



[WWW.CLOUDCC.RU](http://WWW.CLOUDCC.RU)



# ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР от СТИ

готовое решение  
быстро, просто,  
без лишних затрат

# — ДЛЯ КОГО ЭТО ВАЖНО?

**СТІ**

интернет-магазины,  
сфера услуг



потеря даже **1 звонка** критична?

логистические компании,  
госучреждения



ежедневно вы обрабатываете **огромный**  
**ПОТОК ВХОДЯЩИХ ОБРАЩЕНИЙ**  
из разных каналов связи

финансовые организации,  
ритейл



от **качества обслуживания**  
клиентов напрямую зависит успешность бизнеса

# облачный контакт-центр от СТИ

**СТИ**

**83%**

повышение  
эффективности  
исходящего обзвона

**0**

сокращение потерянных  
звонков клиентов  
практически до нуля

**3** раза

снижение стоимости  
обработки вызовов

**30%**

сокращение операционных  
расходов

**25%**

увеличение трафика в  
отдел продаж

**49%**

повышение индекса  
потребительской  
лояльности

# ВЫГОДЫ для **бизнеса**

**СТІ**

## рост продаж

минимизация потерянных звонков клиентов, повышение конверсии обращений в сделки и рост среднего чека, повышение эффективности маркетинговых акций

## улучшение качества обслуживания

сокращение времени ожидания в очереди, быстрое решение вопроса клиента, персонализация общения, контроль качества взаимодействия с клиентами

## перевод расходов из CAPEX в OPEX

не нужно приобретать оборудование и решать инженерные вопросы

## контроль удаленных сотрудников

отчёты о работе каждого оператора и качестве обработки каждого обращения

## территориальная независимость

операторы могут находиться в разных городах или работать удаленно. Клиенты будут получать одинаково высокий уровень сервиса

## гибкость и масштабируемость

изменение мощности контакт-центра в зависимости от текущих потребностей и сезонности бизнеса оплата только фактически потребляемых услуг

## простота внедрения

благодаря быстрому старту и отсутствию завышенных требований к пропускной способности интернет-каналов

## возможность интеграции

как с уже существующими, так и с будущими информационными системами организации

# ВЫГОДЫ для **КЛИЕНТА**

**СТІ**

## **высокий уровень качества обслуживания**

за счёт контроля эффективности работы всех операторов, независимо от их местонахождения

## **в компанию просто обратиться**

каналы связи с компанией всегда доступны благодаря стабильной работе ИТ-инфраструктуры

## **в компании клиента знают**

благодаря единой истории вызовов

## **клиент сам выбирает канал связи**

телефонный звонок, e-mail, чат на сайте, WhatsApp, Viber, Telegram, Facebook, вКонтакте

## **вопрос клиента будет быстро решен**

нет длительного ожидания в очереди, запрос будет сразу переведен на оператора с нужной квалификацией

## **не надо повторять вопрос**

благодаря единой истории вызовов



# есть сомнения по поводу «облака»?

- примитивный функционал
- конфиденциальные данные «уйдут в облако»
- а какова реальная стоимость услуги?
- нестабильная работа

**об этом можно забыть!**



услуга от СТИ –

БОЛЬШЕ,  
чем  
«ОБЛАКО»!

все возможности контакт-центра  
крупных корпораций, но

**проще, дешевле  
и быстрее**

**стабильная работа**

- доступность услуги 365x24x7
- профессиональная техподдержка от экспертов отрасли
- телефония продолжает работать даже при возникновении проблем с интернетом

**прозрачность  
стоимости услуги**

- оплата ежемесячно
- нет единоразовых платежей за подключение
- техподдержка, обновления и резервирование уже входят в состав всех стандартных пакетов

**безопасность всех  
бизнес-процессов**

услуга удовлетворяет требованиям политик информационной безопасности:  
вся конфиденциальная информация остается внутри вашей компании



**идеальное  
решение  
для задач**

регулировка затрат в  
зависимости от

**сезонности  
бизнеса**

**функционал  
нужен сейчас,**

но классический  
контакт-центр ещё  
строится

**контроль работы  
продавцов-консультантов  
и «надомных»  
сотрудников,  
находящихся в разных  
городах**

**увеличение  
мощности  
уже существующего  
контакт-центра или  
перевод в облако части  
задач**



# из чего же состоят расходы на контакт-центр?

## абонентская плата

стоимость ПО и оборудования  
услуги по внедрению  
техподдержка

## плюс другие расходы

администрирование

обновление версий ПО

обновление оборудования

резервирование:  
реализация отказоустойчивости  
системы



в контакт-центре СТІ  
все эти расходы  
учтены в

**абонентской  
плате  
за месяц!**

## Базовый

Базовый пакет услуги позволяет эффективно принимать и обрабатывать входящие звонки, организовать удаленную работу сотрудников, осуществлять исходящий обзвон в «ручном» режиме. Больше, чем просто виртуальная АТС.

- приём звонков
- интеллектуальная маршрутизация
- управление потоком обращений
- голосовое меню
- контроль и отчетность

## Продвинутый

Полнофункциональный контактный центр позволяет повысить конверсию обращений в продажи и улучшить качество обслуживания клиентов, увеличивает эффективность маркетинговых акций и рекламных кампаний.

### пакет «Базовый» плюс

- цифровые каналы: e-mail + веб-чат
- автообзвон с гибкими настройками и аналитикой результатов
- встроенная запись всех диалогов и экранов
- повышенная отказоустойчивость

## Премиум

Безграничные возможности для повышения эффективности удаленного обслуживания клиентов: многоканальное общение с единой историей вызовов. Повышение лояльности клиентов и рост продаж.

### пакет «Продвинутый» плюс

- все цифровые каналы: email, веб-чат, WhatsApp, Viber, Telegram, Facebook, ВКонтакте
- единая история обращений по всем каналам
- масштабируемость
- защита конфиденциальной информации

**от 1900 ₽**

это действительно очень просто

всего 5 шагов



СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ



[www.cloudcc.ru](http://www.cloudcc.ru)

[info@cti.ru](mailto:info@cti.ru)

+7.495.784.73.13





Остались ещё вопросы?

Смотрите презентацию дальше...

# всё для эффективных продаж

01

обработка  
входящих  
вызовов

02

исходящий  
обзвон

03

«умное»  
распределение  
вызовов

04

инструменты  
работы с  
пропущенными  
обращениями

05

общение с  
клиентами по  
всем каналам  
коммуникаций

06

единое окно  
оператора

07

единая история и  
профиль клиента

08

скрипты для  
операторов

09

контроль  
работы  
операторов

10

запись диалогов,  
переписки и  
экранов

11

управление  
трудовыми  
ресурсами

12

интеграция  
с CRM

# 01



**STI**

## **обработка входящих обращений**

**единая очередь для разных типов  
обращений:**

входящие и исходящие вызовы, e-mail,  
web-chat

**управление очередью в реальном  
времени**

в зависимости от состояния очередей

**интерактивное голосовое меню IVR:**

запись приветствия, создание нескольких  
уровней вложенности, сообщение  
клиенту времени до ответа оператора



# 02

## ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН

высокая производительность,  
гибкие настройки, аналитика  
результатов

- **автообзвон** в нескольких режимах
- **настройка расписания** работы кампании по обзвону
- **настройка схемы обработки звонка**
- **автоинформатор**
- **call-back**: предоставление клиенту возможности заказать обратный вызов, соединяющий его с оператором контакт-центра
- **интеграция** с базой данных

**СТІ**

# 03



**STI**

## **«умное» распределение вызовов**

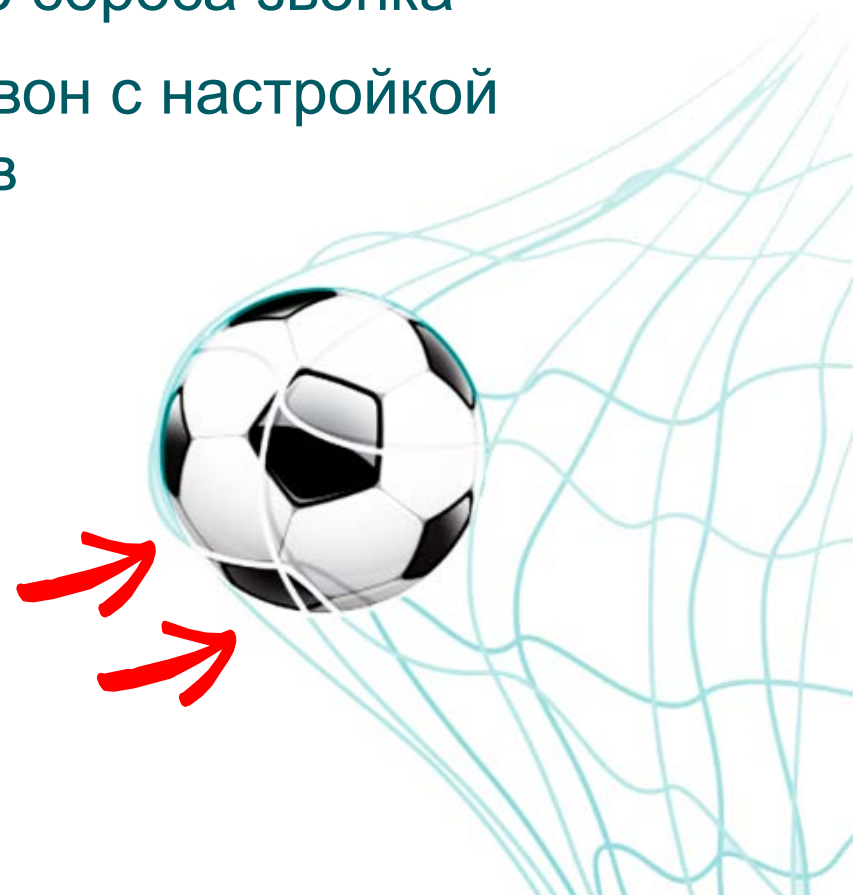
алгоритмы интеллектуальной маршрутизации вызовов распределяют запросы клиентов с учётом ваших бизнес-задач: приоритетностью вызова, учётом временных зон, категории клиентов и т.д.,

а также с учётом квалификации операторов и уровнем их текущей загрузки

# инструменты работы с пропущенными вызовами

позволяют сохранить **100%** клиентов

- переадресация вызовов
- заказ «обратного звонка»
- автоперенабор номера, в случае сброса звонка
- автодозвон с настройкой режимов

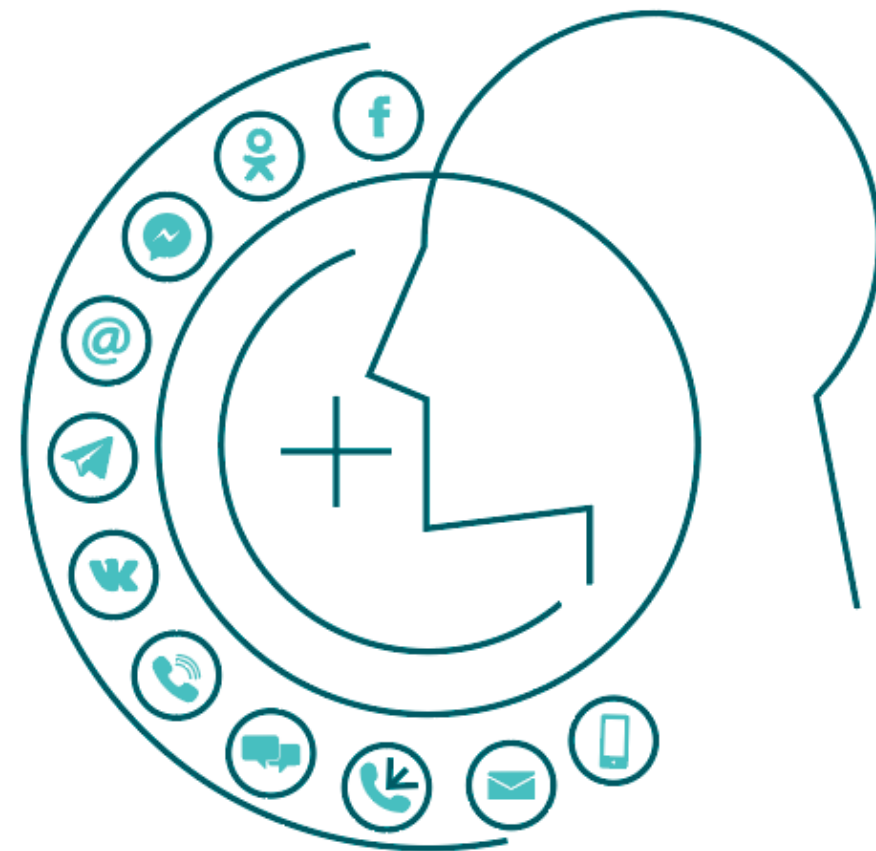


голос +

все цифровые каналы:

**ДОСТУПНЫ  
ВСЕ КАНАЛЫ  
СВЯЗИ**

- E-mail,
- веб-чат,
- WhatsApp,
- Viber,
- Telegram,
- Facebook,
- ВКонтакте



# ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ

- 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 😊!



**СТІ**



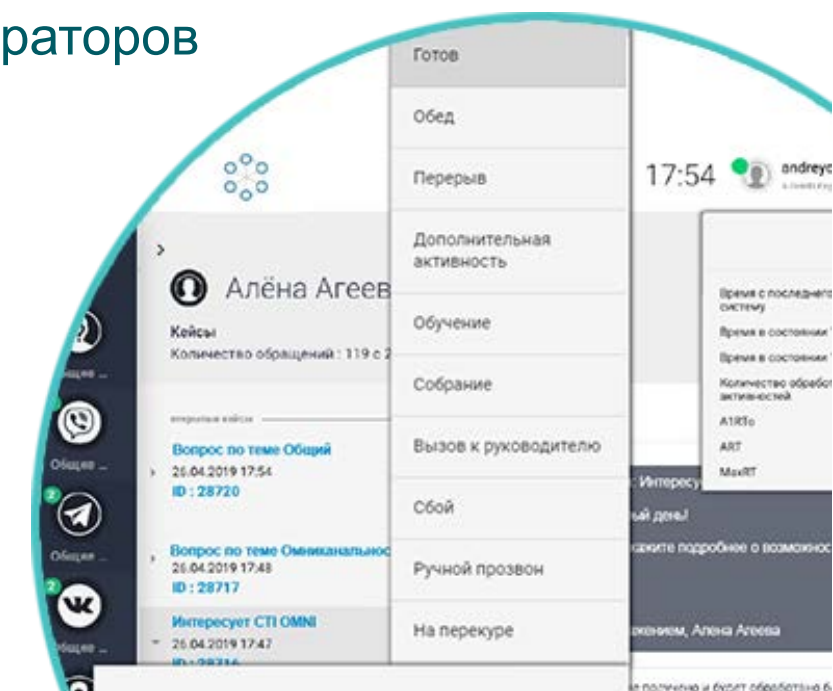
# 06

## единое окно оператора

единое окно оператора со всей необходимой информацией существенно повышает его производительность

- управление телефонией: ответ, удержание, трансфер, конференция
- выбор языка интерфейса
- классификация вызова по тематике
- управление статусом работы: «готов»/«не готов»/«на обеде»...
- карточка клиента
- единая история общения с клиентом
- шаблоны ответов
- скрипты для операторов
- всплывающие подсказки и т.д.

**СТТ**



## единая история

### единая история взаимодействия

с клиентом по всем каналам дает возможность оператору лучше понимать предпочтения клиента и прогнозировать его поведение.

Здравствуйте,  
у меня вопрос.

Добрый день,  
Сергей Петрович!  
Чем я могу  
Вам помочь?



# 08

## скрипты для операторов

простой графический редактор позволяет создавать пошаговый алгоритм действий (вопросов/ответов), которого придерживается оператор

- интуитивно понятный интерфейс
- большая библиотека графических элементов
- сохранение истории изменений и быстрый «откат на старую версию»
- не требуется навыков программирования

**СТТ**



# 09

**СТІ**

## **запись разговоров**

ведется запись **всех диалогов, переписки по текстовым каналам, запись экранов оператора**

с помощью специальных настраиваемых форм эти данные позволяют **оценить действия и качество работы оператора**



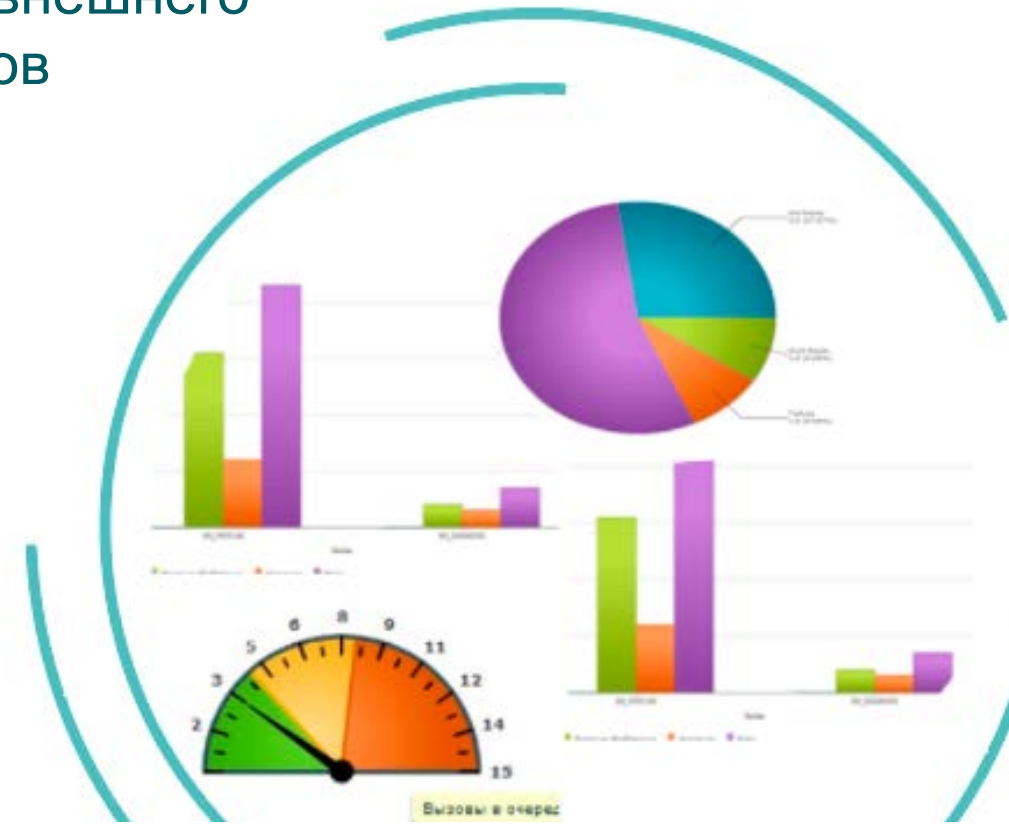
# 10

## контроль работы операторов

рабочее место супервизора позволяет контролировать работу операторов, а также формировать удобные онлайн и исторические отчеты по множеству показателей

- контроль разговора, вторжение в разговор, перехват звонка
- принудительное изменение состояния (статуса) оператора
- историческая и онлайн отчетность по многим параметрам
- настройка внешнего вида отчетов

**СТІ**



## управление персоналом

Workforce Management (WFM) – методология планирования рабочего времени сотрудников компании, позволяет:

- прогнозировать объем обращений
- на основе прогнозов создавать, управлять и оптимизировать рабочие графики
- автоматизировать обучение операторов
- считать все основные KPI

# 12

**СТІ**

**интеграция**

**с CRM**

интеграция услуги с  
информационными  
системами организации  
обеспечивает сохранность  
инвестиций

**СТІ – лидер в области  
построения контакт-центров  
в России и СНГ**

- Уникальная экспертиза и опыт построения контакт-центров более 17 лет
- Собственный департамент разработки и продукты для контакт-центров
- Передовые технологии, современное оборудование для контакт-центров, надёжная IP-телефония – всё для роста ваших продаж
- Индивидуальный подход к каждому заказчику

**CTI**



117218, г. Москва, ул.  
Кржижановского, д. 29,  
корпус 1



+7 (495) 784-73-13



[WWW.CLOUDCC.RU](http://WWW.CLOUDCC.RU)



[info@cti.ru](mailto:info@cti.ru)