

СТІ

2022 год: глобальные
вызовы времени и
тактические задачи



20 ЛЕТ
В ИТ С ВАМИ!

ТОП-25

крупнейших ИТ-компаний
по показателю эффективности
ведения бизнеса

>30 ТЫС

реализованных
проектов



>800

профессиональных
сертификатов



ТОП-25

лучших системных
интеграторов России

>300

сотрудников



>100

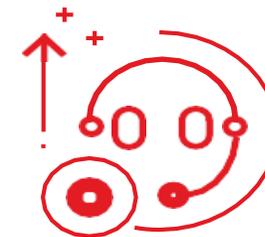
партнеров
со всего мира



собственный Департамент R&D



СТІ — ЛИДЕР ИНДУСТРИИ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ РОССИИ И СТРАН СНГ



— **ПОЛНЫЙ
спектр услуг**

ПОСТРОЕНИЕ КЦ «ПОД КЛЮЧ», АВТОМАТИЗАЦИЯ И МОДЕРНИЗАЦИЯ КЦ

- внедрение КЦ-платформ «под ключ»
- омниканальность
- голосовые и текстовые боты
- голосовая биометрия
- автообзвон
- автоматизация создания скриптов

БИЗНЕС-КОНСАЛТИНГ В ОБЛАСТИ ПОСТРОЕНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ КЦ

ПРОДУКТЫ СТІ ДЛЯ КЦ

- CTI Smart Bot
- CTI Omni
- CTI Outbound
- CTI Scripting
- Облачный контакт-центр

ОПТИМИЗАЦИЯ КЦ

- омниканальность
- системы самообслуживания
- голосовая биометрия
- автоматизация рутинных операций
- речевая аналитика
- планирование персонала

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РЫНОК

- стремительный уход ключевых иностранных производителей на неопределённый срок и последующее ожидание их возвращения до осени 2022
- окончание работы подписок
- появление на коммерческом рынке множества новых российских производителей
- усиление государственного регулирования

ПОСЛЕДСТВИЯ ДЛЯ РЫНКА

- отсутствие тех поддержки развернутых иностранных решений
- страх: «вдруг мы что –то выберем, что не будет работать»
- отсутствие отлаженных процедур миграции на решения российских производителей
- необходимость повторных финансовых вложений в работающие сервисы



ландшафт решений для КЦ 2022

ПЛАТФОРМЫ КЦ



ПЛАНИРОВАНИЕ РЕСУРСОВ WFM



ЗАПИСЬ И РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА



ПОМОЩЬ: БОТЫ И СУЗ



ВЕНДОР – ИНТЕГРАТОР

- идеальное знание своего продукта
- максимально все от одного производителя

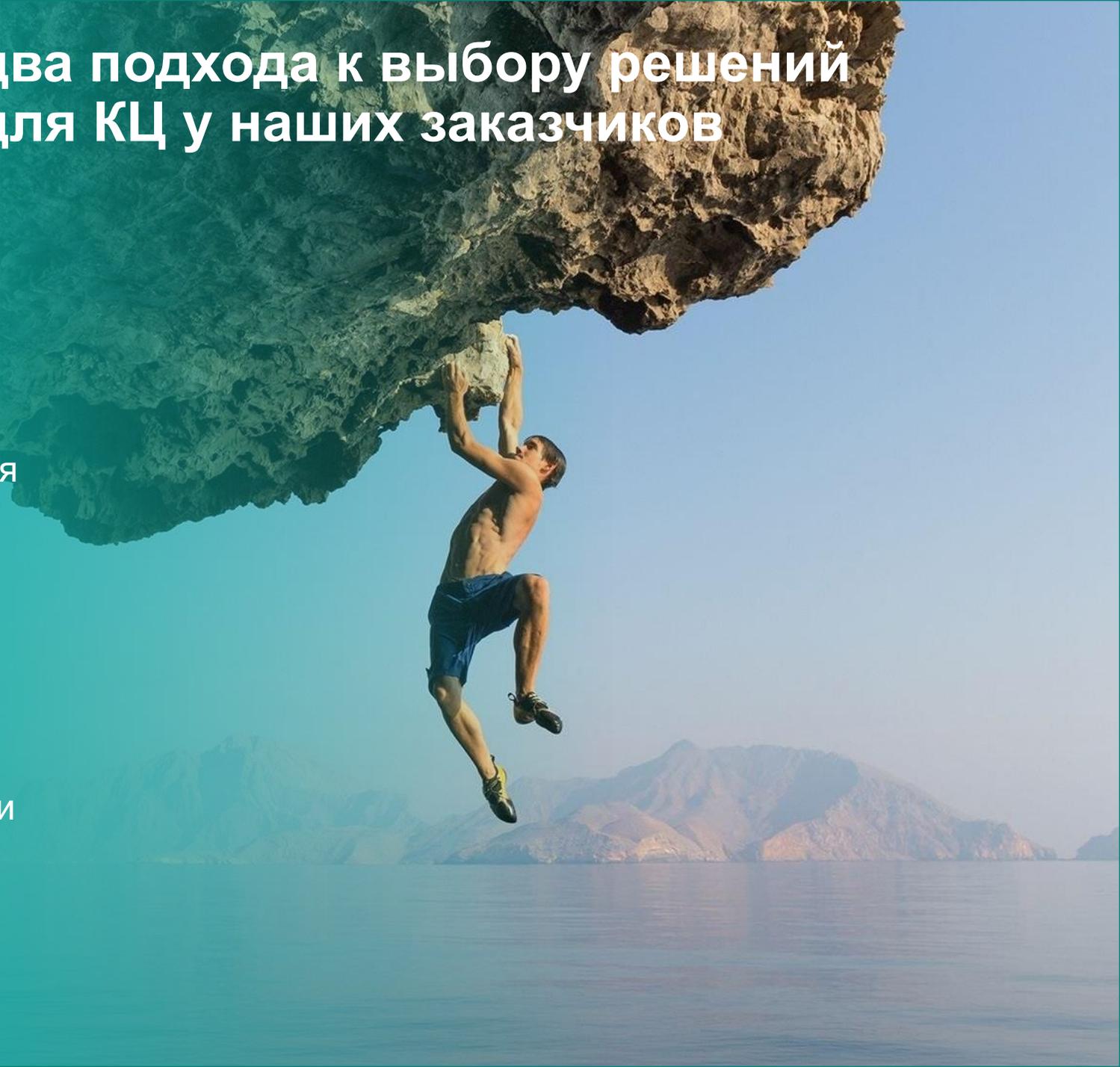
ВЕНДОР + ИНТЕГРАТОР

- знание и опыт внедрения разных решений, включая ведущие в отрасли
- понимание особенностей миграции
- проработка интеграций между системами от разных производителей



БЫСТРЫЙ

- боятся внезапного отказа имеющегося решения
- в отсутствие бюджета ищут наиболее дешевое предложение
- выбирают подсистемы отдельно
- ориентируются только на презентации вендоров



два подхода к выбору решений для КЦ у наших заказчиков

ОСНОВАТЕЛЬНЫЙ

- проводят аудит ПО и готовых интеграций
- организуют vendorless-поддержку ПО и оборудования
- на время выбора устраняют давление в виде подписочных моделей, при необходимости понижая версии
- формулируют детальные требования к целевому решению в комплексе смотрят enterprise- решения
- проводят демонстрации, proof of concept, пилотирование



затраты на персонал превышают затраты на ПО?

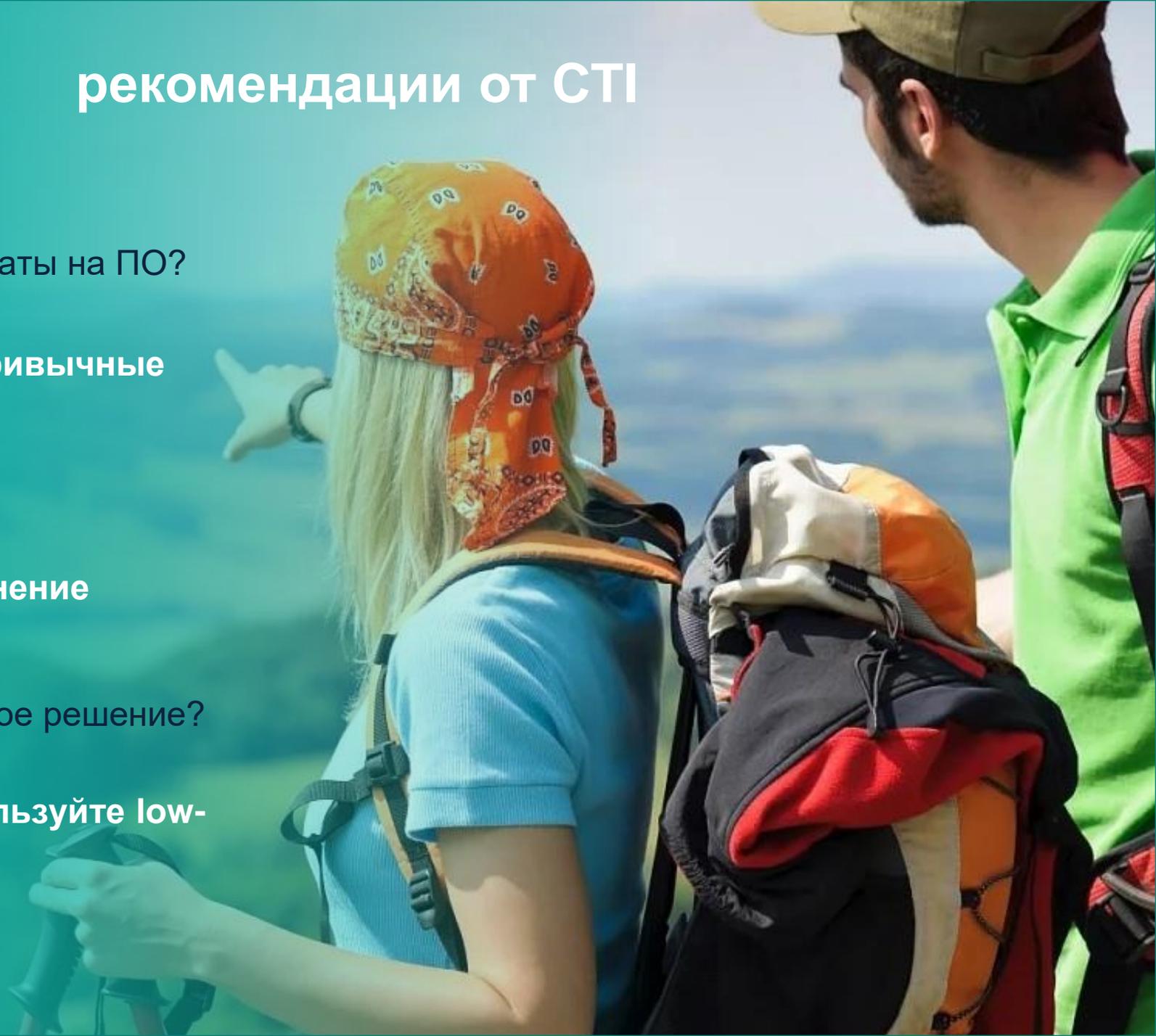
! сохраняйте в первую очередь привычные процессы для сотрудников

российский производитель рядом...

! запрашивайте road map, его изменение возможно под ваши задачи

нет возможности внедрить полноценное решение?

! на время поэтапной замены используйте low-code решения RPA



спасибо _____
_____ за внимание!

Леонид Перминов

+7(916)329-56-76

Стенд **СТІ № 101**

