



# AMBER Service Desk ЦЕНТР ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ



Платформа AMBER входит в Единый реестр  
российских программ для ЭВМ и баз данных  
Минсвязи РФ

Дата регистрации: 14 марта 2017. Рег. номер  
ПО: 2971. Решение: Приказ Минкомсвязи России  
от 09.03.2017 №103

+7 (495) 308-92-83  
sales@amber-soft.ru



**AMBER**

# AMBER Service Desk:

Предназначен для автоматизации работы ИТ-подразделения и внешних сервисных служб

## ПРЕИМУЩЕСТВА

### Гибкость

Low-code-платформа.

70% проекта реализуется без программирования.

### Самостоятельная модификация

Платформа открыта к изменениям архитектуры.

Доступно обучение, документация.

### Экспертиза

Отраслевые эксперты в команде проекта.

### Нагрузоустойчивость

До 3000 пользователей на 1 узле.

### Широкие возможности интеграции

Телефония, сайт, почта, 1С, мессенджеры, соцсети.

### Быстрая миграция:

БД, шина данных, открытое API.

### AMBER CRM можно рассматривать К импортозамещению решений:

BMC HelixCA Service Desk ITSM Box Zendesk  
ITSM Manager Creatio Service Desk

# AMBER Service Desk

## Какие задачи решает

- ✓ **Систематизировать работу** внутренних и внешних сервисных служб и обеспечить единую точку входа для всех обращений;
- ✓ **Увеличить скорость** отработки запросов на сервисное обслуживание, управлять приоритетами;
- ✓ **Контролировать качество** и сроки обработки запросов;
- ✓ **Равномерно распределять нагрузку** по операторам и линиям поддержки;
- ✓ **Выстроить оперативную работу** с инцидентами;
- ✓ **Анализировать эффективность** работы сервисных служб.

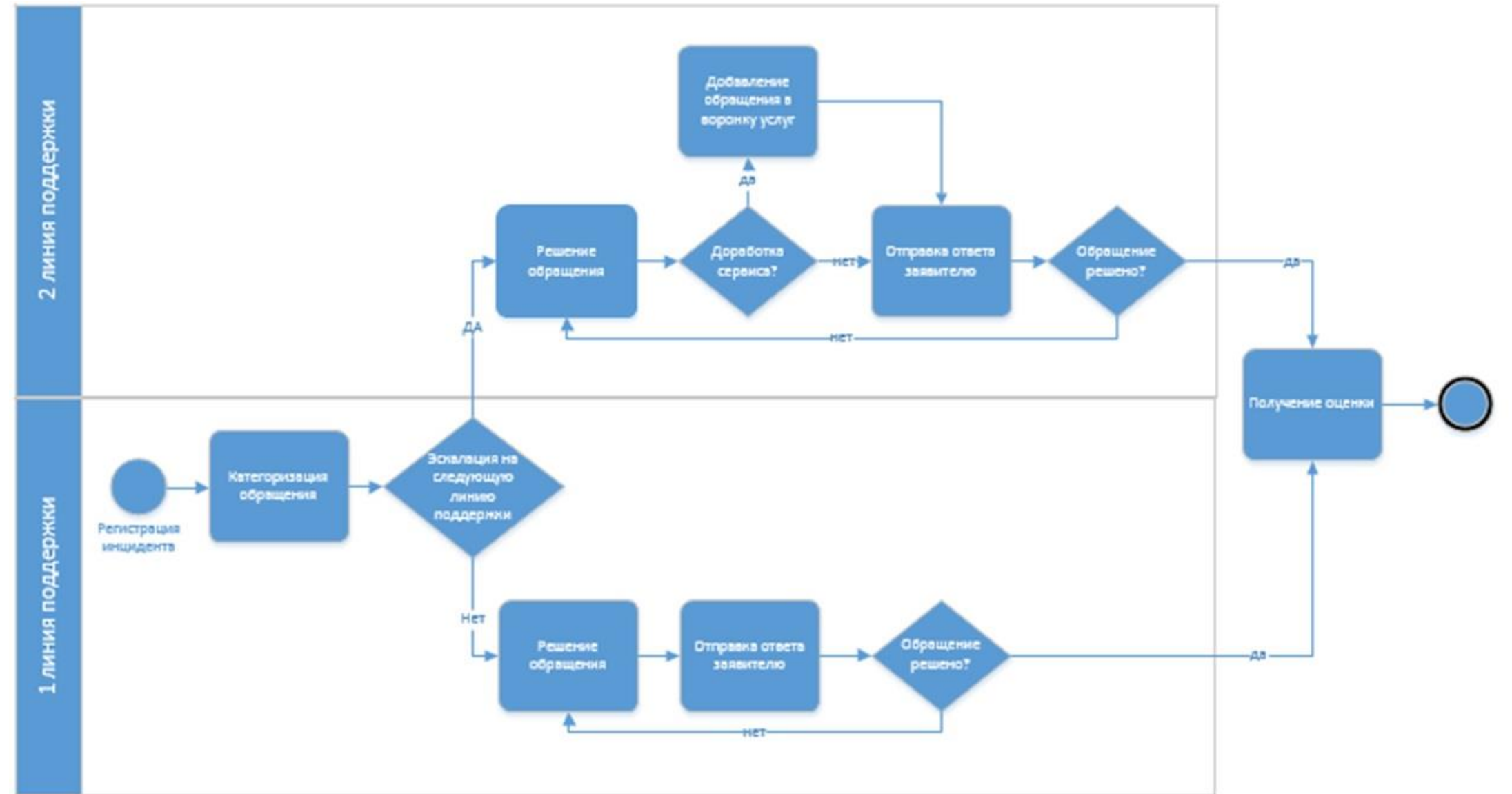
# AMBER Service Desk

## Функциональные возможности

- ✓ **Регистрация, маршрутизация и контроль** отработки обращений и инцидентов, согласно установленных регламентов;
- ✓ **Гибкая настройка** правил маршрутизации запросов;
- ✓ **Подключение чат-ботов** для снижения нагрузки на операторов;
- ✓ **Информирование клиентов** о статусе обращения и ходе работ по нему;
- ✓ **Координация взаимодействия** вспомогательных служб и внешних партнеров;
- ✓ **Управление жизненным циклом** инцидента до его закрытия;
- ✓ **Контроль качества** отработки запросов и соблюдения регламентов;
- ✓ **Аналитика** по обращениям, скорости решения инцидента, нагрузки операторов;
- ✓ **Интеграции с системами и сервисами**, задействованными в процессах обработки обращений.

# AMBER Service Desk

## Процесс обработки обращения



# AMBER Service Desk

## Карточка клиента

AMBER Разделы  
Версия: 3.8.7

Поиск

Обращения • Обращение 4 • Наша компания

Обращения Карточка контрагента

Название	Форма собственности	Тип	Ответств
Наша компания	ООО	Наша компания	Арнaut
Юридическое наименование	Приоритет	ИНН	Статус
ООО Наша компания	Средний	213123	Актив
Телефон	Email	Источник возникновения	

[Дополнительно](#) [Сотрудники](#) [Связь](#) [Адреса](#) [Задачи](#) [Структура организации](#) [Платежные реквизиты](#) [Сделки](#) [Договоры](#) [Исходящая почта](#) [Входящ](#)

Генеральный директор	Родительский контрагент	Роль	Входит
Отрасль	Специализация	Описание	
ЛПР	ЛВР		
Лид	Маркетинговая активность		
КПП	ОГРН	ОКВЭД	ОКПО
541354234			
Дата создания	Создал	Дата изменения	Измен
14.03.2016 11:44	Арнaut Артём	16.05.2016 18:46	Арн

Сохранить Сохранить и выйти Перезагрузить Закрыть

# AMBER Service Desk

## Поступившие обращения

AMBER Версия 3.8.7 Разделы

Поиск

Сервисное обслу...

- Дашборд
- Обращения
- Контакты
- Контрагенты

### Обращения

Номер	Дата	Приоритет	Название	Канал	Заявитель	Телефон	Статус	Ответственный
<input checked="" type="checkbox"/> RQ-43	19.04.2022 14:24	Нормальный	Срочно нужна п...	Сотрудник	Миногин А.Ю.	79198489...	В обработке	АрнауТ Артём
<input type="checkbox"/> RQ-78	25.11.2021 03:00		Мошенничество 3	Почта			В обработке	АрнауТ Артём
<input type="checkbox"/> RQ-79	25.11.2021 03:00		Мошенничество...	Почта			В обработке	АрнауТ Артём
<input type="checkbox"/> RQ-50	23.11.2021 03:00		Прошу уточнить...	Бот			В обработке	АрнауТ Артём
<input type="checkbox"/> RQ-58	23.11.2021 03:00		test1	Почта			В обработке	АрнауТ Артём
<input type="checkbox"/> RQ-59	23.11.2021 03:00		Ничего не работ...	Бот			В обработке	АрнауТ Артём
<input type="checkbox"/> RQ-44	13.10.2021 03:00		Не работает нич...	Бот			В обработке	АрнауТ Артём
<input type="checkbox"/> RQ-17	06.10.2021 03:00		Скриншоты оши...	Почта			В обработке	АрнауТ Артём
<input type="checkbox"/> RQ-31	06.10.2021 03:00		Проблема с при...	Почта			В обработке	АрнауТ Артём
<input type="checkbox"/> RQ-36	06.10.2021 03:00		Документы!	Почта			В обработке	АрнауТ Артём
<input type="checkbox"/> RQ-16	06.10.2021 03:00	Средний	Документы!	Сотрудник			В обработке	АрнауТ Артём
<input type="checkbox"/>	05.10.2021 03:00		Ничего не работ...	Почта			В обработке	АрнауТ Артём
<input type="checkbox"/> RQ-14	05.10.2021 03:00		Ничего продолж...	Почта			В обработке	АрнауТ Артём

# AMBER Service Desk

## Регистрация поступающих звонков

AMBER Разделы

Collection

- Задачи
- Долги
- Контакты
- Звонки**

Поиск

Действия

### Звонки

Телефон	Дата звонка	Время разговора	Результат	Тип	Важность	Контрагент	Контакт	Ответственный
7925385	18.05.2022 21:04	45	Обработан	Входящий				Арнаут Артём
7925385	18.05.2022 21:02	27		Исходящий				Арнаут Артём
7925385	18.05.2022 20:54			Входящий				Арнаут Артём
7925385	18.05.2022 19:28			Исходящий				Арнаут Артём
7925385	18.05.2022 10:40			Исходящий				Арнаут Артём
7919848	18.05.2022 10:40			Исходящий			Зайцев Василий	Арнаут Артём
7925385	18.05.2022 10:38			Исходящий				Арнаут Артём
7905763	12.05.2022 16:05			Входящий				Арнаут Артём
7905763	12.05.2022 15:02			Входящий				Арнаут Артём
7905763	12.05.2022 14:45	10		Исходящий				Арнаут Артём
6666666		0		Исходящий	Высокий			Арнаут Артём
7919848	19.04.2022 14:55			Исходящий			Зайцев Василий	Арнаут Артём

35 записей

1

3 страницы



# AMBER Service Desk

## Настройка правил маршрутизации обращений

The screenshot shows the AMBER Service Desk interface for configuring routing rules. The top left corner displays the AMBER logo and version 3.8.7. A search bar is located at the top right. The left sidebar contains a menu with the following items: "Настройка систе...", "Настройка отчетов", "Настройка печатных фо...", "Очередь 1с", "Результаты обмена 1с", "Пользователи 1с", "Настройка журнала изм...", "История изменений", "Настройка импорта ВК", "Шаблоны SMS", "Журнал входа в систему", "Блокировки доступов", and "Правила маршрутизации". The main content area is titled "Правила маршрутизации" and shows a specific rule configuration for "[Любой тип] (Любой приоритет...)". The rule has a priority of 0 and is named "[Инцидент] (Любой приоритет) Почта". The routing type is set to "Автоматическое распределение". Under the "Автоматическое назначение" tab, the distribution algorithm is set to "Наиболее свободный" (Most free), with other options being "По очереди" (In order) and "Супервизор" (Supervisor). A search field for the responsible group is also present. At the bottom, there are buttons for "Сохранить", "Сохранить и выйти", "Перезагрузить", and "Закреть".

AMBER Версия 3.8.7

Разделы

Поиск

Правила маршрутизации

Правило маршрутизации

Правила маршрутизации > [Любой тип] (Любой приоритет...)

Приоритет: 0

Название: [Инцидент] (Любой приоритет) Почта

Тип маршрутизации: Автоматическое распределение

Параметры обращения: Автоматическое назначение

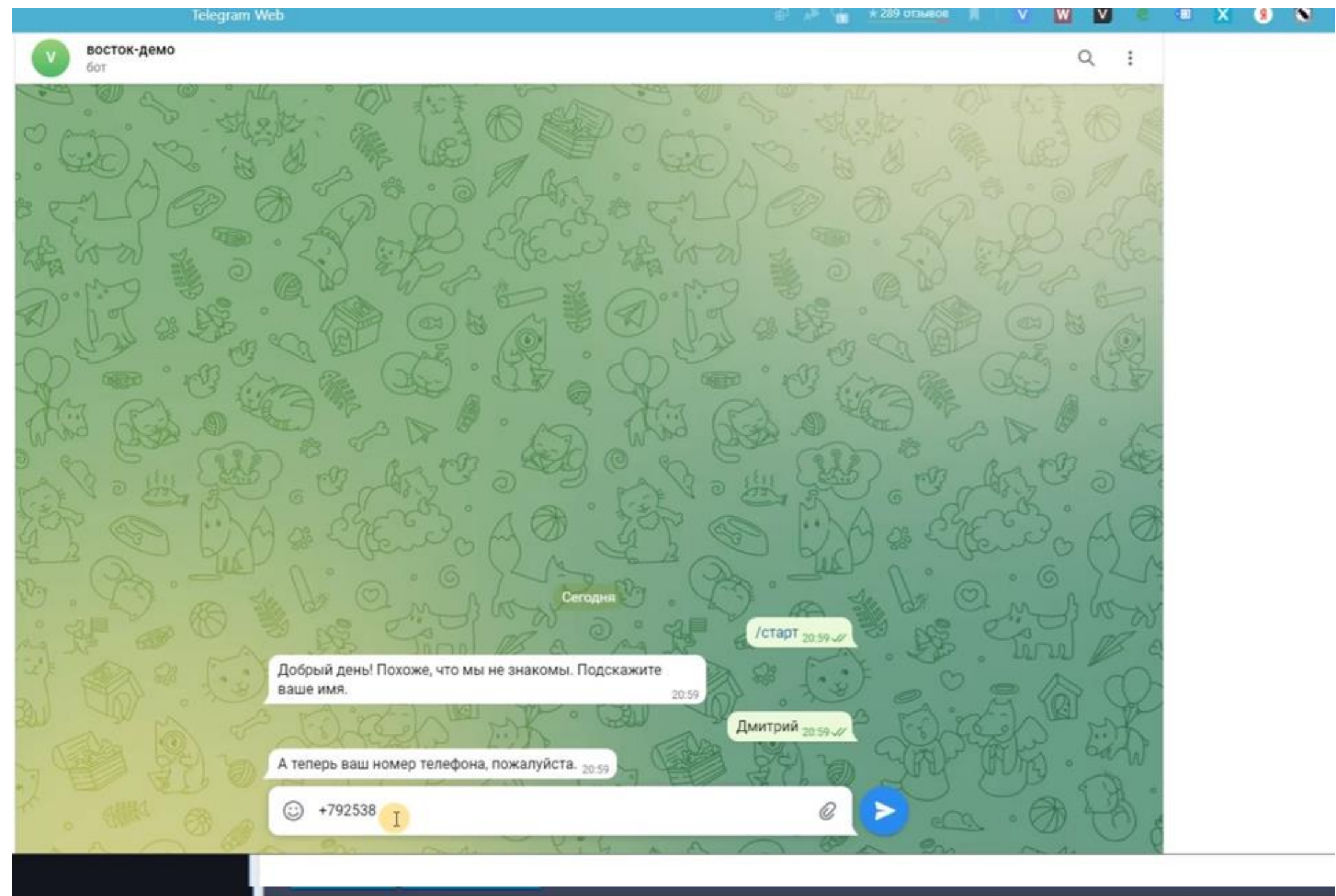
Алгоритм распределения: Наиболее свободный

Группа ответственных: [Поиск] +

Сохранить Сохранить и выйти Перезагрузить Закреть

# AMBER Service Desk

## Обращение через телеграмм бота





# AMBER Service Desk

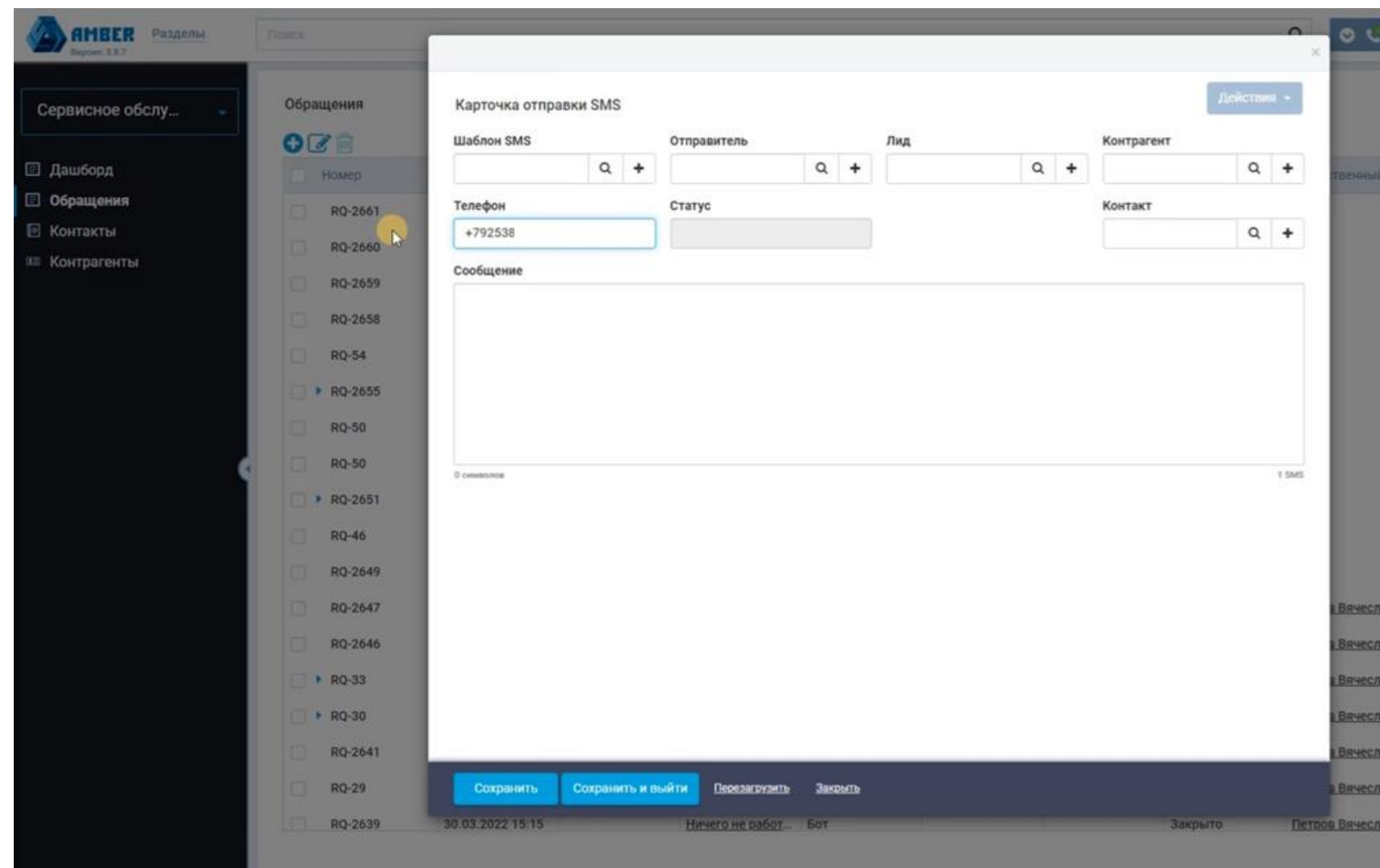
## Звонки из Системы

The screenshot displays the AMBER Service Desk interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Дашборд, Обращения, Контакты, and Контрагенты. The main area shows a list of calls with columns for ID, date, priority, status, and agent. A modal window is open for a specific call (ID 79253), showing fields for phone number, type, importance, responsible person, contract, contact, result, date, and duration. Below these are tabs for 'Дополнительно', 'Задачи', 'Комментарий', 'Файлы', and 'История изменений'. A numeric keypad is visible on the right side of the modal. At the bottom of the modal are buttons: Сохранить, Новый контакт, Новый лид, Перезагрузить, and Закрыть.

ID	Дата	Приоритет	Статус	Сотрудник	Время разговора
RC-16	06.10.2021 03:00	Средний	Документы!	Сотрудник	В обработке
	05.10.2021 03:00		Ничего не работ...	Почта	В обработке
RC-14	05.10.2021 03:00		Ничего продолж...	Почта	В обработке

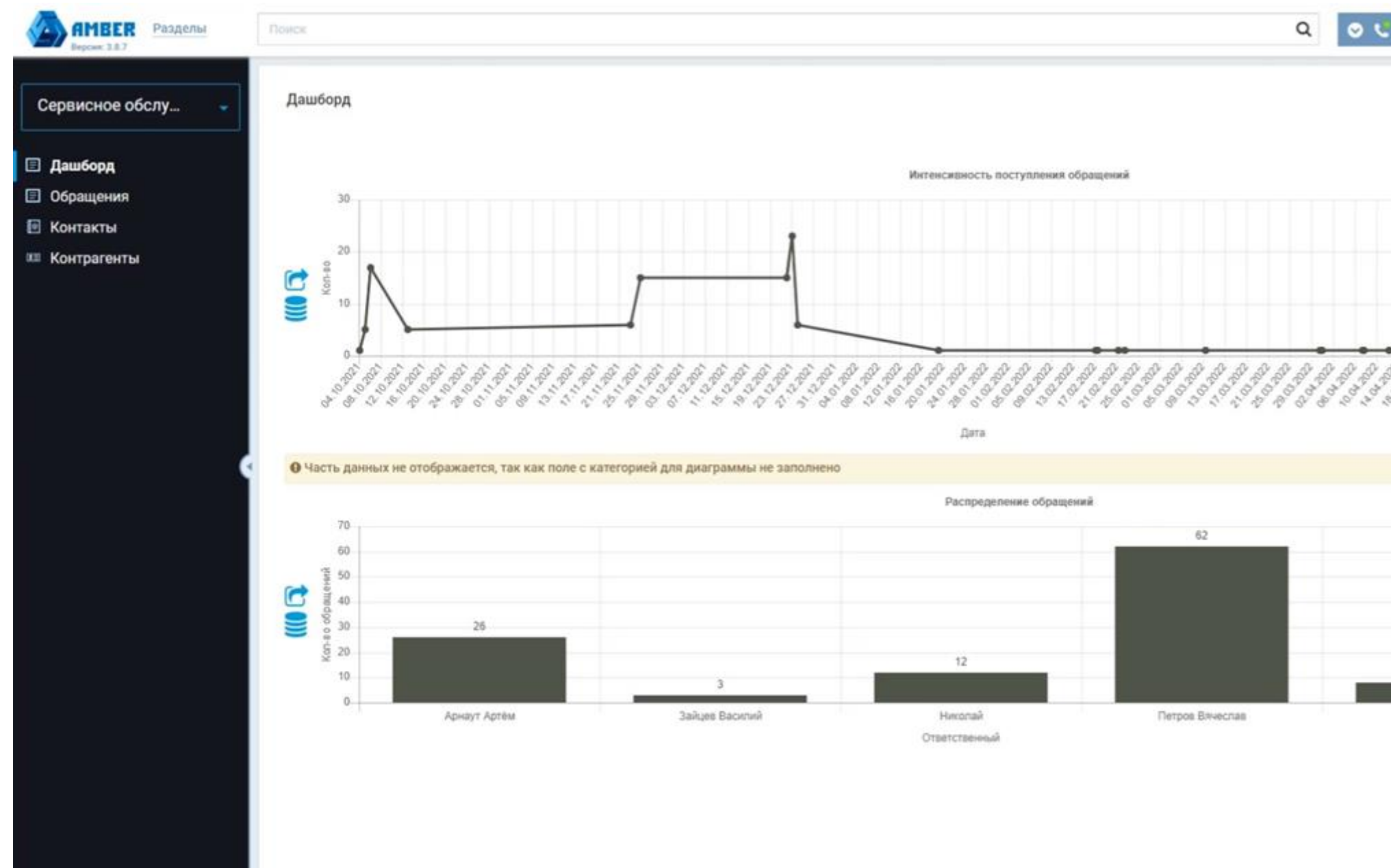
# AMBER Service Desk

## Отправка SMS из Системы



# AMBER Service Desk

## Аналитика по обращениям



# AMBER Service Desk

## Эффекты после внедрения

### Создан единый центр обработки обращений

- ✓ 100% контроль отработки обращений с каналов: телефония, почта, соцсети, мессенджеры, сайты, порталы.

### Увеличено качество и скорость закрытия Заявок

- ✓ Встроенные бизнес-процессы и чат-боты снижают нагрузку на операторов и ускоряют закрытие заявок в 2-3 раза.

### Сокращены расходы на решение инцидентов

- ✓ Минимизированы взаимодействия по заявкам. Можно обрабатывать большее число заявок за меньшее время.

# AMBER Service Desk

## Эффекты после внедрения

### Повышена лояльность

- ✓ Проблемы решаются оперативно. Растет удовлетворенность собственных сотрудников и внешних клиентов.

### Прозрачная аналитика

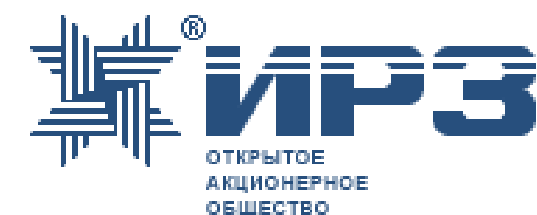
- ✓ Встроены отчеты по работе с обращениями, скорости решения инцидентов, равномерности нагрузки на операторов и другие.

### Контроль над процессами

- ✓ Встроены шаблонные процессы: регистрация и распределение обращений по категориям, объединение обращений, оценка качества работы операторов, использование внутренней базы знаний и другие.



# НАШИ КЛИЕНТЫ





**Александр Ивлев**  
Генеральный Директор

тел.: +7 (499) 703-03-18  
email: [a.ivlev@h-h-i.ru](mailto:a.ivlev@h-h-i.ru)



**Татьяна Малявина**  
Коммерческий Директор

тел.: +7 (499) 703 03 18 вн. 77912  
email: [t.malyavina@h-h-i.ru](mailto:t.malyavina@h-h-i.ru)



**Александр Непомнящий**  
Менеджер по развитию  
партнерской сети

тел.: +7 (499) 703-03-18  
email: [a.nepomnyashiy@h-h-i.ru](mailto:a.nepomnyashiy@h-h-i.ru)



**Денис Ахмадиев**  
Менеджер по развитию

тел.: :+7 (499) 703 03 18 вн. 77314  
email: [d.ahmadiev@h-h-i.ru](mailto:d.ahmadiev@h-h-i.ru)