



### Рекомендательное письмо

Платежная система «А3» выражает благодарность компании Капелла за профессиональный подход, оперативную и качественную реализацию проекта по автоматизации деятельности контакт-центра компании.

В рамках проекта по организации альтернативной платежной системы А3 была поставлена задача по созданию единой системы "удобных" платежей. Главной задачей системы было сокращение временных затрат клиентов при оплате услуг.

Все операции по работе с клиентами А3 реализованы посредством использования контакт-центра компании, а также через мобильное и веб приложения. Этим были обусловлены высокие требования, выдвинутые к разрабатываемой информационной системе, автоматизирующей процессы взаимодействия с клиентами.

В ходе разработки системы были автоматизированы следующие основные бизнес-процессы компании:

- маркетинг и продажи;
- взаимодействие с получателями и операторами платежей;
- внутренние процессы компании (отчетность и аналитика);
- типовые процессы обслуживания, выполняемые операторами call-центра;
- самообслуживание абонентов посредством платежной системы.

В результате интеграции системы Капелла с контакт-центром Avaya и бэк-офисной системой компании было реализовано единое автоматизированное рабочее место оператора контакт-центра.

Достижения проекта:

1) Создание информационной системы, обеспечивающей интеграцию существующих приложений и управление телефонией в «едином окне».

2) Снижение требований к персоналу, занятому в процессе обслуживания, за счет реализации процессного подхода, при котором система сама ведет сотрудника по процессу обслуживания.

3) Снижение времени и повышения качества обслуживания клиентов за счет оптимизации работы контакт-центра, автоматизации личного кабинета, реализации CRM возможностей системы в части управления информацией о клиентах.

4) Экономия будущих затрат на изменение системы под новые требования рынка заложена в возможностях системы по настройке бизнес-процессов и в инструментах по управлению структурой данных.

Таким образом, работа с компанией Капелла позволила нам подготовить новый бизнес к старту в запланированные сроки и полноценно начать привлечение и обслуживание клиентов.

Мы намерены продолжить сотрудничество с Капеллой по расширению функциональности решения в рамках задач развития нашей компании.

Генеральный директор

А.П. Сахаров