

Эффективный контактный центр на базе омниканальной платформы **Cascana.Customer Engagement Center**



Абулхаиров Мирас

Руководитель проектов

www.cascana.ru

О нас

ИКС Холдинг

Крупный многопрофильный ИТ-холдинг, объединяющий более 30 компаний и 6000 сотрудников. Имеет представительство на территории Казахстана.

ШТОРМ Технологии

Российский разработчик программного обеспечения. Разработка ПО в сфере автоматизации процессов обслуживания и продаж с 2009 года.

Более 150 сотрудников. Входит в ИКС Холдинг.

Cascana.Customer Engagement Center

Enterprise-платформа для предоставления омниканального обслуживания премиального уровня.

Ключевые заказчики: МегаФон, СМП Банк, УралЭнергоСбыт.

Проблемы бизнеса

- Низкая производительность сотрудников
- Увеличение штата сотрудников при росте обращаемости
- Высокие затраты на подготовку специалистов
- Недостаток данных для анализа эффективности бизнес-процессов КЦ
- Несоблюдение и отсутствие единых стандартов обслуживания клиентов
- Низкая конверсия продаж

Проблемы клиента

- Длительное время ожидания в очереди
- Устаревшие и запутанные меню IVR-систем
- Запрос клиента не решается с первого раза
- Отсутствие выбора удобного канала взаимодействия с компанией
- Контекст обращения теряется при его передаче между операторам

Наш продукт решает эти и другие проблемы благодаря широкой функциональности

- АРМ «Единое окно»
- Омниканальное обслуживание
- Интеллектуальные помощники
- Интеграция с голосовым каналом
- Управление обращаемостью
- Видеозвонок
- Маркетинг и поддержка продаж
- Статистика и отчетность
- Управление качеством
- Рейтинг операторов
- On-Premise развертывание



Функциональность «Единого окна»

МУЛЬТИСЕССИОННОСТЬ

КЛЮЧЕВАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ

ПАНЕЛЬ ВКЛАДОК

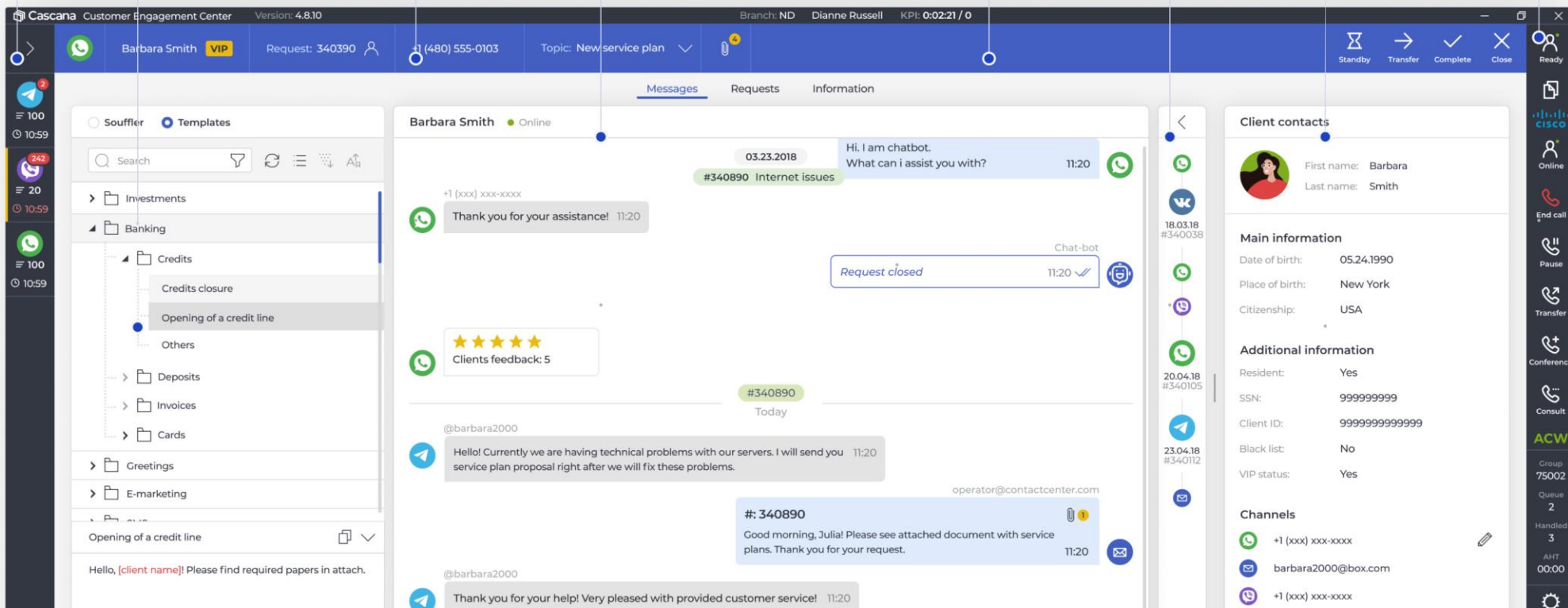
КАРТА КЛИЕНТА

ШАБЛОНЫ ОТВЕТОВ

КРОСС-КАНАЛЬНЫЙ ЧАТ С КЛИЕНТОМ

СJM КЛИЕНТА

ПАНЕЛЬ
ИНСТРУМЕНТОВ

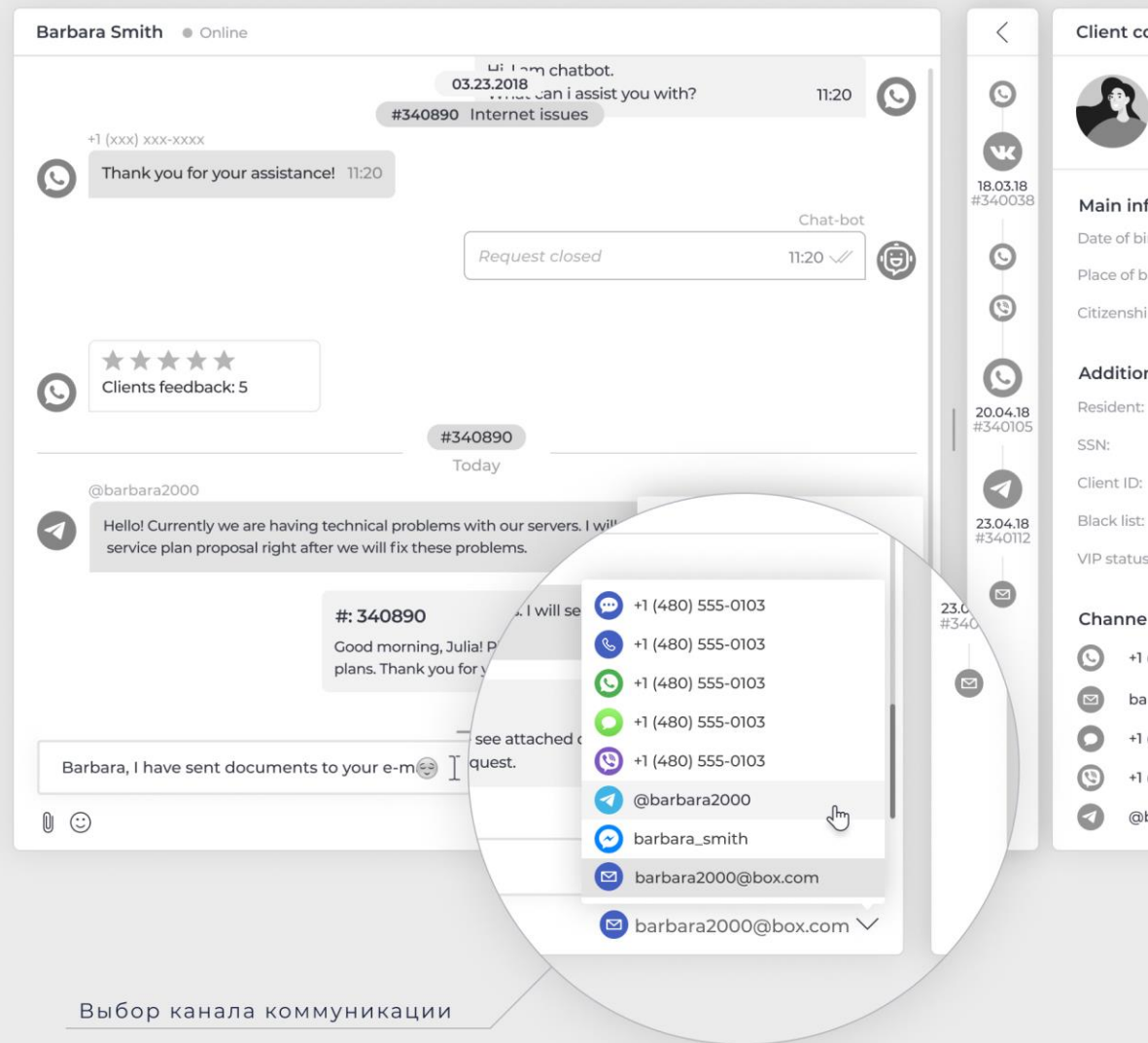


The screenshot displays the Cascana Customer Engagement Center interface. At the top, a blue header bar contains the Cascana logo, version information (4.8.10), and session details for Barbara Smith (VIP, Request: 340390). Below the header, the interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains a search bar, a list of categories (Investments, Banking, Credits, Deposits, Invoices, Cards, Greetings, E-marketing), and a list of recent messages.
- Chat Window:** Shows a conversation with Barbara Smith. The chat history includes a chatbot message, a customer message, a chatbot response, and a customer feedback message. A "Request closed" status is visible.
- Client Information Panel:** Displays client details such as First name (Barbara), Last name (Smith), Date of birth (05.24.1990), Place of birth (New York), Citizenship (USA), and additional information like Resident status, SSN, Client ID, Black list, and VIP status.
- Right Sidebar:** Contains a list of channels (WhatsApp, Telegram, Email, etc.) and a list of recent messages.
- Bottom Panel:** Displays a list of recent messages and a "Ready" status.

Омниканальное обслуживание

- | | |
|---|--|
|  Avaya, Cisco, Телфин, любая SIP |  Telegram (группы) |
|  SMS (smpp v3.4) |  Facebook Messenger |
|  EMAIL (MS Exchange) |  VKontakte (личные сообщения) |
|  Веб-ЧАТ |  Facebook (личные сообщения) |
|  Viber (public accounts) |  Форма обратной связи (анкета) |
|  WhatsApp, WhatsApp Business |  iMessage, Apple Business чат |



Обработка ВИДЕОЗВОНКОВ

- Организация единого центра обслуживания клиентов за счет перевода сотрудников из офисов обслуживания в контактный центр
- Расширение географии присутствия компании за счет точечного расположения киосков
- Предоставление дистанционного обслуживания и услуг клиентам
- Оказание клиентам единого качества обслуживания вне зависимости от места обращения



CASCANA позволяет:

Клиентам оценить качество обслуживания в контактном центре

Менеджерам контролировать соблюдение стандартов, регламентов и выполнения KPI



**КОНТРОЛЬ
ОБСЛУЖИВАНИЯ**



**ОЦЕНКА
ОБСЛУЖИВАНИЯ**



**КОНТРОЛЬ
ДИАЛОГОВ**



**ОНЛАЙН
РАСЧЕТ**



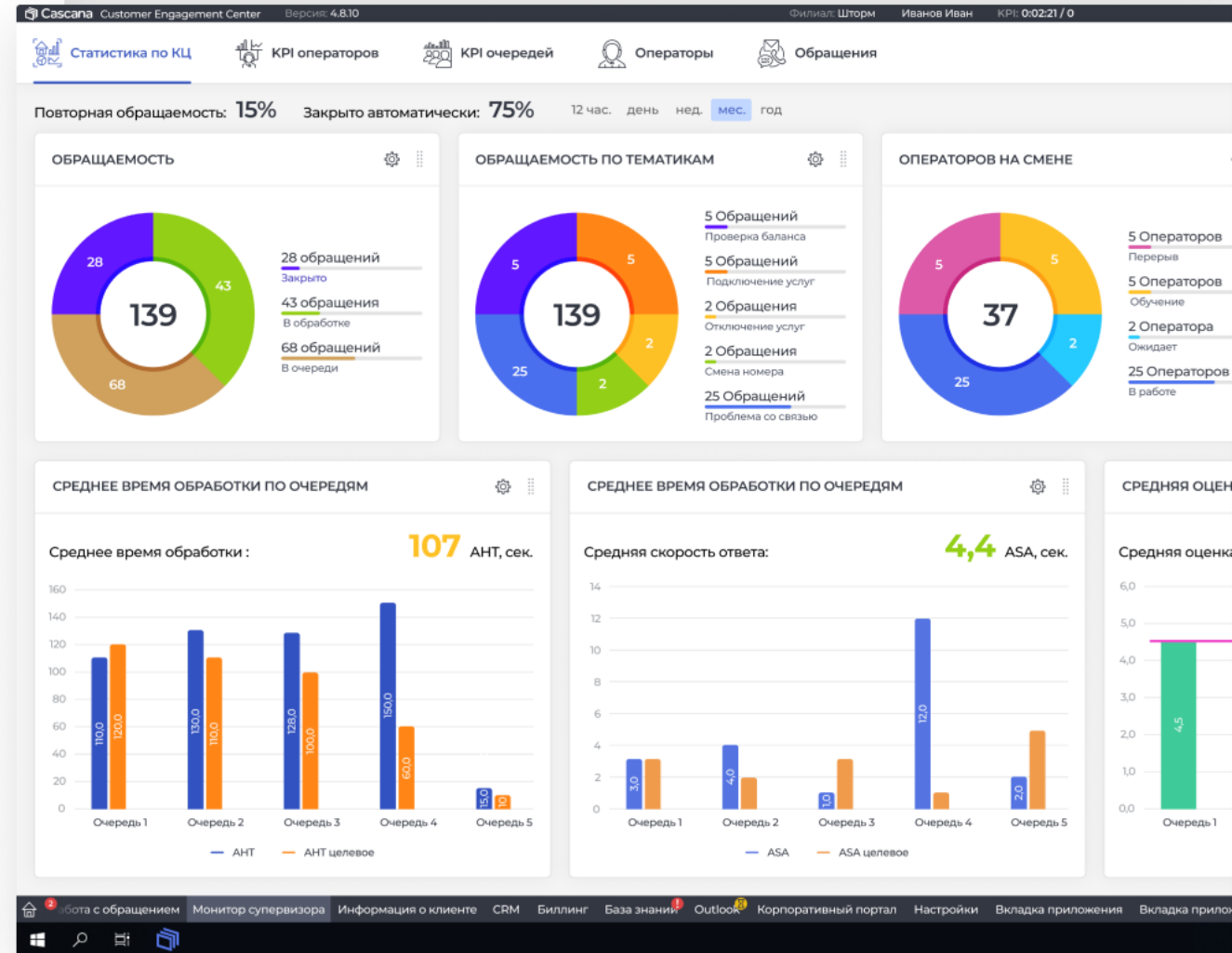
**СБОР
ОЦЕНКИ**



**МОНИТОРИНГ
НЕАКТИВНОСТИ**

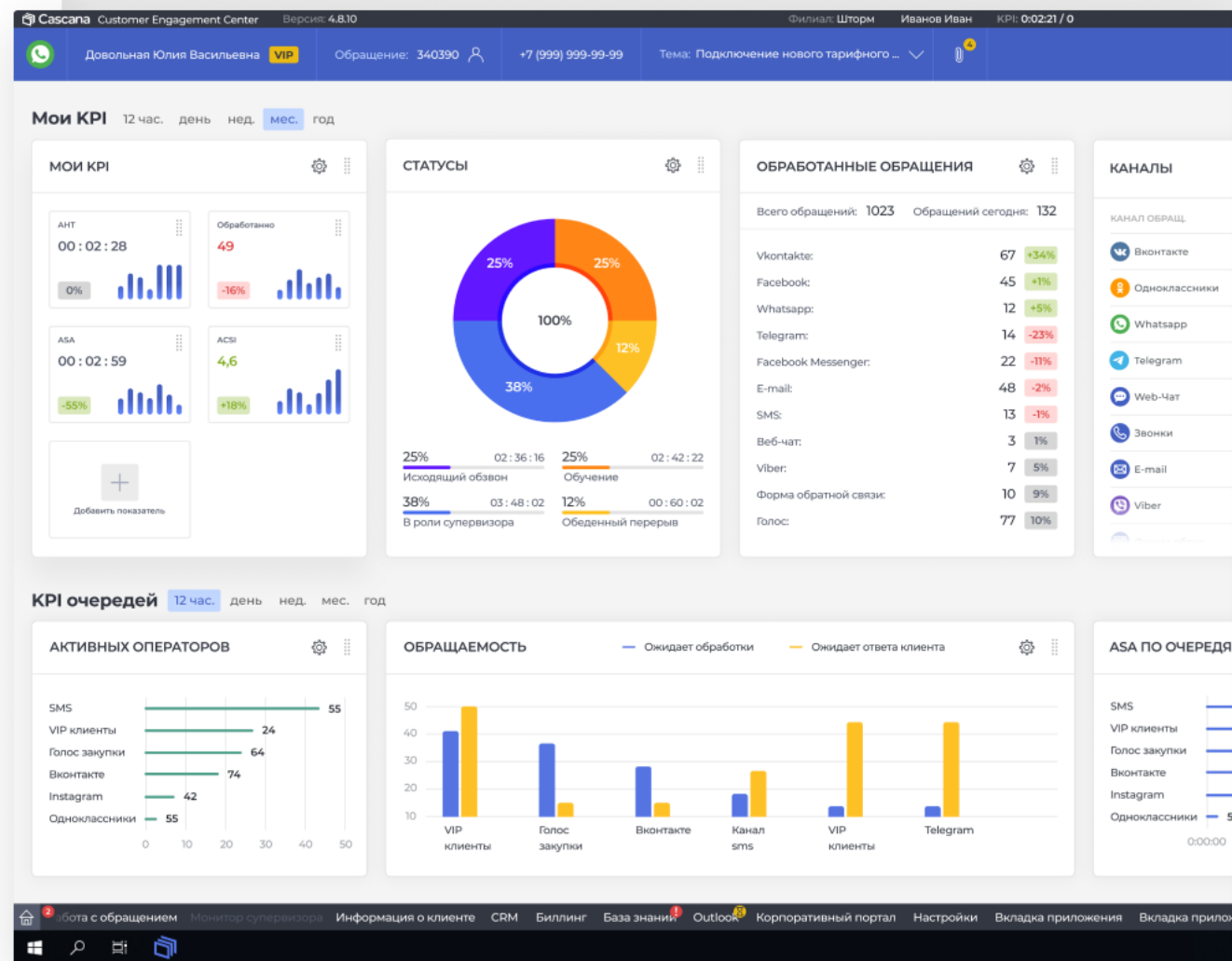
Статистика и отчетность

- Своевременно замечать возможное приближение «сбоя» в работе КЦ
- Обеспечивать равномерную загрузку операторов
- Обеспечивать соблюдение стандартов обслуживания и SLA
- Планировать ресурсы
- Приоритизировать обращения и др.



Рейтинг операторов

- ASA (Average Speed of Answer)
(средняя скорость ответа)
- АНТ (Average Handling Time)
(среднее время обработки)
- ACSI (Average Customer Satisfaction Index)
(средняя оценка качества обслуживания клиентом)
- Количество обработанных обращений
- Количество активных операторов
- Время нахождения оператора в текущем статусе и др.



Выгоды от внедрения решения

- **Снижение нагрузки** на специалистов обслуживания и продаж в контактных центрах
- **Улучшение ключевых показателей:** AHT, FCR, ACW, CSI
- **Автоматизация** типовых **сценариев** обслуживания
- **Повышение качества и скорости** обслуживания клиентов
- **Расширение возможностей** каналов клиентского обслуживания **функциями продаж**
- Создание **единой кросс-канальной истории** взаимодействия
- **Автоматизация и роботизация** обработки входящих **обращений**
- Формирование **качественного клиентского опыта** и **персонализация** общения

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

НАШИ КОНТАКТЫ

www.cascana.ru

📍 Москва, ул.Ленинская слобода, д.19

✉ sales@shtormtech.ru

☎ +7 (495) 781-91-44

Ждем Вас на нашем стенде