

Обновленная линейка продуктов СТИ для решений Unified Communications

Платон Бегун
Менеджер по развитию бизнеса

Cisco Expo 2011



Семейство продуктов CTI Suite



CTI Recording



CTI Desktop



CTI Outbound



CTI Output Step



CTI Speech



CTI Video Assistant

CTI Outbound v. 4.0

Новые возможности для бизнеса

www.cti.ru / info@cti.ru
+7.495.784.73.13

CTI *Communications
Technology
Innovations*

Области применения

CTI Outbound + Cisco UCSX

Полнофункциональная система обзвона

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

CTI Outbound + Cisco UCCE

Расширение возможностей обзвона в области:

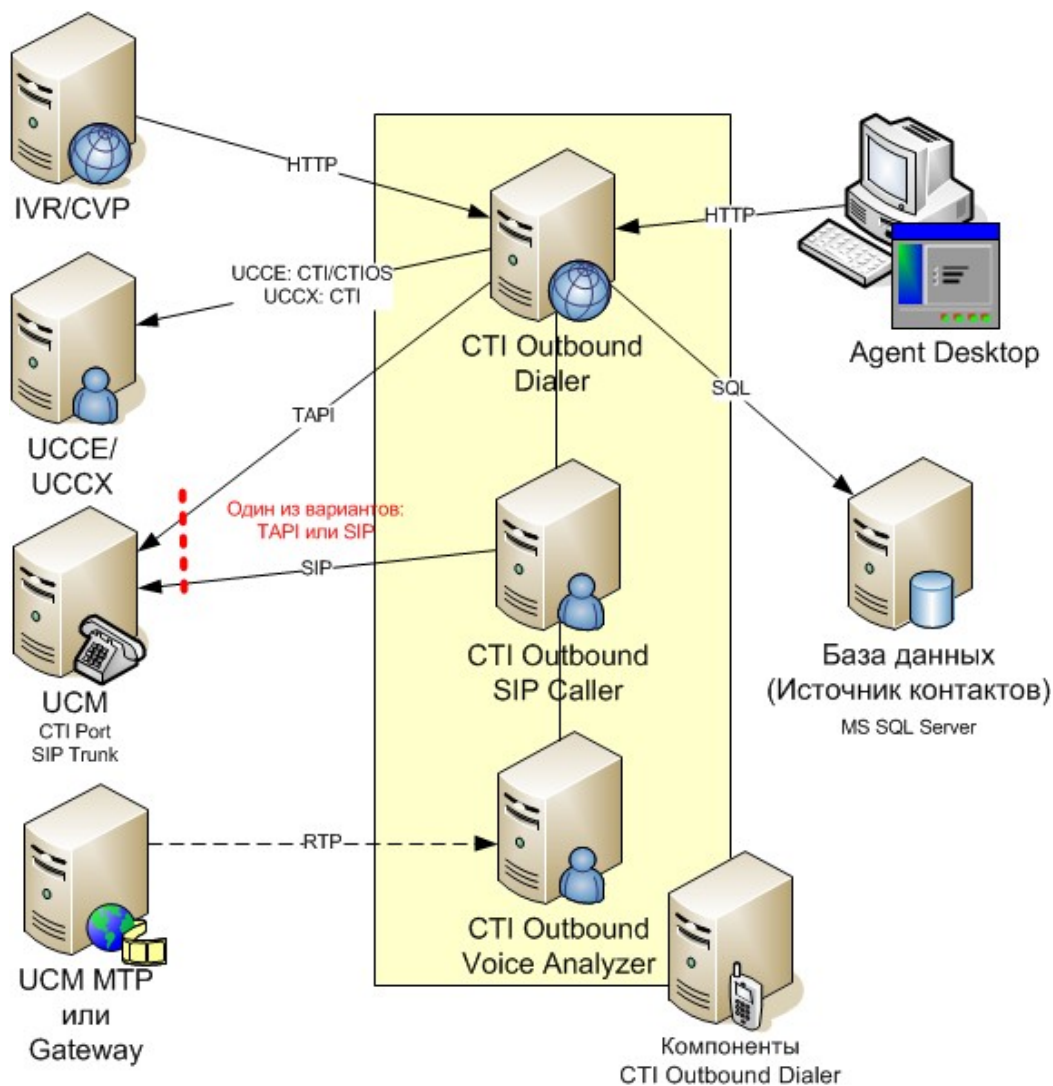
- интеграции

CTI Communications Technology
• локализации



Outbound

Новые функции в версии 4.0



Поддержка SIP

Определение
состоянии линии
и типа абонента

Поддержка SIP

Особенности реализации:

Подключение к UCM через SIP транк

Работа с несколькими SIP транками

Балансировка нагрузки / отказоустойчивость

Преимущества:

Упрощение конфигурирования

Расширенные возможности управления звонком

Повышение надежности / отказоустойчивости

Гибкие варианты развертывания



Определение состояния линии и типа абонента

Автоматическое распознавание ответа:

Человек, Факс, Автоответчик

КПВ, Занято, Тишина

Поддержка G.711 и G.729

Преимущества:

Снижение нагрузки на операторов

Оптимизация исходящих контактов

Повышение эффективности кампании обзвона

Результаты испытаний

Определение сигнала факса – 98%

При наличии помех на линии (КПВ, длительная тишина) – 77%

Автоответчики – 73%

Занято – 85%

КПВ – 53% (различные формы сигнала, помехи)

Тишина – 90%

Общее снижение загрузки операторов – 21,8%

CTI Video Assistance

Платформа для удаленного
обслуживания клиентов с
поддержкой видео звонков

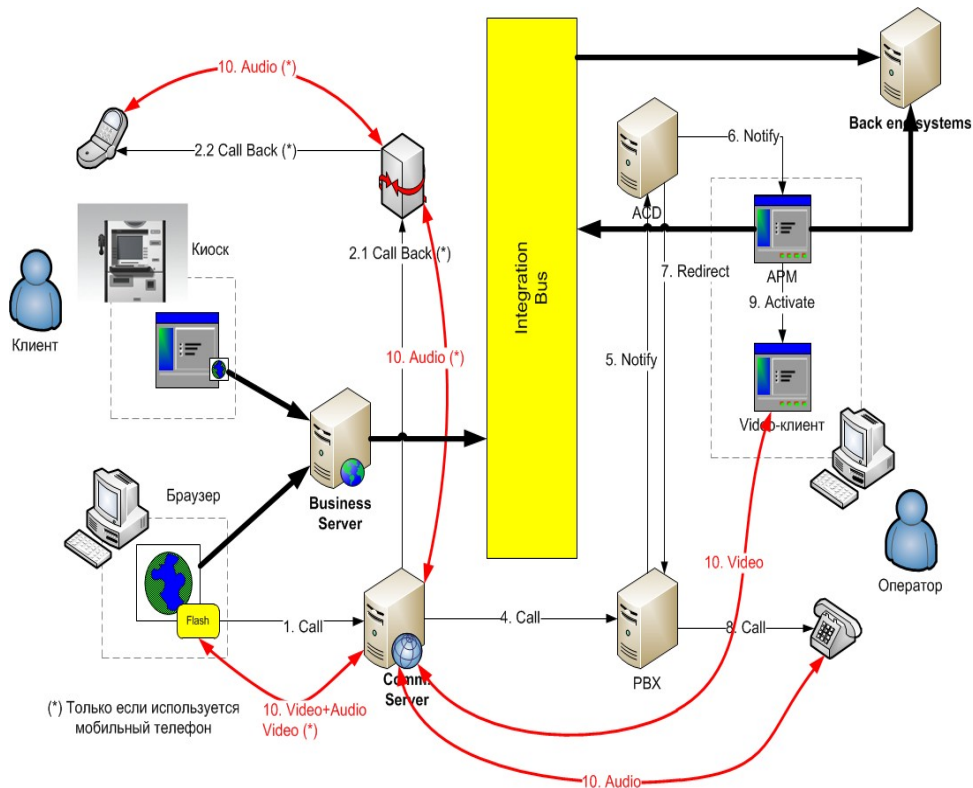
CTI Video Assistance. Основные функции

Аудио и видео связь клиента с оператором КЦ
функции

Демонстрация клиенту документов, web страниц, приложений

Совместная работа с документами

- Интеграция с информационным и системами и БД Контактного центра



(*) Только если используется мобильный телефон

Аудио и видео связь клиента с оператором КЦ



Звонок с web сайта
компании или с экрана
терминала
самообслуживания

Проигрывание видео
рекламного ролика при
нахождении в очереди

Гибкие варианты
организации аудио и видео
звонка:

Аудио / видео в рамках SIP

Демонстрация документов

Client page - Windows Internet Explorer

http://172.16.33.117/webs1/ClientPage.html

Избранное Client page

от 890 000 руб* КРЕДИТ 4,9%*

Nissan Teana. Роскошь в деталях

СВЯТАЯ СТАРТОВОЙ СМОБИЛЬНОГО В ИЗБРАННОЕ ENGLISH

РБК ПО НОВОСТИ

РБК ТВ Quote CNews Auto Недвижимость Рейтинги Исследования Работа Стиль Тапа ТВ IGlobe Спорт RBK Money

Новости на РБК

- Политика
- Экономика
- Промышленность
- Общество
- Пресс-конференции
- РБК - Регионы
- Новостные ленты

Валюты, кредиты

- Курсы ЦБ РФ
- FOREX
- Прогнозы валют
- Наличная валюта

Ваш бизнес как ребенок. Ему нужна защита

КАСПЕРСКИЙ

Фондовый рынок

- Акции
- Пакедж фонды
- Облигации, госбумаги

Главное

- Мухомар Каллаиди прекращает войну
- Д. Медведев обещал японцам грузопостройство в Сибири
- Японцы вновь отложили операцию по заливке реакторов на АЭС
- В Японии число погибших и пропавших без вести превысило 20 тысяч
- Премьер Японии выступил с экстренным обращением
- Спасатели МЧС эвакуировали россиян из затопленного японского города
- Власти Йемена открыли огонь по демонстрантам: 30 погибших
- Инвестивал в основной капитал выросли в феврале на 30,7%
- В Путири поручили Минэнерго, ФСТ и ФАС разобраться с энерготарифами
- Н. Азаров: Россия ликует неподъемные для Украины цены на газ
- "Спартак" ушел соперника по 1/4 финала Лиги Европы
- Autonews.ru: Пить за рулем снова разрешат
- РБК Рейтинги: Самые доходные ОФБУ в феврале 2011 года
- Новый Чернобыль: Японские "камикадзе" пытаются спасти мир от катастрофы

Неделя после цунами: новые фотокадры японской трагедии

Бизнес-газета РБК daily

- Повня прекратила военные действия
- Пенсионеров поделят на «молодых» и «старых» и будут платить им по-разному
- Только 5% проверенных генералов МВД не прошли перерегистрацию
- Фурсово присудили премию «Почетная безграмотность»
- Чиновники почужли запил денег
- Российские живут спонсоры зубы
- Эпоха компьютерных мышек завершена!

Анонсы

- Quote Terminal - широкий спектр финансовой информации!
- Акция! Газета РБК Daily в формате PDF ежедневно на Ваш электронный адрес
- IGlobe.ru: Какой максимальный размер скидки доступен при онлайн бронировании
- Quote.ru: На открытие торгов в США ожидается повышение индексов
- Цпо.ru: Земля начала уничтожать человечество

Курсы валют на 18.03

Валюта	Сред.	Прод.
Вал USD	17,17	28,438
Вал EUR	17,17	39,990
Вал USD	17,15	1,4138

Надзорные рынки

Индекс	Завч.	Изм.
RUSS100	18,03	-0,3999
EUR100	40,0032	-0,0168
USD100	31,8964	-0,1871
RUSS100	14,29	-0,4078
EUR100	18,18	1,0345
USD100	18,18	2,6501
RUSS100	17,16	0,084
EUR100	17,17	0,044
USD100	17,15	-0,749

Погода в Москве

Погода	День	Ночь	Ветер
17:24 18/03/2011	5,7	1,3	3

УЗНАЙ ОТВЕТЫ НА Личные финансы РБК

Иванов Иван Иванович

Микрофон

Позвонить

STI Communications Technology Innovations

Пуск Сетевые подключения Client page - Window... EN 17:27

Демонстрация приложений

The screenshot displays a Windows Internet Explorer browser window with the address bar showing `http://172.16.33.117/webs1/ClientPage.html`. The page content is divided into several sections:

- Video Call:** A video call window on the left shows a woman wearing a headset. Below her is a smaller window for a man, Ivanov Ivan Ivanovich, with a microphone icon and a green "Позвонить" (Call) button. The STI logo is visible at the bottom of this section.
- Paint Application:** A Microsoft Paint window is open in the center, showing a white canvas with the handwritten text "В. СТИ" and a large, stylized scribble.
- Financial Website:** On the right, a financial website is visible, featuring a Nissan Teana advertisement and a table of exchange rates.

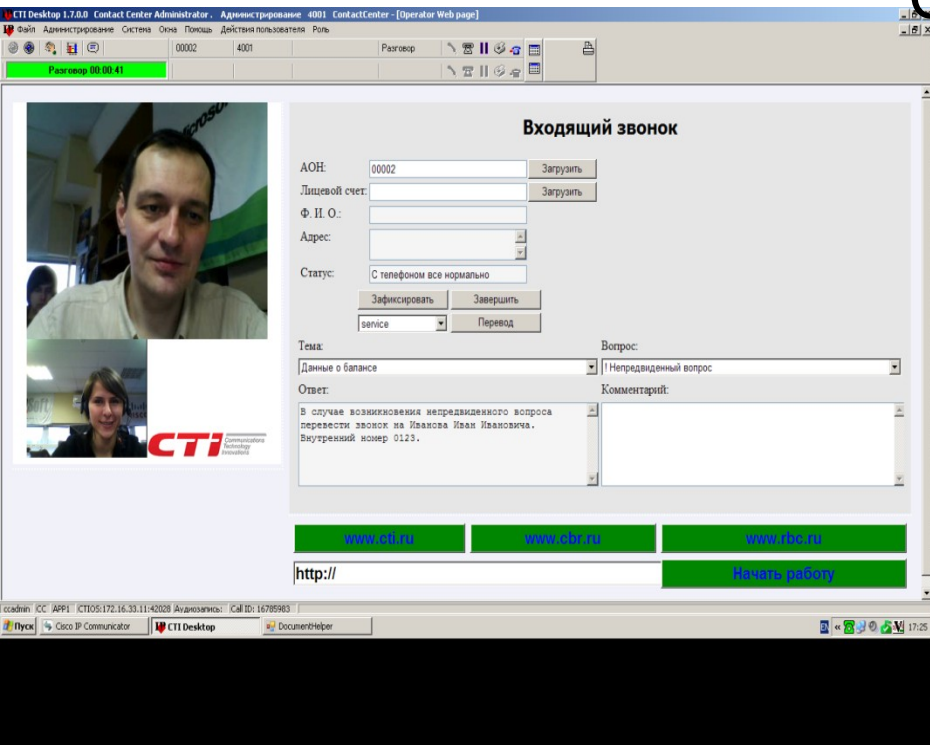
Курс валют к руб.	18.03	Сред.	Предыд.
EUR/USD	37.17	28.458	28.407
USD/USD	37.17	28.458	28.407
EUR/USD	37.15	14.225	14.233

Below the table, there are sections for "Анонсы" (Announcements) and "Фондовый рынок" (Stock Market), with various links and news items.

Удобный интерфейс оператора

Видео
клиента

Карточка
клиента,
CRM...



Панель для
демонстрации
и
документов

Видео
оператор
а

Кнопки быстрого доступа к
документам, web-страницам,
приложениям

CTI Video Assistance. Работа через терминал

Автоматическое установление связи с оператором

Полный контроль со стороны оператора

Сканирование и автоматическое распознавание документов клиента

Управление оборудованием

The screenshot displays the CTI Desktop 1.7.0.0 interface. On the left, a video call window shows a male operator. The main area contains a form titled "Покупка полиса ОСАГО" (Purchase of OSAGO policy). The form fields include:

- Имя, область: Прохоров Адриан (Адриан) Район (Район)
- Регион/град: ТС зарегистрировано в РФ (за исключением создания в месту регистрации)
- Тип транспортного средства: Легковые автомобили физических лиц и ПАОП (ТС категории "B")
- Идентификация: ИИН: [] КИ: []
- Срок действия: 1 год
- Период использования ТС: 5 месяцев
- Месяц и период: Начиная с: Январь 2011 по: Март 2011
- Лимит, достигание и управление ТС: без ограничений

Below the form is a table of coefficients:

Базовый тариф	По территории использования	Кoeffициенты						
		Возраст водителя	По возрасту и стажу водителя	По возрасту и стажу водителя	По сроку страхования	По периоду использования	По другим факторам	
100	1	1	1	1,7	1	0,4	1	1

Итого = 1346,4 руб.

The bottom of the screen shows the taskbar with applications like Cisco IP Communicator and DocumentHelper, and the system tray with the time 17:39.

CTI Output Step

Русификация IVR

CTI Output Step

Позволяет конструировать различные фразы в меню IVR на русском языке

Поддерживаются составляющие:

Постоянная часть

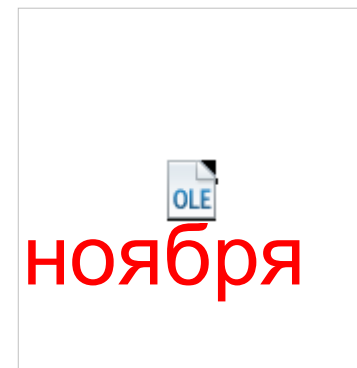
Количественное, порядковое числительное

Единица измерения

Элемент списка

Дата, время

Пример: «Ваша задолженность на 1 ноября 2011 года составляет 3500 рублей»



CTI Output Step

Типовое применение:

Зачитывание сумм задолженности при обзвоне должников

Голосовые порталы самообслуживания (остаток по карте, срок платежа по кредиту)

Поддерживаемые платформы:

Cisco IP IVR или UCCX

Cisco CVP



Посетите стенд СТИ
для получения более
подробной информации о
продуктах и решениях

Платон Бегун

Руководитель направления контактные центры и
унифицированные коммуникации

www.cti.ru / info@cti.ru
p.begun@cti.ru

СТИ Communications
Technology
Innovations