

⋮  
⋮  
⋮  
⋮

# ПРОЕКТНЫЙ ОПЫТ КОМПАНИИ «ЭМБЕР»



Платформа AMBER входит в Единый реестр  
российских программ для ЭВМ и баз данных  
Минсвязи РФ

Дата регистрации: 14 марта 2017. Рег. номер  
ПО: 2971. Решение: Приказ Минкомсвязи России  
от 09.03.2017 №103

+7 (495) 308-92-83  
sales@amber-soft.ru





## О КОМПАНИИ

# 10+

На рынке IT

# 50+

Человек в команде

# 50+

Партнеров

# 120+

Проектов

# 30 000+

Пользователей в России и за рубежом

## НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- ✓ Автоматизация бизнес-процессов и разработка комплексных web-решений для бизнеса на платформе AMBER
- ✓ Настройка интеграций и чат-ботов
- ✓ IT-консалтинг
- ✓ Техническая поддержка



Платформа AMBER входит в Единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных Минсвязи РФ



Платформа AMBER входит в **топ-5 лучших CRM-систем** по рейтингу CNEWS 2023 года

Платформа AMBER входит в **топ-10 low-code платформ** по рейтингу CNEWS 2022 года



AMBER является членом ассоциации ARPP Отечественный софт



AMBER является участником программы «Сделано в Москве»



# ПРОДУКТЫ AMBER

## **AMBER BPM**

Low-code платформа для автоматизации бизнеса со встроенным набором конструкторов: бизнес-процессов, экранных форм, объектов, отчетов, формул, печатных форм.

## **AMBER CRM**

Система управления продажами, коммуникациями с клиентами, департаментами, обслуживающими продажи.

## **AMBER HRMS**

Система для поиска и найма персонала.

## **AMBER STAFF**

Отраслевое решение для подбора и найма линейного персонала.

## **AMBER Service Desk**

Центр обработки обращений.

## **AMBER Retail Staff —**

Отраслевое решение для оперативного взаимодействия с компаниями, поставляющими линейный персонал на аутстаффинг.

## **AMBER ЦОН**

Центр обслуживания населения.

## **AMBER Bonus Management**

Управление комиссионным вознаграждением агентов.

## **AMBER База знаний**

Управление знаниями в компании.



# AMBER BPM:

Платформа автоматизации бизнеса с визуальным конструктором бизнес-объектов, мастером экранных форм, карточек, конструктором бизнес-процессов.

На AMBER может быть реализовано любое бизнес-приложение в кратчайшие сроки.

## ПРЕИМУЩЕСТВА

### Гибкость

Low-code-платформа.

70% проекта — без программирования.

### Самостоятельная модификация

Платформа открыта к изменениям архитектуры.

Доступно обучение, документация.

### Экспертиза

Отраслевые эксперты в команде проекта.

### Нагрузоустойчивость

До 5000 пользователей на 1 узле.

### Широкие возможности интеграции

Телефония, сайт, почта, 1С, мессенджеры, соцсети.

### Быстрая миграция:

БД, шина данных, открытое API.

### AMBER BPM можно рассматривать как альтернативу внедрению решений:

Asana, Atlassian Trello, Basecamp, IBM BPM, Hubspot Sales Hub, Microsoft Dynamics (CRM), K2, Oracle BPM, Oracle Siebel, Pipedrive, Redmine, Salesforce, Terrasoft Creatio

**Открытые крупные  
проекты на  
платформе AMBER  
сейчас:**

**Компания: МКБ**

**Проект: Бонус менеджмент (управление системой мотивации),**

**Выиграли тендер**

**Конкурировали с ELMA**

**Компания «Деньги сразу»**

**Проект: CRM**

**Решающий момент был референсы.**

**Конкурировали с Creatio (Terrasoft)**

**Компания: РСХБ - Страхование жизни.**

**Проект: Автоматизированная система обслуживания клиентов**

**Выбрали нас за возможности платформы в части гибкости к внесению изменений.**

**Конкурировали с 1С Битрикс 24, ELMA**

**Компания: ЭнергосбыТ Плюс**

**Проект: База знаний, система поиска и найма персонала**

**Выиграли тендер**

**Конкурировали с**

**Компания: KNAUF INSULATION**

**Проект: CRM + аналитика.**

**Нас рекомендовал им Грундфос после успешного внедрения.**

**Конкурировали с**



# K'ARCHER

РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ  
СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ  
ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С  
ПОСТАВЩИКАМИ ТРАНСПОРТНО-  
ЭКСПЕДИТОРСКИХ УСЛУГ

## «KARCHER»

KARCHER — немецкая компания, крупнейший в мире производитель техники для уборки и очистки.

**Срок выполнения:** 6 мес.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER TMS

## ЗАДАЧИ:

За 6 месяцев заменить используемую TMS на платформе Terrasoft, расширив функционал дополнительными бизнес-процессами;

Обучить Заказчика самостоятельно поддерживать и развивать систему;

Настроить интеграции с 1С ERP, WMS и прочими системами и сервисами, для аккумуляции данных в одной Системе;

Создать уникальный календарь бронирования времени отгрузки на складе.

## РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Настроили объектную модель с расширенными требованиями;
- ✓ Настроили интеграции с WMS (рабочее место куратора склада) и 1С ERP;
- ✓ Перенесли данные из используемой ранее системы
- ✓ Реализовали функционал поиска оптимального перевозчика по срокам и цене (минимальный срок за лучшую цену);
- ✓ Создали функционал авто-подбора тарифа перевозки, исходя их параметров заявки;
- ✓ Реализовали функционал создания новых тарифов (внутренний тендер на перевозку);
- ✓ Создали уникальный календарь бронирования времени отгрузки на складе;
- ✓ Аналитика: KPI метрики по качеству заявок, динамика изменения цен, сводная стоимость перевозок в разных срезах и прочее.



ОМНИКАНАЛЬНЫЙ  
ОНЛАЙН-ЦЕНТР ОБРАБОТКИ  
ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ  
(ОНЛАЙН-ЦОК)

## «ЭК Восток»

АО «Энергосбытовая компания  
«Восток»

**Срок выполнения:** 2 мес.

**Бюджет на внедрение:** 350 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER CRM

### ЗАДАЧИ:

Оцифровать обращения потребителей (физических и юридических лиц) в рамках обслуживания договоров лицевых счетов на электропотребление.

Аккумулировать обращения со всех каналов в единый удобный интерфейс.

Реализовать единую точку входа для обслуживания клиентов из разных регионов.

Снизить нагрузку на операторов за счет внедрения чат-ботов и грамотных сценариев распределения запросов.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Настроили удобный интерфейс для регистрации обращений для операторов, согласно требованиям Заказчика;
- ✓ Настроили интеграции для приема обращений с каналов: Telegram, Viber, ВКонтакте, Одноклассники, региональные сайты, Chatwood;
- ✓ Настроили интеграцию с программа полнотекстового поиска Elasticsearch для получения всех данных по клиенту из связанных систем;
- ✓ Настроили чат-боты, которые помогают Клиенту получать типовую информацию;
- ✓ Обеспечили хранение полной истории обращений потребителей, записей звонков;
- ✓ Настроили интеграцию с ВКС TrueConf для проведения видео-чатов и конференций;
- ✓ Настроили дашборд, показывающий занятость операторов в текущий момент.



## АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОДАЖ

### «KNAUF INSULATION»

Международная компания-производитель изоляционных товаров и материалов.

**Срок выполнения:** 2 мес.

**Бюджет на внедрение:** 350 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER CRM

### ЗАДАЧИ:

Объединение накопленной по клиентам информации в удобный структурированный интерфейс;

Исключение ошибок, связанных с человеческим фактором;

Внедрение инструментов для оперативного контроля.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Настроен импорт данных о клиентах из Excel в AMBER CRM;
- ✓ Автоматизирован процесс контроля ошибок при создании спецификаций;
- ✓ Настроены этапы согласования договоров с учетом разных подразделений и региональной привязки;
- ✓ Внедрен инструмент согласования договоров, документов и задач прямо из электронной почты для руководителей компании;
- ✓ Организован контроль работы менеджеров по отгрузкам, которые работают на разных объектах;
- ✓ Налажен сбор и структурирование клиентских данных, вся информация отображается в удобном интерфейсе AMBER CRM.





АВТОМАТИЗАЦИЯ  
УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ:

## ОАО «ИЖЕВСКИЙ РАДИОЗАВОД»

Производство и поставки телеметрических систем, навигационных систем ГЛОНАСС/GPS, радиостанций, контрольно-измерительной и пр. техники

**Срок выполнения:** 2 мес.

**Бюджет на внедрение:** 400 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER CRM,  
AMBER База Знаний

### ЗАДАЧИ:

- Обеспечить ведение проектов по выпуску аппаратных средств для клиентов заказчика силами проектной команды и устранение хаоса с проектами;
- Обеспечить руководству прозрачность работы проектной команды, контроль хода выполнения проектов и всех изменений по ним;
- Анализ эффективности проектов. Создание Базы знаний по проектам.

### РЕШЕНИЕ:

- ✓ Автоматизированы бизнес-процессы по управлению проектами;
- ✓ Настроен раздел События, позволяющий фиксировать все движения и коммуникации по проекту; обеспечена удобная работа в системе проектной команды;
- ✓ Реализован функционал тэгирования для удобного поиска информации по тэгам, в том числе и несвязанных между собой объектов;
- ✓ Доработан функционал для работы с холдингами;
- ✓ Настроены отчеты для оперативного анализа активностей менеджеров, хода выполнения проектов, конверсии по проектам;
- ✓ Организовано удобное структурированное файловое хранилище внутри системы.



АВТОМАТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ  
БАЗОЙ ЗНАНИЙ:

## АО «ЭНЕРГОСБЫТ ПЛЮС»

Объединенная энергосбытовая компания Группы «Т Плюс» с филиальной сетью из 14 региональных филиалов на территории Российской Федерации

**Срок выполнения:** 4 мес.

**Бюджет на внедрение:** 3,5 млн. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER База Знаний

### ЗАДАЧИ:

- Систематизация и организация информации в компании для собственных сотрудников и клиентов.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Создание структурированного хранилища, объединяющего все информационные источники компании (CRM, ERP, учетные системы, контакт-центр, сайт, файловые ресурсы, прочее);
- ✓ Настройка бизнес-процессов актуализации источников ответственными исполнителями, ранжирование источников, настройка ролей и полномочий пользователей внутри системы;
- ✓ Настройка системы уведомлений пользователей об изменении документов и зон ответственности;
- ✓ Настройка инструментов для постановки и контроля задач, связанных с актуализацией данных и их использованием в рамках задач компании;
- ✓ Разработка инструментов удобного и быстрого поиска информации по заданным параметрам и контексту;
- ✓ Проведение внутреннего тестирования пользователей, определяющее уровень их компетентности.



АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ  
СИСТЕМА ПОИСКА И ПОДБОРА  
ПЕРСОНАЛА:

## АО «ЭНЕРГОСБЫТ ПЛЮС»

Объединенная энергосбытовая компания Группы «Т Плюс» с филиальной сетью из 14 региональных филиалов на территории Российской Федерации

**Срок выполнения:** 3 мес.

**Бюджет на внедрение:** 5,4 млн. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER HRMS

### ЗАДАЧИ:

- Ускорить процессы поиска подбора специалистов;
- Упростить процессы размещения вакансий и сбора откликов, освободить рекрутеров от рутинных операций;
- Сформировать единую базу кадрового резерва для компании и региональных филиалов.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Упрощение процессов подбора персонала для рекрутеров;
- ✓ Сокращение сроков закрытия заявок на требуемых специалистов;
- ✓ Освобождение рекрутеров от рутинных операций, связанных с подбором и оформлением персонала;
- ✓ Организация единой базы кадрового резерва для сотрудников компании и филиалов;
- ✓ Автоматизация размещения вакансий на собственном сайте и рабочих порталах;
- ✓ Обеспечение оперативной аналитики по эффективности работы HR.





АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА  
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ:

## РСХБ – СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ

Страховая компания, входящая  
в Группу АО «Россельхозбанк»

**Срок выполнения:** 4 мес.

**Бюджет на внедрение:** 3,8 млн. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER Service Desk

### ЗАДАЧИ:

- Автоматизация контактного центра в части работы с обращениями для оптимизации ресурсов компании и повышения лояльности клиентов.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Создание единого входящего окна для получения и регистрации всех заявлений, запросов и обращений;
- ✓ Учет, контроль сроков и корректности обработки заявлений, запросов и обращений и предоставления ответов на них;
- ✓ Обеспечение бизнес-процессов при работе с заявлениями, запросами и обращениями;
- ✓ Сокращение времени обработки заявлений, запросов и обращений и предоставления ответов на них;
- ✓ Сокращение ручного труда и, как следствие, количества ошибок;
- ✓ Сокращение затрат на обработку заявлений, запросов и обращений и предоставления ответов на них.





CRM ДЛЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ:

## VINICOM

Дистрибьютор.

Продажа элитного алкоголя

**Срок выполнения:** 2 мес.

**Бюджет на внедрение:** 800 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER CRM

### ЗАДАЧИ:

- Увеличить эффективность работы отдела продаж, сократить ручной труд, ошибки при расчете персональных скидок, продаж продукции, которой нет на складе;
- Обеспечить контроль отработки 100% поступающих в компанию заказов.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Все поступающие заказы объединены в единую информационную среду с учетом персональных скидок клиентов и прочих особенностей;
- ✓ Организовано равномерное распределение заказов по менеджерам и процессы их отработки;
- ✓ Настроены процессы обработки заказов, авто-генерация сделок по письмам с сайта, процесс передачи согласованной сделки в логистику;
- ✓ Настроена интеграция с 1С по объектам: (Контрагенты, Продукты, Счета, Остатки на складе);
- ✓ Настроено формирование коммерческих предложений из CRM и поиск продукции по тегам.





АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ  
НА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ  
И В КЛИЕНТСКОМ СЕРВИСЕ:

## ФИНБРИДЖ

Российская инвестиционная  
группа компаний

**Срок выполнения:** 8 мес.

**Бюджет на внедрение:** 3,8 млн. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER CRM

### ЗАДАЧИ:

- Обеспечить работу операторов в рамках единого окна, сведя к минимуму необходимость работы в разных интерфейсах и системах;
- Консолидировать данные из всех используемых источников и стандартизовать процессы обработки обращений;
- Обеспечить информативную аналитику для поиска проблем, требующих немедленного вмешательства руководства.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Автоматизированы бизнес-процессы;
- ✓ Автоматизированы уведомления клиентов о статусах обработки обращений;
- ✓ Помощь в подготовке ответов для операторов на основании данных из CRM;
- ✓ Автоматизирована работа с претензиями на качество работы сотрудников;
- ✓ Автоматизирована внутренняя техническая поддержка сотрудников;
- ✓ Настроено автоматическое создание задач по триггерам обращений;
- ✓ Настроены аналитические отчеты: по отработке обращений, по коммуникациям внутри обращений, по задачам, по эффективности работы сотрудников и другие.



УПРАВЛЕНИЯ  
ЛИДОГЕНЕРАЦИЕЙ  
И ПРОДАЖАМИ:

## ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РФ

Один из ведущих старейших  
российских вузов.

**Срок выполнения:** 2 мес.

**Бюджет на внедрение:** 700 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER CRM

### ЗАДАЧИ:

- Обеспечить автоматизированный прием, сегментирование и распределение по внутренним службам поступающих запросов со всех каналов;
- Контролировать обработку поступающих обращений и формирование групп;
- Выявлять популярные/непопулярные курсы, анализировать эффективность маркетинговых инструментов.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Обращения потенциальных абитуриентов с сайта, лендингов, контакт-центра, почты, сервиса Поступи онлайн.ру, Google-форм попадают в AMBER CRM;
- ✓ В зависимости от категории обращения запускается бизнес-процесс по его отработке и создаются задачи на ответственных исполнителей;
- ✓ Настроены аналитические отчеты для оценки популярности курсов, направлений, формирования групп, эффективности маркетинговых каналов;
- ✓ Разработана документация, на основе которой будет решено, будет ли развиваться и масштабироваться на региональные филиалы.





СИСТЕМА УДАЛЕННОГО  
ПРИЕМА АБИТУРИЕНТОВ:

## ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РФ

Один из ведущих старейших  
российских вузов.

**Срок выполнения:** 1 мес.

**Бюджет на внедрение:** 1,5 млн. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER CRM

### ЗАДАЧИ:

- Автоматическое распределение поступающих заявлений от абитуриентов между операторами, с учетом их индивидуальных компетенций и текущей загрузки;
- Обеспечить оперативную аналитику по загрузке и эффективности операторов.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Доработаны формы и объекты в AMBER CRM для удобной и продуктивной работы операторов.

### РЕАЛИЗОВАНЫ БИЗНЕС- ПРОЦЕССЫ:

- ✓ По автоматическому выбору оператора для обработки Заявки с учетом их квалификации и загрузки;
- ✓ По обновлению статусов Заявлений и возврата их в работу.

### НАСТРОЕНЫ ИНТЕГРАЦИИ С ВНЕШНИМИ СИСТЕМАМИ:

- ✓ Порталом для поступающих;
- ✓ 1С;
- ✓ Подготовлен комплект документации с описанием форм, объектов, порядком внесения данных, возможностей реализованного функционала. Даны рекомендации по развитию аппаратного комплекса ИТ инфраструктуры Заказчика.





СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ  
ФРАНЧАЙЗИНГОВОЙ СЕТЬЮ:

## СЛЕТАТЬ.РУ

Крупнейший агрегатор туров  
с сетью 3,5 тыс. франчайзеров.  
6 000 пользователей

**Срок выполнения:** 6 мес.

**Бюджет на внедрение:** 6,2 млн. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER CRM

### ЗАДАЧИ:

- ❑ Обеспечить хранение единой базы клиентов сети аптек и ее сегментацию по различным параметрам;
- ❑ Планирование и контроль проведения маркетинговых мероприятий с оценкой их эффективности;
- ❑ Анализ продаж, с целью выявления узких мест и точек роста;
- ❑ Информирование выделенных сегментов клиентов об акциях, новинках, действующих персональных скидках.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Интеграция с системами и сервисами: ТурОфис, ФССП (контроль задолженностей по налогам);
- ✓ Разработка функционала по контролю сотрудников и системы расчета мотивации;
- ✓ Разработка функционала подключения Партнеров с возможностью генерировать лиды;
- ✓ Настройка аналитики; Доработка функционала по предоставлению пользователям возможности быстро добавлять свои формы, как на основе шаблонных, так и свои.





АВТОМАТИЗАЦИЯ  
УПРАВЛЕНИЯ  
ДОКУМЕНТООБОРОТОМ:

## ООО «СМУ-6»

Крупнейший застройщик  
Москвы (жилые дома,  
административные объекты,  
торговые комплексы)

**Срок выполнения:** 2 мес.

**Бюджет на внедрение:** 850 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER DocFlow

### ЗАДАЧИ:

- ❑ Устранить беспорядок и обеспечить прозрачность работы с документами (что, где, у кого, на каком этапе...), уменьшить сроки согласования документов, контролировать регламенты выполнения задач, минимизировать рутинные операции по созданию документов.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Реализован учет электронного документооборота на различных этапах бизнес-процессов заказчика с полным учетом всех специфических особенностей компании;
- ✓ Реализован алгоритм электронного согласования различных видов договоров с поставщиками услуг;
- ✓ Настроен автоматический запуск по созданию и назначению регулярных задач согласно установленным внутренним регламентом срокам.





АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРИЕМА  
И ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗОВ  
БЕЗ УЧАСТИЯ МЕНЕДЖЕРОВ:

## «ЖЕМЧУЖНАЯ РОСА»

Производитель и поставщик  
питьевой бутилированной воды

**Срок выполнения:** 1 мес.

**Бюджет на внедрение:** 550 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER CRM

### ЗАДАЧИ:

- Ввести круглосуточный прием заказа без увеличения штата менеджеров;
- Обеспечить 100% контроль обработки заказов в том числе поступающих вне рабочие часы.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Реализован автоматический прием заказов от старых клиентов без участия операторов на связке технологий AMBER CRM+Oktell+Yandex SpeechKit;
- ✓ Автоматизирован документооборот по заказам и доставкам;
- ✓ Настроена аналитика для оперативного контроля работы менеджеров, повторных продаж, выполнения планов.





АВТОМАТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ  
ЛИНЕЙНЫМ ПЕРСОНАЛОМ:

## «НАШИ КАДРЫ»

Занимается подбором  
низкоквалифицированного  
персонала для крупных сетевых  
магазинов

**Срок выполнения:** 2 мес.

**Бюджет на внедрение:** 450 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER STAFF

### ЗАДАЧИ:

- Исключить потери входящих обращений, усилить контроль качества отработки входящих заявок, автоматизировать подбор кандидатов и все взаиморасчеты.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Автоматизирован документооборот по сделкам, расчеты зарплат, штрафов, бонусов с учетом индивидуальных ставок;
- ✓ Настроены отчеты для оценки эффективности работы по заявкам: выданная зарплата, штрафы и премии, сверка по клиентам, адаптация персонала на объектах клиента;
- ✓ AMBER CRM интегрирован со всеми каналами поступления заявок;
- ✓ Автоматизирован запуск заявок по подбору персонала по имеющейся базе кадров, согласно требуемым параметрам;
- ✓ Реализован функционал для добавления клиентов совместно с их объектами, куда выводится персонал.





АВТОМАТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ЛИНЕЙНЫМ ПЕРСОНАЛОМ И АВТОМАТИЗАЦИЯ ПОИСКА ЛИНЕЙНОГО ПЕРСОНАЛА:

## «ПРАВИЛЬНЫЕ ЛЮДИ»

Лидирующий провайдер услуг по поиску и управлению персоналом. Имеет филиальную сеть в 15 регионах России.

**Срок выполнения:** 10 мес.

**Бюджет на внедрение:** 4,8 млн. руб.

**Продукт:** AMBER CRM, AMBER STAFF, AMBER Service Desk

### ЗАДАЧИ:

- Сократить сроки отработки заявок
- Контролировать эффективность работы 18 региональных подразделений
- Устранить потери запросов на входе

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Автоматизировали подбор кандидатов по заданным параметрам;
- ✓ Настроили сравнительный план-фактный анализ продаж по регионам;
- ✓ Интегрировали AMBER с действующей системой финансового учета и контактными центром.



ERP — СИСТЕМА  
ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ  
АУТСОРСИНГА ПЕРСОНАЛА:

## «ПРАВИЛЬНЫЕ ЛЮДИ»

Лидирующий провайдер  
услуг по поиску и управлению  
персоналом. Имеет филиальную  
сеть в 15 регионах России.

**Срок выполнения:** 6 мес.

**Бюджет на внедрение:** 2,9 млн. руб.

**Продукт:** AMBER CRM, AMBER STAFF,  
AMBER Service Desk

### ЗАДАЧИ:

- ❑ Проектирование и разработка системы по автоматизации полного цикла работы с низкоквалифицированным персоналом и клиентами.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ В рамках модуля работы с персоналом реализованы процессы: привлечение персонала, кадровое и бухгалтерское сопровождение, подбор оптимального места работы, вывод на объекты заказчиков, разрешение спорных ситуаций;
- ✓ В рамках модуля работы с клиентами реализован полный цикл взаимодействия с сотрудниками, начиная с процесса заключения договора на предоставление персонала и размещения заказов, до выставления счетов и контроля оплаты
- ✓ Настроена интеграция с 1С





SERVICE DESK + MACHINE  
LEARNING:

## «ПРАВИЛЬНЫЕ ЛЮДИ»

Лидирующий провайдер услуг по поиску и управлению персоналом. Имеет филиальную сеть в 15 регионах России.

**Срок выполнения:** 3 мес.

**Бюджет на внедрение:** 1,2 млн. руб.

**Продукт:** AMBER CRM, AMBER STAFF,  
AMBER Service Desk

### ЗАДАЧИ:

- ❑ Необходимость разработки, поддержки и развития внутренней ИТ системы, автоматизирующей операционные процессы компании;
- ❑ Планирование, развертывание, поддержка и развития внутренней ИТ инфраструктуры, исходя из задач масштабируемости бизнеса и безопасности данных;
- ❑ Машинное обучение для определения вероятности выхода персонала на объекты, автоматическое формирование выборок для обзвона персонала операторами.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Спроектирована, разработана, внедрена и поставлена на поддержку внутренняя ИТ-Система;
- ✓ Спроектирована, развернута и поставлена на поддержку ИТ инфраструктура с учетом многофилиальной структуры компании, с учетом необходимости гибкой масштабируемости инфраструктуры;
- ✓ Настроено машинное обучение для определения вероятности выхода персонала на объекты, автоматическое формирование выборок для обзвона персонала операторами.



КОГНИТИВНЫЙ  
АССИСТЕНТ:

## «ПРАВИЛЬНЫЕ ЛЮДИ»

Лидирующий провайдер услуг по поиску и управлению персоналом. Имеет филиальную сеть в 15 регионах России.

**Срок выполнения:** 2 мес.

**Бюджет на внедрение:** 900 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER CRM, AMBER STAFF,  
AMBER Service Desk

### ЗАДАЧИ:

- ❑ Снизить нагрузку на клиентскую службу за счет автоматизированной отработки поступающих запросов с использованием естественного языка;
- ❑ Обеспечить агрегирование, сегментирование и распределение запросов в удобном интерфейсе;
- ❑ Обеспечить циклическое обучение Когнитивного помощника на основе регулярно пополняемой Базы знаний с целью обработки максимального числа обращений в автоматическом режиме.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Внедрение технологии Когнитивного помощника для обработки структурированных и неструктурированных обращений клиентов на естественном языке;
- ✓ Настройка сценариев и бизнес-процессов обработки обращений на платформе AMBER;
- ✓ Настройка интеграций с Контакт-центром, Базой знаний, Системой документооборота;
- ✓ Настройка обучения реализованного Когнитивного помощника по факту пополнения Базы знаний;
- ✓ Настроена аналитика для оценки качества работы с обращениями.



CRM И BI:

## СТАВРОПОЛЬСКИЕ ГОРОДСКИЕ АПТЕКИ

Сеть городских аптек

**Срок выполнения:** 2 мес.

**Бюджет на внедрение:** 800 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER CRM

### ЗАДАЧИ:

- Обеспечить хранение единой базы клиентов сети аптек и ее сегментацию по различным параметрам;
- Планирование и контроль проведения маркетинговых мероприятий с оценкой их эффективности;
- Анализ продаж, с целью выявления узких мест и точек роста.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Интеграция с сервисом М-Аптека, откуда забираются данные по клиентам, оформленным для них скидочным картам, действующим бонусам, номенклатурный справочник;
- ✓ Интеграция с внутренним мобильным приложением, откуда в AMBER CRM забираются данные по покупкам, заказам и дополнительная информация по клиентам;
- ✓ Интеграция с соцсетями и мессенджерами: ВКонтакте, оповещение клиентов по выбранному каналу связи;
- ✓ Настройка авто-сегментации клиентов: изменение статусов клиентов по итогам RFM-анализа;
- ✓ Настройка раздела «Планирование и бюджетирование» для ведения маркетинговых активностей и оценки их эффективности;
- ✓ Настройка аналитики: RFM-анализ (данные на основе автоматического расчета частоты, давности и суммы заказов), эффективность маркетинговых мероприятий, план/факт продаж по направлениям и прочие.

АВТОМАТИЗАЦИЯ  
УПРАВЛЕНИЯ ПРОДАЖАМИ:

## «ЦЕНТР ЭКОЛОГИИ ЖИЛЬЯ»

Продажа и монтаж воздухо-очистителей, кондиционеров, приточных систем вентиляции с очисткой воздуха, генераторов кислорода и др.

**Срок выполнения:** 3 мес.

**Бюджет на внедрение:** 500 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER CRM

### ЗАДАЧИ:

- ❑ Обеспечить работу менеджеров с заказами в режиме одного окна;
- ❑ Обеспечить автоматическое формирование всех документов по заказам в 1С и в AMBER CRM и обмен созданными документами между системами;

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Вся информация по клиенту от получения заказа до его реализации консолидирована в едином окне;
- ✓ Реквизиты и адреса клиента подтягиваются из сервиса DaData по ИНН или названию;
- ✓ Настроена интеграция с используемым курьерской службой сервисом Grotem. Из карточки заказа менеджер может сформировать заявку на экспедитора;
- ✓ Настроено авто-распределение заказов по ответственным согласно внутренним регламентам.





АВТОМАТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ  
ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТЬЮ:

## «SERGIO PIZZA»

Производство и доставка пиццы

**Срок выполнения:** 2 мес.

**Бюджет на внедрение:** 650 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER Finance

## «ГЕФЕСТ»

Аренда логистического  
персонала

**Срок выполнения:** 2 мес.

**Бюджет на внедрение:** 650 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER Finance, AMBER Staff

### ЗАДАЧИ:

- Обеспечить удобное оперативное управление финансовой отчетностью компании в едином интерфейсе;
- Получать актуальные оперативные отчеты по прибылям/убыткам, остаткам, кэшфлону в режиме онлайн.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Настроены все необходимые объекты: Справочники ЦФО, счетов, субсчетов, статьи доходов/расходов, расчетные периоды,
- ✓ Настроены взаимосвязи счетов и услуг, определяющие ограничения, по каким счетам, какие статьи проводить,
- ✓ Настроен справочник проводок: фиксируется с каких счетов и по каким статьям можно переводить средства, проводки генерируются автоматически от выбранной статьи.



АВТОМАТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ  
ПРОДАЖАМИ И СЕРВИСНЫМ  
ОБСЛУЖИВАНИЕМ:

## «МАКСИТОРГ»

Крупный сервисный центр по ремонту и обслуживанию компьютеров, копировально-множительной техники и терминалов оплаты в Москве.

**Срок выполнения:** 3 мес.

**Бюджет на внедрение:** 1,2 млн. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER Service Desk

### ЗАДАЧИ:

- Создать удобную единую базу клиентов и поставщиков, информировать клиентов о статусе заказов, контролировать регламенты выполнения заказов, оперативная аналитика показателей продаж, оценка эффективности маркетинговых каналов.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Автоматизация бизнес-процессов связанных с приемом заявок, информированием клиентов и их постпродажным обслуживанием;
- ✓ Настройка удобного интерфейса для консолидированного ведения клиентской базы и базы подрядчиков;
- ✓ Двухсторонняя интеграция, обеспечивающая синхронизацию данных между AMBER и «1С: Управление торговлей и сервисным обслуживанием»;
- ✓ Настройка авто-уведомлений заказчиков о статусе заказа;
- ✓ Настройка оперативной аналитики продаж и качества обслуживания.





ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ  
ПРОДАЖ  
И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
С ПРОИЗВОДСТВОМ:

## «НЕВЕЛЬ»

Один из крупнейших  
российских производителей  
высококачественной обуви  
из натуральной кожи

**Срок выполнения:** 4 мес.

**Бюджет на внедрение:** 1,2 млн. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER CRM

## ЗАДАЧИ:

- Сформировать новую структуру отдела продаж, отвечающую целям и задачам компании на рынке. Разработать и внедрить инструменты контроля менеджеров и технологии эффективных продаж;
- Автоматизация. Автоматизировать типовые процессы продаж. Обеспечить контроль готовности заказов на Производстве и оперативную аналитику по работе менеджеров.

## РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Проведение аудита продаж, выявление «узких» мест, разработка плана действий на 6-8 месяцев;
- ✓ Разработка системы найма персонала, «Упаковка» продаж (книга продаж, инструкции, мотивация, KPI, процессы, регламенты и прочее);
- ✓ Формирование требований к системе автоматизации, описание процессов, интеграций;
- ✓ Автоматизация процессов: Продажа, Повторная продажа, Приглашение на выставку, Продажа свободного склада, Сделка, Командировка, Актуализация производства, Доставка;
- ✓ Интеграции: с почтовым сервером, с IP-телефонией, 1С;
- ✓ Настройка отчетов: активности менеджеров по звонкам, встречам, отправленным предложениям, закрытым задачам; причины отмены/переноса сделок.



АВТОМАТИЗАЦИЯ  
УПРАВЛЕНИЯ ПРОДАЖАМИ,  
ПРОГНОЗИРОВАНИЕ  
ОСТАТКОВ, УПРАВЛЕНИЕ  
БАЗОЙ ЗНАНИЙ:

## «ОРЛАНДО-М»

Оптовая и розничная торговля  
текстильной галантереей  
и изделиями для оформления  
интерьера дома и офиса.

**Срок выполнения:** 2 мес.

**Бюджет на внедрение:** 350 тыс. руб.

**Продукт:** AMBER BPM, AMBER CRM

### ЗАДАЧИ:

- Оперативный контроль менеджеров по выполнению ключевых показателей в разрезе план-факт и отработки входящих заявок.
- Организация базы знаний в системе.
- Расчет остатков продукции у клиентов и остатков на складе.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Интеграция AMBER CRM с каналами поступления обращений: сайт, почта, IP-телефония Askozia, мессенджеры;
- ✓ Настройка сценария распределения потока заявок в зависимости от загрузки менеджеров, автоматизация скриптов по исходящим звонкам;
- ✓ Интеграция с 1С УТ по остаткам на складе, контрагентам, договорам, оплатам по настраиваемому расписанию;
- ✓ Настройка дэшбордов с визуализацией ключевых показателей;
- ✓ Организация «Базы знаний» — структурированное файловое хранилище с полями-тегами, описывающими область знаний, к которой относится файл.



АВТОМАТИЗАЦИЯ  
ЛОГИСТИКИ В КРУПНЕЙШЕЙ

## ТРАНСПОРТНОЙ КОМПАНИИ

Более 20 лет перевозит сборные грузы по России (подписан NDA о неразглашении)

**Срок выполнения:** 4 мес.

**Бюджет на внедрение:** 1,7 млн. руб.

### ЗАДАЧИ:

- Обеспечить бесперебойный процесс перевозки грузов с полным учетом специфики заказов строго по регламентам компании.
- Обеспечить контроль отработки претензий.
- Обеспечить обратную связь с клиентами по текущему статусу доставки груза.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Полностью автоматизирован процесс перевозки груза от получения заявки до доставки клиенту, с учетом характеристик груза;
- ✓ Автоматизировано создание заказов на периодической основе (повторные продажи);
- ✓ Автоматизирована проверка клиентом статуса заказа по его номеру, без участия оператора;
- ✓ Автоматизирована работа с претензиями, настроены инструменты контроля качества отработки претензий;
- ✓ Настроены необходимые аналитические отчеты: abc, хуз-анализ, оценка уровня удовлетворенности заказчиков и другие.

CRM И СИСТЕМА  
ИНФОРМИРОВАНИЯ  
КЛИЕНТОВ В

## АВИАКОМПАНИИ

19 лет осуществляет  
пассажирские авиарейсы  
по 30 направлениям. (подписан  
NDA о неразглашении)

**Срок выполнения:** 6 мес.

**Бюджет на внедрение:** 3,5 млн. руб.

### ЗАДАЧИ:

- Обеспечить полный цикл коммуникаций с клиентом от приобретения билета до регистрации на рейс.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Консолидирована вся информация по клиентам авиа-компания: рейсы, обращения, письма, звонки;
- ✓ Настроена интеграция с используемыми IT-системами, из которых в AMBER CRM подтягиваются данные о приобретенных билетах, пассажирах, рейсах;
- ✓ Автоматизирован бизнес-процесс обработки обращений пассажиров;
- ✓ Настроено авто-информирование пассажиров о задержке/переносе рейсов без участия операторов.
- ✓ Внедрена программа лояльности на основе сегментации клиентов;
- ✓ Настроены аналитические отчеты, позволяющие контролировать продажи по направлениям, обработку запросов, рост повторных продаж.



РАЗРАБОТКА  
КОГНИТИВНОГО  
АССИСТЕНТА В

## ЭНЕРГЕТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ

Обеспечение электроэнергией  
населения и предприятий

**Срок выполнения:** 6 мес.

**Бюджет на внедрение:** 6,2 млн. руб.

### ЗАДАЧИ:

- ❑ Снизить нагрузку на клиентскую службу за счет автоматизированной отработки поступающих запросов с использованием естественного языка;
- ❑ Обеспечить агрегирование, сегментирование и распределение запросов в удобном интерфейсе;
- ❑ Обеспечить контроль качества отработки запросов, обработанных живыми операторами;
- ❑ Обеспечить циклическое обучение Когнитивного помощника на основе регулярно пополняемой Базы знаний с целью обработки максимального числа обращений в автоматическом режиме.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Внедрена технология Когнитивного помощника для обработки структурированных и неструктурированных обращений клиентов на естественном языке;
- ✓ Настроен интерфейс, сценарии и бизнес-процессы обработки обращений на платформе AMBER, на основе утвержденного Заказчиком ТЗ;
- ✓ Настроены интеграции с Контакт-центром, Базой знаний, Системой документооборота;
- ✓ Настроено обучение Когнитивного помощника по факту пополнения Базы знаний;
- ✓ Настроена аналитика для оценки качества и скорости обработки обращений.



⋮  
⋮  
⋮  
⋮

**ПРОЕКТЫ  
ПО ЗАКАЗНОЙ  
РАЗРАБОТКЕ**

КОМПАНИИ «ЭМБЕР»

+7 (495) 308-92-83  
sales@amber-soft.ru





ПОЧТА  
РОССИИ



РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ  
HR HELPDESK:

## ПОЧТА РОССИИ

Российская государственная компания, оператор российской государственной почтовой сети. Член Всемирного почтового союза.

### ЗАДАЧИ:

- ❑ Разработка системы HR Helpdesk — портал для автоматизации работы службы персонала, отслеживания качества работы, скорости решения заявок.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Реализация единого портала подачи обращений в HR-Департамент (подача заявлений на поиск сотрудников, подготовка заявления на отпуск, предоставление разного рода справок и т.п.), контроль регламентов соблюдения предоставления ответа на запрошенные услуги. Система расчета отпусков (интеграция с SAP).



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ  
ПРОЕКТАМИ НА БАЗЕ  
MICROSOFT PROJECT  
SERVER:

## X5 RETAIL GROUP

Российская рознично-торговая компания, управляющая продуктовыми торговыми сетями «Пятёрочка», «Перекрёсток», «Карусель», дискаунтером «Чижик».

### ЗАДАЧИ:

- Адаптировать функционал Microsoft Project Server для использования в X5 Retail Group.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Была развернута ферма серверов Microsoft Project Server, доработан интерфейс и WorkFlow прохождения проекта;
- ✓ Разработаны и внедрены пользовательские отчеты, согласно Политикам Заказчика. Проведено обучение.





ЗАКАЗНАЯ РАЗРАБОТКА:

## СБЕРБАНК

Крупнейший банк в России.

### ЗАДАЧИ:

- ❑ Разработка системы, которая позволит операционистам делать адресные коммерческие предложения клиентам.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ Разработка продукта велась на PHP+JS, в качестве БД использовалась Oracle;
- ✓ В результате система была внедрена во всех регионах РФ.



ЗАКАЗНАЯ РАЗРАБОТКА:

## ВЭБ ЛИЗИНГ

Один из лидеров на рынке лизинга РФ, входит в топ-4 лизинговых компаний по объему портфеля на 1 января 2019 год

### ЗАДАЧИ:

- ❑ Проект представляет собой фронт-офисную систему для партнеров ВЭБ Лизинга, в рамках которой имеется функционал расчета лизингового предложения, согласно актуальным политикам компании-заказчика, формирования договоров, а также отправки пописанных договоров в бухгалтерскую систему 1С и учетную систему SAP.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- ✓ В рамках проекта был проведен аудит унаследованного ПО на базе PHP, затем функционал был реализован «с нуля» на современных технологиях.



МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ  
ДЛЯ ТВОРЧЕСКИХ ЛЮДЕЙ:

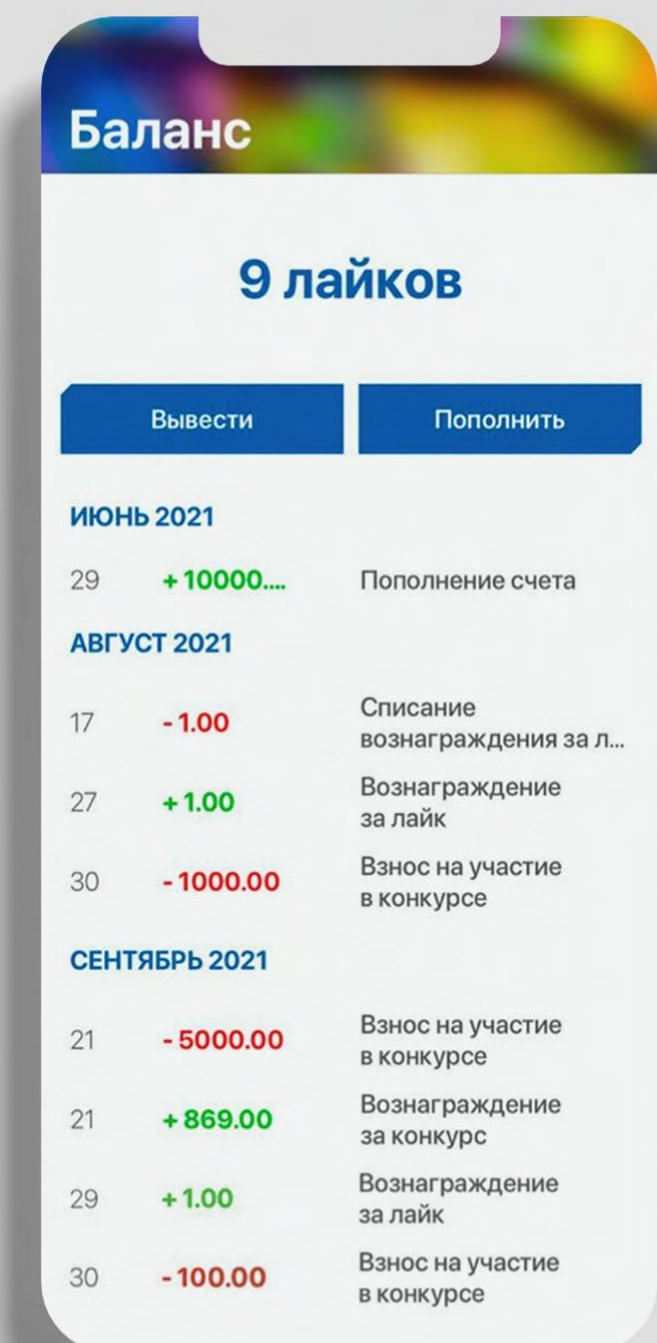
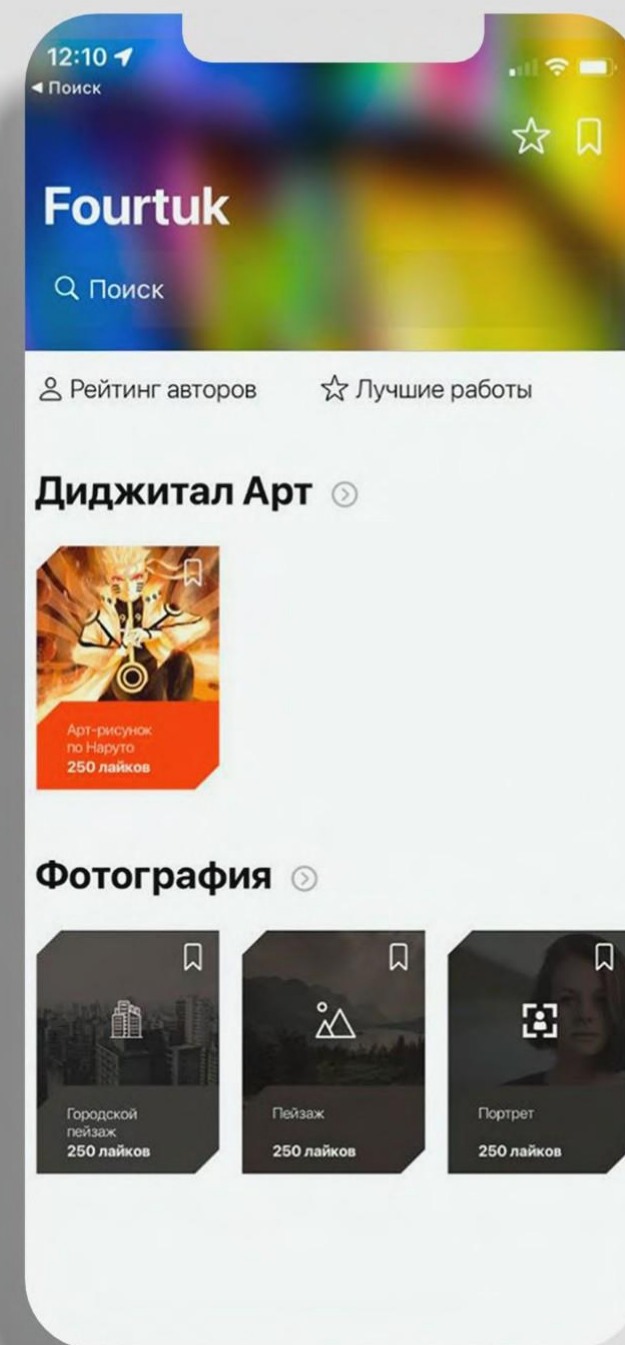
## «FOURTUK»

Команда из очень непохожих людей, объединенных одной страстью — любовью к искусству.

fourtuk

### ЗАДАЧИ:

Создание площадки для независимых художников, фотографов, музыкантов и иных творческих людей, на которой возможно организовывать выставки, участвовать в конкурсах и монетизировать результаты своего творческого труда.





МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ  
ДЛЯ ЖИЛЬЦА РЕЗИДЕНЦИЙ:

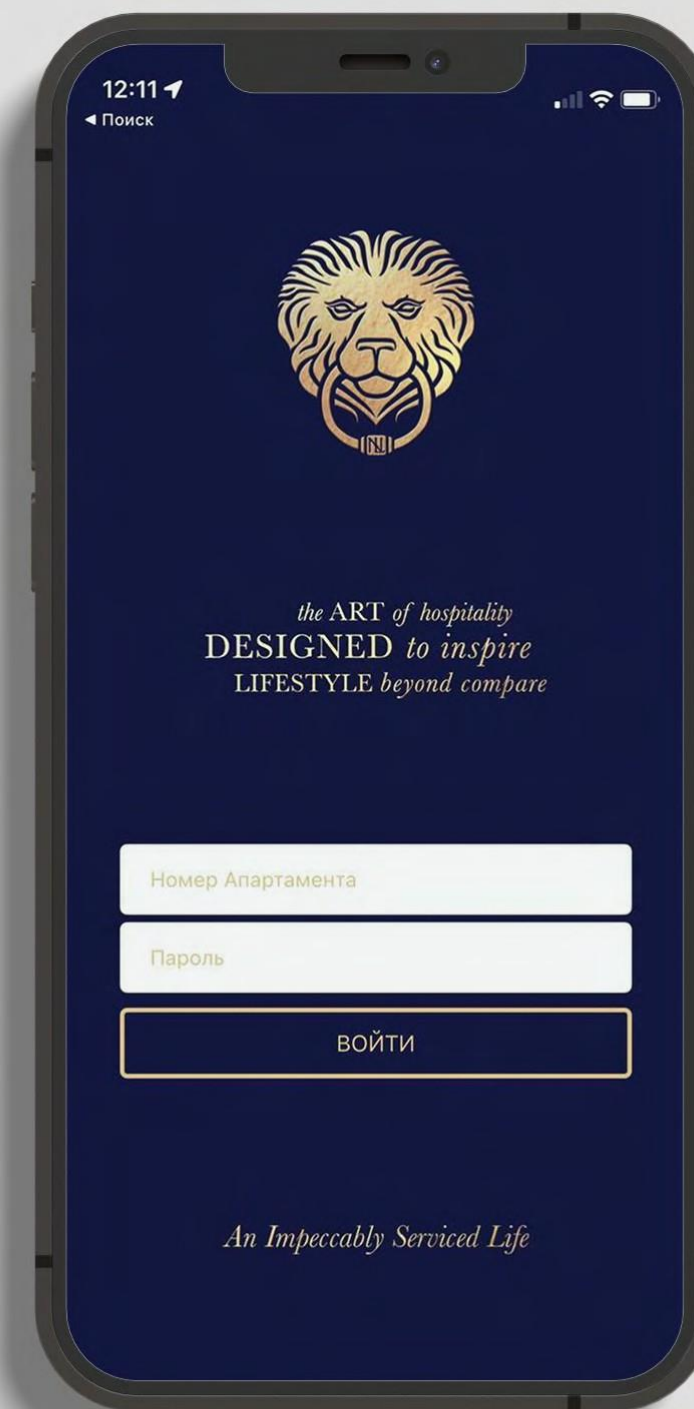
## NOBELL

УК «Nobell» — это объединение несколько действительно уникальных брендов, каждый из которых предлагает свою линию услуг и товаров.



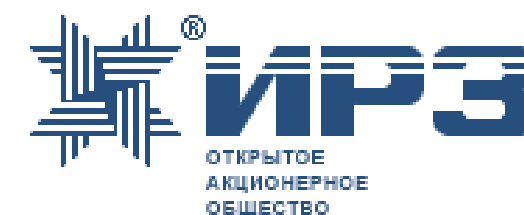
### ЗАДАЧИ:

Позволить пользователям получать весь спектр высококачественных услуг, делающих пребывание резидента максимально комфортным: от консьерж-сервиса до заказа продуктов и блюд из ресторанов.





# НАШИ КЛИЕНТЫ



## НАШИ ПАРТНЕРЫ







**Александр Ивлев**  
Генеральный Директор

тел.: +7 (499) 703-03-18  
email: [a.ivlev@h-h-i.ru](mailto:a.ivlev@h-h-i.ru)



**Татьяна Малявина**  
Коммерческий Директор

тел.: +7 (499) 703 03 18 вн. 77912  
email: [t.malyavina@h-h-i.ru](mailto:t.malyavina@h-h-i.ru)



**Вадим Райчук**  
Менеджер по развитию  
партнерской сети

тел.: +7 (499) 703-03-18  
email: [v.rajchuk@h-h-i.ru](mailto:v.rajchuk@h-h-i.ru)



**Денис Ахмадиев**  
Менеджер по развитию

тел.: :+7 (499) 703 03 18 вн. 77314  
email: [d.ahmadiev@h-h-i.ru](mailto:d.ahmadiev@h-h-i.ru)