

Достижение экономического эффекта с решениями Cisco Unified Communications

Александр Борток

Директор по работе с корпоративными клиентами СТИ

Cisco Expo 2009



Почему вообще есть экономия на УС?

- **Voice over IP**
 - Сокращение расходов на связь
- **IP-телефония**
 - Сокращение затрат на эксплуатацию
- **Collaboration**
 - Сокращение транспортных расходов и времени на совещания
- **Unified Communications**
 - Повышение производительности сотрудников
- **Автоматизация бизнес-процессов**
 - Переключение вызовов
 - Обслуживание клиентов
 - Исходящие кампании
- **Регистрация коммуникаций**
 - Запись вызовов
 - Контроль качества
 - Обратная связь с клиентами
- **Учет и аналитика**
 - Внутренняя тарификация
 - Анализ уровня сервиса

Повторение изученного - Voice over IP

Все ли возможности Вы уже
используете?

Экономика применения Voice over IP

- **Межофисная связь – полный отказ от межгорода**
 - Маршрутизация звонков через корпоративную сеть или Интернет
 - Стоимость минуты сократится **более, чем на 80%**
- **Дальняя – оптимизация стоимости МГ/МН**
 - Оптимальный маршрут вызова через КСПД с выходом в ТСОП в ближайшей точке к абоненту
 - Использование операторов с низкими тарифами на дальнюю связь
 - **Экономия 35-55%**
- **Местная – сокращение абонплаты за СЛ в отделениях**
 - Исходящие вызовы через основной региональный офис
 - Исходящие – 50% от всех. В среднем – **в 2 раза меньше** линий

Voice over IP – хорошего понемногу

“Если в вашем плане не предусмотрена миграция на платформу IP телефонии, вы рискуете сделать краткосрочные инвестиции, которые не будут соответствовать вашим требованиям в будущем”

- Lori Bocklund, Vanguard Communications

- Приобретая голосовые шлюзы, вы инвестируете в TDM!
- Сотрудники имеют разрозненный набор сервисов телефонии
- У ИТ нет единой системы управления номерным планом

- Хорошая новость – затраты на оборудование VoIP окупаются
- Нейтральная новость – для пользователей все по прежнему
- Плохая новость – для ИТ возросли затраты на эксплуатацию

Если уж делать, так делать – IP-телефония

Производитель имеет значение!

Прямая экономия от IP-телефонии

- **СКС**

- Одна розетка или две на рабочее место?
- Один кросс или два на этаж?

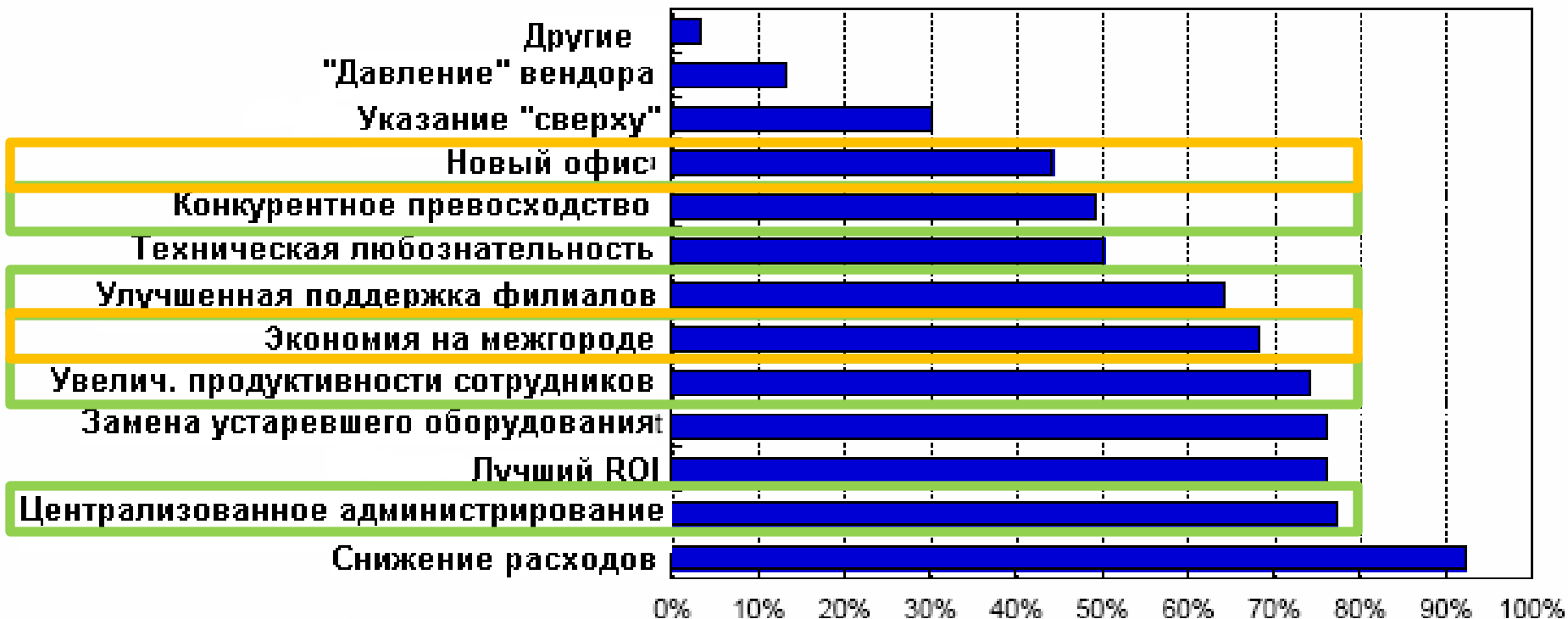
- **Соединение с ТСОП и УПАТС**

- Один узел в городе/районе/области или соединения в каждом отделении?

- **Бизнес-системы и телефония**

- Сервера и лицензии компьютерно-телефонной интеграции или **software-only all-in-one**?
- Карты Dialogic в IVR, Recording, Voice Mail или **просто IP**?

Причины внедрения IP-телефонии



Source: Gartner Dataquest (September 2005)

Процент ответивших

IP-телефония экономит ВРЕМЯ ИТ

- **Добавление рабочих мест, внесение изменений**
 - Не нужно осуществлять кроссировку
 - Переезд отделения, офиса – меняется только КСПД
- **Управление оборудованием в филиалах**
 - MIN – оборудования, MAX – управления через IP-PBX
- **Поддержка и управление универсальной сети**
 - Универсальные каналы связи одного типа – IP
 - Оборудование от одного производителя

IP-телефония – экономия на закупках

- **Централизация закупок оборудования**
 - Стандартизация оборудования в филиалах
 - Дополнительные скидки за счет увеличения объема
- **Техническая поддержка интегратора/вендора**
 - Единый сервисный контракт на сеть и IP-телефонию
 - Единый набор SLA и регламентов обслуживания
- **Экономия времени персонала на проектах**
 - Сокращение времени на управление проектами
 - Снижение общего числа обучающих курсов

Чтобы чаще встречаться – Collaboration

Коммуникации – не только связь

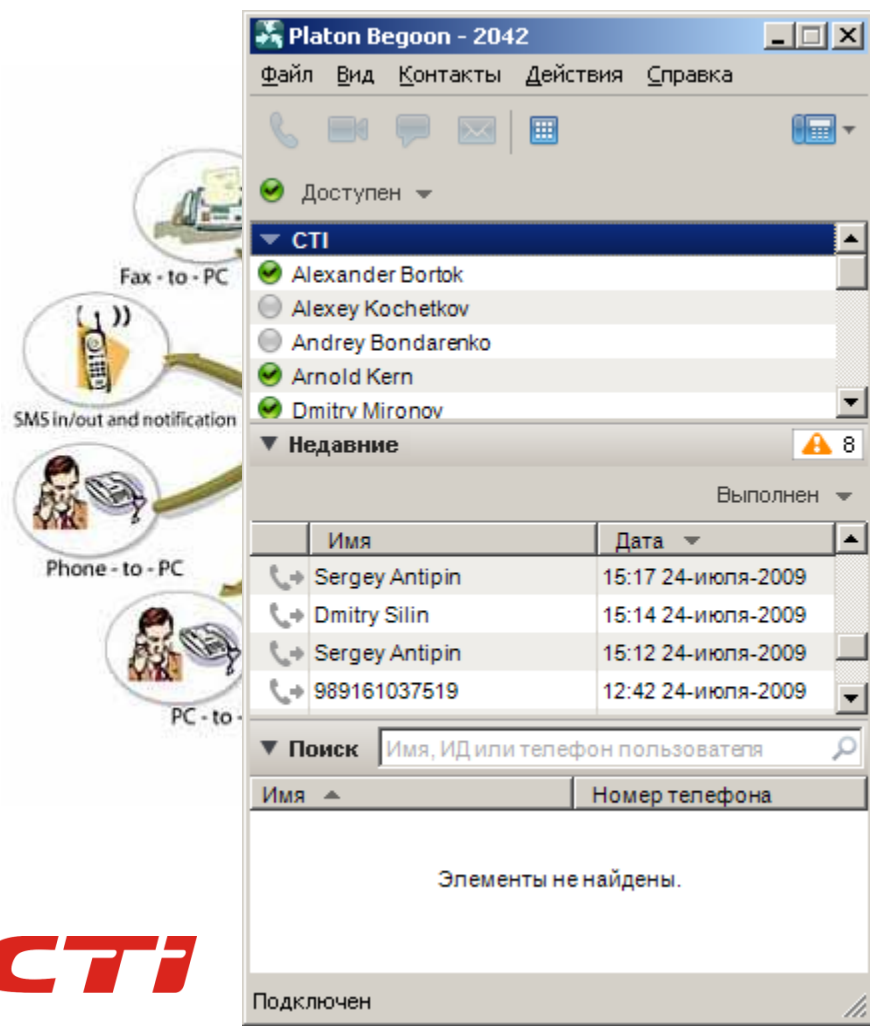
Расходы на обучение и совещания

- **Командировки для внутренних совещаний**
 - В среднем 25% от всех командировок – экономия 25%
 - ВКС для регулярных совещаний
 - Мультимедиа конференции и webinar'ы для обучения
- **Оперативность принятия решений**
 - Внутреннее обсуждение и согласование документов
 - Согласование договоров и документов с клиентами

В поисках идеала – Unified Communications

Персонал и бизнес-процессы

Зачем вообще придумали UC?



- **Универсальный доступ ко всем коммуникациям**
 - Сокращение времени для «исходящего вызова»
- **Персонализация коммуникаций**
 - Вызов человека, а не перебор номеров и контактов
- **Управление доступностью**
 - Снижение стресса и адаптация средств связи к ситуации

Цель – упростить коммуникации и сделать их быстрее

- **Исходящий вызов**
 - В контексте бизнес-процесса: Outlook, SharePoint, CRM, телефонный разговор – когда контакт абонента «под рукой»
 - Вне контекста: быстрый поиск с клавиатуры с индикацией присутствия и статуса
- **Индикация статуса абонента**
 - Авто: «Доступен», «На телефоне», «На встрече», «Вне офиса»
 - Вручную: «Командировка», «Семинар», «Не беспокоить»...
- **Доступные виды связи: раб., моб., IM, email, MP**

Опрос журнала CIO – июль 2009

Что вы считаете главным преимуществом технологий UC?	Доля ответов, %
Увеличение производительности	63,9
Более быстрый ответ/доставка информации	50,4
Улучшение обслуживания клиентов	31,6
Сокращение транспортных расходов	39,8
Увеличение скорости принятия решений	30,1
Лучший баланс между работой и личной жизнью	13,5
Сокращение выбросов в атмосферу	8,3
Не уверены	3,8

<http://www.cio.com/documents/pdfs/2009CIOUnifiedCommunicationsSurvey.pdf>

Десерт для бизнеса – CTI UC Suite

Innovative part of our brand &
business

Бизнес-кейсы для CTI UC Suite

- **Автоматизация бизнес-процессов**
 - Автоматизированный секретарь CTI Speech Attendant
 - переключение до 85% входящих вызовов
 - Кампании исходящего обзвона CTI Outbound
 - автоматизация процесса collection и инструмент телемаркетинга, позволяет сэкономить до 50% времени
- **Регистрация коммуникаций**
 - Запись разговоров CTI Recording
 - контроль качества работы сервисных подразделений
 - Записи CTI Recording
 - инструмент обратной связи для маркетинга и руководства
- **Учет затрат на связь**
 - Биллинговая система CTI Billing
 - контроль соответствия реальных затрат по подразделениям бюджету на коммуникации

Комплексное решение СТІ УС

Мультипликационный эффект
проектов с СТІ

СТІ УС – проектные услуги

- **Возможность предпроектной оценки окупаемости**
 - Сбор первичной информации о расходах и процессах работы
 - Анализ окупаемости проекта для разных моделей УС
- **Отлаженный проектный цикл**
 - Проверенная на практике проектная методология
 - Типизированная проектная документация
 - Адаптированная программа обучения ИТ-специалистов
- **Комплексная поддержка системы в ЦТО СТІ**
 - Реактивные: Стандартный 8*5, Расширенный 24*7
 - Проактивный: VIP 24*7
 - Аутсорсинг: Managed УС



СТІ UC – состав решения

- **Бизнес-блоки**

- Автоматизированный секретарь
- ЦОВ службы поддержки пользователей
- ЦОВ приема обращений населения для госсектора

- **Развитая экосистема приложений**

- Подписка на сервис WebEx
- CTI UC Suite – Speech Attendant, Recording, Outbound, Billing
- StoneVoice Skype Gateway, Novavox SmartPhone

- **Специальные финансовые условия**

- CTI UC Starter Bundle (SA 50 users, Recording 5 channels) бесплатно
- Программы «выкупа» TDM-оборудования совместно с Cisco



SUN CAPITAL PARTNERS, INC.



VESTEL

www.cti.ru
495.784.7.313



Резюме

- Многоуровневый экономический эффект UC
- Дополняется приложениями CTI UC Suite
- Результат – комплексное решение CTI UC

**Посетите стенд СТИ (№5)
для получения более
подробной информации о
решениях UC, WebEx и VS**

Постоянный демо-стенд на ул. Кржижановского 29 корп. 2
www.cti.ru



Тел. +7 (495) 784.7.313 *2043
sales@cti.ru