



AMBER SERVICE DESK

ЦЕНТР ОБРАБОТКИ
ОБРАЩЕНИЙ



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

AMBER SERVICE DESK

ПРЕДНАЗНАЧЕН
ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ
РАБОТЫ ИТ-ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ
И ВНЕШНИХ СЕРВИСНЫХ
СЛУЖБ

ПРЕИМУЩЕСТВА

Гибкость

Low-code-платформа. 70% проекта реализуется без программирования.

Самостоятельная модификация

Платформа открыта к изменениям архитектуры. Доступно обучение, документация.

Экспертиза

Отраслевые эксперты в команде проекта.

Нагрузоустойчивость

До 3000 пользователей на 1 узле.

Широкие возможности интеграции

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

Быстрая миграция:

БД, шина данных, открытое API.

AMBER CRM можно рассматривать к импортозамещению решений:

Oracle HRM



AMBER SERVICE DESK

КАКИЕ ЗАДАЧИ РЕШАЕТ

- **Систематизировать работу** внутренних и внешних сервисных служб и обеспечить единую точку входа для всех обращений;
- **Увеличить скорость** отработки запросов на сервисное обслуживание, управлять приоритетами;
- **Контролировать качество и сроки обработки запросов;**
- **Равномерно распределять нагрузку** по операторам и линиям поддержки;
- **Выстроить оперативную работу с инцидентами;**
- **Анализировать эффективность работы сервисных служб.**

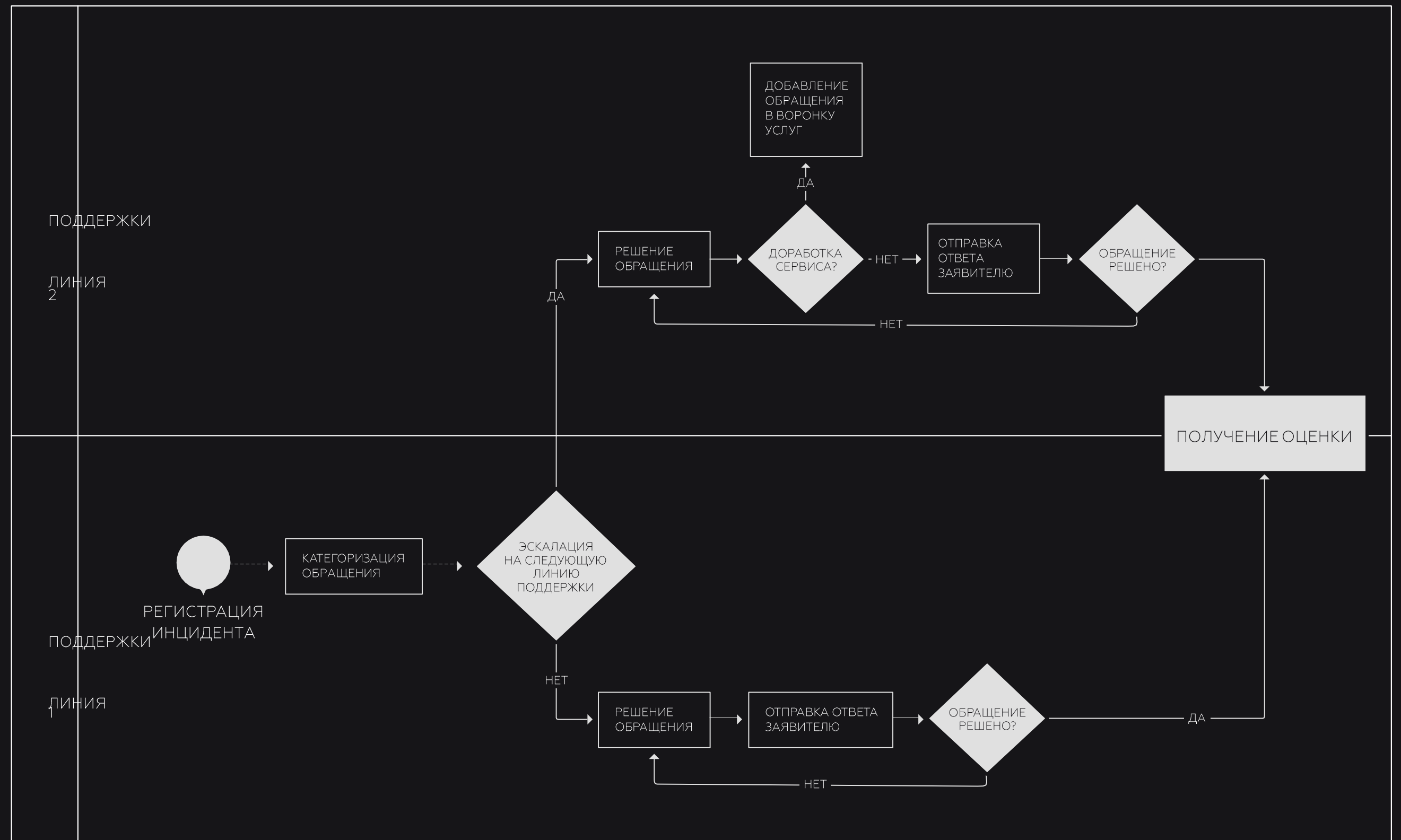
AMBER SERVICE DESK

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

- **Регистрация, маршрутизация и контроль** отработки обращений и инцидентов, согласно установленных регламентов;
- **Гибкая настройка** правил маршрутизации запросов;
- **Подключение чат-ботов** для снижения нагрузки на операторов;
- **Информирование клиентов** о статусе обращения и ходе работ по нему;
- **Координация взаимодействия** вспомогательных служб и внешних партнеров;
- **Управление жизненным циклом инцидента до его закрытия;**
- **Контроль качества** отработки запросов и соблюдения регламентов;
- **Аналитика** по обращениям, скорости решения инцидента, нагрузки операторов;
- **Интеграции с системами и сервисами**, задействованными в процессах обработки обращений.

AMBER SERVICE DESK

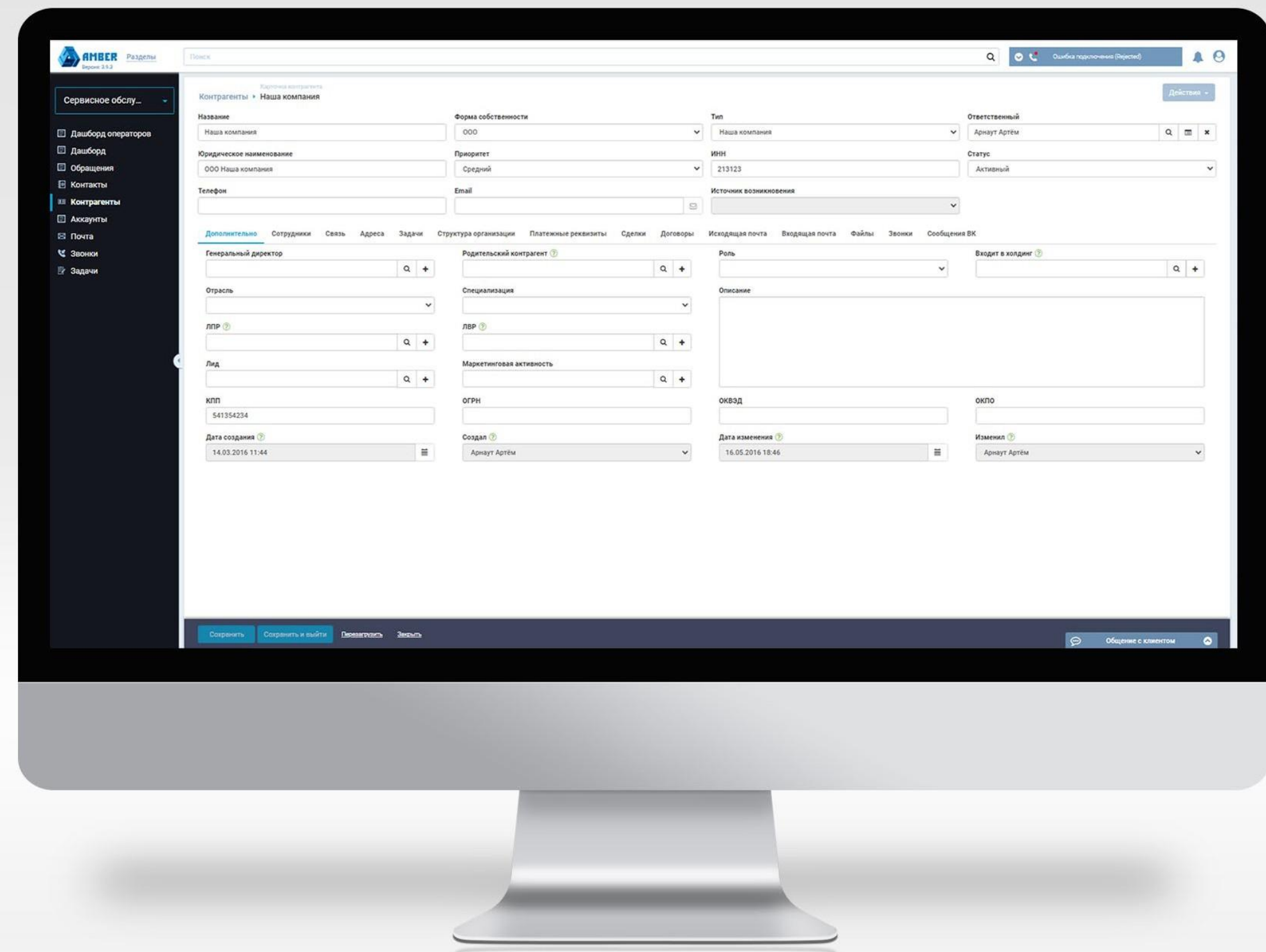
ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЯ





AMBER SERVICE DESK

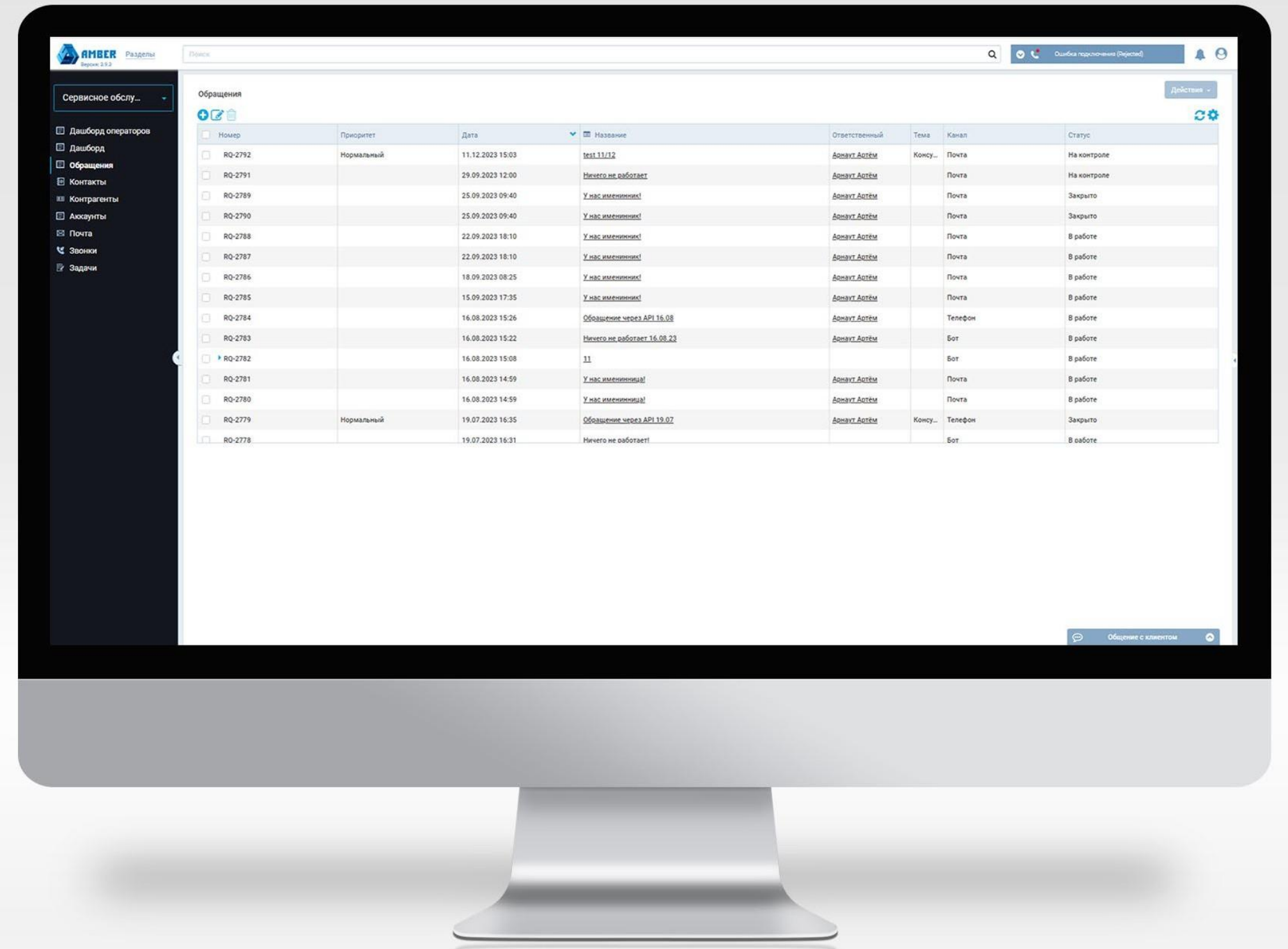
КАРТОЧКА КЛИЕНТА





AMBER SERVICE DESK

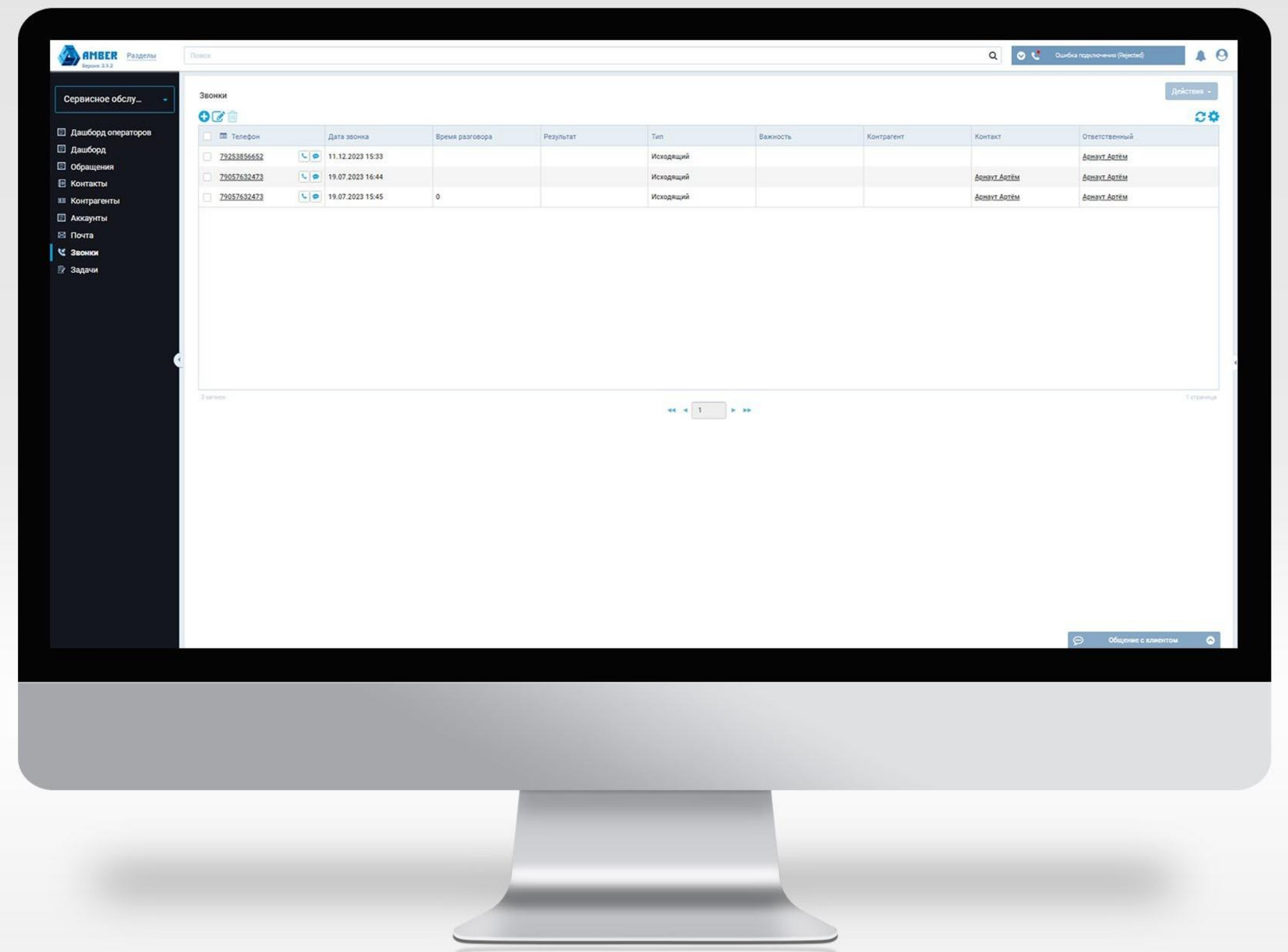
ПОСТУПИВШИЕ ОБРАЩЕНИЯ





AMBER SERVICE DESK

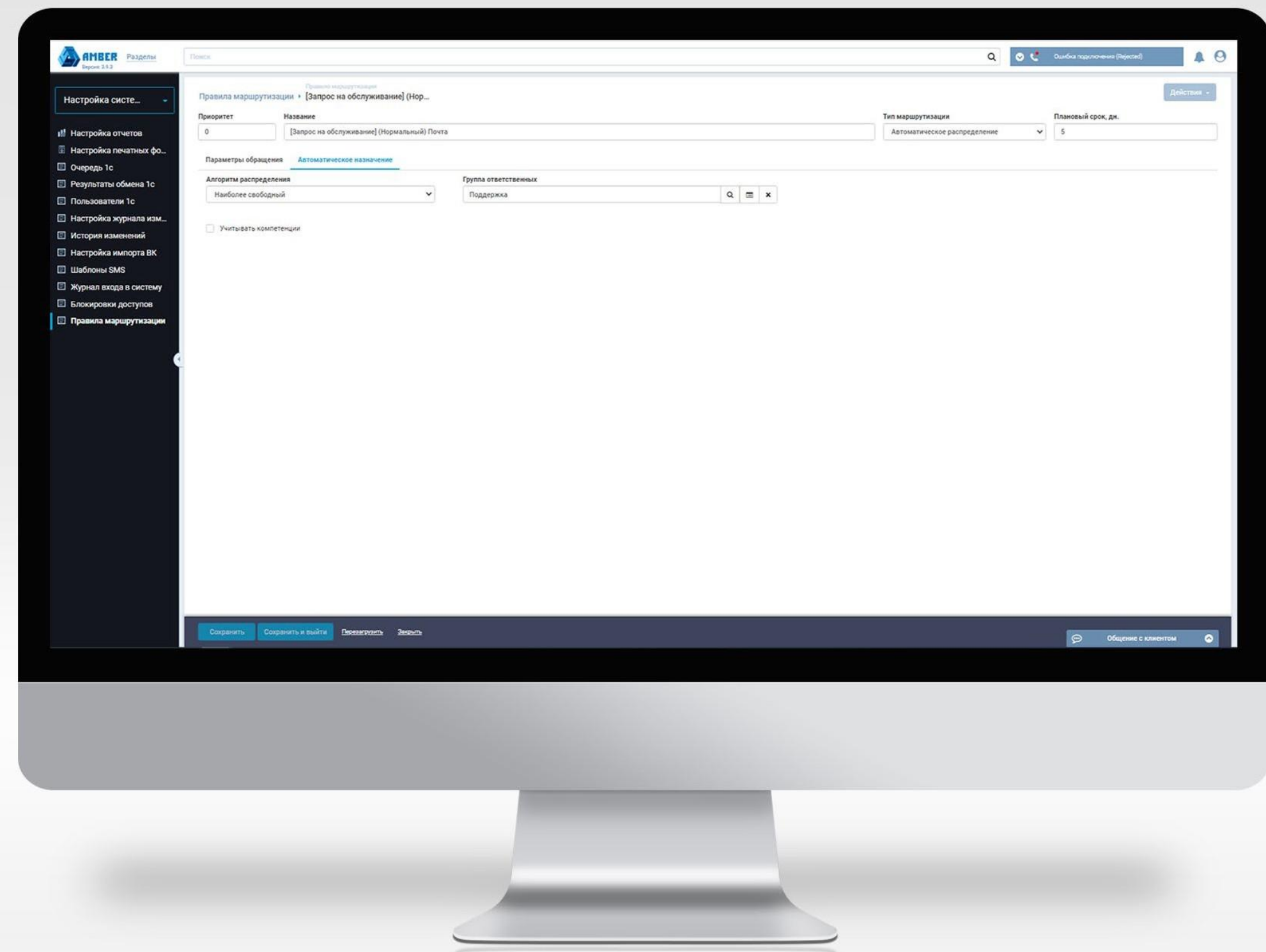
РЕГИСТРАЦИЯ
ПОСТУПАЮЩИХ ЗВОНКОВ





AMBER SERVICE DESK

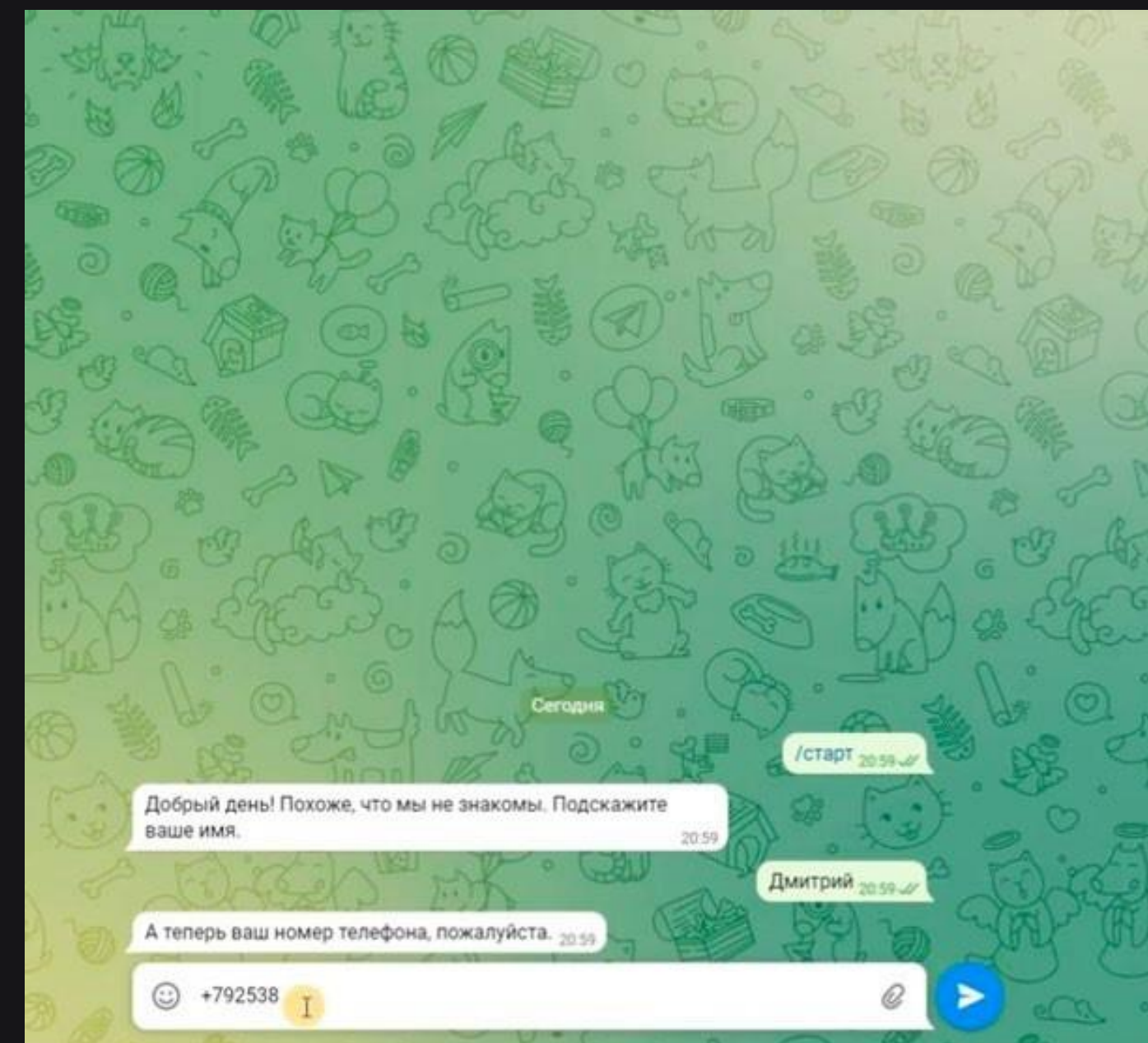
НАСТРОЙКА ПРАВИЛ
МАРШРУТИЗАЦИИ
ОБРАЩЕНИЙ





AMBER SERVICE DESK

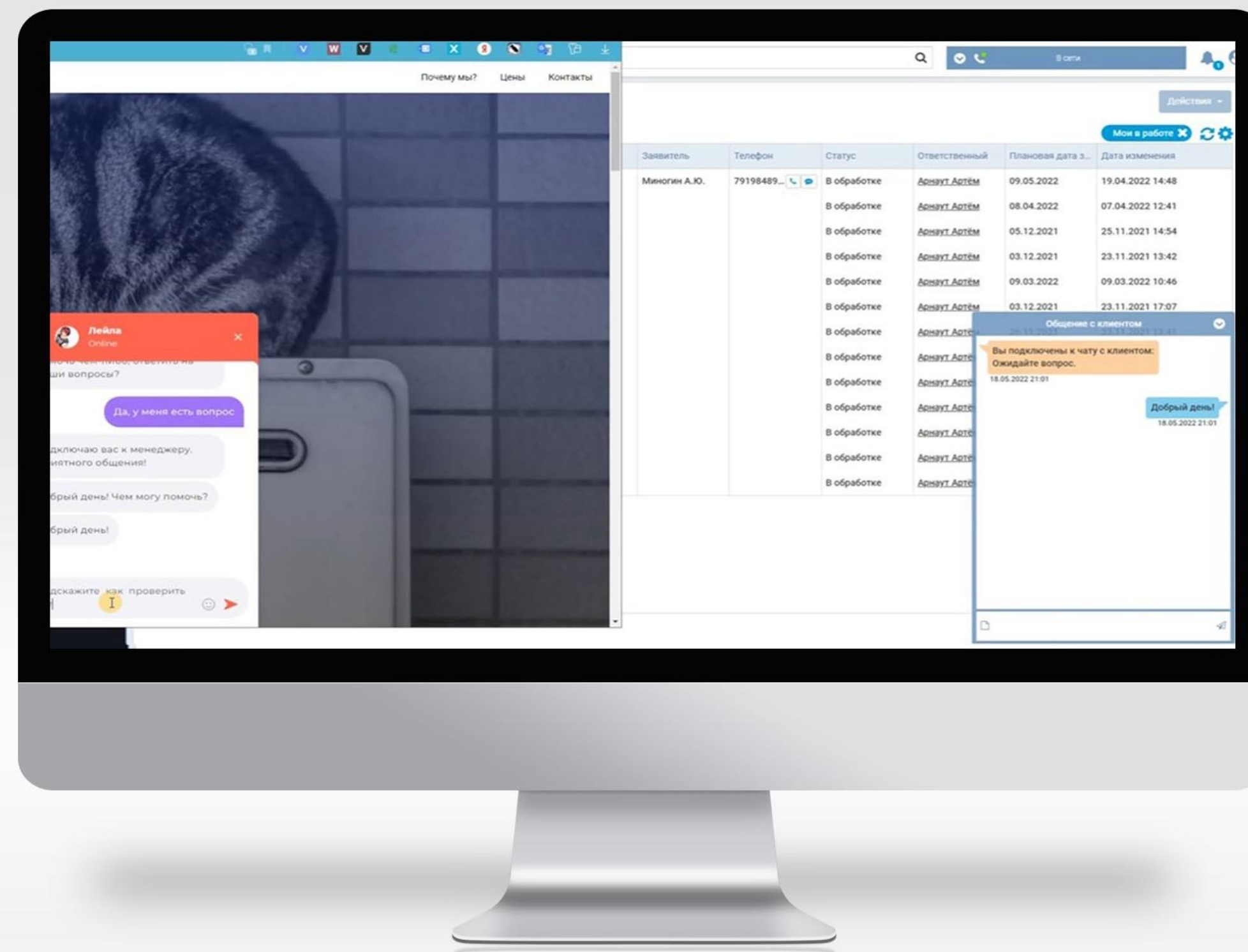
ОБРАЩЕНИЕ ЧЕРЕЗ
ТЕЛЕГРАММ БОТА





AMBER SERVICE DESK

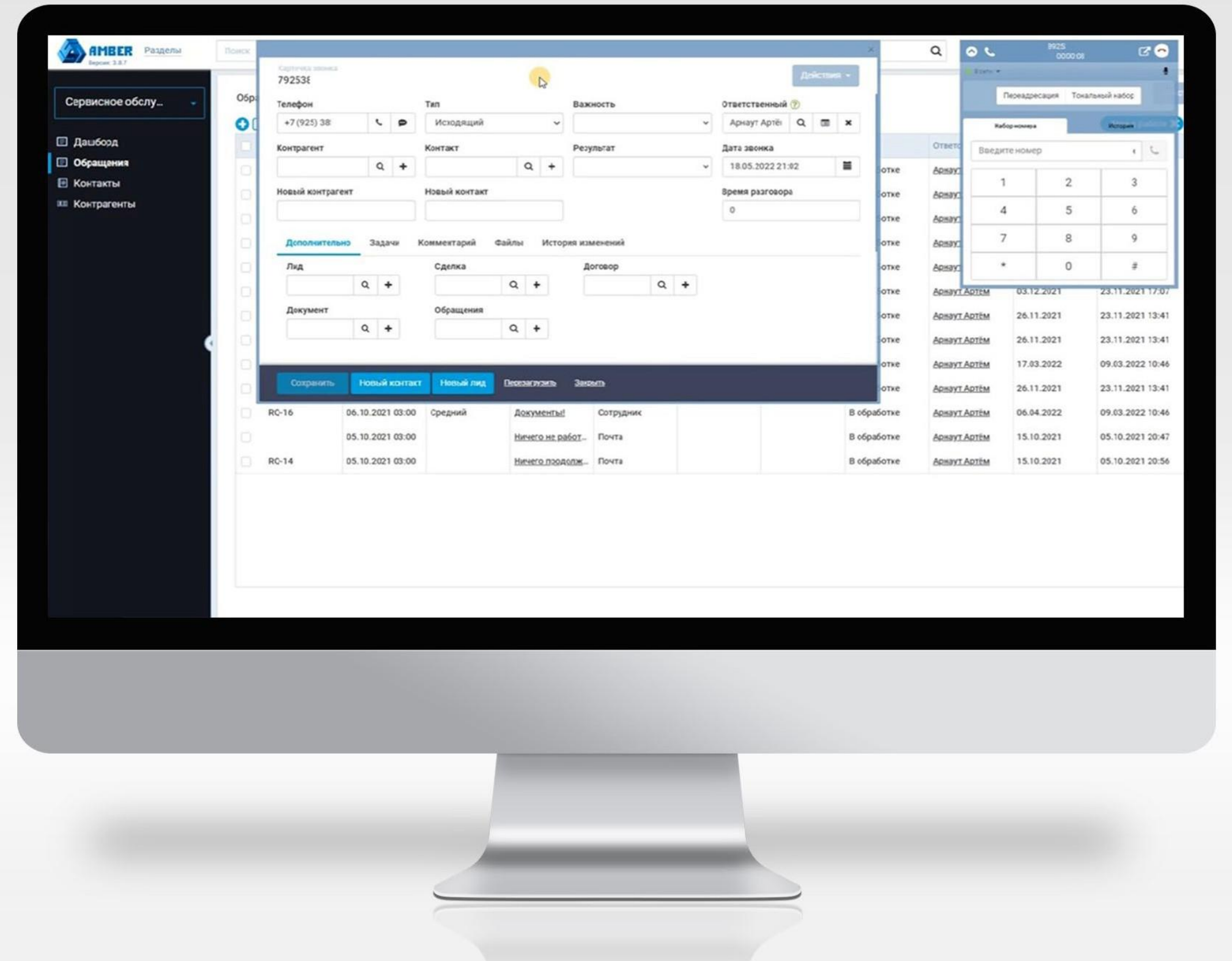
ОБРАЩЕНИЕ ЧЕРЕЗ
ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАНТ





AMBER SERVICE DESK

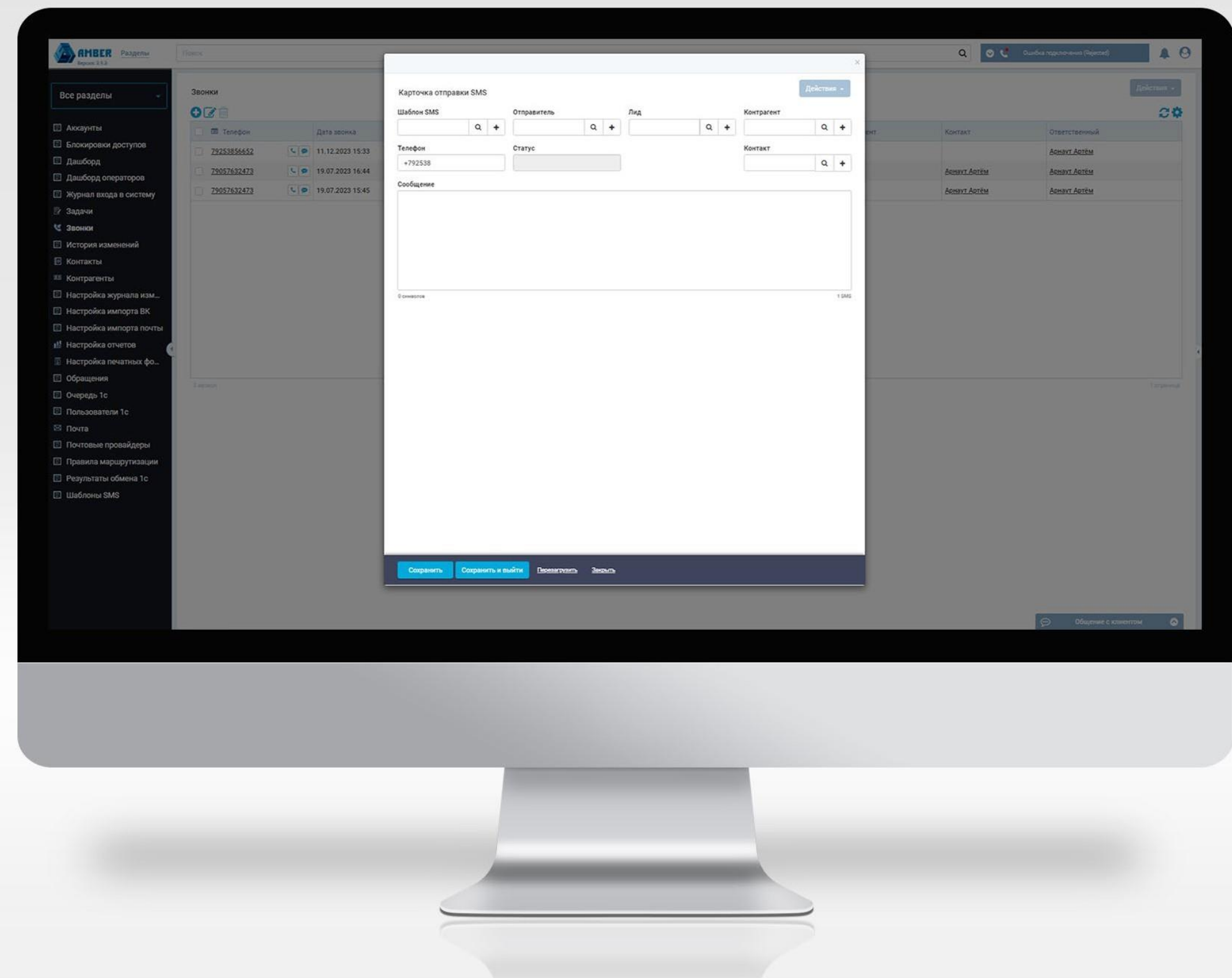
ЗВОНКИ ИЗ СИСТЕМЫ





AMBER SERVICE DESK

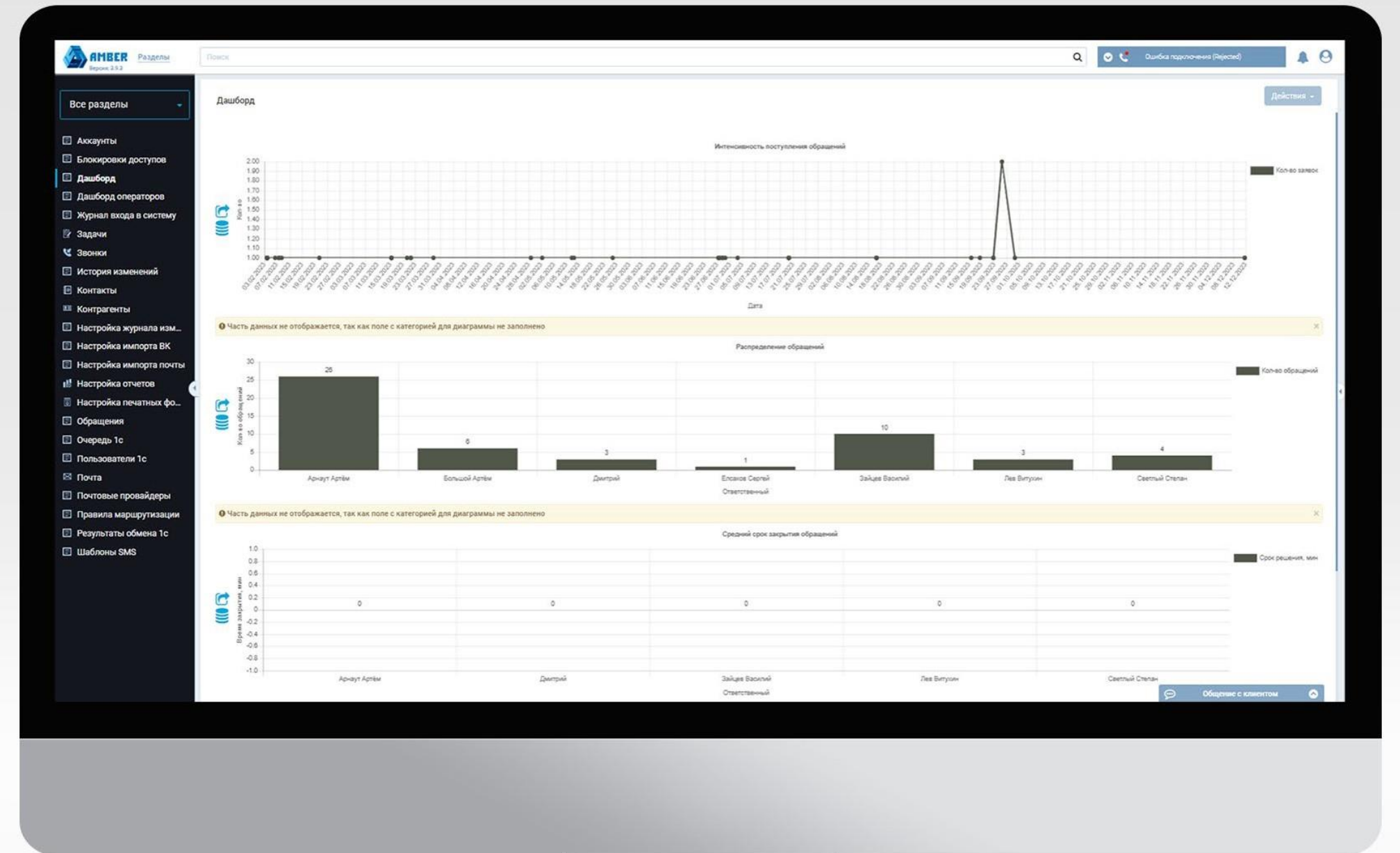
ОТПРАВКА SMS
ИЗ СИСТЕМЫ





AMBER SERVICE DESK

АНАЛИТИКА
ПО ОБРАЩЕНИЯМ



AMBER SERVICE DESK

ЭФФЕКТЫ ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ



СОЗДАН ЕДИНЫЙ ЦЕНТР ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

100% контроль отработки обращений с каналов: телефония, почта, соцсети, мессенджеры, сайты, порталы.



УВЕЛИЧЕНО КАЧЕСТВО И СКОРОСТЬ ЗАКРЫТИЯ ЗАЯВОК

Встроенные бизнес-процессы и чат-боты снижают нагрузку на операторов и ускоряют закрытие заявок в 2-3 раза.

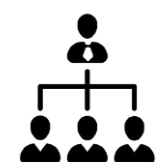


СОКРАЩЕНЫ РАСХОДЫ НА РЕШЕНИЕ ИНЦИДЕНТОВ

Минимизированы взаимодействия по заявкам. Можно обрабатывать большее число заявок за меньшее время.

AMBER SERVICE DESK

ЭФФЕКТЫ ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ



ПОВЫШЕНА ЛОЯЛЬНОСТЬ

Проблемы решаются оперативно.
Растет удовлетворенность
собственных сотрудников и внешних
клиентов.



ПРОЗРАЧНАЯ АНАЛИТИКА

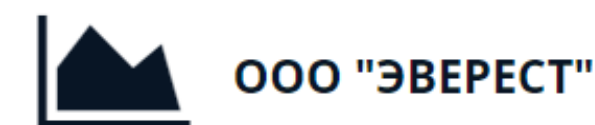
Встроены отчеты по работе с
обращениями, скорости решения
инцидентов, равномерности
нагрузки на операторов и другие.

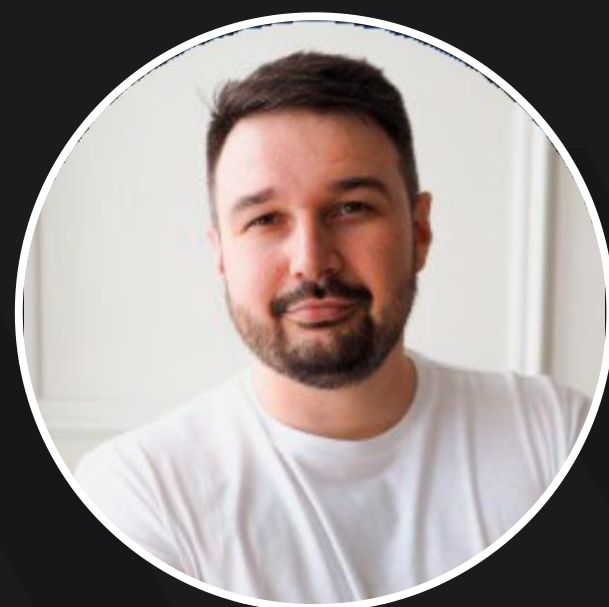


КОНТРОЛЬ НАД ПРОЦЕССАМИ

Встроены шаблонные процессы:
регистрация и распределение
обращений по категориям,
объединение обращений, оценка
качества работы операторов,
использование внутренней базы
знаний и другие.

НАШИ КЛИЕНТЫ





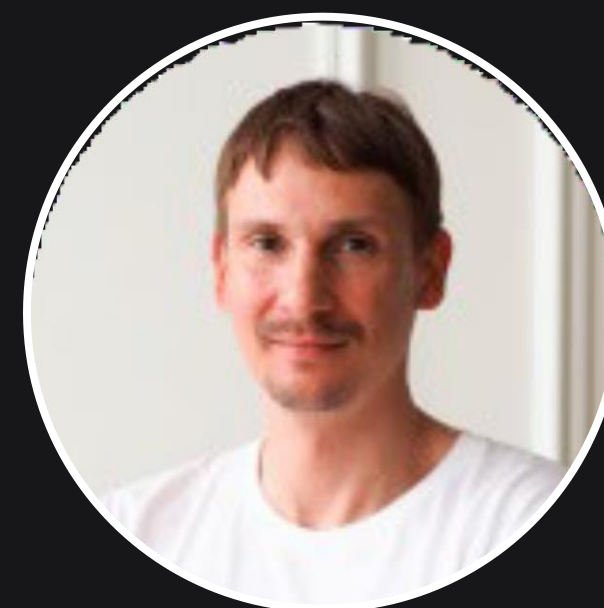
Александр Ивлев
Генеральный Директор
тел.: +7 (499) 703-03-18
email: a.ivlev@h-h-i.ru



Татьяна Малявина
Коммерческий Директор
тел.: +7 (499) 703 03 18 вн. 77912
email: t.malyavina@h-h-i.ru



Вадим Райчук
Менеджер по развитию
партнерской сети
тел.: +7 (499) 703-03-18
email: 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