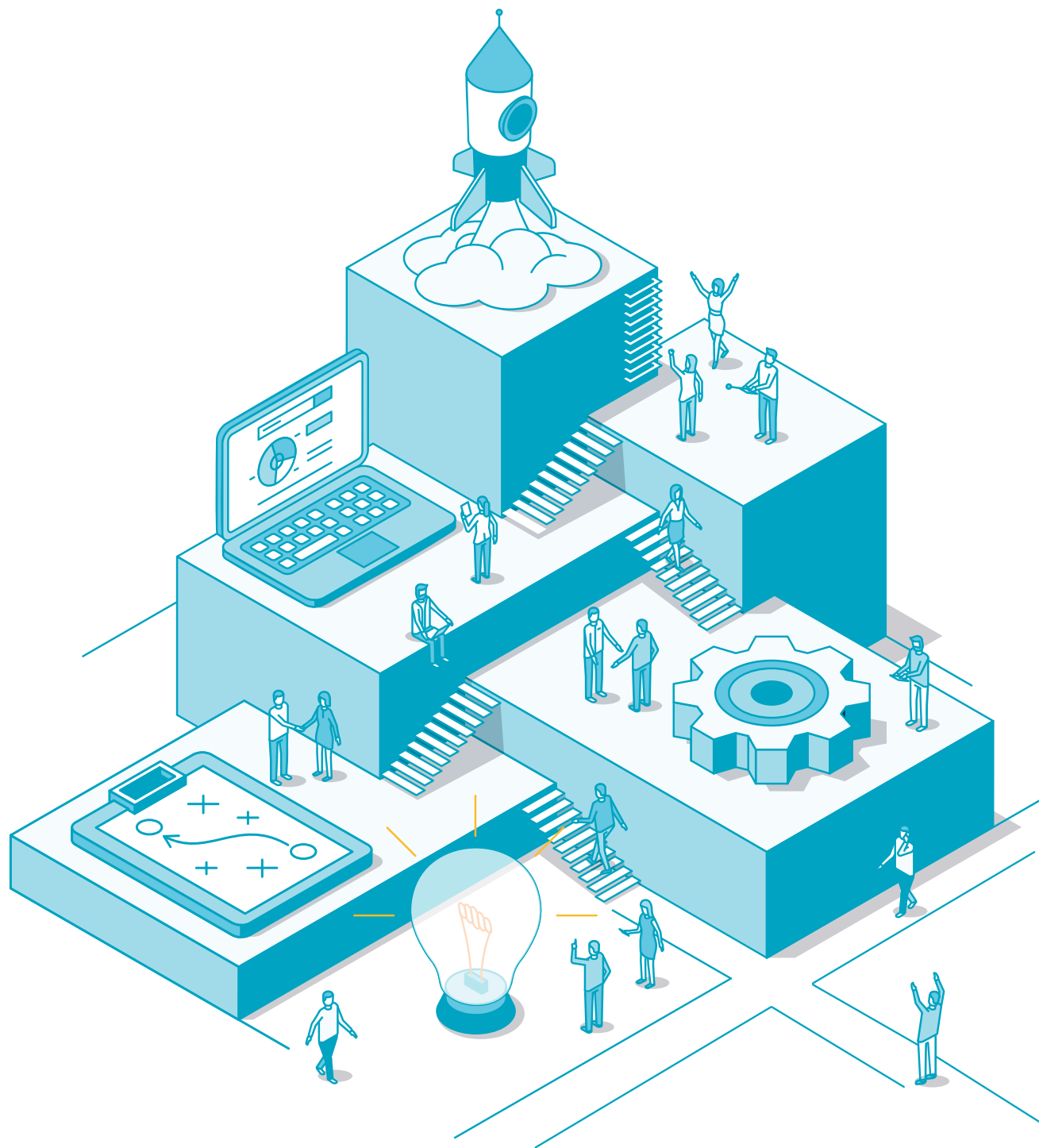




Альфаматика – это российская компания полного цикла, которая с 2004 года успешно работает в сфере разработки программного обеспечения и автоматизации бизнес-процессов.

Наша команда экспертов создает инновационные решения, включая программы и терминалы, которые помогают компаниям эффективно управлять своими ресурсами и оптимизировать рабочие процессы.

Мы специализируемся на реализации и внедрении функциональных решений, а также обеспечиваем качественную техническую поддержку и обслуживание с последующей модернизацией всех наших продуктов.



ОСНОВНЫЕ ПРОДУКТЫ СЕРИИ "АЛЬФАМАТ"



Видеоконсультант

Система дистанционного обслуживания клиентов по видеосвязи

Единый сервер мониторинга (ЕСМ)

ЕСМ собирает полную информацию по обслуживанию клиентов со всех филиалов в единую базу

WeeBee-консультант

Облачное решение для видеообслуживания с любого устройства клиента

Ситуационный центр

Ситуационный центр позволяет в режиме реального времени отслеживать ситуацию по обслуживанию клиентов в офисах компании

Система контроля качества работы (СККР)

Инструмент контроля работы персонала на основе аудио и видеозаписи

Электронная очередь

Автоматизированная система организации клиентского потока

Оценка качества

Позволяет получить обратную связь

Предварительная запись

Инструмент обеспечивающий равномерное распределение нагрузки на офисы

Интерактивный консультант

Обслуживание клиентов без участия человека на базе искусственного интеллекта

ИСКРА

Система интеллектуального протоколирования для автоматического формирования итогов встреч и совещаний

Электронный талон

Решение обладает полным функционалом электронной очереди

Виртуальный аватар

Защита личности оператора

Безоператорный офис

Предоставляет полный спектр услуг для клиента без участия сотрудников офиса

Бюро пропусков

Надстройка над СКУД заказчика

Виртуальный офис

Точная копия реального офиса, который доступен из любой точки мира

Мультиканальность

Решение, интегрирующее все три канала взаимодействия с клиентами: Видеоконсультанта, Веб-консультанта, электронную очередь

АЛЬФАМАТ: ВИДЕОКОНСУЛЬТАНТ

5

Это инновационная технология, совмещающая в себе комбинацию онлайн сервисов с сервисами самообслуживания. Созданная для эффективного перехода обслуживания клиентов из очного формата в дистанционный посредством использования современных интерактивных сервисов.

Решение позволяет компании быстро и эффективно адаптироваться к новым реалиям, предоставляя клиентам высокий уровень сервиса при минимальных затратах. Это инструмент, который объединяет передовые технологии и потребности современных клиентов, делая взаимодействие более удобным и продуктивным.





Расширение зоны присутствия

Позволяет охватить клиентов, находящихся в различных географических зонах, не ограничивая их необходимостью посещения офиса. Это дает возможность обслуживать большее количество клиентов, минимизируя временные и транспортные затраты.



Улучшение клиентского сервиса

Интерактивные сервисы «Видеоконсультанта» обеспечивают высокий уровень взаимодействия с клиентами, создавая ощущение персонального контакта. Это способствует укреплению доверия и повышению лояльности клиентов.



Экономия ресурсов

Уменьшает нагрузку на офисные помещения и сокращает необходимость в большом количестве персонала для очного обслуживания, позволяя оптимизировать операционные затраты.



Удобство

Клиенты могут получать консультации в удобное для них время и место, используя функциональные возможности терминала (печать, сканирование, оплата).



Гибкость решения

Наши решения, созданные на базе операционной системы LINUX, обладают высокой гибкостью и масштабируемостью, что позволяет легко адаптировать их под нужды вашего бизнеса. Поддержка OS Astra Linux и Alt Linux обеспечивает полноценное функционирование на различных платформах, предлагая широкий выбор возможностей для интеграции.



Безопасность

Программные решения на базе LINUX известны своей надёжностью и высоким уровнем безопасности. Вы можете быть уверены в защите данных ваших клиентов и стабильной работе системы, что критически важно в условиях современной информационной безопасности.

МОДУЛЬ ПЕРЕДАЧА ПОКАЗАНИЙ



Высокотехнологичное решение, предназначенное для оптимизации процесса передачи ежемесячных показаний приборов учета от клиентов, что значительно упрощает взаимодействие между компанией и её абонентами.

Ключевые функции модуля

Идентификация клиента

Модуль позволяет производить идентификацию клиента по номеру лицевого счета или адресу.

Верификация показаний

Для обеспечения точности введенных данных, система проводит верификацию показаний приборов учета. Это достигается путем сравнения текущих показаний с предыдущими данными. Такой подход минимизирует вероятность мошенничества и ошибок, гарантируя, что только корректная информация будет передана в систему.

Интеграция

Гибкие возможности интеграции модуля с ИС Заказчик. Сформированный пакет данных по показаниям приборов учета передается в базу данных.





МОДУЛЬ ЭЛЕКТРОННАЯ КВИТАНЦИЯ

Данный модуль позволяет упрощенно и эффективно оформлять подписку на получение электронной квитанции для абонентов, что является важным шагом к переходу на безбумажные технологии.

Ключевые функции модуля

Оформление подписки на электронную квитанцию

Модуль обеспечивает простоту и удобство оформления подписки на получение электронной квитанции. Абонент могут легко пройти процесс регистрации через терминал Видеоконсультант, что делает взаимодействие с ресурсоснабжающей организацией более комфортным.

Отказ от бумажных квитанций

С помощью данного модуля абоненты могут отказаться от получения квитанций на бумажном носителе, что снижает затраты на печать и хранение документов.



МОДУЛЬ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА

9

Модуль представляет собой интегрированный сервис, который позволяет клиентам ресурсоснабжающих организаций использовать функционал личного кабинета через терминал Видеоконсультант.

Ключевые функции модуля

Интеграция с личным кабинетом клиента

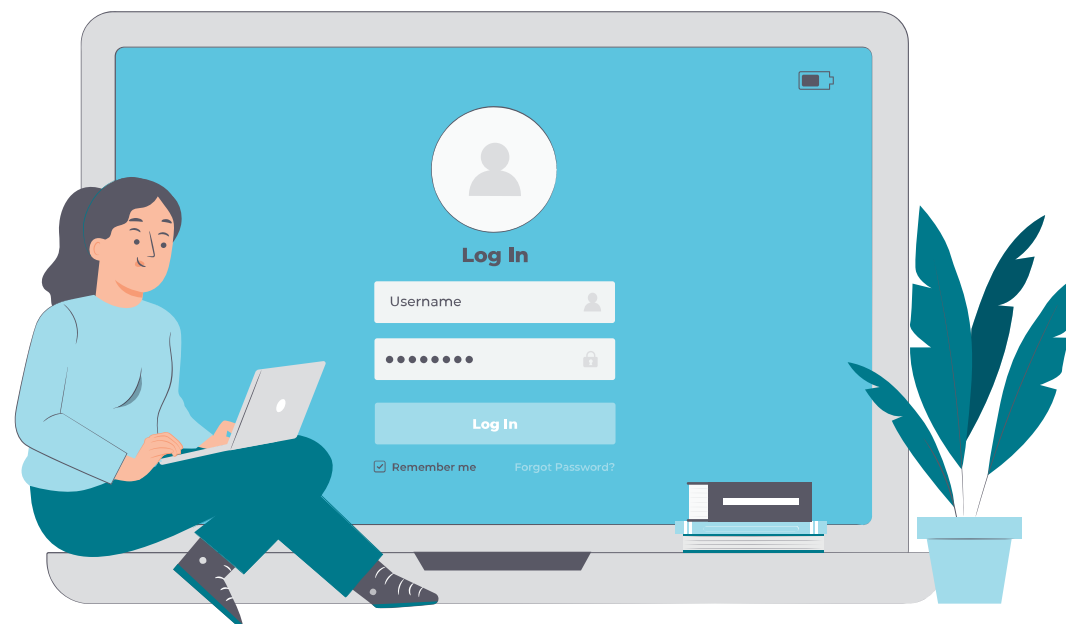
Модуль обеспечивает возможность подключения к сервису "Личный кабинет клиента" через API-интерфейс.

Авторизация пользователей

Модуль поддерживает вход в личный кабинет с использованием идентификаторов, таких как номер телефона или адрес электронной почты вместе с паролем.

Управление сессией пользователя

Клиенты могут легко и удобно инициировать выход из личного кабинета. При этом предусмотрены автоматические механизмы, которые корректно завершат сессию в случае, если клиент отойдет от терминала (функция детекции отсутствия клиента) или по истечении установленного времени (таймаут).



10 МОДУЛЬ ОПЛАТА

Модуль предназначен для интеграции с онлайн кассой, что позволяет осуществлять фискализацию всех транзакций и уверенно выполнять необходимые операции в соответствии с действующим законодательством.

Ключевые функции модуля

Интеграция с онлайн кассой

Обеспечивает взаимодействие с онлайн кассой для процесса фискализации.

Поддержка приема платежей по банковским картам

Модуль осуществляет поддержку приема платежей по банковским картам через POS терминал.

Безопасное взаимодействие с процессинговой системой банка

Все данные передаются с использованием современных методов шифрования, что соответствует самым высоким стандартам безопасности.

Передача информации об оплате в БД

Модуль автоматически передает информацию об успешных платежах абонентов в базу данных организации.

Интеграция с информационной системой Заказчика

Модуль легко интегрируется с существующей информационной системой Заказчика.



МОДУЛЬ ПЕЧАТЬ ДОКУМЕНТОВ

11

Модуль печати документов в терминалах Видеоконсультант представляет собой высокотехнологичное решение, позволяющее пользователям самостоятельно выводить на печать необходимые документы.

Ключевые функции модуля

- Печать документов с разрешением не менее 600 dpi
- Печать шаблоны документов из личного кабинета клиента
- Предварительную проверку данных перед печатью
- Ведение счетчика печати
- Возможность задавать ограничения объемов печати для клиента
- Позволяет оператору вести мониторинг печати
- Имеет счетчик количества напечатанных страниц (для отслеживания периода смены картриджа или перезагрузки лотка с бумагой)



Инновационный инструмент позволяет клиентам оставлять обращения в удобной для них форме: письменные, аудио или видео сообщения.

Ключевые функции модуля

Выбор формата обращения

Пользователь может выбрать наиболее подходящий способ коммуникации. Письменные обращения, аудиосообщения или видеосообщения.

Удобный интерфейс

Терминал Видеоконсультант предлагает интуитивно понятный интерфейс, что облегчает процесс оставления обращения даже для клиентов с минимальными техническими навыками.

Сбор и анализ данных

Модуль автоматически собирает все обращения и отправляет в базу данных.

Интеграция с существующими системами

Модуль легко интегрируется с уже существующими CRM и другими внутренними системами, обеспечивая бесперебойный поток информации и упрощая процессы обработки обращений.



Данный модуль предоставляет уникальные возможности предоставления рекламного контента и информации вашими клиентами.

Ключевые функции модуля

Демонстрация рекламного контента

Модуль позволяет показывать информацию в различных форматах, таких как бегущая строка, видео ролики и слайд-шоу.

Комбинированный режим отображения

Вы можете задействовать разные форматы одновременно, комбинируя текстовые и визуальные материалы.

Планирование контента

Модуль предлагает специальные инструменты для планирования показов, что позволит вам заранее задать график отображения рекламных роликов и другой информации.



14 МОДУЛЬ ИНТЕГРАЦИЯ

Модуль обеспечивает интеграцию с различными программными продуктами и системами управления данными, позволяя заказчикам централизовать информацию и облегчить доступ к ней.

Ключевые функции модуля

Модуль поддерживает разнообразные протоколы и форматы передачи данных, что позволяет легко адаптировать его к потребностям конкретной организации и быстро интегрировать с различными CRM, ERP системами и другими информационными платформами.



Инструмент, предназначенный для обеспечения потребителей всей необходимой информацией о всех доступных услугах, что сэкономит их время.

Ключевые функции модуля

- Информация о работе с личным кабинетом
- Информация о способе передачи показаний
- Информация о возможности автоплатежа
- Информация об оплате услуг без комиссии
- Информация о способе управления несколькими счетами
- Информация о способе заказа услуг
- Информация о действующих тарифах
- Информация о способе и порядке оформления льгот
- Информация об изменении законодательства
- Информация о новостях компании
- Информация об услугах компании: установка приборов учета
- Вызов специалиста
- Список адресов центров обслуживания клиентов



16 ТЕРМИНАЛ "ПОРТАЛ"

Экран 50" и 18,5"

Принтер А4

Сканер А4

Трубка видеосвязи

Сканер штрих-кодов

Считыватель NFC

Платежный модуль

3 камеры Full HD

Микрофон

Внешний динамик

ШхВхГ 840x2500x1080 мм



ТЕРМИНАЛ "ГЕРМЕС"

17

Экран 32"

Принтер А4

Сканер А4

Трубка видеосвязи

Сканер штрих-кодов

Считыватель NFC

Платежный модуль

Камера Full HD

Микрофон

Внешний динамик

ШхВхГ 600x2130x465 мм



18 ТЕРМИНАЛ "ГЕФЕСТ"

Экран 27"

Принтер A4

Сканер A4

Трубка видеосвязи

Сканер штрих-кодов

Считыватель NFC

Платежный модуль

3 камеры Full HD

Микрофон

Внешний динамик

ШхВхГ 640x1315x854 мм



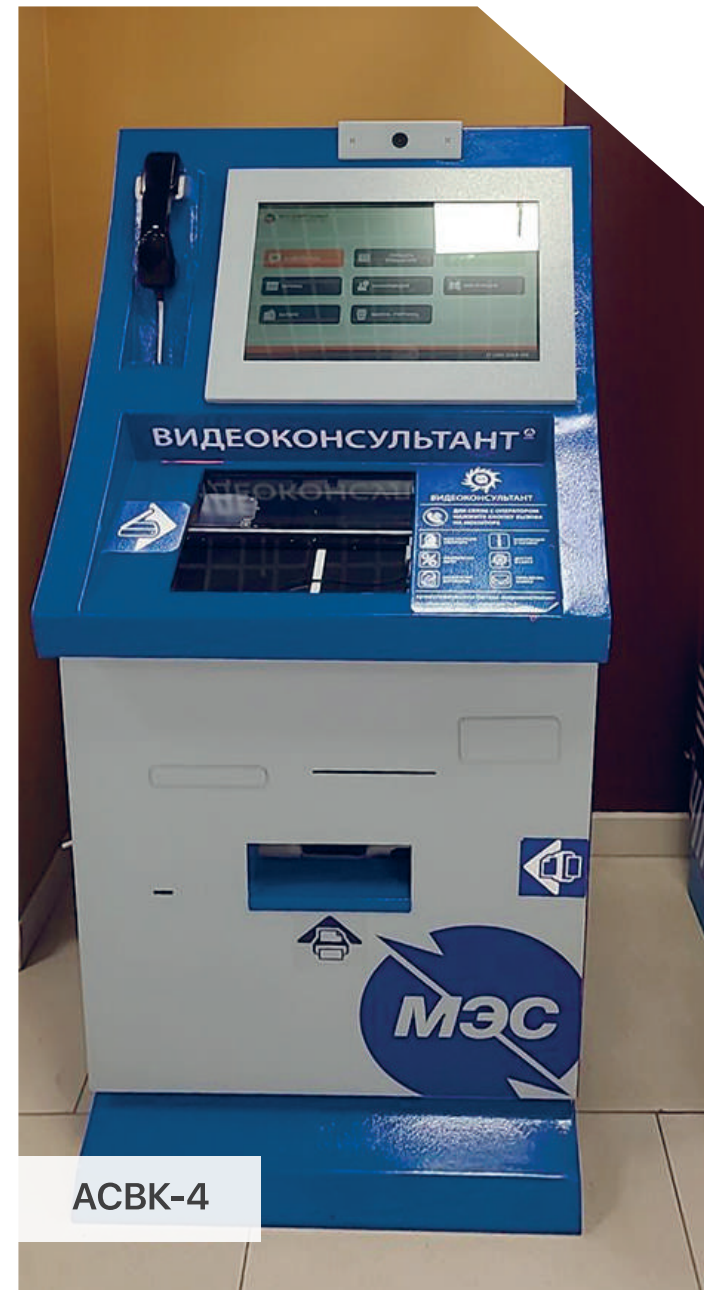
Задача

Организации точек доступа к услугам в общественных местах.

В рамках этого проекта компания "Мосэнергосбыт" с 2015 года по настоящее время размещает терминалы "АЛЬФАМАТ":
Видеоконсультант" (нового и старого поколения: АСВК-4, Гермес, Гефест) в государственных многофункциональных центрах (ГБУ МФЦ) на территории центров государственных услуг "Мои документы".



Гермес



АСВК-4

Размещение терминалов "АЛЬФАМАТ":
"Видеоконсультант" существенно повышает
доступность и удобство взаимодействия
с услугами "Мосэнергосбыт",
что способствует увеличению уровня
удовлетворенности клиентов и усилению
присутствия компании на рынке.

**Помимо базового функционала
"Видеоконсультант", мы доработали
наше решение и потребители компании
"Мосэнергосбыт" могут:**

- Сканировать документы на льготу
- Распознавать и передавать документы
в CRM МЭС
- Регистрировать оказание селф-услуг
и интегрировать данные с личным
кабинетом
- Передавать показания по приборам учета
- Просматривать детализацию баланса
и график замены приборов учета
- Получать информацию по тарифам
- Вносить изменения в данные владельца ЛС



Гермес



Гефест

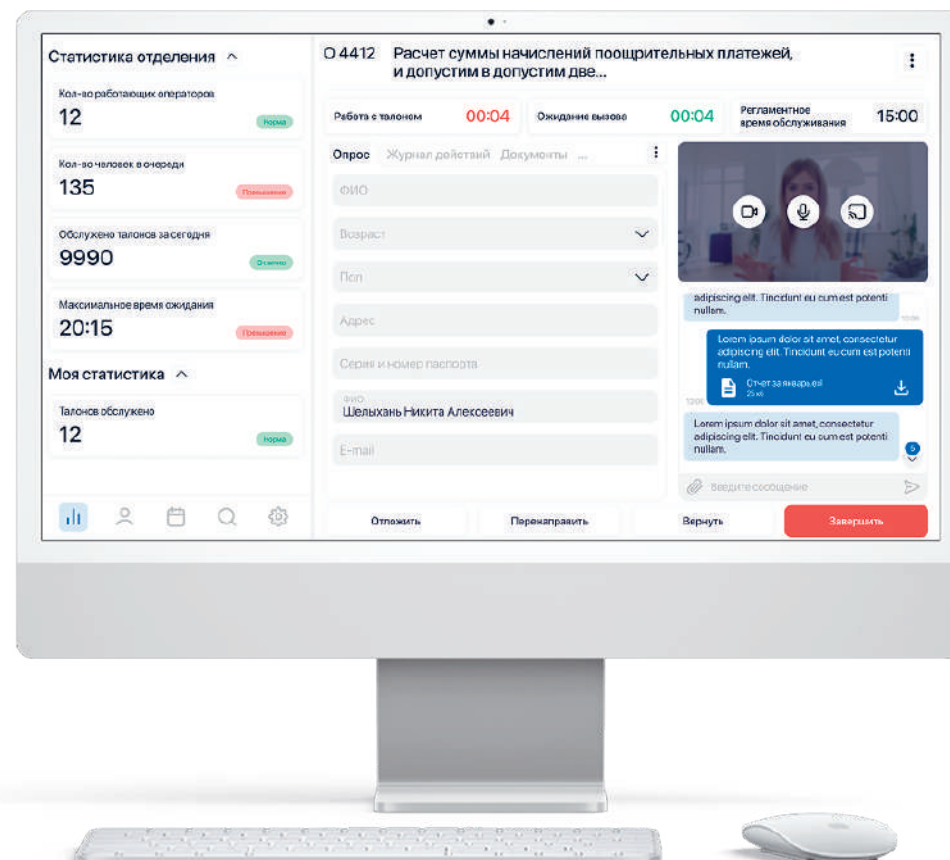
Облачная платформа для проведения онлайн-видеоконсультаций, интегрированная с сайтом заказчика. Не требует покупки дополнительного оборудования.

Система подключена к очереди контактного центра заказчика, позволяет обмениваться документами и проводить опросы. Есть функция проведения видеоконсультации через QR-код.



22 ФУНКЦИОНАЛ

- Единый канал обслуживания абонентов АЛЬФАМАТ: Вideoконсультант и WeeBee-консультант
- Распределение звонков по компетенциям операторов
- Демонстрация экрана оператора
- Интеграция с сайтом заказчика
- Текстовый чат с возможностью отправки документов (файлов)
- Сохранение переписки после окончания звонка
- Отчеты и статистика
- Блокировка нежелательных обращений
- Рекламное сопровождение в режиме ожидания
- Возможность заказать обратный звонок «Не хочу ждать»
- Кнопка «Вideoконсультант» в Личном кабинете клиента



Во время активного звонка оператору доступны следующие функции:

- Чат с возможностью отправки файлов (документы, видеоролики, фотографии)
- Завершение звонка
- Перевод звонка в режим ожидания (отложенный)
- Переадресация звонка
- Блокировка пользователя
- Статистика оператора
- Статистика ожидания клиента
- Статистика по офису

Так же доступны функции управления камерой и микрофоном:

- Включение/выключение микрофона
- Включение/выключение камеры
- Показывать/ не показывать окно оператора
- Демонстрация экрана



24 ЭКРАН ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

На экране пользователю доступны следующие функции:

- Чат с возможностью отправки файлов (документов, фотографий, видеороликов)
- Включение/выключение микрофона
- Включение/выключение камеры
- Просмотр видео на весь экран
- Завершение звонка
- Отправка переписки на электронную почту



ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ WEEBEE-КОНСУЛЬТАНТА

25

- Снижение нагрузки на клиентские офисы
- Расширение зоны присутствия
- Снижение расходов на обслуживание клиентов
- Развитие канала дистанционного обслуживания
- Доступ с любого устройства с микрофоном
- Живое общение с оператором контактного центра
- Обмен документами в электронном виде
- Распределение клиентов по компетенциям операторов
- Отчеты и блокировка нежелательных соединений
- Дизайн по Вашему брендбуку
- Возможность поставки необходимого оборудования
(десктоп, гарнитура, мобильный телефон)

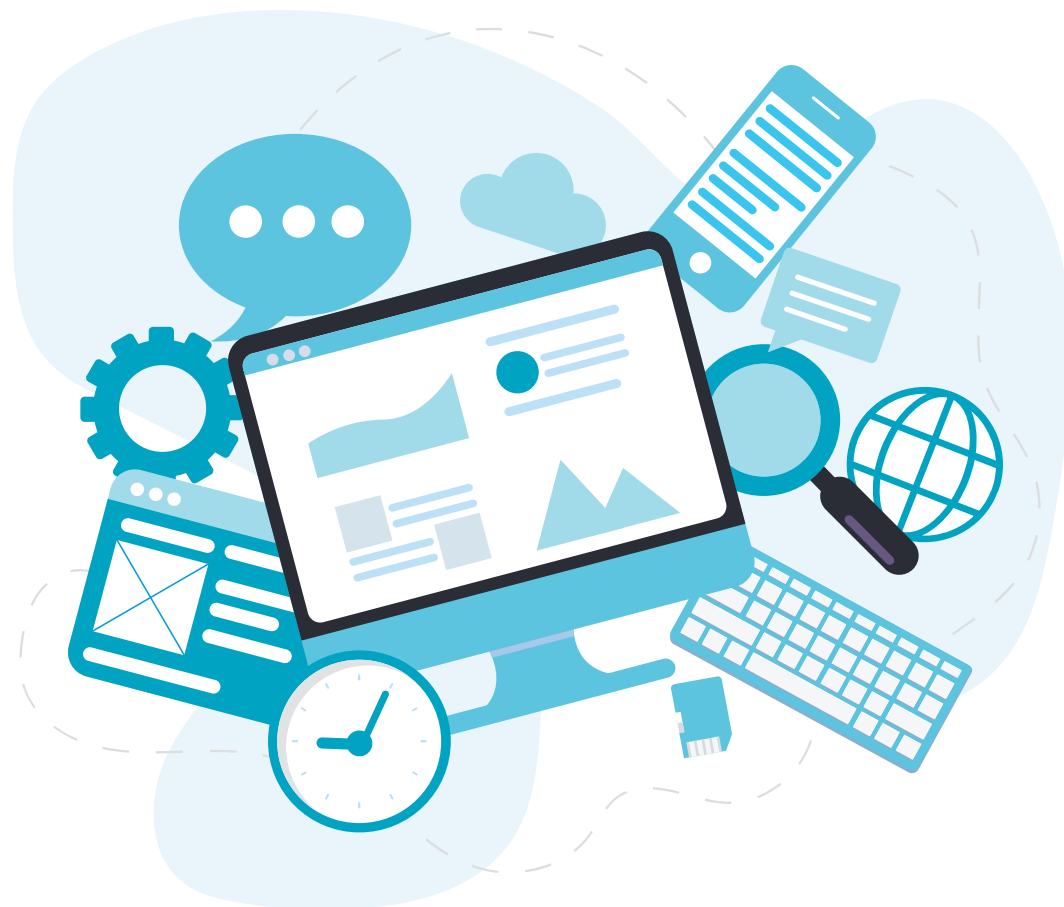


автоматизированная система организации клиентского потока. Технология, применяемая для оптимизации бизнес-процессов в компании и улучшения взаимодействия на всех уровнях процесса обслуживания.

Использование современных технологий направлено на создание клиентоориентированной среды и способствует повышению уровня клиентского сервиса.



- Разграничение зон обслуживания и ожидания
- Обслуживание клиентов с учетом приоритетов
- Предварительная запись
- Контроль за временем обслуживания клиента
- Аудио- и видеозапись диалога с клиентом
- Опросы и оценка качества работы
- Статистика и мониторинг работы офисов
в режиме реального времени
- Мобильное ПО оператора



28 ПРЕИМУЩЕСТВА



Оптимизация клиентского потока

Система позволяет управлять очередями более эффективно, снижая время ожидания и увеличивая пропускную способность офиса. Клиенты могут записываться заранее, выбирая удобное время визита, что помогает распределять нагрузку равномерно в течение рабочего дня.



Контроль времени обслуживания

Система предоставляет подробные отчеты и аналитические данные о времени, затрачиваемом на обслуживание каждого клиента. Это позволяет руководителям оперативно принимать решения для улучшения качества сервиса и повышения эффективности работы сотрудников.



Предварительная запись

Внедрение функции предварительной записи предоставляет клиентам возможность заблаговременно спланировать свое посещение, что сокращает очереди и уменьшает недовольство клиентов, так и для сотрудников.

ИНТЕГРАЦИЯ С ДРУГИМИ СИСТЕМАМИ

29

Электронная очередь легко интегрируется с существующими CRM, ERP и иными корпоративными системами, обеспечивая бесшовное взаимодействие и синхронизацию данных.



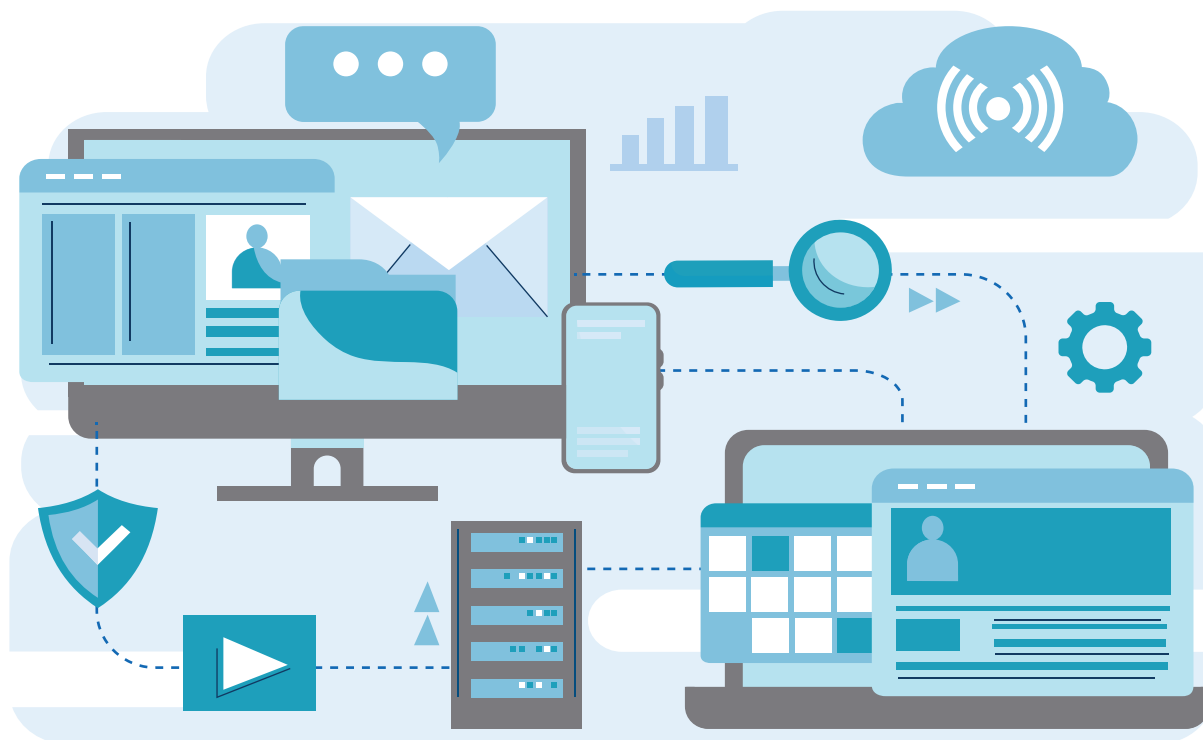
30

АППАРАТНАЯ ЧАСТЬ

- Регистратор
- Главное табло
- Табло оператора
- Рекламно-информационный модуль
- Пульт оценки качества
- Камеры и микрофон



- Сервер
- Система оценки качества
- Электронный талон
- Рабочее место диспетчера
- Единый сервер мониторинга
- Предварительная запись
- Ситуационный центр
- Система контроля качества работы
- Модуль мониторинга и отчетности
- Рабочее место оператора
- Модуль администрирования



32

ТЕРМИНАЛ "ЭВЕРЕСТ"

Экран: 19"

Сканер штрих-кодов

Считыватель NFC

Термопринтер

Светодиодная подсветка

ШхВхГ 1304x600x542 мм



ТЕРМИНАЛ "ЛЕГАТ"

ЗЗ

Экран: 21,5"

Термопринтер

Платёжный терминал

ШхВхГ 1333х630х450 мм



34

ТЕРМИНАЛ "МОНОЛИТ"

Экран: 19"

Сканер штрих-кодов

Считыватель NFC

Термопринтер

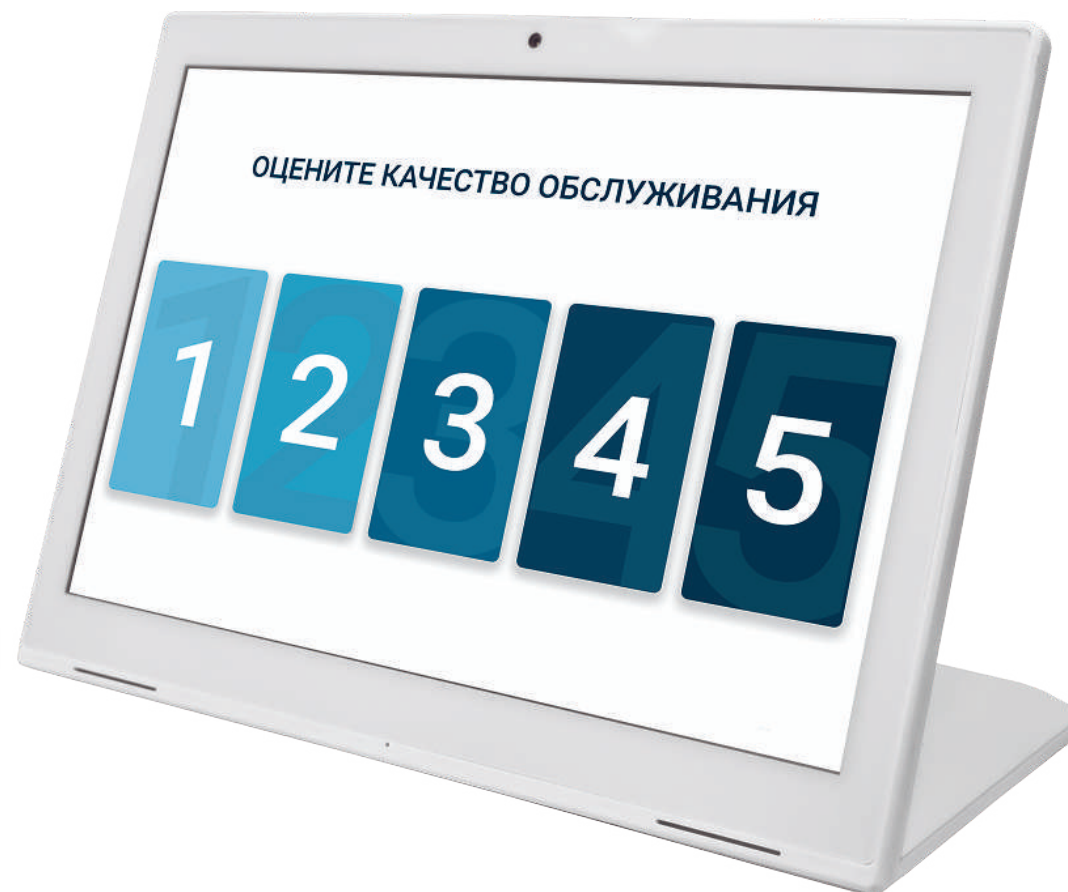
Светодиодная подсветка

ШхВхГ 1304x600x542 мм



Система оценки качества обслуживания и удовлетворенности клиентов представляет собой инновационное решение для компаний, которые стремятся улучшить свои услуги и стать более клиентоориентированными.

Эта система идеально подходит как для частного бизнеса, так и для государственных учреждений, предоставляя удобный способ получения обратной связи от клиентов и гостей.





Оценка качества обслуживания

С помощью планшета клиенты могут быстро и легко оставить свою оценку качества обслуживания.



Проведение опросов

Встраиваемые опросы дают возможность получить более детализированные данные о предпочтениях и ожиданиях клиентов.



Размещение медиаконтента

Система предоставляет возможность демонстрировать различные медиаконтенты (видео, изображения, презентации) прямо на экране планшета.



Информационная поддержка

Вы сможете разместить важную информацию, такую как новости компании, предстоящие мероприятия или изменения в расписании работы.



Увеличение уровня удовлетворенности клиентов

Регулярное получение обратной связи позволяет быстро реагировать на замечания и пожелания клиентов, что значительно улучшает их опыт взаимодействия с вашей компанией.



Анализ и улучшение процесса обслуживания

Данные, полученные через систему, могут быть использованы для анализа и автоматического формирования отчетов.



Удобство и простота использования

Интуитивно понятный интерфейс системы делает её лёгкой в освоении как для клиентов, так и для сотрудников компании.

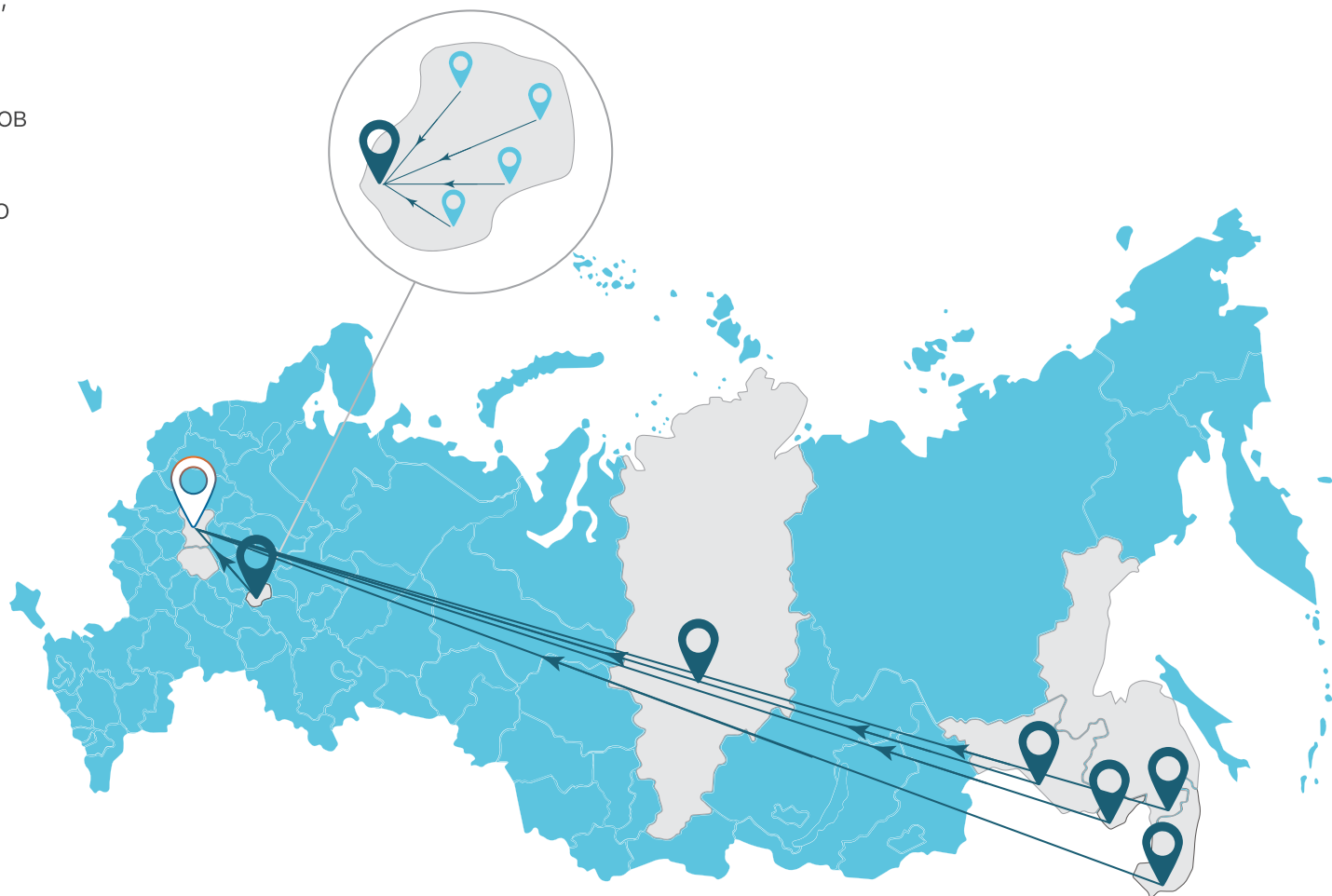


Повышение лояльности

Принимая во внимание мнение клиентов и внедряя улучшения, основанные на их отзывах, вы укрепляете доверие и лояльность к вашей компании.

Это инновационное решение для компаний, обслуживающих своих клиентов в офисах. Он собирает полную информацию по обслуживанию клиентов со всех филиалов и объединяет её в единую базу данных.

ЕСМ — это мощный инструмент для любого бизнеса, стремящегося повысить качество обслуживания клиентов и оптимизировать внутренние процессы. Благодаря ЕСМ, вы получаете всесторонний контроль и понимание деятельности всех своих филиалов, что позволит вам постоянно повышать уровень сервиса и удовлетворение клиентов.





Мониторинг текущей ситуации

ЕСМ позволяет в режиме реального времени отслеживать состояние клиентских офисов, включая количество обслуживаемых клиентов, состояние очередей и производительность сотрудников.



Анализ данных

Система предоставляет детализированные данные по каждому обслуженному клиенту и каждому филиалу. Анализ производится с помощью удобных таблиц и диаграмм, что позволяет выявлять тенденции, проводить сравнительный анализ и принимать обоснованные управленческие решения.



Управление очередями

ЕСМ предоставляет инструменты для эффективного управления очередями в филиалах, что позволяет увеличить производительность и сократить время ожидания клиентов.



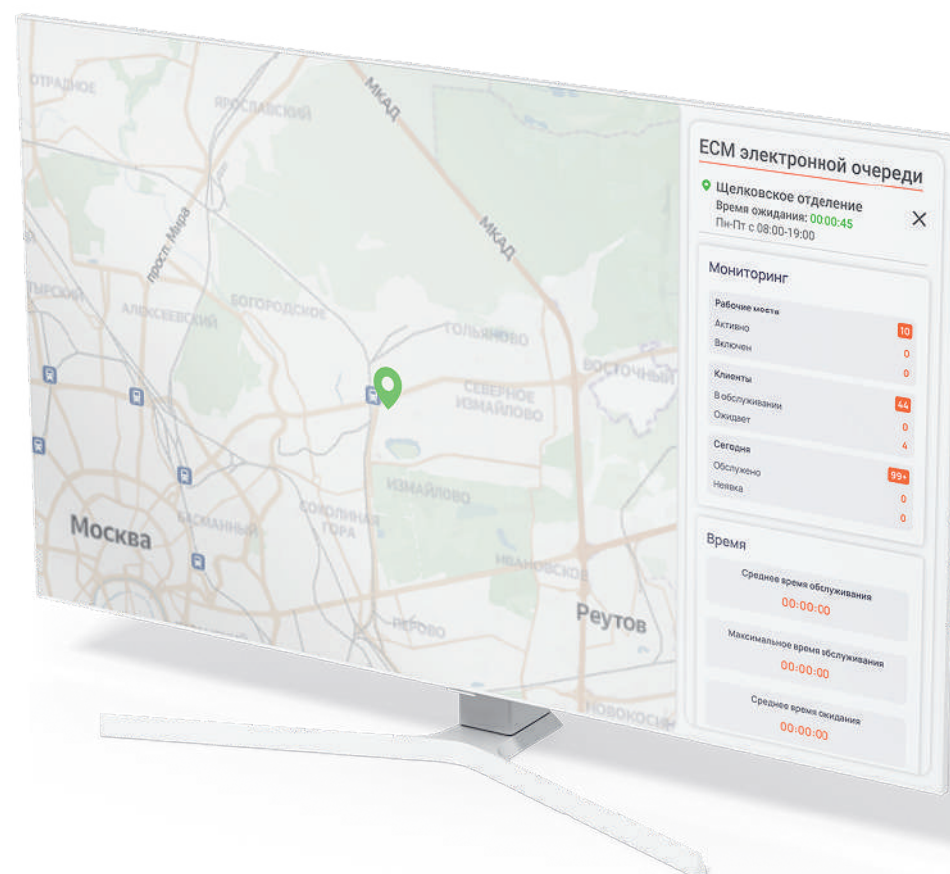
Отчетность

Система предоставляет возможность автоматического генерации отчетов по работе как отдельного филиала, так и каждого сотрудника. Такая отчетность помогает выявлять слабые места в обслуживании клиентов и принимать необходимые меры для их улучшения.

40 СИТУАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

Ситуационный центр позволяет в режиме реального времени отслеживать ситуацию по обслуживанию клиентов в офисах компании.

Цветовая дифференциация индикаторов и наглядное представление на карте дают возможность четко контролировать работу офисов.



Система контроля качества работы — это передовой инструмент для мониторинга и оценивания эффективности и профессионализма вашего персонала.

Основываясь на аудио и видеозаписях, система предоставляет всесторонний анализ взаимодействий между операторами и клиентами.





Мониторинг качества разговоров

Система автоматически записывает и анализирует все разговоры операторов с клиентами, выявляя потенциальные проблемы и зоны для улучшения.



Контроль вежливости и корректности предоставляемой информации

Оценка общения операторов с клиентами на предмет соблюдения стандартов вежливости и корректности, что повышает общее удовлетворение клиентов.



Объективность оценки работы

Автоматический анализ записей обеспечивает беспристрастную оценку производительности каждого сотрудника, что способствует справедливому распределению нагрузки и мотивации сотрудников.



Запись на видеосерве с интеграцией в ECM

Все видео- и аудиозаписи передаются в единый сервер мониторинга, что позволяет легко управлять данными.



Привязка записей к обслуживаемому талону

Записи аудио- и видеоразговоров аккумулируются и сохраняются вместе с соответствующим талоном клиента, обеспечивая полное отслеживание процесса обслуживания.



Повышение качества обслуживания клиентов

Внедрение системы контроля качества работы способствует улучшению стандартов обслуживания, повышая уровень удовлетворенности клиентов.



Эффективное управление персоналом

Быстрый доступ к объективной информации по работе операторов позволяет руководителям принимать взвешенные решения по персоналу.



Снижение операционных рисков

Система помогает выявлять и корректировать возникающие проблемы на ранних стадиях, предотвращая потенциальные негативные последствия.



Увеличение доверия клиентов

Обеспечение высокого уровня обслуживания и внимательного отношения к каждому клиенту укрепляет доверие и лояльность клиентов к вашей компании.

ИСКРА

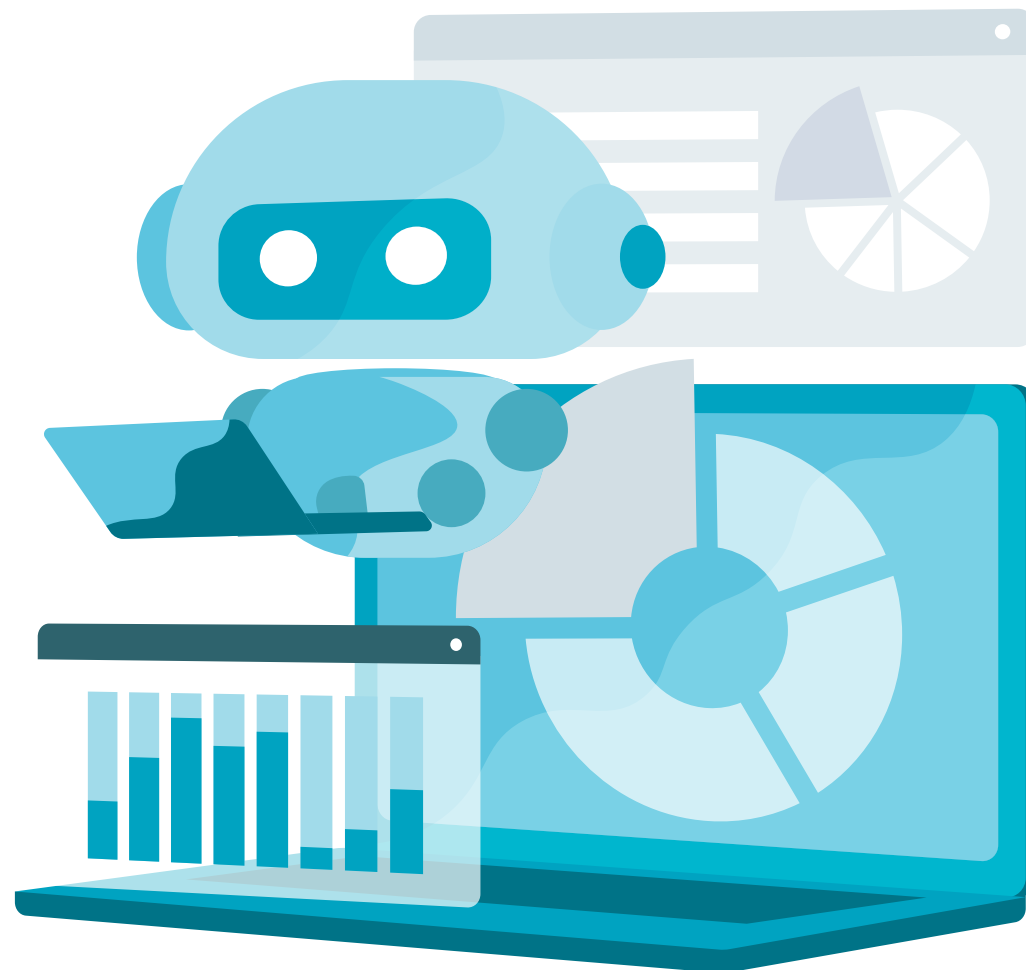
Автоматизированная система обработки и протоколирования встреч в корпоративном контуре с применением технологий искусственного интеллекта.

Система представлена в двух форматах:

- Программное обеспечение ИСКРА для ПК
- Компактное устройство ИСКРА Box

ИСКРА Box

Колонка с микрофоном, позволяющая начать и закончить запись разговора, а после запустить автоматизированный процесс обработки и протоколирования встречи. Это оптимальный вариант для офлайн-встреч.



ИСКРА: ИДЕАЛЬНАЯ ЦИФРОВАЯ ПАМЯТЬ СОВЕЩАНИЙ

45



Мгновенный результат

Готовое резюме встречи с ключевыми
итогами доступно после окончания.



Универсальный захват

Программа работает поверх любой ВКС:
TrueConf, Zoom, Яндекс.Телемост или Telegram.



Структура и порядок

Технология диаризации автоматически
разделяет сплошной поток речи на реплики
конкретных спикеров.

Профессиональный слух

Массив микрофонов 360° обеспечивает чистый захват голосов всех участников даже в большом зале совещаний.

Голосовое управление

Старт и остановка протоколирования выполняются голосовыми командами — никаких лишних действий.

Наглядный статус

Световая индикация на корпусе четко сигнализирует участникам о том, что ведется запись.



100% ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ В ЗАКРЫТОМ КОНТУРЕ

47

В отличие от облачных сервисов, ИСКРА гарантирует, что содержание ваших стратегических совещаний останется внутри компании.



Закрытый контур

Обработка аудио и хранение текстов происходят строго внутри корпоративной сети, без передачи в интернет.



Контролируемый доступ

Система не рассылает письма автоматически. Распределением протоколов управляет только авторизованный Администратор.



Централизованный архив

Все протоколы хранятся в защищенной базе данных с возможностью настройки сроков хранения и прав доступа.

48 ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ

Данный модуль позволяет клиентам удобно записываться на прием через различные доступные каналы: личный кабинет на сайте, мобильное приложение или терминал электронной очереди.

Особенности модуля

Удобство выбора

Клиенты могут выбрать подходящее для них время и офис.

Гибкие настройки

Модуль предлагает широкие функциональные возможности настройки, включая возможность выбора услуги и индивидуализированное расписание предварительной записи.

Управление расписанием

Управлять доступными слотами: добавлять, удалять или изменять уже назначенные время и услуги.

Формирование кода предварительной записи

Каждый клиент получает уникальный код предварительной записи, что позволяет отслеживать записи, упрощает процесс идентификации.

Интеграция с существующими системами

Модуль интегрируется с текущими информационными системами ресурсоснабжающей организации.



ТЕЛЕГРАММ БОТ ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ

49

В современном мире, где технологии стремительно развиваются, ресурсоснабжающие организации сталкиваются с необходимостью оптимизации процессов обслуживания клиентов. Мы с радостью представляем вашему вниманию инновационное решение — Телеграмм бот для предварительной записи системы электронной очереди.

Интуитивно понятный интерфейс

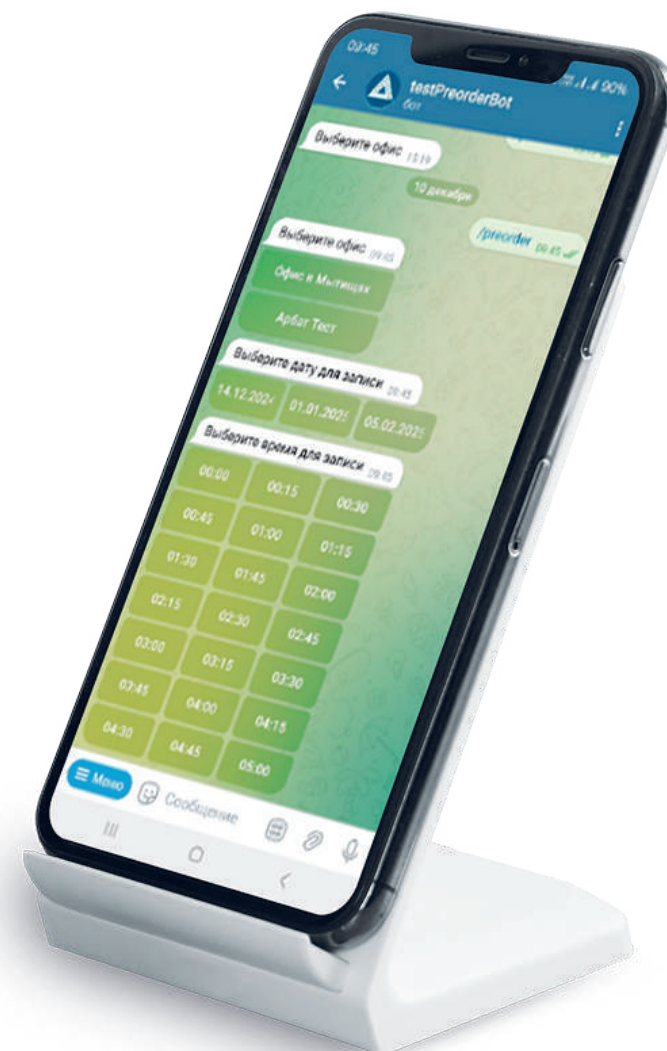
Клиенты могут легко выбрать офис, дату и время, а также необходимую услугу всего за несколько кликов.

Получение кода предварительной записи

После завершения процесса выбора, клиент получает уникальный код предварительной записи прямо в мессенджере "Телеграм". Это упрощает систему подтверждения записи и предоставляет возможность клиентам легко отслеживать свои назначения.

Интеграция через API

Телеграмм бот интегрируется с существующими системами электронной очереди вашей организации через API. Это обеспечивает мгновенный доступ к актуальным данным о доступных времени и услугах, вашего предприятия.



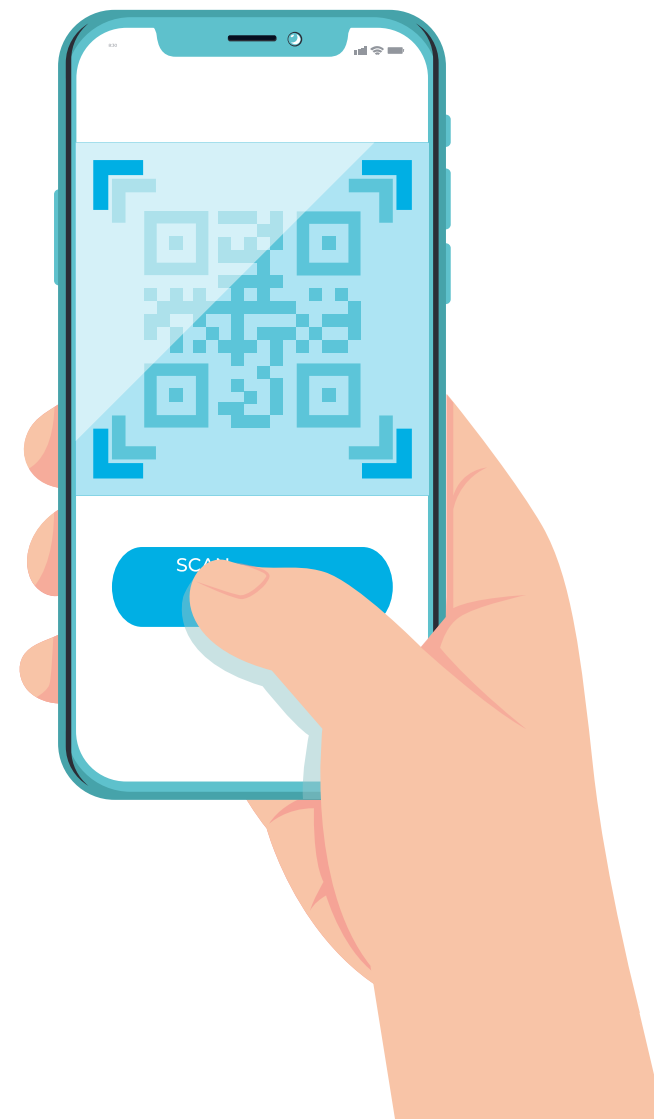
50 ЭЛЕКТРОННЫЙ ТАЛОН

Представляет собой современное решение для оптимизации потока клиентов, разработанное специально для компаний, которые обслуживают своих клиентов в офисах.

Суть продукта заключается в том, что клиент может получить виртуальный талон и встать в очередь, просто отсканировав QR-код.

Клиентам не требуется установка каких-либо сторонних приложений, что значительно облегчает процесс получения талона и минимизирует возможные технические трудности.

Это также исключает необходимость в установке дополнительного оборудования, такого как терминалы электронной очереди, что снижает затраты на внедрение и эксплуатацию системы.





Удобство для клиентов

Отсутствие необходимости в установке приложений и простота использования за счет технологии QR-кодов.



Оптимизация потока клиентов

Снижение времени ожидания и упорядочивание процесса обслуживания.



Экономическая эффективность

Отсутствие затрат на приобретение и обслуживание терминалов электронной очереди.



Повышение уровня клиентского сервиса

Создание удобной, быстродействующей и понятной системы управления очередью.

52 БЕЗОПЕРАТОРНЫЙ ОФИС

Это специально оборудованное пространство, где каждый посетитель может использовать набор селфсервисов без участия сотрудников.

В таких офисах установлены терминалы, которые позволяют решать целый ряд задач:

- Передача показаний
- Оплата
- Сканирование документов
- Печать документов
- Видеоконсультация



Ввод данных и оплата



Видеоконсультант



Электронная очередь



Эффективность

Посетитель не тратит время на ожидание и взаимодействие с персоналом, все необходимые действия выполняются самостоятельно.



Доступность

Терминалы работают круглосуточно, что позволяет использовать услуги в любое удобное для вас время.



Экономичность

Такой формат работы сокращает расходы на содержание персонала и аренду помещений.

54

ПРОЕКТ ДЛЯ ПАО “ДЭК”

Цель проекта

Масштабная трансформация собственной сети клиентских офисов, сочетающая интерактивное обслуживание и живое общение, при этом выбор формата взаимодействия остается за клиентом.



Терминал Монолит – Электронная очередь

Терминал Монолит позволяет посетителю взять талон на оказание услуги в зависимости от типа услуги (передача показаний, консультация, оплата). Система автоматически распределяет посетителя либо к соответствующему терминалу, либо к оператору офиса, учитывая, является ли посетитель маломобильным.



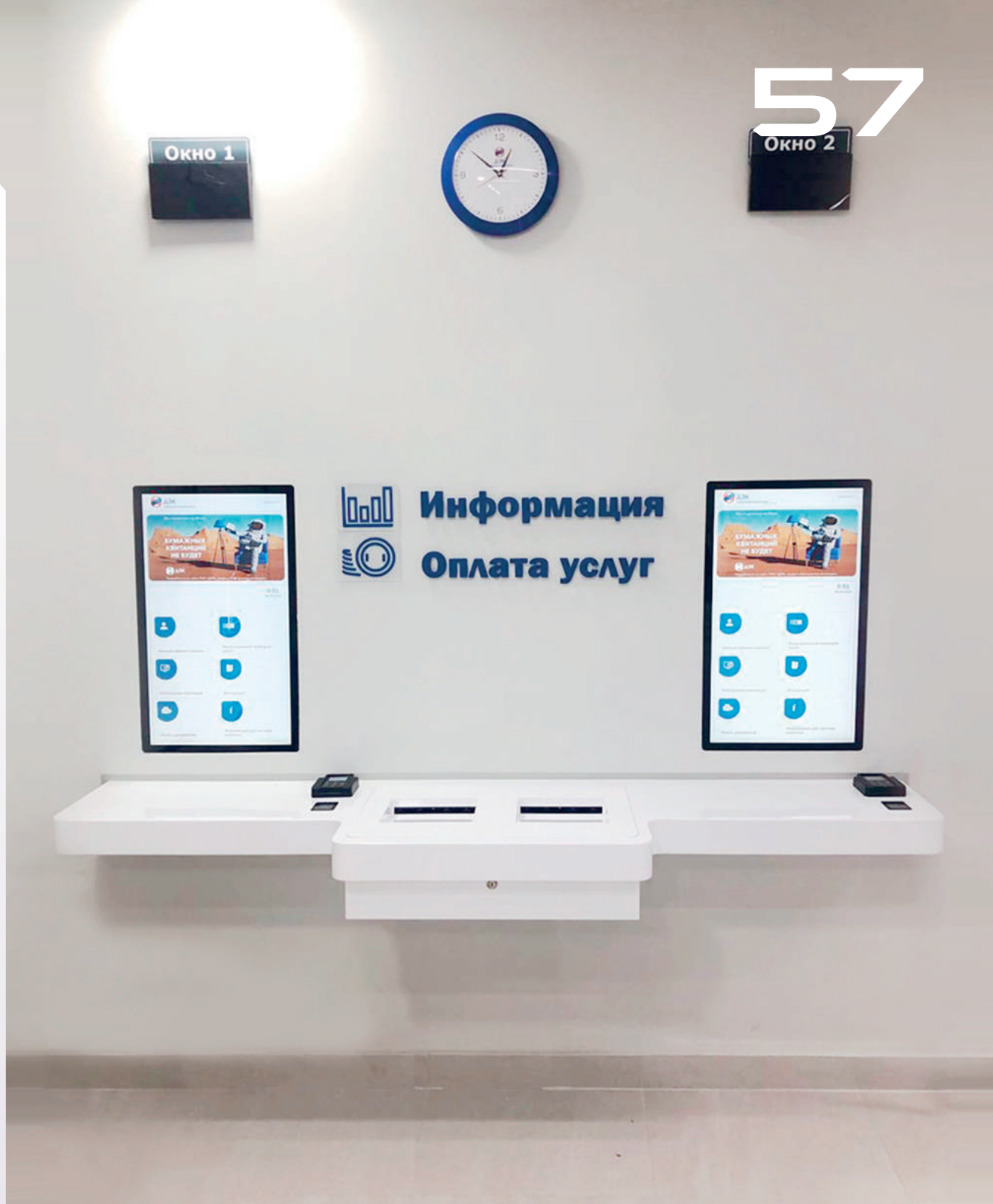
**Терминал Легат с системой
ввода данных и оплатой**

Посетитель может передать показания приборов учета и произвести оплату за услуги электроэнергетики и воды.



Терминал Скиф

Скиф позволяет посетителю зайти в личный кабинет, передать показания приборов учета, оплатить счета, распечатать нужные бланки формата А4, отсканировать документы формата А4 и сформировать электронную квитанцию.

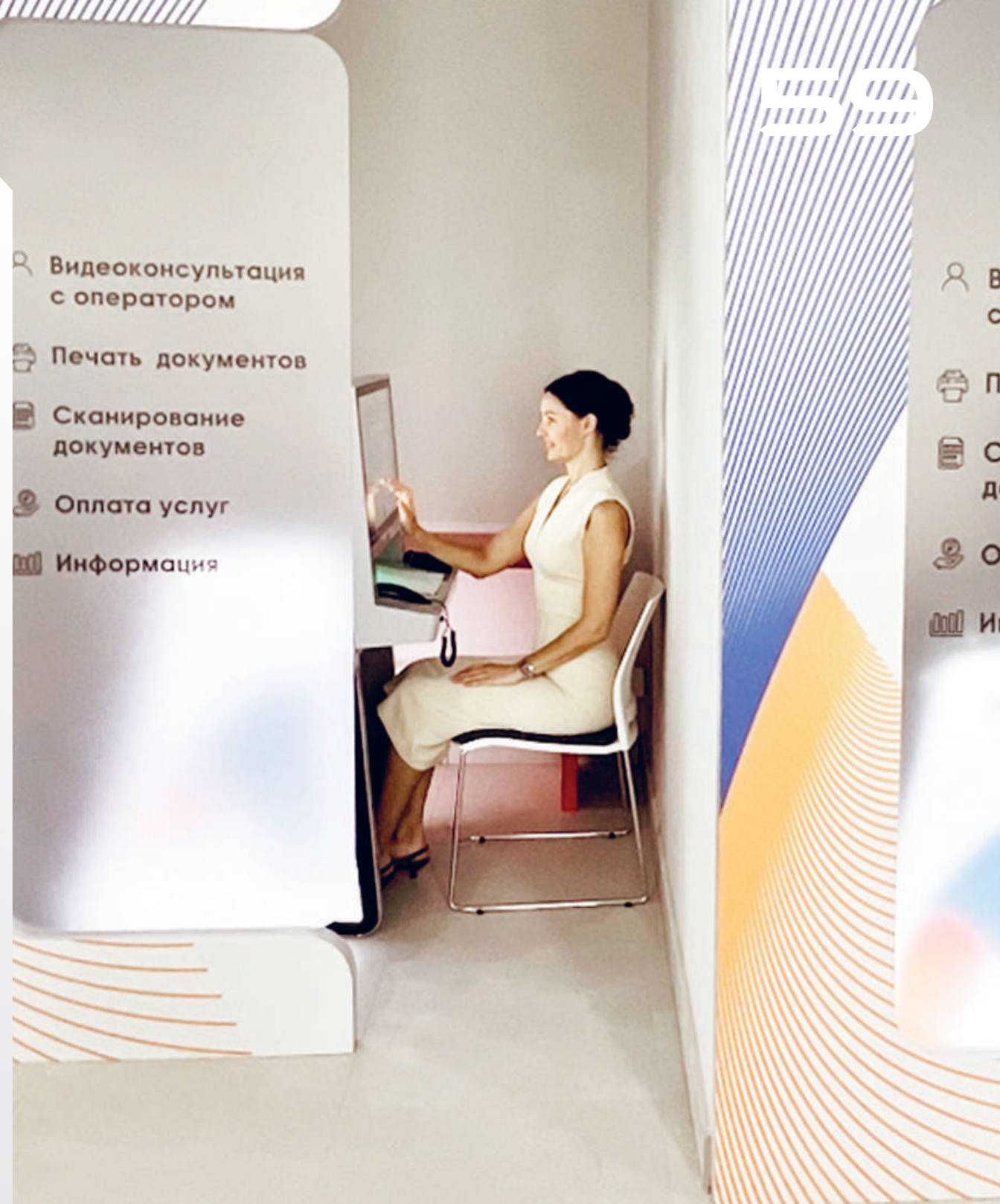


Терминал Гефест с оплатой

Посетитель может связаться с оператором с помощью телефонной трубки, зайти в личный кабинет, передать показания приборов учета, оплатить счета, распечатать бланки формата А4, отсканировать документы формата А4 и сформировать электронную квитанцию.



В результате выполнения проекта "Безоператорный офис" для РусГидро, офис получил современные и высокотехнологичные решения, обеспечивающие удобное и эффективное обслуживание посетителей. Внедрение терминалов самообслуживания и другого оборудования позволило оптимизировать рабочие процессы, сократить время ожидания и улучшить качество предоставляемых услуг.



60

ВИРТУАЛЬНЫЙ ОФИС

Точная копия вашего офиса с оборудованием, где посетитель, взаимодействуя с терминалами, может получить те же самые услуги, что и в реальном офисе:

- Получить талон электронной очереди
- Передать показания приборов учёта
- Оплатить счета
- Получить видеоконсультацию
- Зайти в личный кабинет





Повышение качества обслуживания клиентов

Виртуальный офис убирает необходимость в аренде помещений и содержания обслуживающего персонала. Это позволяет значительно сократить затраты на коммунальные услуги, аренду и зарплату сотрудников, тем самым увеличивая общую финансовую эффективность вашей организации.



Снижение затрат на расходные материалы

Используя виртуальные решения, вы минимизируете использование бумаги и других расходных материалов, таких как картриджи для печати. Это не только снижает затраты, но и способствует улучшению экологической устойчивости вашей компании, что является важным фактором в глазах клиентов и партнеров.



Доступность и удобство для клиентов

Виртуальный офис позволяет клиентам выполнять все те же действия, что и в реальном: подавать заявки, получать консультации, оплачивать услуги и отслеживать статус своих запросов. Все операции происходят быстро, удобно и без лишних временных затрат.



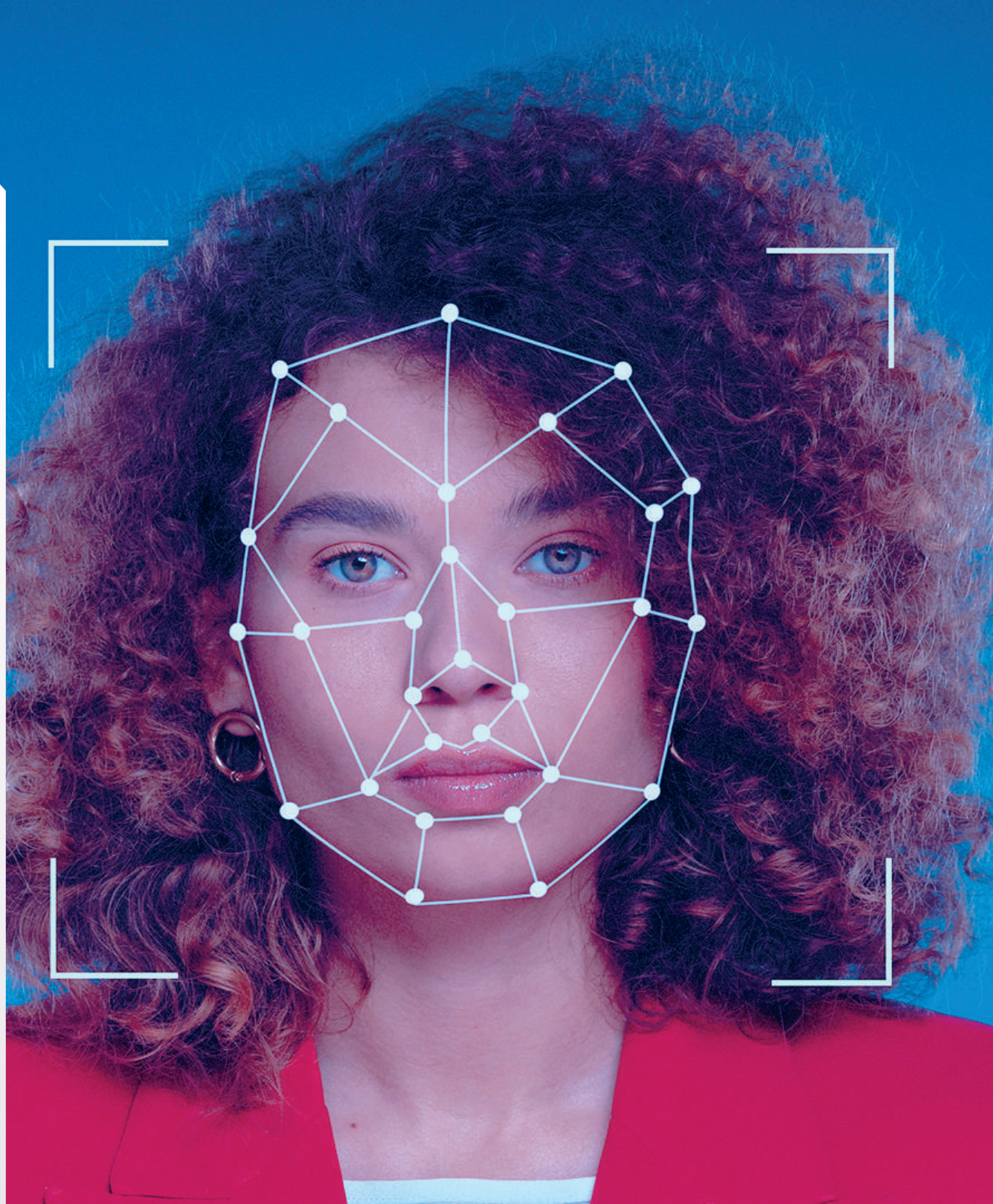
Повышение престижа компании

Внедрение инновационных технологий, таких как Виртуальный офис, демонстрирует вашим клиентам и партнерам приверженность к современным решениям и улучшению сервиса. Это подчеркивает вашу компанию как лидера в области цифровой трансформации и инноваций.

ВИРТУАЛЬНЫЙ АВАТАР

Это цифровое представление реального оператора, которое позволяет компаниям скрыть личность своих сотрудников при взаимодействии с клиентами.

Наш виртуальный аватар функционирует на основе передовых технологий распознавания лиц. Программа точно определяет расположение глаз, носа и губ, что позволяет создавать точно проработанный и реалистичный аватар, который будет повторять движения головы и открывать рот в процессе разговора оператора. Такой подход обеспечивает естественное и интуитивное взаимодействие с клиентами, позволяя сохранить человеческий элемент общения, даже в условиях полной анонимности.





Повышение уровня конфиденциальности

Операторы могут работать, не раскрывая свою истинную идентичность.



Снижение стресса и повышенная безопасность

Операторам не нужно беспокоиться о том, что их личная информация станет известна. Это позволяет сосредоточиться на качественной обработке запросов клиентов и повышает общую удовлетворенность работой.



Технологическая интеграция

Виртуальный аватар легко интегрируется в существующие CRM и другие системы управления клиентами.



Адаптация под специфику организации

Мы предлагаем индивидуальные решения, которые могут быть адаптированы под конкретные нужды ресурсоснабжающих организаций, учитывая все нюансы их работы.

ИНТЕРАКТИВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ

Программное обеспечение для терминалов, позволяющее обслуживать клиентов без участия оператора. Система формирует ответы на запросы клиента и воспроизводит их в виде сгенерированного изображения и голоса виртуального консультанта.

Это современное решение для компаний с большим потоком посетителей, которое помогает снизить нагрузку на персонал и повысить эффективность обслуживания.



ИНТЕРАКТИВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ С ОПЫТОМ РАБОТЫ В ЭНЕРГЕТИКЕ

65

Забудьте о шаблонных чат-ботах, которые раздражают клиентов. Наш Интерактивный консультант прошел «стажировку» на реальных звонках контакт-центров энергосбытовой компании.



Понимает с полуслова

Обучен на тысячах диалогов в сфере ЖКХ. Знает, чем «передача показаний» отличается от «сверки расчетов», и понимает специфический сленг потребителей.



Строгий контроль

Вы сами задаете границы ответственности консультанта. Он решает только те задачи, которые вы ему доверите, исключая риски дезинформации клиентов.



Эффективный фильтр

Консультант берет на себя рутину, но если вопрос требует человеческого участия или выходит за рамки его полномочий — он мгновенно и бесшовно передаст диалог живому профильному специалисту.



ИНТЕРАКТИВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ, РЕАЛЬНО РАБОТАЮЩИЙ В ВАШЕЙ СИСТЕМЕ

Наш консультант — это не просто «говорящая голова», а глубоко интегрированный инструмент, подключенный к «сердцу» вашей IT-системы.

Глубокая интеграция по API

Консультант не существует в вакууме. Он обменивается данными с вашими внешними системами в реальном времени, исключая ошибки ручного ввода.

От слов к делу

Клиент просто диктует показания — система их распознает, верифицирует и отправляет в базу.

Безопасный контур

Все операции, включая идентификацию и финансовые запросы, проходят по защищенным каналам, соответствуя строгим стандартам безопасности PCO.



Мы реализовали уникальную технологию бесшовной поддержки для сложных случаев.



Никаких тупиков

Если консультант понимает, что вопрос становится нестандартным, он не говорит «я не понимаю», а бесшовно переводит вызов на профильного специалиста.



Единое лицо бренда

Оператор может подключиться к разговору, используя ту же цифровую маску (аватар) и измененный голос. Для клиента смена собеседника происходит визуально незаметно — сохраняется эффект общения с единым цифровым помощником.



Гибкость

Возможность классического видеозвонка, где оператор работает без маски, если требуется живой визуальный контакт.

Решение спроектировано для объектов критической информационной инфраструктуры (КИИ) и гарантирует нулевой обмен данными с внешним миром.

100% локальный контроль

Распознавание речи и генерация ответа происходят локально на вашем сервере. Ни байта голосовых или персональных данных не покидает периметр организации.

Независимость от связи

Полный функционал доступен в режиме оффлайн. Отключение интернета не остановит обслуживание клиентов.

Мультимодельная платформа

Подключаем любую языковую модель по вашему выбору



ПРЕИМУЩЕСТВА ИНТЕРАКТИВНОГО КОНСУЛЬТАНТА

69



Глубокая автоматизация рутины

Полная интеграция с биллингом по API позволяет консультанту самостоятельно принимать показания, информировать о задолженности и выдавать справки. Это снимает до 80% нагрузки с первой линии поддержки.



Безопасность и автономность

Работа в закрытом контуре без доступа в интернет гарантирует защиту персональных данных.



Отраслевая специализация

Модель уже обучена на реальных диалогах сферы ЖКХ и энергетики. Консультант понимает профессиональную терминологию и специфику запросов потребителей, не требуя долгого дообучения.



Гибридный режим обслуживания

Технология бесшовного переключения на живого оператора с сохранением маски аватара позволяет решать нестандартные вопросы, сохраняя единый цифровой образ.

Инновационная система заказа и согласования пропусков, которая автоматизирует работу зон ресепшен, бюро пропусков, контрольно-пропускных пунктов (КПП) и оптимизирует процессы пропускного режима.

Данный продукт является идеальным решением для компаний, стремящихся повысить эффективность и безопасность своей пропускной системы.



ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ И ВОЗМОЖНОСТИ

71



Автоматизированная выдача пропусков

Обеспечивает быструю и удобную выдачу временных и постоянных пропусков для сотрудников и посетителей, минимизируя бумажную работу и человеческий фактор.



Формирование заявок на выдачу пропусков

Позволяет сотрудникам легко создавать и отправлять заявки на пропуск, а ответственным лицам — их оперативно согласовывать.



Интеграция с действующими СКУД

Совместима с большинством современных систем контроля и управления доступом (СКУД), что позволяет использовать существующую инфраструктуру и избегать дополнительных затрат.



Верификация посетителя

Позволяет проводить проверку личности посетителя для обеспечения его соответствия требованиям безопасности компании.



Мониторинг и статистика

Предоставляет подробную информацию о выданных пропусках, посещаемости и других ключевых показателях, что способствует более точному управлению и анализу системы безопасности.



Маршруты согласования

Гибкие настройки маршрутов согласования заявок позволяют автоматизировать процесс согласования и снизить временные затраты.



Распознавание документов

Система поддерживает распознавание и обработку личных документов, что ускоряет процедуру оформления и повышения точности данных.



Видеообращения

Возможность использования видеообращений для дополнительной идентификации посетителей и увеличения уровня безопасности.

72 ТЕРМИНАЛ "ПАРУС"

Экран: 27"

Сканер паспорта

Сканер штрих-кодов

Диспенсер карт

Термопринтер

Камера Full HD

Светодиодная подсветка

ШхВхГ 1600x550x392 мм



ТЕРМИНАЛ "АЛЬФ"

73

Экран: 10,2"

Фотосканер

Диспенсер карт

Термопринтер

Светодиодная подсветка

ШхВхГ 1300x330x175 мм



74 МУЛЬТИКАНАЛЬНОСТЬ

Решение, интегрирующее все три канала взаимодействия с клиентами: Видеоконсультанта, Веб-консультанта, электронную очередь. Это позволяет существенно улучшить качество обслуживания.





Организация единого поля обслуживания абонентов

Все контактные каналы объединены в одном интерфейсе, что позволяет операторам работать более эффективно и не терять драгоценное время на переключение между различными системами.



Оптимальное использование рабочего времени операторов

Система продумана таким образом, чтобы минимизировать простои и увеличить продуктивность работы.



Уменьшение времени ожидания ответа оператора на видеозвонок

Все контактные каналы объединены в одном интерфейсе, что позволяет операторам работать более эффективно и не терять драгоценное время на переключение между различными системами.



Распределение нагрузки звонков между операторами

Благодаря мультиканальности, нагрузка на операторов распределяется равномерно, что предотвращает ситуации перегрузок и помогает поддерживать высокий уровень обслуживания.

О КОМПАНИИ

Компания "АЛЬФАМАТИКА" активно работает на рынке комплексного производства и внедрения инновационных решений с 2004 года.

Нами разработаны решения линейки систем "АЛЬФАМАТ": Видеоконсультант, Веб-консультант, Бюро пропусков, Электронная очередь и Оценка качества. Ряд продуктов компании не имеет аналогов на рынке по функциональным возможностям.

Терминалы "АЛЬФАМАТ: Видеоконсультант" более восьми лет успешно применяются в большинстве Центров госуслуг Москвы и на предприятиях других городов России.

В настоящий момент в России установлены и успешно функционируют более 10 000 различных автоматизированных систем серии "АЛЬФАМАТ", обслуживая более 8 000 000 человек в год.



Общество с ограниченной ответственностью "Альфаматика"
(ООО "Альфаматика")

108811, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный Округ Солнцево, ш. Киевское,
км 22-й, д. 4, стр. 2, помещ. 1, этаж 8 (восьмой), блок Г; офис 821Г/1

+7 (495) 249-00-50

alphamatica.ru

info@alphamatica.ru

