

Обновленная линейка продуктов СТИ для решений Unified Communications

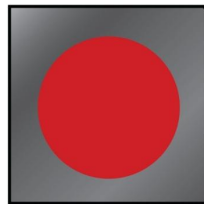
Платон Бегун

Менеджер по развитию бизнеса

Cisco Expo 2009



CTI UC Suite



CTI Recording



CTI Outbound



CTI Desktop



CTI Speech
Attendant



CTI Местный
узел связи

Автоматический обзвон

CTI Outbound



Зачем нужен автоматический обзвон?

- **Уведомление**

- Возможно интегрировать систему обзвона с бизнес-приложениями или базами данных заказчика для автоматического уведомления абонентов о событиях

- **Телемаркетинг**

- Автоматизация вызовов абонентам при проведении кампаний телемаркетинга позволяет сэкономить свыше 50% ресурсов операторов

- **Обратный вызов**

- Возможность заказать «обратный вызов» например на сайте заказчика, значительно повышает лояльность удалённых абонентов

Интеграция

- **CTI Outbound + Cisco UCCX**

- Полнофункциональная система обзвона

- Preview
- Predictive
- Progressive
- Уникальные варианты Progressive для экономии портов IVR

- **CTI Outbound + Cisco UCCE**

- Расширение возможностей обзвона в области

- интеграции
- локализации
- управления кампаниями исходящих вызовов

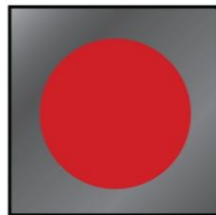
Направления развития

CTI Outbound

- Сертификация «Cisco Compatible»
- Интеграция с CTI Recording
 - управление записью и маркировкой звонков по внутренним правилам
 - номер кампания, маркер VIP- клиента
- Web-интерфейс управления
- Распознавание факсов и автоответчиков
- Режим персонального ассистента
 - заказ дозвона до абонента
 - с управлением по звонку на выделенный номер через DTMF
- Интеграция с web-сервисами для получения данных о контактах и сохранения результатов обзвона

Система записи

CTI Recording



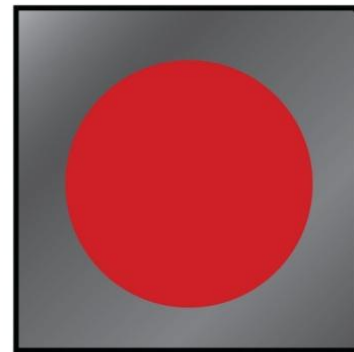
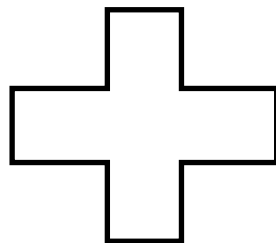
Преимущества системы записи

- **Гибкая настройка записи**
 - Возможна запись всех разговоров, с последующей сортировкой и каталогизацией файлов
 - Ручное управление записью из внешних приложений служащих основным инструментом сотрудника
 - Отложенная запись
 - Управление записью через XML-приложение непосредственно с телефонного аппарата
- **Доступное прослушивание**
 - Воспроизведение записанных разговоров или их фрагментов с быстрым поиском по архиву
 - Прослушивание записей непосредственно через телефонный аппарат удобно при недоступности звуковых устройств на компьютере
 - Интеграция инструментов прослушивания во внешние приложения заказчика, web-приложения
 - Гибкое разграничение прав доступа к записям и управления системой для отдельных пользователей



Варианты использования

- Cisco UCCE
- Cisco UCCX
- Cisco UCM
- Cisco UCME



CTI Recording

Направления развития

CTI Recording

- Тонкий клиент (web – приложение)
- Запись без использования SPAN-порта
 - не нужна настройка на уровне сети, но появляются ограничения по используемым моделям телефонов
- Анализ эмоциональной окраски голоса
- Поиск/маркировка по ключевым словам
- Расширенные правила управления включением записи
 - при поставке с контакт-центром: имя агента, номер скил-группы, значения переменных окружения звонка и т.д.
- Доступ к записанным файлам и прослушивание активности на телефоне через IVR и XML-приложение на телефоне
- Запись экранов операторов
 - работающих в терминальных сессиях и Sun Ray

Автоматизированное рабочее место

CTI Desktop



Автоматизированное рабочее место

- **Удобство**

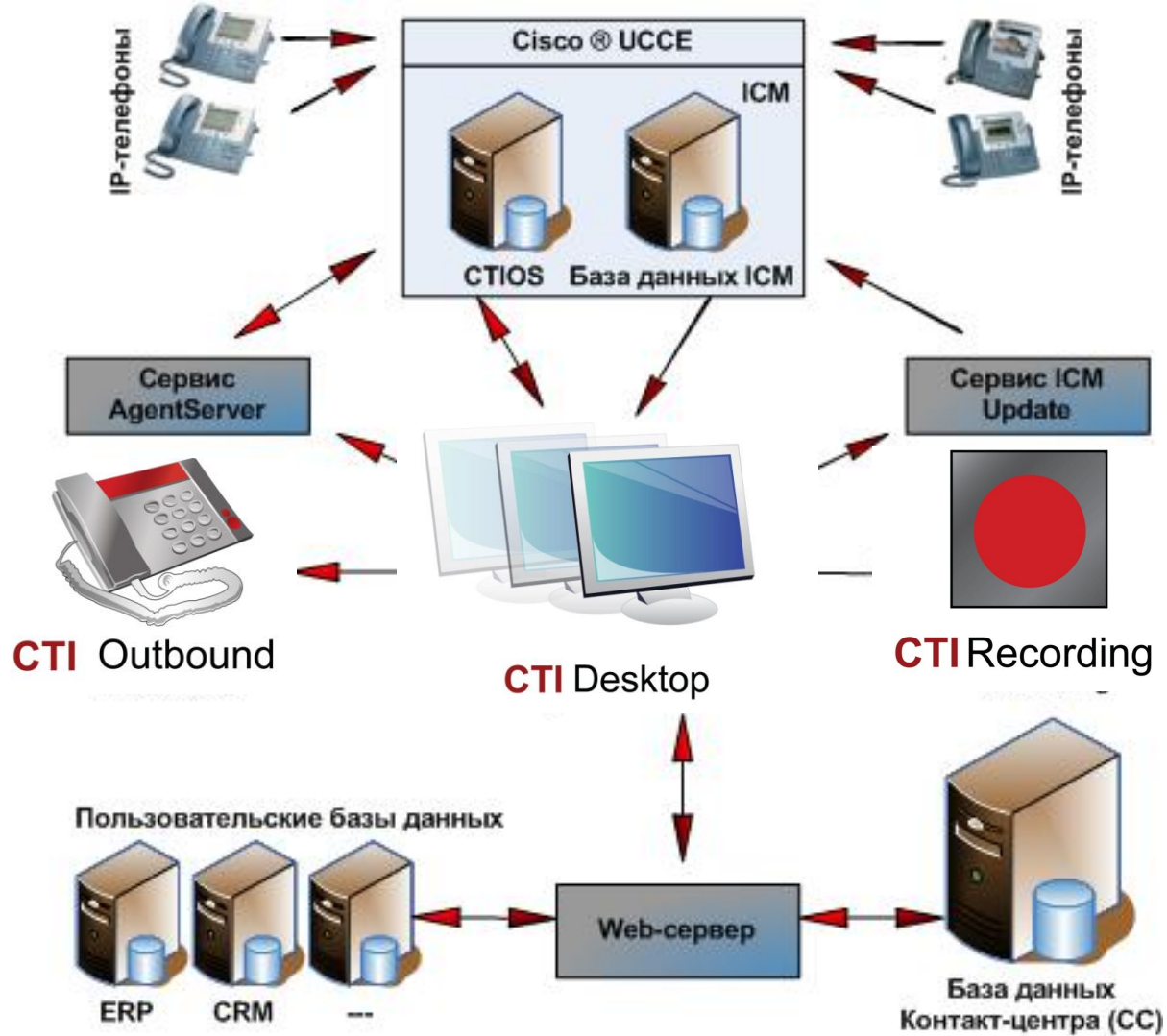
- Оптимизация интерфейсов рабочего пространства операторов контакт-центра обеспечивает повышение качества и скорости обслуживания

- **Автоматизация**

- Программная автоматизация типичных действий операторов сокращает время, затрачиваемое на обработку вызовов

- **Интегрируемость**

- Объединение и типизация всех инструментов в среде CTI Desktop позволяет строить бизнес-процессы и алгоритмы обработки вызовов, представляя отдельным операторам только специфические интерфейсы



Desktop

Направления развития

CTI Desktop

- Web-интерфейс
- Интеграция с Cisco UCSX
- Развитие возможностей программной интеграции с приложениями (back-end)
- Развитие возможностей интеграции приложений (front-end), работающими на компьютерах операторов
- Разработка встроенных отказоустойчивых схем развертывания

Автосекретарь с функцией распознавания речи

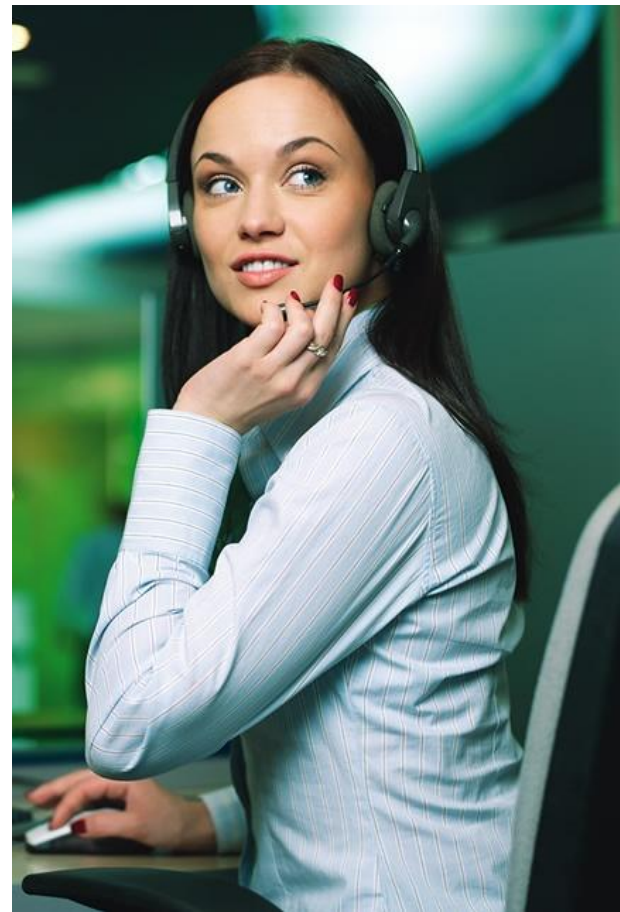
CTI Speech Attendant



Где найти секретаря? И красивого и умного

- Всегда на работе
- Всегда сразу снимает трубку
- Всегда представляет компанию
- Всегда переключает на нужный номер

- И для этого Вам достаточно назвать ему
 - фамилию сотрудника
 - название отдела
 - цифры внутреннего номера
 - попросить принять факс
 - или соединить с другим секретарем



Speech Attendant

www.cti.ru
495.784.7.313

Что может CTI Speech Attendant?

- **«Автосекретарь» с распознаванием речи**
 - Произносит стандартное приветствие вашей компании
 - Предлагает произнести один из вариантов ПО-РУССКИ ИЛИ ПО-АНГЛИЙСКИ
 - Фамилию, и если нужно, имя
 - Отдел или должность
 - Любое другое ключевое слово
- **Находит в телефонном справочнике нужный номер**
- **Просит подтвердить правильность распознавания**
- **Соединяет на нужный номер**

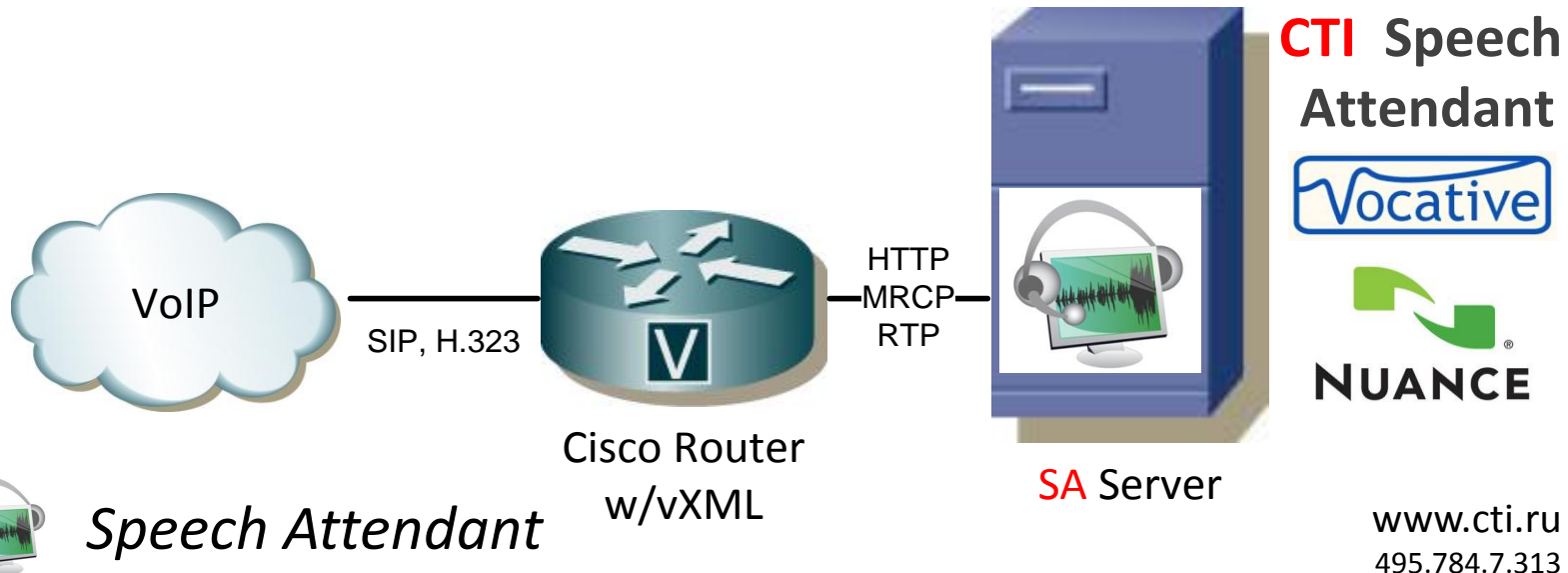
Организуя «автосекретаря» при помощи CTI Speech Attendant

- Не нужно переписывать номера сотрудников
 - используется существующий справочник LDAP, например, Microsoft Active Directory
- Не нужно записывать ролики с фамилиями, именами всех сотрудников
 - они синтезируются автоматически
- Не нужно изучать речевые технологии
 - удобный интерфейс инсталляции и настройки системы
- Не нужно менять оборудование
- Вы можете запустить систему за **ОДИН** день!

Как подключить CTI Speech Attendant?

• Схема для IP-телефонии

- Платформой IVR является шлюз Cisco 28xx/38xx, или система IP IVR
- На сервере устанавливается Speech Attendant
- На том же сервере системы распознавания и синтеза речи



Направление развития

CTI Speech Attendant

- Web-интерфейс
- Возможность изменения сценариев работы приложения
- Возможность навигации по меню произвольной вложенности
- Возможность интеграции с внешними системами
 - для получения оперативных данных для озвучивания клиенту

Местный узел связи



Узел местной телефонной связи на базе Cisco UCM

- Соответствие требованиям министерства связи
 - сертификат
- Поддержка российского **СОРМ**
- Поддержка ОКС7
- Большое количество голосовых сервисов
- Оптимальные инвестиции
- До 30.000 абонентов
- Аналоговые и IP (SCCP,SIP) телефонные аппараты
- Места внедрения
 - гостиницы, бизнес-центры, небольшие населенные пункты



Состав решения

- **Коммутационный модуль**
 - Cisco Unified Communication Manager 7.x
- **Сигнальный шлюз ОКС7**
 - Cisco PGW2200
- **Шлюзы IP-телефонии**
 - Cisco ISR 28xx/38xx
 - Cisco AS5x00
- **Пограничный контроллер сессий (SBC)**
 - Cisco Unified Border Element
- **СОРМ**





Резюме

- CTI UC Suite существенно расширяют функциональные возможности Cisco UC
- Мы постоянно развиваем наши продукты
- CTI Suite - дополнительная ценность для клиентов



**Посетите стенд СТИ (№5)
для получения более
подробной информации о
продуктах и решениях**

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



Тел. +7 (495) 784-7313
sales@cti.ru