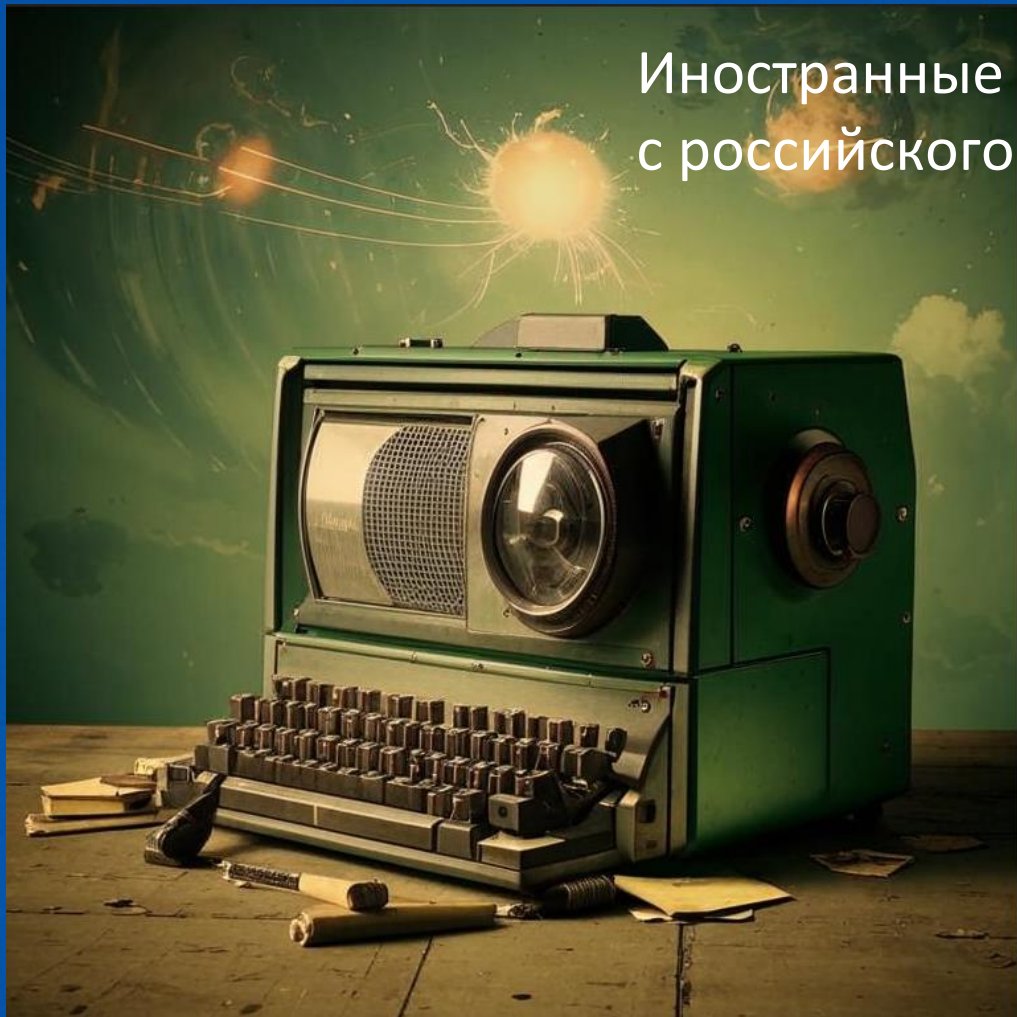


Выбор отечественного
решения для
контактного центра

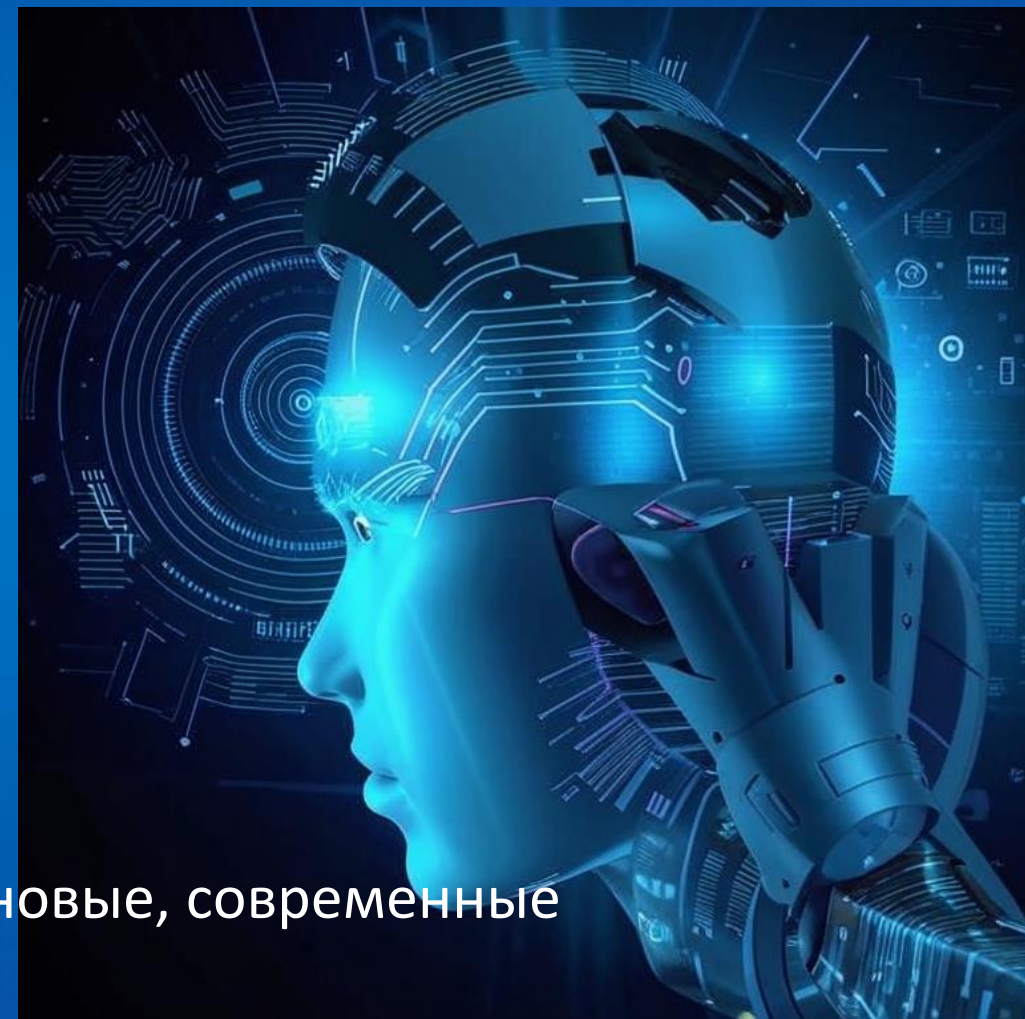
ИНГОССТРАХ
Просто быть уверенным

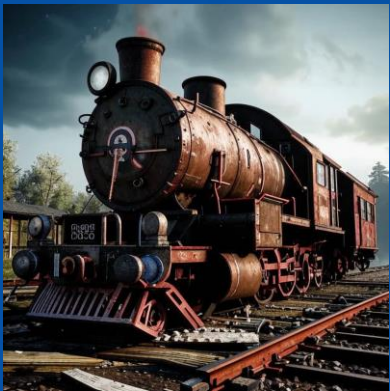


Иностранные бренды и их технологии ушли
с российского рынка



На их смену пришли новые, современные
российские решения





Было

- Плохо кастомизируемые отчеты
- Приложение, запускаемое только в Windows среде
- Не прозрачное лицензирование
- Сложная интеграция
- Отсутствие поддержки от вендора
- Плохая катастрофоустойчивость
- Ограниченный набор сервисов
- Отсутствие потенциала развития



Стало

- Широкий выбор форм отчетности
- Приложение работающее в любом браузере и ОС
- Доступные средства синтеза и распознавания речи
- Транскрибация диалогов и их оценка по 342 параметрам
- Прозрачное лицензирование
- Оперативная поддержка от отечественного вендора
- Хорошая «живучесть» системы
- Расширенный набор сервисов и возможностей
- Огромный потенциал интеграций и развития
- Персонализация АРМов и Отчетов
- Расширенные средства контроля
- Соответствие современным требованиям ФЗ 152 о ПД
- Расширенное логгирование
- Доступный Бизнес инструмент управления маршрутизацией
- Прогнозируемый roadmap развития платформы



Средняя стоимость минуты разговора
клиента с голосовым ботом на основе ИИ от 2 руб. 50 коп*



При больших
объемах
коммуникаций
с IVR на основе
ИИ экономия
может
достигать сотен
миллионов
рублей в год

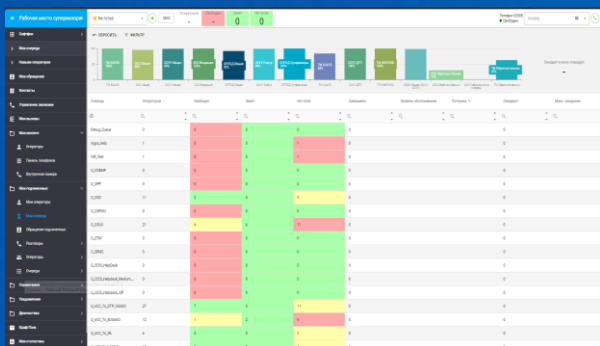
Средняя стоимость минуты
разговора любого оператора любого КЦ в 20 раз выше **

* В зависимости от ПО КЦ, инженерного решения и провайдера услуг связи

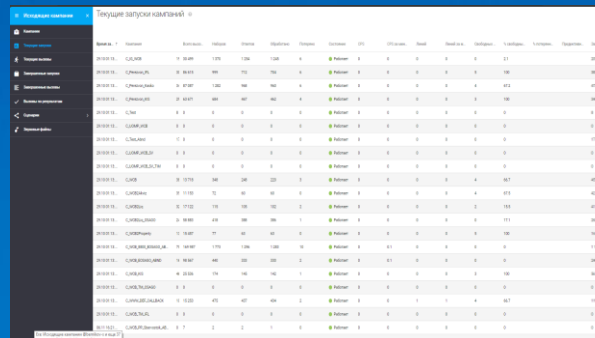
** с накладными расходами

Удобные средства управления сервисами и приложениями для расширения клиентского опыта

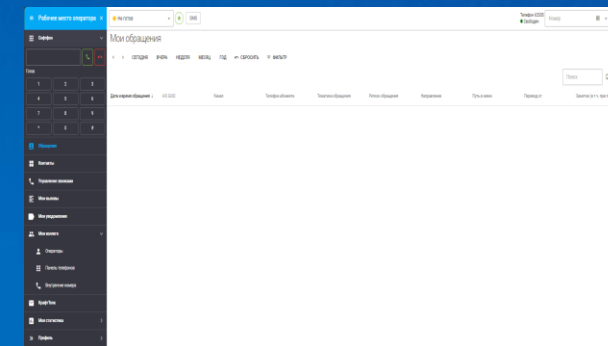
APM супервизора



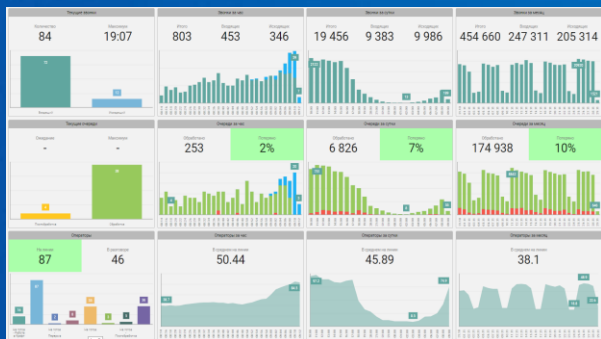
Кампании исх. обзвона

The screenshot displays a table titled 'Текущие запуски кампаний'. The table has multiple columns including campaign names (e.g., 'США', 'США-КА', 'США-КА-КА'), dates, and various numerical metrics. The data is organized in a grid format with alternating row colors.

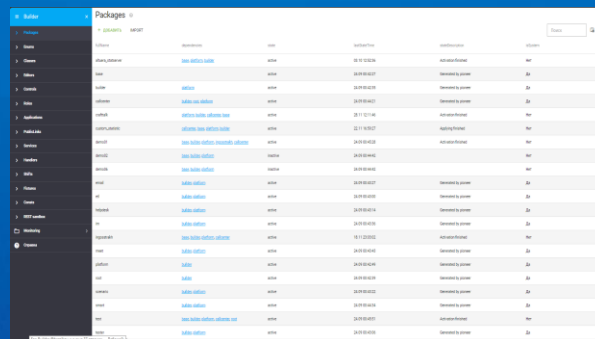
APM оператора



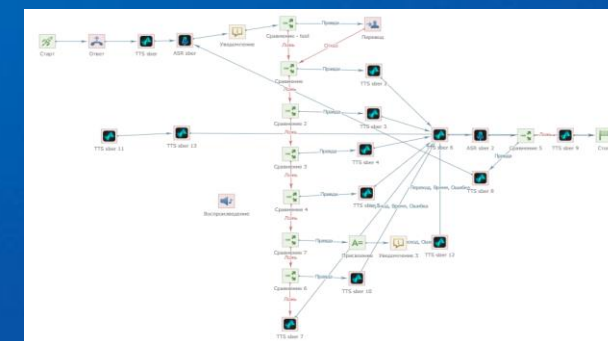
Сводная отчетность



Билдер приложений и отчетов

The screenshot displays a table titled 'Packages'. The table lists various application packages with columns for application names, versions, and other details. The data is organized in a grid format with alternating row colors.

Редактор стратегий и управления
Искусственным Интеллектом



Очевидным примером применения лучших практик являются:



- Использование отечественного ПО, позволяющее оперативно подстраиваться под нужды заказчика и предоставлять клиенту компании качественный сервис.
- Оперативное встраивание в любую точку клиентской маршрутизации модуля синтеза речи, что помогает клиенту получить ситуативную информацию здесь и сейчас.
- Использование сервисов искусственного интеллекта, при соответствующем обучении модели, позволяет принимать решения более качественно
- Уход от приложений, запускаемых оператором в windows среде в пользу браузерного решения, поможет в будущем, при переходе от Windows систем в пользу Linux (а это обязательно случится в рамках других процессов импортозамещения)
- Клиент получает более качественное обслуживание на основе внедренных передовых технологий

Всё выше сказанное – это результат, к которому так или иначе приходят все компании Российского рынка.

ИНГОССТРАХ

Просто быть уверенным

Презентация «Выбор отечественного решения для контактного центра» (далее по тексту – Презентация) подготовлена СПАО «Ингосстрах» (ИНН 7705042179, ОГРН 1027739362474).

Направление Презентации не является офертой, приглашением делать оферты, принятием оферты, заключением предварительного договора или договора в порядке п.2 ст. 434 ГК РФ и любого другого применимого законодательства.

Лишь после достижения соглашения по всем существенным условиям, юридически обязывающий договор будет заключен только путем составления одного документа, должным образом подписанного обеими сторонами.

Все авторские права на Презентацию являются исключительной собственностью СПАО «Ингосстрах».

Полное или частичное копирование любых материалов Презентации возможно только с письменного разрешения СПАО «Ингосстрах».

Презентация может содержать конфиденциальную информацию, поэтому ее раскрытие третьим лицам не разрешается без письменного разрешения СПАО «Ингосстрах».