

20 апреля 2016

## «КОРУС Консалтинг» и NAUMEN предлагают комплексное решение для построения контакт-центров

Группа компаний «КОРУС Консалтинг» заключила партнерское соглашение с компанией NAUMEN, ведущим российским разработчиком программных решений. В рамках сотрудничества компании будут предлагать клиентам комплексные решения для крупных и средних контактных центров.

NAUMEN – компания-разработчик программных решений, образованная в 2001 году. По версии РБК за 2011-2015 года NAUMEN является разработчиком №1 на российском рынке аутсорсинговых контактных центров. Naumen Contact Center, разработанная компанией, является лидирующей российской платформой, которую на данный момент используют более 350 контактных центров от 5 до 2500 рабочих мест. Сегодня Naumen Contact Center – это единственный российский продукт для контактных центров, включенный в глобальный отчет Gartner Contact Center Infrastructure.

Широкая функциональность **Naumen Contact Center** включает модуль прогнозирования рабочей нагрузки (WFM), опции обработки входящих звонков, автоматического исходящего обзвона, централизованной записи разговоров, использования сценариев разговоров. Доступны различные



альтернативные каналы связи, возможности контроля качества работы операторов, формирование отчетности. Кроме того, решение имеет удобный функциональный интерфейс с интерактивным голосовым меню IVR и панелью мониторинга ИТ-инфраструктуры контакт-центра, легко интегрируется с внешними системами.

Помимо стандартной функциональности контакт-центра, компания «КОРУС Консалтинг» сформировала уникальное предложение для организации омни-канального взаимодействия с клиентами. В решении используются технологии как контакт-центра, так и CRM-системы на платформе [Microsoft Dynamics CRM](#), что позволяет использовать все имеющиеся средства коммуникации для повышения лояльности клиентов и увеличения продаж.

«В непростое на рынке время мы видим, что передовые российские компании активно инвестируют в развитие отношений со своими клиентами, - отмечает **Лина Архипова, директор по развитию бизнеса ГК «КОРУС Консалтинг»**. - Контакт-центр является одним из эффективных инструментов взаимодействия и оперативного реагирования на запросы клиентов. Предлагая комплексные решения для создания и развития контакт-центров на базе полнофункциональной платформы Naumen Contact Center мы помогаем нашим заказчикам быстро и полно отвечать запросам рынка, повышая операционную эффективность своих компаний».

**Андрей Зайцев, директор департамента контактных центров NAUMEN**, комментирует: «КОРУС Консалтинг» обладает глубокой экспертизой и опытом в реализации комплексных проектов для ритейла, логистики, финансовой сферы, строительства и других отраслей, в компаниях самых разных масштабов. Мы уверены в продуктивности нашего сотрудничества с

системным интегратором и в том, что эффективность нашего комплексного решения для создания контакт-центров будет по достоинству оценена еще большим количеством российских организаций».

