



АЛЬФА
БИЗНЕС ТЕХНОЛОГИИ



АСВК-6
Видеоконсультант

АЛЬФА **ВК**

История создания АСВК

Компания «АЛЬФА–Бизнес Технологии» является разработчиком и производителем автоматизированной системы Видеоконсультант «АЛЬФА–ВК» на российском рынке с 2011 года.

Система «Видеоконсультант» не имеет аналогов на российском рынке.

Первое внедрение было реализовано в группе компаний «Интер РАО». По статистике «Видеоконсультант» является весьма востребованным программно–аппаратным комплексом для удаленного решения клиентских запросов. За 2018 год в Call–центр одной из крупнейших энергосбытовых компаний с помощью системы «Видеоконсультант» было произведено 169 109 обращений. Средняя длительность разговора составляла три с половиной минуты.

Специалисты компании на собственной базе осуществляют полный цикл разработки, сборки, настройки поставляемых программно–аппаратных комплексов, а также осуществляют техническое обслуживание оборудования. На 2019 год запланировано расширение сети терминалов АСВК до 300 штук. Технология АСВК тестируется на различных предприятиях Орловской, Тамбовской, Ростовской и Ленинградской областях, в Красноярском крае и республике Башкортостан.

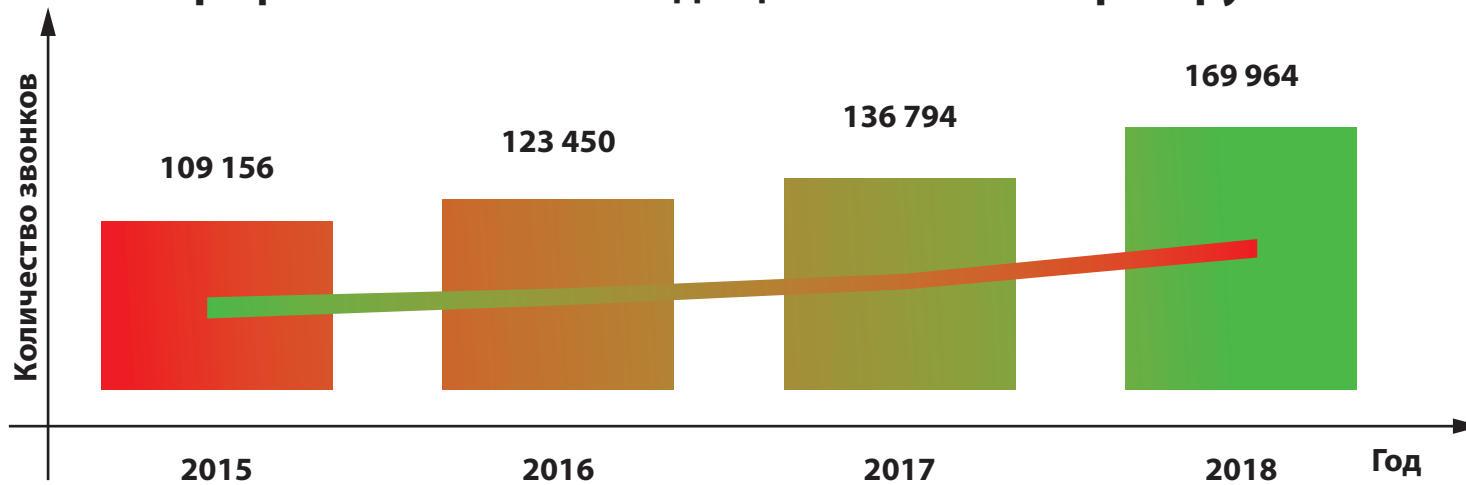
Карта сети терминалов АСВК



В настоящее время компания «АЛЬФА – Бизнес Технологии» осуществляет расширенное техническое и операционное обслуживание 85 терминалов Видеоконсультант на территории Москвы и Московской области.

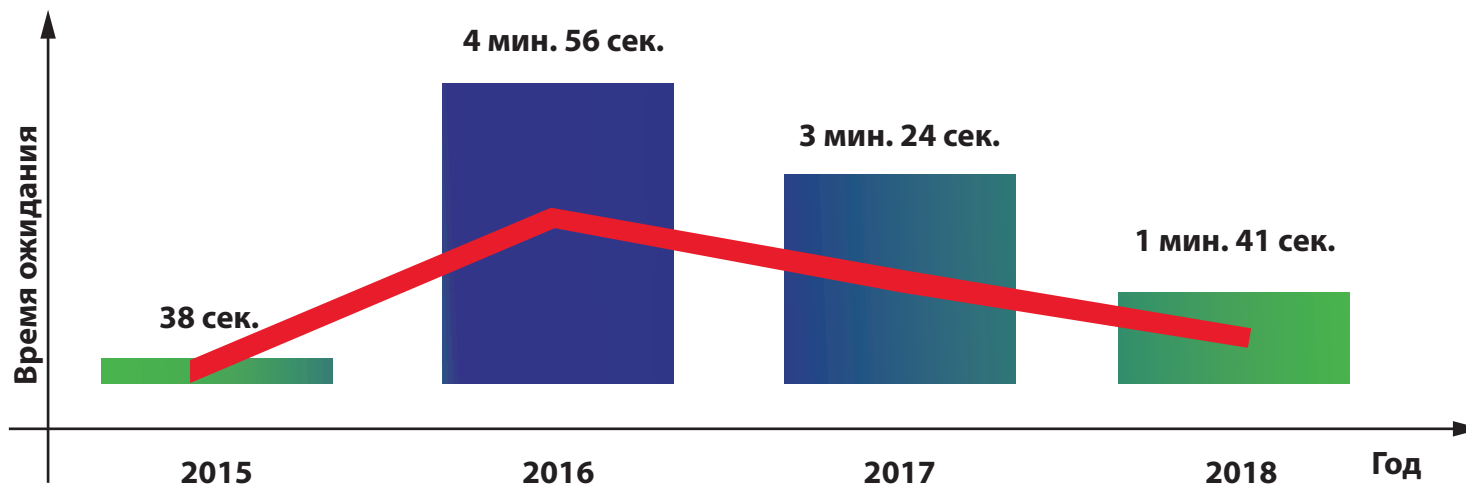
Статистика использования АСВК-4 в Москве

График количества входящих звонков оператору



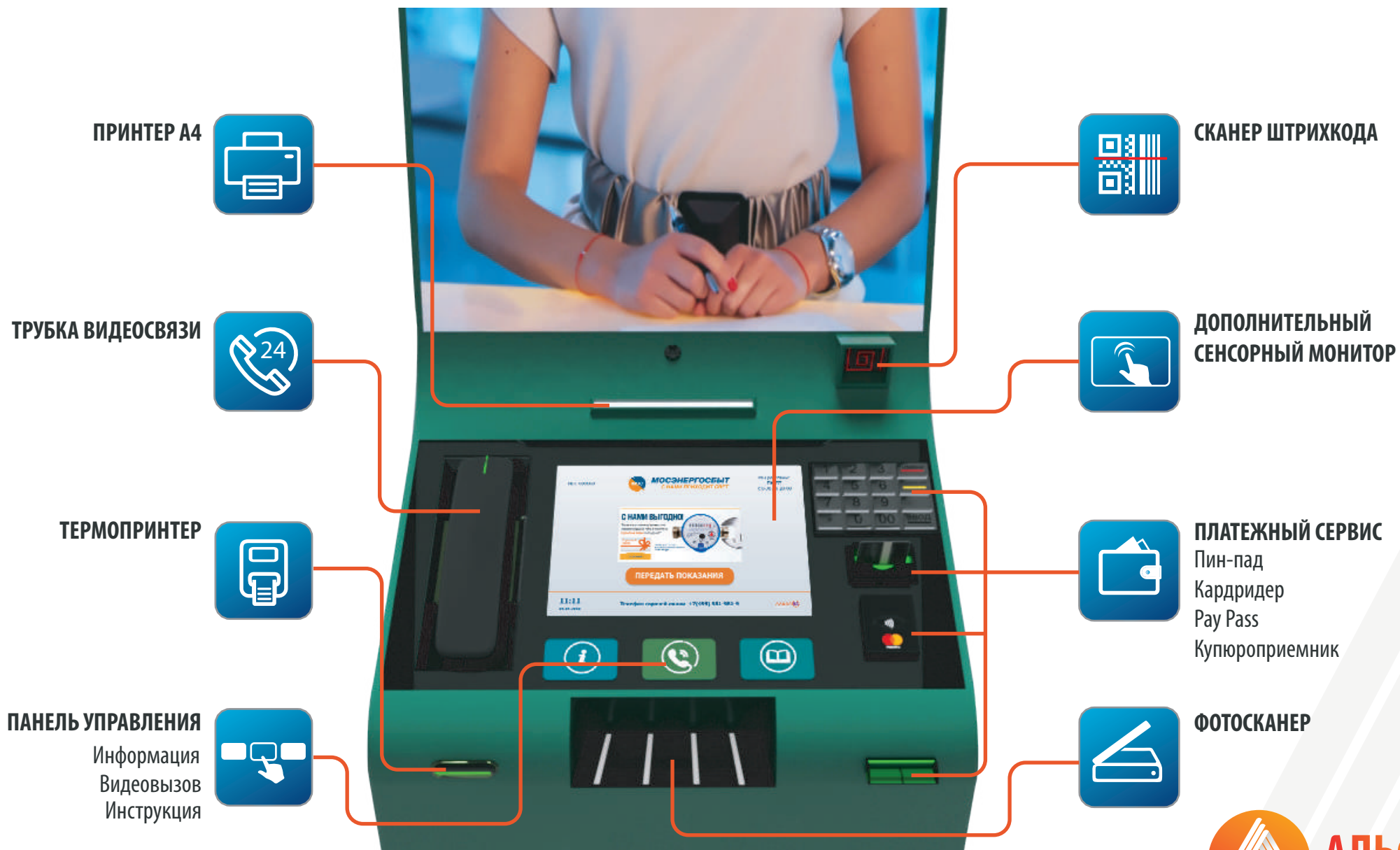
Увеличение количества звонков

График среднего времени ожидания ответа



Уменьшение времени ожидания

Терминал АСВК–6 (Лайнер)



Основные сервисы АСВК–6



Видеовызов
оператора



Оформление
документов
через «Госуслуги»



Сканирование
и верификация
документов



Электронное
Обращение



Считывание QR–кода,
штрих–кода,
RFID–меток



Печать
документов



Заполнение
документов



Ввод показаний ЖКУ



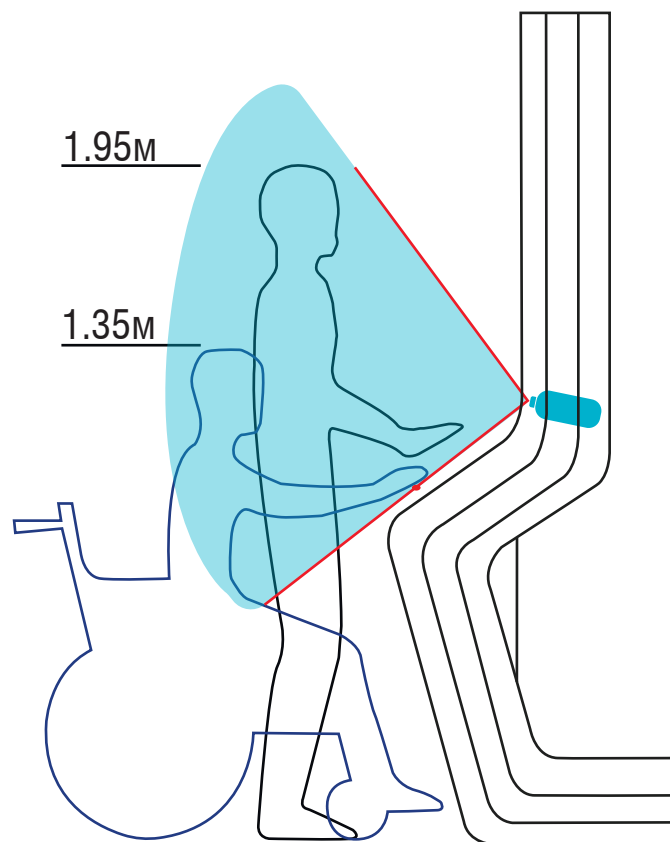
Оплата ЖКУ



Оценка
качества работы
оператора

Обслуживание маломобильных граждан

Терминал оснащен одной широкоформатной видеокамерой, охватывающей диапазон роста клиента от 1.35м до 1.95м.



Возможности оператора



- Вывод на экраны необходимой информации для клиента.
- Вывод на печать документов необходимых клиенту при помощи высокоскоростного принтера.
- Сканирование документов клиента при помощи фотосканера формата А4 высокого разрешения.



Возможности АСВК



- Интерактивное общение «лицом к лицу» с оператором Call-центра.
- Выведение оператором необходимой клиенту информации на экраны терминала.
- Рекламный видеоролик в режиме ожидания на верхнем экране терминала. При срабатывании датчика приближения на экран выводится «Приветствие».
- Возможность подключения к оператору неограниченного количества терминалов.
- Индивидуальный подход: гендерный, возрастной и лингвистический (опционально).
- Система оценки качества работы оператора по окончанию сеанса.

Спецификация АСВК–6

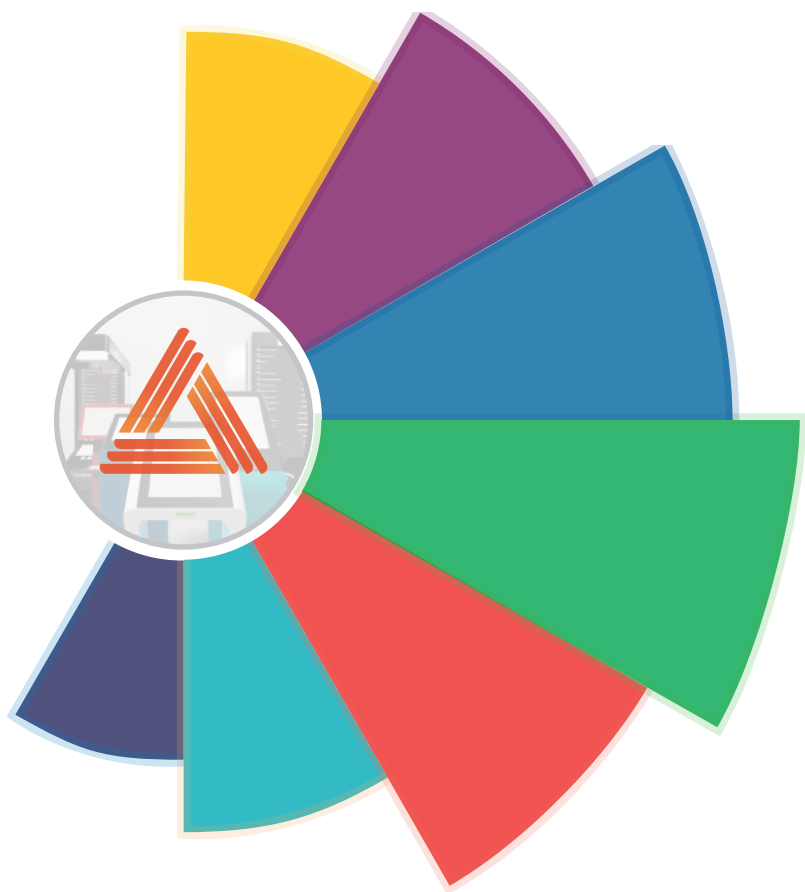
Наименование	Характеристики
Системный блок	Core i5, SSD 256 Gb, Видеокарта intel HD 4000, ОЗУ 8Gb
Экран верхний	50", сенсорный Multitouch 10 касаний
Экран нижний	18,5", сенсорный Multitouch 10 касаний
Видеокамера	Максимальное разрешение записи: 1920x1080, 2Мрх, тип матрицы: CMOS
Сканер	Формат А4, высокое разрешение
Принтер	Формат А4, ч/б, 20 стр/мин
Динамики	Направленные
Коммутатор	Количество портов: 8шт(10, 100, 1000 Мбит/сек). Материал корпуса: сталь
Датчик приближения	Расстояние срабатывания 50см
Сенсорные кнопки	3 подсвечиваемые сенсорные кнопки
Неон	Цвет свечения: белый (6000К), входное напряжение 220–240В

Спецификация рабочего места оператора

Наименование	Характеристики
Монитор (3 шт)	23.8", ЖК–монитор, IPS матрица, 1920x1080 (16:9), яркость 250 кд/м2
Системный блок	Core i5, SSD 256 Gb, Видеокарта intel HD 4000, ОЗУ 8Gb
Веб–камера	2Мрх, 1920x1080, подключение через USB 2.0
Гарнитура	Диапазон воспроизводимых частот (Гц): 200–5000 Чувствительность динамика: 105 дБ Диаметр мембраны динамика (мм): 28 Диапазон частот микрофона: 100 — 8000 Гц Чувствительность микрофона: 62 дБ



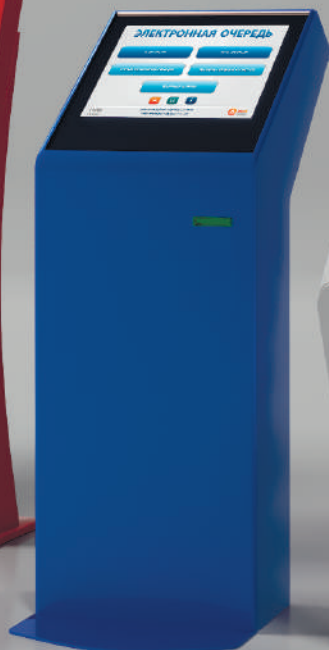
Наши системы



-  СОК – система оценки качества
-  АСВД – автоматизированная система ввода данных
-  АСВК – автоматизированная система «Видеоконсультант»
-  СУЭО – система управления электронной очередью
-  АРМТ – автоматизированное рабочее место технолога
-  АНИС – автоматизированная навигационно–информационная система
-  АСБП – автоматизированная система «Бюро пропусков»



АЛЬФА
БИЗНЕС ТЕХНОЛОГИИ



О компании

Компания «А–БТ» активно работает на рынке комплексного производства и внедрения инновационных решений с 2004 года. Нами разработаны: электронная очередь «АЛЬФА–М», система видеоконсультации «АЛЬФА–ВК», система оценки качества «АЛЬФА–СОК». Ряд продуктов компании не имеет аналогов на рынке по функциональным возможностям.

В настоящий момент в России установлены и успешно функционируют более 1500 различных автоматизированных систем серии «АЛЬФА».

Ежедневно десятки тысяч человек обслуживаются с помощью электронной очереди «АЛЬФА–М». Терминалы «АЛЬФА–ВК» более шести лет успешно применяются в большинстве Центров госуслуг Москвы и на предприятиях других городов России. Сегодня количество ежегодно обслуживаемых обращений через систему «АЛЬФА–ВИДЕОКОНСУЛЬТАНТ» составляет более 200 000 человек.

Наши заказчики:

- ПАО «МОСЭНЕРГОСБЫТ»
- ООО «МОСОБЛЕИРЦ»
- Авиакомпания «ТРАНСАЭРО» (до 2016 г.)
- ПАО «МОЭСК»
- ГУП МО «МОСОБЛГАЗ»
- энерго– и теплосбытовые, газораспределительные компании Липецкой, Омской областей и Башкортостана.
- Аэропорт «Домодедово»