

# AMBER

**ПРОЕКТНЫЙ ОПЫТ КОМПАНИИ  
«ЭМБЕР»**

+7 (495) 308-92-83

[sales@amber-soft.ru](mailto:sales@amber-soft.ru)

**9+**

ЛЕТ НА  
РЫНКЕ

**50+**

IT СПЕЦИАЛИСТОВ  
В КОМАНДЕ

**50+**

ПАРТНЕРОВ

**120+**

УНИКАЛЬНЫХ  
ПРОЕКТОВ

**40 000+**

ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ  
В РОССИИ И ЗАРУБЕЖОМ



## НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



**АВТОМАТИЗАЦИЯ** бизнес-процессов и разработка комплексных web-решений для бизнеса на платформе AMBER



**НАСТРОЙКА** интеграций и чат-ботов



**ИТ-КОНСАЛТИНГ**



Техническая **ПОДДЕРЖКА**

## ДОСТИЖЕНИЯ



Платформа AMBER входит в Единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных Минсвязи РФ. Реестровая запись №2971 от 14.03.2017.



Платформа AMBER входит в **топ-5 лучших BPM-систем** по рейтингу CNEWS 2023 года и **топ-10 low-code платформ** по рейтингу CNEWS 2022 года.



AMBER член ассоциации АРПП Отечественный софт.



AMBER участник программы «Сделано в Москве».

## 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.

**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



## ПРЕИМУЩЕСТВА



### Гибкость

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



### Нагрузоустойчивость

До 3000 пользователей  
на 1 узле.



### Самостоятельная модификация

Платформа открыта к изменениям архитектуры. Доступно обучение, документация.



### Широкие возможности интеграции

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



### Экспертиза

Отраслевые эксперты  
в команде проекта.



### Быстрая миграция

БД, шина данных, открытое API.

# РЕШЕНИЯ НА ПЛАТФОРМЕ 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 Retail Staff

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

## AMBER ЦОН

Центр обслуживания населения.

## AMBER STAFF

Отраслевое решение для подбора и найма линейного персонала.

## AMBER Bonus Management

Управление комиссионным вознаграждением агентов.

## AMBER База знаний

Управление знаниями в компании.

## AMBER Service Desk

Центр обработки обращений.

## AMBER HRMS

Система для поиска и найма персонала.

# ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И РАЗВИТИЕ

В ближайших планах:

## Поддержка работы на Linux/Astra Linux.

- Функционал для горизонтального масштабирования и кластеризации.
- Создание микросервисной архитектуры, контейнеризация.
- Реализация перехода интерфейсной части с фреймворка на Angular.

## Модернизация и оптимизация интерфейса.

- Реализация Kanban-доски для управления продажами и проектами.
- Внедрение технологий RPA.
- Функционал для создания БП с голоса и интерфейса «голос-текст» и «текст-голос» для поддержки работы пользователей с ограничениями на слух и речь.

FrontEnd:	AngularJS
BackEnd:	C#
Engine:	MS WorkFlow
DB:	PostgreSQL
Коннекторы:	(Oracle DB, MS SQL, 1C, etc.)
WebServer:	IIS

## Проект: «Внедрение системы для расчета нефиксированной части вознаграждения для схемы мотивации»



Негосударственный публичный банк, осуществляющий коммерческую деятельность в 22 регионах РФ.

### ЗАДАЧИ:

- Автоматизировать расчет комиссий и вознаграждений менеджеров с учетом сложной организационной структуры;
- Обеспечить прозрачность в расчетах премий и вознаграждений;

### РЕШЕНИЕ:

- Внедрить удобные рабочие места для менеджеров, руководителей, администраторов со встроенным конструктором правил, который позволяет:
  - ✓ быстро настраивать правила расчета вознаграждений любой сложности;
  - ✓ учитывать факторы перевода сотрудников на другие должности и срок работы в компании.
- Сократить время расчета вознаграждений в несколько раз, благодаря возможности мониторинга результатов в режиме реального времени.
- Обеспечить прозрачность в расчетах: Сотрудник в режиме реального времени должен видеть процент выполнения плана по каждому KPI и что нужно сделать для выполнения плана.
- Настроить информативную аналитику, отражающую исполнение планов по заданным KPI, ожидаемый размер премии, рейтинг среди других сотрудников и прочее.



## Проект: «Единый центр коммуникаций с клиентами»



АО «Энергосбытовая компания «Восток» входит в число крупнейших энергосбытовых холдингов Российской Федерации.

### ЗАДАЧИ:

- Отцифровать обращения потребителей (физических и юридических лиц) в рамках обслуживания договоров лицевого 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;
- Настроить бесшовные интеграции с используемыми клиентом системами и сервисами для обмена данных и их обогащения.

### 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;



## Проект: «Единый центр коммуникаций с клиентами»



*АО «Энергосбытовая компания «Восток» входит в число крупнейших энергосбытовых холдингов Российской Федерации.*

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- Настроили чат-боты, которые помогают Клиенту получать типовую информацию, без привлечения оператора, и выбирать предпочтительный канал связи (текст, видео, аудио);
- Настроили схемы маршрутизации обращений по операторам;
- Обеспечили хранение полной истории обращений потребителей, записей звонков, а также используемые ими каналы;
- Настроили интеграцию с Call-центр Infinity. Во время беседы в Amber автоматически открывается окно обращения и подтягиваются все известные данные по Клиенту;
- Настроили интеграцию с ВКС TrueConf для проведения видео-чатов и конференций;
- Настроили для Клиентов возможность подписания получаемых из 1С типовых документов неквалифицированной цифровой подписью по СМС;
- Настроили информативную аналитику по обращениям в различных срезах: нагрузка на операторов, статистика обращений по видам, каналам, регионам, тематикам.



## Проект «Разработка и внедрение системы управления взаимоотношениями с поставщиками Транспортно-экспедиторских услуг»

**KÄRCHER**

*Международная компания-производитель  
изоляционных товаров и материалов*

### 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 1C ERP, WMS и прочими системами и сервисами, для аккумулирования данных в одной Системе;
- Создать автоматизированный инструмент для организации внутренних тендеров перевозку;
- Создать уникальный календарь бронирования времени отгрузки на складе с нестандартной логикой выбора по набору правил и ограничений.

### РЕШЕНИЕ:

- Настроили объектную модель с расширенными требованиями;
- Настроили интеграции с WMS (рабочее место куратора склада) и 1C ERP;
- Перенесли данные из используемой ранее системы;



## Проект «Разработка и внедрение системы управления взаимоотношениями с поставщиками Транспортно-экспедиторских услуг»

**KÄRCHER**

*Международная компания-производитель изоляционных товаров и материалов*

### РЕШЕНИЕ:

- Реализовали функционал поиска оптимального перевозчика по срокам и цене (минимальный срок за лучшую цену);
- Создали функционал авто-подбора тарифа перевозки, исходя их параметров заявки;
- Создали уникальный календарь бронирования времени отгрузки на складе с нестандартной логикой выбора по широкому набору правил и ограничений;
- Настроили Документооборот. Вся сопроводительная документация подтягивается в систему в рамках интеграций, часть документов создается в AMBER по встроенным шаблонам;
- Реализовали функционал создания новых тарифов (внутренний тендер на перевозку);
- Автоматическое вычисление габаритов;
- Аналитика: KPI метрики по качеству заявок, динамика изменения цен, сводная стоимость перевозок в разных срезах и прочее.



## Проект «Автоматизация продаж»



Международная компания-производитель  
изоляционных товаров и материалов

### ЗАДАЧИ:

- Объединение накопленной по клиентам информации в удобный структурированный интерфейс;
- Исключение ошибок, связанных с человеческим фактором;
- Внедрение инструментов для оперативного контроля.

### РЕШЕНИЕ:

- 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.



## Проект: «Автоматизированная система поиска и подбора персонала»

 **ЭНЕРГОСБЫТ** *Объединенная энергосбытовая компания Группы «Т Плюс»*

### 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.

### РЕШЕНИЕ:

- 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.



## Проект: «Автоматизация управления базой знаний»

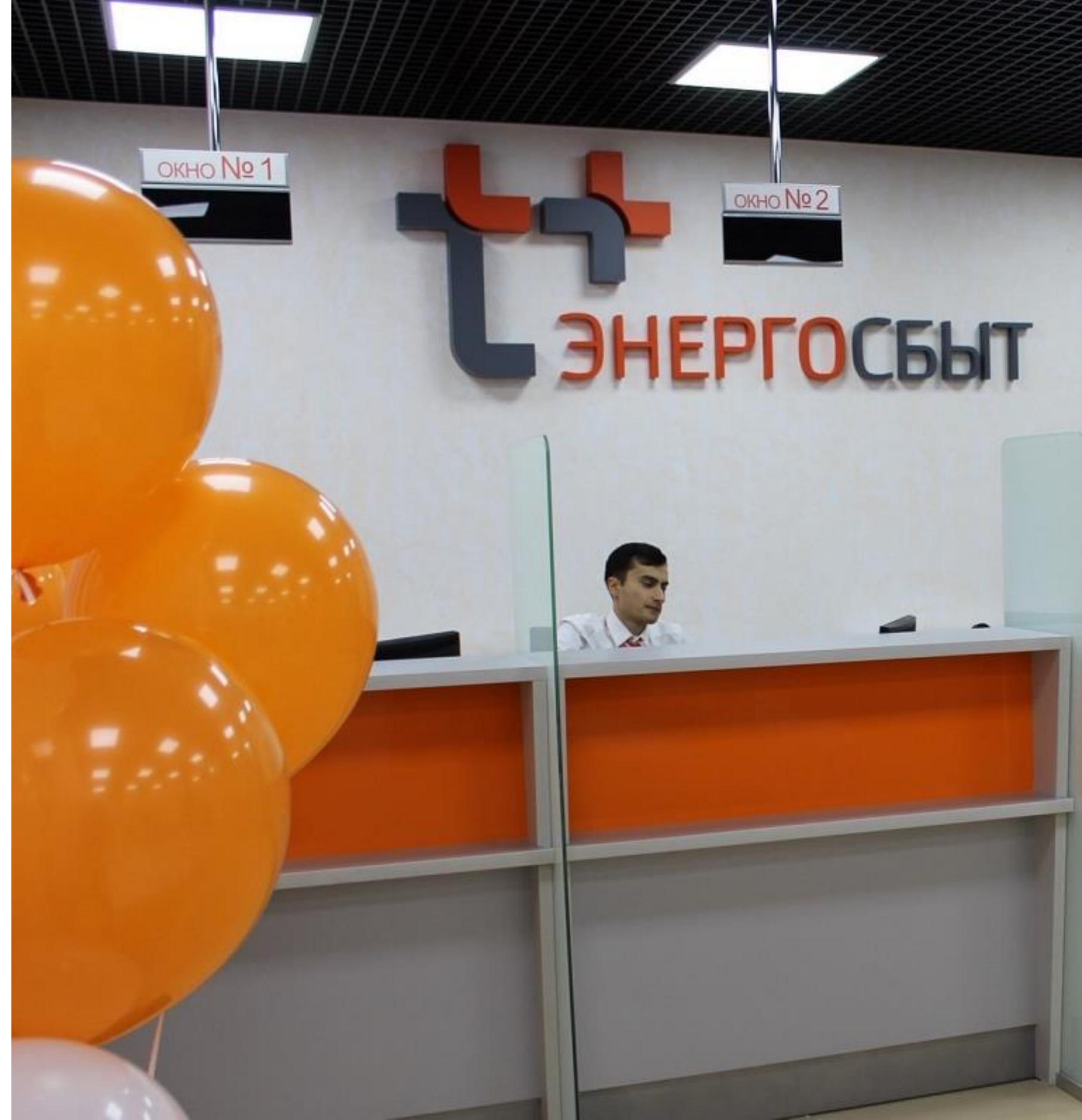
 **ЭНЕРГОСБЫТ** *Объединенная энергосбытовая компания  
Группы «Т Плюс»*

### 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.



## Проект: «Автоматизированная система обслуживания клиентов»



Страховая компания, входящая в Группу АО «Россельхозбанк»

### 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.



## Проект: «Автоматизация управления проектами»



Производство и поставки телеметрических систем, навигационных систем

### 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.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- 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.



## Проект: «CRM для поиска и найма персонала»



*Аутсорсинг персонала в сфере доставок для крупных торговых сетей.*

### ЗАДАЧИ:

- Заменить действующую CRM на платформе Битрикс на решение с расширенными возможностями по функционалу и интеграциям
- Настроить интеграции с работными сайтами Avito, HeadHunter со специфическими требованиями.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- Внедрена система для решения задач массового поиска и найма персонала на основе 2-х решений на платформе AMBER BPM: AMBER HRMS, AMBER Staff;
- Перенесены накопленные данные и справочники из действующей системы;
- Настроены уникальные бизнес-процессы в соответствии с реалиями заказчика;
- Произведены интеграции с работными сайтами HH и Avito;
- Настроены расширенные интеграции с телефонией Mango Telecom и мессенджерами;
- Настроена интеграция с сервисом РОБОВОЙС для автоматизированного обзвона кандидатов по сценариям.



## Проект: «CRM для отдела продаж»



Дистрибьютор. Продажа элитного алкоголя.

### 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.



## Проект: «Автоматизация процессов обслуживания клиентов на горячей линии и в клиентском сервисе»



### 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;
- 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.



## Проект: «Управления лидогенерацией и продажами»



Один из ведущих старейших российских вузов

### ЗАДАЧИ:

- Обеспечить автоматизированный прием, сегментирование и распределение по внутренним службам поступающих запросов со всех каналов. Контролировать отработку 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 решение будет развиваться и масштабироваться на региональные филиалы.



## Проект: «Система удаленного приема абитуриентов»



*Один из ведущих старейших российских вузов*

### 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.
- Выявлять популярные/непопулярные курсы, анализировать эффективность маркетинговых инструментов.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

Реализованы бизнес- процессы:

- ✓ По автоматическому выбору оператора для отработки Заявки с учетом их квалификации и загрузки;
- ✓ По обновлению статусов Заявлений и возврата их в работу.
- Настроены интеграции с внешними системами: Портал для поступающих, 1С;
- Подготовлен комплект документации с описанием форм, объектов, порядком внесения данных, возможностей реализованного функционала.



## Проект: «Система управления франчайзинговой сетью»



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

### ЗАДАЧИ:

- Агрегировать запросы со всех внутренних сервисов компании на одной платформе по единым стандартам;
- Обеспечить франчайзерам удобный инструмент для оформления туров, в том числе, приобретенных у других интеграторов;
- Настроить аналитику, которая позволит определить узкие места и предпринять меры по увеличению доли продаж туров, найденных через поисковую систему Слетать.ру.

### 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.



слетать.ру  
сеть туристических агентств

**ТУРЫ**  
**ОТ НАДЕЖНЫХ**  
**ТУРОПЕРАТОРОВ**

## Проект: «Автоматизация управления документооборотом»



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

### 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.



## Проект: «Автоматизация приема и оформления заказов без участия менеджеров»



Производитель и поставщик питьевой  
бутилированной воды

### 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 SprechKit;
- Автоматизирован документооборот по заказам и доставкам;
- Настроена аналитика для оперативного контроля работы менеджеров, повторных продаж, выполнения планов.



## Проект: «Автоматизация управления линейным персоналом»



*Занимаются подбором низкоквалифицированного персонала для крупных сетевых магазинов*

### 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.



## Проект: «Автоматизация поиска и управления линейным персоналом»



**Правильные люди®**  
Достигаем поставленных целей

*Лидирующий провайдер услуг по поиску и управлению персоналом.*

### 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.



## Проект: «ERP — система для автоматизации предоставления услуг аутсорсинга персонала»



*Лидирующий провайдер услуг по поиску и управлению персоналом.*

### 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.



## Проект: «Service Desk + machine learning»



*Лидирующий провайдер услуг по поиску и управлению персоналом.*

### 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.



## Проект: «Когнитивный ассистент»



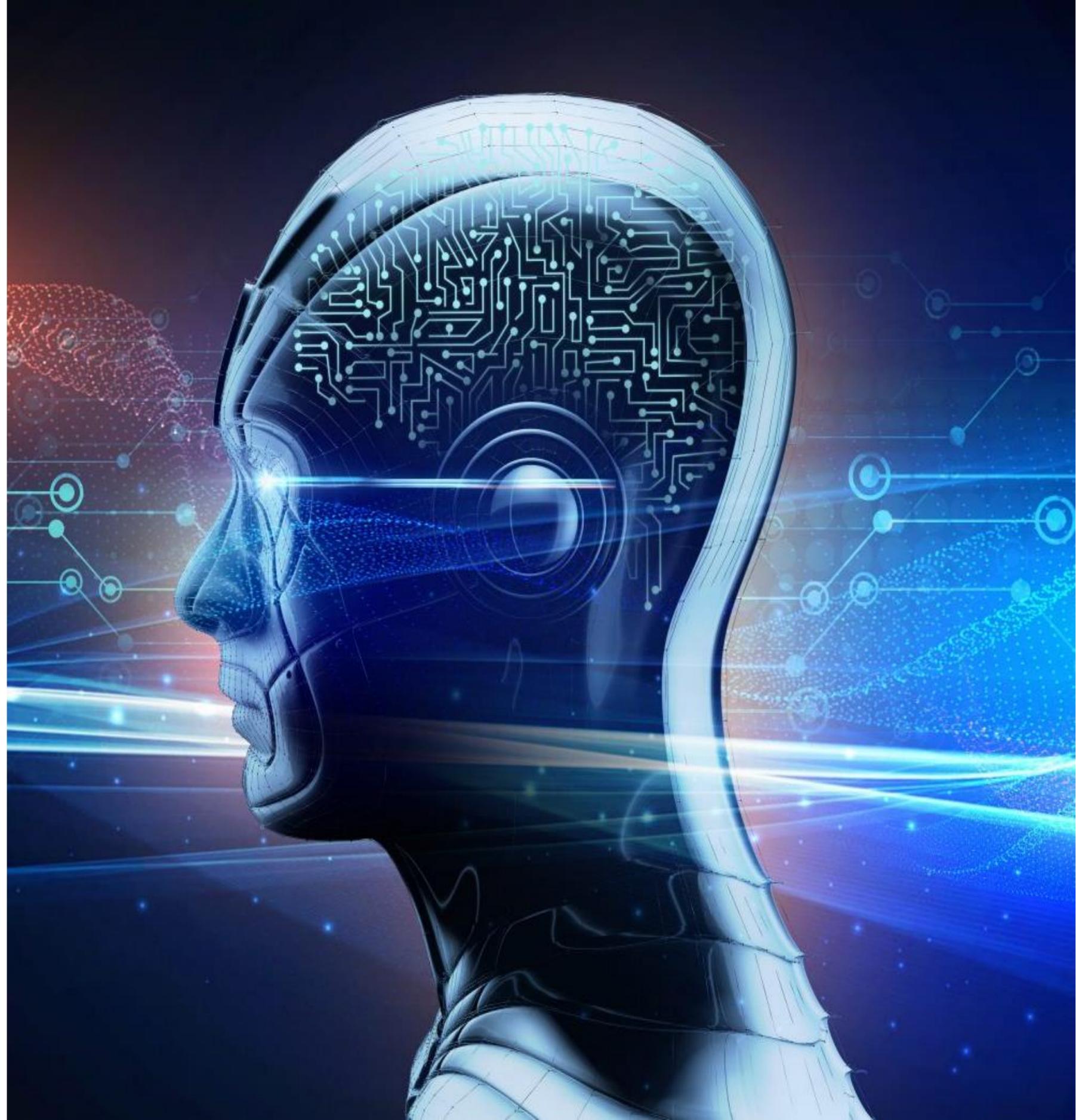
Лидирующий провайдер услуг по поиску и управлению персоналом.

### ЗАДАЧИ:

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

### 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.



## Проект: «Внедрение CRM и BI»



Сеть городских аптек

### 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;
- Настройка авто-сегментации клиентов: изменение статусов клиентов по итогам RFM-анализа;
- Настройка аналитики: RFM-анализ (данные на основе автоматического расчета частоты, давности и суммы заказов), эффективность маркетинговых мероприятий, план/факт продаж по направлениям и прочие.



## Проект: «Автоматизация управления продажами»



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

### 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 Grotex. Из карточки заказа менеджер может сформировать заявку на экспедитора;
- Настроено авто-распределение заказов по ответственным согласно внутренним регламентам.



## Проект: «Автоматизация управления финансовой отчетностью»



Производство и доставка пиццы

### ЗАДАЧИ:

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



## Проект: «Автоматизация управления финансовой отчетностью»



### 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.



## Проект: «Автоматизация управления продажами и сервисным обслуживанием»



*Крупный сервисный центр по ремонту и обслуживанию компьютеров*

### 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.



## Проект: «Построение системы продаж и взаимодействия с производством»



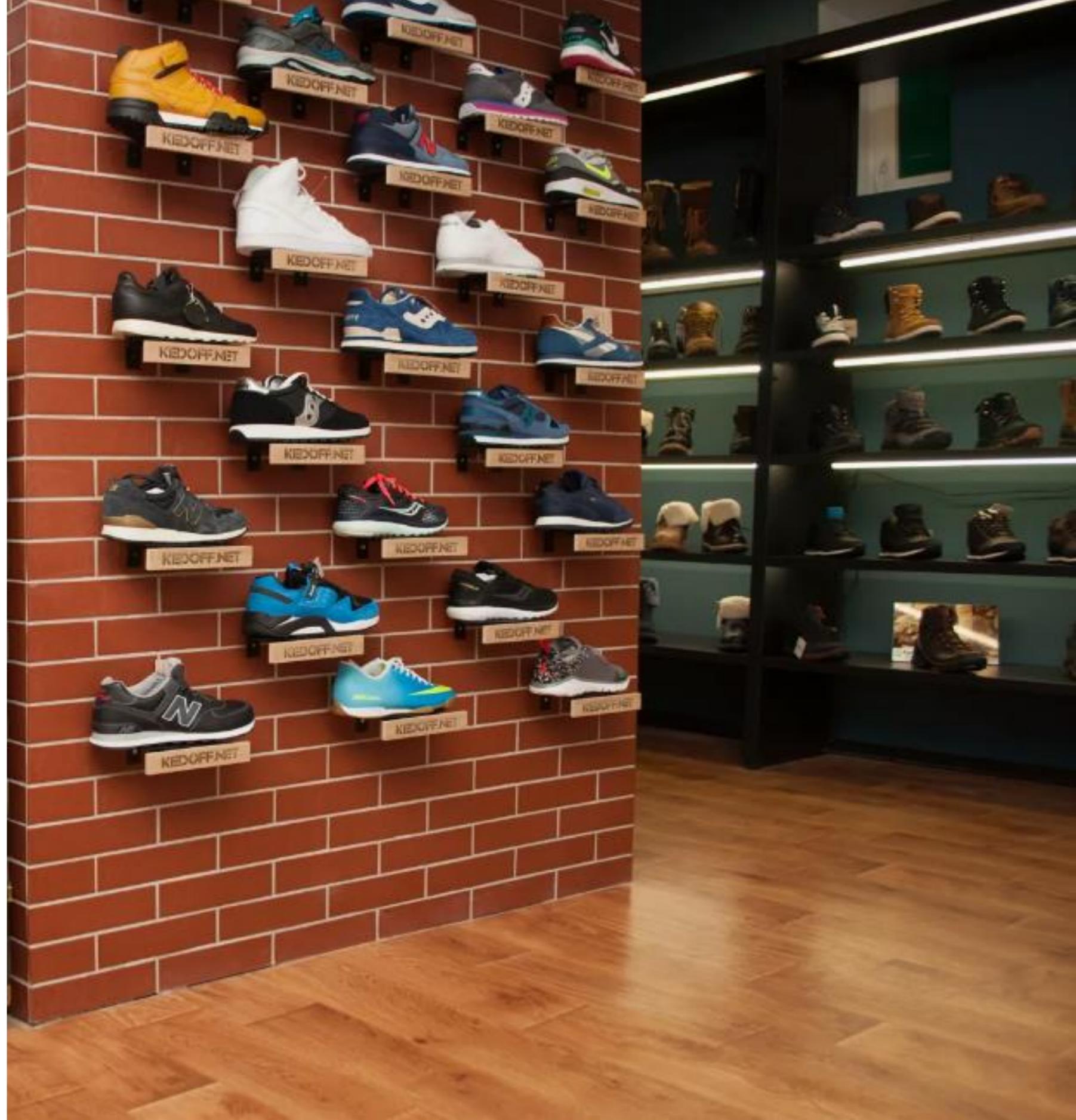
*Один из крупнейших российских производителей высококачественной обуви из натуральной кожи*

### ЗАДАЧИ:

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

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- Разработка системы найма персонала, «Упаковка» продаж (книга продаж, инструкции, мотивация, KPI, процессы, регламенты и прочее);
- 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.



## Проект: «Автоматизация управления продажами, прогнозирование остатков, управление базой знаний»



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

### 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.



## Проект: «Автоматизация логистики в транспортной компании»

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

### 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.



## Проект: «CRM и система информирования клиентов в авиакомпании»

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

### 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.



## Проект: «Разработка когнитивного ассистента в Энергетической компании»

**NDA**

*Обеспечение электроэнергией населения и предприятий.  
(подписан NDA о неразглашении)*

### ЗАДАЧИ:

- Снизить нагрузку на клиентскую службу за счет автоматизированной обработки поступающих запросов с использованием естественного языка;
- 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;
- 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

## Проект: «Разработка системы HR и helpdesk»

ПОЧТА  
РОССИИ



*Российская государственная компания, оператор  
российской государственной почтовой сети.*

### 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).



## Проект: «Система управления проектами на базе Microsoft project server»

**X5RETAILGROUP** *Российская рознично-торговая компания*

### 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.

## Проект: «Заказная разработка для компании 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.



## Проект: «Заказная разработка для ВЭБ лизинг»



Лизинг

*Один из лидеров на рынке лизинга РФ*

### 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 РНР, затем функционал был реализован «с нуля» на современных технологиях.



## Проект: «Мобильное приложение для творческих людей»

# fourtuk

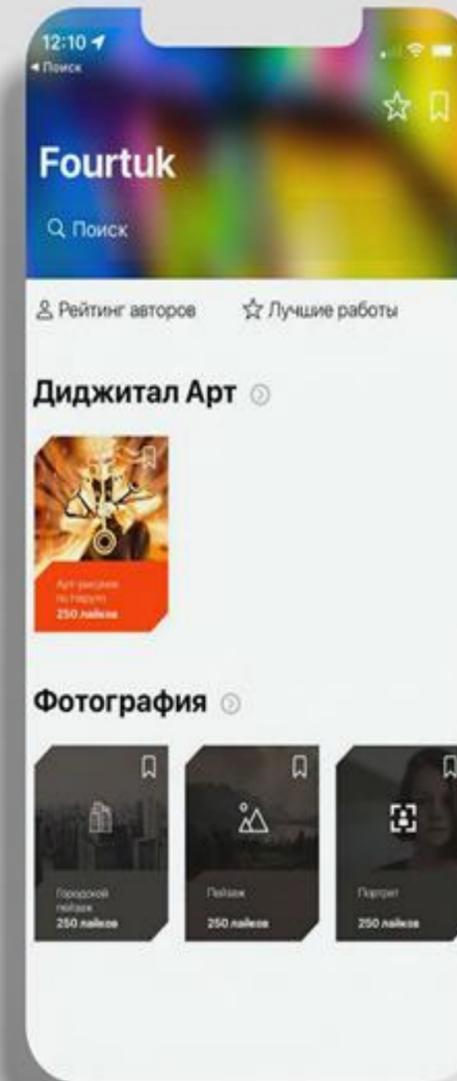
Команда из очень непохожих людей, объединенных одной страстью — любовью к искусству.

### 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.

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- Мобильное приложение успешно создано, миллионы творческих людей получили возможность монетизировать свою работу.



## Проект: «Мобильное приложение для жильца резиденций»



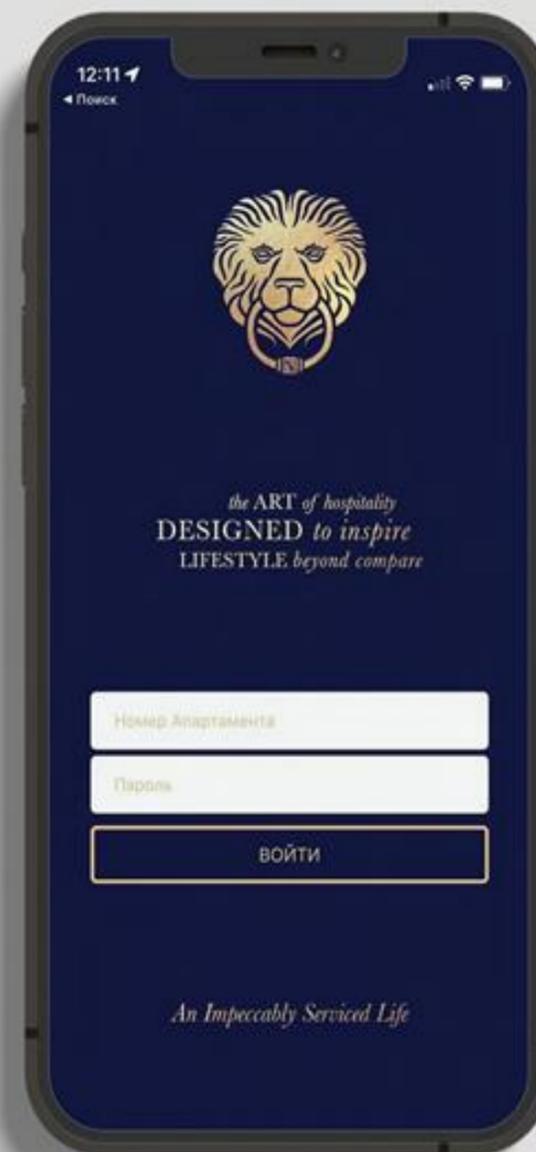
*Объединение несколько действительно уникальных брендов, каждый из которых предлагает свою линию услуг и товаров.*

### ЗАДАЧИ:

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

### РЕАЛИЗАЦИЯ:

- Мобильное приложение успешно создано и запущено, пребывание резидентов стало максимально комфортным, это позволило поднять лояльность резидентов на новый уровень.



# НАШИ КЛИЕНТЫ



**KÄRCHER**



**KNAUF INSULATION**



**Роса**



**Венитекс**

# НАШИ ПАРТНЕРЫ





**Александр Ивлев**  
Генеральный Директор

тел.: +7 (495) 308-92-83  
email: [a.ivlev@amber-soft.ru](mailto:a.ivlev@amber-soft.ru)



**Татьяна Малявина**  
Коммерческий Директор

тел.: +7 (495) 308-92-83 вн.  
77912  
email: [t.malyavina@amber-soft.ru](mailto:t.malyavina@amber-soft.ru)



**Вадим Райчук**  
Менеджер по развитию  
партнерской сети

тел.: +7 (495) 308-92-83  
email: [v.rajchuk@amber-soft.ru](mailto:v.rajchuk@amber-soft.ru)



**Денис Ахмадиев**  
Менеджер по развитию

тел.: : +7 (495) 308-92-83 вн.  
77314  
email: [d.ahmadiev@amber-soft.ru](mailto:d.ahmadiev@amber-soft.ru)