

## ИТ-ИНФРАСТРУКТУРА

СВЯЗЬ  
финансы  
страхование

## СОЗДАНИЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

Развитие розничного направления бизнеса, расширение спектра предоставляемых услуг, обострение конкуренции, необходимость снижения затрат на обслуживание клиентов ставит перед компаниями банковского, страхового и телекоммуникационного секторов задачи организации эффективных клиентских служб и внедрения современных контакт-центров.

Группа «Астерос» является ведущим поставщиком решений в области контакт-центров. Решения «Астерос» интегрируются в используемые заказчиком операционные и прикладные системы и полностью отвечают уникальным потребностям конкретного бизнеса.

Группу отличает широкая экспертиза и опыт реализации проектов по внедрению контакт-центров «под ключ» (более 40 проектов за последние 5 лет).

«Астерос» входит в ТОП-3 крупнейших ИТ-компаний в области построения контакт-центров в России (СNews).

### > РЕШЕНИЯ И УСЛУГИ «АСТЕРОС»

Наши решения и услуги в области построения контакт-центров:

#### Консалтинг:

- ▶ технический аудит систем связи;
- ▶ разработка концепций развития систем связи и контакт-центров;
- ▶ создание проектной документации.

### > ПРЕИМУЩЕСТВА «АСТЕРОС»

- ▶ Высший партнерский статус Avaya Platinum Enterprise VAR.
- ▶ Более 30 специалистов, сертифицированных компанией Avaya по продуктам для контакт-центров.
- ▶ Опыт реализации масштабных федеральных и международных проектов (Россия, Украина, Казахстан).
- ▶ Собственная служба технической поддержки в режиме 24x7x4.
- ▶ Широкое региональное присутствие.

Достижения «Астерос» отмечены следующими наградами Avaya:

- ▶ «Сервисный партнер года по региону EMEA» (2011).
- ▶ «Самый динамично растущий партнер, продвигающий решения Avaya Contact Center» (2009).
- ▶ «Самый сложный проект» в подрегионе «Стратегические рынки» за реализацию долгосрочных сложных проектов в области корпоративной телефонии (2006).

## Поставка и внедрение:

- ▶ контакт-центры любой сложности «под ключ» на базе решений Avaya;
- ▶ системы интерактивного речевого взаимодействия;
- ▶ системы автоматического исходящего обзвона;
- ▶ системы записи разговоров и оценки качества работы агентов;
- ▶ системы управления персоналом контакт-центра;
- ▶ системы конвергентной телефонии и микросотовой связи DECT;
- ▶ решения для унифицированных коммуникаций.

## Разработка и кастомизация:

- ▶ разработка и внедрение решения «Астерос Контакт»;
- ▶ интеграция контакт-центров с корпоративными системами заказчика (банковские и процессинговые системы, информационно-справочные базы данных, биллинговые системы).

## Техническое сопровождение:

- ▶ сервисная поддержка систем связи и контакт-центров – от консультаций по телефону/e-mail до аутстаффинга.

## > КЛЮЧЕВЫЕ ПРОЕКТЫ «АСТЕРОС»

**МегаФон.** Модернизация контакт-центров на 14 площадках в 6 филиалах. Общая емкость контакт-центров — более 3 600 агентов и более 6 700 портов IVR. Внедрены система управления персоналом контакт-центров и решение «Астерос Контакт».

**Оренбургэнергосбыт.** Создан мультимедийный контакт-центр с распределенной системой телефонии на 45 площадках. За счет интеграции контакт-центра с биллингом и технологиями text-to-speech и speech recognition реализована возможность голосового приема данных с электросчетчиков от абонентов без участия операторов, а также голосовой «личный кабинет абонента».

**Банк «Тинькофф. Кредитные системы».** В сжатые сроки создан контакт-центра на 450 операторов и интегрирован с Siebel CRM (первый проект в России). Последующее расширение до 1 300 операторов.

### МКУ «Ситуационно-мониторинговый центр» г. Сочи.

В рамках реализации комплексной программы «Безопасный город» создан контакт-центр на 40 операторов. Внедрены системы сбора и подготовки статистики по отзывам населения. Система отчетности о работе центра интегрирована в единую систему мониторинга ситуационного центра.

**Газпромбанк.** Построен контакт-центр на 150 операторов, интегрирован с существующими банковскими системами.

**ТТК.** Создан централизованный контакт-центр с развитым функционалом и многоступенчатым сценарием обслуживания клиентов.

**Укртелеком (Украина).** Перевод контакт-центра на оборудование Avaya (200 агентов), внедрение систем аналитики и управления персоналом.

**БТА Банк (Казахстан).** Контакт-центр на 140 операторов.

## > ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ КОНТАКТ- ЦЕНТРОВ

- ▶ Снижение затрат на обслуживание клиентов.
- ▶ Рост продаж, проведение массовых кампаний обзвона при минимуме затрат.
- ▶ Обеспечение бесперебойной круглосуточной работы «горячих линий».
- ▶ Повышение уровня обслуживания и лояльности клиентов.

## > КОММЕНТАРИИ КЛИЕНТОВ

«В результате комплексной модернизации, выполненной «Астерос», мы добились улучшения доступности нашего контакт-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»

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

«Реализация проекта позволила банку организовать обработку запросов клиентов на новом качественном уровне. С помощью нового контакт-центра значительно расширились возможности единой справочной службы, добавились новые функции и процедуры обслуживания клиентов»

**Дмитрий Назипов,**  
старший вице-президент,  
руководитель департамента  
информационных технологий  
ВТБ

## > О ГРУППЕ «АСТЕРОС»

**Группа «Астерос»** — лидер российского рынка услуг по созданию комплексной инфраструктуры и систем безопасности зданий (CNews, 2012).

В состав группы входят «Астерос Инжиниринг и ИТ-инфраструктура», «Астерос Информационная безопасность», «Астерос Консалтинг» и «Астерос Сервис».

В группе работает более 1 700 человек.

### «Астерос»

109052, г. Москва, ул. Новохоловская, дом 23, строение 1  
Телефон: +7 (495) 787-24-50 • факс: +7 (495) 787-24-89  
info@asteros.ru