

Прикладные решения на облачной платформе Azure

Александр Затеса

Руководитель
направления работы с
ISV-партнерами

Alexander.zatesa@softline.com

Максим Поликашин

Руководитель направления по продаже
решений Microsoft

Maxim.Polikashin@softline.com



Application name: AddReality

Company: AddReality

Customers: РивГош, АльфаБанк, Лукойл, Глобус
Departments: Директор по маркетингу

Описание	Выгода для заказчика	Индустрия
Addreality – платформа омниканального интерактивного взаимодействия с клиентами в местах продаж. Объединяет возможности централизованного управления контентом (Digital Signage) и клиентской аналитики (видео и WiFi-аналитики).	<ul style="list-style-type: none">• Сокращение расходов на обновление рекламы• Увеличение конверсии и продаж• Реализации стратегии омниканальности• Точное понимание эффективности рекламы на местах продаж	Все компании, ориентированные на B2C рынок

[Detailed presentation English version](#)

Оmnиканальная платформа управления КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ

Digital Signage

Централизованное
управление контентом



Клиентская аналитика



Пол и возраст



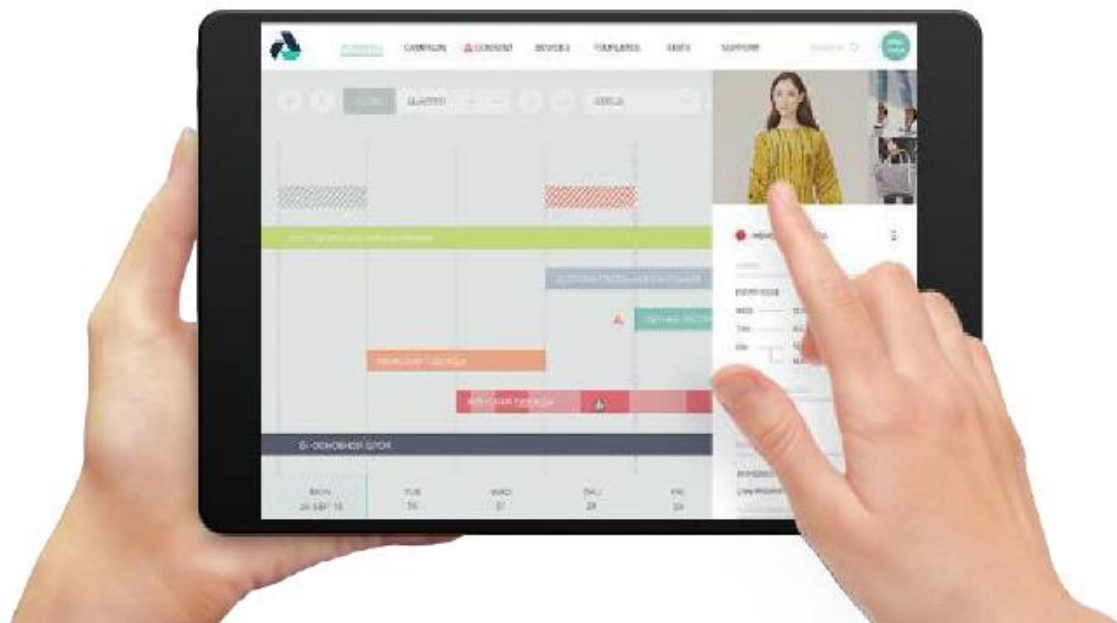
MAC-адрес
устройства (WiFi)



Наличие аудитории



Фокус внимания



Встроенный модуль аналитики собирает данные в реальном времени



Определяет лица, за 300
миллисекунд время внимания



Фиксирует длительность
контакта



Гендерная классификация
происходит с точностью 97%



Возрастная классификация
включает 4 категории – дети,
молодые, взрослые
и пожилые



Система также распознает тип
и цвет волос, этническую
принадлежность, тип
растительности на лице,
головной убор и очки



Персональные данные
посетителей будут
в безопасности



Сеть магазинов косметики

250 магазинов:

Эко система цифровых решений:

- витринные экраны
- светодиодные колонны
- рекламно-информационные экраны
- прикассовые дисплеи покупателей

Сценарий:

Прикассовый дисплей покупателя разделен на две зоны половина экрана содержит информацию о чеке, вторая половина таргетированный апселл предложение, по окончанию сессии оценка качества обслуживания.

Результат:

Увеличение среднего чека на 7% за счет cross-sell и up-sell.



Ключевые КРІ для сети алкомаркетов

- 1 touch экран в торговом зале
- каталог товаров и таргетированные промо акции: женщинам до 30 — игристые вина; женщинам после 30 — ликеры; мужчинам за 45 — крепкие напитки
- 1 экран на кассе
- таргетированные промо акции с такой же сегментацией

Результат — рост выручки за месяц на 15%

Сравнение проводилось с аналогичным месяцем предыдущего года, с месяцем ДО и ПОСЛЕ акции, и с выручкой в других магазинах сети



Сеть аптек

- Коммерческий проект, 150 подключенных к сервису Addreality Programmatic киосков в 7 городах России, план подключения в 2019 —3000 экранов
- Сенсорный киоск дает возможность интерактива с покупателями: участие в опросах, викторинах, выдает цифровые промо-коды, стимулируя намерение к покупке
- Таргетинг по полу и возрасту фармацевтических препаратов
- Уникальное размещение для фарм-брендов и производителей сопутствующих товаров для здоровья

A digital signage screen displaying a variety of information. The top left features the Sberbank logo and a photo of a young couple sitting on a sofa in a modern living room. Text on the screen includes "СБЕРБАНК", "НОВОГО ДОМА!", "Нам важно, что вам важно", and contact information: "www.sberbank.ru" and "8 800 555 55 50". The top right shows the time "17:26". Below the time is a green section titled "ПРИГЛАШАЕМ" with numbers "6077 > 4", "8012 > 7", and "Д110 > 2". A weather section shows a sun icon and "+12° C". The bottom left displays currency exchange rates for USD and EUR, with "Покупка" (buy) and "Продажа" (sell) rates. The bottom right contains a news snippet: "Сбербанк поднял процентные ставки по вкладу с 10 декабря 2016г".

USD		Покупка	Продажа
EUR		67,35	73,45

«Сбербанк России» внедрил комплексную цифровую платформу Addreality. Решение предназначено для размещения цифрового контента и клиентской аналитики, удаленно управляет 7500 цифровыми рекламно-информационными экранами, сенсорными поверхностями и другими мультимедийными решениями. Проект охватил сеть отделений банка в 11 часовых поясах - на сегодняшний день это крупнейший проект по внедрению технологий Digital Signage в России.

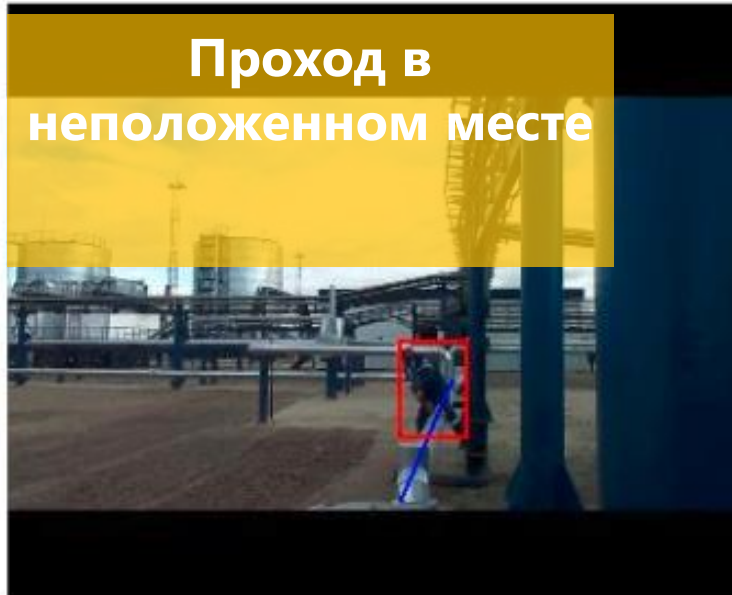
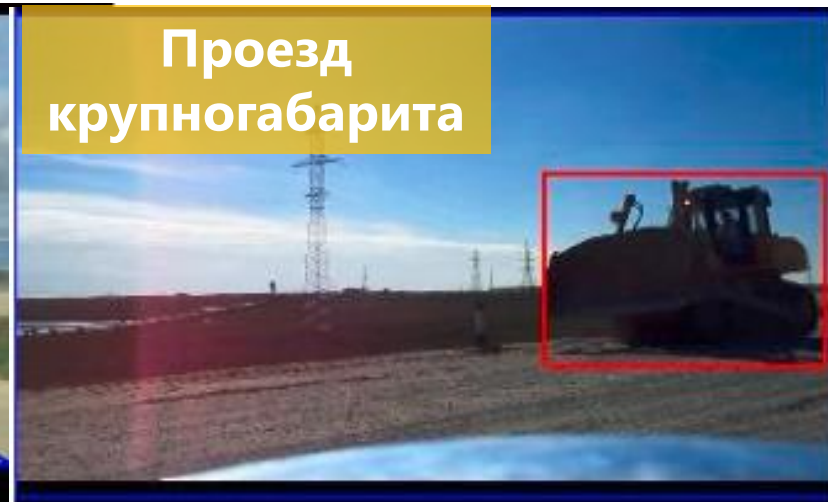
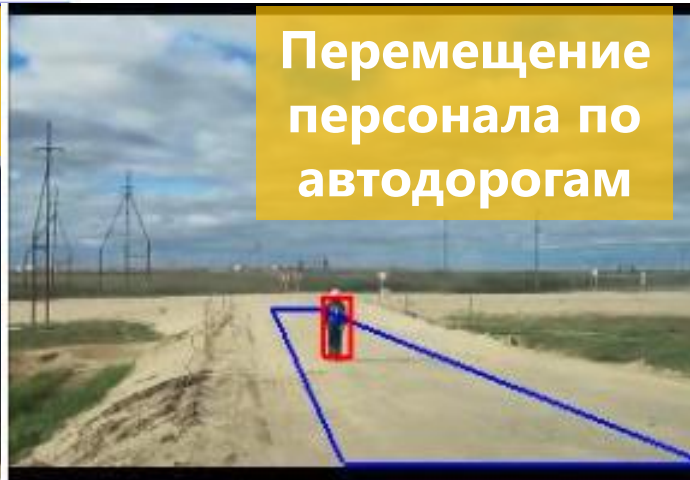
Application name: VizorLabs Analytics

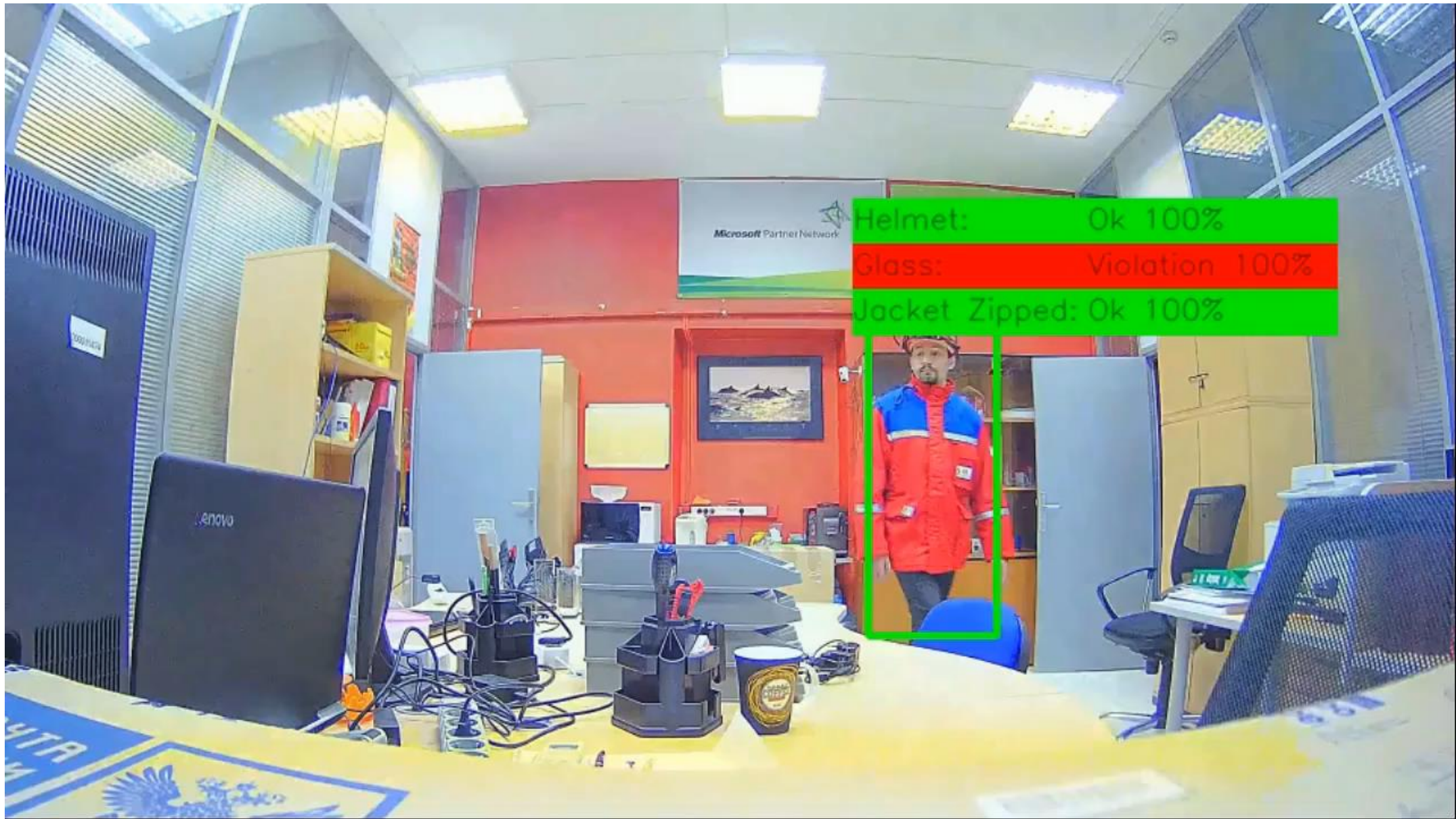
Departments: CEO, Sales/Marketing, IT

Портрет клиента	Бизнес-выгода
Любое предприятие занимающееся промышленным производством, добычей, переработкой или строительством	Видео-аналитика для промышленной безопасности. Детектирование с камер наблюдения согласно Реестру опасностей и сценариям событий безопасности принятым на предприятии

** Стоимость определяется на этапе пилота для заказчика и зависит от конкретных задач*

Промышленная безопасность





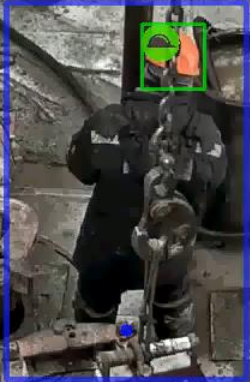
Helmet: Ok 100%
Glass: Violation 100%
Jacket Zipped: Ok 100%



helmet: ok 91%
gloves: unrec 100%
zone : out 100%



helmet: unrec 100%
gloves: ok 100%
zone : out 100%



helmet: ok 97%
gloves: unrec 100%
zone : out 100%

Application name: Profit Vocamate Interactive

Departments: CEO, Customer Service, IT

Custtomers: ТК Веста Фудс, Вологодская Сбытовая Компания

Портрет клиента	Бизнес-выгода
Управляющие компании ЖКХ, сбытовые компании, другие организации из B2C (телеком, банки, страховые компании)	Автоматизация типовых операций колл-центра по сбору данных клиентов, оповещение населения и проведение исходящих теле-кампаний
Логистическая или торгово-розничная компания, имеющая складские помещения	Голосовой помощник по сбору заказов на складе, ускоряющий процесс подготовки и выдачи заказов со склада

Personal IT Vocamate Interactive – это многоканальный автоматический сервис, использующий средства распознавания и синтеза речи для автоматической обработки входящих и исходящих звонков по заданному сценарию.

Колл-центр без оператора может:

- Подсказать адрес и график работы ближайшего банкомата
- Провести процедуру смена PIN-кода банковской карты
- Напомнить о дате очередного платежа или наличии задолженности
- Принять заказ и передать его в торговую систему интернет-магазина
- Предоставить информацию о статусе заказа или доставки, уведомить о готовности к выдаче
- Без секретаря помочь абоненту соединиться с нужным сотрудником по ФИО или должности
- Информировать клиентов компании об акциях, индивидуальных предложениях и событиях, которые нельзя пропустить

а так же выполнять многие другие типовые задачи

Преимущества для бизнеса очевидны:

- Снижение издержек за счет разгрузки операторов. Оптимизация штата всего на 10 операторов позволяет меньше чем за год окупить инвестиции в проект и экономить порядка 3 миллионов рублей ежегодно.
- Повышение лояльности клиентов – никто не любит ждать, Голосовой Помощник доступен в режиме 24/7, он не устает и всегда вежлив.
- Возможность запустить новые сервисы, не расширяя и не обучая персонал.



Пример реализованного решения (Energy)



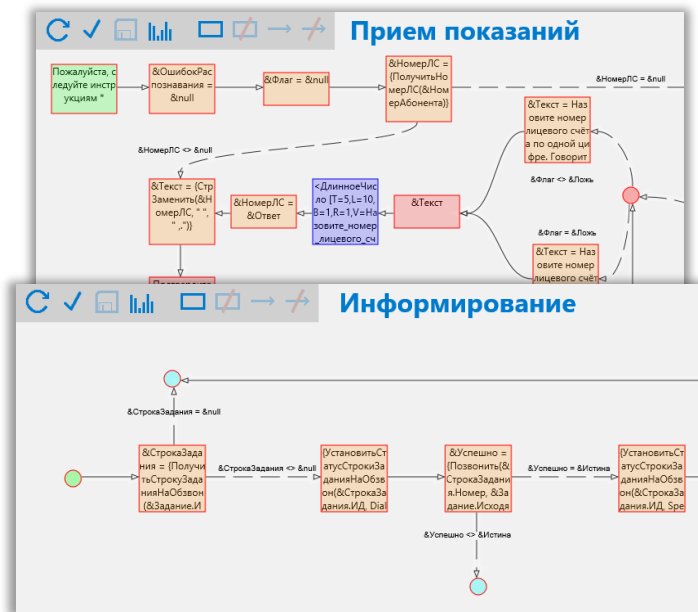
Вологодская Сбытовая Компания (500 тысяч абонентов, одна из крупнейших компаний сферы ЖКХ в СЗФО)

Цель проекта: Снизить трудозатраты операторов, не прибегая к услугам аутсорсинга колл-центра. Увеличить эффективность работы с дебиторской задолженностью.

Колл-центр ежемесячно принимается более 10000 звонков за 3 расчетных дня. До **5000 звонков в день**, до **60 линий** одновременно.

Personal IT Vocamate Interactive:

- 1. Прием показаний** приборов учета электроэнергии от населения: Голосовой Помощник общается с абонентом по заданному сценарию: идентифицирует и принимает показания счетчиков. Полученные данные сохраняются в учетной системе.
- 2. Информирование о задолженности:** Голосовой Помощник дозванивается до задолжников, сообщает размер долга, напоминает о сроках и последствиях их нарушения.



Результаты внедрения:

1. Более **90%** показаний принимается без привлечения операторов
2. Потребители больше не ждут на линии, Голосовой Помощник не бывает «занят».
3. Начата предупредительная работа с задолжниками

Примеры реализованных проектов (Retail)



ТК Веста-Фудс работает со всеми сегментами продуктового рынка (опт, розница, сети, рынки, HoReCa, заправки и т.д.) в Ростовской области. 6 филиалов, более 600 человек персонал, на рынке FMCG с 1994 года.

Цель проекта: Увеличить производительность логистических операций на распределительном терминале. Увеличить управляемости и точность процессов комплектации.



Personal IT Vocamate Interactive:

С помощью Голосового Помощника Personal IT Vocamate Interactive было реализованное решение класса Voice Picking для системы адресного складского хранения NexTrade Logistics:

Сотрудники склада работают без бумажных накладных и ТСД. Вместо этого на голове у сотрудника гарнитура, подключенная к беспроводному клиенту. Голосовой Помощник взаимодействуют с сотрудником посредством стандартных голосовых команд: подсказывает где найти товар, сколько взять, куда нести и так далее.

Результаты внедрения:

Производительность сборки выросла до 100% за счет:

- оптимальной последовательности сборки
- свободных рук и диалогу одновременно с выполнением операций
- легкого обучения и быстрого «принятия» Голосового Помощника

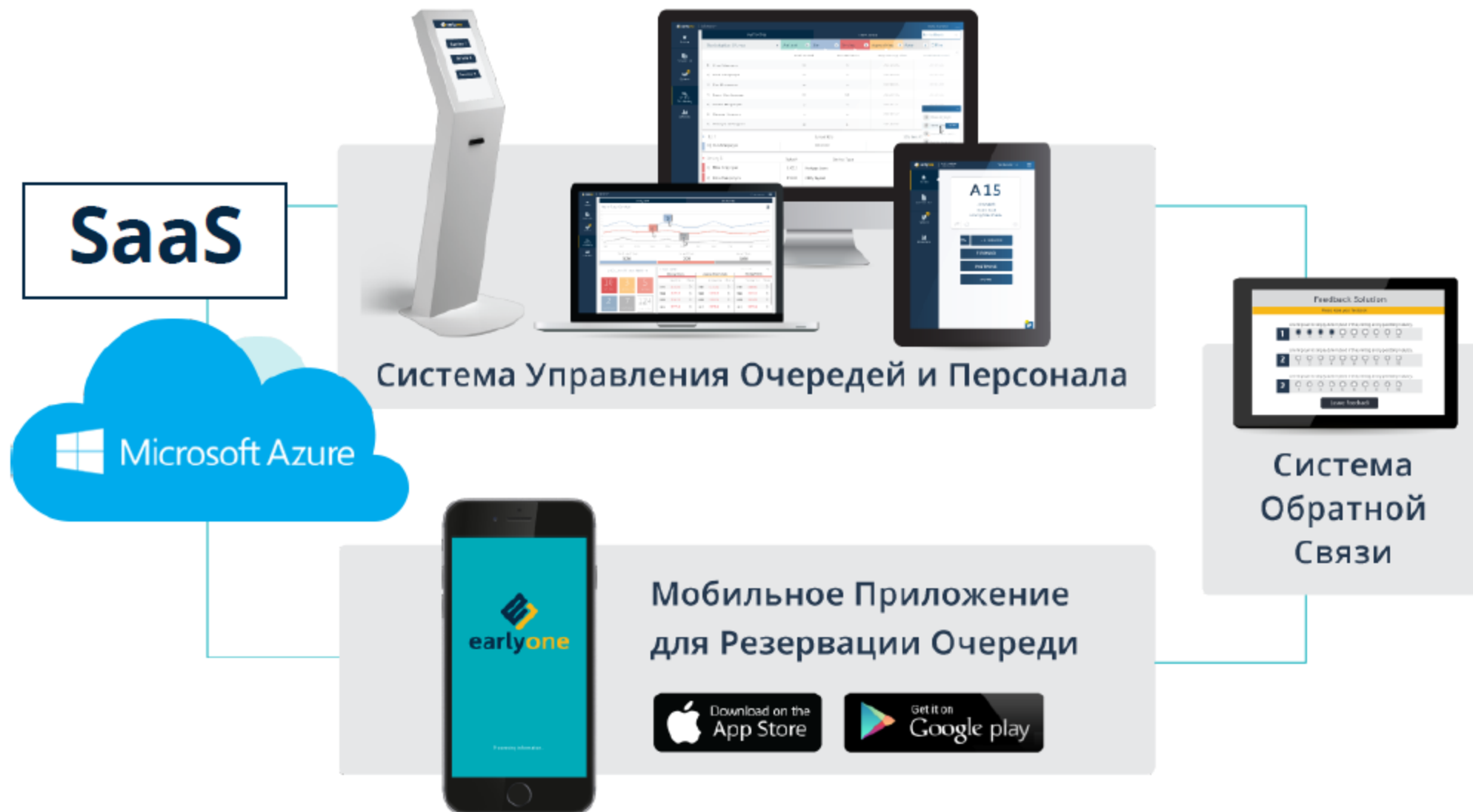
Application name: EarlyOne

Customers: ВТБ, Билайн, Росгосстрах, МТС
Departments: CEO

Описание	Выгода для заказчика	Индустрия
Система управления потоками в электронной очереди + мобильное приложение для записи	Контроль эффективности обслуживания клиентов Повышение лояльности и привлечение новых клиентов	FSI, Telecom, Public, Helathcare

[Detailed presentation English version](#)

Решение Earlyone

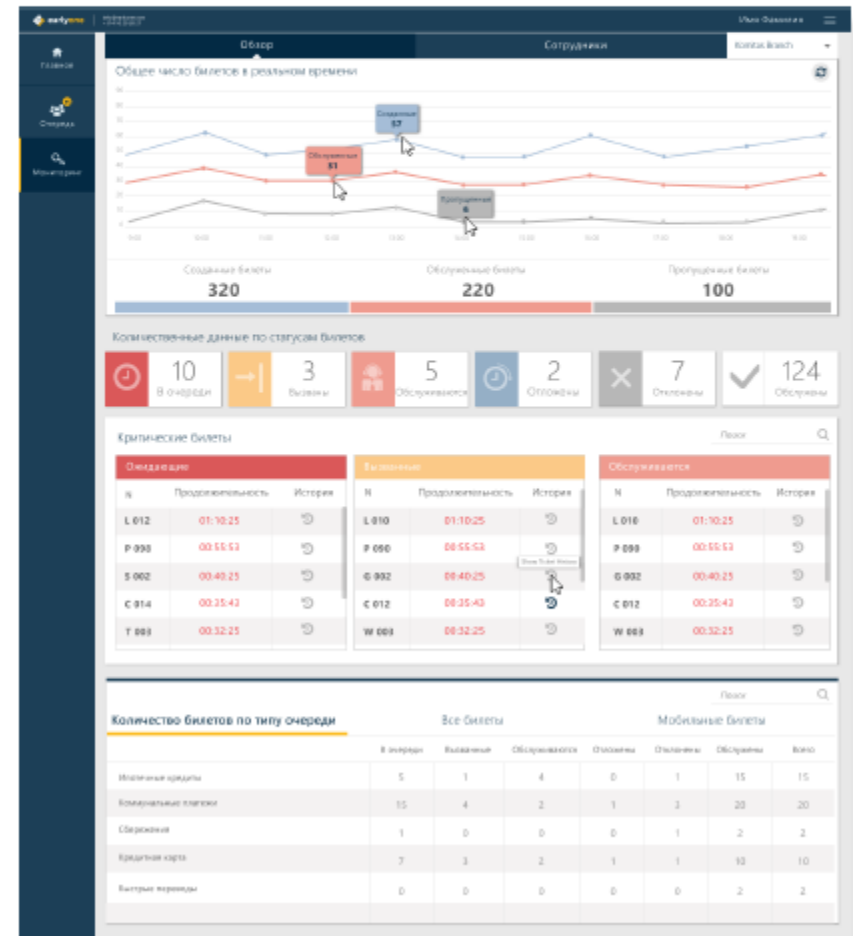


Инструмент Онлайн Мониторинга по всем филиалам

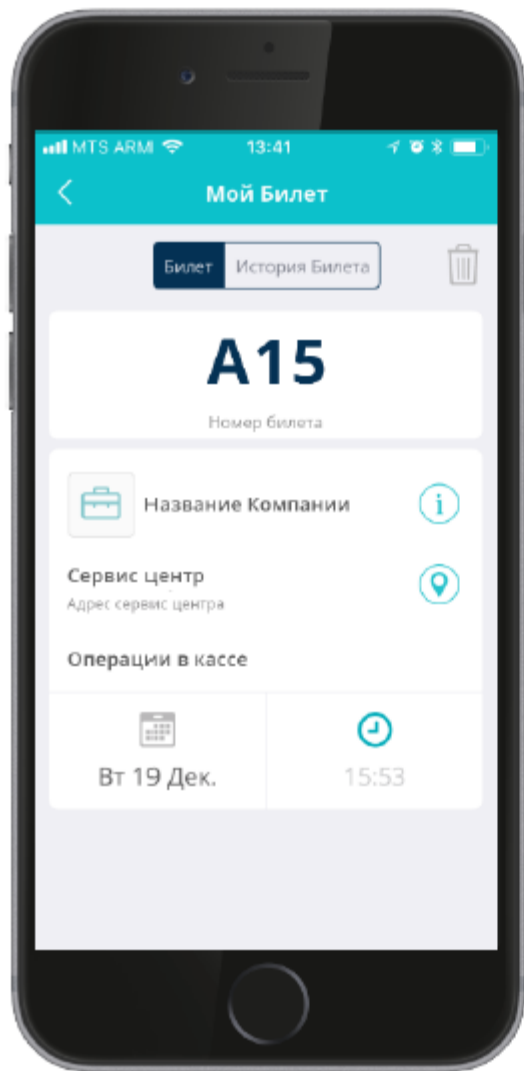
Онлайн мониторинг позволяет руководителям компании контролировать весь процесс обслуживания, с начала и до конца рабочего дня.

Руководство компании может:

- Видеть уровень загруженности филиалов
- Получать уведомления о нарушениях нормативах обслуживания
- Ежедневно контролировать результативность отдельных сотрудников



Приложение Earlyone



Earlyone позволяет клиентам бронировать место в очереди заранее и быть обслуженными в нужное время без длительных ожиданий.

Приложение бесплатно как для пользователей, так и для компаний, которые используют СУО Earlyone.

Использование мобильного приложения позволит:

- сэкономить время клиентов
- ПОВЫСИТЬ ИХ ЛОЯЛЬНОСТЬ

Application name: Heedbook

Customers: Raiffeisen, Почта России (пилот)

Departments: Commercial Director, Client Service Director

Краткое описание	Бизнес-выгода	Отрасль
Система анализ качества сервиса на основании видео/звука с веб-камер на точках обслуживания клиентов	Автоматизация сбора данных о качестве обслуживания клиентов	FSI, Telco and other B2C companies
Презентация на русском English version		

КАК РАБОТАЕТ РЕШЕНИЕ

1. Используем видео-поток с рабочего места сотрудника в фоновом режиме

Компьютер
сотрудника +

веб-камера
Heedbook

любая веб-камера

медиаэкран
Heedbook

Смартфон/
планшет
сотрудника +

мобильная
камера
Heedbook

2. Анализируем информацию с помощью нейронных сетей



3. Получаем в режиме реального времени:

I. Оценку качества обслуживания клиента



II. Анализ бизнес-процессов



III. Контроль кросс-продаж



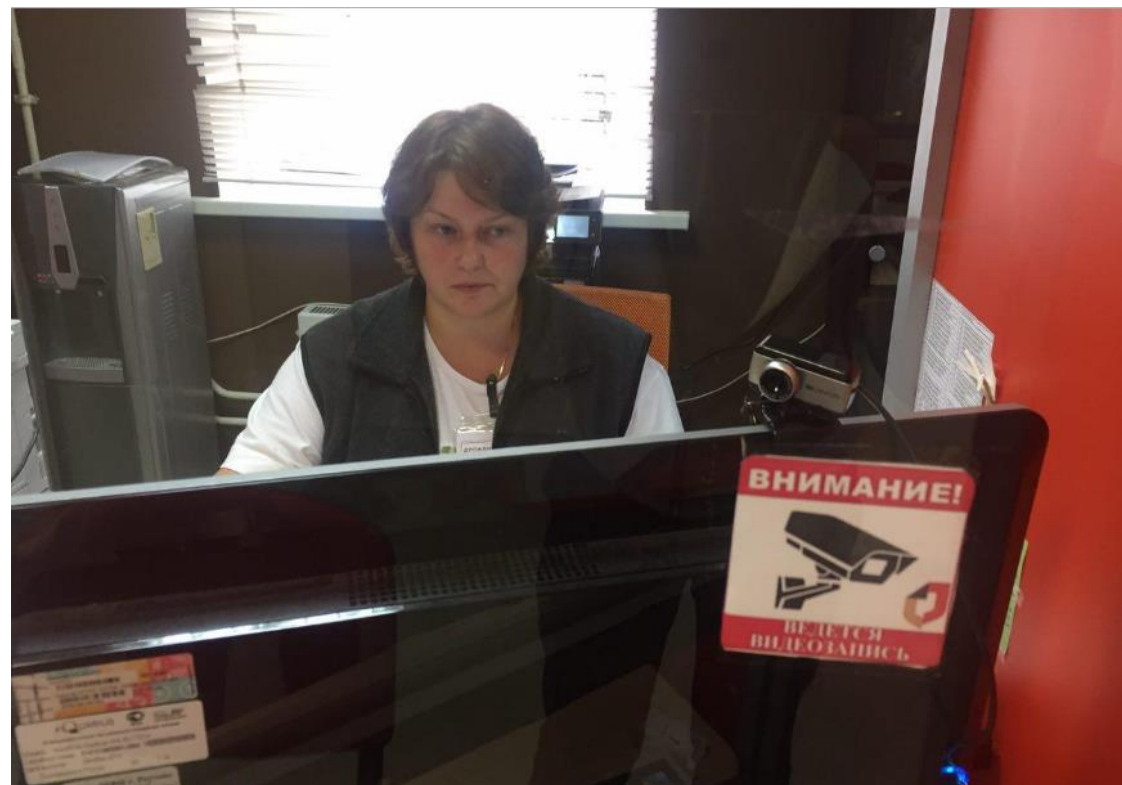
КЕЙСЫ

Центры государственных услуг*

Увеличение роста
удовлетворенности
клиентов на 11%



Внедрение
скрипта
обслуживания



* - о проекте можно узнать пройдя по ссылке: <https://360tv.ru/news/obschestvo/novaya-sistema-videofiksacii-nachala-rabotat-v-mfo-routova-124106/>

КЕЙСЫ



TUI - Крупнейшая туристическая
компания России

На 5% рост продаж страховок за счет
увеличения воронки предложений



На 19% увеличение показателя
удовлетворенности клиентов



Application name: WebTutor

Customers: KIA Motors, IKEA, Hoff, Билайн, Внешэкономбанк, Heineken, Mars, XEROX

Departments: HR

Портрет клиента	Бизнес-выгода
<p>Любая организация, имеющая задачи проводить регулярное обучение сотрудников и/или автоматизировать HR-процессы по управлению развитием персонала:</p> <ul style="list-style-type: none">- Банки, розница, страховые – регулярное обучение новым продуктам для продавцов и консультантов- Производство – проведение ежегодной аттестации сотрудников на соответствие занимаемой должности	<p>Автоматизация процессов обучения сотрудников и проведение аттестации на профессиональную пригодность, составление карты развития и траектории обучения перспективных сотрудников.</p> <p>Интеграция с существующими системами (порталы, мобильные кабинеты и др.)</p>

ПОДБОР ПЕРСОНАЛА

- работа с кандидатами
- интернет-модуль

ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ

- очное обучение
- управление талантами и развитие карьеры
- дистанционное обучение

система
дистанционного
обучения

персональный
WebTutor

редактор курсов
CourseLab

виртуальный класс

ПОРТАЛ ЗНАНИЙ

- управление сотрудниками, группами и доступом
- управление порталом
- управление знаниями
- корпоративный портал

система
WebTutor

ТЕСТИРОВАНИЕ

тест-эксперт

ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА

- интеграция с порталами
- шлюз с внешними системами

модуль для SharePoint

универсальный модуль

ОЦЕНКА ПЕРСОНАЛА

- управление компетенциями
- планирование и оценка деятельности
- оценка должностей

Примеры реализованных проектов

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Учебный портал

Рыжова Елена Александровна

Активные электронные курсы

Календарь занятости учебной аудитории

Назначение

Календарь мероприятий

Последние темы форумов

Текущее обучение

Название	Начало	Окончание	Действие
Курс по экономике	01.02.2015	03.02.2015	Начать
Курс по Microsoft Excel 2013	03.02.2015	05.02.2015	Начать
Курс по Microsoft Word 2013	05.02.2015	08.02.2015	Продолжить

Новости

11.12.2014 «АльфаСтрахование» определила победителей конкурса PEOPLE INVESTOR-2014 в номинации «Здоровые сотрудники»

10.12.2014 В Сибири участились случаи угона автомобилей, средний размер убытка увеличился на 12,5%.

09.12.2014 В 2014 году «АльфаСтрахование» и OZON.travel помогли сотням российских путешественников.

Помощь рядом

Наш канал

Награждаем

© 2008–2014 ОАО «АльфаСтрахование»

Альфа-Персонал

Учебный портал

Управляй своим порталом

Отчет по привлекенно категории

Каталог курсов

Панель руководителя

Общение

Фото/Видео

Текущие дела

17.03 16.00 - 18.00 Тренинг аффективного общения и краторокого мастерства "Говори-Общайся-Виртулай"

17.03 16.00 - 18.00 Программа "Сердце Воина" 1-я ступень

Отчет по привлекенно категории

Каталог курсов

Панель руководителя

Общение

Фото/Видео

Отчет по привлекенно категории

Каталог курсов

Панель

Общение

Фото/Видео

Каталог курсов

Панель руководителя

Центр обучения и развития

Райффайзен Эксперт

Выше, экспертнее, смелее

Оповещения электронные курсы

С днем рождения

Учебный гайд

Закладки, обучение

Вами завершено 100%

Каталог курсов

Кабинет руководителя

Каталог занесар WebEx

Райффайзен Эксперт

Тренинг MS Office

Регистрация на тренинг ланчине (Москва)

Команда Центра обучения и развития

Специальные учебные ресурсы

Академия руководителей

Личный кабинет

Администрирование

Engagement survey

IT Academy

Performance Management

Тренинг регистрация на мероприятия

Мероприятия WebEx

Райффайзен БАНК

Личный кабинет эксперта

FAQ для участников

2016

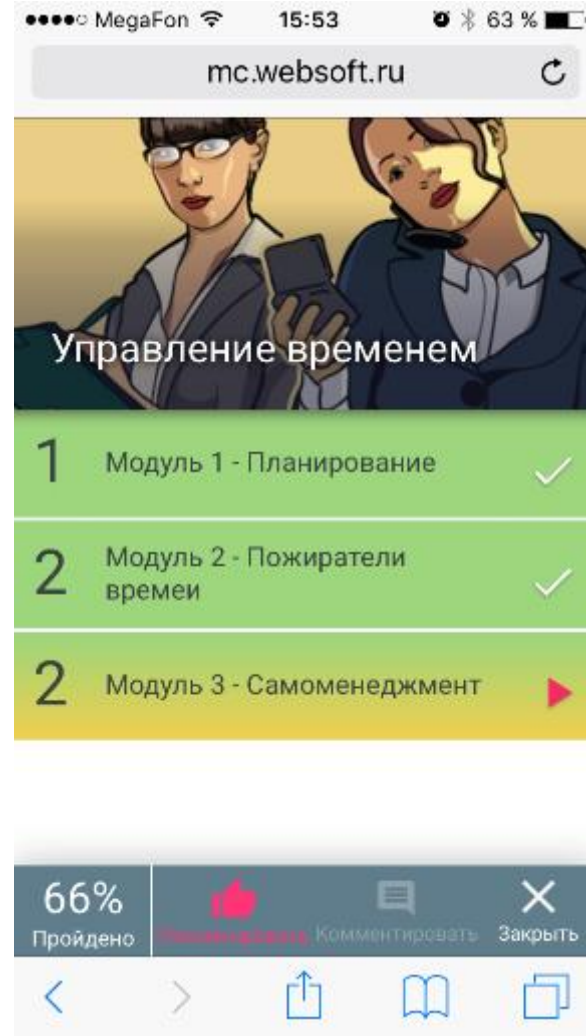
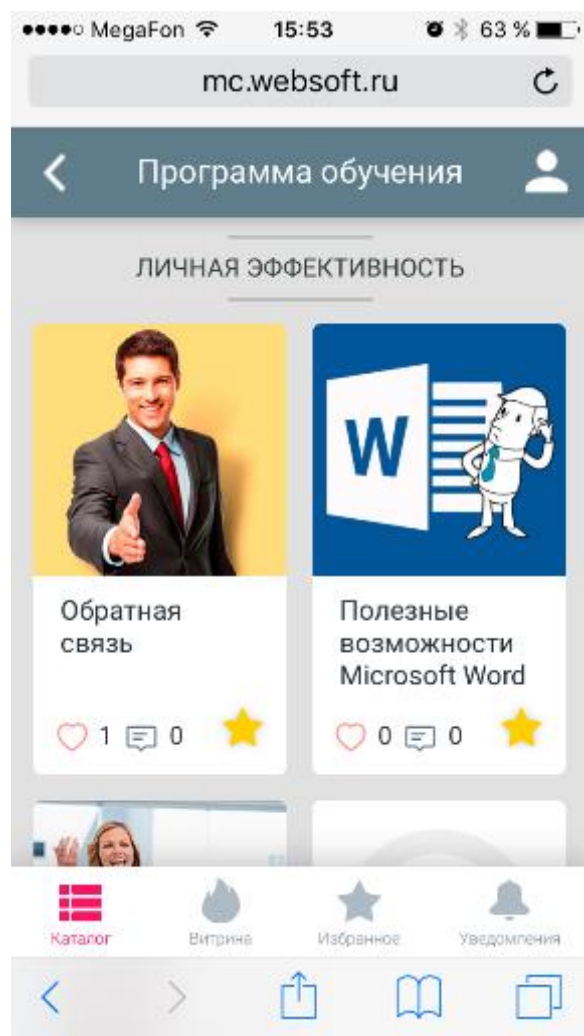
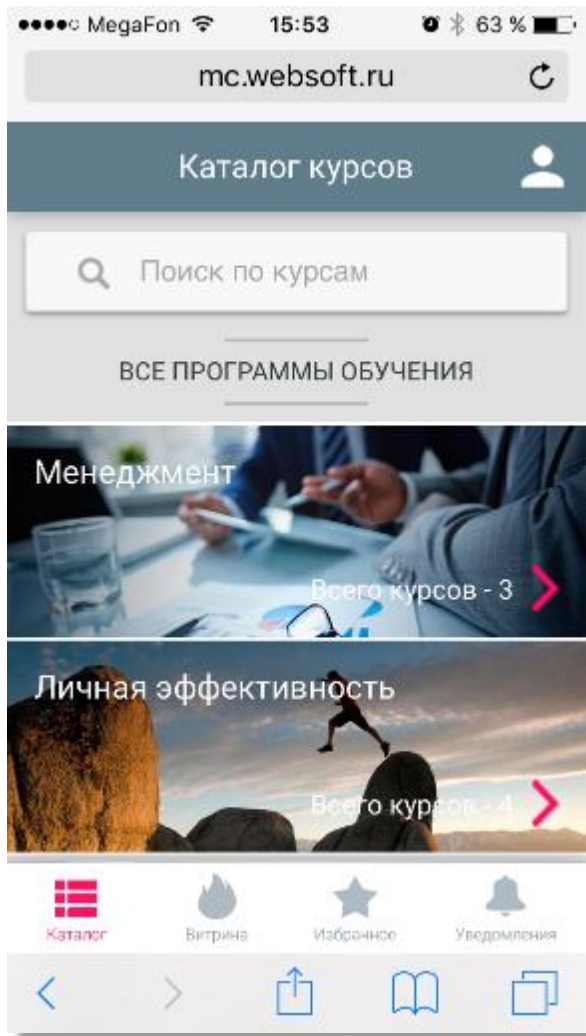
Среда Четверг Пятница Суббота Воскресенье

31	1	2	3	4
7	8	9	10	11
14	15	16	17	18
21	22	23	24	25
28	29	30	1	2
5	6	7	8	9

Категории:

- Инвестиционный бизнес
- Информационные технологии
- Корпоративный бизнес
- Операционная деятельность
- Розничный бизнес
- Сопровождение бизнеса
- Управление рисками
- Финансы

Мобильный учебный портал





GO GLOBAL



GO CLOUD



GO INNOVATIVE