



ВИДЕОКОНСУЛЬТАНТ

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ
СИСТЕМА «АЛЬФА-ВК»

КОНЦЕПЦИЯ АС «ВИДЕОКОНСУЛЬТАНТ»

С целью перевода клиентов из очного формата обслуживания в формат дистанционного обслуживания с использованием интерактивных сервисов предлагается внедрение автоматизированной системы «Видеоконсультант».

СЕРВИСЫ СИСТЕМЫ «ВИДЕОКОНСУЛЬТАНТ»



Видеоконсультация



Электронное обращение



Оценка качества/опрос



Сканирование и верификация документов



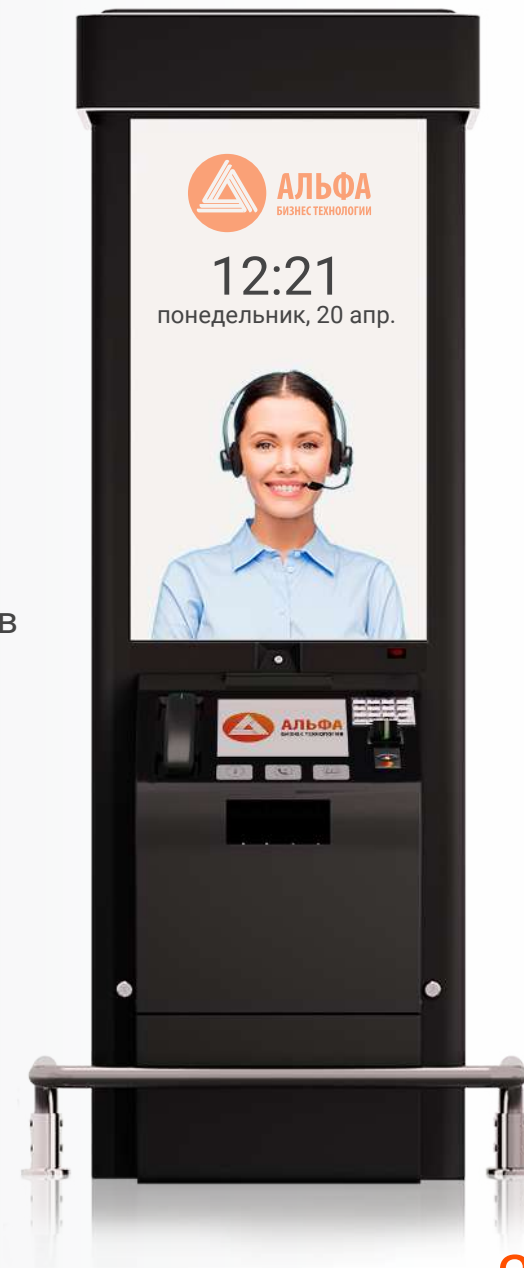
Заполнение документов



Обслуживание маломобильных граждан



Личный кабинет



ПОЛНЫЙ СПИСОК КОМПЛЕКТУЮЩИХ АС «ВИДЕОКОНСУЛЬТАНТ»

1.80м

1.35м

*поддержка людей
разных категорий
инвалидности:
по слуху,
по зрению,
ММГ



3 Видеокамеры



Принтер А4



Дополнительный
сенсорный монитор 18,5"



Фотосканер А4



Сканер штрих-кода



Термопринтер



Трубка видеосвязи



Платежный модуль



Панель управления



ВОЗМОЖНОСТИ АС «ВИДЕОКОНСУЛЬТАНТ»

ВОЗМОЖНОСТИ ОПЕРАТОРА

- Трансляция на терминал экрана оператора
- Вывод на печать документов, необходимых клиенту
- Сканирование документов клиента фотосканером формата А4

ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ

- Интерактивное общение «лицом к лицу» с оператором
- Дистанционное решение специфических вопросов клиента
- Система оценки качества работы оператора
- Авторизация через портал «Госуслуги»
- Биометрическая и двухфакторная идентификация
- Замена мобильных офисов и пунктов временного обслуживания
- Реализация принципов одного окна
- Рекламный видеоролик в режиме ожидания

ВАРИАНТЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Вариант 1: Виртуальный консультант

Предварительно записанные видеоролики
Синтезированное изображение и синтез голоса,
обращение к нейросети.

Решает основные стандартные вопросы, при более
сложном запросе от клиента происходит соединение с
операционистом контактного центра.

Вариант 2: Видеоконсультант

Оператор контактного центра

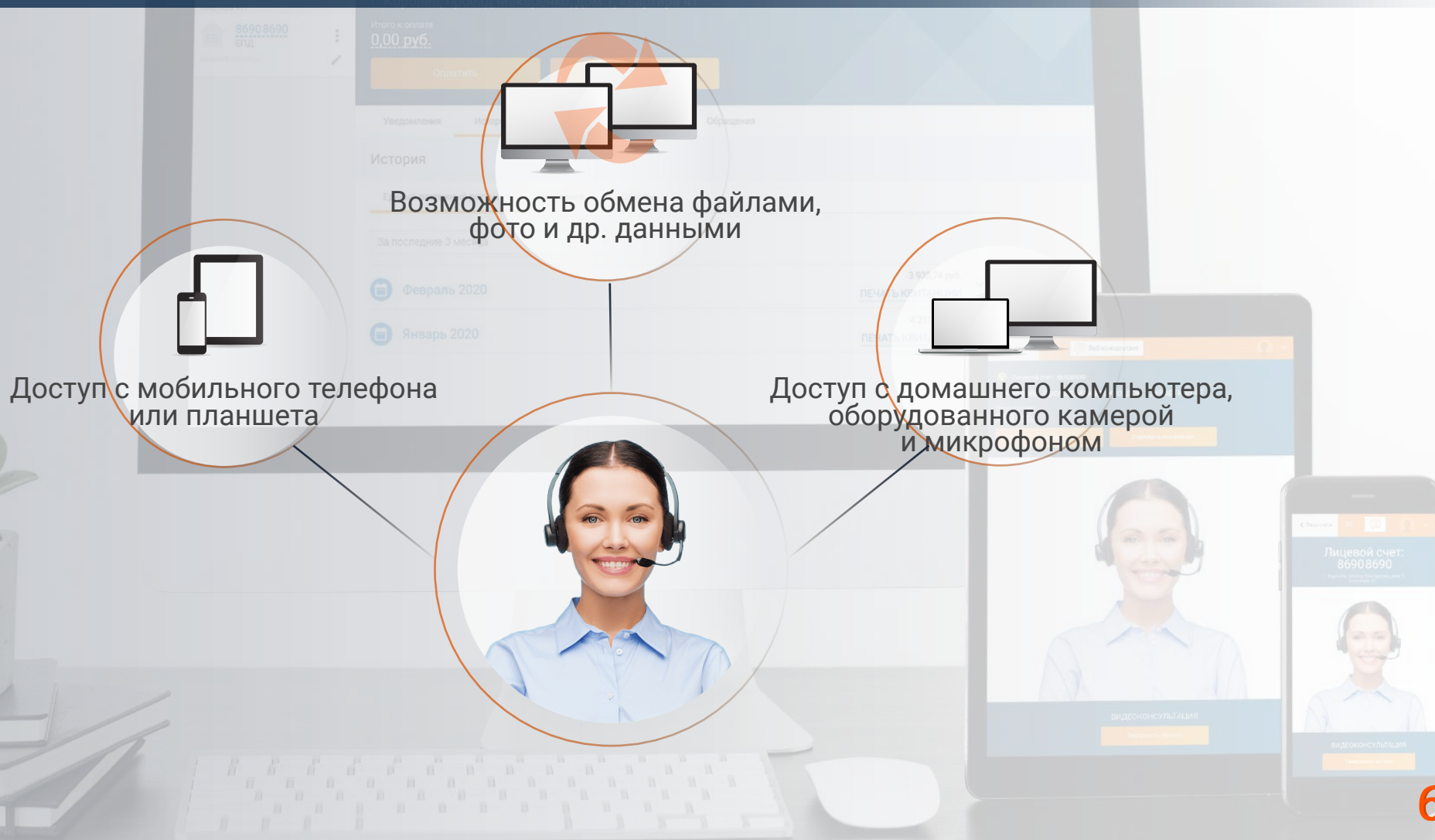
Оператор бэк-офиса

Реализация 100% функционала системы, решение более
сложных задач.

Если пользователь не решил свой вопрос с
использованием «Виртуального консультанта»
(1 вариант), производится переключение вызова на
«Видеоконсультанта» контактного центра» (2 вариант),
посредством нажатие на кнопку «Видеозвонок»



В связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в стране пользователям личного кабинета клиента предоставляется возможность не выходя из дома получить видеоконсультацию с оператором контактного центра или клиентского офиса.



ПРЕИМУЩЕСТВА СИСТЕМЫ

- Создание безопасного канала связи независимо от эпидемиологической ситуации в стране
- Живое общение «лицом к лицу» не выходя из дома
- Снижение нагрузки на клиентские офисы
- Интеграция рабочего места оператора СУЭО клиентского офиса с рабочим местом оператора АСВК
- Соединение с оператором контактного центра/оператором клиентского офиса
- Обеспечение защиты персональных данных абонента
- Увеличения лояльности абонентов
- Интеграция с сайтом заказчика
- Оптимизация загрузки операторов
- Снижение расходов на обслуживание клиентов



ИСТОРИЯ СОЗДАНИЯ АСВК

Компания «АЛЬФА-Бизнес Технологии» является эксклюзивным разработчиком и производителем автоматизированной системы Видеоконсультант «АЛЬФА-ВК» на российском рынке с 2011 года.

Первое внедрение было произведено в группе компаний «Интер РАО». По статистике видеоконсультант является весьма востребованным программно-аппаратным комплексом для удаленного решения клиентских запросов. За 2019 год в Call-центр одной из крупнейших электросбытовых компаний с данного оборудования было произведено 169 109 звонков. Средняя длительность разговора составляет 3,31 минут.

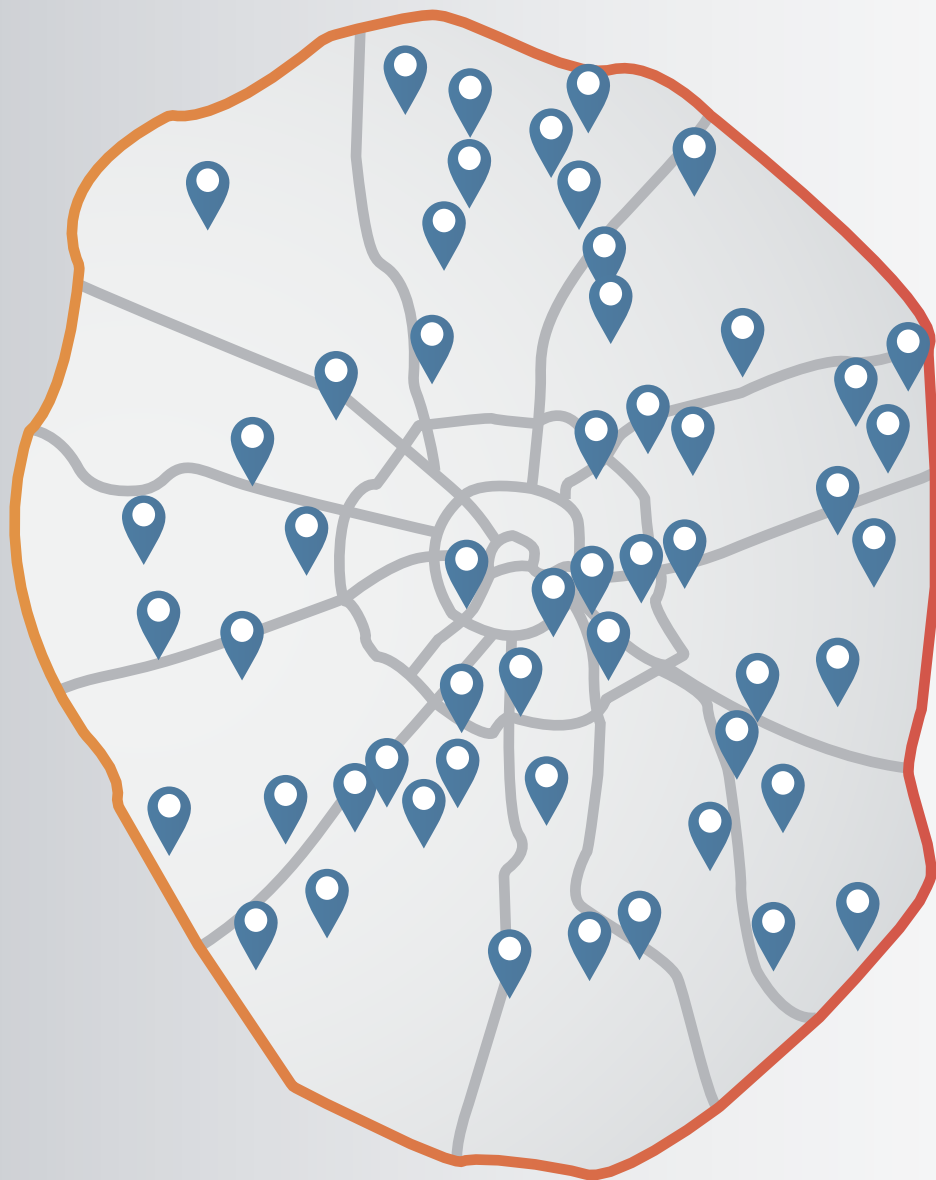
Специалисты компании на собственной базе осуществляют полный цикл разработки, сборки, настройки поставляемых компанией программно-аппаратных комплексов, а также осуществляет техническое обслуживание оборудования.

В 2020 году запланировано расширение сети терминалов АСВК до 300 штук. Технологии АСВК тестируются на различных производственных площадках в Орловской, Тамбовской, Ростовской и Ленинградской областях, Красноярском крае и республике Башкортостан.

Система «Видеоконсультант» не имеет аналогов на российском рынке.

КАРТА РАСПОЛОЖЕНИЯ ТЕРМИНАЛОВ АСВК

В настоящее время компания «АЛЬФА - Бизнес Технологии» осуществляет расширенное техническое и операционное обслуживание 85 терминалов «Видеоконсультант» на территории Москвы.



Компания «А-БТ» активно работает на рынке комплексного производства и внедрения инновационных решений с 2004 года. Нами разработаны: автоматизированная электронная очередь и система видеоконсультации, система оценки качества. Ряд продуктов компании не имеет аналогов на рынке по функциональным возможностям.

В настоящий момент в России установлены и успешно функционируют более 1500 различных автоматизированных систем. Ежедневно десятки тысяч человек обслуживаются с помощью нашей электронной очереди.

Терминалы автоматизированной системы видеоконсультации более шести лет успешно применяются в большинстве Центров госуслуг Москвы и на предприятиях других городов России. Количество ежегодно обслуживаемых обращений через наши системы составляет более 1 000 000 человек.

Контакты

Адрес: 108811, г.Москва, Киевское шоссе, 22-й км (п.Московский), домовл.4, стр.2, офис 647Г

Телефон / факс: +7 (495) 249-00-50

Сайт: www.a-bt.ru

E-mail: info@a-bt.ru

НАШИ ЗАКАЗЧИКИ

