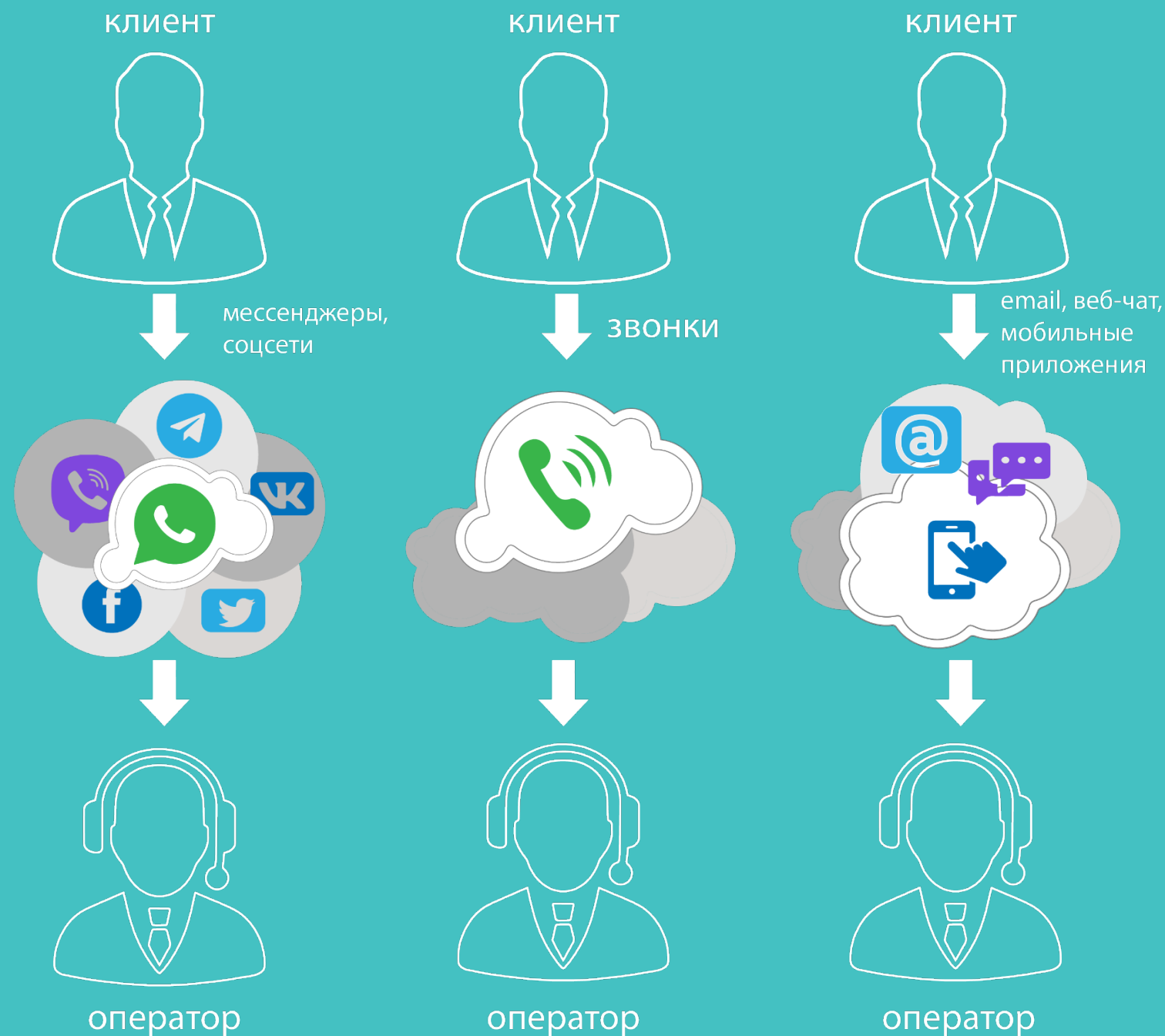


CTI Omni: Обзор продукта

CTI COMMUNICATIONS
TECHNOLOGY
INNOVATIONS

мультиканальность

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

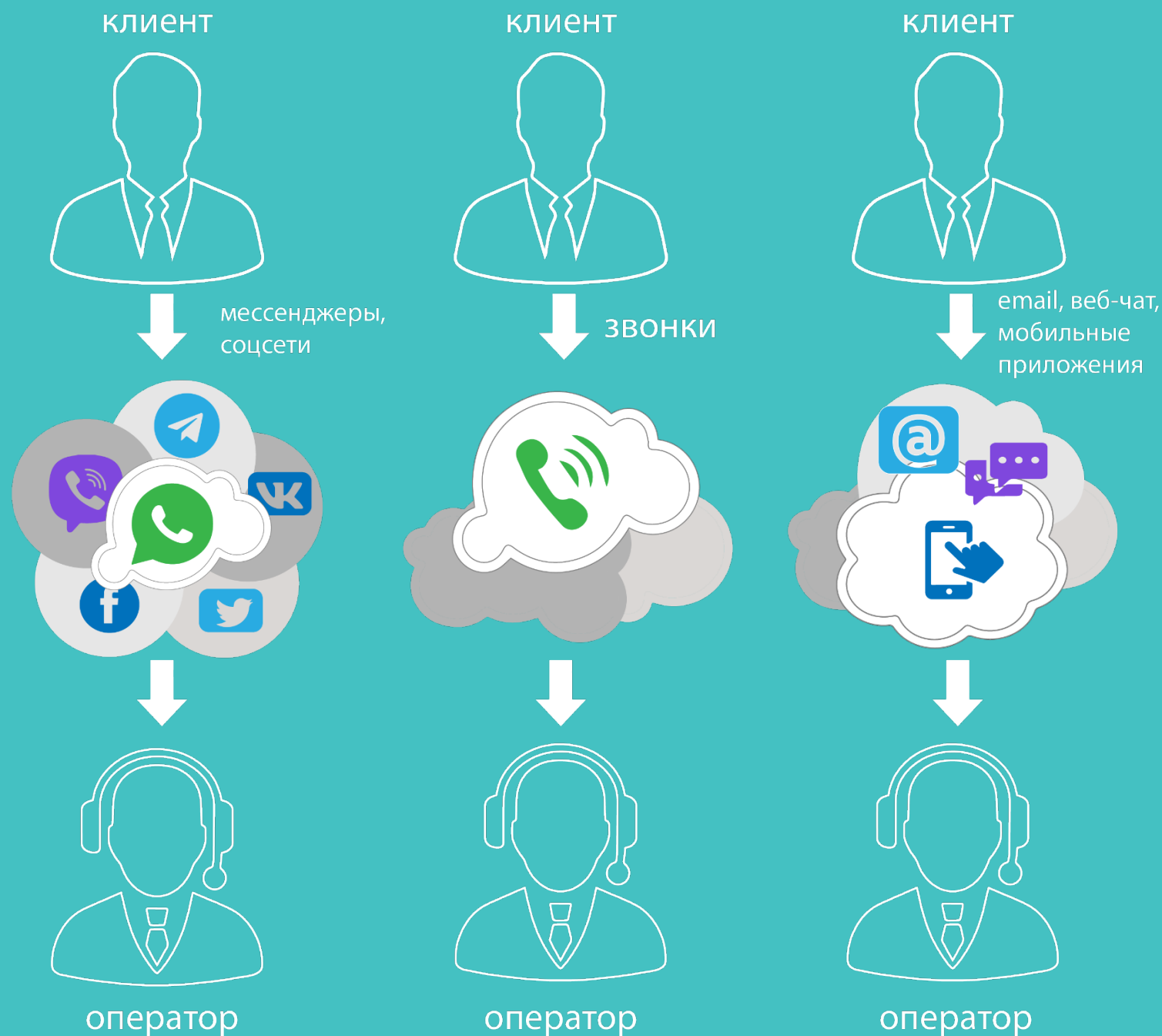


мультиканальность

но, при переходе из канала
в канал:

- требуется повторная идентификация клиента при обращении по другому каналу
- нет единой истории обращений
- долгое ожидание отклика из-за отсутствия единой очереди обращений
- квалификация оператора не соответствует тематике обращения

= недовольные клиенты 😞!





CTI Omni

CTI Omni –

система для автоматизации
бизнес-процессов
омниканального обслуживания

позволяет обрабатывать запросы
клиентов контакт-центра,
независимо от канала
коммуникации: e-mail, web-чат,
мессенджеры (Telegram, Viber,
WhatsApp), социальные сети (Vk,
Facebook), мобильное
приложение.

1 = 6

оператор ведет 6 диалогов
одновременно

28%


увеличение скорости обслуживания

21%

снижение операционных расходов

49%

увеличение индекса потребительской
лояльности



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ
ТЕКСТОВЫХ КАНАЛОВ
В КОНТАКТНОМ
ЦЕНТРЕ

— СТИ Omni. Что нового?

- встроен универсальный механизм интеграции с любыми чат-ботами с поддержкой разной логики взаимодействия с клиентом вне зависимости от каналов коммуникаций
- реализован коннектор для подключения систем текстовой аналитики для сбора мнения клиентов в соцсетях и в неголосовых каналах коммуникаций (Data Mining)
- встроены инструменты для передачи важных для бизнеса данных о клиентах во внешние BI-системы
- улучшены функции передачи контекста обращений между специализированными группами операторов, что повышает показатель FCR (First Contact Resolution, процент решенных задач при первом обращении клиента)
- на основе обратной связи от существующих заказчиков проведены улучшения UX/U
- оптимизированы параметры информационной безопасности: в начале 2020 года платформа СТИ Omni успешно прошла независимое комплексное тестирование на проникновение (pentest) в крупном российском банке, входящем в ТОП-10, показав отличные результаты

— СТИ Omni



ОСНОВНЫЕ преимущества

автоматизация
взаимодействия
контактного центра
с внутренними
подразделениями
организации

омниканальность
и единая история
обращений

может использоваться,
как самостоятельный
полнофункциональный
контактный центр для
обслуживания в
текстовых каналах

on-prem модель
развертывания

СТІ Omni



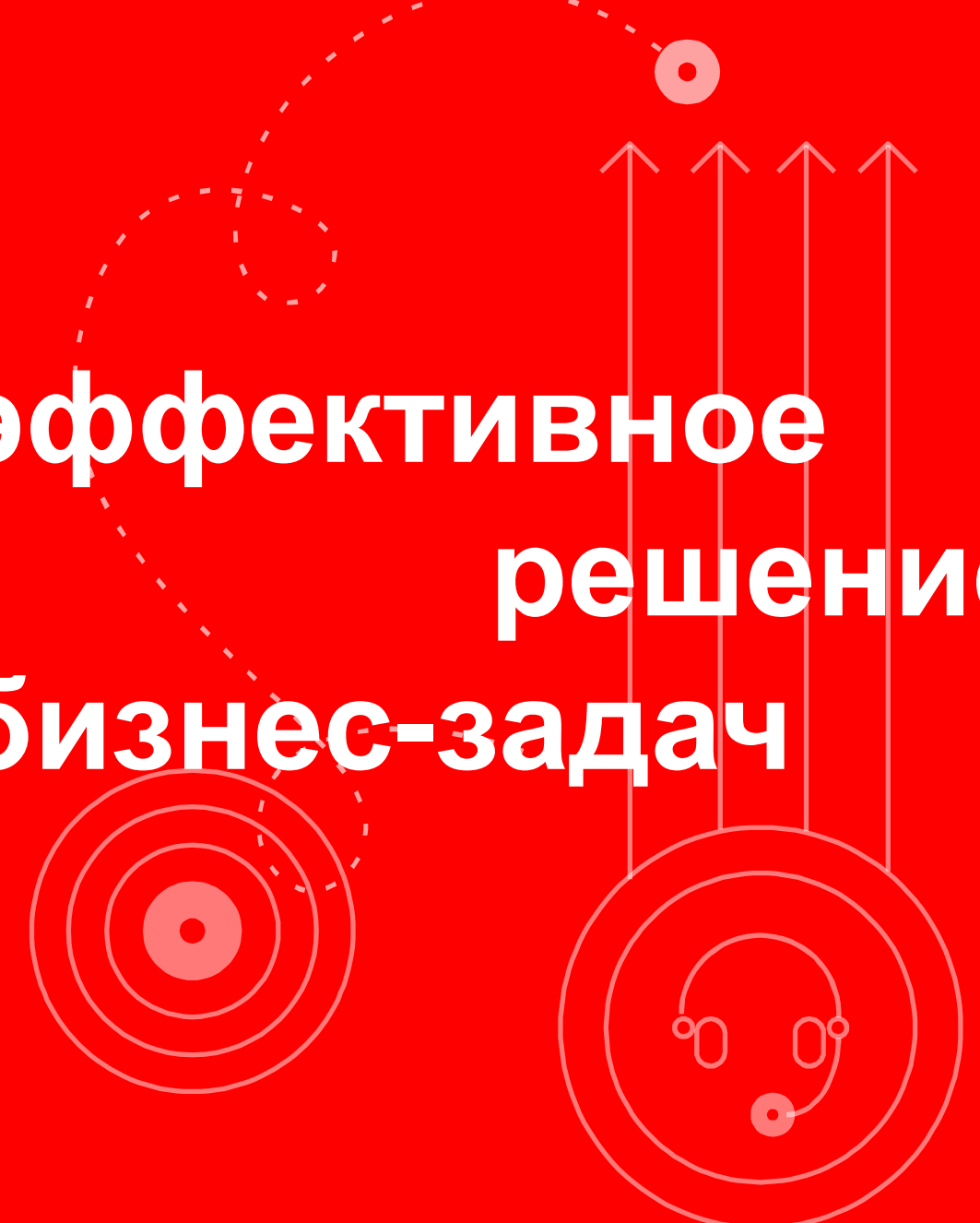
ВОЗМОЖНОСТИ



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

СТІ Omni

**эффективное
решение
бизнес-задач**



эффективное использование всех каналов коммуникации

возможность клиента
выбирать 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.

рост продаж

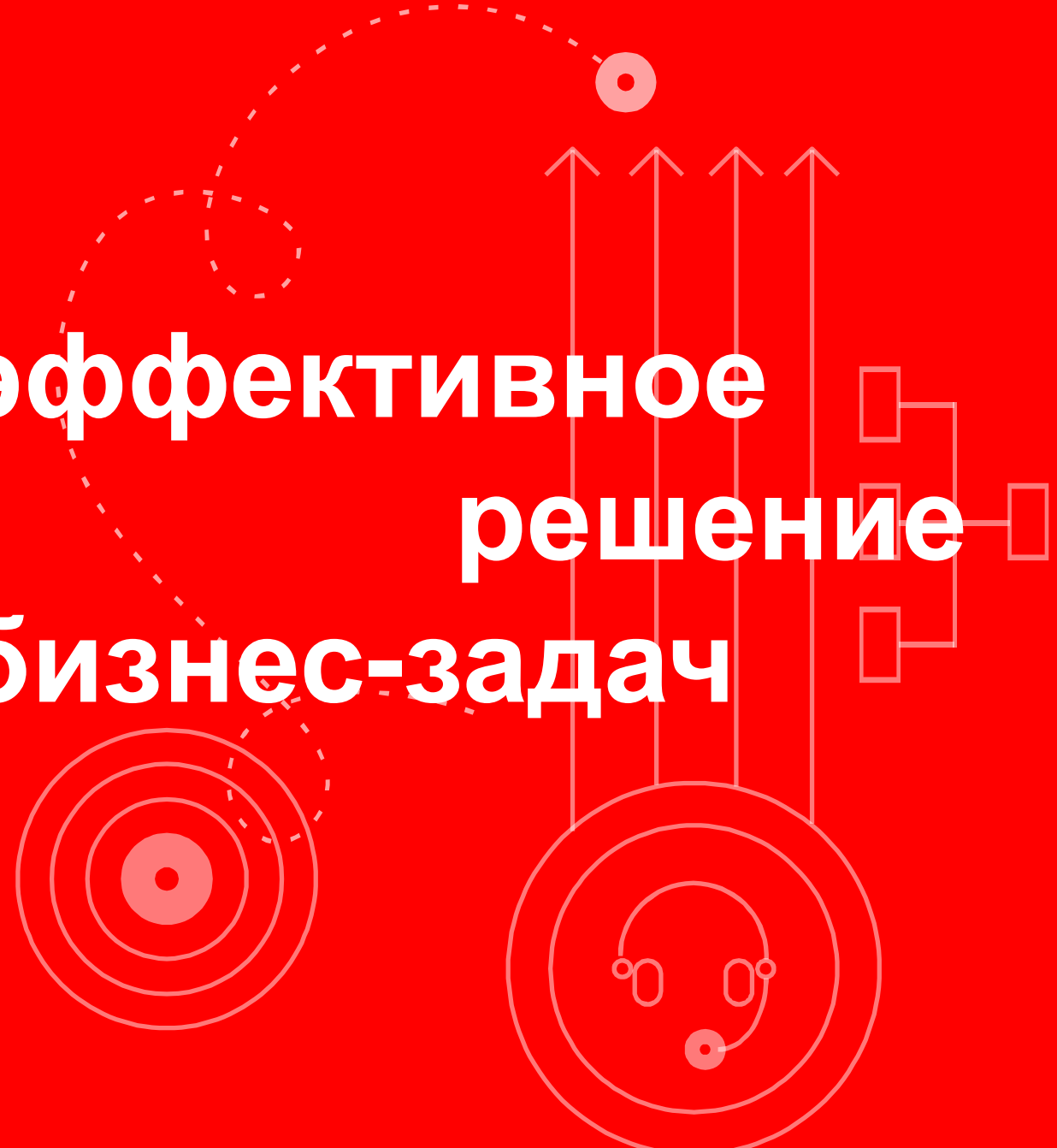
сокращение количества
потерянных и
незавершенных
обращений клиентов в
контактные центры,
повышение конверсии
обращений в сделки.

контроль качества работы операторов

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

СТІ Omni

**эффективное
решение
бизнес-задач**

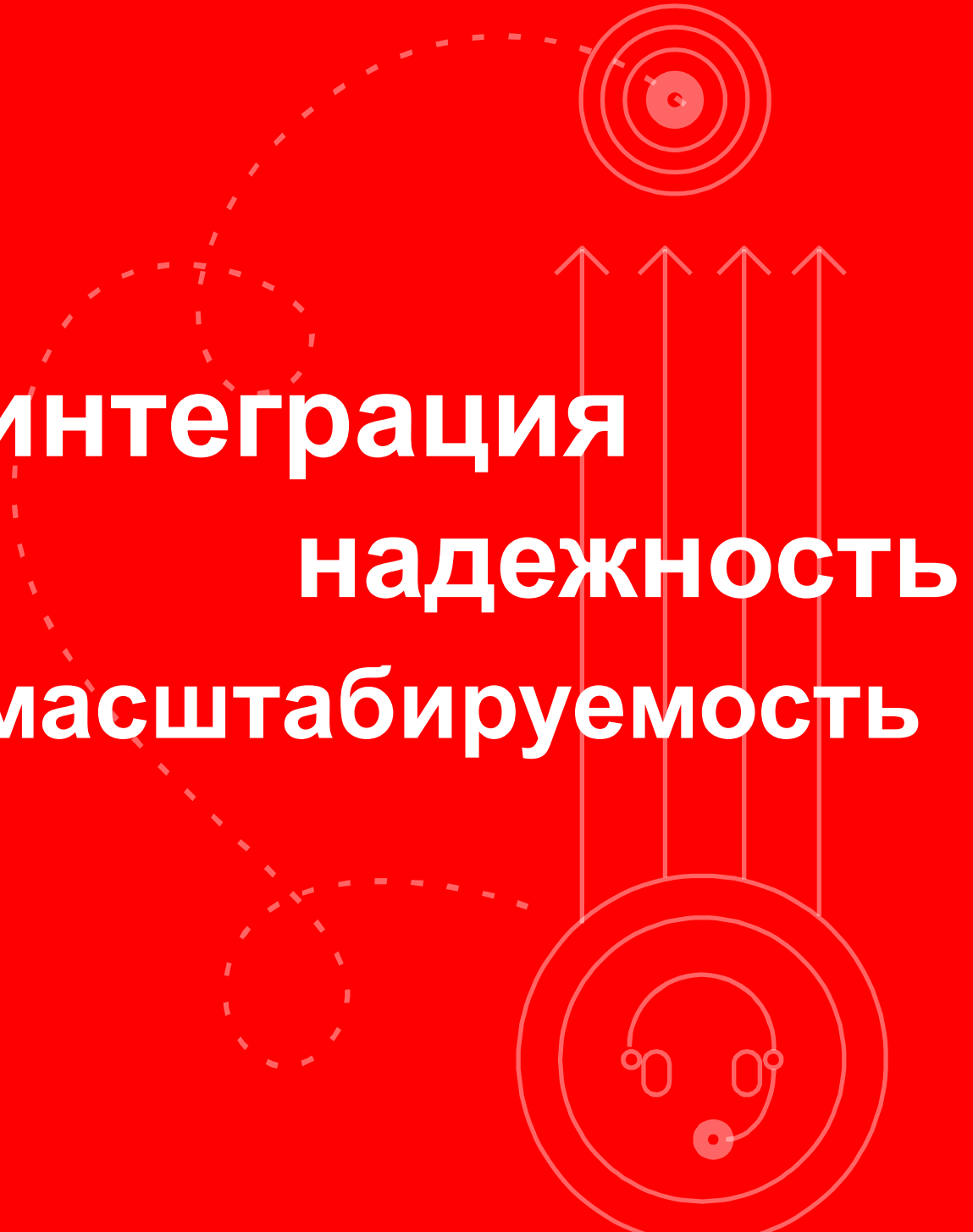


оптимизация расходов на содержание контактного центра

Использование цифровых каналов, стоимость которых значительно дешевле голосовых, а также оптимизация трудовых ресурсов позволяют существенно снизить стоимость обработки вызовов.

высокая отдача от инвестиций в ИТ-инфраструктуру

СТІ 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.



интеграция
надежность
масштабируемость

**использование
данных из
информационных
систем при
создании
сценария работы
оператора**

**импорт контактов,
экспорт
результатов
обработки
обращений**

**единая очередь
для всех каналов
связи с
определением
приоритета
каждого канала**

**масштабирование
путем
подключения
дополнительных
серверов**

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ с СТИ Omni

- мгновенная идентификация клиента
- быстрый ответ без длительного ожидания в очереди
- сохранен контекст предыдущих обращений по всем существующим каналам
- компетенция оператора позволяет быстро решить вопрос клиента

= КЛИЕНТЫ ДОВОЛЬНЫ 😊!



— оптимизируйте работу операторов

единое окно оператора с удобным интерфейсом, содержащее:

- информацию, поступающую по всем каналам обращений
- историю взаимодействия с клиентом
- профиль клиента
- шаблоны ответов

возможность одновременно обрабатывать несколько запросов, поступающих из разных каналов.

гибкое планирование оператором своего рабочего времени с помощью простановки статусов: «свободен», «на обеде» и др.

интеллектуальная маршрутизация обращений, учитывающая квалификацию оператора

The screenshot displays the STI operator interface. On the left is a navigation sidebar with icons for search, VK, Credits, and VIP. The main area shows a list of inquiries for a client named Maria Sergeeva. The inquiries include:

- Вопрос по теме Общий (26.04.2019 17:54, ID: 28720)
- Вопрос по теме Омниканальность (26.04.2019 17:48, ID: 28717)
- Интересует СТИ OMNI (26.04.2019 17:47, ID: 28716)
- Вопрос по теме Интеграция (26.04.2019 17:44, ID: 28715)
- Вопрос по теме Общий (11.04.2019 17:29, ID: 27519)

A chat window is open, showing a message from the client: "Тема: Интересует СТИ Omni. Добрый день! Расскажите подробнее о возможности омниканальности для негосударственных каналов обращения." The operator's response is: "С уважением, Алена Агеева." A status bar at the bottom of the chat indicates: "Ваше сообщение получено и будет обработано ближайшим оператором."

On the right, a customer profile is visible for "andreychmelev". The profile includes:

- Имя: Мария
- Фамилия: Сергеева
- Отчество: Сергеева
- Дата рождения: 11.10.1980
- Учетные записи: 1102233210 (vk), m.sergeeva@gmail.com (email)
- Пол: Женский
- VIP аккаунт: ★

Below the profile is a "ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ" (History of Requests) section. At the bottom right, a "Шаблоны ответов" (Response Templates) window is open, showing a template for "СТИ-OMNI" with an "ОТВЕТИТЬ" (Reply) button.

— 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 CSV**

ОТЧЕТ ПО ОЧЕРЕДЯМ

Исторический: 2018-03-13 | Текущий период: 2018-03-14

[СБОРМИРОВАТЬ ОТЧЕТ](#) | [ЭКСПОРТ В CSV](#)

Дата	Канал	Тип очереди	SL (%)	Всего обращений	Получено	Замедлено	CDR	CDR (%)	TOCR	TOCR (%)	ADR	ADR (%)	FSR	FSR (%)	AR (%)	AR (%)	AR	ASHT	ACSR	MOCS
2018-03-13	email	Переводы	0.00	10	0	10	0	0.00	7	70.00	3	30.00	0	0.00	0.00	00:00:04	00:00:46	00:15:29	1	2
2018-03-13	web	Вклады	0.00	3	0	3	1	33.33	2	66.67	0	0.00	1	33.33	33.33	00:00:00	00:00:00	00:03:22	1	1
2018-03-13	web	Кредиты	11.11	37	5	32	21	70.00	6	20.00	3	10.00	5	15.63	59.38	00:00:02	00:00:11	00:01:32	1	1
2018-03-13	web	Обмен валюты	25.00	6	1	5	0	0.00	3	100.00	0	0.00	0	0.00	40.00	00:00:48	00:00:37	00:05:45	1	1
2018-03-13	web	Общие вопросы	0.00	4	1	3	1	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	100.00	00:00:00	00:00:00	00:00:02	1	1
2018-03-13	web	Переводы	0.00	2	0	2	2	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	100.00	00:00:00	00:00:00	00:00:07	1	1
2018-03-14	vk	Переводы	0.00	1	0	1	0	0.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	0.00	00:00:00	00:00:00	00:05:09	1	1
2018-03-14	web	Вклады	0.00	1	1	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0
2018-03-14	web	Кредиты	0.00	7	3	4	1	50.00	1	50.00	0	0.00	0	0.00	50.00	00:00:00	00:00:00	00:01:54	1	1
2018-03-14	web	Общие вопросы	0.00	1	0	1	0	0.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	0.00	00:00:00	00:00:00	00:05:03	1	1

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСОВ

[ПО ОПЕРАТОРУ](#) | [ПО ТИПУ ОБРАЩЕНИЯ](#) | [ПО КАНАЛУ](#)

Имя оператора	Оценка
Батогов Евгений Владимирович	3.9
Землянухин Ярослав Юрьевич	
Курдюков Алексей	
Чмелев Андрей Александрович	2.7
Михалёв Артём	

3.27
средняя оценка

— 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.

- **маршрутизация** на основе навыков оператора (алгоритм Precision Routing)
- **определение тематики обращения** пользователя по контексту первого сообщения
- **инструменты АРМ администратора** для управления процессами обслуживания

Навык*
Sales

взять ипотеку ✕ взять кредит ✕ заявка кредит ✕ заявка рефинансирование ✕ как рефинансировать ✕

какая ставка ✕ какой процент вклада ✕ кредит ставка ✕ кредитная карта ✕ наличными кредит ✕

нужны деньги ✕ оставить заявку ✕ открыть вклад ✕ открыть карту ✕ открыть кредит ✕

оформить автокредит ✕ оформить вклад ✕ оформить ипотеку ✕ оформить карту ✕ оформить кредит ✕

оформить рефинансирование ✕ оформление продукта ✕ получить вклад ✕ получить карту ✕

получить кредит ✕ поступило предложение ✕ продукт ✕ узнать размер ставки ✕

узнать условия вклада ✕ узнать условия карты ✕ узнать условия ставки ✕ условия вклада ✕

условия ипотеки ✕ условия кредит ✕ условия предоставления вклада ✕ условия предоставления карта ✕

условия предоставления карты ✕ условия рефинансирования ✕ взять автокредит ✕ хочу ипотеку ✕

хочу карту ✕ хочу кредит ✕ хочу рефинансировать ✕ нужен кредит ✕ хочу вклад ✕

Ключевое слово или фраза

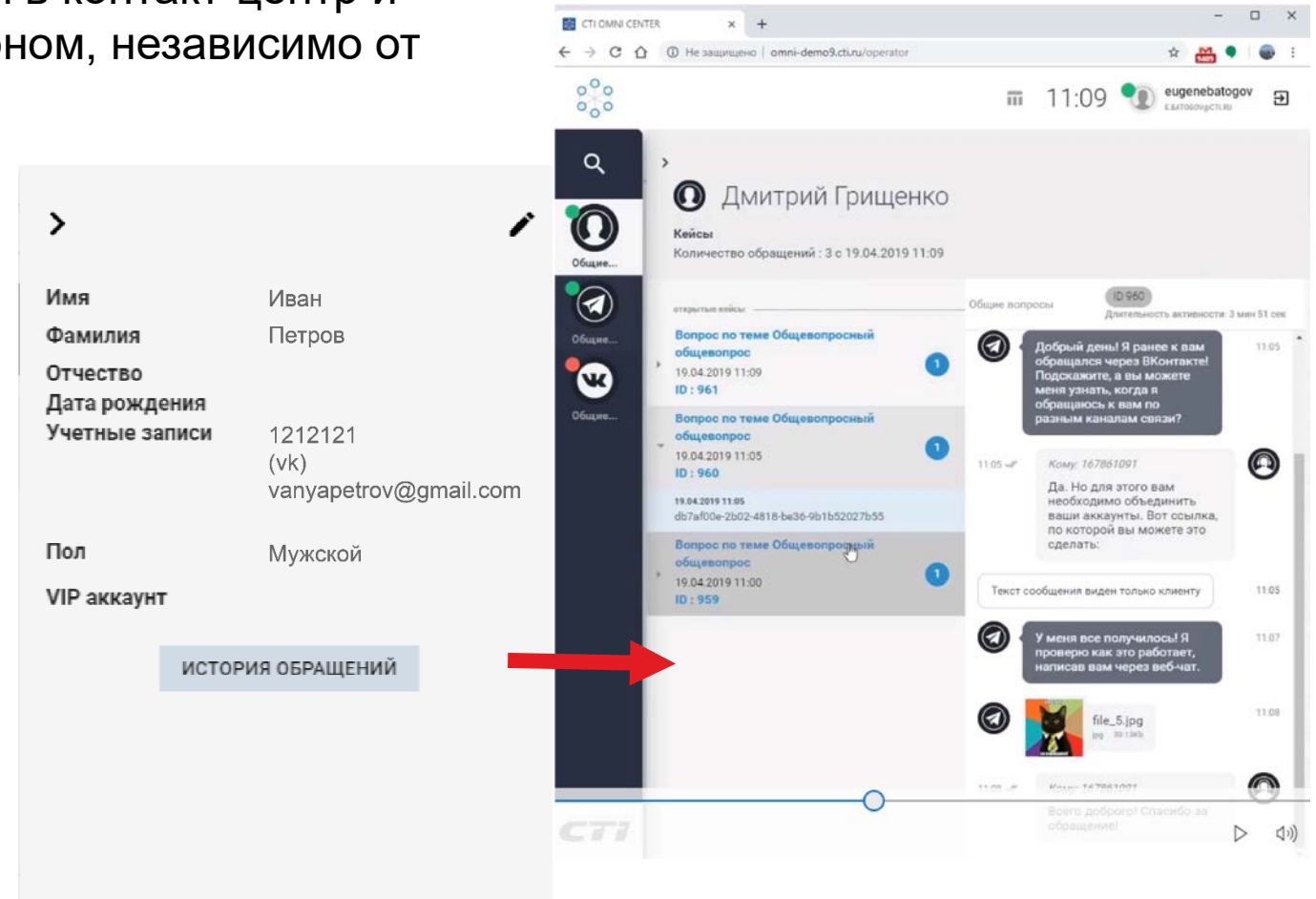
— формируйте историю обращений, повышайте лояльность клиентов

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

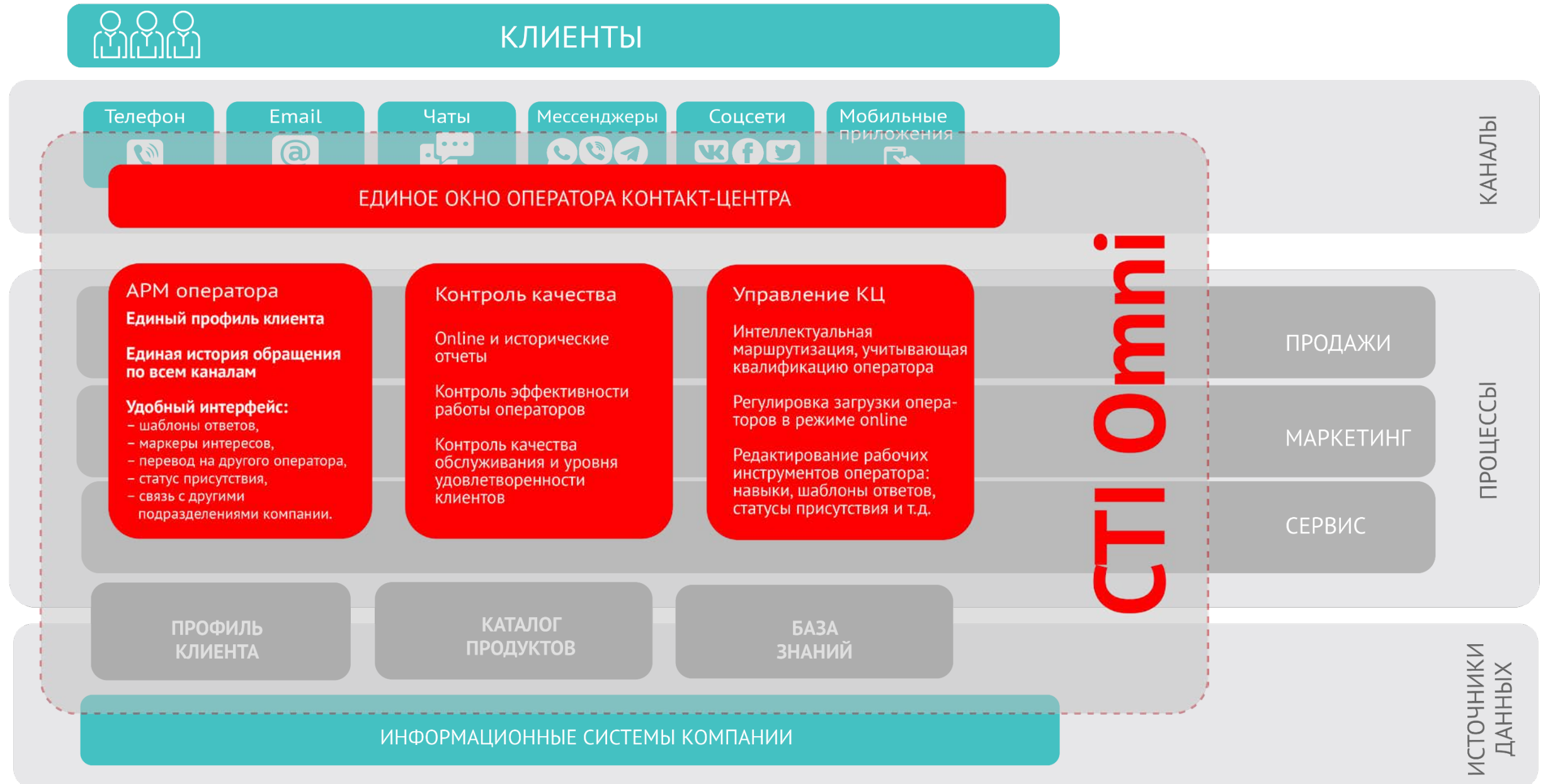
CTI Omni формирует единую историю взаимодействия с клиентом по всем каналам, которая доступна оператору в любой момент времени, что дает возможность лучше понимать предпочтения клиента и прогнозировать его поведение.

CTI Omni повышает лояльность клиентов

- определение тематики обращения по ключевым словам
- поддержка англоязычных пользователей
- передача файлов
- объединение активностей из нескольких каналов в один кейс
- оценка работы оператора



СТІ Omni в структуре организации





СТІ использует индивидуальный подход, который ориентирован прежде всего на решение бизнес-задач конкретного Заказчика.

В арсенале инструментов **СТІ** все самые передовые технологии, инновационные сервисы и услуги для построения эффективного контакт-центра, а также для решения задач, связанных с качеством обслуживания клиентов, повышением их удовлетворенности и лояльности.

СИСТЕМНЫЙ ИНТЕГРАТОР ПОЛНОГО ЦИКЛА

4,98 из 5 — средний
уровень удовлетворенности
заказчиков (SLA)

**собственные
продукты**

- инженерные и вычислительные системы, ЦОД
- сетевая инфраструктура
- решения для операторов связи
- информационная безопасность
- бизнес-коммуникации и контакт-центры
- бизнес-ориентированные решения
- интернет вещей
- ИТ и ИБ сервисы, облачные услуги

- СТІ Omni – система обработки мультиканальных обращений
- СТІ Outbound – автоматизация исходящего обзвона
- СТІ Scripting – ускорение процессов разработки агентских и IVR-скриптов
- СТІ Speech Attendant – «автосекретарь» с распознаванием речи
- СТІ Platform – IoT платформа

уникальный опыт

экспертиза
репутация

ключевые партнеры

более 100 по всему
миру

- 18 лет на рынке
- входит в 30 крупнейших ИТ компаний России
- более 1000 реализованных проектов
- более 330 сотрудников
- более 350 профессиональных сертификатов
- собственный Департамент R&D





CTI COMMUNICATIONS
TECHNOLOGY
INNOVATIONS

подробнее на
cti-omni.ru