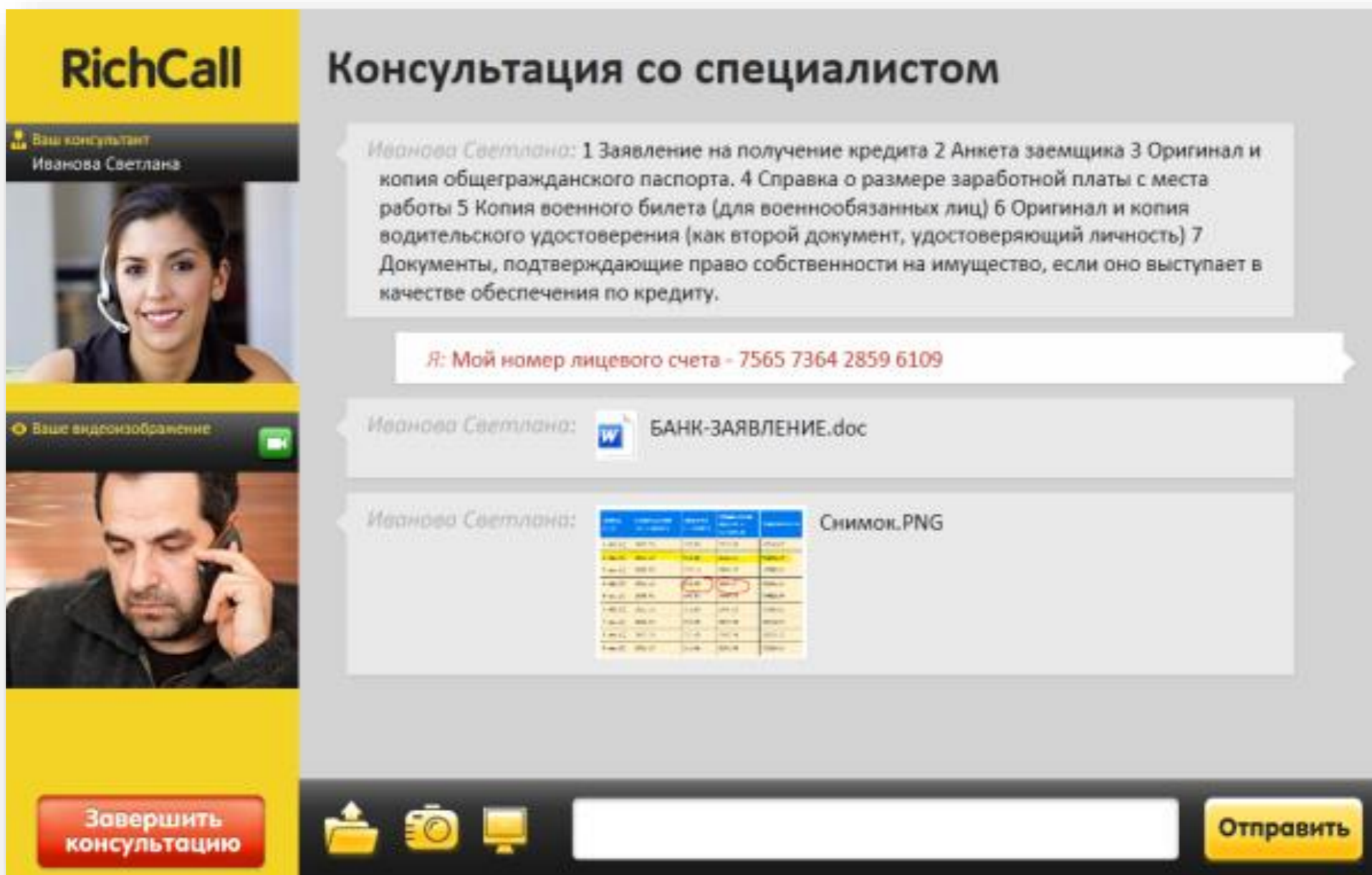
- онлайн-звонки маршрутизируются согласно общим правилами с использованием существующих IVR и скил-групп контакт-центра,
- интерфейс оператора встраивается в ПО «рабочее место агента»,
- онлайн-звонки попадают в общую статистику обращений,
- аудио-запись ведется одним и тем же ПО.



# Текстовый чат с передачей файлов

В процессе разговора консультант и клиент обмениваются:

- ✓ **текстами** – адреса, реквизиты, списки необходимых документов
- ✓ **документами** – шаблоны договоров, анкеты, документация по продуктам,
- ✓ **изображениями** – схемы проезда, фотографии продуктов.




**RichCall**


Ваш консультант  
Иванова Светлана

Консультация со специалистом

Иванова Светлана: 1 Заявление на получение кредита 2 Анкета заемщика 3 Оригинал и копия общегражданского паспорта. 4 Справка о размере заработной платы с места работы 5 Копия военного билета (для военнообязанных лиц) 6 Оригинал и копия водительского удостоверения (как второй документ, удостоверяющий личность) 7 Документы, подтверждающие право собственности на имущество, если оно выступает в качестве обеспечения по кредиту.

Я: Мой номер лицевого счета - 7565 7364 2859 6109

Иванова Светлана:  БАНК-ЗАЯВЛЕНИЕ.doc

Иванова Светлана:  Снимок.PNG

Завершить консультацию

Отправить





# Co-browsing – совместная работа с сайтом

Оператор сможет **видеть**, что происходит в браузере клиента и **указывать** какую кнопку нажать или по какой ссылке перейти:

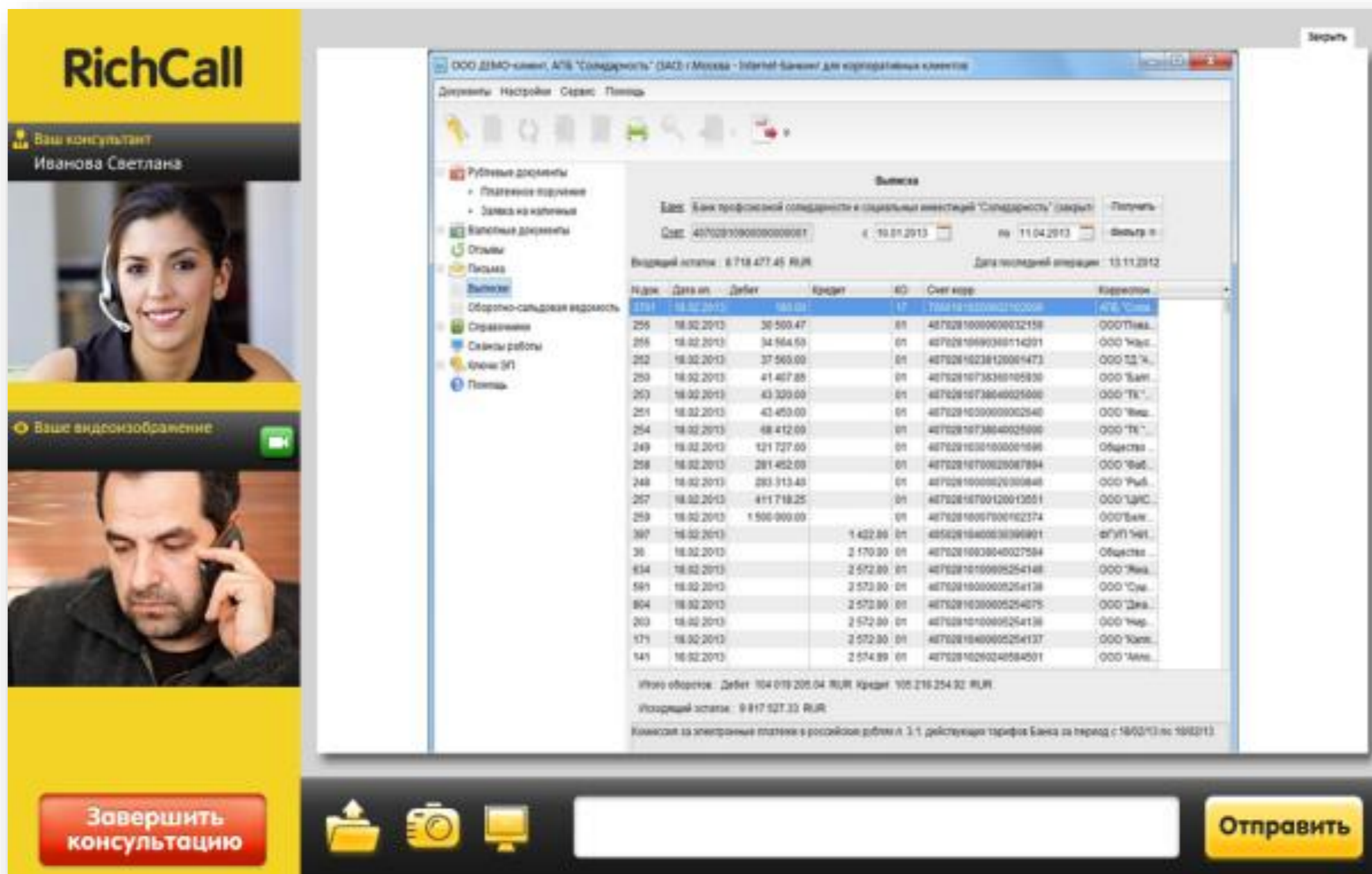


**Важно:** функция co-browsing работает как на публичных страницах сайта, так и в защищенных разделах, требующих аутентификации пользователя.

# Трансляция приложений (app sharing)

В процессе обслуживания клиент и оператор могут показывать друг другу любое запущенное приложение:

- ✓ документ – для совместного заполнения
- ✓ специализированное ПО – для визуального обучения и техподдержки
- ✓ браузер – для совместной работы с сайтами, где недоступна функция co-browsing



The screenshot displays the RichCall interface. On the left, a video call window shows a female consultant named Светлана Ивановна and a male client. The main area shows a shared application window displaying a bank statement from "ООО ДДМО-инвест АТБ 'Солнечность' (SAC) г. Москва". The application window includes a table with columns: №, Дата от, Дебет, Кредит, КО, Счет корр, and Корреспон.

№	Дата от	Дебет	Кредит	КО	Счет корр	Корреспон
273	18.02.2013	183.01		17	70001810000000000000	АТБ "Солн"
255	18.02.2013	30 500.47		01	407028100000000032158	ООО Плат.
256	18.02.2013	34 564.53		01	407028100000000014001	ООО Учас.
252	18.02.2013	37 560.00		01	40702810238120001473	ООО ТД "А.
253	18.02.2013	41 407.85		01	4070281073538105830	ООО Банк
257	18.02.2013	43 300.00		01	40702810738040025000	ООО ТК "
251	18.02.2013	43 450.00		01	40702810000000002540	ООО Учас.
254	18.02.2013	48 412.00		01	40702810738040025000	ООО ТК "
249	18.02.2013	121 727.00		01	40702810001000001000	Объект
258	18.02.2013	281 452.00		01	40702810700020087894	ООО Учас.
248	18.02.2013	283 313.43		01	40702810000020300000	ООО Учас.
257	18.02.2013	411 718.25		01	40702810700120013001	ООО ЦПС
259	18.02.2013	1 500 000.00		01	40702810007000102174	ООО Банк
397	18.02.2013		1 422.80	01	40502810400030390001	ФГУП "ИИ.
36	18.02.2013		2 170.30	01	40702810000040027584	Объект
834	18.02.2013		2 572.80	01	40702810100000254148	ООО Учас.
591	18.02.2013		2 573.80	01	40702810000000254138	ООО Учас.
804	18.02.2013		2 572.80	01	40702810000000254075	ООО Дна.
203	18.02.2013		2 572.80	01	40702810100000254136	ООО Учас.
171	18.02.2013		2 572.80	01	40702810400000254137	ООО Учас.
141	18.02.2013		2 574.89	01	407028102600240584001	ООО Учас.

Итого оборотов: Дебет 104 019 205.04 RUB Кредит 105 216 254.32 RUB  
Исторический остаток: 9 817 527.33 RUB  
Комиссия за электронные платежи в российской рубль Л 3.1 действует тарифы Банка за период с 18/03/13 по 18/03/13

At the bottom of the interface, there is a red button labeled "Завершить консультацию" (End consultation), a search bar, and a yellow button labeled "Отправить" (Send).

# Передача фрагмента экрана с пометками

Оператор контакт-центра может скопировать фрагмент экрана, сделать в нем пометки (инструменты «ручка», «маркер») и показать клиенту, например:

- ✓ фрагмент клиентского отчета – с пометками на определенных цифрах,
- ✓ техническую схему – с акцентом на определенные детали.

**RichCall** КОНТАКТ ЦЕНТР

Ваш консультант  
Светлана Волостникова

Ваше видеообращение

### Консультация со специалистом

Период (год)	Остаточная часть кредита	Платежи по кредиту	Кредит и проценты	Задолженность
1 мес. (1)	2083.33	458.33	2541.66	47916.67
2 мес. (1)	2083.33	439.24	2522.57	45833.34
3 мес. (1)	2083.33	420.14	2503.47	43750.01
4 мес. (1)	2083.33	401.04	2484.37	41666.68
5 мес. (1)	2083.33	381.94	2465.27	39583.35
6 мес. (1)	2083.33	362.85	2446.18	37500.02
7 мес. (1)	2083.33	343.75	2427.08	35416.69
8 мес. (1)	2083.33	324.65	2407.98	33333.36
9 мес. (1)	2083.33	305.56	2388.89	31250.03
10 мес. (1)	2083.33	286.46	2369.79	29166.70
11 мес. (1)	2083.33	267.36	2350.69	27083.37
12 мес. (1)	2083.33	248.26	2331.59	25000.04
13 мес. (2)	2083.33	229.17	2312.50	22916.71
14 мес. (2)	2083.33	210.07	2293.40	20833.38

Завершить консультацию

Отправить

**Call** КОНТАКТ ЦЕНТР

Ваш консультант  
Светлана Волостникова

Ваше видеообращение

### Консультация со специалистом

Вспомогательные образы:

1. Ставить винты для фиксации полок (для 2-х и 4-х ярусов) (для 2-х ярусов, 4 ярусов, 6 ярусов и 8 ярусов) на место "А", не затягивая их.
2. Ставить винты для фиксации полок (для 2-х ярусов) на уровне винтов (для 2-х ярусов) на место "Б" и винты для фиксации полок (для 2-х ярусов) на место "С", не затягивая их.
3. Ставить винты для фиксации полок (для 2-х ярусов) на место "А", не затягивая их.

Завершить консультацию

Отправить



# Продуктовая линейка Aurus

Aurus специализируется на разработке программного обеспечения в области корпоративной связи и контакт-центров:

**PhoneUp**

пакет приложений для расширения возможностей сети связи, построенной на базе Cisco Unified Communications Manager

**RichCall**

видеочат для контакт-центра с функциями совместной работы клиента и консультанта



**U-Meet**

инструмент для планирования и управления ВКС-совещаниями в среде Cisco Telepresence

**Outbound**

система автоматизации кампаний исходящего обзвона в контакт-центре

**NetFAX**

факс-сервер для приема и отправления факсимильных сообщений





Спасибо за время !

ООО «Аурус»

630090 Россия, Новосибирск,  
ул. Николаева, 11

+7 (383) 344-92-92

[info@aurus5.ru](mailto:info@aurus5.ru)

<http://www.aurus5.ru>



с 2011 года Aurus – резидент  
инновационного центра «Сколково»

