



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

9+

ЛЕТ НА
РЫНКЕ

50+

IT СПЕЦИАЛИСТОВ
В КОМАНДЕ

40+

ПАРТНЕРОВ В
РОССИИ,
КАЗАХСТАНЕ, ЕГИПТЕ

120+

УНИКАЛЬНЫХ
ПРОЕКТОВ

30 000+

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.



- AMBER BPM в **топ-5 лучших BPM-систем**
- по рейтингу CNEWS 2023 года.
- AMBER HRMS в **топ-5 лучших HRM-систем** по рейтингу CNEWS 2024 года.
- AMBER CRM в **топ-5 лучших CRM-систем** 2024 года, по исследованию Skolkovo и Tadviser.



AMBER член ассоциации ARPP Отечественный софт.



AMBER участник программы «Сделано в Москве».

AMBER SERVICE DESK

ПРЕДНАЗНАЧЕН
ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ
РАБОТЫ ИТ-ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ
И ВНЕШНИХ СЕРВИСНЫХ
СЛУЖБ

ПРЕИМУЩЕСТВА

Гибкость

90% 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 SD 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.**

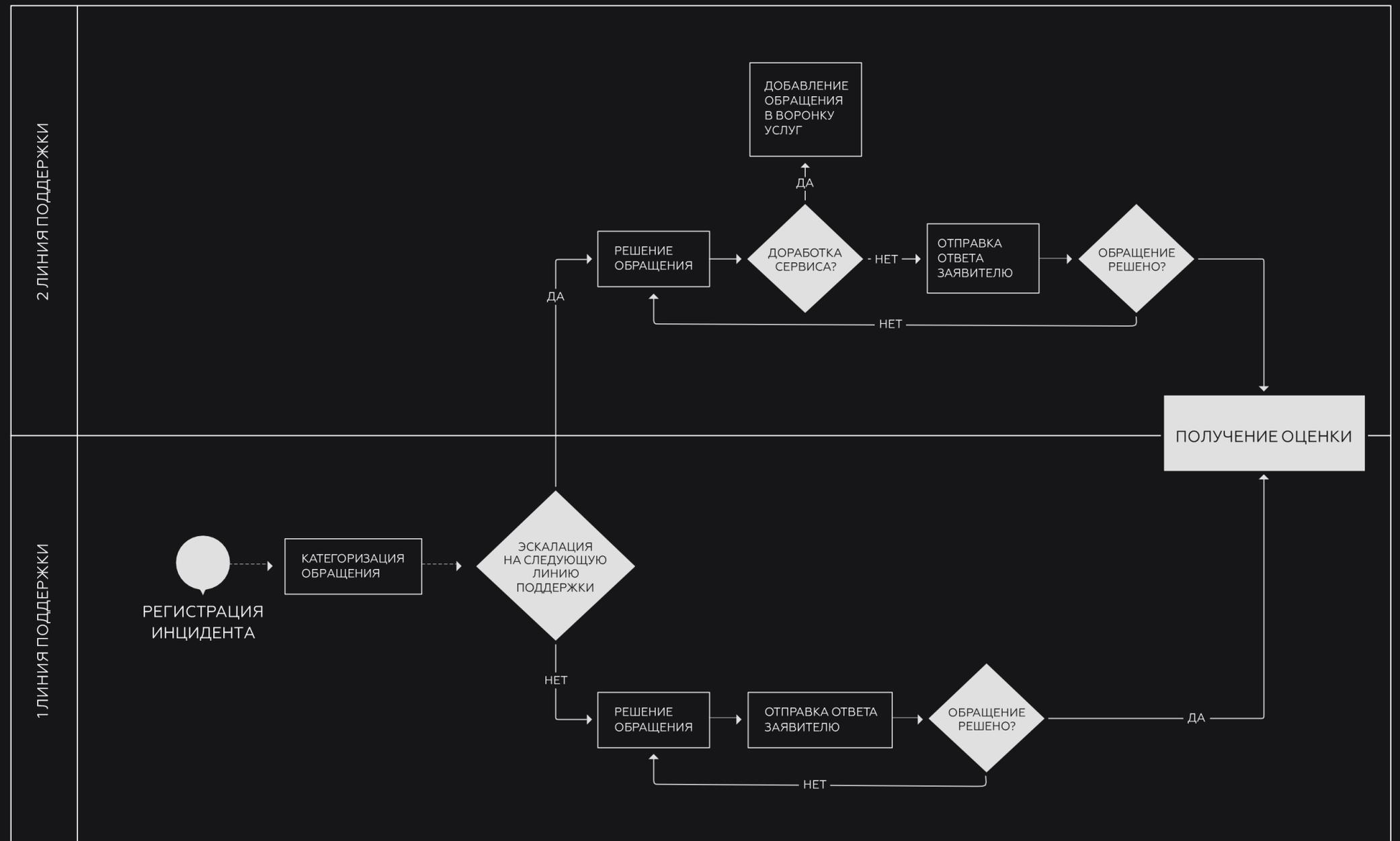
AMBER SERVICE DESK

ФУНКЦИОНАЛЬНЫ
Е 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

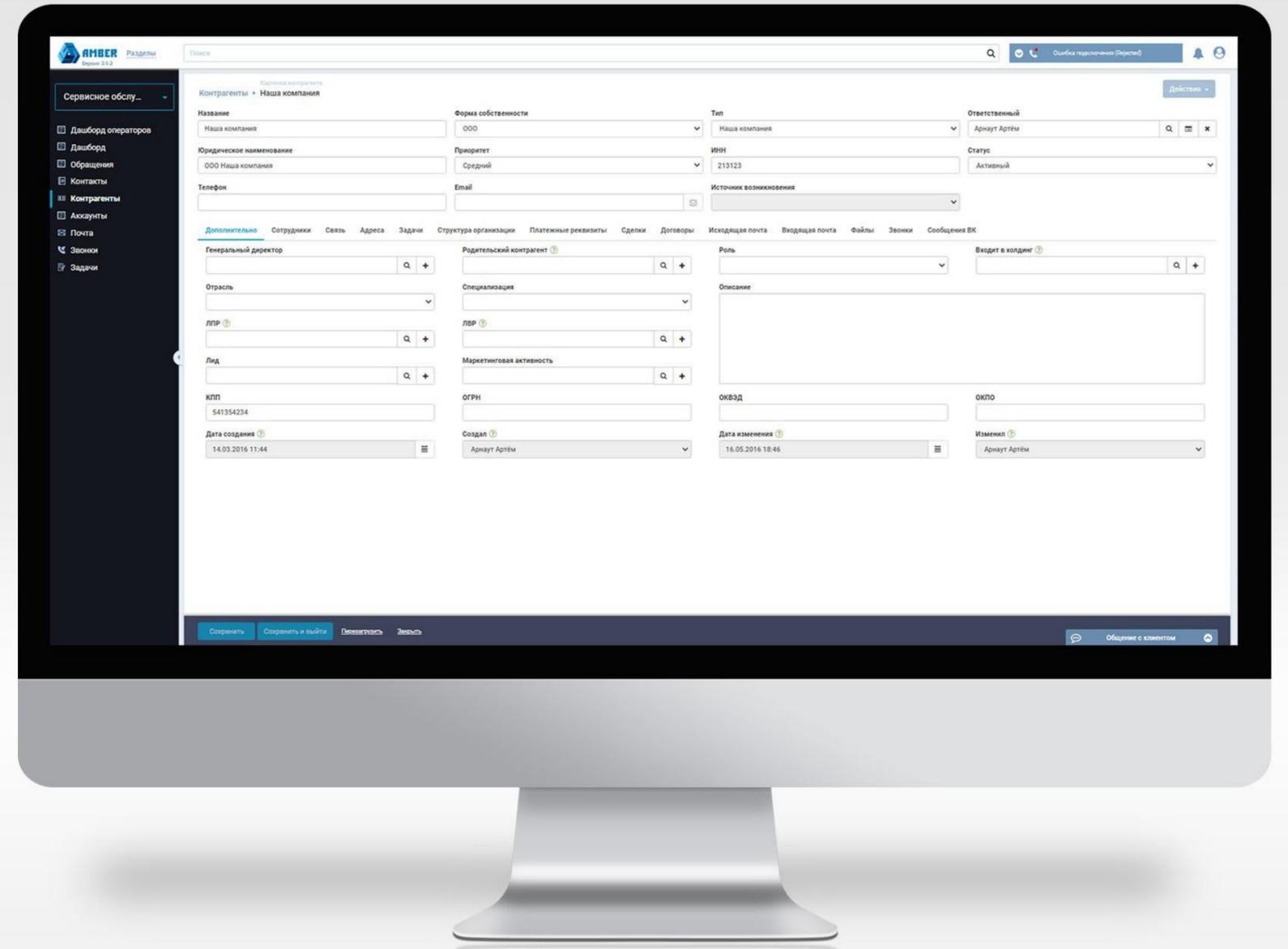
ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЯ





AMBER SERVICE DESK

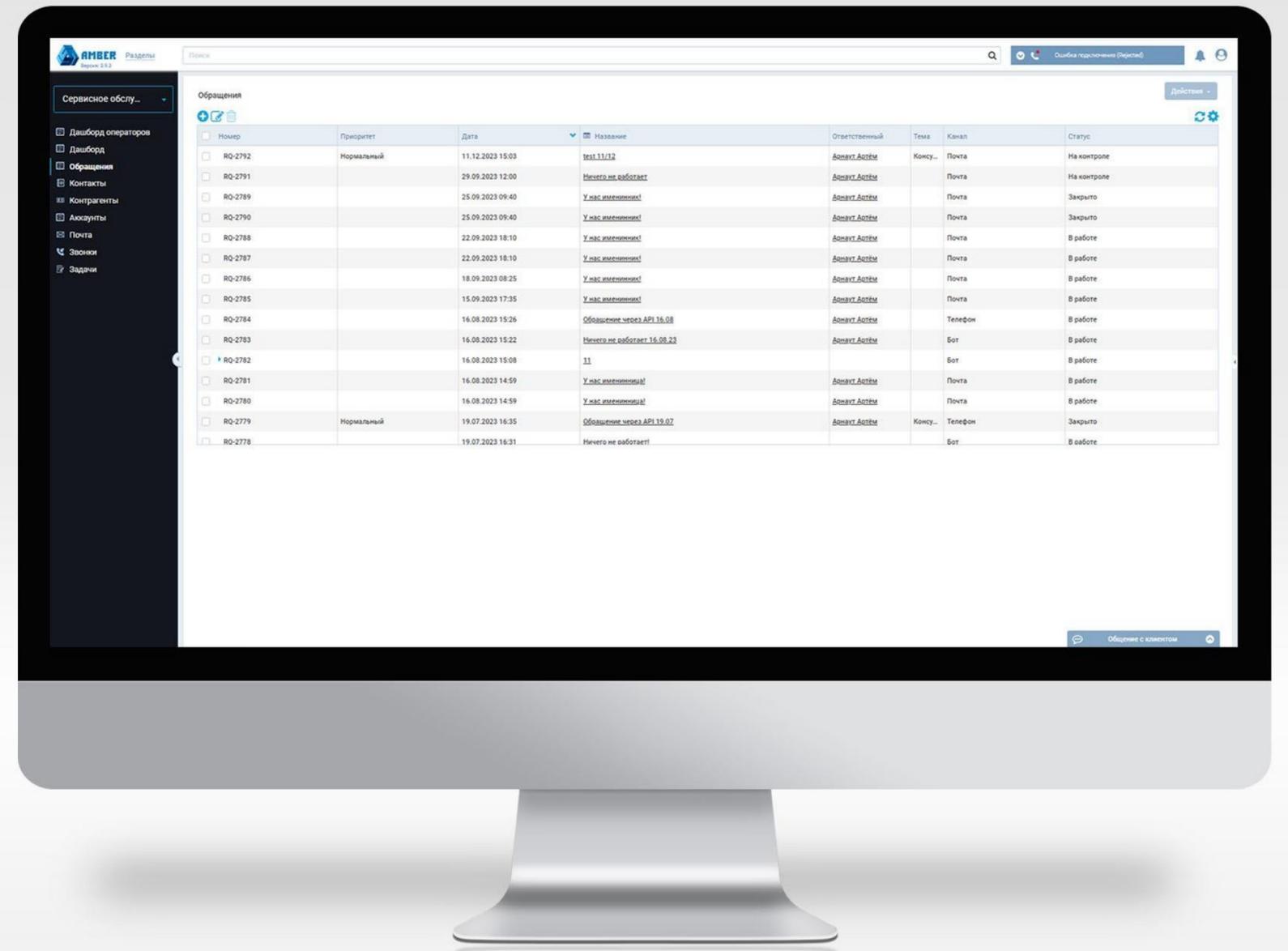
КАРТОЧКА
КЛИЕНТА





AMBER SERVICE DESK

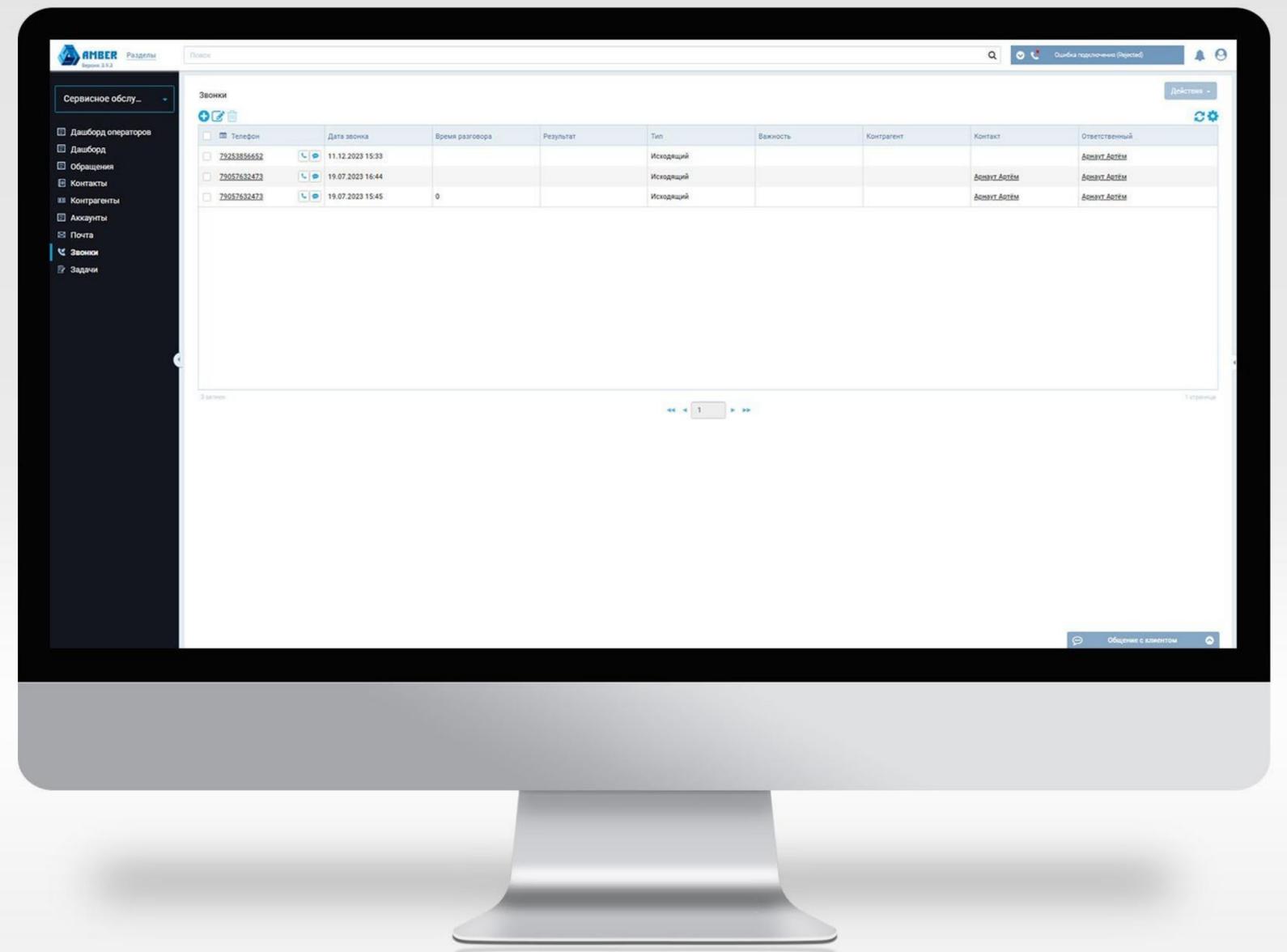
ПОСТУПИВШИЕ ОБРАЩЕНИЯ





AMBER SERVICE DESK

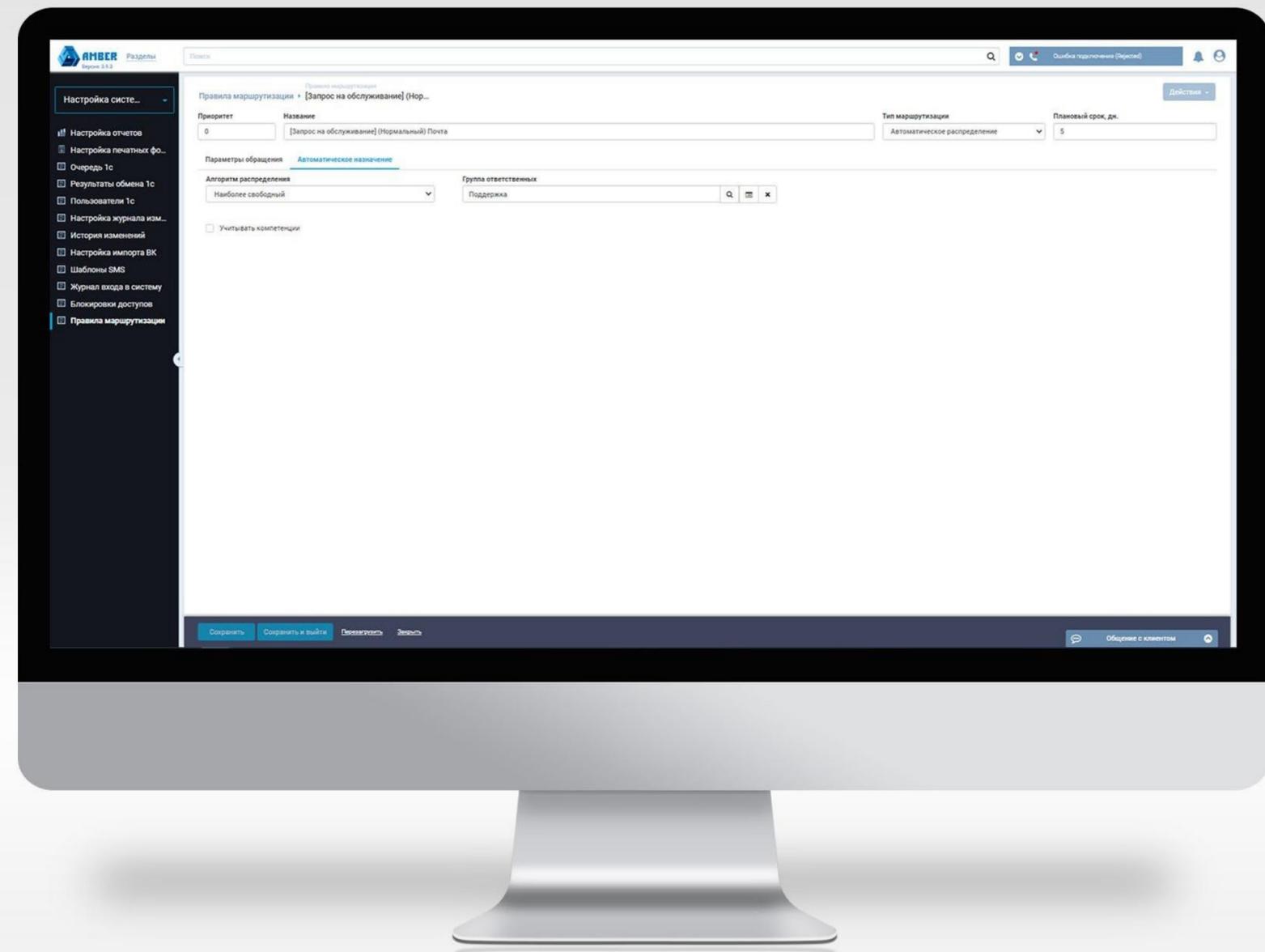
РЕГИСТРАЦИЯ
ПОСТУПАЮЩИХ
ЗВОНКОВ





AMBER SERVICE DESK

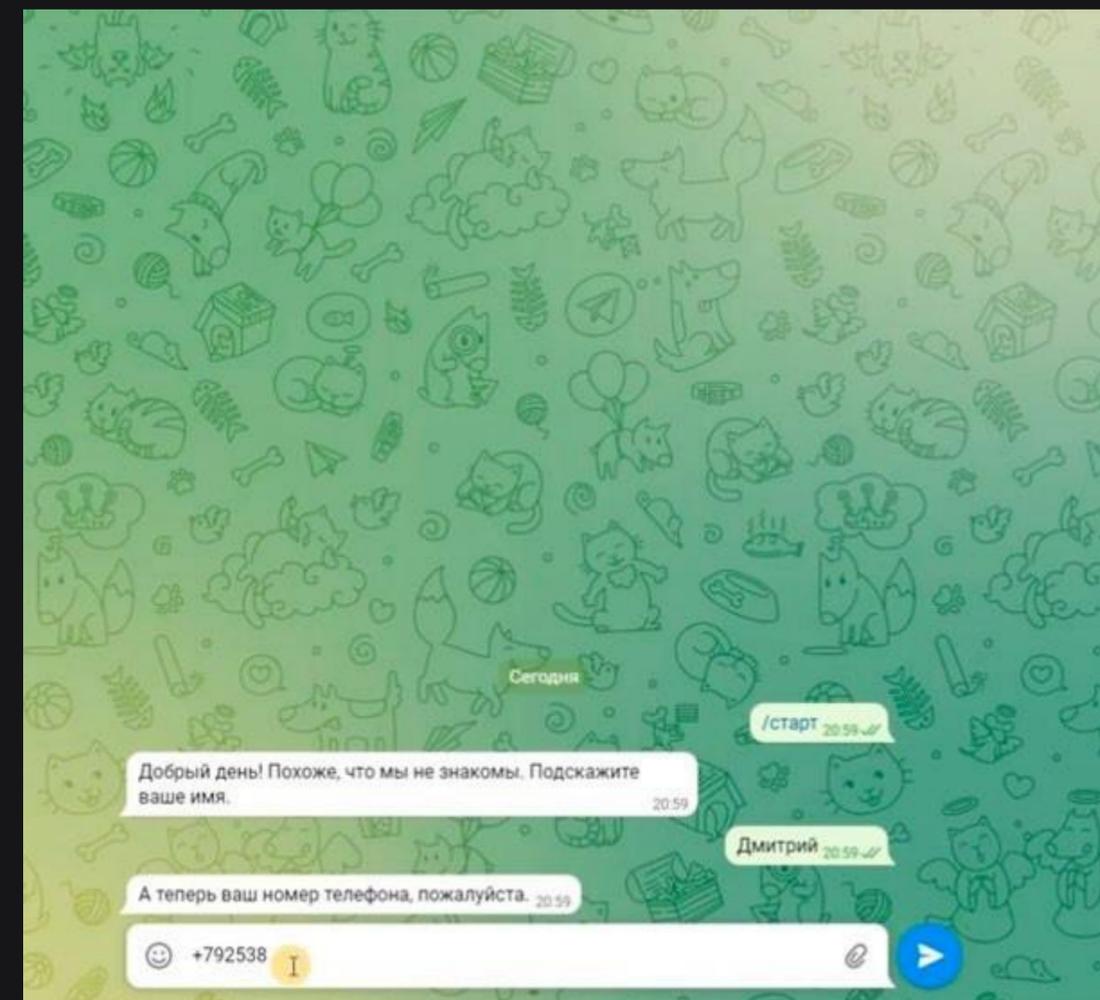
НАСТРОЙКА
ПРАВИЛ
МАРШРУТИЗАЦИИ
ОБРАЩЕНИЙ





AMBER SERVICE DESK

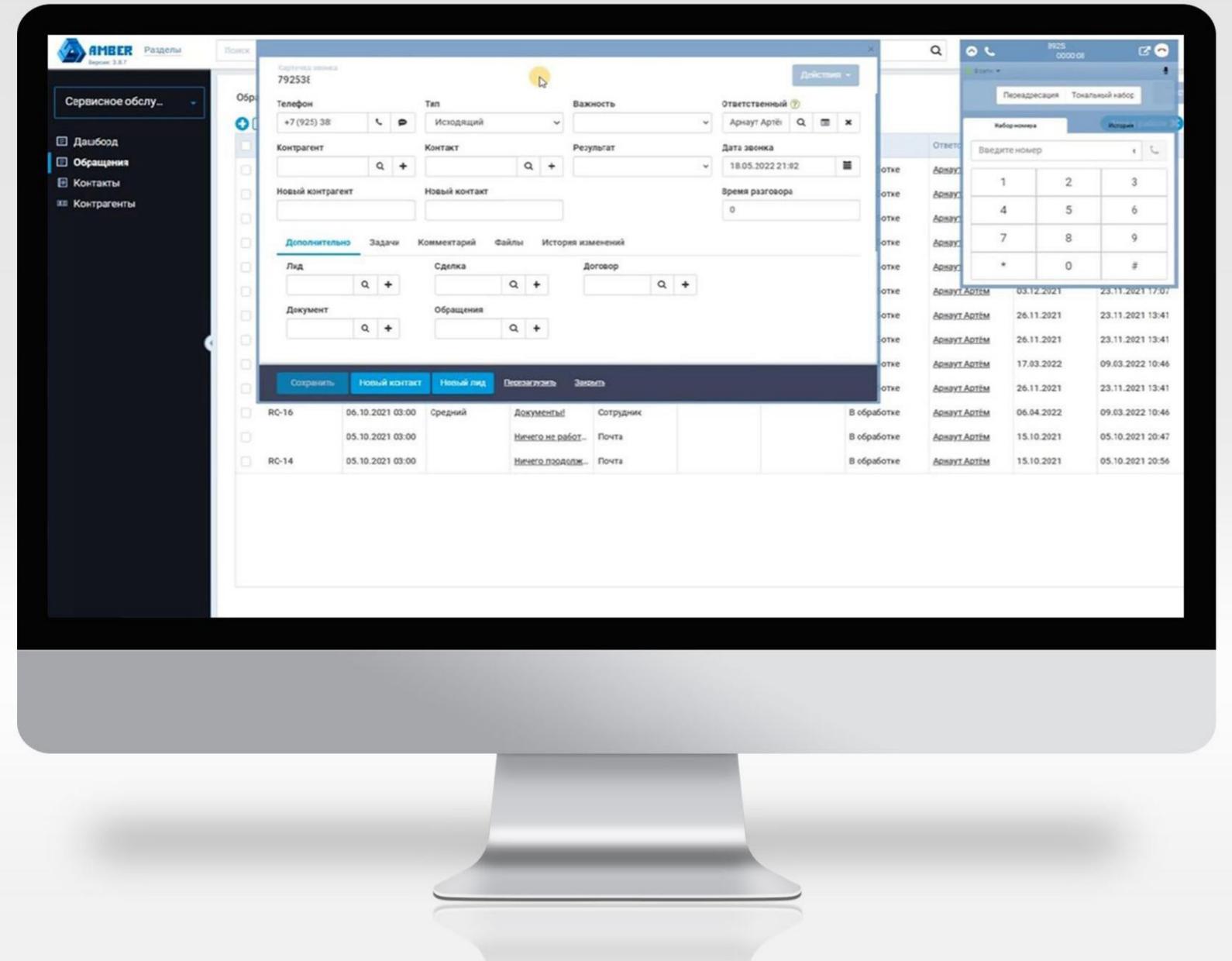
ОБРАЩЕНИЕ ЧЕРЕЗ
ТЕЛЕГРАММ БОТА





AMBER SERVICE DESK

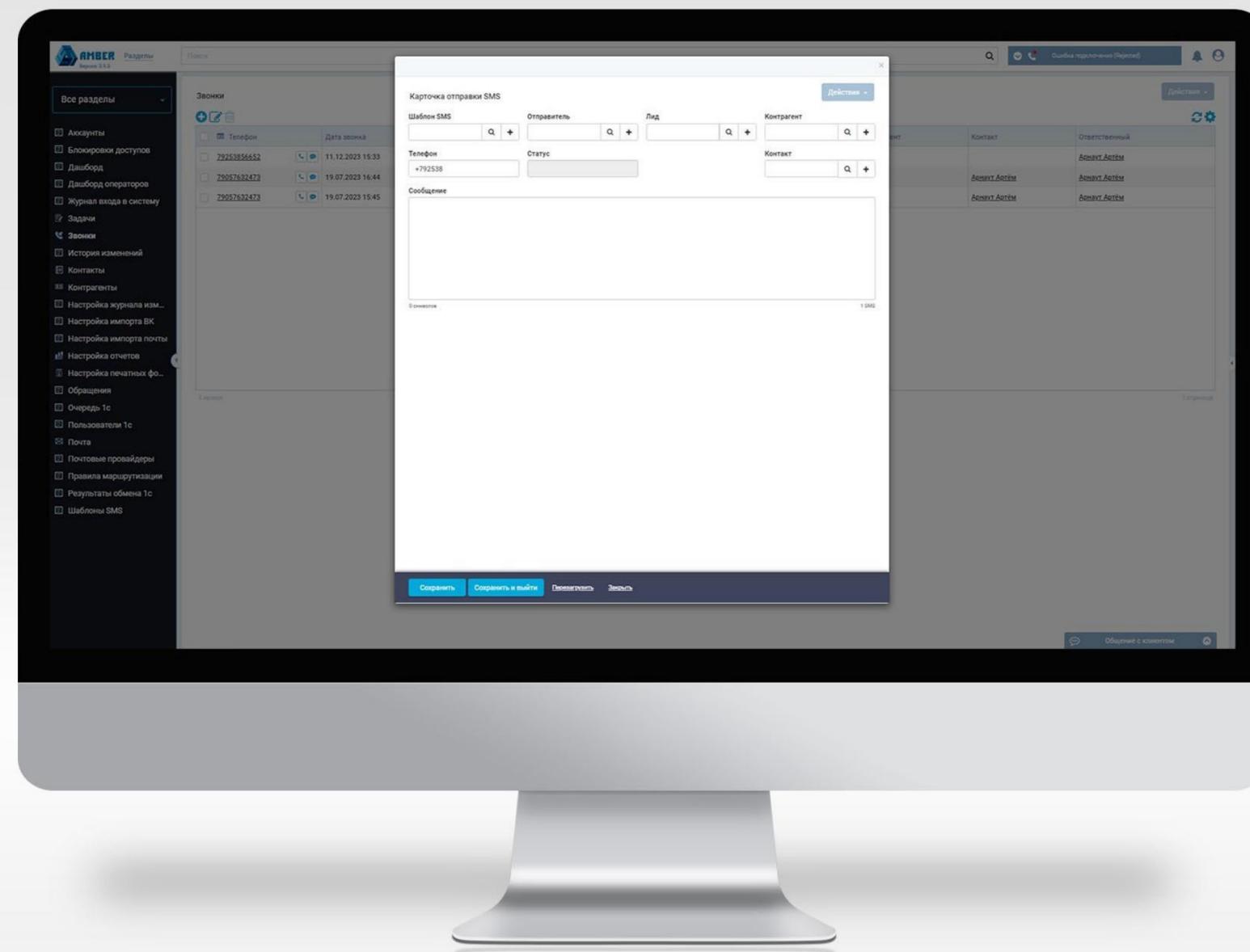
ЗВОНКИ ИЗ СИСТЕМЫ





AMBER SERVICE DESK

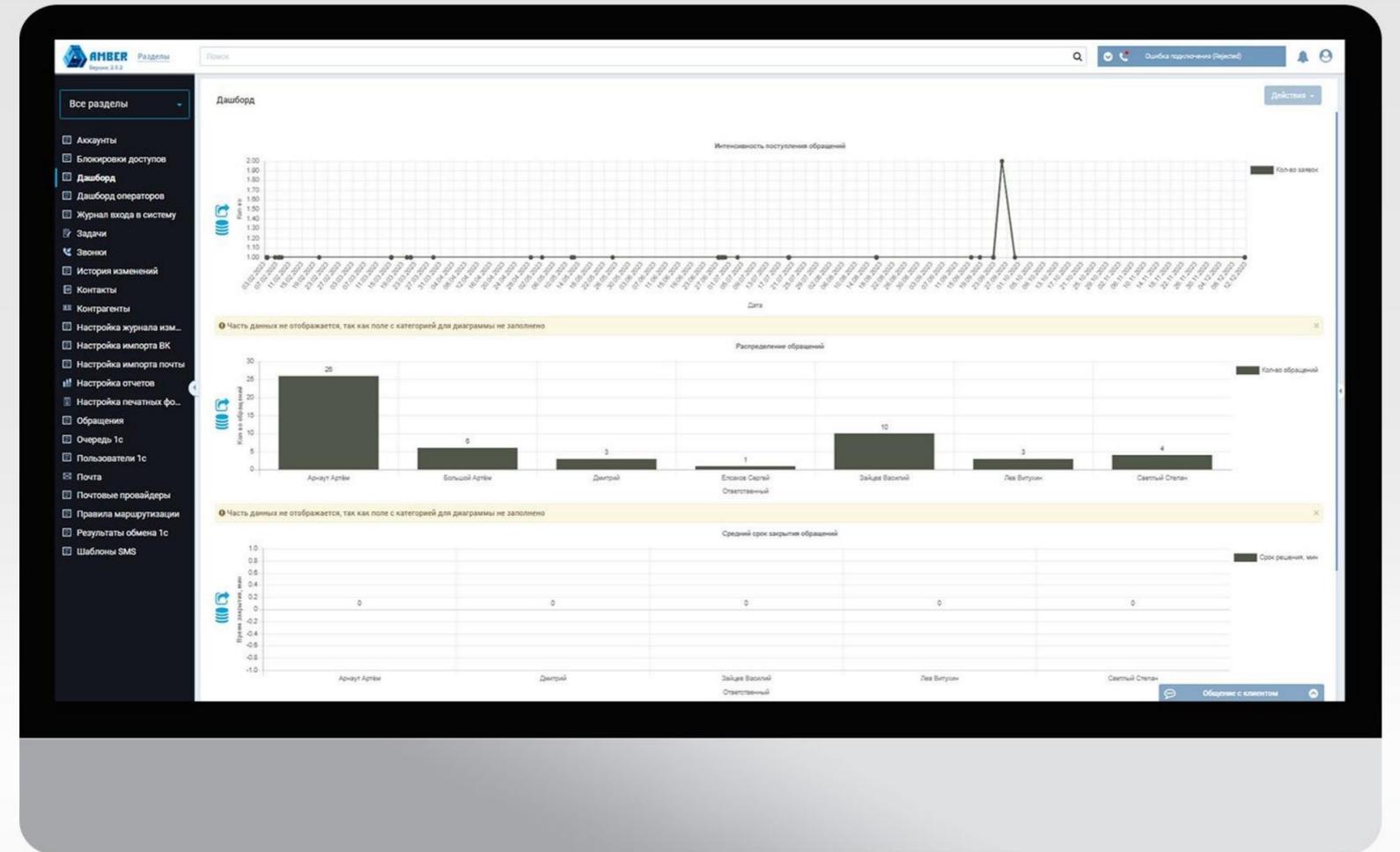
ОТПРАВКА SMS
ИЗ СИСТЕМЫ





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.

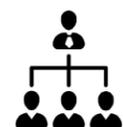


СОКРАЩЕНЫ РАСХОДЫ НА РЕШЕНИЕ ИНЦИДЕНТОВ

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

KÄRCHER

GRUNDFOS

**МОСКОВСКИЙ
КРЕДИТНЫЙ
БАНК**

KNAUF INSULATION

lqmoda

**РСХБ- СТРАХОВАНИЕ
ЖИЗНИ**

ФОСАГРО

ВОСТОК

ИРЗ
ОТКРЫТОЕ
АКЦИОНЕРНОЕ
ОБЩЕСТВО

VINICOM

FINBRIDGE

**ГОРОДСКАЯ
аптека**
сеть
магазинов
здоровья

**ФИНАНСОВЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ**
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

X5 RETAIL GROUP

**Национальная служба
ДОСТАВКИ**

**СМУ-6
ГРУППА
КОМПАНИЙ**

слетать.ру
технологии выбора туров

Роса

НАШИ ПАРТНЕРЫ





Татьяна Малявина
Коммерческий
директор
+7 (495) 308-92-83 вн. 77912



Екатерина Мирянова
Руководитель направления
по работе с партнерами
+7 (495) 308-92-83



Денис Ахмадиев
Менеджер
по развитию
+7 (495) 308-92-83 вн. 77314



Артур Кашапов
Менеджер
по развитию
+ 7 (930) 410-36-12