



**2010 COUNTRY PARTNER OF THE YEAR**  
Russia  
**Winner**

В июле 2010 года компания «Астерос» объявлена победителем в номинации Microsoft Country Partner of the Year в рамках Международного конкурса партнерских ИТ-решений Microsoft 2010.

Ежегодный Международный конкурс партнерских ИТ-решений Microsoft Worldwide Partner Conference Awards является одним из ключевых событий мирового масштаба, в рамках которого соревнуются более 3 000 компаний-партнеров Microsoft. В 2010 году введена новая уникальная номинация – Microsoft Country Partner of the Year, которая присуждается только одной компании в каждой из 71 стран за лидерство в части внедрения технологий Microsoft.

«Астерос» – первый и единственный партнер Microsoft в России, получивший признание в этой номинации. Почетная награда присуждена за уникальное решение «Астерос Контакт» – как подтверждение успехов «Астерос» в создании собственных разработок на основе технологий Microsoft и применении инновационных подходов к решению бизнес-задач крупных российских компаний.

Компания стала победителем, обойдя других номинантов по таким критериям, как инновационность разработки, ее значимость для бизнеса, масштабность внедрения технологий вендора и удовлетворенность клиента.

## > КОММЕНТАРИЙ

Эллисон Уотсон,  
корпоративный вице-президент группы Worldwide Partner корпорации Microsoft:

«Мы рады отметить успехи «Астерос» и объявить компанию победителем в номинации «Лучшее партнерское решение 2010». «Астерос» доказал свое бесспорное лидерство, продемонстрировав успешный симбиоз глубокой экспертизы на локальном рынке и передовых технологий Microsoft. Инновационные идеи и интеллектуальные ресурсы «Астерос» позволили расширить нашу линейку продуктов и предложить заказчикам решения, наиболее полно отвечающие потребностям их бизнеса».

## > «АСТЕРОС КОНТАКТ» — ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

«Астерос Контакт» – специализированное решение на платформе Microsoft Customer Care Framework (CCF), предназначенное для повышения эффективности работы клиентских (контакт-центры, информационно-справочные службы, офисы продаж) и информационно-диспетчерских служб телекоммуникационных и транспортных компаний, финансовых организаций, а также многофункциональных центров.

Решение позволяет повысить лояльность клиентов за счет повышения качества их обслуживания и сократить операционные расходы клиентской службы за счет снижения квалификационных требований к персоналу и снижению ТСО используемых ими решений.

«Астерос Контакт» обеспечивает сценарный подход к обслуживанию клиентов за счет интеграции всех используемых в контакт-центре приложений в сквозной бизнес-процесс.

Использование «Астерос Контакт» повышает ключевые показатели работы контакт-центра – доступность каналов связи, среднее время обработки вызова, долю обращений полностью обслуженных с первого вызова, среднее время ожидания клиента и прочие.

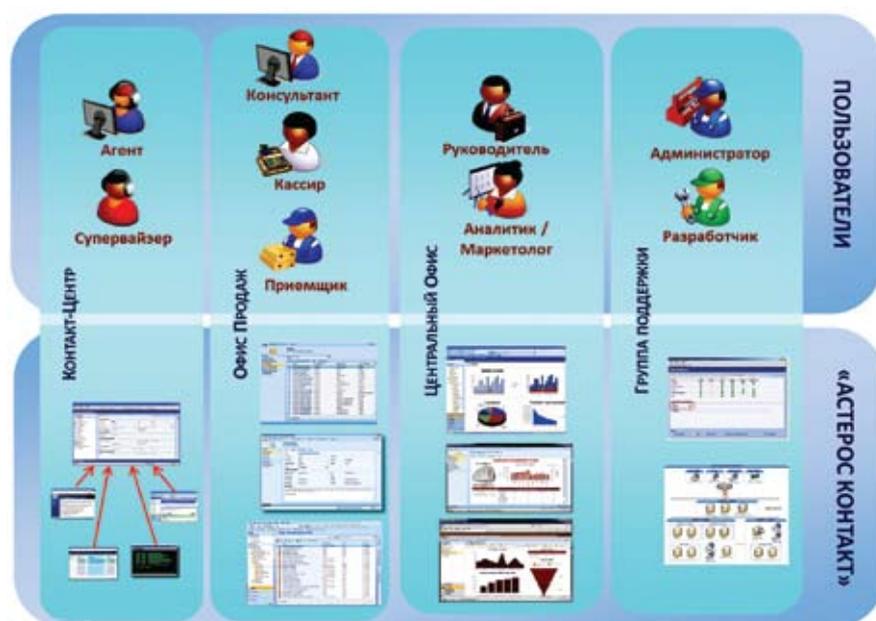
Среди ключевых преимуществ – минимальные сроки внедрения (в среднем, 73 рабочих дня) и адаптация под индивидуальные потребности бизнеса заказчиков при относительно невысокой стоимости.

### > О ПРОЕКТЕ В «МЕГАФОН»

В рамках реализации программ компании «МегаФон» по повышению качества обслуживания абонентов решение «Астерос Контакт» успешно внедрен в 14 контакт-центрах 6 филиалов «МегаФон» и поддерживает работу свыше 2 400 консультантов компании. Проект стал первым применением Microsoft CCF в России и крупнейшим внедрением платформы в телекоммуникационной отрасли в Европе.

Использование «Астерос Контакт» помогло улучшить качество обслуживания абонентов и эффективность работы консультантов контакт-центров, ускорить процесс обучения новых операторов и унифицировать решения контакт-центров и офисов продаж в региональных филиалах «МегаФон».

### Функционально-ролевая схема «Астерос Контакт»



## > КОММЕНТАРИИ

Михаил Эренбург, президент группы «Астерос»:

«Астерос», как компания, имеющая сильную экспертизу в создании контакт-центров, отмечает стабильный рост интереса к решениям, направленным на повышение эффективности контакт-центров. Как отклик на этот интерес, последние полтора года «Астерос» продвигает на рынке комплексное инновационное решение для контакт-центров на базе продуктов Microsoft. К середине 2010 года это решение уже реализовано нами у 7 клиентов в 18 контакт-центрах с количеством операторских рабочих мест 3 425».

Константин Юнов, директор по информационным технологиям компании «МегаФон»:

«В результате комплексной модернизации, выполненной «Астерос», мы добились улучшения доступности нашего контактного центра более чем в 2,5 раза, это очень хороший показатель. Существенно возросла пропускная способность и сократилось время ожидания клиентов в очереди. Инновационный контакт-центр «МегаФон» стал важным преимуществом компании на рынке сотовых операторов».

### > О ГРУППЕ «АСТЕРОС»

Группа «Астерос» – ведущий системный интегратор России. В структуру группы входят компании: «Астерос», «КАБЕСТ» «Астерос Консалтинг», «Диалог-Киев» и «Аверта».

В группе работает более 1 200 человек.