



ПРОДУКТ ГОДА

Naumen Contact Center

Организация омни-канального
обслуживания клиентов

NAUMEN

Решаем истинные задачи

Награды



«Хрустальная гарнитура®» / CCG Call Center Awards



**«Продукт года»
«Лучшее применение
технологии»**



**«Партнер по внедрению,
интеграции»**



«Лучший продукт»

Gartner Contact Center Infrastructure 2015



Drew Kraus (Research VP Gartner)



Honorable Mentions

The following vendors are not included in this research because they have a predominance of their shipments in a single country, or do not meet other inclusion criteria. However, they are appropriate for certain situations and sometimes compete against the vendors that are covered in this Magic Quadrant:

Noda is a privately held company with headquarters in Russia. The vendor's Noda Contact Center (NCC) and NCC Lite offerings support PBX functionality, along with a wide range of contact center applications, and targets companies with 100 to 2,500 agents in Russia and other Eastern European markets, as well as the Philippines.

NAUMEN в России



- **7 офисов**
- **350+ сотрудников**
- **200+ разработчиков ПО на Java, C++, Ruby-on-Rails**

Некоторые клиенты:

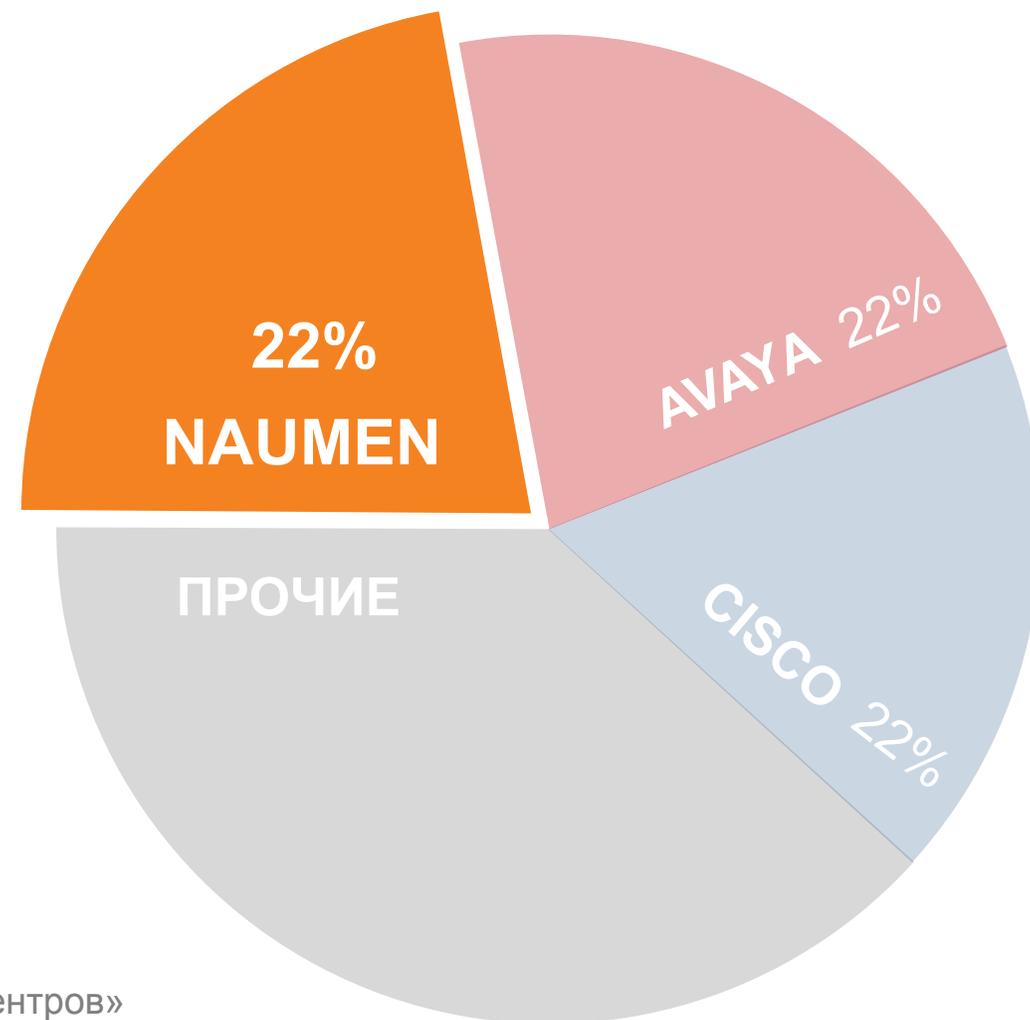


УРАЛ ПРИВАТ БАНК



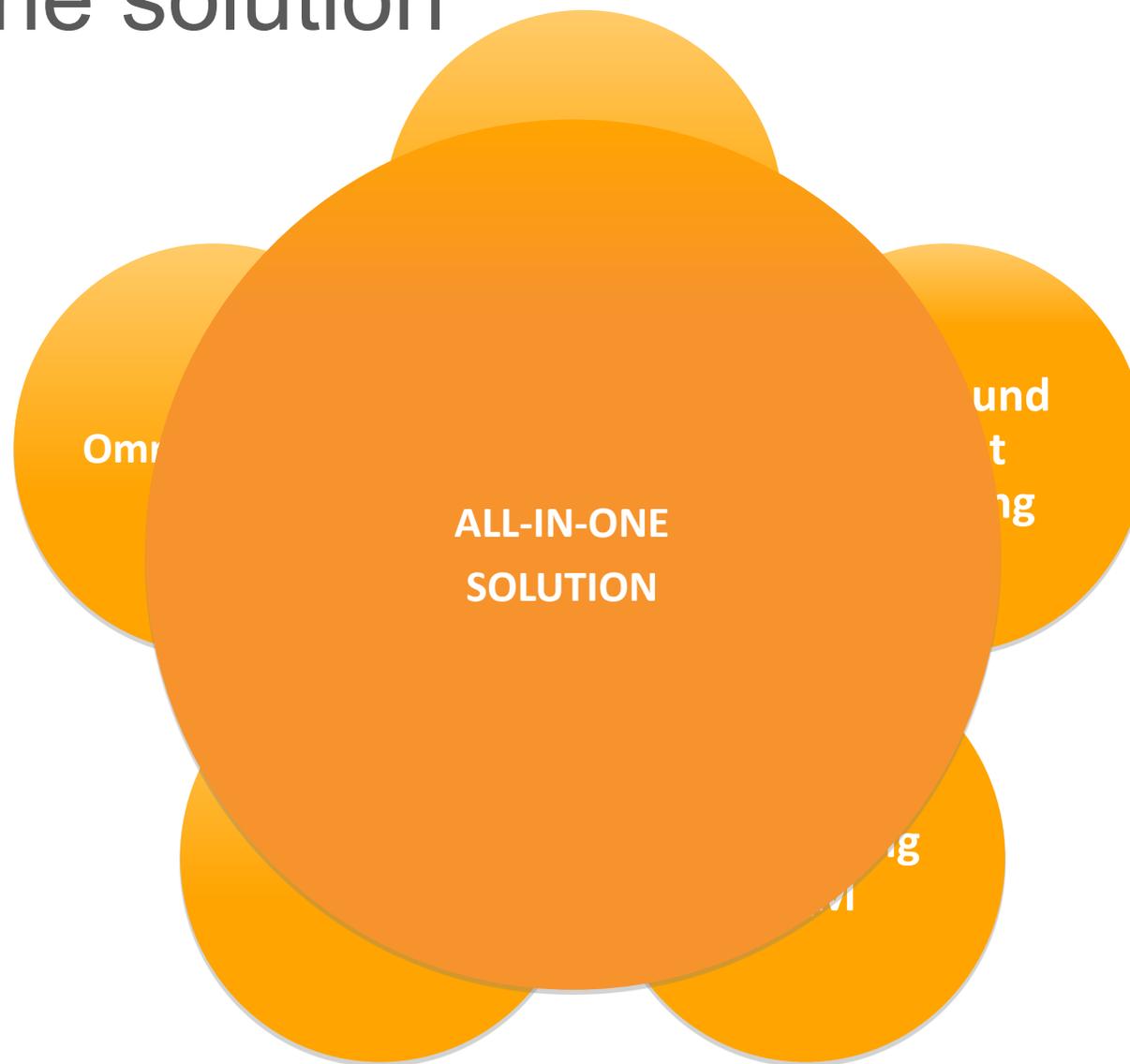
Доли поставщиков в сегменте АКЦ (2015)

В ЛИДЕРАХ ПО КОЛИЧЕСТВУ
ИНСТАЛЛЯЦИЙ В СЕГМЕНТЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КЦ



О ПРОДУКТЕ

All-In-One solution



Naumen Contact Center. All-In-One решение



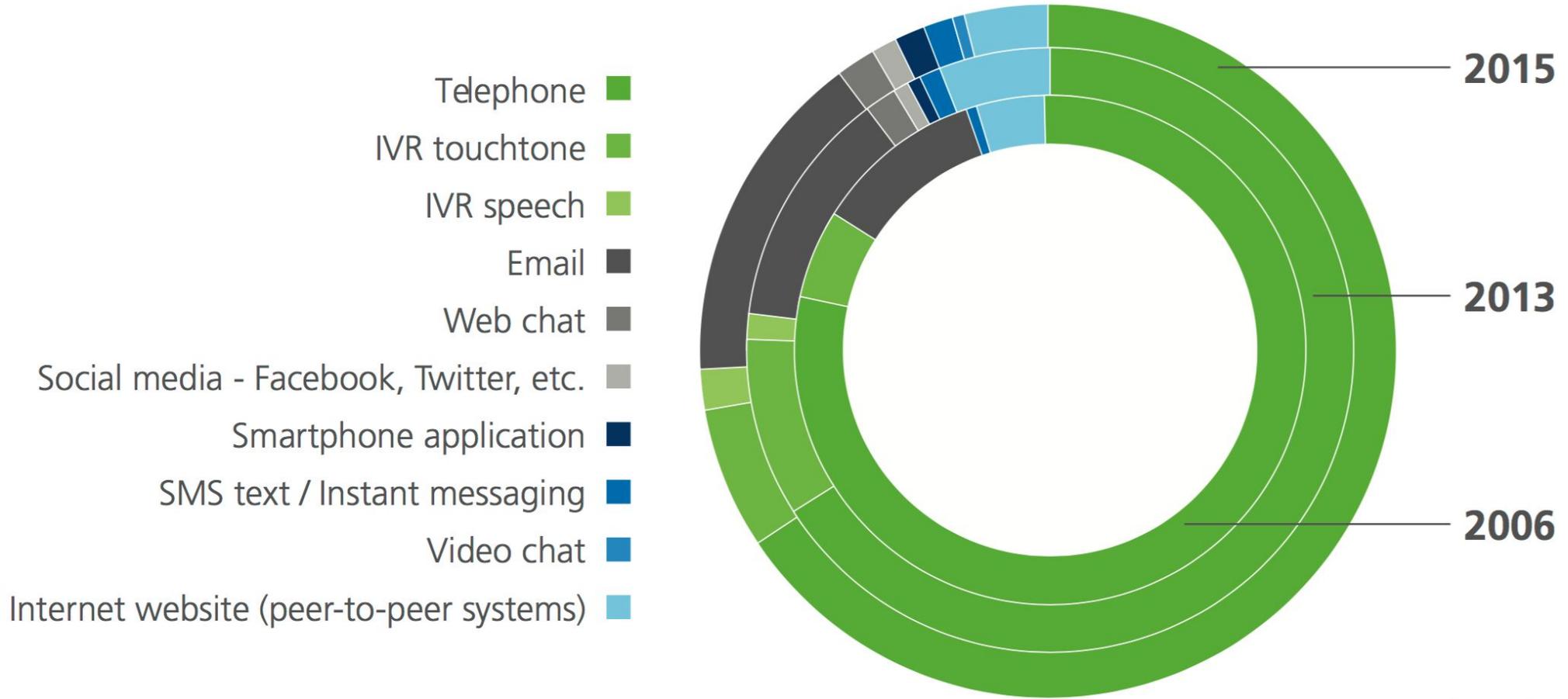
- 100% программное VOIP решение
- Собственный IP PBX softswitch
- Softphone операторов под Windows, Linux + Web-phone
- Web-интерфейс для всех пользователей
- Открытость для интеграции со сторонними системами (CRM, Service desk, Биллинги)

Решение, на которое можно положиться

10



Востребованность каналов



2015 Global Contact Centre Benchmarking Report **merchants**
A DIMENSION DATA COMPANY

Модуль обработки неголосовых обращений

12



Ключевые задачи модуля

- Предоставление клиенту единого сервиса в максимальном количестве каналов связи
- Повышение сервиса за счет оптимальной маршрутизации обращений
- Повышение занятости операторов за счет блендинга операторов между каналами
- Предоставление полных данных для аналитики

Поддержка каналов в Naumen Contact Center Omni-channel

- **Телефонные вызовы**
- **Звонок с сайта (WebRTC)**
- **Запрос на звонок с сайта**
- **Электронные письма**
- **SMS**

- **Веб-чат**

Инструменты обеспечения единого сервиса

- **Общая очередь обращений (общий ACD)**
 - единые правила маршрутизации
 - предобработка обращения из любого канала (например, выставление приоритета или маршрутизация на нужную группу)
 - общие операторы
- **Единые операторские сценарии обработки обращения**
- **Идентификация клиента при обращении по любому каналу**
- **История взаимодействия с клиентом по всем каналам**
- **Общая База знаний с подсказками по типовым вопросам**
- **Возможность передачи обращения на другую очередь**
- **Инструменты кросс-канального взаимодействия**

Оптимизация работы операторов

- **Блендинг операторов между каналами (оператор может получить следующее сообщение из любого канала)**
- **Работа с мульти-сессиями в случае Мгновенных сообщений**
- **Использование политики распределения Мгновенных сообщений («тому, кто обрабатывает максимальное количество сессий»)**
- **Использование шаблонов для ответов**
- **Автоматическая проверка орфографии**
- **Тайм-ауты на ответ клиента и оператора**
- **Снижение затрат на дообучение операторов для привлечения к обработке дополнительных каналов за счет использования одного интерфейса**

Отчетность

- **Вся информация в описанной структуре отчетной Базы данных**
- **Набор преднастроенных отчетов**
 - Детальные отчеты со всеми подробностями обработки обращений
 - время поступления
 - время распределения на оператора
 - длительность ответа
 - текст входящего обращения
 - текст ответа
 - ..
 - Сводные отчеты с общими показателями (Service Level, FCR, Occupancy, ...)

Naumen SoftPhone - [Оператор] Иванова Мария Ивановна[ivanova] Разговор разговор 00:48

Файл Вид Сервис Помощь

Адресная книга Салл-центр Информация о вызове Голосовая почта История звонков Локальные записи Текстовые сообщения Статистика Отчет

Корпоративная Персональная
[Фильтр: показаны все]

Имя
 Demob3
 Чигринская Д.Г.
 Чернин А.М.
 Пользователи ClickTo...
 Чадин А.С.
 Фролов Г.В.
 Уютю В.В.
 Садовский А.С.
 Марунова Е.А.
 Куликов М.С.
 Телемаркетинг
 Претензионный
 Земцова Л.Н.
 Ефременко Ю.Н.
 Доронин А.С.
 Гусев А.
 Гагрилова Т.
 Ветюшкина М.А.
 Services

Имя Состояние
 Гагрилова Отключён
 Фролов Григорий Отключён
 Головина Анастасия Павловна Отключён
 Гусев Отключён
 Гагрилова Татьяна Отключён
 Инос Мирей Отключён
 Керри Дима Отключён
 Холодков Константин Отключён
 Ковалева Марина Игоревна Отключён
 Куликов Отключён
 Кириллов Владимир Александрович Отключён

Тон. набор Очереди вызовов

1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #

Тон. набор

NAUMEN

Добрый день!

Вас приветствует компания "Naumen"! Меня зовут Иванова Мария Ивановна, чем я могу Вам помочь?

Причина обращения
 Жалоба
 Техническая поддержка

Информация о клиенте
 Найдено клиентов: 1

Название/ФИО	Адрес	Телефоны
<input checked="" type="radio"/> Земцова Любовь Николаевна		7 912 285 07 95
<input type="radio"/> Новый клиент		
<input type="radio"/> Не связывать звонок с клиентом		

Найти

Физическое лицо

Фамилия Земцова

Имя Любовь

Отчество Николаевна

Мобильный телефон 79122850795

История контактов

Дата	От кого	Кому	Тема
18.03.16 14:47	Любовь Земцова	210577319285713	Здравствуйте! Расскажите пожалуйста, что вы буд...
18.03.16 14:45	210577319285713	Любовь Земцова	Добрый день, Любовь! Спасибо за обращение! ...
18.03.16 14:43	Любовь Земцова	210577319285713	Добрый день. Подскажите пожалуйста где можно по...
18.03.16 14:36	ncc-demo@naumen.ru	Любовь Земцова <lzem2305@gmail.com>	Naumen WFM

Перенаправить

Земцова Любовь Николаевна → Иванова Мария Ивановна

Графический вид Табличный вид

Naumen SoftPhone - [Оператор] Иванова Мария Ивановна[ivanova] Разговор 01:44
 Файл Вид Сервис Помощь

Адресная книга

Корпоративная Персональная
 [Фильтр: показаны все]

Имя
 Демоб3
 Чигринская Д.Г.
 Чернин А.М.
 Пользователи ClickTo
 Чадин А.С.
 Фролов Г.В.
 Улюго В.В.
 Садковский А.С.
 Марунова Е.А.
 Куликос М.С.
 Телемаркетинг
 Претензионный
 Земцова Л.Н.
 Ефременко Ю.Н.
 Доронин А.С.
 Гусев А.
 Гаврилова Т.
 Ветюшкина М.А.

Имя
 NaumVR
 naum_0
 Иванова Мария Ивановна
 Беконский Кейт
 89826939310
 89998888888
 Земцова Любовь
 Test
 Чадин Александр
 Иванова Мария Ивановна

Тон. набор Очереди вызовов

1 2 3
 4 5 6
 7 8 9
 * 0 #

Тон. набор

Завершить

Сайт-центр Информация о вызове Голосовая почта История звонков Локальные записи Текстовые сообщения Статистика Отчет

Информация о клиенте
 Найдено клиентов: 1

Имя/ФИО	Адрес	Телефоны
<input checked="" type="radio"/> Земцова Любовь Николаевна		7 912 285 07 95
<input type="radio"/> Новый клиент		
<input type="radio"/> Не связывать звонок с клиентом		

Найти

Физическое лицо

Фамилия:
 Имя:
 Отчество:
 Мобильный телефон:
 E-Mail:

История контактов

Дата	От кого	Кому	Тема
18.03.16 14:36	ncc-demo@naumen.ru	Любовь Земцова <izem2305@gmail.com>	Naumen WFM
18.03.16 14:30	Любовь Земцова <izem2305@gmail.com>	nccdemo@naumen.ru	Naumen WFM
18.03.16 14:28	ncc-demo@naumen.ru	Любовь Земцова <izem2305@gmail.com>	Стоимость
18.03.16 14:26	Любовь Земцова <izem2305@gmail.com>	nccdemo@naumen.ru	Стоимость
18.03.16	Любовь Земцова	210577319285713	А супервизор при этом может

Причина обращения
 Вопрос

Вопрос по продукту

Сообщение

От кого: Любовь Земцова <zem2305@gmail.com>
 Кому: nccdemo@naumen.ru
 Копия:
 Тема: Naumen WFM

Добрый день.
 Подскажите пожалуйста, можно ли будет на выставке ознакомиться с решением Naumen WFM?

Ответить Переслать Отметить как спам

Отправить письмо

Шаблон письма: Наш менеджер свяжется с вами
 Кому: Любовь Земцова <zem2305@gmail.com>
 Копия:
 Скрытая копия:
 Тема: Re: Naumen WFM

Вложения
 Презентация_Naumen WFM_v2.3.pptx
 Добавить

Источники
 Стили
 Формат
 Шрифт
 Ра...

Добрый день, Любовь!
 Спасибо за обращение!
 Наш менеджер свяжется с вами в течение часа.

Отправить Сообщение отправлено

Naumen SoftPhone - [Оператор] Иванова Мария Ивановна[ivanova] Разговор 02:01

Файл Вид Сервис Помощь

Адресная книга Сал-центр Информация о вызове Голосовая почта История звонков Локальные записи Текстовые сообщения Статистика Отчет

Корпоративная Персональная

[Фильтр: показаны все]

Имя

- Демо63
 - Чегринская Д.Г.
 - Чернин А.М.
 - Пользователи ClickTo...
 - Чадин А.С.
 - Фролов Г.В.
 - Уютю В.В.
 - Садовский А.С.
 - Марунова Е.А.
 - Куликов М.С.
 - Телемаркетинг
 - Претензионный
 - Земцова Л.Н.
 - Ефременко Ю.Н.
 - Доронин А.С.
 - Гусев А.
 - Гаврилова Т.
 - Ветюшкина М.А.
 - Services

Имя

- Гаврилова Татьяна
- Инос Мирей
- Керри Джим
- Холодильов Константин
- Ковалева Марина Игоревна
- Куликов
- Курцова Виктория Анатольевна
- Лайко Алексей
- Ветюшкина Мария Андреевна
- Уютова Мария
- Бороздина Милана

Состояние

- Отключен

Тон. набор Очереди вызовов

1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #

Тон. набор

facebook

Информация о клиенте

Найдено клиентов: 1

Название/ФИО	Адрес	Телефоны
<input checked="" type="radio"/> Земцова Любовь Николаевна		7 912 285 07 95
<input type="radio"/> Новый клиент		
<input type="radio"/> Не связывать звонок с клиентом		

Найти

Физическое лицо

Фамилия

Имя

Отчество

Facebook ID

Мобильный телефон

E-Mail

История контактов

Дата	От кого	Кому	Тема
18.03.16 14:45	210577319285713	Любовь Земцова	Добрый день, Любовь! Спасибо за обращение! ...
18.03.16 14:43	Любовь Земцова	210577319285713	Добрый день. Подскажите пожалуйста где можно по...
18.03.16 14:36	ncc-demo@naumen.ru	Любовь Земцова <lzem2305@gmail.com>	Naumen WFM
18.03.16 14:28	ncc-demo@naumen.ru	Любовь Земцова <lzem2305@gmail.com>	Стоимость
18.03.16	Любовь Земцова	nccdemo@naumen.ru	Стоимость

Сообщение из соц. сети

 **Любовь Земцова**
18.03.16 14:43

Добрый день. Подскажите пожалуйста где можно посмотреть список функций в новой версии?

Нравится: 0 Комментарии: 0 Перепосты: 0

Информация о сайте

Наш менеджер свяжется с вами

Спасибо за обращение!
Уточнение проблемы

Введите Ваше сообщение..

Причина обращения

Вопрос

Вопрос по продукту

Завершить

Naumen SoftPhone - [Оператор] Иванова Мария Ивановна[ivanova] Разговор 04:46

Файл Вид Сервис Помощь

Адресная книга Корпоративная Персональная [Фильтр: показаны все]

Имя

- Demob3
 - Чигринская Д.Г.
 - Чернин А.М.
 - Пользователи ClickTo...
 - Чадин А.С.
 - Фролов Г.В.
 - Улюто В.В.
 - Садовский А.С.
 - Марунова Е.А.
 - Куликов М.С.
 - Телемаркетинг
 - Претензионный
 - Земцова Л.Н.
 - Ефременко Ю.Н.
 - Доронин А.С.
 - Гусев А.
 - Гаврилова Т.
 - Ветошкина М.А.
 - Services

Имя Состояние

- Гаврилова Татьяна Отключён
- Инос Мирей Отключён
- Керри Джим Отключён
- Бекинсейл Кейт Отключён
- Холодиков Константин Отключён
- Ковалева Марина Игоревна Отключён
- Куликос Отключён
- Кутузова Виктория Анатольевна Отключён
- Лайко Алексей Отключён
- Ветошкина Мария Андреевна Отключён
- Морозов Максим Отключён

Тон. набор Очереди вызовов

1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #

Тон. набор

Сай-центр Информация о вызове Голосовая почта История звонков Локальные записи Текстовые сообщения Статистика Отчет

Ожидает ответа (2)
Alex Chernin 04:48
Анна Кузнецова 04:48
В диалоге (1)
Любовь Земцова

facebook

Информация о клиенте

Найдено клиентов: 1

Название/ФИО	Адрес	Телефоны
<input checked="" type="radio"/> Земцова Любовь Николаевна		7 912 285 07 95
<input type="radio"/> Новый клиент		
<input type="radio"/> Не связывать звонок с клиентом		

Найти

Физическое лицо

Фамилия

Имя

Отчество

Facebook ID

Мобильный телефон

E-Mail

Организация

История контактов

Дата	От кого	Кому	Тема	>>
18.03.16 14:47	Любовь Земцова	210577319285713	Здравствуйте! Расскажите пожалуйста, что вы буд...	
18.03.16 14:45	210577319285713	Любовь Земцова	Добрый день, Любовь! Спасибо за обращение! ... Добрый день. Подскажите пожалуйста где...	
18.03.16 14:44	Любовь Земцова	210577319285713		

Мгновенные сообщения

Любовь Земцова(21:37): Добрый день. Подскажите пожалуйста можно ли будет на выставке CCWF посмотреть интеграцию NCC с Facebook?

Иванова Мария Ивановна(21:39): Здравствуйте, Любовь! Да, на выставке Вы сможете сами попробовать написать на страницу NCC в Facebook и посмотреть как оператор обработает это сообщение

Любовь Земцова(21:41): Спасибо, обязательно попробую!

Иванова Мария Ивановна(21:42): Спасибо за Ваше обращение! До свидания!

Информация о сайте
Наш менеджер свяжется с вами
Приветствие
Прощание

Отправить

Причина обращения
Вопрос
Вопрос по интеграции

Завершить

NAUMEN Демо6.3 » Демонстрация каналов (ссуф2016) » Обработка обращений FB » **NCC: Детальный отчет по дискретным обращениям 03.03.2016 15:23**

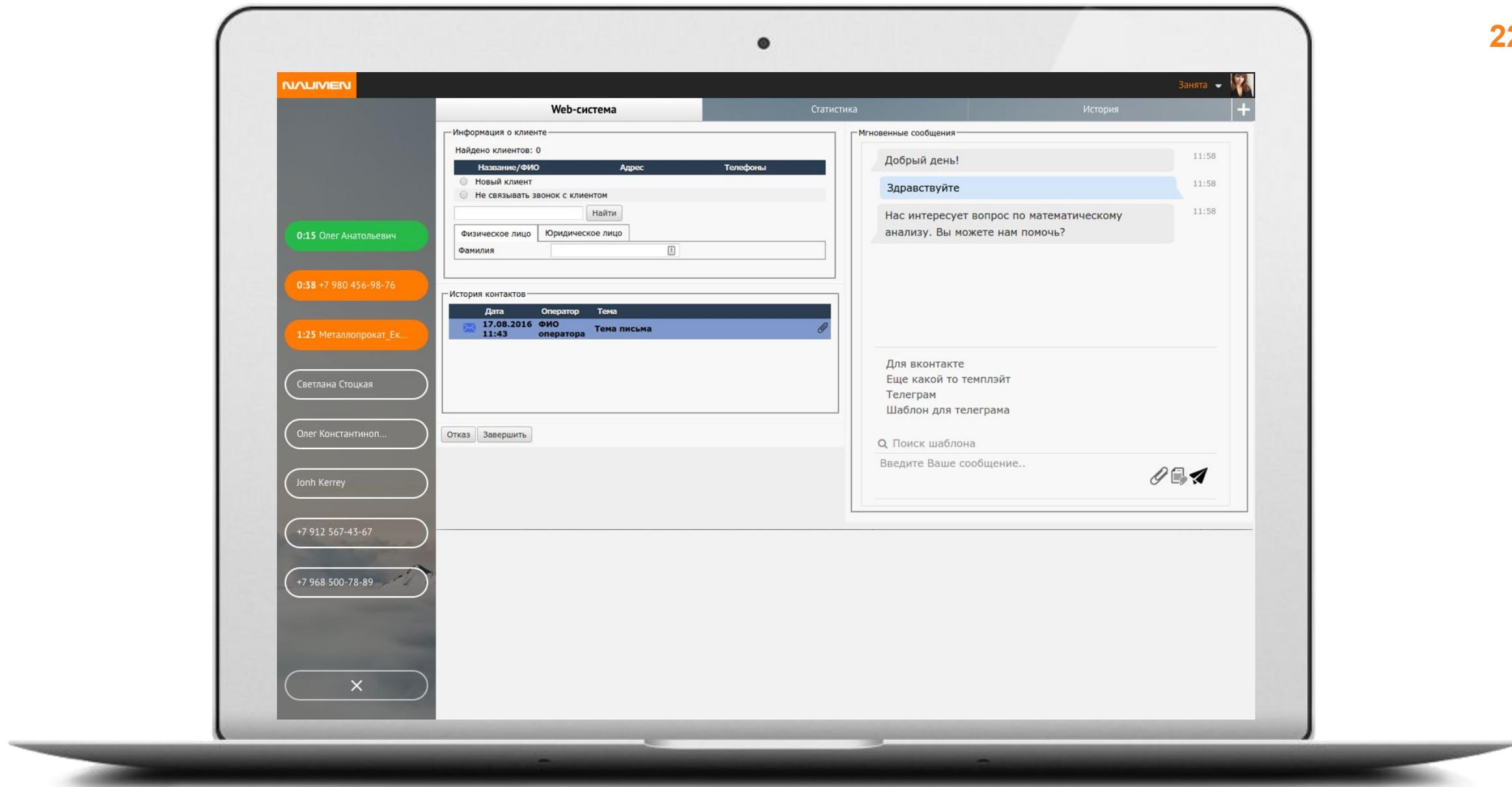
NCC: Детальный отчет по дискретным обращениям 03.03.2016 15:23

Изменить Перестроить Удалить Экспортировать Добавить новый отчет

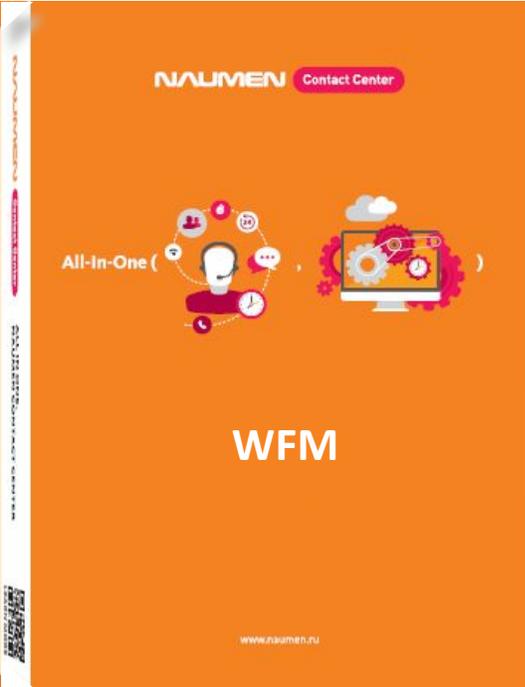
Начало периода 01.03.16 15:23
 Конец периода 03.03.16 15:23
 Адрес отправителя
 Тема

Дата/ время обращения	В очереди с	Время распределения обращения	Время ожидания оператора до ответа	Оператор	ID Сессии	Адрес отправителя	Кому	Копия	Спам	Тема	Текст	Текст ответа	Ссылка на ответное сообщение	Ссылка на сценарий
02.03.16 13:44:14	02.03.16 13:44:15	02.03.16 13:44:21	00:00:58	Ivanova	61	1104234106324371	210577319285713	нет	нет	Без темы	Предоставляет ли система стандартные отчеты по обращениям Facebook?	Спасибо за Ваше обращение, Любость! Да, система предоставляет стандартные и сводный отчеты по обращениям по всем дискретным каналам	Без темы	Анкета: Обработка обращений FB
02.03.16 13:46:59	02.03.16 13:46:59	02.03.16 13:47:00	00:00:23	Ivanova	62	1104234106324371	210577319285713	нет	нет	Без темы	Спасибо за ответ. Могу ли я посмотреть пример стандартных отчетов?	Более подробную информацию о продукте Naumen Contact Center Вы можете получить на сайте www.naumen.ru	Без темы	Анкета: Обработка обращений FB

Показать меню



Компонентный подход



Компонентный подход



Спасибо

25



+7 (495) 783-0287



sales@naumen.ru



www.naumen.ru