

# EXPERIENCE AVAYA

Moscow



EXPERIENCE AVAYA  
Moscow

# Эволюция контакт-центра в условиях пандемии

Дмитрий Ласьков

Директор технического департамента

ООО «ХайТэк»

# Видео-контакт-центры для бизнеса и государственного сектора

---

# Задачи



Видеовызов от клиентского терминала оператору КЦ



Демонстрация документов с рабочего места оператора абоненту клиентского терминала

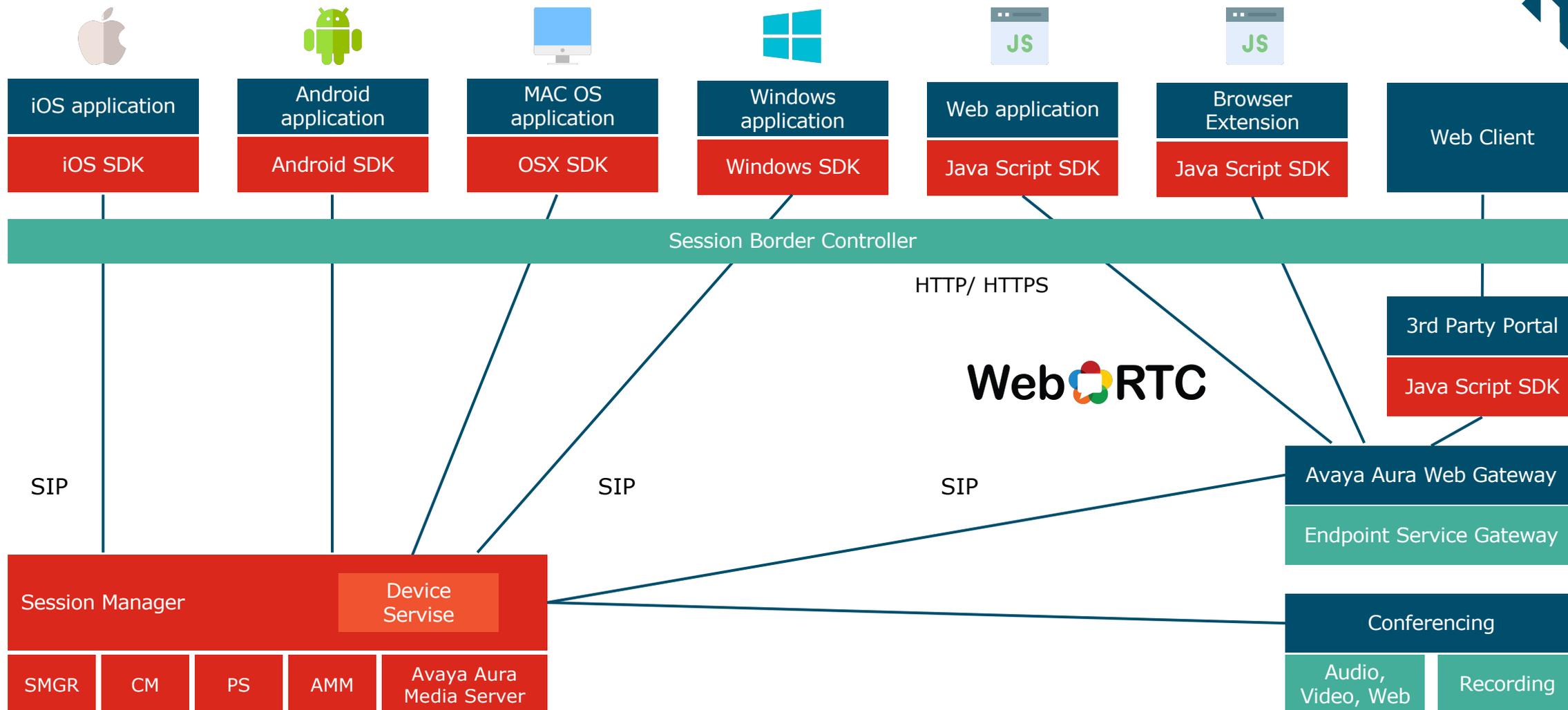


Отправка на печать документов на клиентском терминале

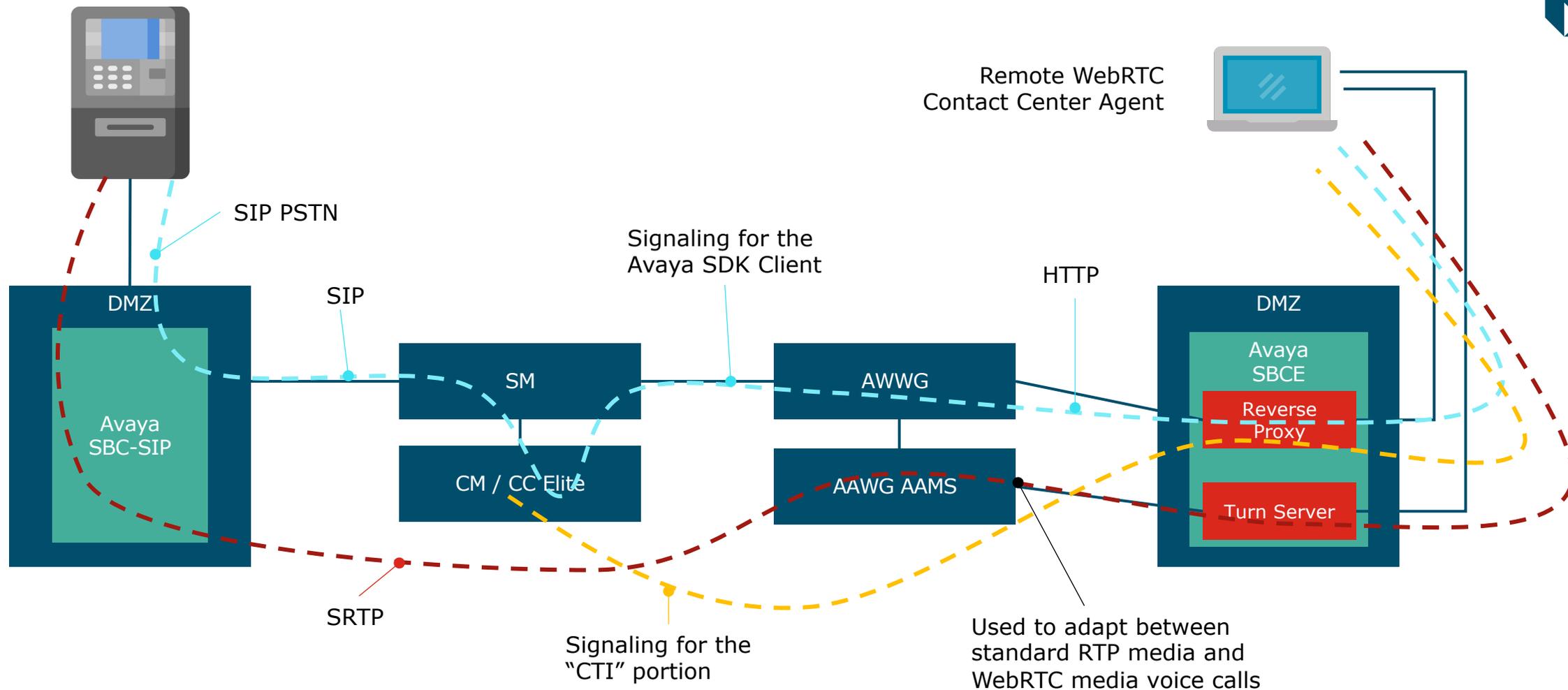


Передача сканированных документов от клиентского терминала к рабочему месту оператора

# Архитектура решения Avaya Client SDK при использовании Avaya Aura® Infrastructure



# Схема сетевого взаимодействия компонентов Avaya Aura при использовании Avaya Client SDK



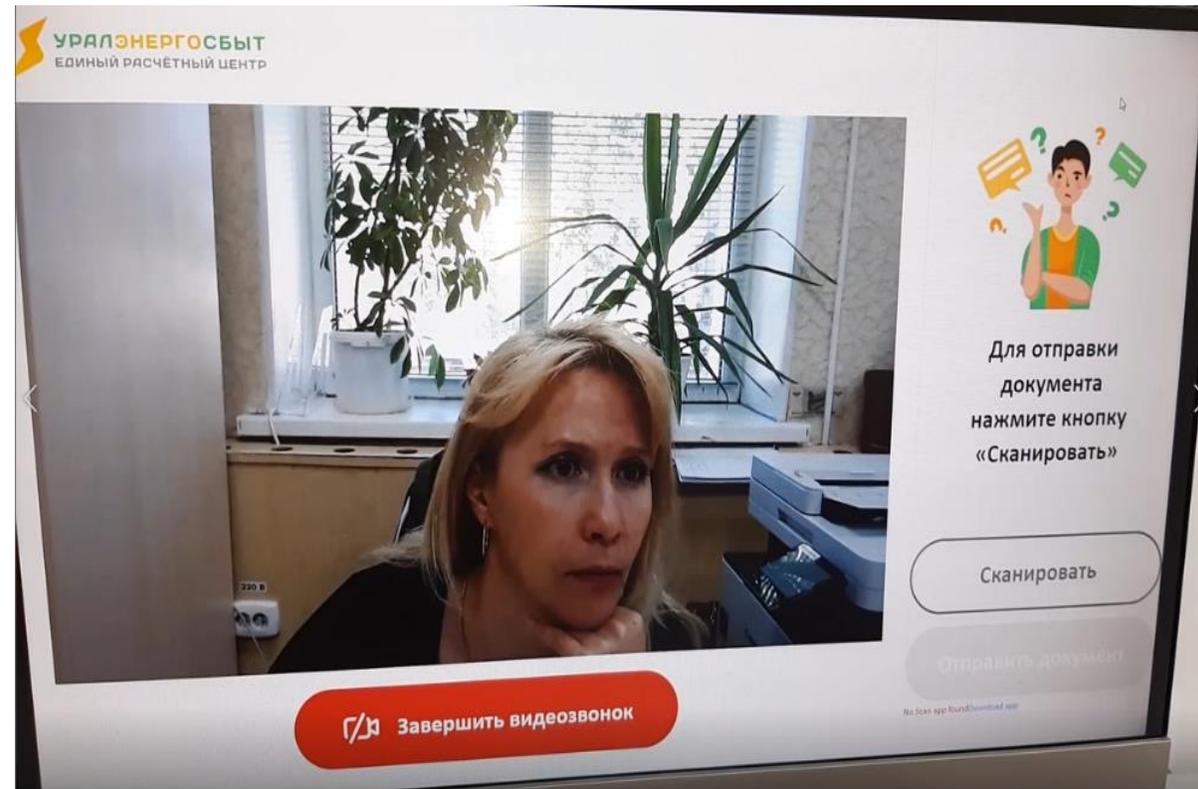
# Киоски – это комплексное решение для взаимодействия граждан с контакт-центром «Уралэнергосбыт»



# Видеосвязь

Обращение клиентов в КЦ посредством видеосвязи:

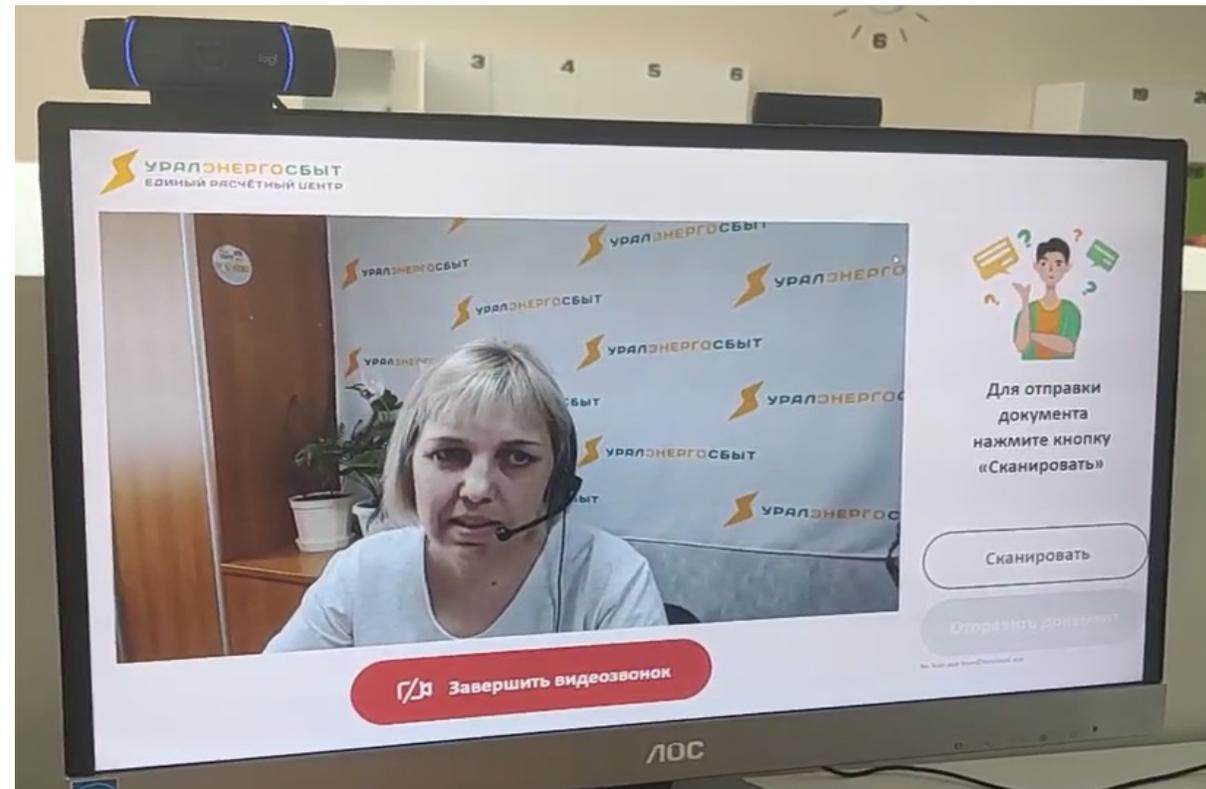
- позволяет видеть собеседника, его эмоции
- что-либо просто и быстро показать, уточнить
- работает «язык жестов»



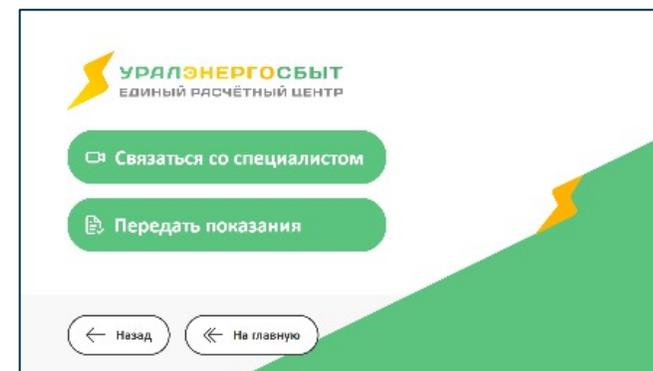
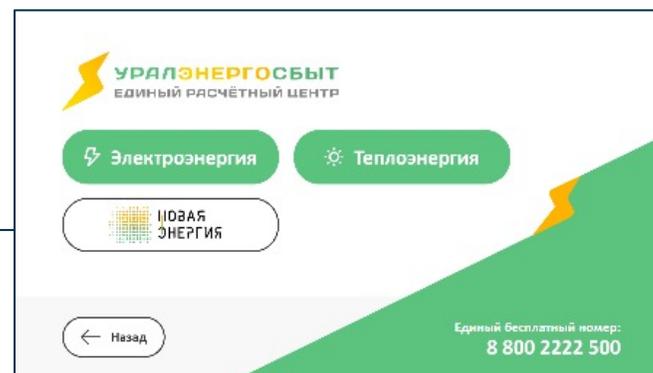
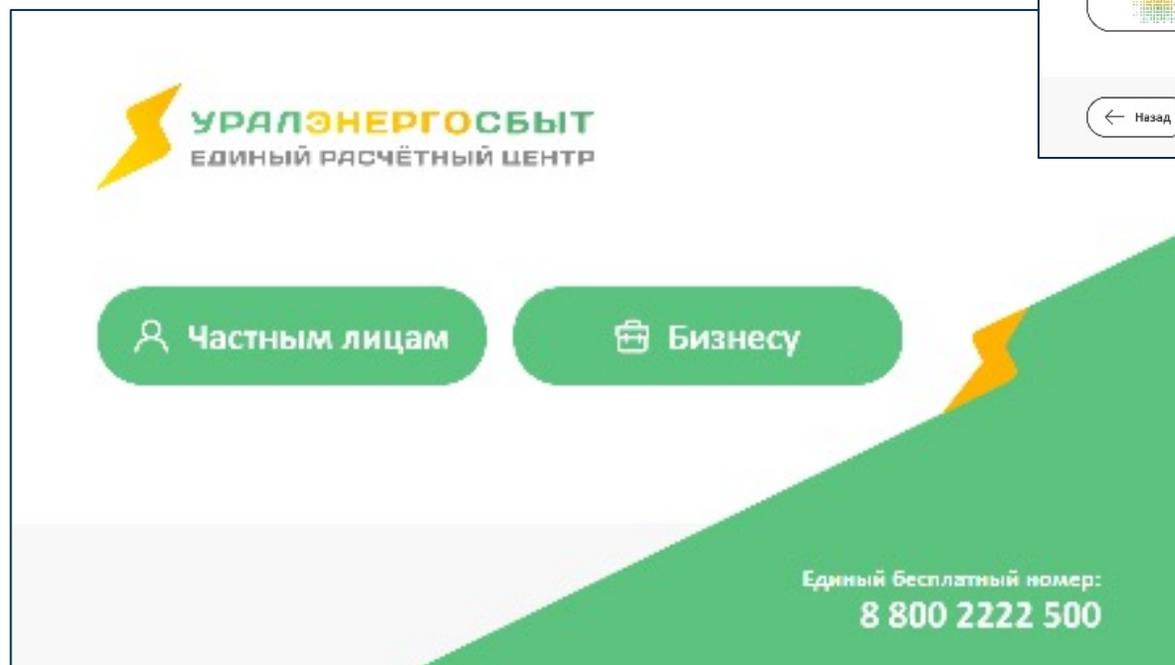
# Обмен документами

В клиентском киоске предусмотрены принтер и сканер:

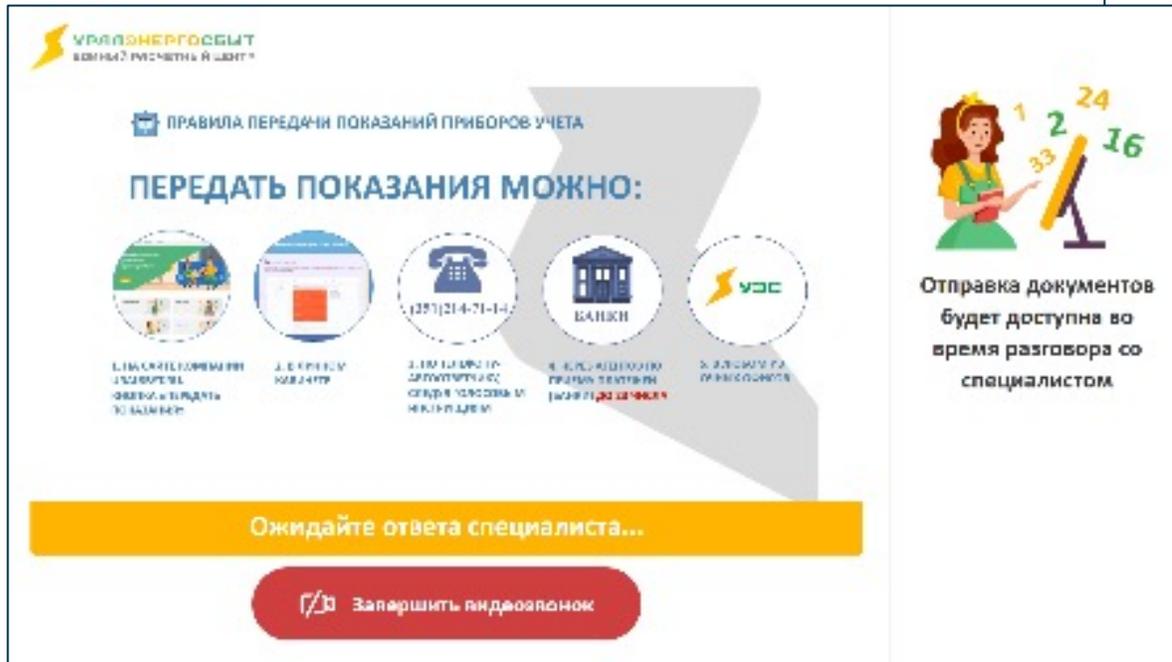
- сканирование документов и их мгновенная передача оператору КЦ
- распечатка документов оператором КЦ на принтере киоска



# Рабочие экраны киоска



# Рабочие экраны киоска



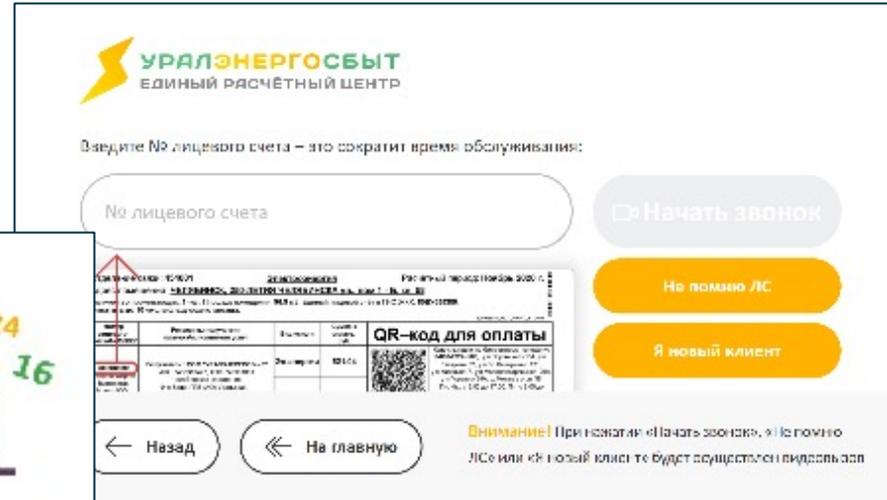
**ПРАВИЛА ПЕРЕДАЧИ ПОКАЗАНИЙ ПРИБОРОВ УЧЕТА**

**ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ МОЖНО:**

- 1. НА СБОРТЕ КОМПАНИИ
- 2. В КРИОС
- 3. ПО ТЕЛЕФОНУ
- 4. В БАНКЕ
- 5. В ЦЕНТРЕ РАЧЕТОВ

Ожидайте ответа специалиста...

Завершить видеозвонок



**УРАЛЭНЕРГОСБЫТ**  
ЕДИНЫЙ РАСЧЕТНЫЙ ЦЕНТР

Введите № лицевого счета – это сократит время обслуживания:

№ лицевого счета

Начать звонок

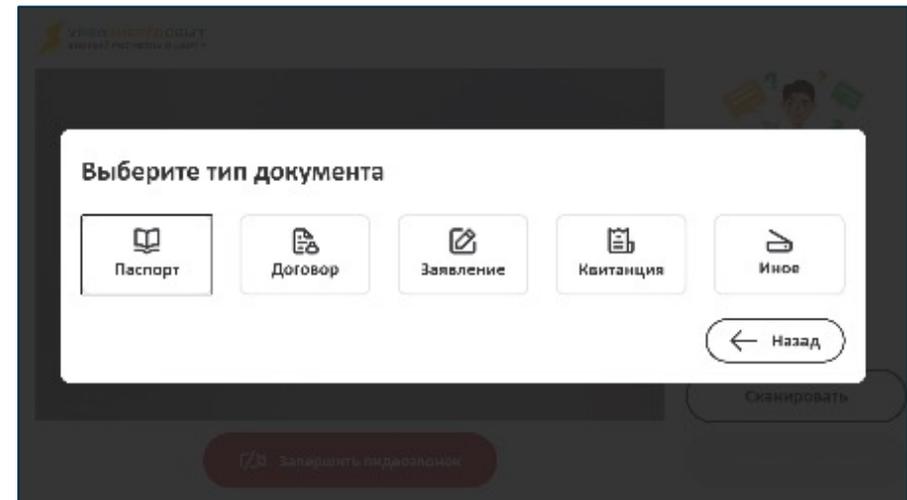
Напомню ЛС

Я новый клиент

Назад

На главную

**Внимание!** При нажатии «Начать звонок», «Напомню ЛС» или «Я новый клиент» будет осуществлен видеозвонок



**Выберите тип документа**

Паспорт

Договор

Заявление

Квитанция

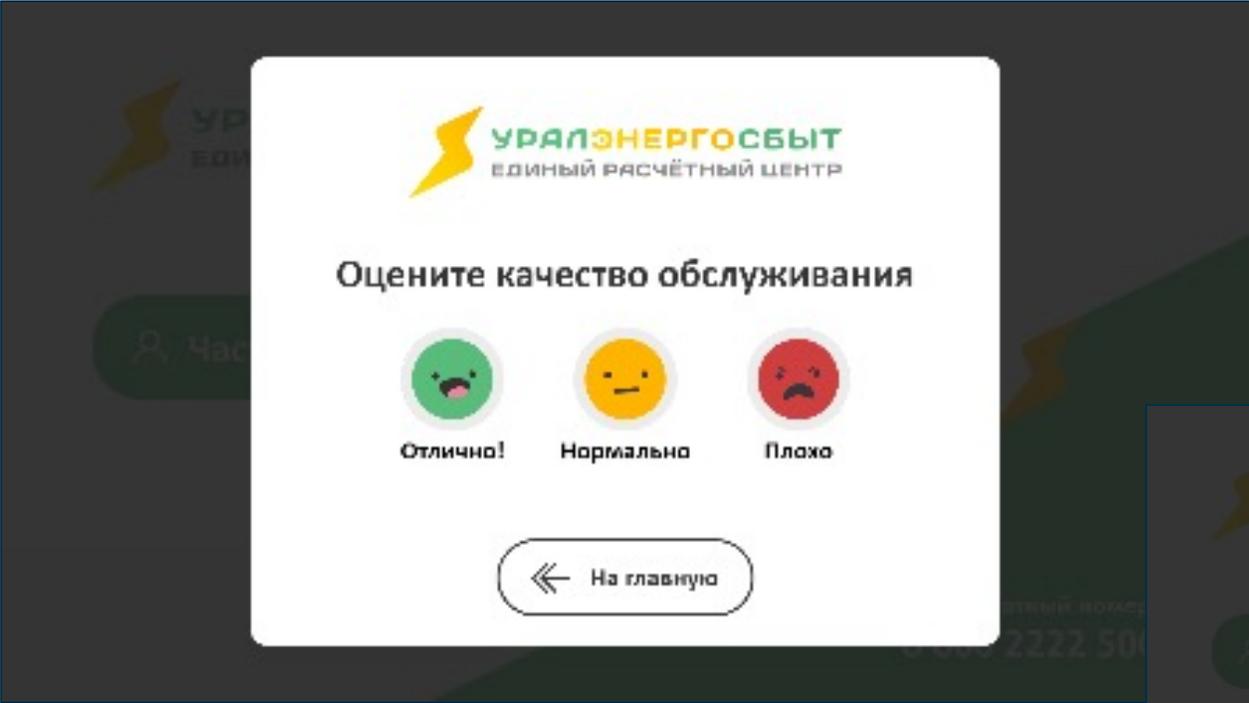
Иное

Назад

Сканировать

Завершить видеозвонок

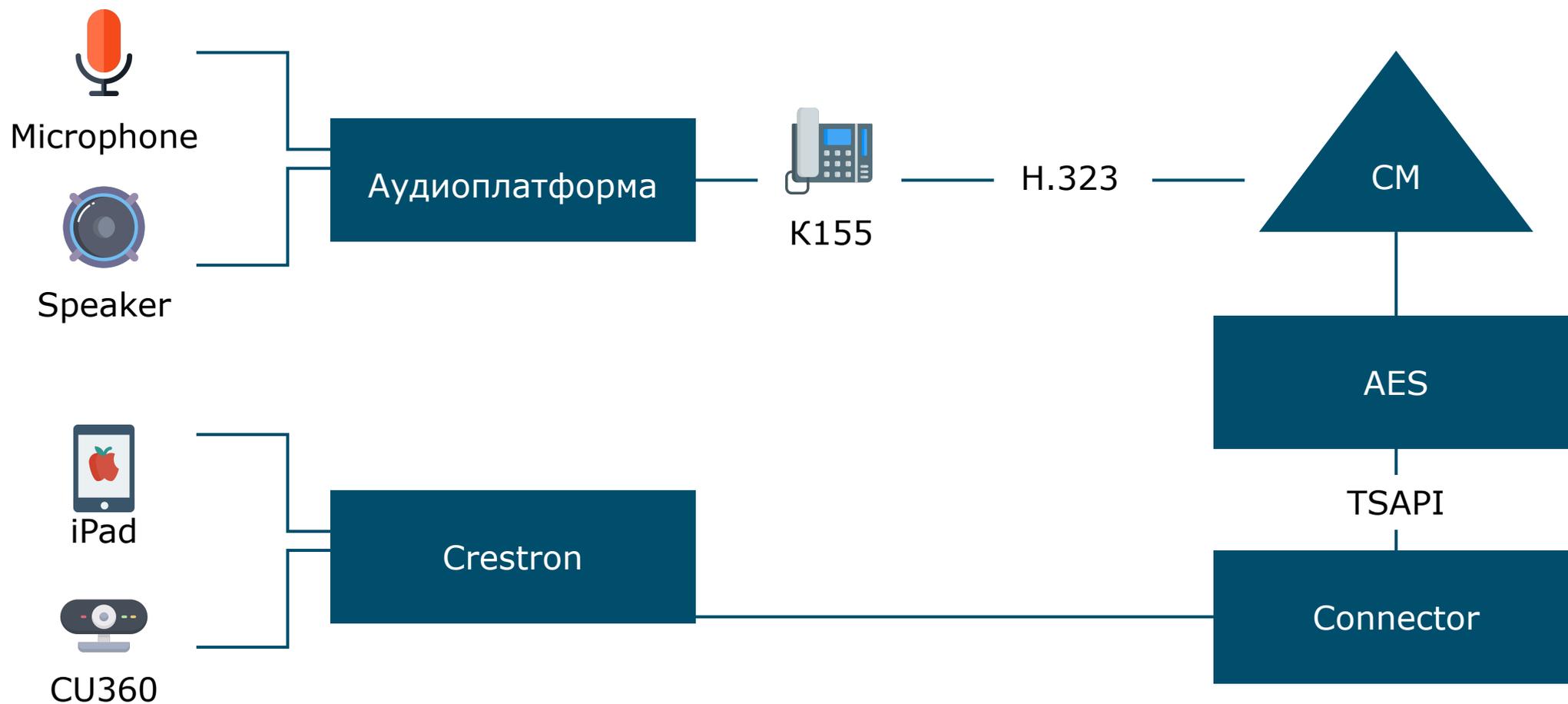
# Рабочие экраны киоска



# Кабинет генерального директора

---

# Кабинет генерального директора. Архитектура



## Оснащение кабинета

Кабинет оснащен современной мультимедийной системой с интерактивным управлением, которая позволяет во время телефонного разговора свободно перемещаться по кабинету без изменения качества звучания для обоих участников, разговор может поддерживаться как по громкой связи, так и посредством снятия трубки на аппарате. Принять звонок можно нажатием кнопки на touch-панели управления.



# Кабина для совещаний SmartMeeting HQ

- Мобильная переговорная комната для Open Space
- Кабина для совещаний рассчитана на 2–4 человека
- Деловые встречи, аудио и видеоконференцсвязь
- Качественная звукоизоляция и полное отсутствие эха
- Различные варианты внутреннего наполнения



# Кабина для совещаний SmartMeeting HQ

Состав решения:

- Презентации и программные ВКС (встроенный ПК/ноутбук, подключение по USB/HDMI)
- Веб-камера Avaya HC020
- Система звукоусиления и обработки сигналов с АЕС (Acoustic Echo Cancellation)
- Микрофонный массив
- Интерактивный сенсорный монитор
- Система интегрированного управления (свет, вентиляция, AV-оборудование)
- Интеграция с офисной АТС Avaya. Решение HandsFree для кабинетов руководителей
- Смарт-стекло
- Система бронирования переговорных

# Кабина для совещаний SmartMeeting HQ

## Архитектура



**EXPERIENCE AVAYA**  
— Moscow —

**Спасибо за внимание**