



Создаем
и внедряем
современные
контакт-центры



О компании

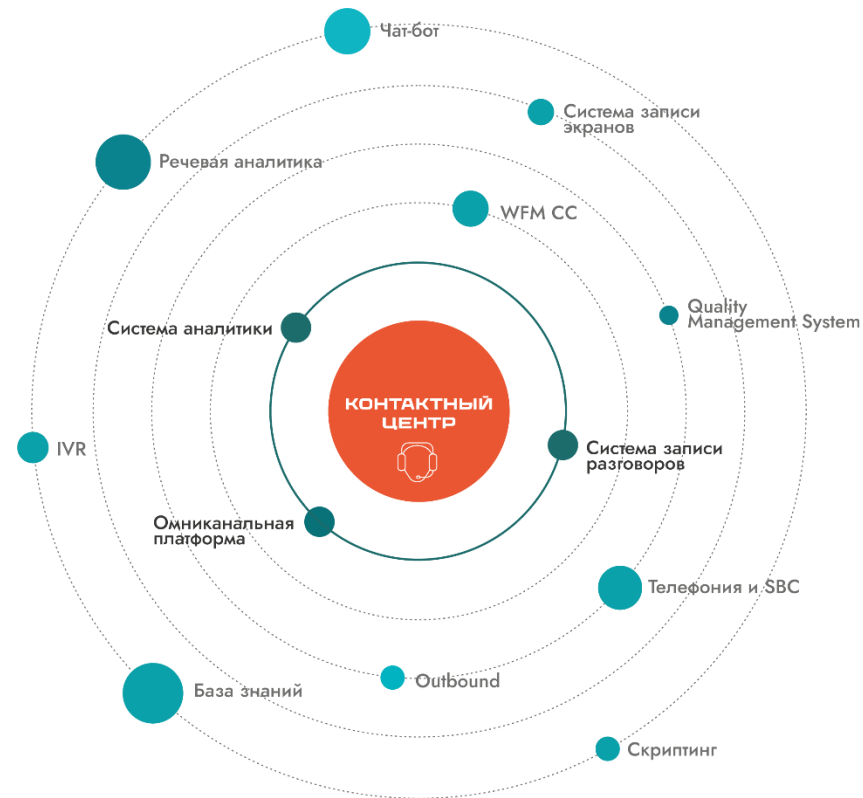


- ✓ российский вендор
- ✓ опыт > 20 лет
- ✓ собственные исследовательские лаборатории
- ✓ штат > 100 высококвалифицированных сотрудников



Общие бизнес-задачи, актуальные для контакт-центров

- ✓ Улучшение качества обслуживания клиентов, их удовлетворенность, лояльность и удержание
- ✓ Снижение нагрузки на операторов и предоставление клиентам возможности самообслуживания 24/7
- ✓ Улучшение качества работы агентов, минимизация выгорания и опока сотрудников
- ✓ Повышение продуктивности и эффективности агента за счет технологий, которые просты в использовании и интегрируются с используемыми бизнес-приложениями



«Контакт-центр SIGURD — это полноценная омниканальная экосистема, способная эффективно решать задачи бизнеса»

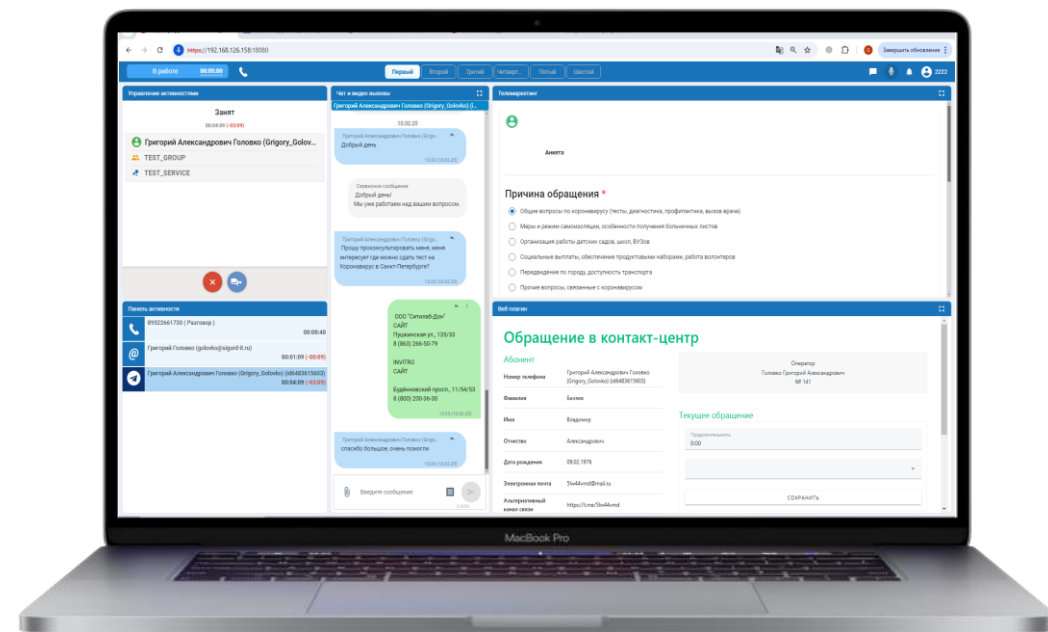
*Роман Потешный,
Генеральный директор
SIGURD-IT*

Контакт-Центр SIGURD-MIND



Контакт-центр SIGURD-MIND помогает бизнесу обеспечивать быстрое, эффективное и персонализированное обслуживание клиентов, что повышает их лояльность и удовлетворенность

- ✔ Обеспечивайте высокую стабильность Вашего контакт-центра за счет КЦ SIGURD-MIND, архитектура которого использует технологию «горячего» резервирования и поддерживает возможность организации георезервирования
- ✔ Обеспечивайте эффективное управление качеством работы контакт-центра за счет использования модуля Quality Management для оценки диалогов операторов с клиентами группой контроля качества и в автоматическом режиме с применением ИИ и Речевой аналитики
- ✔ Повышайте удовлетворённость от работы операторов Вашего КЦ за счет интеграции со сторонними системами и организации работы в «едином окне оператора»
- ✔ Позвольте Вашим сотрудникам работать в любом месте из любой точки мира за счет удобного и современного web-интерфейса КЦ SIGURD-MIND



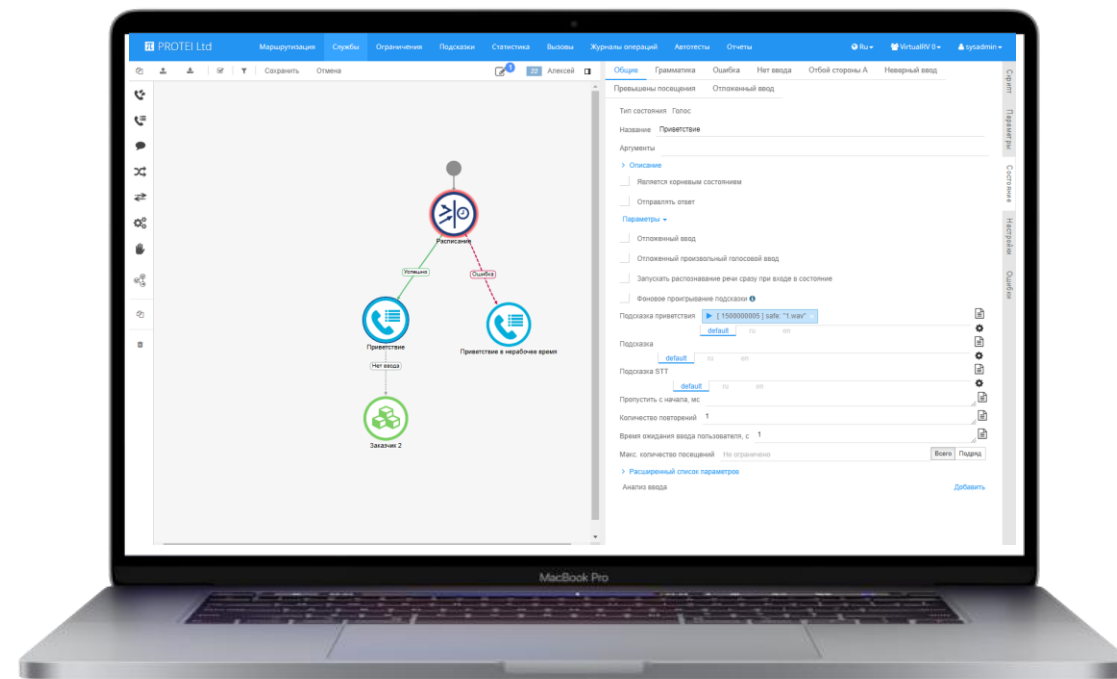
SIGURD-MIND КЦ
On-premise решение, модульное,
удобное, надежное

IVR SIGURD



Автоматизируйте обработку обращений клиентов и обеспечьте до 80% запросов, решенных самостоятельно без привлечения оператора

- ✓ Создавайте целевую маршрутизацию клиентов по сценариям IVR меню с помощью удобного графического конструктора
- ✓ Воспользуйтесь гибкой системой управления голосовыми подсказками для использования в сценарии IVR
- ✓ Для повышения качества обслуживания предоставьте клиенту возможность оценить качество работы оператора сразу после обслуживания с помощью IVR SIGURD
- ✓ Используйте автоматическое получение данных о клиенте из внешних источников и стройте дальнейшие сценарии меню на основе полученных данных для сокращения времени обслуживания и персонализации сервисов для клиента
- ✓ Используйте отчетность для отслеживания пути Ваших клиентов при обслуживании по сценариям IVR и анализа введенных DTMF- кодов в процессе обслуживания



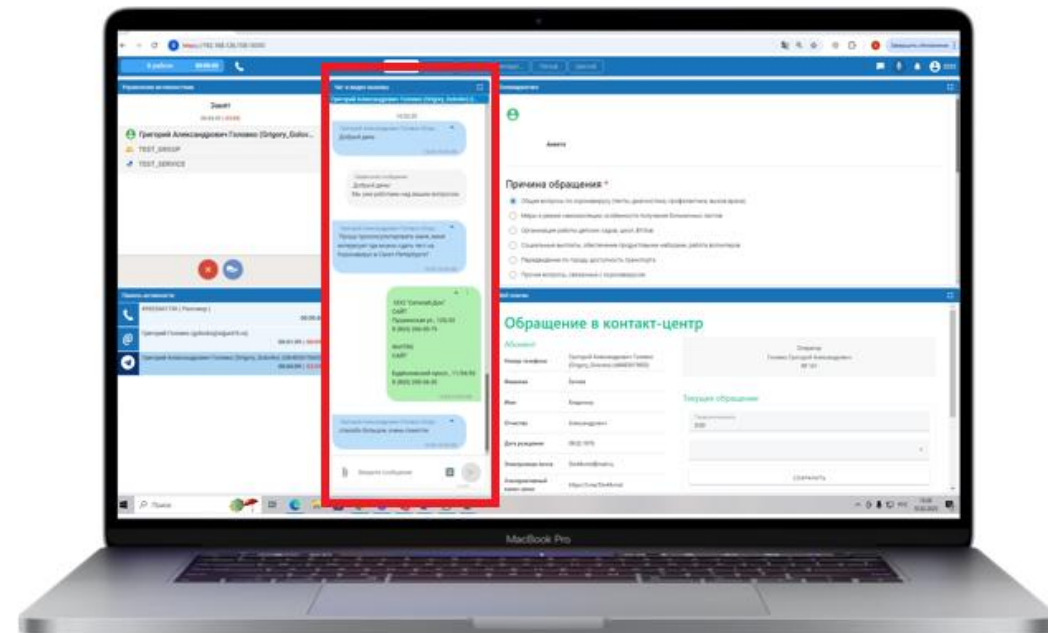
IVR SIGURD

графический конструктор для создания сценариев IVR меню

Оmnиканальная Платформа

Повысьте на 25% продуктивность работы Ваших операторов за счет объединения обращений клиентов с разных неголосовых каналов в единую систему, позволяя отвечать в едином окне интерфейса КЦ SIGURD-MIND

- ✔ Общайтесь с Вашими клиентами по любым каналам связи благодаря Омниканальной платформе SIGURD-MIND с поддержкой мессенджеров, соц. сетей, чатов и обменом сообщениями sms и e-mail
- ✔ Эффективно распределяйте нагрузку на операторов в работе с неголосовыми обращениями за счет использования настраиваемой допустимой нагрузки по каждому каналу связи для операторов КЦ SIGURD-MIND
- ✔ Организуйте очереди и управляйте распределением неголосовых обращений аналогично голосовым вызовам
- ✔ Значительно сократите время обслуживания неголосовых обращений за счет работы в едином окне интерфейса с поддержкой обмена любыми медиа-файлами, документами, ссылками и возможностью использования настраиваемых шаблонов ответов



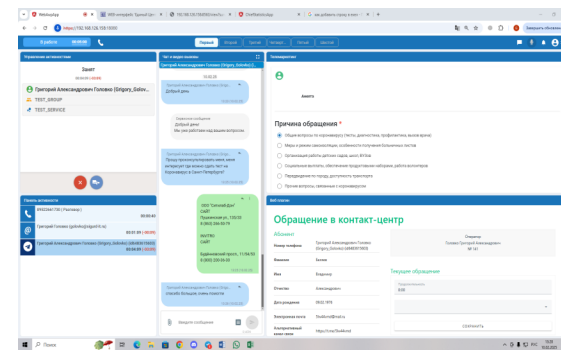
SIGURD-MIND Омниканальная платформа
Единое окно интерфейса для работы с неголосовыми обращениями по любым каналам связи

Платформа Исходящего Обзвона и Скриптинга

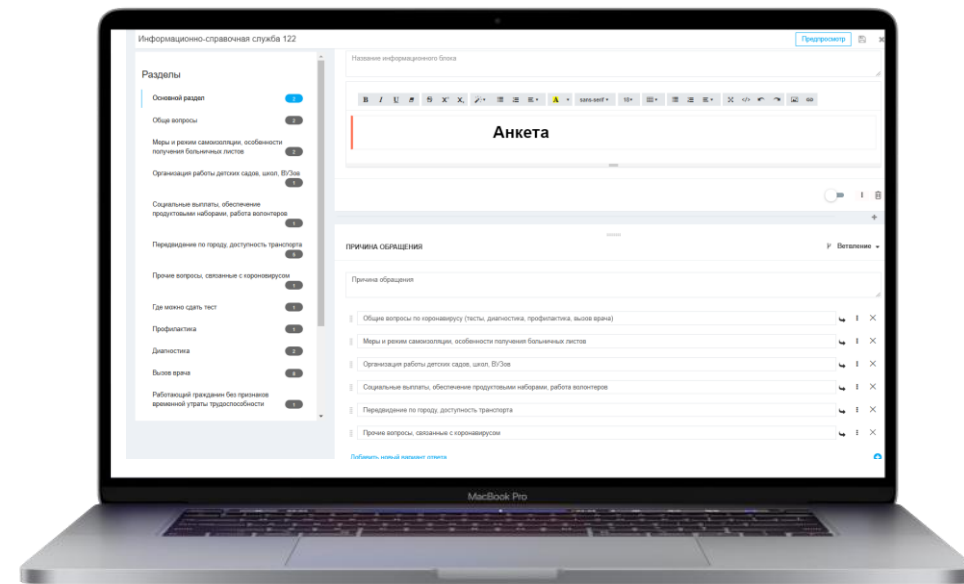


Увеличьте скорость обработки обращений на 75% за счет автоматизации скриптов диалогов оператора с клиентом и сокращайте время ввода новых сотрудников в работу с помощью платформы

- ✔ Настраивайте скрипты диалога индивидуально для различных проектов, обслуживающих как входящие, так и исходящие обращения
- ✔ Используйте гибкий конструктор для создания скриптов и анкет
- ✔ Для проведения исходящих кампаний:
 - Используйте возможность повторной попытки оповещения в случае, когда абонент занят или не отвечает
 - Настраивайте режимы дозвона (прогрессивный, предиктивный)
 - Используйте загрузку пула номеров путём загрузки файла в формате Excel
 - Настраивайте разрешенное время дозвона
- ✔ Воспользуйтесь гибкой системой генерации отчетов для анализа данных по проведенным кампаниям



← Виджет «Скриптинг» на рабочем месте оператора

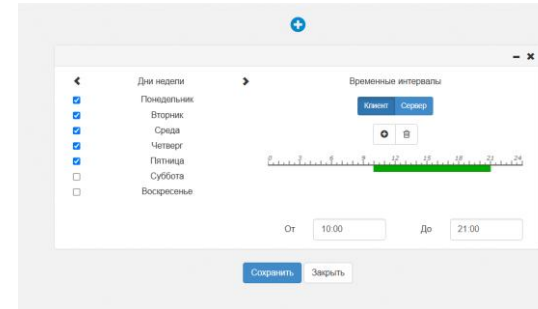


Платформа исходящего обзвона и скриптинга
Конструктор для создания скриптов и анкет

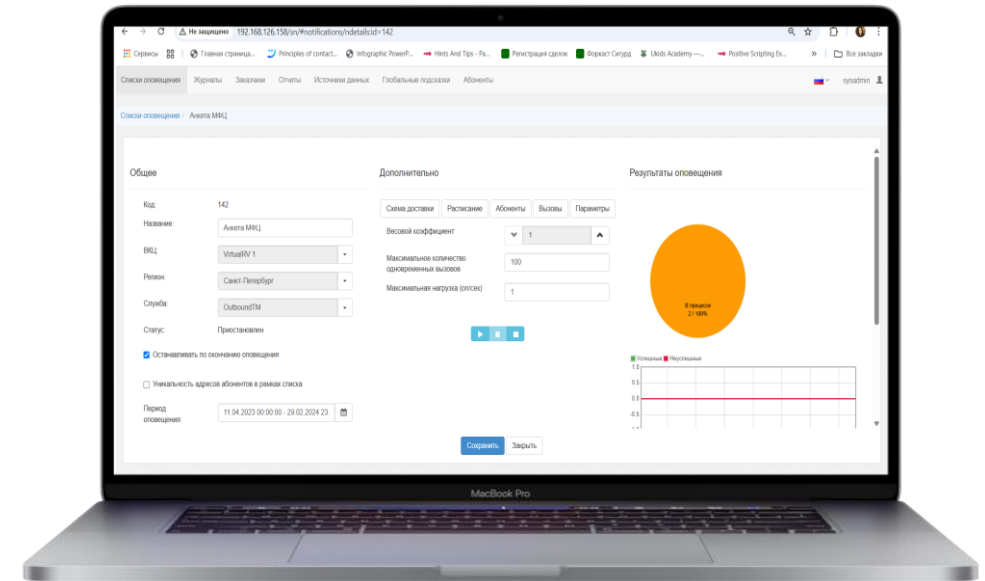
Система Оповещения

Увеличьте в 3 раза количество дозвонів за счет автоматических исходящих звонков. Оповещайте клиентов по заранее заданному списку номеров в форматах голосового сообщения, SMS и e-mail

- ✔ Воспользуйтесь возможностью интеграции с IVR для создания гибких автоматических сценариев взаимодействия с клиентом
- ✔ Запускайте список оповещения в ручном режиме или в автоматическом режиме (по расписанию)
- ✔ Фиксируйте ответы вызываемых абонентов с помощью установки порогов длительности прослушивания или вводу специального кода DTMF
- ✔ Оповещайте клиентов информацией, для предоставления которой осуществляется обращение к внешним информационным системам
- ✔ Воспользуйтесь возможностью работы системы по нескольким спискам оповещения одновременно
- ✔ Воспользуйтесь гибкой системой генерации отчетов для анализа данных по проведенным кампаниям



← Задание расписания для кампании оповещения

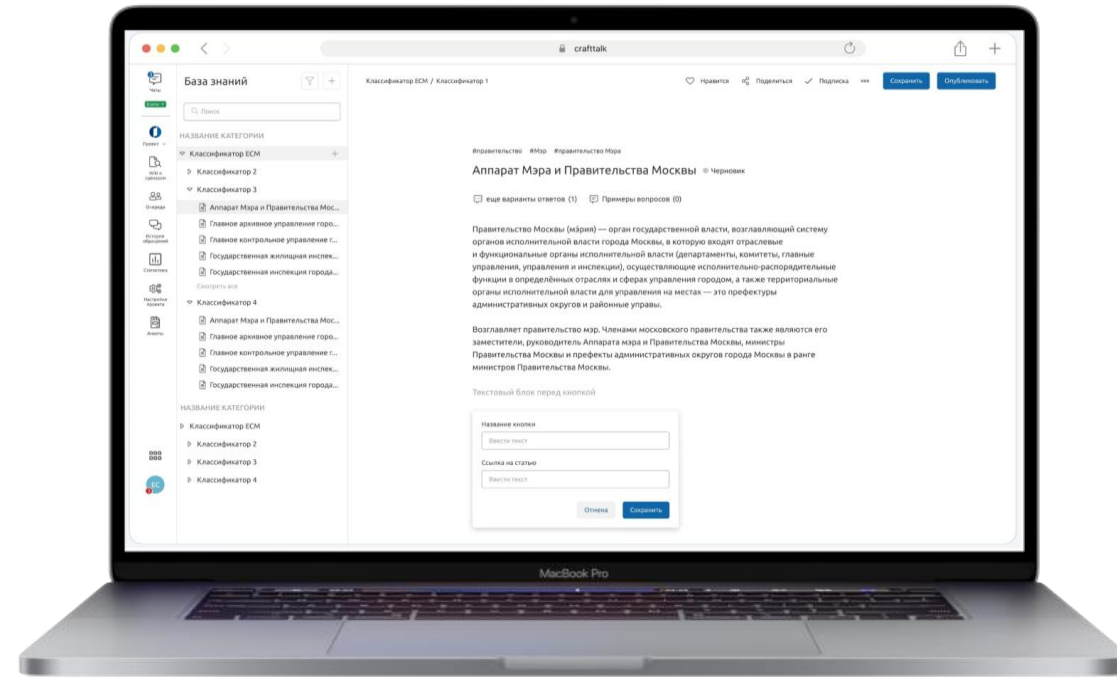


Система Оповещения
Управление кампаниями оповещения

База знаний KMS

Система не только упрощает доступ к информации, но и позволяет адаптировать и доставлять контент в любой текстовый канал, что делает её идеальным решением для компаний, стремящихся оптимизировать процессы обучения и обмена знаниями.

- ✓ Храните, структурируйте и управляйте данными в различных форматах (текст, видео, картинки, презентации, таблицы, сценарии и др.), с возможностью адаптации и доставки контента в любой текстовый канал
- ✓ Задействуйте мощный поисковый движок
- ✓ Воспользуйтесь встроенным сценарным движком, позволяющим визуализировать и создавать скрипты обслуживания
- ✓ Используйте NO CODE систему, управление которой не требует навыков программиста
- ✓ Сократите отток персонала **2** раза и на **40%** сократите время обучения новых сотрудников

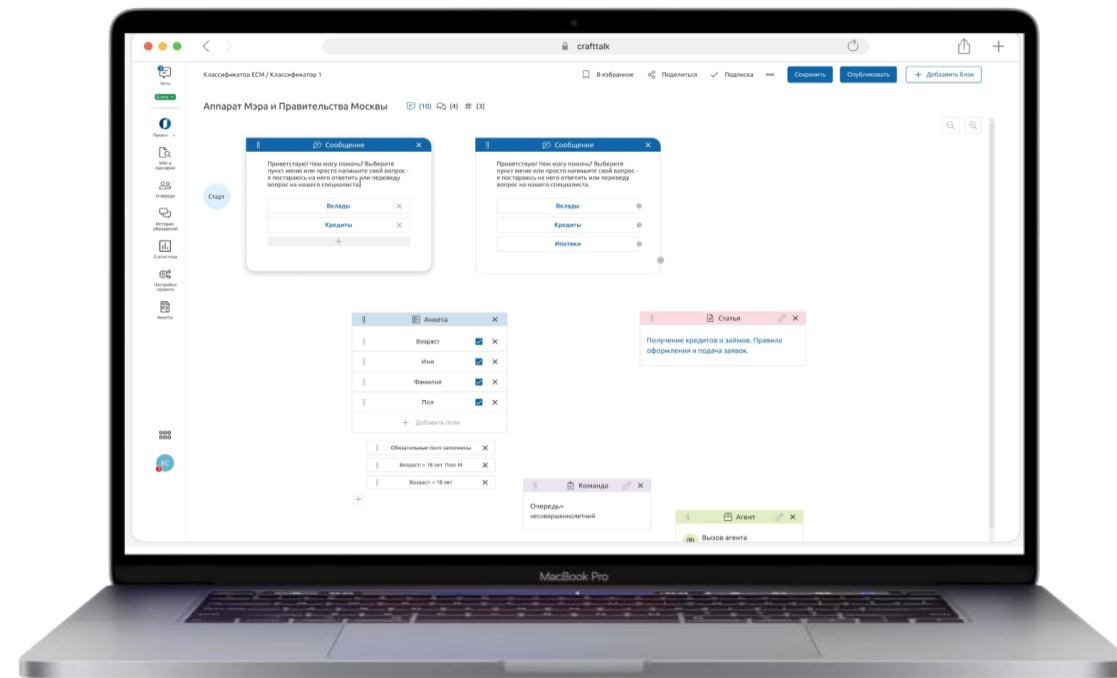


КЦ SIGURD-MIND
База знаний KMS

Чат-бот SIGURD

Сократите расходы на поддержку пользователей, автоматизируйте свой бизнес, обрабатывая до 80% запросов без участия оператора.

- ✔ Сократите время ожидания клиентов и снизьте нагрузку на операторов за счет использования чат-бота
- ✔ Опробуйте возможность использования различных средств машинного обучения, включая модный ChatGPT
- ✔ Используйте чат-бот в качестве интеллектуального ассистента оператора
- ✔ Обучайте бота на основе истории обслуживания
- ✔ Используйте простой и наглядный дизайнер сценариев бота



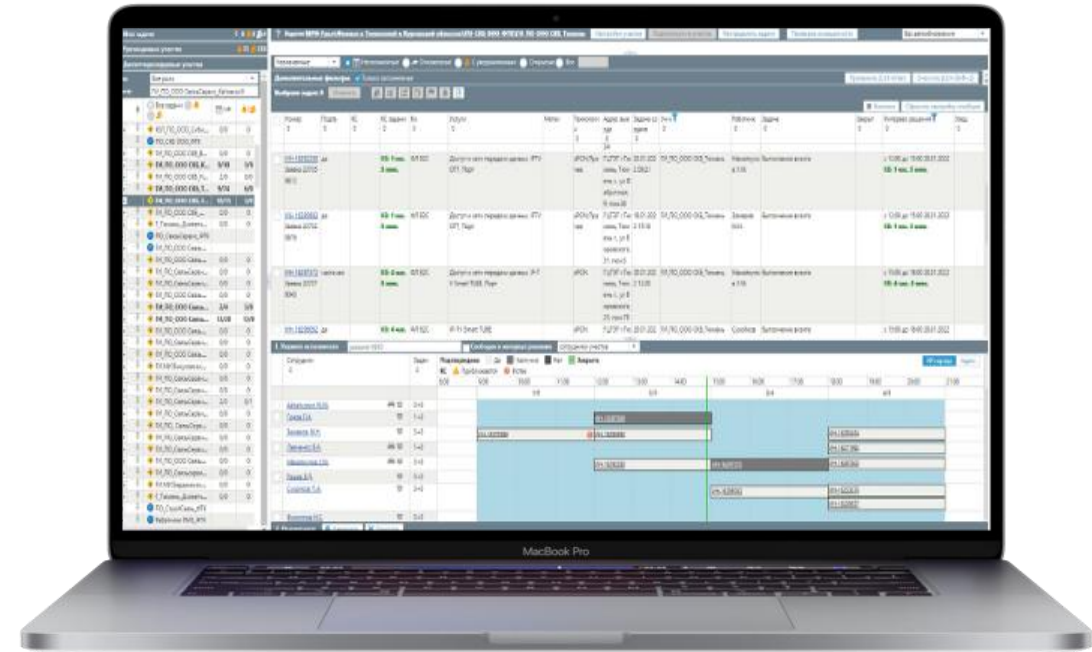
КЦ SIGURD-MIND
Чат-бот

Work Force Management (WFM CC)



Прогнозируйте нагрузку на контакт-центр с точностью до 98% , эффективно управляйте персоналом контакт-центра, быстро реагируйте на изменения и автоматизируйте часть коммуникационных процессов благодаря использованию системы WFM CC

- ✔ Используйте прогноз нагрузки на контакт-центр для раннего планирования ресурсов
- ✔ Используйте систему для автоматического составления расписания и построения графиков работы операторов с учетом прогнозируемой нагрузки
- ✔ Используйте модуль мониторинга для отслеживания показателей эффективности (KPI) контакт-центра в режиме реального времени для быстрого реагирования на изменения и принятия обоснованных решений
- ✔ Анализируйте эффективность работы с помощью преднастроенных отчетов или создавайте свои отчеты с помощью удобного дизайнера отчетов
- ✔ Сократите влияние человеческого фактора на достоверность данных до нуля, обеспечивая высокую точность и надежность информации для принятия решений



КЦ SIGURD-MIND
Work Force Management WFM CC

Softswitch

Собственный модуль телефонии, который позволяет организовать корпоративную телефонную связь у Заказчика с использованием существующих телефонов и других терминальных устройств

imSwitch.PBX  ПРОТЕЙ



- ✔ Организация корпоративной связи с дополнительными возможностями для пользователей
- ✔ Поддержка всего спектра традиционных сервисов и перспективных ДБО/VAS
- ✔ Широкие возможности маршрутизации вызовов
- ✔ Ведение персональной записной книжки и встроенная система записи собственного разговора
- ✔ Предоставление абоненту полных прав по настройке собственного профиля через клиентский интерфейс
- ✔ Внутренняя система работы с факсами: отправка изображений на факс, прием входящих факсов в виде файлов на рабочий компьютер

SBC

Session border controller — пограничный контроллер сессий. Программный комплекс, предназначенный для управления абонентским доступом и для организации грамотного взаимодействия VoIP-сетей операторов фиксированной или мобильной связи между собой.

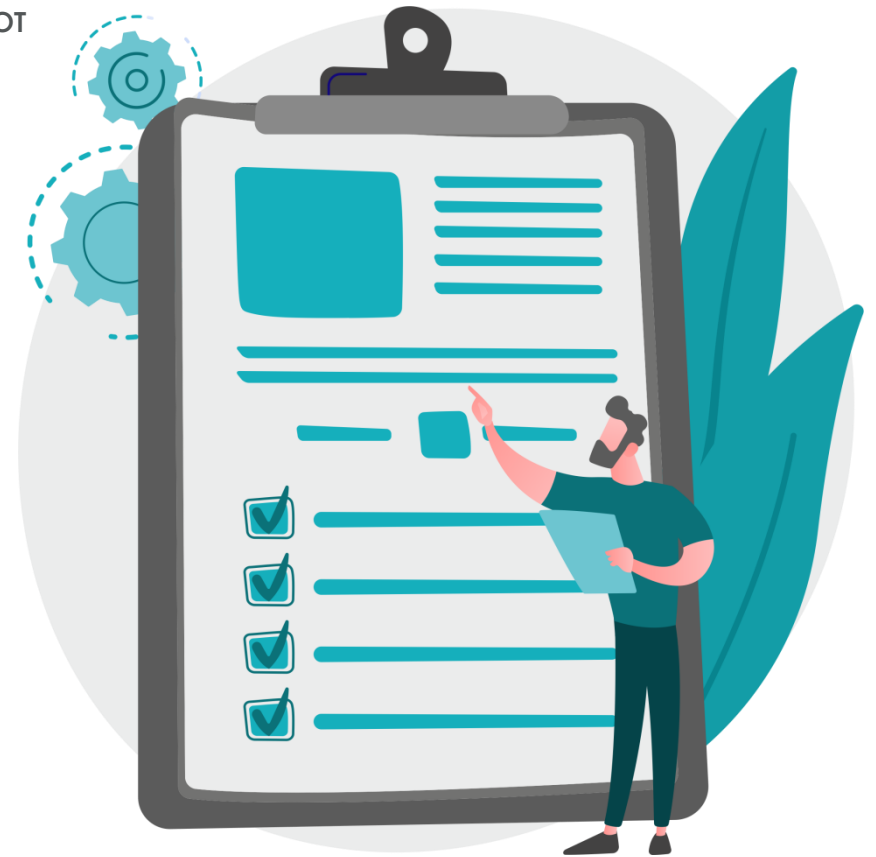
SBC  ПРОТЕЙ



- ✔ Ключевой элемент IP-сети для защиты контактного центра
- ✔ Эффективный инструмент для снижения затрат
- ✔ Гарантирует успешное и безопасное функционирование операторской сети
- ✔ Способствует стабильному развитию операторского бизнеса
- ✔ Защищает сети от несанкционированного трафика и специфических типов воздействия
- ✔ Устранение проблем с совместимостью различных устройств между различными сетями

Критерии по которым нас выбирают

- (1) Надежная архитектура платформы с продуманной отказоустойчивостью (георезервированием) и балансировкой нагрузки
- (2) Наличие у вендора современных решений, которые автоматизируют работу контакт-центра
- (3) Сопровождение в режиме 24x7x365
- (4) Гибкость системы администрирования контакт-центра
- (5) Интеграция решения SIGURD с внешними информационными системами
- (6) Опыт внедрения контактных центров в крупных компаниях
- (7) Обучение инженеров, супервизоров, операторов и аналитиков
- (8) Возможность пилотирования решения
- (9) Российский вендор, отсутствие санкционных рисков



Нам доверяют





на сайт
sigurd-it.ru

Барабаш Ольга,
SIGURD IT, Руководитель
отдела продаж

Тел. моб: +7 (981) 942 80 59

Тел. раб: +7 (981) 170 05 77

Email: barabash@sigurd-it.ru

