ПРОТЕЙ
ГРУППА КОМПАНИЙ

ПРОТЕЙ
IT – ИНЖИНИРИНГ

Контакт-центр

Кто мы такие?

Мы являемся **ведущими** поставщиками телекоммуникационных решений

1500+ специалистов

1000+ ИТ решений

20+ лет на рынке

200+ государственных проектов

40+ стран мира

+ Отечественные ИТ-решения
+ Полный цикл разработки и производства оборудования

+ Исследовательские лаборатории
+ Техническая поддержка 24/7

+ Полное соответствие специальным требованиям

Нам доверяют

S7 Airlines

SetGroup

Ростелеком

МТС

БЕТСИТИ

Министерство цифровизации Воронежской области

МИАЦ

МОТИВ

Министерство цифровизации Мурманской области

грузовичкоф

РОССЕТИ ЮГ

ГАЗПРОМ

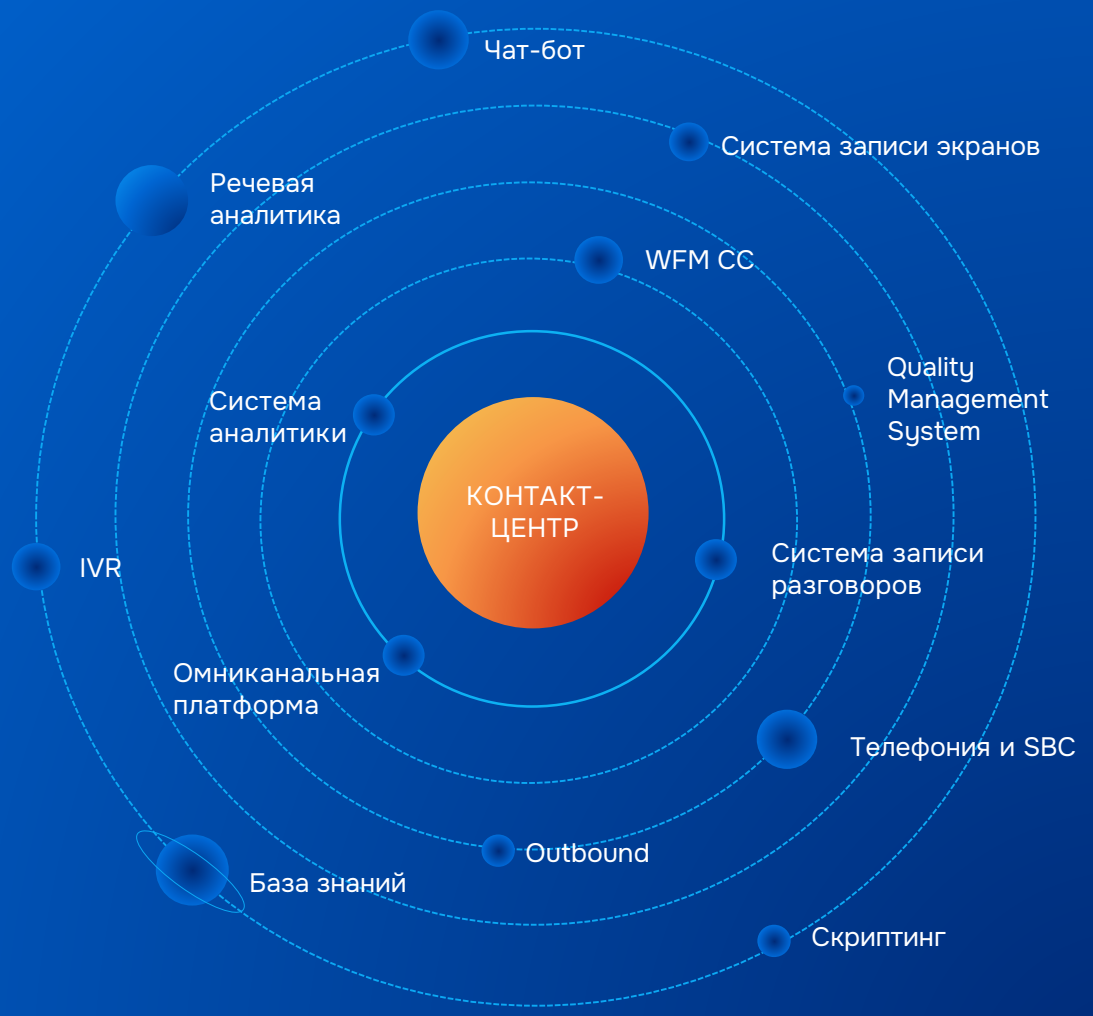
Санкт-Петербург МФЦ государственные и муниципальные услуги

MEGACOM

allo! The Smarter Connection
A Tenaga Nasional Subsidiary

Контакт-центр

Комплексное решение
из различных продуктов компании
для создания и автоматизации
современного контакт-центра



Контакт-центр

Современная система обработки обращений, в которой операторы общаются с клиентами по каналам связи: голос, мессенджеры, чаты, социальные сети, e-mail, видео.

До 3-х раз уменьшает количества потерянных обращений клиентов

Возможности системы

- Высокая стабильность за счет «горячего» резервирования
- На реальных кейсах одновременно работает до 2000 операторов, лабораторные тестирования не выявили ограничений
- Возможность построения распределенного контакт-центра
- Оценка качества работы оператора
- Легкая интеграция с биллинговыми системами и внешними БД
- Интеграция с системами распознавания речи
- Удобный и современный web-интерфейс для работы операторов и администраторов
- Встроенная подсистема записи разговоров и записи экранов
- Обслуживание любого типа трафика

IVR

Платформа IVR **автоматизирует** обработку запросов клиента и обеспечивает его самостоятельное обслуживание в контактном центре с помощью распознавания речи и анализа введенных клиентом DTMF, и представляет собой интеллектуальную систему IVR.

Обрабатывает до 80% звонков и обращений без привлечения операторов, что подтвердилось на Прямой линии Президента РФ 2018 года, где работал модуль IVR.

Возможности системы

- Автоматическое получение данных о клиенте из внешних источников заказчика
- Настройка сценария интеллектуальной обработки обращений
- Настройка логических переходов между голосовыми меню с помощью удобного графического конструктора
- Гибкая система управления голосовыми подсказками
- Оценка качества работы оператора (в IVR или мессенджерах)
- Наличие открытого интерфейса API для взаимодействия с внешними информационными системами

Речевая аналитика

Система речевой аналитики разговоров между компанией и ее клиентами предназначена для **автоматизации** обработки аудиозаписей в контакт-центрах

Возможности системы

- Отчет по чек-листам, о перебиваниях, о длительных паузах, о динамике AHT, FCR
- Поддержка всех распространенных форматов аудио
- Кликабельная навигация по тексту сеанса обслуживания
- Поканальный анализ речи оператора и клиента
- Автоматическая оценка операторов
- Категоризация звонков по ключевым словам
- Онлайн уведомления о критических событиях
- Мастер планирования регулярных отчетов
- Удобный интерфейс настройки логических запросов
- Гибкая настройка пользователей и прав доступа к данным
- Настройка определения FCR

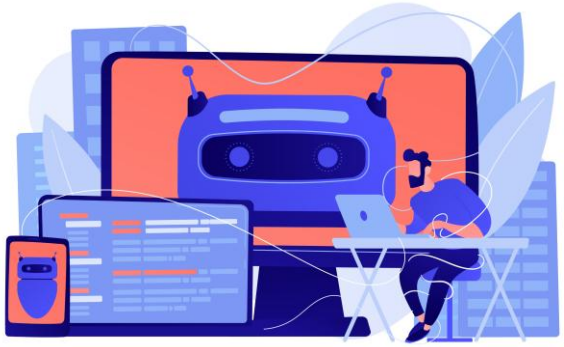
WFM CC

Технически совершенная российская система планирования работы сотрудников контакт-центра. WFM улучшает оперативную работу с персоналом в контактном центре за счет возможности **быстро реагирует на изменения**, а часть коммуникационных процессов сделать полностью автоматическими.

Прогнозирование входящих обращений с точностью до 98%

Возможности системы

- Автоматически прогнозирует нагрузку
- Составляет расписание и подбирает графики
- Модуль мониторинга отслеживает ключевые KPI контакт-центра в режиме реального времени
- Дизайнер отчетов и 33 предустановленных готовых отчета
- Сокращает до 0 влияние человеческого фактора на достоверность данных



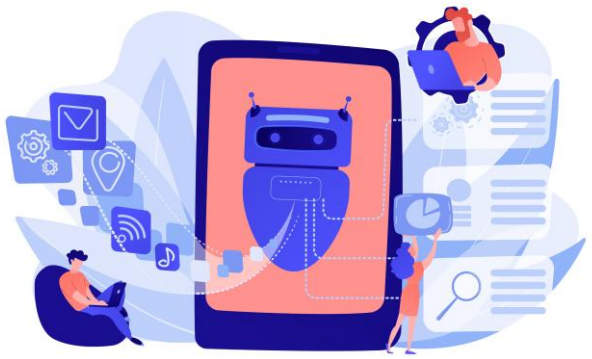
Чат-бот

Платформа позволяет создать **неограниченное** по количеству и сложности сценариев обслуживания ботов. Проектирование и сборка Сценарных ботов с помощью NO Code графического дизайнера сценариев. Запуск Ботов на базе ИИ с использованием данных из базы знаний и истории обслуживания оператором.

До 85% обработка запросов без привлечения людей

Возможности системы

- Возможность использования различных средств машинного обучения, включая модный ChatGPT
- Обучения бота на основе истории обслуживания
- Простой и наглядный дизайнер сценариев бота
- Возможность сборки и запуска голосовых и текстовых ботов



База знаний

Полнофункциональная система управления знаниями, позволяющая хранить, структурировать и управлять данными в различных форматах (текст, видео, картинки, презентации, таблицы, сценарии и др.), с возможностью адаптации и доставки контента в любой текстовый канал.

В 2 раза снижает отток персонала и на 40% сокращает время обучения новых сотрудников

Возможности системы

- Омниканальность и адаптация контента под разные каналы доставки
- Мощный поисковый движок
- Встроенный сценарный движок, позволяющий визуализировать и создавать скрипты обслуживания
- NO CODE система, управление которой не требует навыков программиста

Outbound платформа

Оповещение клиентов по заранее заданному списку номеров в форматах голосового сообщения, SMS и E-mail. Передаваемые голосовые сообщения и алгоритм их прослушивания определяются **настраиваемым** сценарием.

Снижает затраты Заказчика за счет автоматических исходящих звонков, без использования операторов

Возможности системы

- Оповещение по спискам с индивидуальной фразой автоинформатора
- Возможность повторной попытки оповещения в случае, когда абонент занят или не отвечает
- Интеграция с IVR – создание гибких автоматических сценариев взаимодействия с клиентом
- Одновременная работа по нескольким спискам оповещения
- Запуск списка оповещения в ручном режиме и автоматическом режиме (по расписанию)
- Фиксация ответа вызываемого абонента с возможностью установки порога длительности прослушивания или по вводу специального кода DTMF
- Оповещение клиентов информацией, для предоставления которой осуществляется обращение к внешним информационным системам

Платформа Скриптинг

Модуль представляет собой **конструктор** для подготовки и автоматизации скриптов диалогов операторов с клиентами. Созданные скрипты диалога возможно настраивать индивидуально для различных проектов, обслуживающих как входящие, так и исходящие вызовы.

До 3-х раз увеличение количества дозвонов операторов до клиентов

Возможности системы

- Гибкий конструктор для создания скриптов и анкет
- Возможность повторной попытки оповещения в случае, когда абонент занят или не отвечает
- Настраиваемые режимы дозвона (прогрессивный, предиктивный)
- Создание пула номеров путем загрузки файла формата Excel
- Исходящие вызовы на телефонные номера из пула номеров совершаются автоматически
- Возможность настройки разрешенного времени дозвона
- Гибкая система генерации отчетов

Quality management system

Мониторинг работы операторов для быстрого выявления ошибок и передачи данных руководителю.

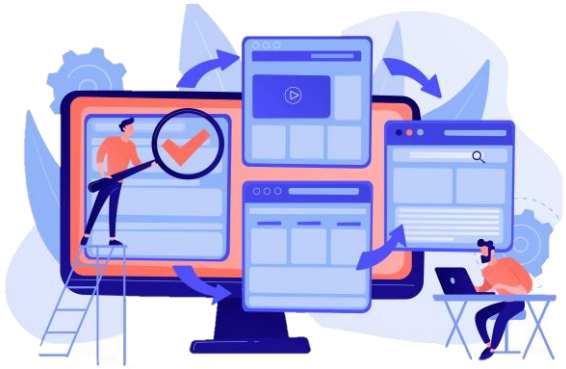
Модуль QM сокращает время на поиск, отбор, прослушивание и оценку записанных взаимодействий.

Возможности системы

- Создание шаблонов оценочных листов (анкет) для служб, с заданием значения в баллах для каждого критерия оценки
- Осуществление выборки записей разговоров для оценки по различным критериям
- Оценка разговора/чата оператора по заданному оценочному листу, в соответствии с шаблоном оценочного листа
- Формирование отчета (ведомости контроля-качества) по существующим результатам оценок службы, группы, оператора
- Доступна выгрузка отчета в формате .XLS для дальнейшей обработки результатов оценки вручную

Система записи экранов

Уменьшает количество ошибок операторов при обслуживании клиентов на 30%.
Предоставляет возможность **проверки действий** оператора во время разговора и постобработки звонка.
Повышает эффективность работы специалистов контроля качества и **улучшает** качество работы операторов контактного центра.



Возможности системы

- Записи голосового трафика и экранных форм синхронизированы как в момент записи, так и при воспроизведении
- Подсистема обеспечивает запись экрана с момента начала разговора и до окончания обслуживания вызова в КЦ
- Запись осуществляется путем установки специального программного обеспечения на компьютер (поддерживается ОС семейства Linux/Windows), таким образом достигается возможность записи всего экрана, а не конкретного приложения
- Предусмотрена возможность экспорта видеофайлов с метаданными, вместе с аудиоинформацией
- Обеспечена возможность неограниченного времени хранения записей экранов. Ограничением является только объем хранилища

Softswitch

Надежное решение с неограниченными возможностями по взаимодействию с оборудованием. Позволяет предприятиям любого масштаба получить качественную связь и необходимый набор услуг современной офисной АТС.
Продукт **imSwitch.PBX**.

Возможности системы

- Организация корпоративной связи с дополнительными возможностями для пользователей
- Поддержка всего спектра традиционных сервисов и перспективных ДВО/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.

Возможности системы

- Ключевой элемент IP-сети для защиты контактного центра
- Эффективный инструмент для снижения затрат и энергопотребления
- 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

- Российский вендор, отсутствие санкционных рисков
- Наличие у вендора продуктов, которые автоматизируют работу контакт-центра
- Сопровождение 24/7 без выходных и праздников – 365 дней в году.
- Гибкость системы администрирования контакт-центра
- Интеграция решения с внешними информационными системами
- Опыт внедрения контактных центров в крупных компаниях
- Надежная архитектура платформы с продуманной отказоустойчивостью (георезервированием) и балансировкой нагрузки
- Обучение инженеров, супервизоров, операторов и аналитиков
- Возможность пилотирования решения

Примеры использования

АТС Смольного

УМФЦ Ростовской области

S7 Airlines

122 Воронежской области

SETL GROUP

Контакт-центр для АТС Смольного

Цель

- Круглосуточное информирование жителей
- Предоставление актуальной информации, включая период COVID-19
- Автоматизация обработки обращений

Итог

- 50+ млн обращений за 5 лет
- 55+ тыс. звонков ежедневно
- 100+ операторов
- Бесплатный доступ с мобильных и стационарных телефонов
- Надёжный канал связи жителей с органами власти, повышение качества услуг

Ключевые этапы

1. Запуск службы 122 в 2020 г. («АТС Смольного», ГК ПРОТЕЙ)
2. Консультации по COVID-19, внедрение голосового помощника Виктория
3. Расширение тематики после снятия ограничений
4. Обновление базы и переход на отечественное оборудование

Контакт-центр в ГКУ «УМФЦ Ростовской области»

Цель

- Обеспечить оперативную и качественную информационную поддержку граждан с сокращением времени ожидания
- Автоматизировать коммуникации и объединить все МФЦ Ростовской области в единую телефонную сеть для повышения эффективности работы персонала

Итог

- Введен единый номер для информирования по услугам МФЦ Ростовской области
- Повысилась эффективность работы сотрудников и удобство для граждан
- Сократилось время ожидания и нагрузка на персонал за счёт автоматизации звонков
- Обеспечена надёжная защита от несанкционированного трафика и стабильная круглосуточная работа системы

Ключевые этапы

1. Внедрение ПО «Протей-imSwitch», «Протей SBC» и контакт-центра SIGURD-MIND
2. Создание единого телефонного центра на базе IP-АТС imSwitch5 для 56 филиалов МФЦ (2500 абонентов)
3. Запуск системы с автоматическим и операторским обслуживанием, включая Smart IVR и голосового робота
4. Обеспечение безопасности сети с помощью ПРОТЕЙ-SBC и горячего гео-резервирования

Контакт-центр для S7 Airlines

Цель

- Интеграция и внедрение решения российского вендора, взамен зарубежного решения Cisco

Итог

- В компании S7 Airlines осуществлён переход на полноценное российское программное обеспечение
- Внедрен Единый контактный центр на 150 АРМ
- Интегрирован программный комплекс SBC и модуль WFM-CC

Ключевые этапы

1. Внедрение КЦ отечественного производства с реализованной бизнес-логикой и автоматизацией внутренних процессов
2. Реализация «бесшовной» миграции
3. Выстраивание процесса технической поддержки нового решения и взаимодействия с заказчиком

Контакт-центр для службы 122 Воронежской области

Цель

- Создание Единого центра телефонного обслуживания, который должен объединить в себе все региональные горячие линии

Итог

- 165 лицензий операторов
- 15 супервизоров
- 30 одновременно работающих виртуальных контактных центров

Ключевые этапы

1. Обеспечение взаимодействия операторов с клиентами через омниканальные каналы связи: голосовые звонки, мессенджеры и электронную почту.
2. Внедрение интеллектуального IVR
3. Обеспечение надежности системы посредством резервирования оборудования контактного центра

Контакт-центр для SETL GROUP

Цель

- Внедрить контакт-центр на 40 АРМ
- Установить ключевые модули системы для решения бизнес-задач заказчика
- В течение 6 месяцев перевести трафик Заказчика

Итог

- Оптимизирована работа операторов КЦ
- Обеспечен контроль над показателями процесса обслуживания
- Улучшен процесс взаимодействия с клиентами

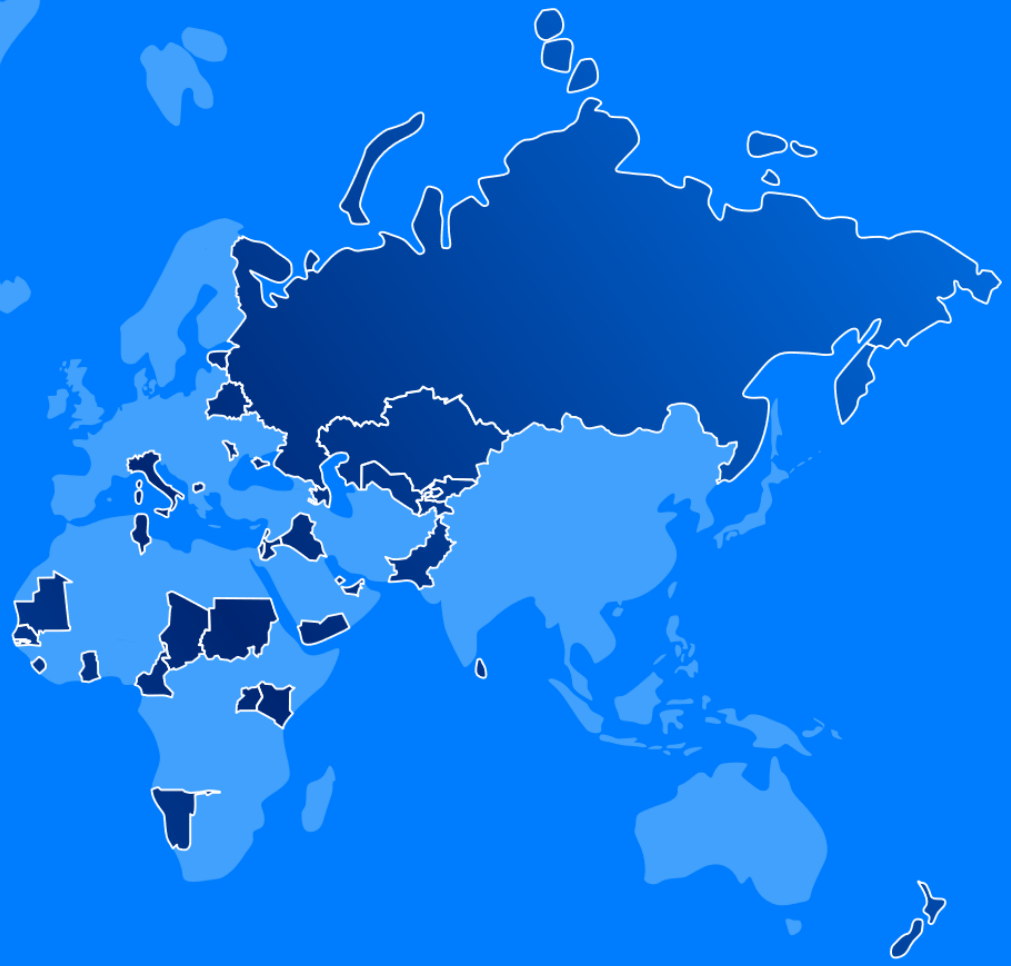
Ключевые этапы

1. Развёртывание контактного центра и установка коробочного решения выполнены успешно
2. Выполнение интеграции с CRM Заказчика
3. Установка платформы автоматического обзвона Outbound
4. Внедрение резервного модуля обработки вызовов
5. Внедрение IVR - системы интеллектуального распознавания речи, увеличение пропускной способности в 2,5 раза
6. Внедрение Скриптинг платформы, увеличение производительности работ операторов более чем на 15%

ПРОТЕЙ
Ай-Ти – Инжиниринг

Россия, 197342,
г. Санкт-Петербург,
ул. Белоостровская, 6,
лит. А, офис 187

Тел.: +7 (812) 455-50-05

E-mail: info@pit.protei.ru

www.pit.protei.ru