

EXPERIENCE AVAYA

Moscow



Oberon и Avaya: технологии коммуникаций вчера, сегодня, завтра

Сергей Сидоров,
директор департамента инфраструктурных
решений и сервиса Oberon

Прошлое

oberon | Information
technology

Богатая история общих побед

Oberon и Avaya — более 13 лет продуктивного партнерства

oberon

Information
technology

**2003—
2005 гг.**

первые
бизнес-контакты

С 2008 г.

официальное
партнёрское
соглашение

за 13 лет:

более 50

контакт-центров

команда Oberon построила
на базе **Avaya**

2011:

четыре из семи
номинаций на премию

**«Хрустальная
Гарнитура»**

за крупнейшие
проекты

2012: Partner in Customer Excellence

за высокое качество обслуживания
клиентов

2007 год:

впервые в России

Oberon реализован проект
с интеграцией CRM Oracle
Siebel и телеком-решения
Avaya

2021: 50+

**персональных
сертификатов**

по технологиям
производителя

2017: Партнер года Avaya
по направлению КЦ

Sapphire

— один из
наивысших
партнерских
статусов
Avaya в России

**Уникальная
команда экспертов**
в Oberon

**Партнерские
награды**

за вклад
в развитие
совместного
бизнеса

Настоящее

oberon | Information
technology

Продуктивная совместная работа для бизнеса заказчиков

Время, вперед!

Мегапроект для лидера рынка — ПАО «НЛМК»

- **Комплексная модернизацию платформы телефонии всех предприятий группы на базе технологий Avaya**
- **Включает 5 этапов, 4-й и 5-й — реализует команда Oberon**
- **Переход на современную единую платформу IP-телефонии**
- **Обновление АТС, 15+ тыс. телефонных станций сотрудников**
- **Запуск современных коммуникационных сервисов для эффективной работы**

Этапы реализации проекта модернизации системы телефонии для НЛМК

oberon

Information
technology

4-й этап проекта



2018-2019 гг.



8000+ абонентов



НЛМК в
г. Липецке



13+ площадок

Задачи:

- Выведение части площадок из обслуживания старой станции ATC Avaya G3R.
- Обновление Avaya Aura с версии 6 на версию 7 (CM, SMGR, SM).

Особенности:

- Разделение SIP-инфраструктуры для Липецка и Москвы на два разных сервера.
- Обеспечение переключения на новую версию с минимальным простоем сервиса.

5-й этап проекта



2020-2021 гг.



10 000+ абонентов,
вкл. 2 000 SIP



НЛМК в
г. Липецке



17+ площадок

Задачи:

- Обновление Avaya Aura с версии 7 на версию 8.
- Внедрение функционала для SIP абонентов: AADS, Breeze/Presence, Multimedia Messaging.
- Внедрение сервера диагностики Diagnostic Server.
- Обновление ASBCE, организация подключения удаленных абонентов/IX Workplace.

Особенности:

- Перенесение большинства компонентов с аппаратных ресурсов на виртуальную платформу.
- Окончательное выведение из обслуживания старой станции Avaya G3R.
- Обеспечение переключения на новую версию с минимальным простоем сервиса.

Результаты для бизнеса

oberon

Information
technology

Инновационные сервисы

взаимодействия

Бесшовный
запуск для абонентов

Работа без простоев

из-за коммуникации

Унифицированные стандарты
технологий связи

**Новая платформа телефонии –
основа эффективных коммуникаций**

для бизнеса и сотрудников

Отказ от устаревших

систем, сокращение

Единая

ТСО

Цифровые

IP-телефония

Сверхбыстрый запуск новых
коммуникационных сервисов

АТС

**В цифровое
будущее**

oberon

Information
technology

Омниканальность 3.0 вместе с Avaya: интегрированные разработки

Удобные и прозрачные коммуникации — внимание, лояльность и уважение клиента

oberon

Information
technology



Цифровизация повседневной жизни, ставшая основным катализатором изменений, помогает открывать новые возможности... Важно понимать, насколько **потребительское поведение и клиентский опыт претерпели изменения** к настоящему моменту, и как они **будут эволюционировать в будущем**

PWC Россия, глобальное исследование потребительского поведения за 2020 год «Трансформация потребителя»

Оmnиканальность 3.0 — адаптация к новой реальности*

oberon

Information
technology

Рыночная неопределенность и чувствительность к цене

- Рыночные реалии все больше оказывают давление на потребителей, трансформируя их поведение.
- **Цена и ценность товара становятся первостепенными факторами**, влияющими на выбор потребителей.

Удобство и доступность как основа потребительского опыта

- Потребители стали более требовательными, акцентируют внимание на получаемом опыте.
- Все большую важность приобретает способность предоставить клиенту наилучший опыт, **который напрямую связан с цифровизацией и использованием технологий.**

Цифровое взаимодействие: между онлайн и офлайн

- Потребителей все чаще интересуют онлайн, тем не менее они не готовы полностью отказываться от традиционных форматов коммуникации.
- **Правильный баланс между онлайн и традиционными форматами станет основой для успешного взаимодействия.**

Приоритет новых потребителей — забота о себе и благополучие

- Ожидается, что не только производители, но и **все участники рынка будут демонстрировать заботу о благополучии клиента.**

Цифровое взаимодействие будет набирать силу и становиться все более разнообразным*

oberon

Information
technology

Рыночная
неопределенность и
чувствительность к
цене

Удобство и доступность
как основа
потребительского
опыта

Цифровое
взаимодействие:
между онлайн
и офлайн

Приоритет новых
потребителей – забота
о себе и благополучие

OberOmī CC

Собственное омниканальное решение
Oberon для контакт-центров на базе
телефонии Avaya для SMB с модульной
архитектурой и использованием только
базового набора лицензий производителя

Преимущества

- Относительно невысокие системные требования
- Интеграция с любыми информационными системами на базу протокола REST
- Надежность за счет архитектуры
- Возможность доработки и адаптации под нужды заказчика

Доступная цена

Омниканальность
даже для
небольших КЦ

Интегрированные
цифровые
коммуникации

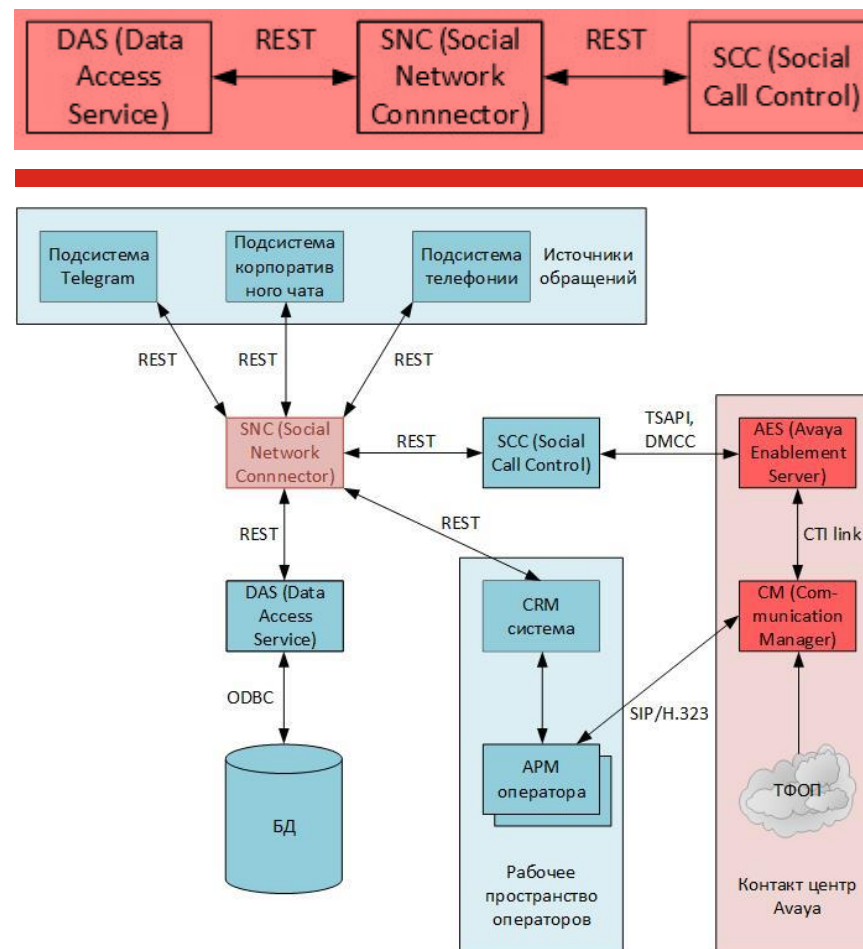
Удобство клиентов

Архитектура и базовый функционал OberOmni CC

oberon

Information
technology

- **Обработка обращений в «едином окне»** по трем каналам с возможностью обеспечения бесшовных коммуникаций для клиента между каналами.
- **Параллельная обработка обращений по различным каналам** одним оператором.
- **Переадресация обращения** на следующую линию поддержки.
- **Просмотр карточки клиента** в момент поступления обращения.
- **Получение предварительной информации оператором**, который впервые участвует в обработке данного обращения.
- **Накопление информации о клиенте** из разных каналов поступления обращений.
- **Хранения информации о клиентах**, обращениях и справочниках в различных СУБД.
- **Автоматическое тегирование сообщений метками** начала/завершения и любых дополнительных промежуточных состояний каждого сообщения в обращении.
- **Создание кнопок быстрой отправки** стандартных сообщений.



Пути развития OberOmni CC



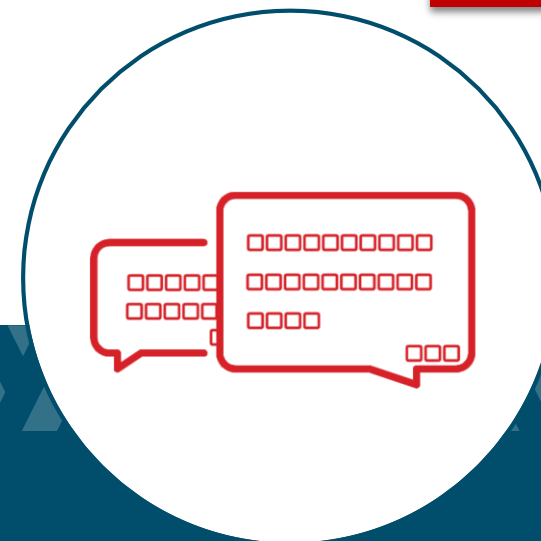
New! Коннекторы

- Создание коннекторов для подключения новых каналов обращений



New! модули

- Реализация модуля отчетности со встроенным конструктором отчетов



New! сценарии

- Добавление нетиповых сценариев обработки фантомных и обычных вызовов

Вместе с Avaya в будущее цифровых коммуникаций!

oberon

Information
technology

Интеграция с РОМ от Oberon позволяет модифицировать существующие агентские АРМ для подключения системы исходящего обзвона:

- Гибкий API, позволяющее встраивать функции исходящего обзвона в системы заказчика.
- Поддержка всех режимов обзвона, включая blending.
- Получение набора событий обзвона, которые необходимы для формирования отчетности разного уровня детализации.

EXPERIENCE AVAYA
Moscow

oberon | Information
technology

Stay tuned!