

**CTI Omni:**  
удержать клиентов  
и повысить продажи

**CTI** COMMUNICATIONS  
TECHNOLOGY  
INNOVATIONS

**CTI-OMNI.RU**

В условиях высокой конкуренции важно предоставить клиентам доступ к услугам компании максимально удобным и быстрым способом, будь то телефонный звонок, email, запись в web-чате, мессенджере или соцсетях.

**CTI Omni** — система для автоматизации бизнес-процессов омниканального обслуживания позволяет обрабатывать запросы клиентов контакт-центра, независимо от канала коммуникации: email, web-чат, мессенджеры (Telegram, Viber, WhatsApp), социальные сети (Vk, Facebook).

## ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ с CTI Omni



мгновенная идентификация клиента



быстрый ответ без длительного ожидания в очереди



сохранен контекст предыдущих обращений по всем существующим каналам



быстрое решение вопроса клиента благодаря интеллектуальной маршрутизации

**ДОВОЛЬНЫЕ  
КЛИЕНТЫ**

## CTI Omni эффективное решение бизнес-задач



### Эффективное использование всех каналов коммуникации

Возможность клиента выбрать наиболее удобный для него способ связи: email, web-чат, мессенджеры, соцсети, мобильное приложение.

### Повышение лояльности клиентов

Мгновенная идентификация клиента, сокращение ожидания в очереди. Интеллектуальная маршрутизация: запрос переводится на оператора с навыками, соответствующими тематике обращения.

### Контроль качества работы операторов

Исторические и online отчеты с большим количеством критериев позволяют анализировать качество обработки каждого запроса.

### Рост продаж

CTI Omni значительно сокращает количество потерянных и незавершенных обращений клиентов в контактные центры, повышая конверсию обращений в сделки.

### Оптимизация расходов на содержание контакт-центра

Использование цифровых каналов, стоимость которых значительно дешевле голосовых, а также оптимизация трудовых ресурсов контакт-центра позволяет существенно снизить себестоимость обработки вызовов.

### Высокая отдача от инвестиций в ИТ-инфраструктуру контакт-центра

CTI Omni может интегрироваться с уже существующей инфраструктурой контакт-центра, независимо от его голосовой платформы. Решение легко масштабируется и проектируется с учетом тенденций развития рынка. Это гарантирует Заказчику сохранность инвестиций в технологическую часть контакт-центра.

# CTI Omni

## ВОЗМОЖНОСТИ



<b>обработка входящих обращений</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• email</li><li>• web-чаты</li><li>• мессенджеры</li><li>• соцсети</li><li>• моб. приложение</li></ul>	<b>обработка обращений из всех цифровых каналов связи в едином интерфейсе оператора</b>	<b>единая история взаимодействий по неголосовым каналам обращений</b>
<b>консолидация отчетности</b>	<b>обратная связь от клиента и оценка качества обслуживания</b>	<b>интеграция с информационными системами компании</b>
<b>масштабируемость</b>	<b>отказоустойчивость</b>	<b>надежность</b>

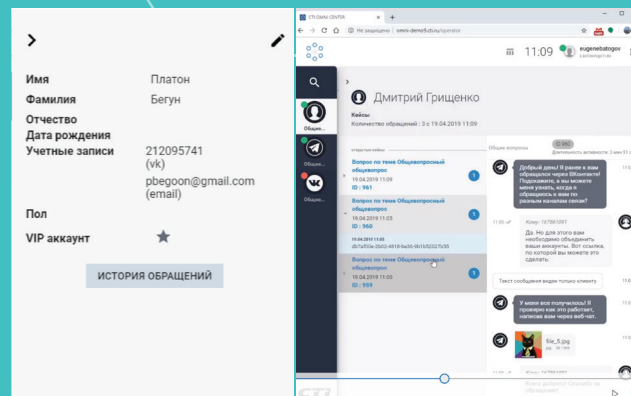
## формируйте историю общения с клиентом



**Карточка клиента** формируется при первом обращении в контакт-центр и позволяет мгновенно идентифицировать его при повторном, не зависимо от выбранного канала.



**CTI Omni формирует единую историю взаимодействия с клиентом по всем каналам**, которая доступна оператору в любой момент времени, что дает возможность лучше понимать предпочтения клиента и прогнозировать его поведение.



## повышайте уровень лояльности клиентов



- определение тематики обращения по ключевым словам
- поддержка англоязычных пользователей
- передача файлов
- возможность объединения обращений клиента по разным каналам в один кейс
- оценка работы оператора



# Оптимизируйте работу операторов

- единое окно оператора с удобным интерфейсом, в котором:



**информация,  
поступающая  
по всем каналам**



**история  
взаимодействия  
с клиентом**

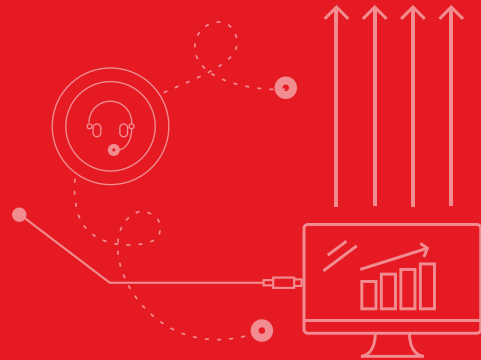


**профиль  
клиента**



**шаблоны  
ответов**

- возможность одновременно обрабатывать несколько запросов, поступающих из разных каналов обращений.
- гибкое планирование оператором своего рабочего времени с помощью установки статуса: «свободен», «на обеде» и др.
- интеллектуальная маршрутизация обращений, учитывающая квалификацию оператора.



The screenshot displays the CTI operator interface. On the left, there is a sidebar with navigation icons for search, general, and VIP channels. The main area shows a customer profile for Alena Ageeva, including her name, key status, and a list of recent inquiries with their IDs. A chat window is open, showing a message from the customer and a response from the operator. A 'Шаблоны ответов' (Response Templates) window is also visible, showing a template for 'депозиты' (deposits) with a 'ОТВЕТИТЬ' (Reply) button. The top right corner shows the operator's name 'andreychmelev' and the time '17:54'. A 'ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ' (Call History) button is visible below the profile information.



## управляйте качеством обслуживания клиентов



**CTI Omni** позволяет формировать оперативные и исторические отчеты, содержащие все необходимые параметры для оценки уровня качества обслуживания клиентов, как по организации, так и отдельно по каждому оператору. Все диалоги операторов записываются и доступны для просмотра.



**фильтр при  
формировании отчета**



**15 основных метрик  
показателей КЦ**

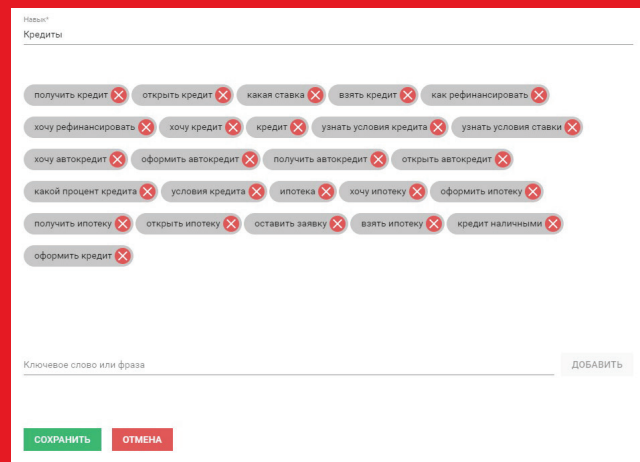


**экспорт отчета  
в Excel**

## управляйте работой контакт-центра



**CTI Omni** содержит встроенные алгоритмы интеллектуальной маршрутизации, которые, определяя тематику и язык обращения по ключевым фразам, переадресовывают его на оператора с нужными навыками, а также учитывают бизнес-процессы организации.

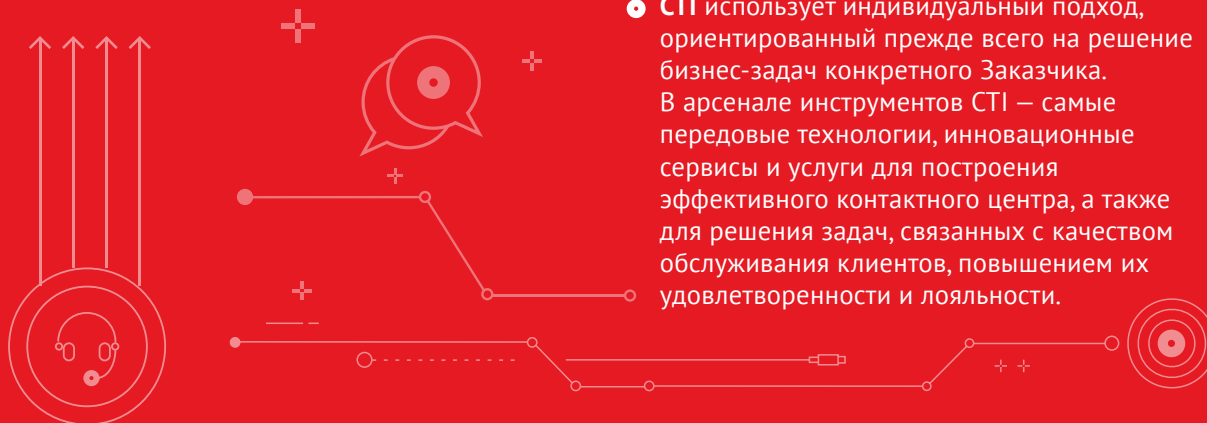


**CTI Omni** позволяет регулировать загрузку операторов в режиме online, в зависимости от состояния очередей, с помощью изменения в настройках навыков оператора, доступных каналов, группировок каналов.

**CTI Omni** позволяет редактировать инструменты оператора, добавляя новые навыки, редактируя шаблоны ответов, регулируя доступные для оператора каналы и группы каналов, определяя связи оператора с внешними подразделениями.

**CTI-OMNI.RU**

лидер в области  
построения крупнейших  
контактных центров  
в России



ведущий партнер  
компании Cisco в России  
на протяжении  
многих лет



- **СТІ** обладает уникальной экспертизой и опытом построения контактных центров с 2002 года, предлагает оптимальные решения для каждого Заказчика, независимо от сферы деятельности, технологической платформы, размера бизнеса.
- В **СТІ** есть собственный Департамент R&D, эксперты которого реализуют сложные интеграционные проекты, а также разрабатывают инновационное ПО для контактных центров.
- **СТІ** использует индивидуальный подход, ориентированный прежде всего на решение бизнес-задач конкретного Заказчика. В арсенале инструментов СТІ – самые передовые технологии, инновационные сервисы и услуги для построения эффективного контактного центра, а также для решения задач, связанных с качеством обслуживания клиентов, повышением их удовлетворенности и лояльности.
- **СТІ** – единственная компания в России, имеющая высшую специализацию Cisco Master Collaboration.
- **СТІ** второй год подтверждает звание лучшего партнера в специализации Service Providers Solution Expert, которая является одной из наиболее технологически сложных.
- В **СТІ** выделено специальное подразделение «Контактные центры», в составе которого высококвалифицированные инженеры, ежегодно повышающие свой уровень компетенций, в числе которых Cisco Certified Internetwork Expert – одна из самых ценных и престижных технических сертификаций в IT-индустрии.