



[NEW BUSINESS TECHNOLOGY]
Delivering Business Solution

КТО МЫ

NBT – системный интегратор, работающий на казахстанском рынке с 2011 года.

Наша компания является партнером крупнейших производителей IT оборудования и ПО:

AVAYA

DELL
EMC

Hewlett Packard
Enterprise

CISCO

RUCKUS
an ARRIS company

FORTINET

IBM

kaspersky и другие...

Среди наших клиентов ведущие компании финансового, горнодобывающего и нефтегазового секторов экономики Казахстана.



NEW BUSINESS TECHNOLOGY
Delivering Business Solution





NEW BUSINESS TECHNOLOGY

Delivering Business Solution

НАРОДНЫЙ БАНК РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

АО «Народный банк Казахстана» (Халык банк) — системообразующий универсальный коммерческий банк страны. По состоянию на январь 2020 года занимает 1-е место по собственному капиталу среди казахстанских банков. Входит в группу «Halyk», осуществляющих банковскую, страховую, брокерскую и лизинговую деятельность на территории Казахстана, Киргизии, России, Грузии, Таджикистана и Узбекистана.



■ Проблема

На момент объединения с банком Qazkom оба банка эксплуатировали колл-центры Cisco устаревшей версии. Объединенному банку был необходим современный контакт-центр.

■ Решение

NBT совместно с AVAYA предложили Банку контакт-центр в конфигурации, сопоставимой с модернизированным КЦ Cisco, который по TCO на 5 лет стоил дешевле чем модернизация Cisco.

■ Партнер

NBT был выбран из числа партнеров AVAYA как единственный Бриллиантовый партнер на территории Казахстана с профессиональной компетенцией в области телефонии и контакт-центров.



NEW BUSINESS TECHNOLOGY

Delivering Business Solution

НАРОДНЫЙ БАНК РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Что внедрено:

- **Поставка нового решения на базе Avaya взамен модернизации существующей системы на базе Cisco**
 - **Оптимальное решение по реализации единого окна оператора на базе существующего CRM**
 - **Переход на AVAYA позволил быстро реализовать планы по внедрению систем биометрической идентификации клиентов и синтеза речи**
 - Интеграция КЦ AVAYA с CRM банка
 - Интеграция КЦ с системой записи Verint
 - Интеграция с голосовым ботом Omilia
- AVAYA CallCenter Elite на 450 операторов (сейчас 500)
 - AVAYA Experience Portal с Proactive Outreach Manager на 290 каналов
 - IVR на 200 каналов
 - CallBack Assist на 20 каналов
 - Биометрическая идентификация



AVAYA

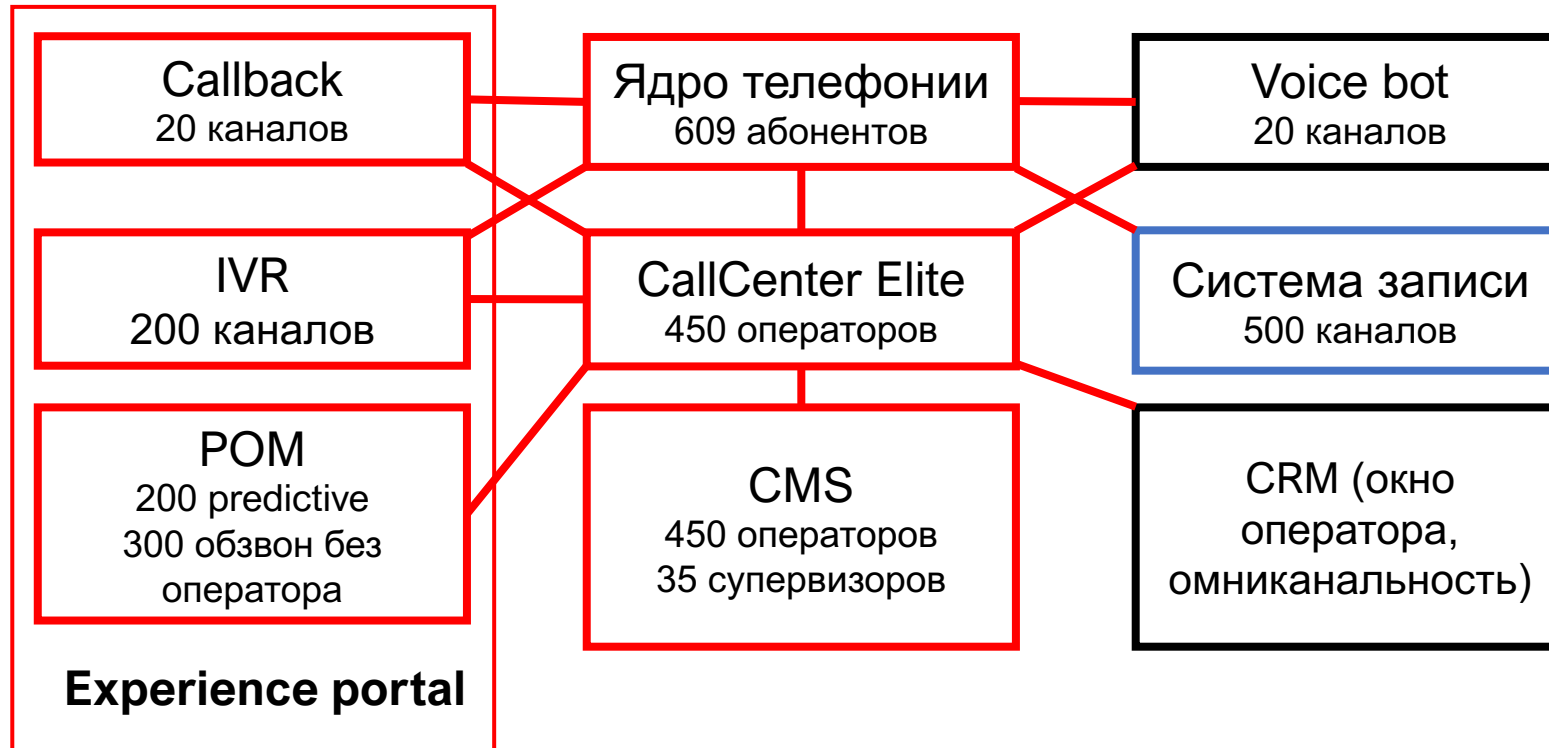


NEW BUSINESS TECHNOLOGY

Delivering Business Solution

НАРОДНЫЙ БАНК РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Структурная схема КЦ AVAYA



AVAYA



NEW BUSINESS TECHNOLOGY

Delivering Business Solution

112: СЛУЖБА СПАСЕНИЯ г. АЛМАТЫ

Служба спасения – единая государственная служба объединяющая все экстренные и коммунальные службы быстрого реагирования такие как 01, 02, 03, 09 и так далее

■ Проблема

Колл-центры экстренных служб используют разрозненные решения с различными требованиями к скорости реагирования, формату и полям фиксации обращений.

Требовалась унификация с соблюдением высоких требований каждой службы.

■ Решение

Построение единого колл-центра на решении AVAYA.

Привлечение компании партнера для создания CRM, позволяющей правильно объединить все специфические требования.



 **112**
СЛУЖБА СПАСЕНИЯ

■ Партнер

Компания NBT была выбрана как единственный Бриллиантовый Партнер компании Avaya на территории Казахстана с профессиональной компетенцией в области контакт-центров.



Что внедрено:

- Интеграция всех служб в единый колл центр – МЧС, ДВД, 01, 02, 03, 04, 112
- Интеграция с БД МЧС, ДВД, ЦОН (паспортные данные, адреса), сотовых операторов (определение координат)
- Система аналитики и отчетности
- Система единого окна оператора 112 на базе ПО собственной разработки
- AVAYA Workspaces for Elite на 150 операторов
- Высокий уровень резервирования – N1
- AVAYA Experience portal, включая Callback Assist на 20 портов и IVR на 50 каналов
- Система отчетности CMS (20 супервизоров)
- Система записи AVAYA WFO





NEW BUSINESS TECHNOLOGY

Delivering Business Solution

АО «НК КАЗМУНАЙГАЗ»

АО «Национальная компания» КазМунайГаз» является ведущей вертикально-интегрированной нефтегазовой компанией Казахстана. КМГ управляет активами по всему производственному циклу от разведки и добычи углеводородов до транспортировки, переработки и предоставления сервисных услуг.



■ **Проблема**

К моменту поставки АТС AVAYA КМГ завершили интеграцию с колл-центром Cisco и требовалось провести быструю интеграцию с КЦ AVAYA без потери функционала.

■ **Решение**

У AVAYA нашлось простое и эффективное решение, которое позволило провести аналогичную интеграцию на порядок быстрее.

■ **Партнер**

Решение проблемы заказчика было найдено без обращения к вендору, благодаря большому опыту собственных инженеров.



NEW BUSINESS TECHNOLOGY

Delivering Business Solution

АО «НК КАЗМУНАЙГАЗ»

Что внедрено:

- **Поставка и внедрение новой АТС Avaya Aura R8 на 900 абонентов и КЦ Avaya Call Center Elite на 10 операторов**
- **Интеграция КЦ Avaya Call Center Elite с системой SMAX от MicroFocus**



- AVAYA CallCenter Elite на 10 операторов
- Система записи AVAYA WFO
- OneX Agent

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**



NEW BUSINESS TECHNOLOGY

Delivering Business Solution