



# ЕДИНЬЙ КООРДИНАЦИОННЬЙ ЦЕНТР В Г. КАРАГАНДА

# Современные функции контакт-центров (Часть 1)

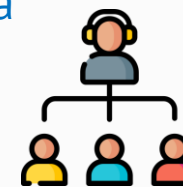
IVR - Interactive Voice Response (интерактивное голосовое меню)



Управление очередью вызовов (+ дашборды)



Возможность коучинга, прослушивания супервайзором и подключения в текущий разговор оператора



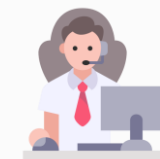
Автоматическая подгрузка карточки звонящего



Управление календарем оператора



Возможность использования программного телефона и гарнитуры



# Современные функции контакт-центров (Часть 2)

Запись разговоров



Автоматическое распознавание речи заявителя



Распознавание разговоров после преобразования в текст  
=> Поиск по ключевым словам



Открытость для привязки сторонних систем (CRM, ERP, почта и т.д.)



Общение с абонентами с ограниченными возможностями (видеозвонки)



# Современные функции контакт-центров (Часть 3)

Бесшовная омниканальность



Контроль качества на базе системы записи разговоров



Кампании обзвона с аудио записью и оператором



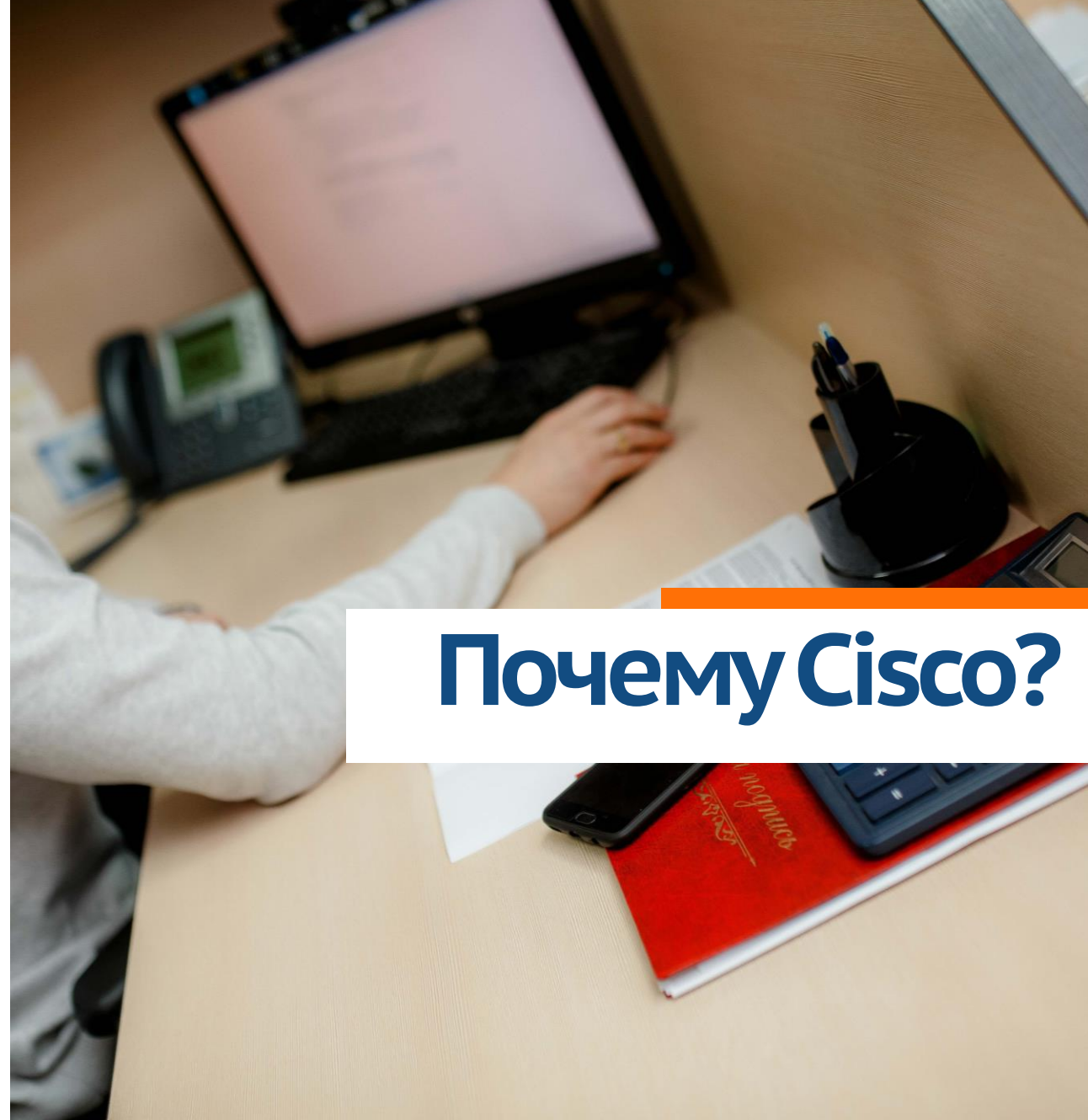
Статистика и аналитика звонков



Figure 1. Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide



Source: Gartner (May 2018)



Почему Cisco?



# CISCO Partner

- CISCO основана в США в 1984г.;
- Лидер Gartner по call-центрам;
- Международный опыт построения контакт-центров уровня 9-1-1 и 112;
- Комплексный подход к решениям;
- Единая точка поддержки для всех систем;
- Открытость для подключения сторонних систем (CRM, Почта т.д.);



Почему Cisco?





# Единый координационный центр Карагандинской области

Диалог с населением  
и социально-экономический мониторинг

**Подайте обращение**

Примем в работу сразу. Ответим в срок

Владелец проекта - ГУ "Управление информатизации, оказания государственных услуг и архивов Карагандинской области" при Акимате Карагандинской области

Год реализации **2019**

Текущее количество супервайзеров **2**

Текущее количество операторов **10**

Количество коммунальных служб по Карагандинской области **60**

Реализованный проект  
**109** в г. Караганда





Партнер-разработчик -  
компания **SAMGAU**  
**(Астана)**

Постоянное взаимодействие с Акиматом и  
городскими службами – участие в рабочей  
группе

Готовность преобразования  
проекта 109 в проект 112

**Реализованный проект  
109 в г. Караганда**



# Спасибо за внимание!

## Контакты

**Вячеслав Ким**

Директор по региональному  
развитию

**+7 (701) 704-21-91**

**[kim@xnet.kz](mailto:kim@xnet.kz)**