

ВРМSoft Контакт-центр

Решение для автоматизации
обслуживания клиентов



Комплекс работ и лицензии для внедрения BPMSoft Контакт-центр

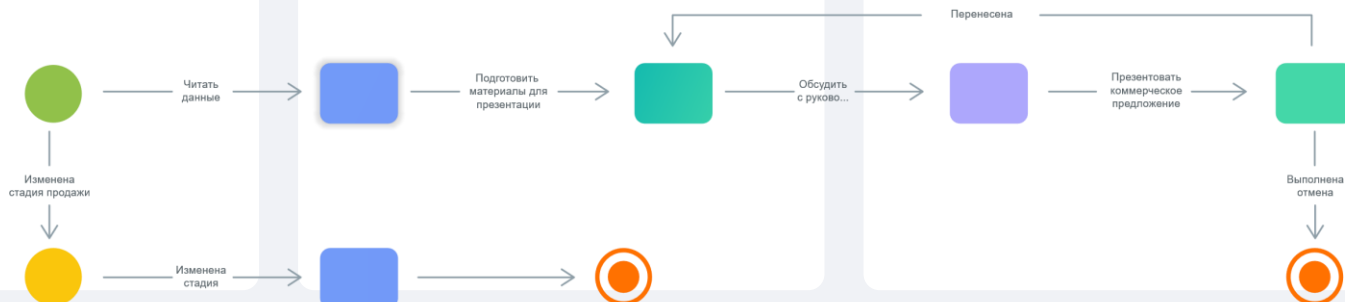
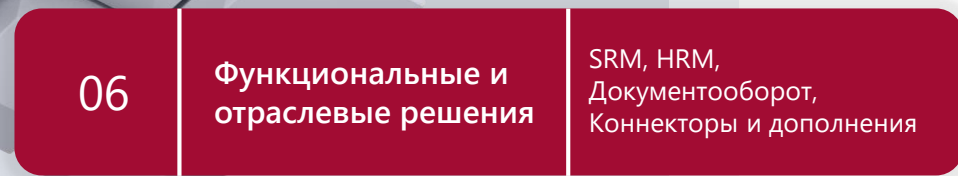
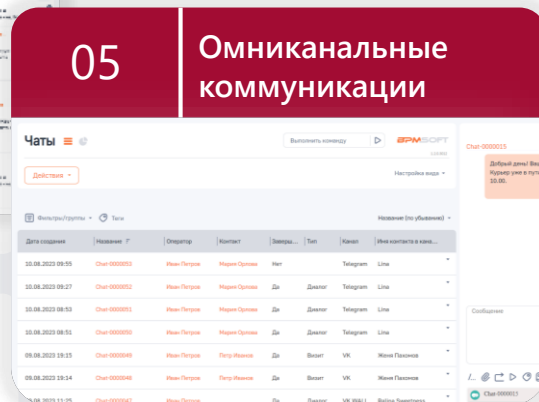
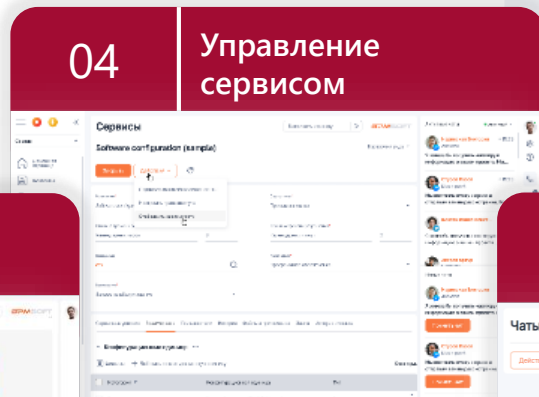
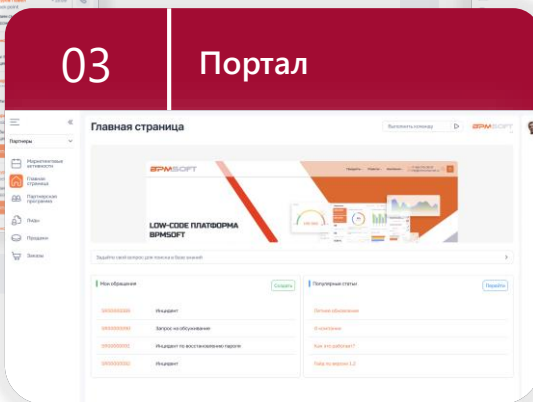
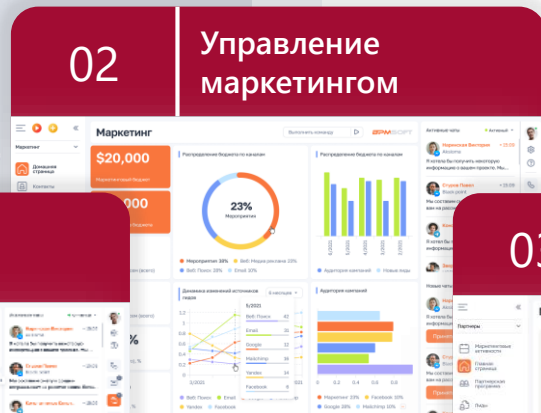
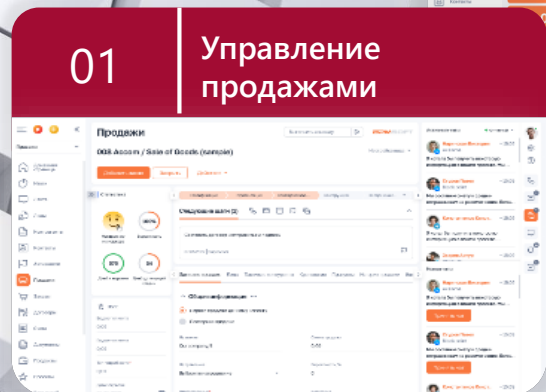
№	Статьи расходов	Стоимость, руб., без учета НДС
1	Стоимость работ по внедрению системы	2 402 449,08 Р
2	Лицензия в формате подписки на 1 год на 10 пользователей. 'BPMSoft Контакт-центр - Свое окружение, подписка	От 231 000,00
3	Пакет базовой технической поддержки платформы BPMSoft. за 1 год	От 11 555,00 Р
	Итого стоимость работ	От 2 645 004,08 Р

Общий срок выполнения Работ по внедрению Системы составляет от 2,5 мес.

Внедрения системы BPMSoft модуль Контакт-центр предполагает:

- Уточнение требований к системе
- Разработку и согласование проектной документации
- Настройка и доработка базового функционала раздела Обращения
- Настройку рабочих мест
- Тестирование системы и сдачу работ
- Разработка пользовательской инструкции
- Поддержка опытной эксплуатации в течение 5 рабочих дней

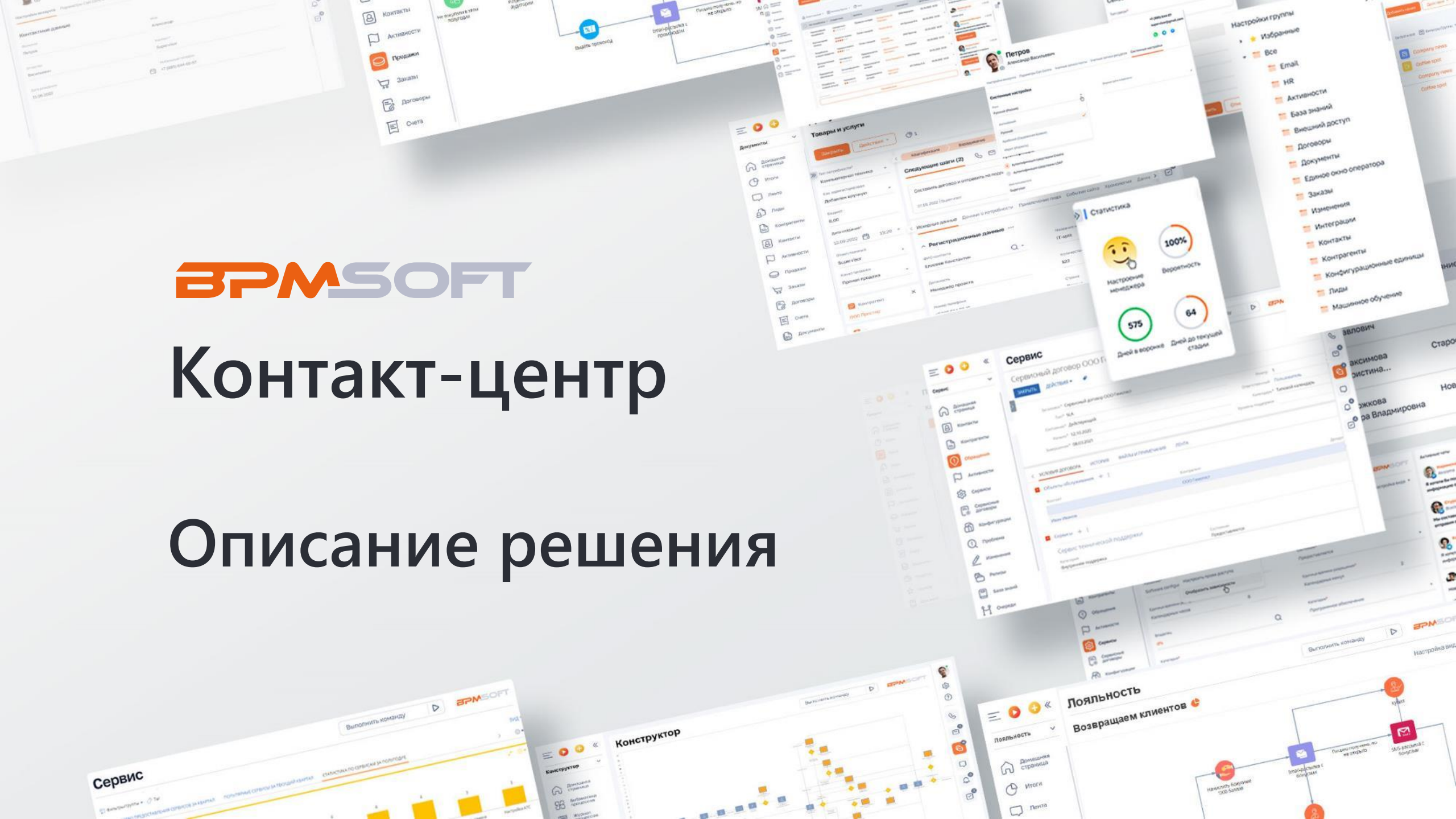
Готовые решения



The logo for BPMsoft, with 'BPM' in orange and 'SOFT' in grey.

Контакт-центр

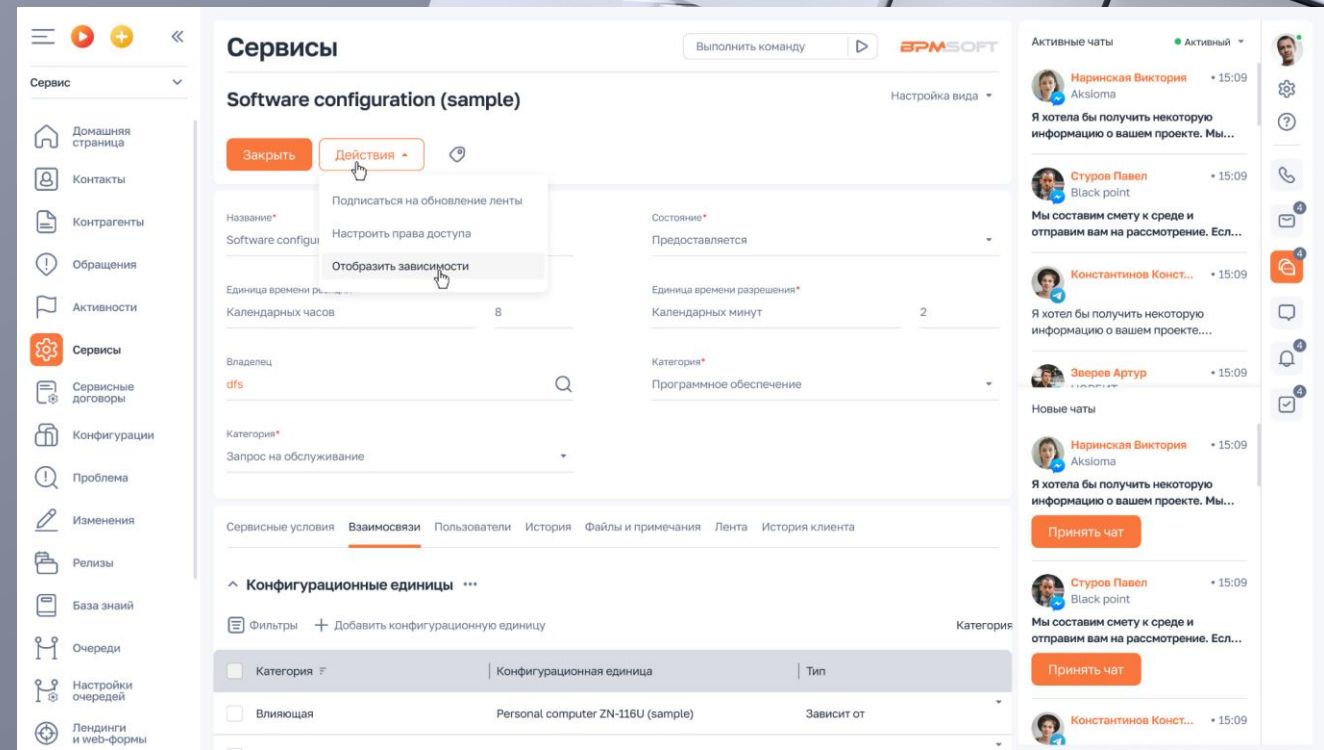
Описание решения



Ключевые возможности

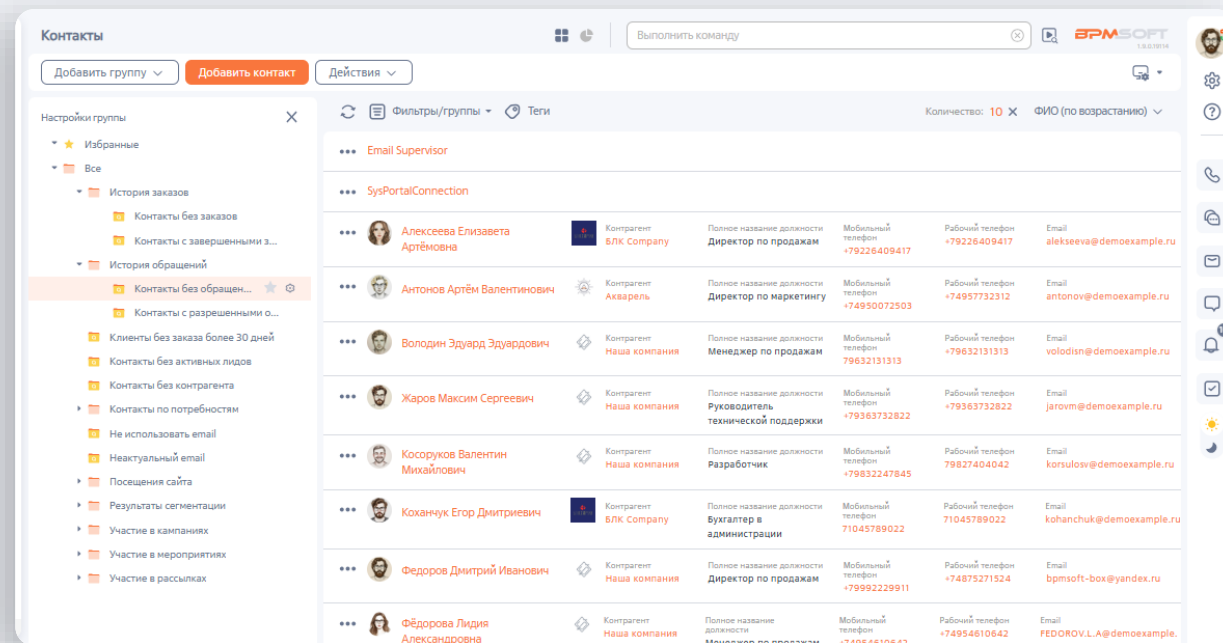
Ключевые возможности

- История взаимодействия
- Сервисный контакт-центр
- Внутренний сервис-центр
- Портал самообслуживания
- Управление обращениями
- Омниканальные коммуникации
- Аналитика



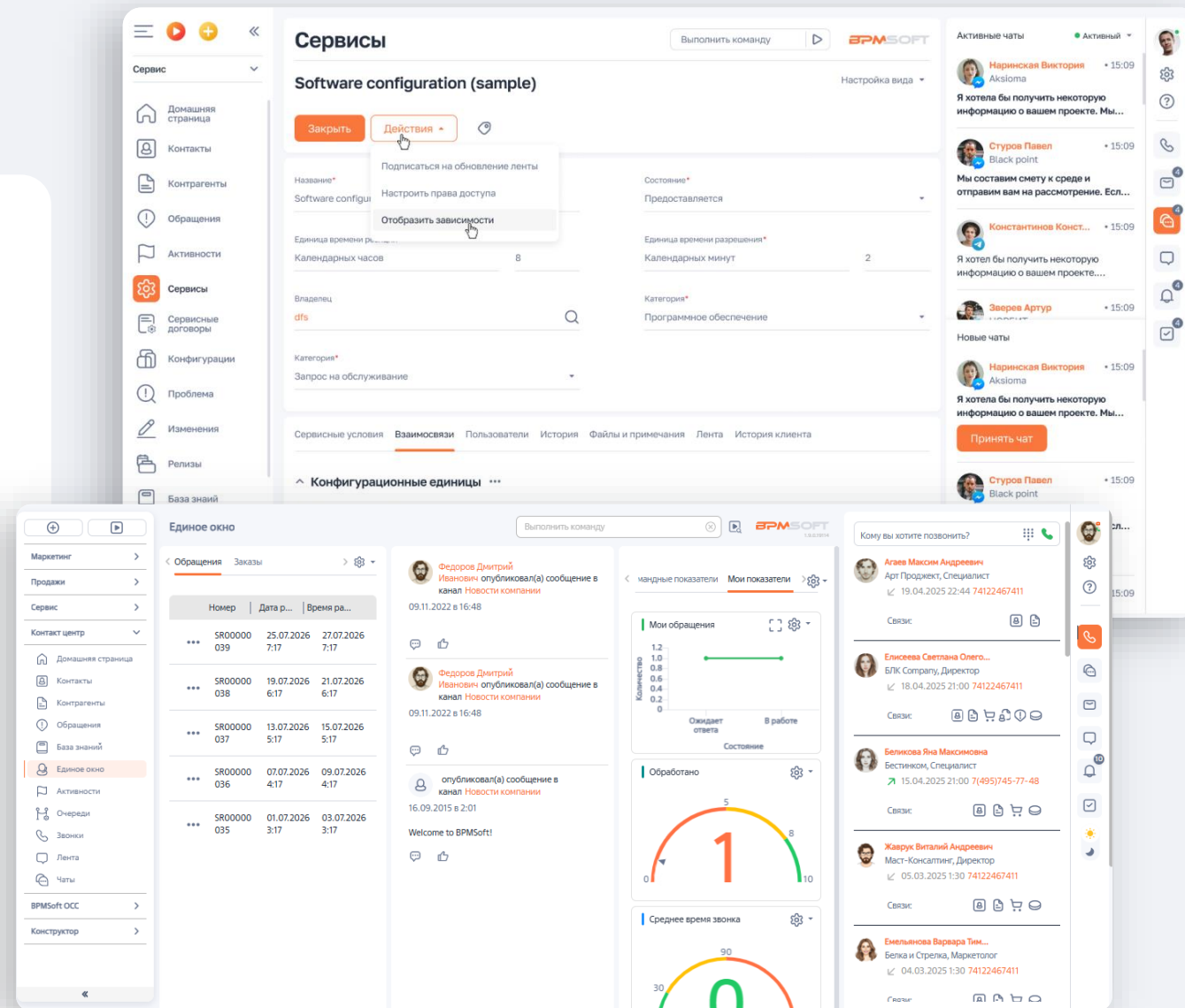
История взаимодействия

- Единая база потребителей услуг: клиенты, партнеры, сотрудники компании
- Детальный цифровой профиль по каждому контакту
- Сегментация контактов и контрагентов
- Оценка полноты профиля
- Поиск и слияние дублей
- Полная история обслуживания
- Аналитика по клиентской базе



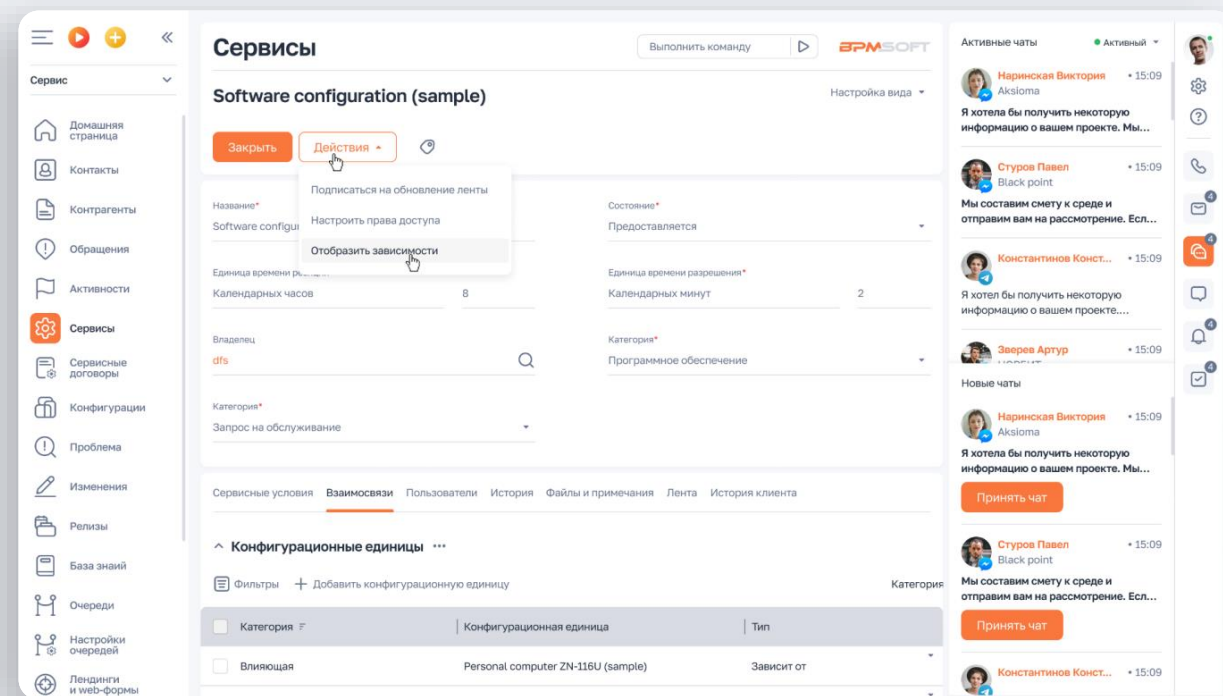
Сервисный контакт-центр

- Единое окно супервизора и оператора
- Обработка очереди обращений
- Выполнение массовых коммуникаций
- Преднастроенные скрипты разговоров
- Возможности управления вызовами, маршрутизации и отслеживания обращений
- Мониторинг текущих показателей эффективности: персональные, командные
- Выделенный канал общения супервизора с операторами
- Аналитика работы операторов



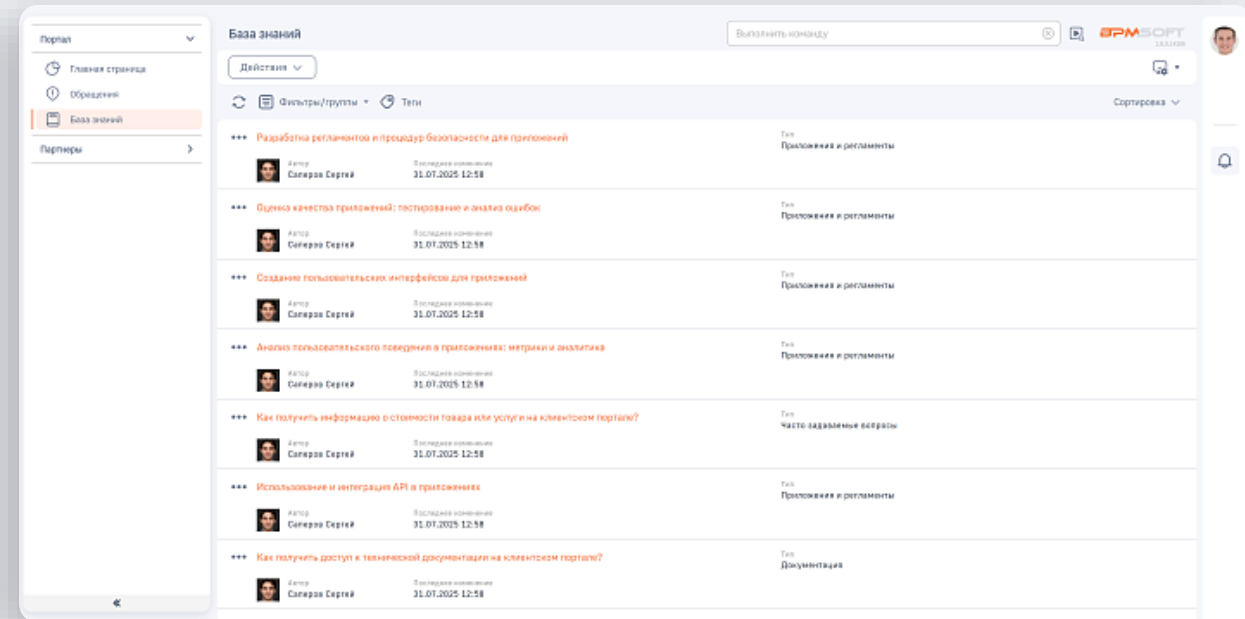
Внутренний сервис-центр

- Единый каталог сервисов
- Категоризация и приоритезация сервисов
- Обработка обращений и инцидентов
- Контроль сроков обработки обращений по каждому сервису
- Назначение профильных специалистов на отработку обращений по сервисам
- История предоставления сервисов
- Интеграция с внутренними системами
- Отчетность и аналитика



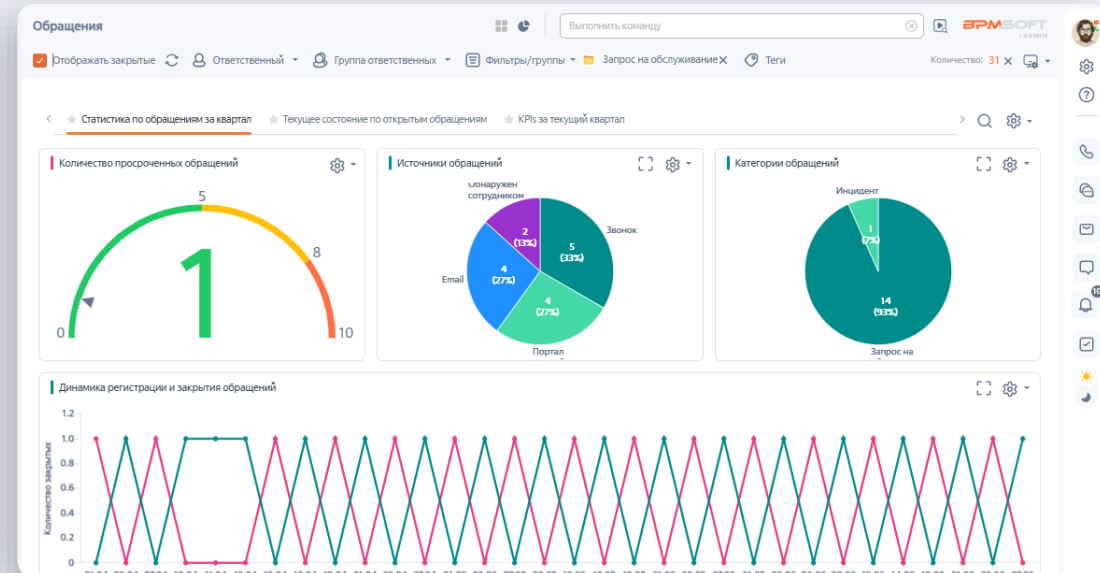
Портал самообслуживания

- Прием и управление обращениями
- Контроль выполнения заявок
- Единая база знаний и FAQ
- Доступ к технической и продуктовой документации
- Управление документами
- Электронное согласование документов
- Эталонные процессы управления инцидентами



Управление обращениями

- Единый реестр обращений
- Автоматическая регистрация поступающих обращений
- Расчет сроков реакции и разрешения инцидентов
- Референтный процесс управления инцидентами
- Полная история работ по обращениям
- Фиксация обратной связи
- Аналитика обращений

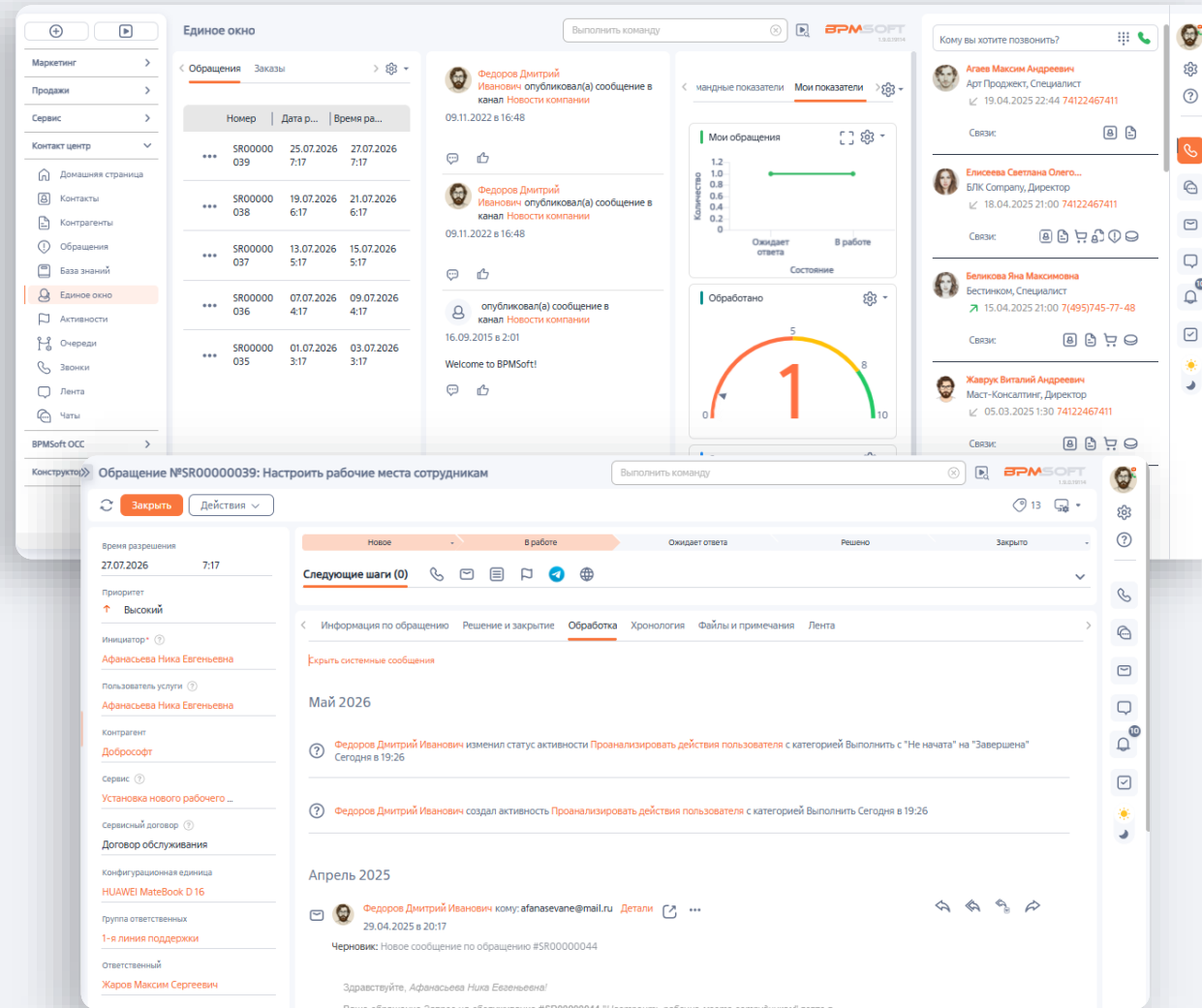


The interface shows a list of requests with the following columns: ID, Description, Status, Category, Priority, and Dates. The requests are as follows:

ID	Описание	Статус	Категория	Приоритет	Дата регистрации	Время реакции	Время разрешения	Фактическая реакция
SR00000039	настроить рабочие места сотрудникам	В работе	Запрос на обслуживание	Высокий	25.07.2026 7:17	25.07.2026 13:17	27.07.2026 7:17	25.07.2026 12:47
SR00000038	Настройка рабочих мест сотрудникам	Ожидает ответа	Запрос на обслуживание	Критический	19.07.2026 6:17	19.07.2026 12:17	21.07.2026 6:17	19.07.2026 13:47
SR00000037	обновить ПО видеонаблюдения	В работе	Запрос на обслуживание	Низкий	13.07.2026 6:17	14.07.2026 5:17	15.07.2026 5:17	14.07.2026 4:47
SR00000034	установка Microsoft Office	Закрыто	Запрос на обслуживание	Низкий	25.06.2026 2:17	26.06.2026 2:17	27.06.2026 2:17	26.06.2026 1:47
SR00000033	пропадает сигнал у камер	Закрыто	Запрос на обслуживание	Средний	19.06.2026 1:17	20.06.2026 1:17	21.06.2026 1:17	20.06.2026 1:17

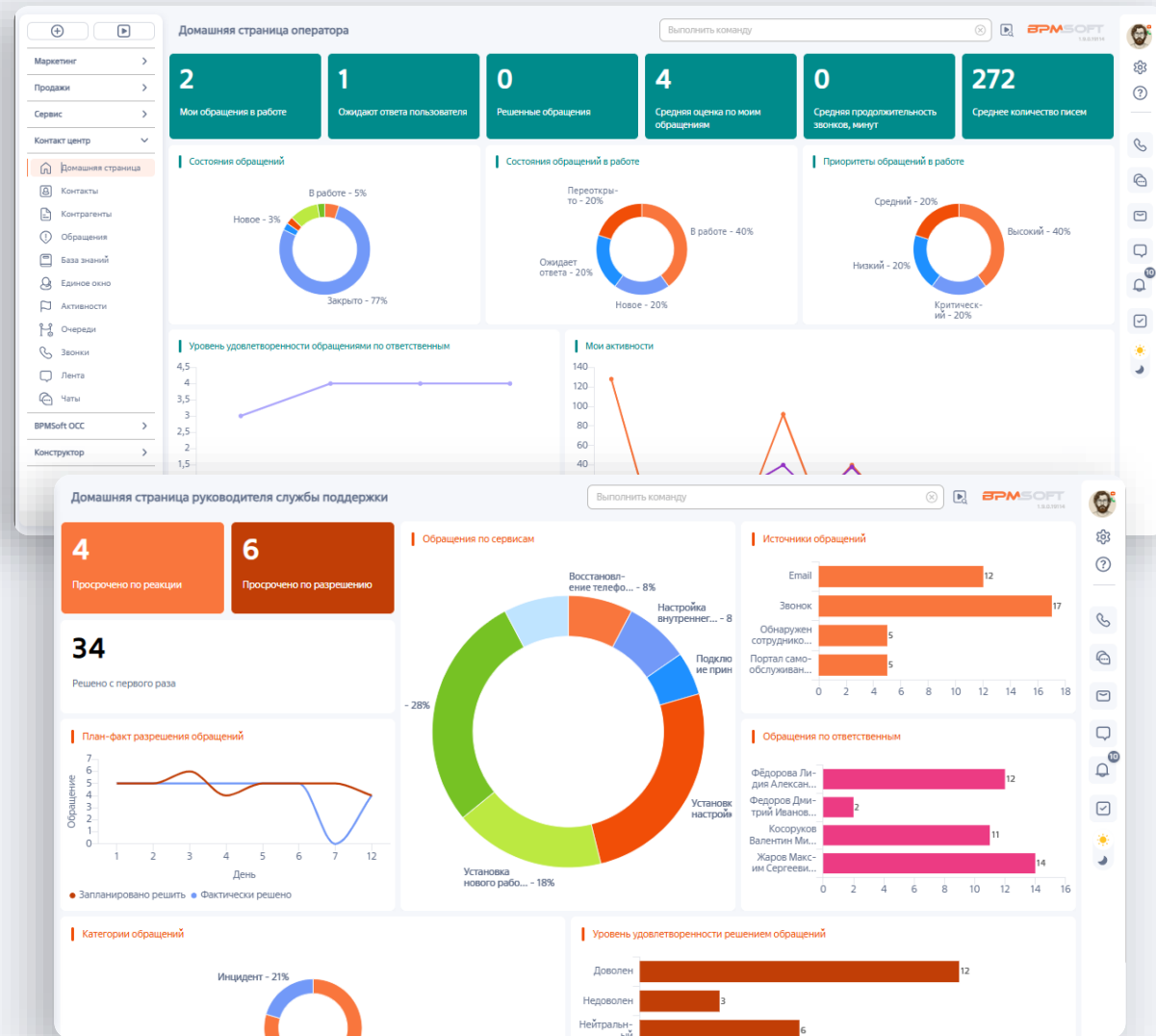
Омниканальные коммуникации

- Объединение в едином окне всех точек контакта с аудиторией:
 - ✓ Корпоративная социальная сеть
 - ✓ Единый центр уведомлений
 - ✓ Телефония
 - ✓ Почта
 - ✓ Чат-боты
- Обработка входящих обращений
- Ведение задач и расписания
- Портал самообслуживания
- Аналитика по коммуникациям



Аналитика

- Готовая отчетность по процессам, в том числе:
 - ✓ Мониторинг уровня удовлетворенности клиентов (NPS)
 - ✓ Статистика по просроченным инцидентам, динамике разрешения
 - ✓ Аналитика по эффективности работы сотрудников
 - ✓ Анализ загрузки линий поддержки
 - ✓ И другие
- Пользовательские инструменты для создания собственных графиков и отчетов



Преимущества решения



Гибкая настройка бизнес-процессов

Быстрая настройка сложных процессов без написания программного кода. Набор инструментов для управления процессами продаж, включая построение, выполнение и мониторинг процессов.



Лучшие практики управления продажами

Эталонные процессы продаж с любым циклом сделки, доказавшие свою эффективность в крупнейших российских компаниях.



Контроль эффективности менеджеров

Стандартизация и ускорение операционных процессов управления продажами, обеспечение прозрачности работы отделов продаж для руководства компании.



Встроенная аналитика

Большое количество предустановленных отчетов и аналитических моделей для оценки эффективности процессов продаж в режиме реального времени.



Единая платформа для управления взаимоотношением с клиентами

Связка решений Продажи и Маркетинг обеспечивает непрерывную связь процесса лидогенерации и продаж на единой платформе. Модуль Сервис помогает управлять клиентским сервисом.



Преимущества LOW-CODE

Low-code системы меняют подход к разработке корпоративного ПО и позволяют решить проблему дефицита и высокой стоимости ИТ-специалистов



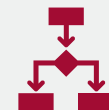
Потребность в ИТ-кадрах в России к **2025** году увеличится на четверть и достигнет значения **290-300 тыс.** человек в год.

Минкомсвязи РФ



Сокращение
времени
разработки
от 50% до 90%
по сравнению
с классическим
ПОДХОДОМ

BPMSOFT



Быстрая визуализация
бизнес-процессов
и создание интерфейсов



Снижение стоимости
тестирования гипотез
→ более быстрая
экономическая отдача



Наличие готовых модулей и
алгоритмов для автоматизации
различных бизнес-процессов



Ускорение разработки и быстрый
запуск процессов ->
сокращение **time to market**



Быстрое масштабирование
и адаптация решений

Безопасность

Продукты BPMSoft



Входят в РОПО

Реестр отечественного
программного обеспечения

Запись в реестре от
17.04.2023 №17372



Имеют сертификат ФСТЭК

(4 уровень) №4790



Рекомендованы для использования на объектах критической информационной инфраструктуры

Письмо АРПП в Минцифры,
Минпромторг России,
Минэкономразвития России,
Минобрнауки России, Минпросвещения
России, Минстрой России, Минздрав
России, ФСТЭК России, АНО «Центр
компетенций по импортозамещению в
сфере ИКТ», АНО «Цифровая экономика»,
Департамент информационных
технологий города Москвы, Ассоциацию
КП ПО, ФГАУ НИИ «Восход».



ВРMSOFT ВЫБРАЛИ

500+

КЛИЕНТОВ

ВРMSOFT

ЧЕРКИЗОВО
с 1974

IDS BORJOMI
RUSSIA

КИНО
СИНЕМА ПАРК
ФОРМУЛА КИНО

hh

tutu

КОМОС
групп

Рельеф
центр

LEDsi
LIGHT SOLUTIONS

simple
group

Ашан

ЧИТАЙ
ГОРОД

585 ЗОЛОТОЙ



четыре лапы

ТЕКТА

ЭТАЛОН

ПУЛКОВО
Аэропорт Санкт-Петербурга

Новосибирскэнергосбыт
Наполняя жизнь энергией

skyeng

УБУРСЕРВИС

Manpower

octapharma

MERZ

ВЕРТЕКС
Фармацевтическая компания

SBI Bank
Strategic Business Innovator

Райффайзен
Лайф

Ренессанс
ЖИЗНЬ

ozon банк



askona
спите, чтобы жить

TICKET
LAND
МТС

РОВОКАССА

софтлайн
РЕШЕНИЯ
SO
FL

Почему стоит обратиться за внедрением автоматизированных систем в Softline

**БОЛЕЕ
8 ЛЕТ**

опыт успешных
проектов по BPM-
направлению
**50+ реализованных
проектов**

**Собственная
производственна
я команда с
опытом
внедрения BPM
от 8 лет**

- Аналитики
- Разработчики
- Архитекторы
- Тестировщики
- Руководители проектов

**БОЛЕЕ
8 ЛЕТ**

работа с разными
отраслями,
понимание узких
бизнес-процессов

**Комплексная
поставка
решения**

- Железо
- Облака
- Безопасность
- Тех-поддержка
- Консалтинг
- Инфраструктура

Помогу автоматизировать процессы в вашей компании!



Владимир Грибоедов

Менеджер по развитию продаж BPMSoft

Vladimir.Griboedov@softline.com

М +7(903) 654-23-31

