



COMARCH

COMARCH CUSTOMER CARE

ЕДИНОЕ ОКНО В ОБЩЕНИИ С КЛИЕНТАМИ

Май 2020

СОДЕРЖИМОЕ

1

Несколько слов о компании Comarch

2

Подразделение Comarch по решениям для обмена данными и управления контентом

3

Comarch Customer Care – обзор решения

4

Comarch Customer Care – примеры успешных внедрений

5

Comarch Customer Care – варианты развития

6

Comarch Customer Care – сопутствующие услуги & преимущества Comarch

01

**Comarch –
надежный и
стабильный
партнер**



COMARCH

COMARCH В ЦИФРАХ

1991
ОСНОВАНИЕ
COMARCH

Начало бизнеса

1993

Котируется
на варшавской
бирже

1999

 **6500**
СОТРУДНИКОВ

Северная Америка Европа Азия
Ближний Восток
Южная Америка Африка Австралия

ГЛОБАЛЬНОЕ ПРИСУТСТВИЕ

Упоминание
в отчетах
аналитических агентств
Gartner, Forrester
Research, IDC



ТЫСЯЧИ УСПЕШНО
РЕАЛИЗОВАННЫХ
ПРОЕКТОВ



93% 

доходов – выручка
от продажи собственных решений и услуг

Дочерних компаний

57 

100 странах **6** континентах

Капитализация
Comarch на
фондовой бирже

250 млн USD 

Главный офис

 КРАКОВ,
ПОЛЬША

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ
ЦЕННОСТЬ

Comarch является производителем
и интегратором ИТ систем,
для комплексного
обслуживания клиентов



ГЛОБАЛЬНАЯ СЕТЬ ПРОДАЖ: ПРОЕКТЫ, ОТДЕЛЫ

57
ДОЧЕРНИХ
КОМПАНИЙ

91
ОФИСОВ

В
67
ГОРОДЕ

В
34
СТРАНЕ

НА
5
КОНТИНЕНТАХ

ЕВРОПА

- Польша**
Białystok, Bielsko-Biala, Częstochowa, Gdańsk, Gliwice, Katowice, Kielce, **Krakow HQ**, Lublin, Łódź, Opole, Płock, Poznań, Rzeszów, Tarnów, Toruń, Warszawa, Wrocław, Wrocław
- Австрия**
Innsbruck, Vienna
- Бельгия**
Brussels
- Финляндия**
Espoo
- Франция**
Montbonnot Saint Martin, **Lille**
- Германия**
Berlin, Bremen, **Dresden**, Düsseldorf, Hamburg, Hannover, Munich, Münster

- Нидерланды**
Rotterdam
- Италия**
Milan, Rome
- Люксембург**
Luxembourg
- Россия**
Moscow
- Испания**
Madrid
- Швеция**
Stockholm
- Швейцария**
Arbon, Zug
- Великобритания**
London
- Украина**
Kiev, Lviv

АЗИЯ

- Китай**
Beijing, Shanghai
- Япония**
Tokyo
- Южная Корея**
Seoul
- Малайзия**
Kuala Lumpur
- Сингапур**
Singapore
- Таиланд**
Bangkok
- Турция**
Istanbul

БЛИЖНИЙ ВОСТОК

- Саудовская Аравия**
Riyadh
- Объединенные Арабские Эмираты**
Dubai

Северная Америка

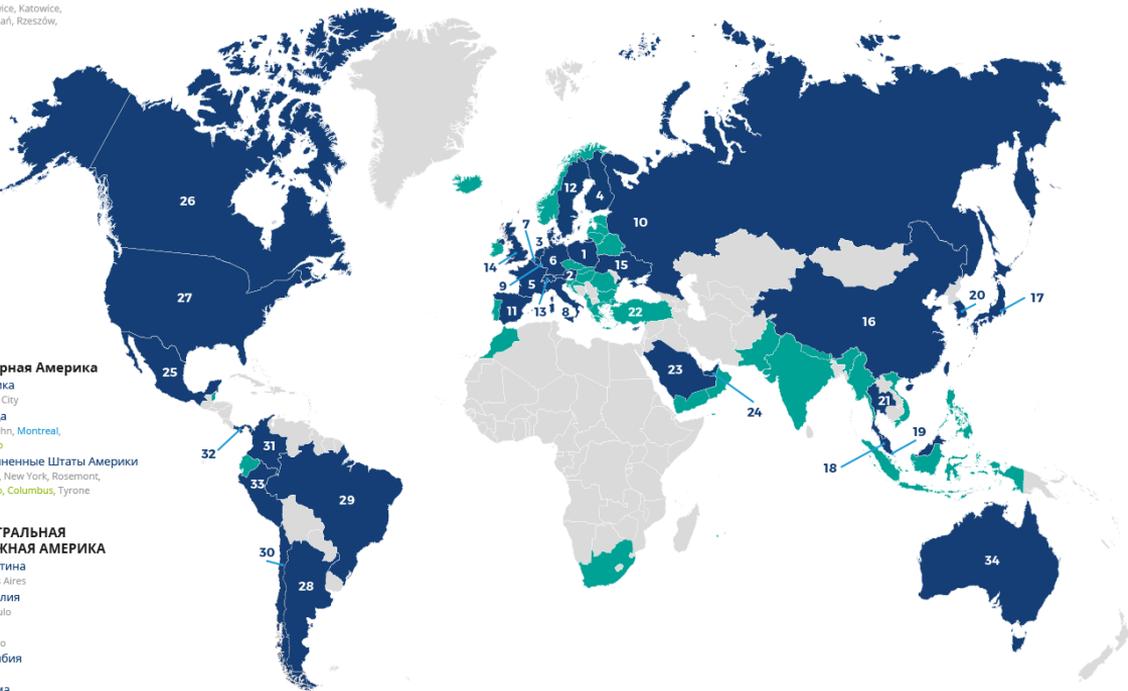
- Мексика**
Mexico City
- Канада**
Saint John, **Montreal**, Toronto
- Соединенные Штаты Америки**
Atlanta, New York, Rosemont, Chicago, Columbus, Tyronne

ЦЕНТРАЛЬНАЯ И ЮЖНАЯ АМЕРИКА

- Аргентина**
Buenos Aires
- Бразилия**
Sao Paulo
- Чили**
Santiago
- Колумбия**
Bogota
- Панама**
Panamá City
- Перу**
Lima

АВСТРАЛИЯ

- Австралия**
Sydney, Melbourne



● Дочерние компании, Отделы и Клиенты

● Клиенты и Проекты

- Центры обработки данных (Data Center)
- Только Центры обработки данных (Data Center)

КЛИЕНТЫ СОМАРЧ



«FORBES GLOBAL 2000»

- МИРОВЫЕ БРЕНДЫ СРЕДИ КЛИЕНТОВ COMARCH

Forbes position		Company
11		Exxon Mobil
13		Samsung Electronics
23		Allianz
24		BP
34		BNP Paribas
85		AXA Group
86		PepsiCo
88		Roche
89		ING Group

Forbes position		Company
97		Lukoil
98		Prudential Financia
106		Unilever
116		Deutsche Telekom
104		Merck
141		Telefónica
186		Orange
201		L'Oreal
243		Tesco

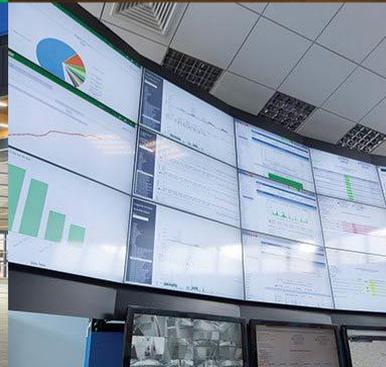
«FORTUNE GLOBAL 500»

- МИРОВЫЕ БРЕНДЫ СРЕДИ КЛИЕНТОВ COMARCH

Fortune position		Company
8		BP
9		Exxon Mobil
12		Samsung Electronics
27		AXA
38		Allianz
44		BNP Paribas
81		Deutsche Telekom AG
100		Johnson & Johnson
144		PepsiCo

Fortune position		Company
153		Unilever
158		Vodafone Group
160		Prudential Financia
164		Telefonica
171		ING Group
225		Orange
392		L'Oreal
426		Danone
475		Heineken

СОБСТВЕННАЯ ИНФРАСТРУКТУРА



COMARCH

ЦЕНТРЫ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ COMARCH



- ЦОД Comarch
- Партнерские ЦОД

COMARCH DATA CENTER

Бесперебойность электропитания благодаря современным и мощным UPS

Мониторинг работы системы энергоснабжения в режиме 24/7.

Мониторинг работы компьютерного оборудования и сетей в режиме 24/7.

Здание находится под строгой охраной в режиме 24/7.

Высокие стандарты безопасности: ISO27001
Сертификаты промышленной безопасности 3 и 4 уровень

Передовые технологии (cloud computing, виртуализация и другие).

Современная инфраструктура серверов и баз данных.

Широкий спектр услуг (коллокация, хостинг, DRC, DRO, Software as a Service)

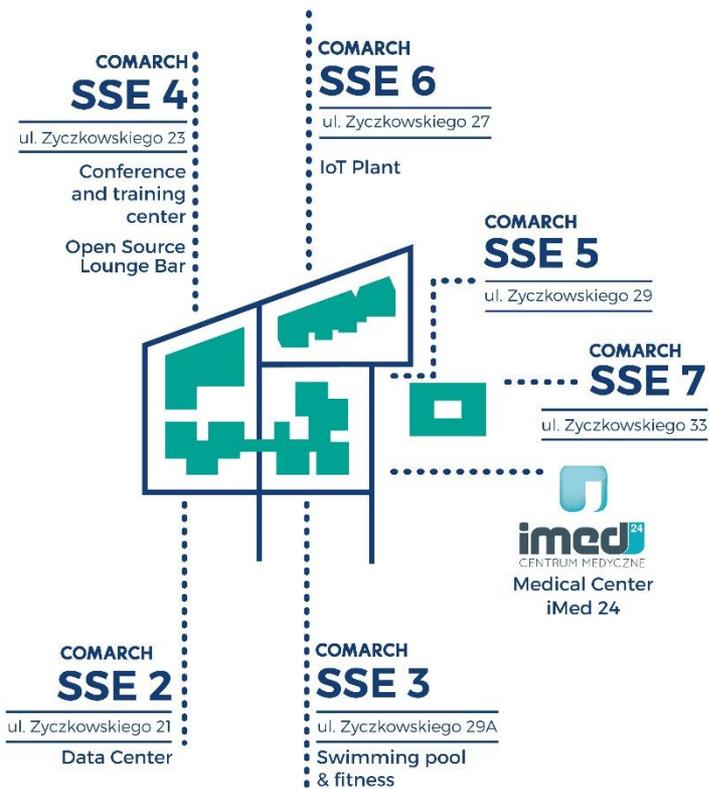


COMARCH



ГОЛОВНОЙ ОФИС COMARCH – Краков, Польша

- Число сотрудников: 3000
- Площадь земельных участков – 8,45 га



СОБСТВЕННЫЕ ЦЕНТРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И РАЗРАБОТОК



COMARCH

СЕРТИФИКАТЫ



ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ COMARCH

ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ КОМПАНИИ COMARCH



ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ПО РЕШЕНИЯМ ДЛЯ ОБМЕНА ДАННЫМИ И УПРАВЛЕНИЯ КОНТЕНТОМ

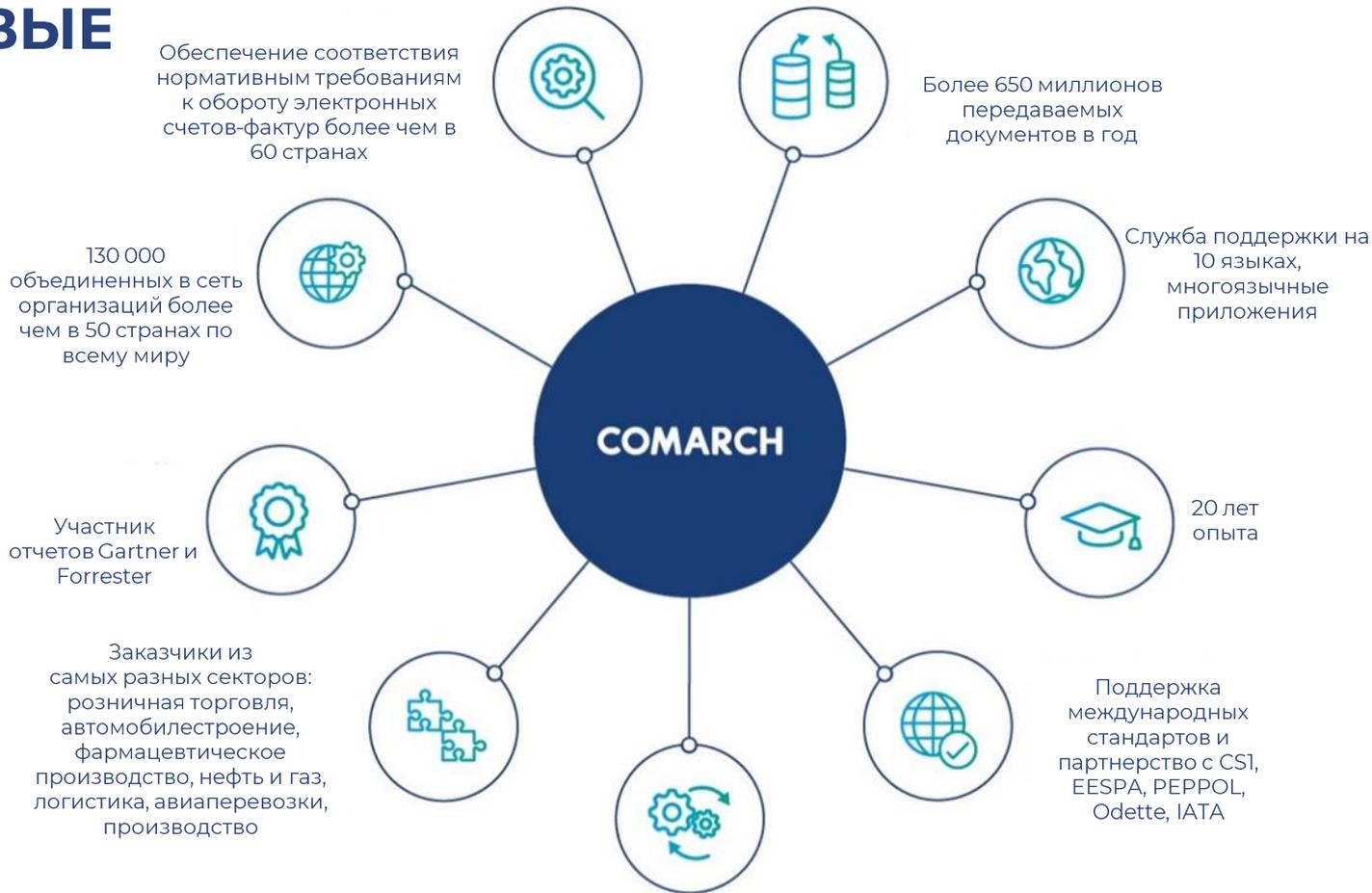
Комплексный набор решений для управления основными данными, электронным обменом документацией, сетью дистрибьюторов и электронными счетами-фактурами

02

Решения Comarch
для обмена
данными и
управления
контентом



КЛЮЧЕВЫЕ ФАКТЫ



КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД К ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ В РАМКАХ ЦЕПОЧКИ ПОСТАВОК

РЕШЕНИЯ СОМАРЧН ДЛЯ ОБМЕНА ДАННЫМИ И УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ



Простота отслеживания и анализа коммерческих отношений со всеми партнерами

НАПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ

ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ

- Упрощение бизнес-процессов
- Фокус на основном направлении деятельности
- Применение глобальных решений

НАДЕЖНОСТЬ

- Управляемость и прозрачность бизнес-процессов на глобальном уровне
- Снижение количества ошибок, связанных с человеческим фактором

ПРИБЫЛЬНОСТЬ

- Сокращение совокупных затрат
- Сокращение затрат времени на анализ, обработку, осуществление платежей...

ПОРТФЕЛЬ ПРОДУКТОВ

Решения Comarch для обмена данными и управления документацией



Управление основными данными

- Обмен данными по продукции
- Управление данными поставщиков
- Обогащение данных
- Полная поддержка жизненного цикла глобальных идентификационных номеров единиц товара (GTIN)
- Рабочие процессы утверждения
- Средство управления запросами и предложениями
- Пул данных глобальной сети синхронизации данных (GDSN)



Электронный обмен документацией

- Сообщество участников электронного обмена документацией
- Управление данными по продажам
- Автоматизация цепочки поставок
- Веб-система электронного обмена документацией и интеграция
- Сопоставление на основе модели «многие ко многим»
- Отслеживание производительности



Управление сетью дистрибьюторов

- Управление качеством данных
- Сверка, дедупликация и верификация данных
- Гармонизация данных
- Ежедневное получение отчетов по объемам продаж и запасов от дистрибьюторов и розничных продавцов
- Отчеты по категориям



Управление электронными счетами-фактурами

- Обеспечение глобального соответствия нормативным требованиям
- Интеграция с платформами сегмента отношений между бизнесом и государством (B2G)
- Точка доступа в общеевропейскую сеть электронных закупок (PEPPOL)
- Поддержка сбора данных по различным каналам и оптического распознавания текста
- Валидация данных
- Автоматизация рабочих процессов управления кредиторской задолженностью
- Электронное архивирование

Адаптация

Многоязычная служба поддержки

Интеграция

Безопасность

Отчетность и отслеживание

Глобальное соответствие стандартам

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ



Создание **единого центра информации** и ориентированной на процессы среды



Повышение степени управляемости бизнес-процессов



Сокращение затрат

(бумажный документооборот, человеческий фактор, ручной труд)



Оптимизация процессов цепочки поставок



Улучшение взаимоотношений с бизнес партнерами



03

Comarch
Customer Care –
обзор решения



COMARCH

Что собой представляет решение COMARCH CUSTOMER CARE?



Комплексное решение:
единая платформа для
управления всеми
запросами клиентов



Обратная связь с клиентами



Омниканальная
коммуникация с
клиентами



Управляемая **автоматизация**



Безграничные
возможности интеграции



Про активные инструменты



Управление **социальными**
сетями

CUSTOMER CARE- ВЫЗОВЫ



Конкуренция в различных отраслях более интенсивная, чем когда-либо прежде



Нормативные вызовы



Более высокие ожидания клиентов:

- индивидуальный подход
- быстрая реакция
- стабильная поддержка по различным каналам
- про активный подход

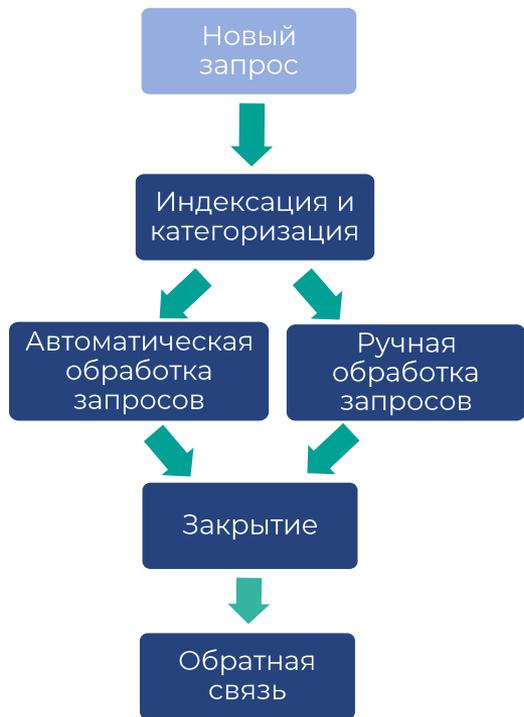


Владение информацией о клиенте

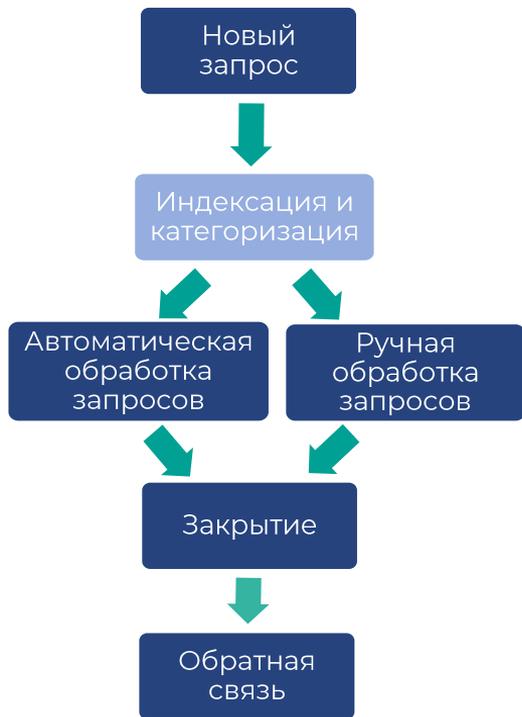


Усовершенствованный **customer experience**

ПОСТУПЛЕНИЕ ЗАПРОСОВ

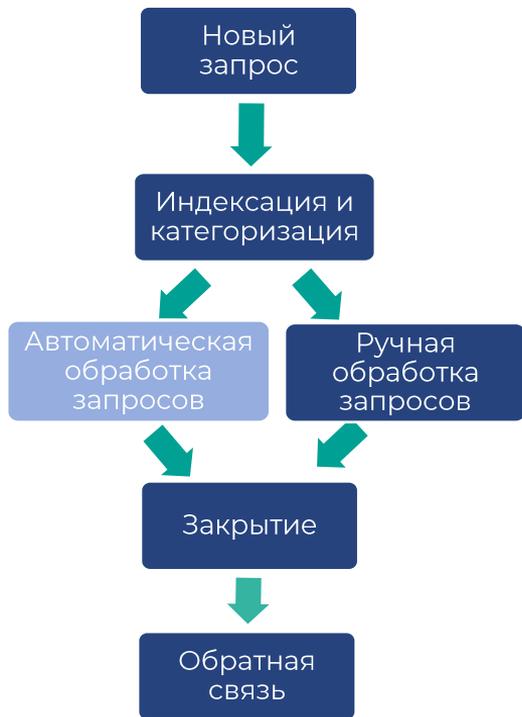


ИНДЕКСАЦИЯ И КАТЕГОРИЗАЦИЯ ЗАПРОСОВ



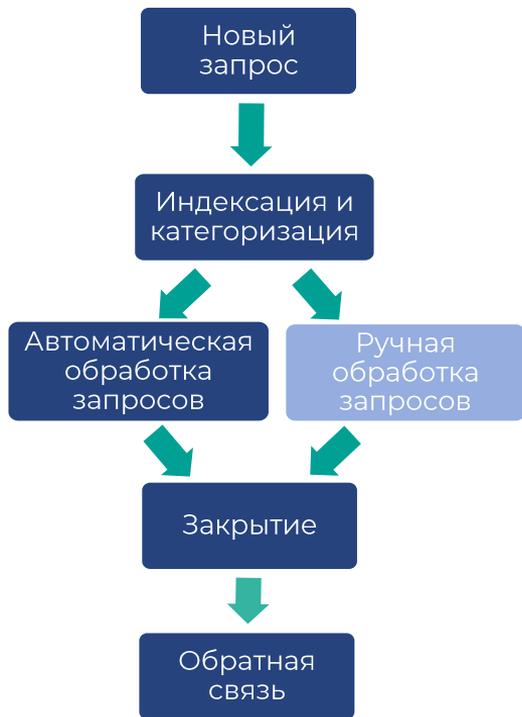
- Автоматическая индексация запросов
- Автоматическая категоризация запросов
- Решение – использовать машинные или человеческие воркфлоу
- Маршрутизация запросов на основании индексов
- Использование всего сопутствующего контента о клиенте и о запросе с помощью интеграции (отраслевые системы, ERP, база данных и т.д.)

АВТОМАТИЧЕСКАЯ ОБРАБОТКА ЗАПРОСОВ



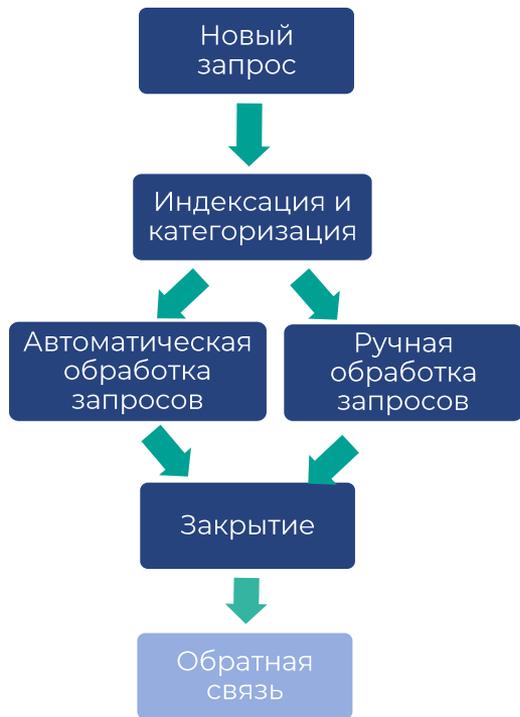
- Управляемые правила автоматизации
- Правила, основанные на категории и индексах запросов
- Автоматическое принятие решения (например компенсация)
- Автоматический ответ по всем каналам

ОБРАБОТКА ЗАПРОСОВ КОНСУЛЬТАНТАМИ



- ВРМ с использованием правил, ролей, параметров запроса, организационной структуры
- Полный обзор клиента и запроса (360 view)
- Сопряжение запросов
- Различные способы обработки запросов
- Запросы представляются по приоритету или типу
- Общение с клиентом по различным каналам

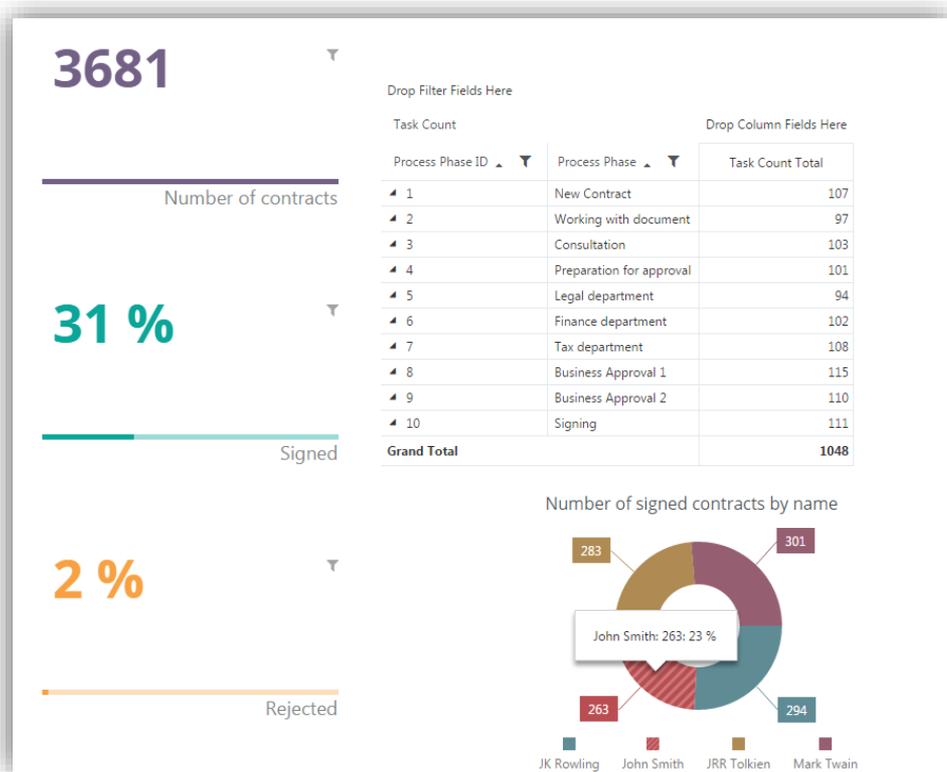
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



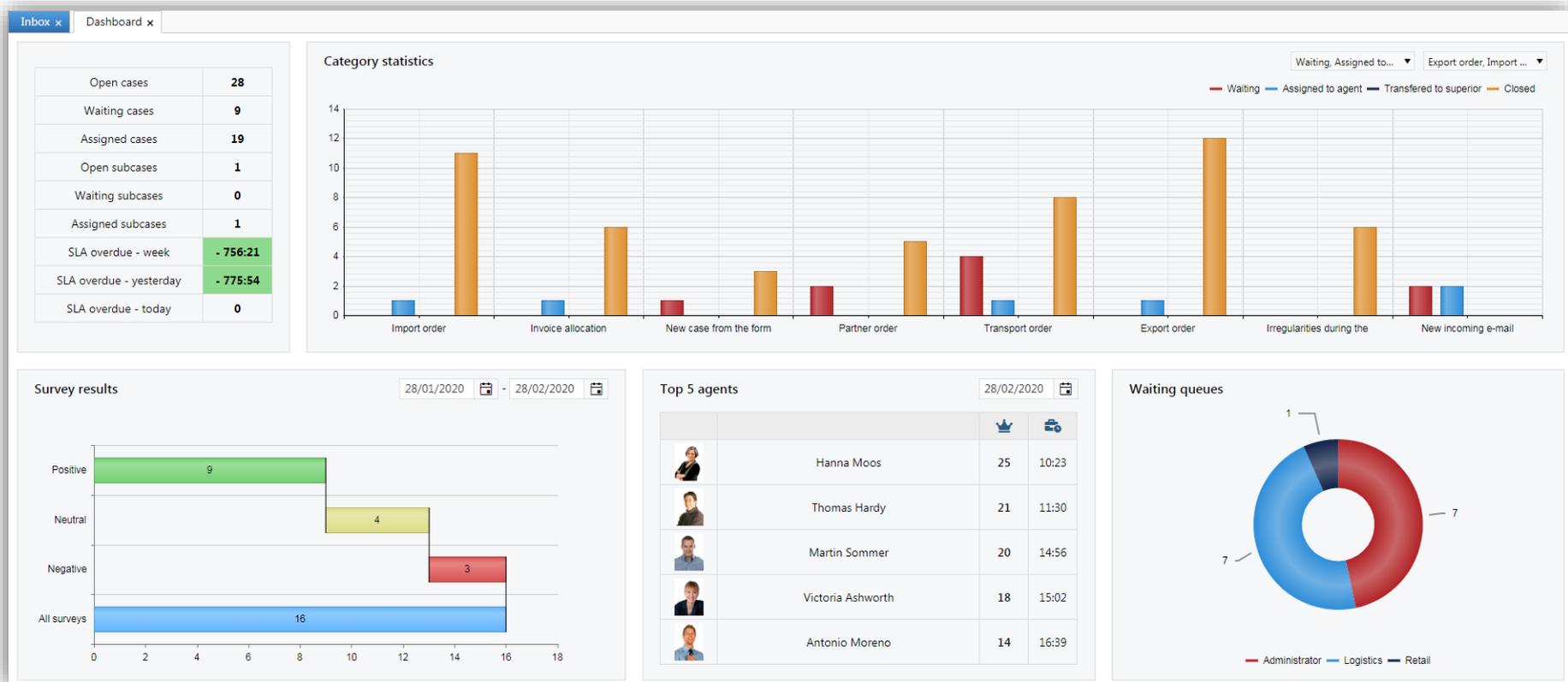
- Автоматическое генерирование и отправка опроса
- Отправка опроса и получение обратной связи по различным каналам: смс, веб портал, эл. почта, телефон, и т.д.
- Отчетность и дашборды
- Предопределенные вопросы
- Дизайнер опросов
- Аналитика текста
- Аналитика настроек
- Рейтинг NPS

ОТЧЕТНОСТЬ В CUSTOMER CARE

- Дашборды с элементами геймификации
- Расширенные отчеты
- Отраслевые отчеты
- Возможность создания новых отчетов
- Возможен экспорт данных в решение класса BI



ДАШБОРДЫ В CUSTOMER CARE



«SMART TOOLS» В CUSTOMER CARE

- Интеграция с системой лояльности
- Обзор клиента 360
- Модуль управления социальными сетями
- Про активный чат
- Интеграция с колл-центром
- Управление обратной связью
- Машинное обучение для автоматического общения (RnD)

The screenshot displays the COMARCH customer care system interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Customer 360', 'Contact data', 'Account', 'Recognitions', 'Cases', 'Balance', 'Identifiers', 'Coupons', 'Marketing offers', 'Transaction history', 'Notifications history', 'Logs', and 'Attributes'. The main content area is divided into several sections:

- MEDIA MARKET**: A section with buttons for 'New case', 'Block customer', 'Close customer', and 'Reset password'. It features a circular progress indicator showing '48.2 Points'.
- Customer Information**: A central area displaying personal details for 'MEDIA MARKET', including ID (43245), first and last names, birth date (1990-04-16), main identifier (857793086620012), and registration date (2020-03-14).
- Preferred channel**: A list of communication preferences such as 'Last login date to MP', 'Last login date to MA', 'Co-brand', 'Employed', 'B2B', 'Company name', 'TIN', 'Business type', and 'B2B enrollment date'.
- LAST CASES**: A table listing recent cases with columns for Case number, Subject, Agent, Category, Creation date, State, and To do.
- Social Media**: A Facebook feed showing posts from 'CCC Demo' with details like 'Created date', 'Updated date', 'Content', 'Author', and search options.
- Case Management**: A detailed view of a case with a table showing columns for Case number, Subject, Main category, Customer, Receipt date, Deadline, and To do.

«SMART TOOLS» В CUSTOMER CARE

- Графический конструктор Rule Engine для создания воркфлоу под каждую категорию запросов
- Модуль обнаружения несовместимости - функция защиты от мошенничества
- Автоматическая классификация
- Оптическое распознавание данных и классификация

The screenshot displays a graphical Rule Engine interface for creating workflows. The main workflow shown is for the condition "Is category New incoming e-mail?".

Workflow Details:

- Start:** Execution date: 2020-02-27 15:46:28, Last execution date: 2020-02-27 15:46:28, Status: Done.
- Condition:** "Is category New incoming e-mail?".
- True Path:**
 - Action: "Redirect to map". Select map destination: "demo_map".
- False Path:**
 - Action: "Send e-mail to contact person". Execution date: 2020-02-27 15:46:28, Last execution date: 0001-01-01 00:00:00, Status: Done.
- End:** "Drop flow here..."

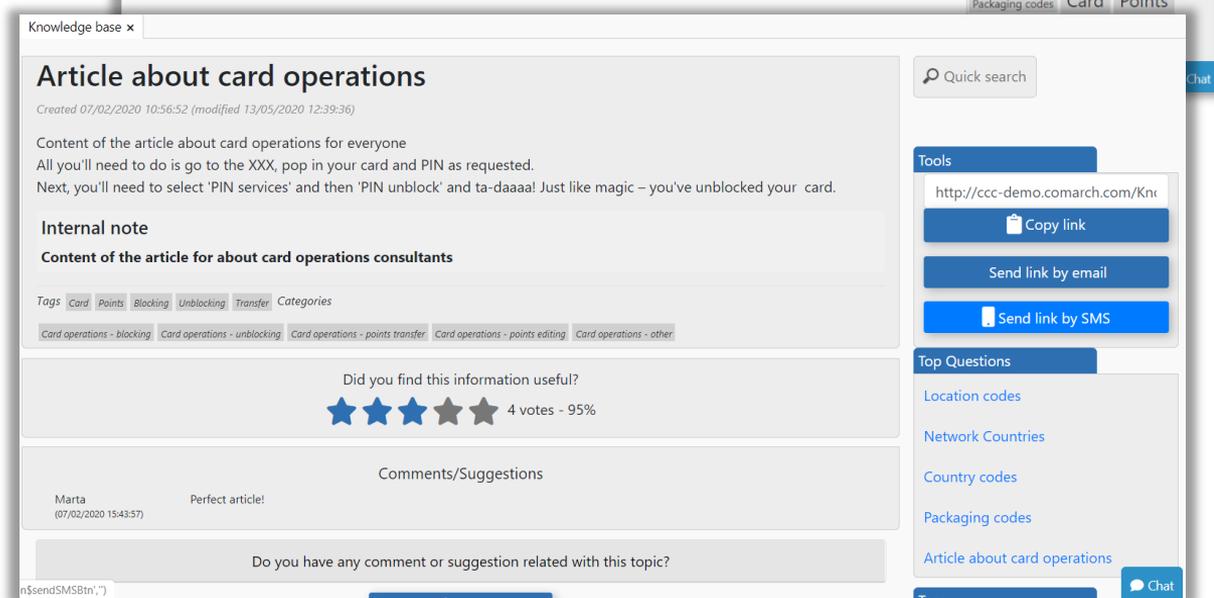
The background shows another workflow for "Is category Import order?".

Background Workflow Details:

- Start:** Execution date: 2020-02-27 15:46:28, Last execution date: 2020-02-27 15:46:28, Status: Done.
- Condition:** "Is category Import order?".
- True Path:**
 - Action: "Update case state". Case state: "Assigned to agent".
 - Action: "Transfer case to agent".
- False Path:**
 - Action: "Add note". Note text: "Export order".
 - Action: "Send e-mail".
 - Action: "Send e-mail to contact person".
 - Action: "Change category". Choose category: "Partner order".
- End:** "Drop flow here..."

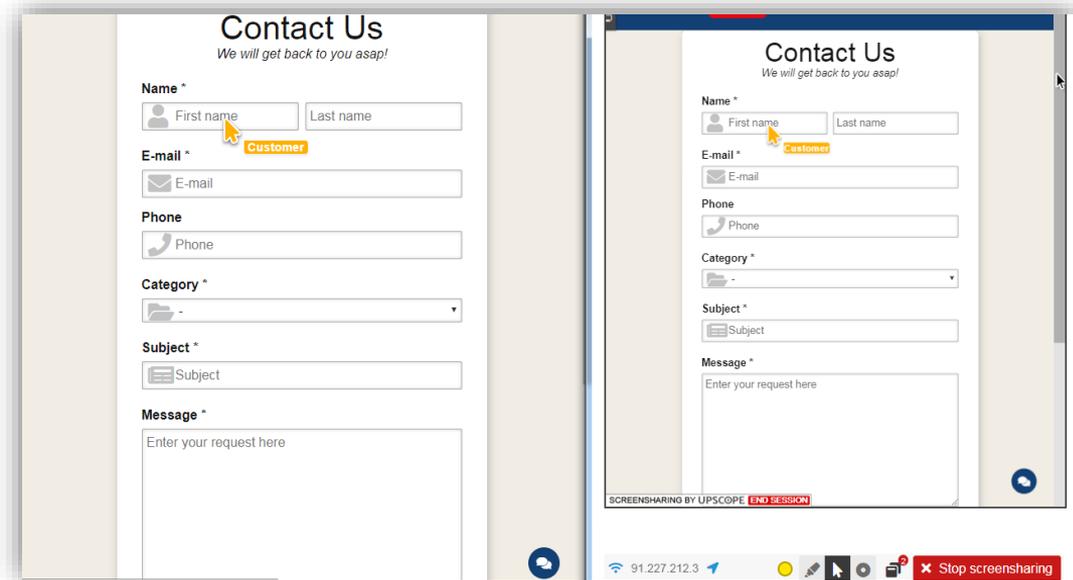
БАЗА ЗНАНИЙ

- Информационная библиотека доступна на уровне системы
- Интуитивный поиск по различным критериям
- Управление контентом для внутренних пользователей и клиентов компании
- Предоставление доступа к информации удобным каналом – смс или эл. почта
- Получение обратной связи (например на сколько информация была полезной)



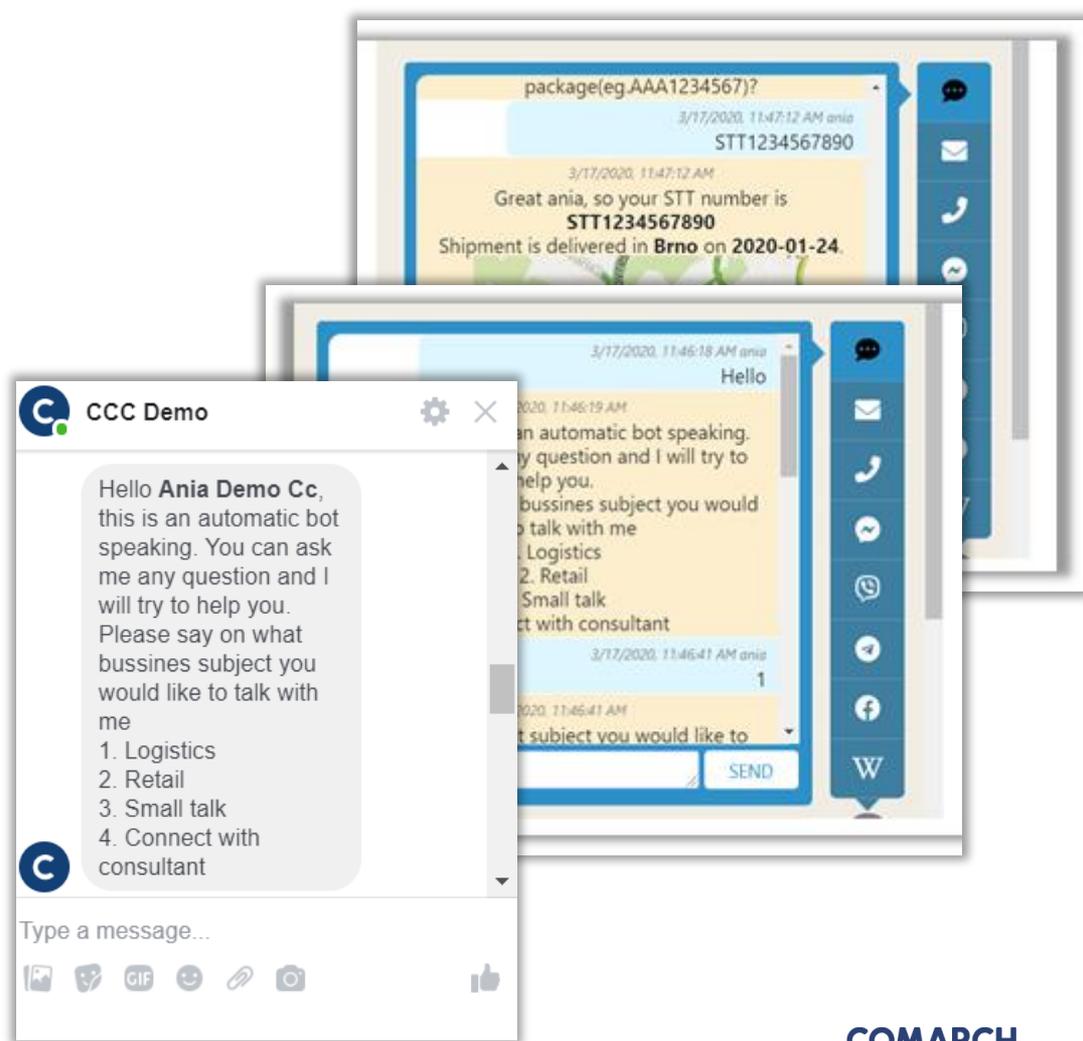
CO-BROWSING

- Одновременный доступ к одной и той же веб-странице нескольких пользователей (например консультант-клиент)
- Помощь клиенту в навигации по веб-странице
- Ввод необходимых данных вместо клиента



ЧАТ-БОТ

- Мгновенная реакция на обращения клиентов
- Решение задач без участия консультанта = экономия времени и ресурсов
- Функционал доступный на уровне различных мессенджеров:
 - Веб-чат;
 - Telegram;
 - Viber;
 - Fb messenger.



04

Истории
успешного
внедрения
Comarch
Customer Care





Скандинавские авиалинии

Comarch Customer Care

- Глобальное внедрение решения – пользователи в нескольких странах
- Уникальный интерфейс для агентов, основанный на интеграции с различными системами

Ключевые факты

- Мин. 100 000 задач ежегодно
- Про активная обработка запросов
- Управляемая автоматизация





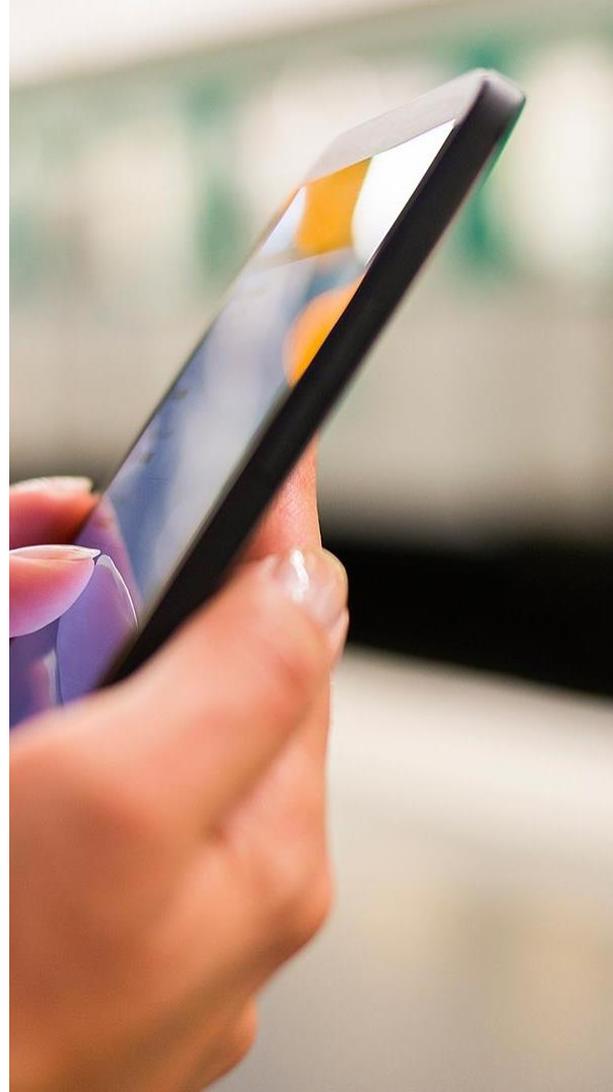
Международный оператор мобильной СВЯЗИ

Comarch Customer Care

- Высокий уровень автоматизации – большое количество встроенных воркфлоу

Ключевые факты

- Больше 200 000 запросов поступает ежемесячно
- Гармонизация работы более 1 200 агентов
- Интеграция с 10+ системами



Лидер в области логистических услуг

Comarch Customer Care

- Интеграция и взаимодействие с уникальными корпоративными системами компании
- Планирование и реализация рекламных кампаний
- Отдел для управления рекламациями с определенными ролями пользователей

Ключевые факты

- Команда 500+ агентов
- Обслуживание более 60 000 клиентов
- Около 300 000 задач ежегодно



05

Comarch
Customer Care –
варианты
развития



COMARCH

ВАРИАНТЫ РАЗВИТИЯ ПРОЕКТА

- Возможность оформления и передачи документов консультантами не покидая системы, согласно корпоративным правилам компании, включая оптическое распознавание данных из вложений (например заказ на поставку товара)
- За счет многоуровневой интеграции – можно отследить товар на карте и сообщить местонахождение на уровне чат-бот`а, без участия консультантов

Tracking			
STT number: STT1234567890			
Shipment status	Place	Country	Date
Booked	Warszawa	PL	22/01/2020 09:37:00
Collected	Warka	PL	22/01/2020 14:06:00
Arrived	Warszawa	PL	22/01/2020 15:31:00
Departed	Warszawa	PL	22/01/2020 19:36:00
Arrived	Katowice	PL	23/01/2020 00:12:00
Departed	Katowice	PL	23/01/2020 02:52:00
Arrived	Brno	CZ	23/01/2020 20:48:00

Shipment details	
Recipient	tk
STT No.	STT1234567890
Consignment No./Waybill	1052253984
Shipper Reference No.	200122-001365
Consignee Reference No.	
Shipper Place	04224 / Warszawa / Poland
Collect from	05660 / Warka / Poland
Dispatching Office	Warszawa / Poland
Consignee Place	61900 / Brno / Czech Republic
Deliver to	

Inbox x | Transport order x

General information | Shipment Information | Summary

Next

Adresy

Shipper Address: [input] [search] [refresh] [copy]

Consignee Address: [input] [search] [refresh] [copy]

[Expand rest addresses](#)

Group order: Auto routing Manual routing

Information

Products: DBSCHENKERdirect

Incoterms: ---

Pickup Date: [calendar]

Delivery date: [calendar]

Service Types: Door-to-door

Incoterm Location: [input]

From: 08:00 [clock]

To: 17:00 [clock]

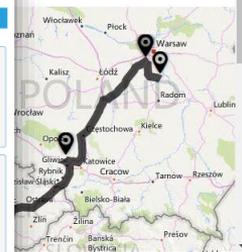
References

Sender's reference number: [input]

Recipient reference number: [input]

Comments

[input]



06

Сопутствующие
услуги &
преимущества
Comarch



СОПУТСТВУЮЩИЕ УСЛУГИ COMARCH



Адаптация

- Средства для самостоятельной адаптации
- Информационные кампании
- Гибкость
- Временная шкала мониторинга



Служба поддержки

- Поддержка на 10 языках
- Система управления заявками на поддержку на основе JIRA
- Управление знаниями
- Три линии поддержки



Управление проектами

- Опытные менеджеры проектов
- Платформа для совместного доступа к информации о проекте
- Современные средства управления и ведения отчетности

В ЧЕМ ЗАКЛЮЧАЮТСЯ УНИКАЛЬНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА COMARCH?



Широкий географический охват и операционная совместимость с поставщиками из любых уголков мира



Оптимизация **всех без исключения процессов** в цепочке поставок



Глобальный подход с локальной поддержкой



Поддержка **заказчиков из самых разных отраслей:** розничная торговля, автомобилестроение, фармацевтика, нефть и газ, логистика, авиаперевозки и производство



Передовые технологии, обеспечивающие невероятную универсальность и масштабируемость



Гарантированная эффективность взаимодействия в сфере **ИТ-безопасности**

COMARCH

СПАСИБО!

Анна Васильева

Business Solution Manager

anna.vasileva@comarch.com