

АМТ-ГРУП снова подтвердила статус партнера по специализации

Cisco ATP Unified Contact Center Enterprise

АМТ-ГРУП подтверждает соответствие специализации Cisco по контакт-центрам уже в течение пяти лет подряд. В 2002 году АМТ-ГРУП стала первой компанией на территории России и других стран СНГ, получившей специализацию IP Contact Center Enterprise (название специализации до 2006 года).

Партнерский статус по специализации Cisco ATP UCCE дает АМТ-ГРУП право на поставку, внедрение и оказание технической поддержки линейки продуктов Cisco Unified Contact Center Enterprise (Cisco UCCE) - решения для организации контакт-центров крупных предприятий и аутсорсинговых контакт-центров.

Павел Теплов, менеджер по развитию бизнеса Cisco: «Внедрение решений UCCE требует от наших партнеров не только хорошего знания самого продукта, но и способности к его интеграции со сторонними телекоммуникационными и ИТ-системами. Кроме того, часто партнеру необходимо уметь организовывать процессы работы контакт-центра. Совокупность этих компетенций гарантирует максимально эффективное использование продукта. АМТ-ГРУП соответствует этим высоким требованиям». Более того, компания ежегодно совершенствует навыки и расширяет возможности в области создания контакт-центров. Например, АМТ-ГРУП развивает отношения с производителями смежных систем, что, в конечном итоге, преумножает возможности комплексных решений на базе Cisco UCCE.

За последний год пять специалистов АМТ-ГРУП прошли обучение по программе Unified Contact Center Enterprise в сертифицированных международных центрах. Объем продаж продуктов серии Cisco Customer Contact АМТ-ГРУП увеличился более чем на 50%.

АМТ-ГРУП начала выполнять консалтинговые проекты, что свидетельствует о высокой компетенции в области создания контакт-центров. Примером служит разработка концепции развития единого контакт-центра банков, объединяющихся под брендом УРСА Банк. Концепция включает решение организационных, технических вопросов, а также планирование работ и прогноз расходов. В качестве платформы единого контакт-центра рекомендовано решение Cisco Unified Contact Center Enterprise.

Алексей Троценко, консультант отдела контакт-центров АМТ-ГРУП, рассказывает: «Важной составляющей нашего качественного развития является повышение эффективности работы контактного центра на предприятиях. Наши последние проекты включают управление качеством работы (внедрение системы записи переговоров) и управления производительностью операторов контакт-центра. Например, в рамках проекта для ведущего оператора мобильной связи Кыргызстана, выступающего под торговой маркой MegaCom, мы выполнили полномасштабное внедрение UCCE и системы записи переговоров с операторами call-центров. А в октябре этого года мы получили специализацию Cisco ATP - Customer Voice Portal и стали одной из первых в России компаний, имеющих право на внедрение распределенных голосовых порталов Cisco Unified Customer Voice Portal. Использование CVP позволяет значительно снизить себестоимость сервисов голосового самообслуживания и построения очередей для звонков,

поступивших на локальные номера, в распределенном контакт-центре с централизованной площадкой операторов. Среди расширенных возможностей системы CVP можно назвать поддержку распознавания речи и доступа к корпоративным данным».

В Лаборатории АМТ-ГРУП развернут постоянно действующий стенд UCCE, интегрированный с демо-CRM системой, системами записи переговоров, управления качеством и управления персоналом. Все желающие могут посетить эту лабораторию.

О компании Cisco

Cisco – мировой лидер в области сетевых технологий, меняющих способы человеческого общения, связи и сотрудничества. Информация о решениях, технологиях и текущей деятельности компании публикуется на сайтах www.cisco.ru и www.cisco.com.

О компании АМТ-ГРУП

АМТ-ГРУП (www.amt.ru) – один из наиболее инновационных российских системных интеграторов. Компания специализируется на проектировании, внедрении и техническом сопровождении сложных телекоммуникационных и информационных систем: корпоративных мультисервисных сетей, систем IP-телефонии, систем видеоконференцсвязи, контакт-центров, систем хранения и обработки данных, беспроводных сетей и систем передачи данных, систем обеспечения информационной безопасности, ситуационных центров, систем видеонаблюдения. Среди специализированных решений АМТ-ГРУП для операторов связи - магистральные мультисервисные сети, сети доступа, сети следующего поколения (NGN), платформы для оказания услуг цифрового интерактивного телевидения и услуг MultiPlay, системы поддержки деятельности операторов связи (OSS/BSS), а также решения для операторов мобильной связи. АМТ-ГРУП оказывает сервисное обслуживание.

Для получения дополнительной информации обращайтесь к Виктории Аринштейн, начальнику отдела маркетинговых коммуникаций компании АМТ-ГРУП, тел: 725-7660 (доб. 5825), e-mail: VArinshteyn@amt.ru