

# RichCall

## Трансформация персонализированного подхода в клиентском обслуживании

Спикер: Боднева Мария,  
Коммерческий директор  
Aurus



### RichCall

Агенты

Супервизоры

Очереди

Виджеты

Сессии

Отчеты

Переводы

Настройки

Выйти

### Журнал сессии

15:32:13	CLIENT	Файл отправлен
15:32:44	CLIENT	Текстовое сообщение отправлено
15:33:10	AGENT tuchinov (tuchinov)	Текстовое сообщение отправлено
15:33:28	CLIENT	Видеотрансляция начата
15:34:20	AGENT tuchinov (tuchinov)	Файл отправлен
15:35:26	AGENT tuchinov (tuchinov)	Файл отправлен
15:36:04	AGENT tuchinov (tuchinov)	Смотреть запись трансляции приложения
15:36:35	AGENT tuchinov (tuchinov)	Совместная навигация запрошена
15:37:40	CLIENT	Совместная навигация остановлена пользова

# Комплекс цифровых решений для бизнеса любого размера



## PhoneUP

Запись и анализ корпоративных и клиентских коммуникаций

- Запись разговоров, ВКС, текстовых каналов, e-mail
- Распознавание речи и речевая аналитика
- Запись экранов и десктоп-аналитика
- Контроль качества и оценка разговоров



Разработано специально для Cisco on-premise

## RichCall

Сервис видеосвязи для обслуживания клиентов

- Видео-консультант на сайте
- Визуальная техподдержка
- Виртуальный шоурум
- Видеокиоски

## CMS+

Приложения для CMS

- Расширенный планировщик собраний
- Портал записанных совещаний
- Прямая трансляция собраний
- Инструмент управления собраниями

## Outbound

Система исходящего обзвона и рассылок

- Оповещения сотрудников
- Массовый обзвон клиентов
- Поддержка e-mail и СМС

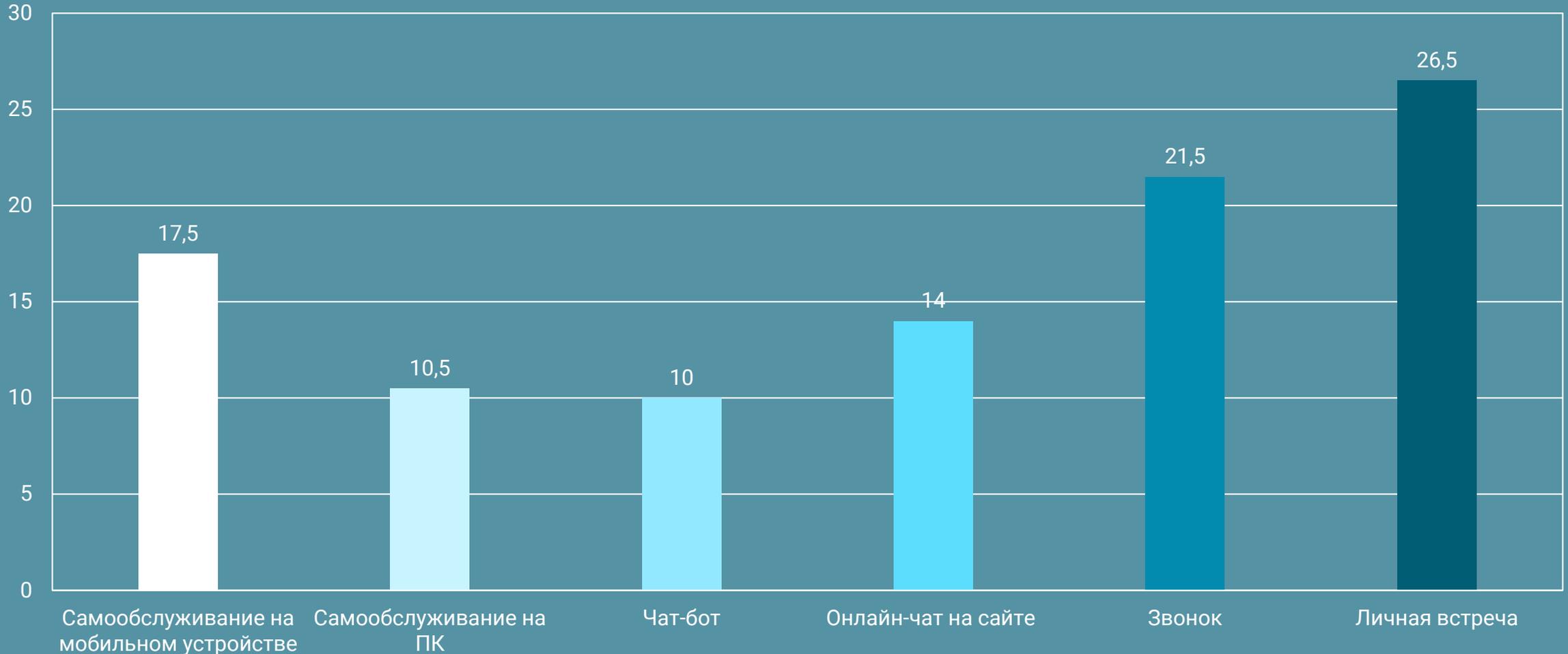
## PhoneUP APPS

Приложения для Cisco UCM

- Корпоративный телефонный справочник
- Защищенные аудиоконференции
- Консоль секретаря
- Блокировка и EM-авторизация
- Конструктор приложений для телефона
- Оповещения

# Почему компании внедряют сервис видеозвонка как дополнительный канал для взаимодействия с клиентами

Предпочтения по каналам обслуживания в мире в процентах



# ΟΠΡΟΣ

# Почему не подойдут Telegram, WhatsApp, Skype и другие мессенджеры?

**RichCall**

На первый взгляд, они идеально подходят для того, чтобы проверить гипотезу и получить первый результат.  
Но так ли это на самом деле?

**01**



Требуют загрузки и  
установки приложений

**02**



Нет возможности  
интеграции в  
единую очередь

**03**



Нет защиты данных и  
нельзя сохранить диалог

**04**



Нет аналитики  
и отчетов

**05**



Нельзя установить в  
контур компании

# РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА

# Функциональные характеристики

## RichCall

### Клиентский сервис

- не требует загрузки и установки никаких клиентских приложений
- возможность видеозвонка с веб-сайта или любого приложения
- поддерживается показатель удовлетворенности клиентов (CSAT, NPS)
- настраиваемые вопросы перед звонком для сбора контактной информации
- реклама в очереди и на удержании

### Инструменты совместной работы

- текстовый, аудио или видеочат
- ко-браузинг: совместный просмотр приложений, открытых документов и браузера клиента
- захват изображений из видеопотока клиента (в т.ч. для видеоидентификации)

### Безопасность и шифрование

- запись взаимодействия
- облачная или серверная версия
- управление доступом на основе ролей (администратор/супервизор/агент)
- шифрование хранилища
- белый список IP-адресов

### Интеграция с ПО КЦ

- интеграция с любым ПО для КЦ, IP-АТС и системами helpdesk
- собственная очередь и маршрутизация вызовов
- переключение между устройствами во время звонка
- интеграция с чат-ботом

### Аналитика и запись звонков

- запись сессий: аудио, видео, передаваемые медиа-данные
- отчеты с возможностью поиска
- воспроизведение записи сеанса

### Лицензирование

- модель лицензирования на основе каналов
- неограниченное количество учетных записей агентов
- неограниченное количество виджетов для встраивания в несколько веб-сайтов
- неограниченное количество сеансов

# Настройка приложения для работы

## RichCall

### RichCall

- Агенты
- Супервизоры
- Очереди
- Виджеты
- Сессии
- Отчеты
- Переводы
- Настройки
- Выйти

## Редактировать очередь

<    Общее    Сессии    Звонки    **Агенты**

Камера по умолчанию

Включать камеру автоматически

Записывать

Проверять микрофон

**РАЗРЕШЕНИЯ**

- Передача текста
- Запрос совместной навигации
- Передача скриншотов
- Сканирование документов
- Функция «Указка»
- Передача файлов
- Печать документов
- Видеоизображение
- Трансляция приложения

### RichCall

- Агенты
- Супервизоры
- Очереди
- Виджеты
- Сессии
- Отчеты
- Переводы
- Настройки
- Выйти

## Редактировать виджет

Имя 1  \*

Код виджета 2  \*

Заголовок

**НАСТРОЙКИ ВИДЖЕТА** 3

Очередь

Вид клиента  
 Встраиваемый     В отдельном окне

Без чата

По окончании звонка открывать URL

Ширина (px)

Выключить предварительную загрузку виджета

Язык

Цвет темы

Цвет шрифта

Непрозрачность (0-100, 0 - прозрачный)  
 \*

# Настройка приложения для работы

## RichCall

### Редактировать очередь

Общие    Сессии    Звонки    Агенты

### Рабочие часы

<input checked="" type="checkbox"/> Понедельник	0	:	0	-	23	:	59
<input checked="" type="checkbox"/> Вторник	0	:	0	-	23	:	59
<input checked="" type="checkbox"/> Среда	0	:	0	-	23	:	59
<input checked="" type="checkbox"/> Четверг	0	:	0	-	23	:	59
<input checked="" type="checkbox"/> Пятница	0	:	0	-	23	:	59
<input checked="" type="checkbox"/> Суббота	0	:	0	-	23	:	59
<input checked="" type="checkbox"/> Воскресенье	0	:	0	-	23	:	59

Moscow (GMT+03:00)

ПРАЗДНИКИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РАБОЧИЕ ДНИ

НАЗВАНИЕ

### Live help

Разрешите программе использовать микрофон и включите уведомления

Ваше имя

номер телефона

**Позвонить**

Пожалуйста, нажмите кнопку "Позвонить" и разрешите использование микрофона в Вашем браузере

Если Вы знаете код сессии, введите его

Сервис предоставлен RichCall

### Live help



Соединение установлено.  
Ждите ответа оператора.  
Пожалуйста, не обновляйте страницу.

**Отменить**

Сервис предоставлен RichCall

# Архив сессий

# RichCall

## RichCall

- 🗨️ Агенты
- 👁️ Супервизоры
- 📅 Очереди
- ⚙️ Виджеты
- 🗨️ Сессии
- 📊 Отчеты
- 🗂️ Переводы
- ⚙️ Настройки

[🏠 Выйти](#)

## Журнал сессии

Отмена

15:32:13	CLIENT	Файл отправлен	
15:32:44	CLIENT	Текстовое сообщение отправлено	получить документацию и распишитесь
15:33:10	AGENT tuchinov (tuchinov)	Текстовое сообщение отправлено	получил. спасибо.
15:33:28	CLIENT	Видеотрансляция начата	 <a href="#">Смотреть видеозапись</a>
15:34:20	AGENT tuchinov (tuchinov)	Файл отправлен	
15:35:26	AGENT tuchinov (tuchinov)	Файл отправлен	
15:36:04	AGENT tuchinov (tuchinov)	Смотреть запись трансляции приложения	
15:36:35	AGENT tuchinov (tuchinov)	Совместная навигация запрошена	
15:37:40	CLIENT	Совместная навигация остановлена пользователем	

текстовый чат

документы

трансляция приложений

# Кейс РНКБ

РНКБ входит в ТОП-20 российских банков по размеру капитала

Имеет собственный Контактный Центр с 2017 года

В 2022 году принято решение о запуске первого в стране канала для инклюзивного банковского обслуживания для людей с ограниченными возможностями здоровья

Результаты проекта по видеообслуживанию клиентов:

- **Доля клиентов**, чей вопрос был решен при обращении к видеооператору достигает ~85%;
- **Оценка качества** видеосвязи составила 9,5 балла из 10 возможных;
- **Индекс CSAT** 8,7 из 10 возможных.

# Видеобанкинг

«Оптима Банк» одним из первых внедрил сервис обслуживания клиентов через видеозвонки и сделал эту услугу абсолютно бесплатной и доступной по всей стране.

За счет работы виртуального отделения банка клиенты могут в любое удобное время решить срочные вопросы, которые ранее требовали обязательного посещения отделения или подтверждения личности по горячей линии. С 2021 года уже несколько тысяч клиентов успели воспользоваться новой услугой и оценить ее удобство.

Цель внедрения проекта видеоидентификации – возможность для дистанционного решения задач для клиентов, которые ранее требовали посещения Банка. Так, с февраля 2021 года клиентам больше не требуется личное присутствие при решении вопросов, связанных с идентификацией пользователя. Например, если необходима смена мобильного телефона, удаленная регистрация нового клиента/услуги и многие другие вопросы.



>3000

Клиентов банка  
обслужено

>900

Звонков в месяц  
по видео-связи

83%

Вопросов, решенных  
с первого обращения



# Выбираете игрушку?

Задайте вопросы консультанту  
бренда **alilo**<sup>®</sup>

Для получения видеоконсультации  
отсканируйте QR-код:

- это бесплатно
- камеру можно не включать
- свои контакты оставлять не нужно

# Что дальше?

aurus5.ru

- **Онлайн-демонстрация:**

закажите персональную демонстрацию реального интерфейса системы. Примерьте ПО конкретно под ваши задачи и бизнес. Поделимся реальными кейсами внедрений и экспертизой.

- **Полнофункциональная демоверсия на 2 месяца:**

бесплатное тестирование без скрытых условий и ограничений по количеству пользователей. Помощь в настройке и установке ПО.

Остались вопросы?

**Заполните форму и  
мы свяжемся с вами**

