

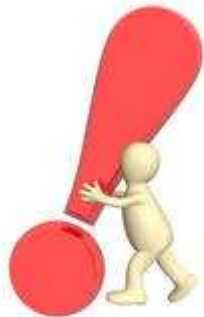


№1 в РОССИИ по созданию ИТ-инфраструктур

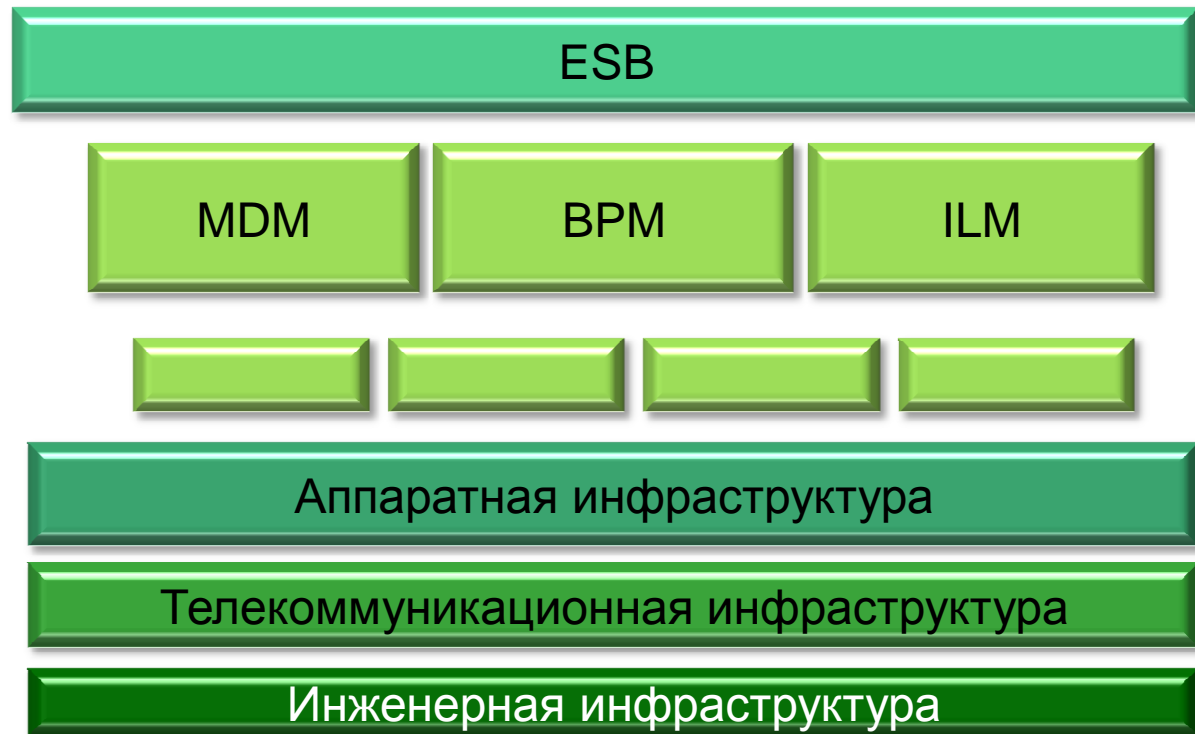
# СЕРВИС СВЕРХ ОЖИДАНИЙ КАК ЭФФЕКТ ОТ ИТ

Роман Франтов  
РУКОВОДИТЕЛЬ НАПРАВЛЕНИЯ  
ОПЕРАТОРСКИХ ЦЕНТРОВ И  
ИНТЕГРАЦИИ КОМПАНИИ КРОК

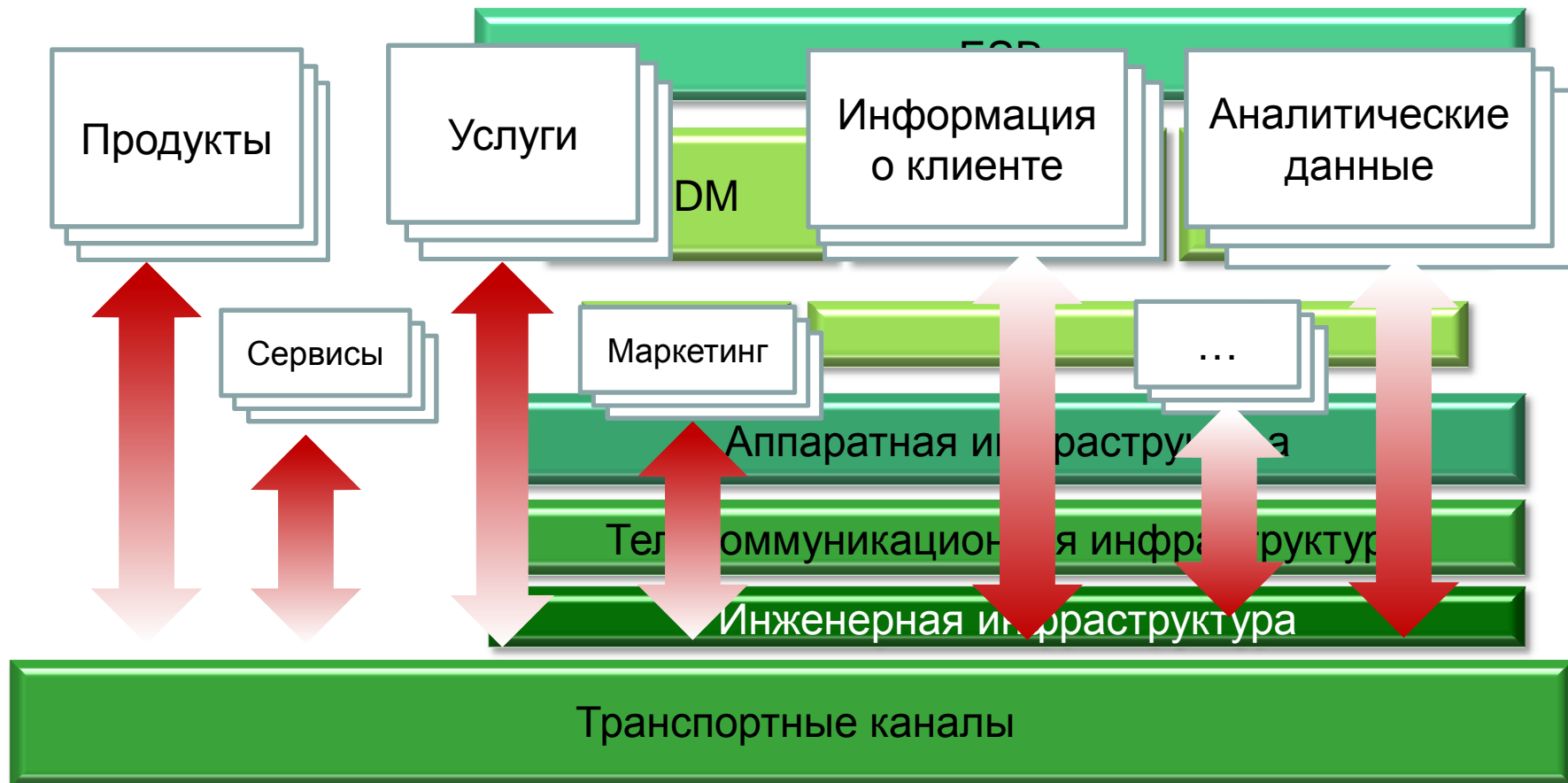
# ОСНОВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ КОМПАНИИ



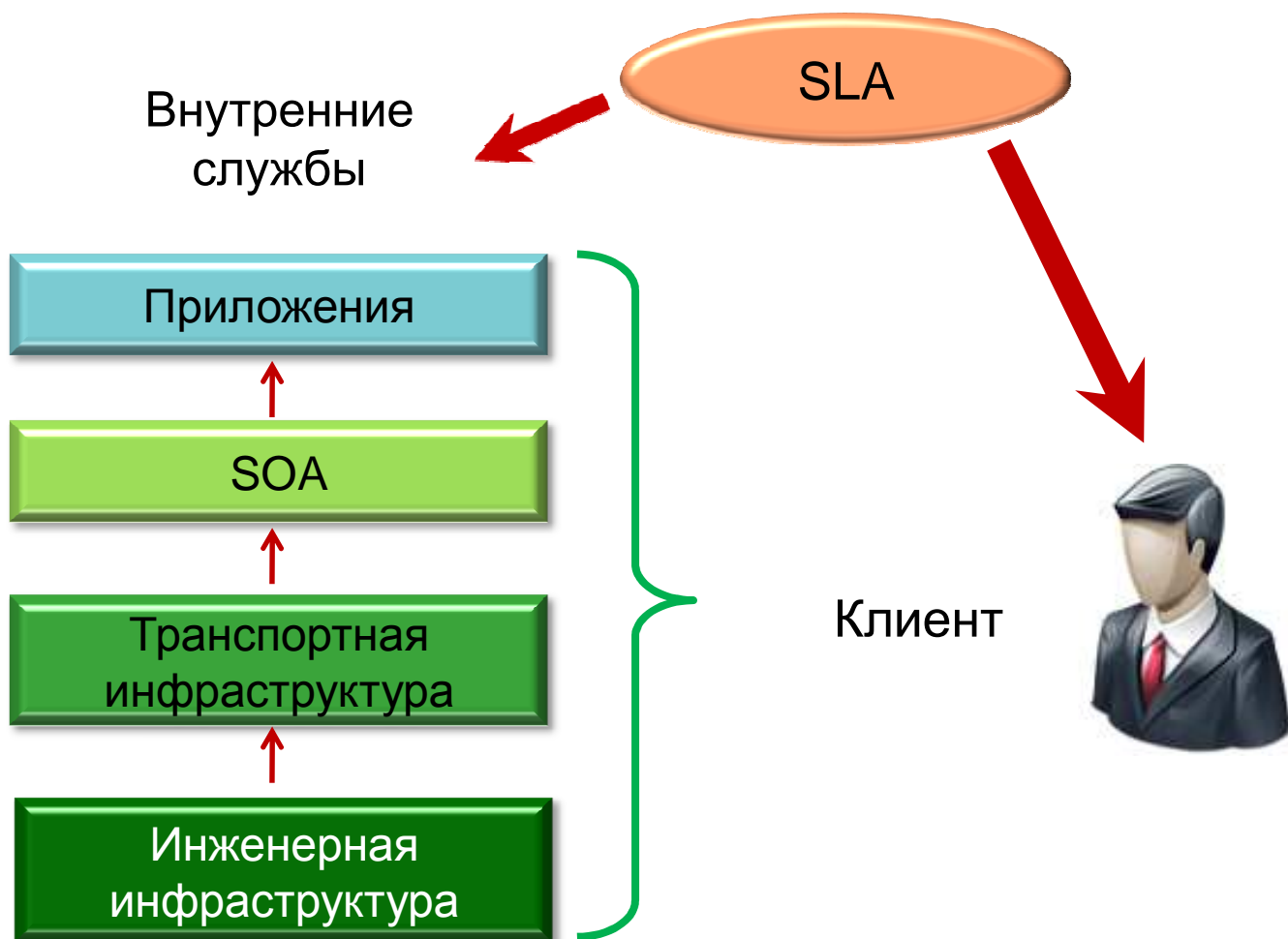
# И КАК ОНИ ЖИВУТ?



# ТРАНСПОРТНЫЕ КАНАЛЫ



# СЕРВИС ДЛЯ КЛИЕНТА



# КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ



Call-центр

Офис



Интернет

**Управление  
ожиданиями**

Киоск  
самообслуживания





№1 в РОССИИ по созданию ИТ-инфраструктур

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

Роман Франтов  
РУКОВОДИТЕЛЬ НАПРАВЛЕНИЯ  
ОПЕРАТОРСКИХ ЦЕНТРОВ И  
ИНТЕГРАЦИИ КОМПАНИИ КРОК

Тел.: (495) 974 2277

E-mail: [rfrantov@croc.ru](mailto:rfrantov@croc.ru)