



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
РАСЧЕТНЫЙ  
ДЕПОЗИТАРИЙ  
ГРУППА МОСКОВСКАЯ БИРЖА

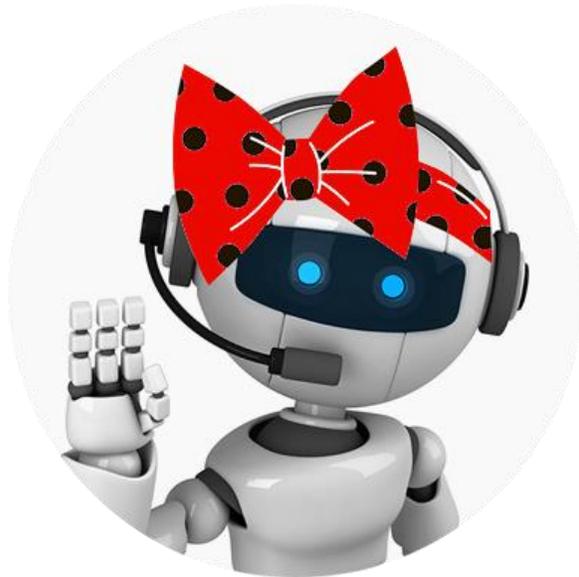
16.12.2020, Москва

**Алексей ЛЫКОВ**

администратор систем управления клиентскими обращениями

# НРД ДЛЯ КЛИЕНТОВ. НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

# ГОЛОСОВОЙ АССИСТЕНТ (БАРЫШНЯ)



Распознает естественную речь, имитирует диалог, выполняет роль электронного секретаря, облегчающего соединение с сотрудниками.

## Возможности

В настоящее время барышня умеет:

- перевести звонок на сотрудника, фамилию и имя которого укажет клиент
- соединить с сотрудником, если назван его внутренний номер
- сообщить о занятости конкретного сотрудника и предложить соединить с кем-то другим
- переключать на некоторые подразделения по их наименованию
- при невозможности соединения с сотрудником (его занятости) может записать голосовую информацию, перевести ее в текст и уведомить по e-mail указанного человека о необходимости обратного звонка.
- может использоваться для автоматического консультирования по типовым вопросам

# АВТОМАТИЧЕСКОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТОВ



Дозвон до ответственного сотрудника через секретаря либо с использованием персонального номера или номера с IVR (голосовым меню).

## Возможности

В настоящее время автоматический информатор умеет:

- информировать о наличии задолженности в разрезе конкретного вида деятельности
- понимает, когда его просят перезвонить позднее
- принять от клиента голосовую информацию, связанную с оплатой счетов, переводит ее в текст и доводит до сведения менеджера
- в зависимости от типа полученного ответа присваивает звонку соответствующий статус, который влияет на процедуру дальнейшего информирования
- в перспективе может использоваться для автоматического информирования по иным вопросам

# КОНТАКТЫ

## **Персональные менеджеры по вопросам текущего обслуживания клиентов:**

Тел.: +7 495 956-27-90, +7 495 956-27-91

## **Менеджеры по развитию отношений с клиентами, продвижению/улучшению качества услуг:**

Тел.: +7 495 232-05-14

E-mail: [sales@nsd.ru](mailto:sales@nsd.ru)

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
РАСЧЕТНЫЙ  
ДЕПОЗИТАРИЙ**  
ГРУППА МОСКОВСКАЯ БИРЖА

# ПРАВОВАЯ ОГОВОРКА

- Настоящая презентация была подготовлена и выпущена НКО АО НРД (далее – «Компания»). Если нет какой-либо оговорки об ином, то Компания считается источником всей информации, изложенной в настоящем документе. Данная информация предоставляется по состоянию на дату настоящего документа и может быть изменена без какого-либо уведомления.
- Данный документ не является, не формирует и не должен рассматриваться в качестве предложения или же приглашения для продажи или участия в подписке, или же, как побуждение к приобретению или же к подписке на какие-либо ценные бумаги, а также этот документ или его часть или же факт его распространения не являются основанием и на них нельзя полагаться в связи с каким-либо предложением, договором, обязательством или же инвестиционным решением, связанными с ним, равно как и он не является рекомендацией относительно ценных бумаг компании.
- Изложенная в данном документе информация не являлась предметом независимой проверки. В нем также не содержится каких-либо заверений или гарантий, сформулированных или подразумеваемых и никто не должен полагаться на достоверность, точность и полноту информации или мнения, изложенного здесь. Никто из Компании или каких-либо ее дочерних обществ или аффилированных лиц или их директоров, сотрудников или работников, консультантов или их представителей не принимает какой-либо ответственности (независимо от того, возникла ли она в результате халатности или чего-то другого), прямо или косвенно связанной с использованием этого документа или иным образом возникшей из него.
- Данная презентация содержит прогнозные заявления. Все включенные в настоящую презентацию заявления, за исключением заявлений об исторических фактах, включая, но, не ограничиваясь, заявлениями, относящимися к нашему финансовому положению, бизнес-стратегии, планам менеджмента и целям по будущим операциям являются прогнозными заявлениями. Эти прогнозные заявления включают в себя известные и неизвестные риски, факторы неопределенности и иные факторы, которые могут стать причиной того, что наши нынешние показатели, достижения, свершения или же производственные показатели, будут существенно отличаться от тех, которые сформулированы или подразумеваются под этими прогнозными заявлениями. Данные прогнозные заявления основаны на многочисленных презумпциях относительно нашей нынешней и будущей бизнес-стратегии и среды, в которой мы ожидаем осуществлять свою деятельность в будущем. Важнейшими факторами, которые могут повлиять на наши нынешние показатели, достижения, свершения или же производственные показатели, которые могут существенно отличаться от тех, которые сформулированы или подразумеваются этими прогнозными заявлениями являются, помимо иных факторов, следующие:
  - восприятие рыночных услуг, предоставляемых Компанией и ее дочерними обществами;
  - волатильность (а) Российской экономики и рынка ценных бумаг и (b) секторов с высоким уровнем конкуренции, в которых Компания и ее дочерние общества осуществляют свою деятельность;
  - изменения в (а) отечественном и международном законодательстве и налоговом регулировании и (b) государственных программах, относящихся к финансовым рынкам и рынкам ценных бумаг;
  - ростом уровня конкуренции со стороны новых игроков на рынке России;
  - способностью успевать за быстрыми изменениями в научно-технической среде, включая способность использовать расширенные функциональные возможности, которые популярны среди клиентов Компании и ее дочерних обществ;
  - способностью сохранять преемственность процесса внедрения новых конкурентных продуктов и услуг, равно как и поддержка конкурентоспособности;
  - способностью привлекать новых клиентов на отечественный рынок и в зарубежных юрисдикциях;
  - способностью увеличивать предложение продукции в зарубежных юрисдикциях.
- Прогнозные заявления делаются только на дату настоящей презентации, и мы точно отрицаем наличие любых обязательств по обновлению или пересмотру прогнозных заявлений в настоящей презентации в связи с изменениями наших ожиданий, или перемен в условиях или обстоятельствах, на которых основаны эти прогнозные заявления.