

УСПЕШНЫЙ ОПЫТ ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

ВЗГЛЯД ГЛАЗАМИ ИНТЕГРАТОРА
НА РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

Альберт Исламов
Генеральный Директор СТІ НТЦ

Андрей Лимонов
Заместитель начальника управления
дистанционного урегулирования просроченной
задолженности ПАО РОСБАНК

КЛЮЧЕВАЯ ЭКСПЕРТИЗА

КОНТАКТ-ЦЕНТРЫ и КЛИЕНТСКИЕ СЛУЖБЫ



- КЦ для голосовых и текстовых каналов
- голосовые и текстовые боты
- речевая аналитика
- планирование расписаний работы персонала КЦ
- голосовая биометрия
- решения для синтеза и распознавания речи
- системы управления знаниями

УНИФИЦИРОВАННЫЕ КОММУНИКАЦИИ



- телефония
- унифицированные коммуникации
- видеоконференцсвязь
- мессенджеры
- мультимедиа (оснащение переговорных комнат, конференц-залов и т.д.)
- умные переговорные комнаты
- облачные сервисы телефонии и ВКС

СЕТЕВАЯ ИНФРАСТРУКТУРА



- корпоративные и беспроводные сети
- транспортные сети операторов
- пакетное ядро мобильных операторов
- сети центров обработки данных и сетевые фабрики
- программно-определяемые сети
- системы сетевой безопасности, управления, мониторинга



»» СИСТЕМНЫЙ ИНТЕГРАТОР ПОЛНОГО ЦИКЛА



инфраструктура



информационная
безопасность



контактные центры



объединенные
коммуникации



интернет вещей



бизнес-
ориентированные
решения



сервисные услуги

»» СОБСТВЕННЫЕ ПРОДУКТЫ

CTI Smart Bot

диалоговый бот с искусственным
интеллектом

CTI Omni

омниканальная платформа
коммуникаций

CTI Speech Attendant

персональный голосовой ассистент,
цифровой двойник сотрудника

CTI Outbound

автоматизация исходящего обзвона
и автоинформирование

CTI IoT Platform

универсальная IoT платформа

CTI IoT Engine

система предиктивной диагностики
работы роторного оборудования

CTI Smart Room

умные переговорные комнаты и
производственные помещения

CTI Scripting

разработка агентских и IVR-
скриптов

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РЫНОК

- стремительный уход ключевых иностранных производителей на неопределённый срок, 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



«ТОКСИЧНОЕ», НО ХОРОШЕЕ и РАБОТАЮЩЕЕ ИНОСТРАННОЕ РЕШЕНИЕ

- что выбрать?
- способны ли российские аналоги полностью покрыть функционал импортных решений?
- как интегрировать новые решения с внешними ИТ-системами?
- как переучить специалистов?



- как поддерживать и масштабировать?
- как минимизировать риски простоя?
- как гарантировать безопасность и устойчивость бизнес-приложений?
- как делать сквозной мониторинг работы приложений?

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



ВЫБЕРИТЕ 2 ВАРИАНТА

криво

быстро

качественно

дешево

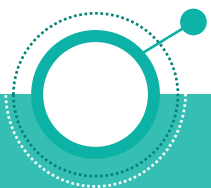
**LOW
PRICE**

дорого

долго



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
внедрять
полноценное решение?



! на время поэтапного импортозамещения используйте без-вендорскую поддержку

боязнь ошибиться



! используйте нашу экспертизу и опыт



Разработка
стратегии
развития

Выбор: замена
или «без-вендорская»
поддержка

Интеграция
с внешними
ИТ-системами

сервисная
поддержка
24x7

Аудит

Проектирование

Внедрение

Обучение
специалистов
заказчика

___ сервисный
бизнес СТІ ___

350

действующих сервисных контрактов

550 тыс

пользователей обслуживается ежегодно

>1 млн

единиц оборудования на поддержке

4500

ежемесячных обращений

65

собственных сервисных инженеров

4,98

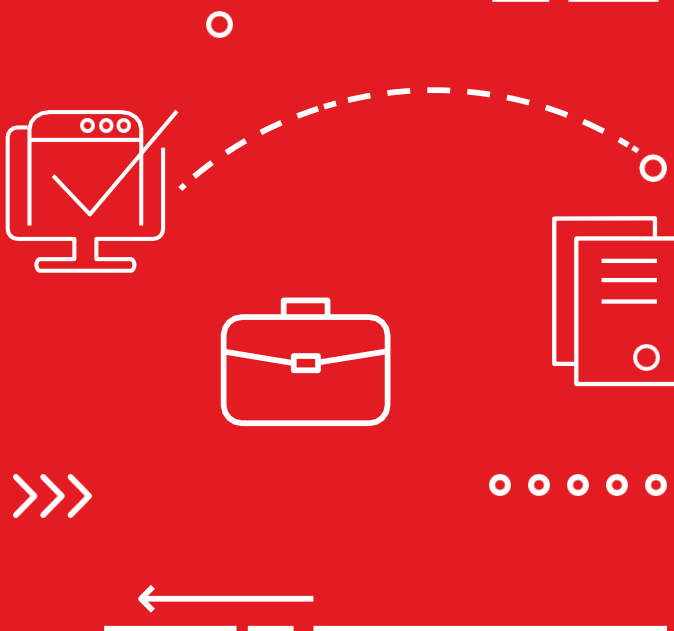
средний балл удовлетворенности клиентов
качеством услуг СТІ

>200

авторизованных сервисных
подрядчиков

2 часа

среднее время решения инцидента



- **ПОДДЕРЖКА 24Х7**
поддержка клиента по вопросам функционирования внедренных ранее ИТ-систем в случае отказа зарубежных производителей работать на территории РФ и блокировки их решений
- **ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ**
частичное и полномасштабное
- **ОПЫТ И ЭКСПЕРТИЗА**
опыт реализации и поддержки комплексных проектов различного масштаба и уровня сложности. Мы имеем достаточную экспертизу по внедрению решений российских вендоров, у нас заключены все нужные партнерские соглашения и сертифицированы специалисты
- **АУДИТ, ПИЛОТИРОВАНИЕ, МИГРАЦИЯ**
эксперты СТТ готовы провести аудит, пилотирование и миграцию на альтернативные программные и аппаратные решения
- **СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР КОМПАНИИ СТТ**
услуги технической поддержки и технического сопровождения оборудования и программного обеспечения в прежнем режиме



СТТ обладает достаточным количеством ресурсов и компетенций для самостоятельного решения большинства сервисных запросов



КОНТАКТ-ЦЕНТРЫ и КЛИЕНТСКИЕ СЛУЖБЫ

Крупный КЦ на 400 мест:

- в течение 2022 года проведены приценки по всем российским вендорам
- в 2023 г принято решение о переходе с Cisco, Eleveo на российский Наумен с реализацией в 2023 – 2024 г

Банк ТОП15 по активам:

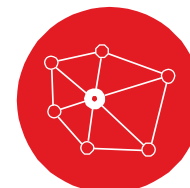
- пока остается на Cisco
- в течение 2022 проведен анализ рынка, заключены vendorless support контракты
- банк планирует в течение 2-3 лет постепенно переходить на российские решения



УНИФИЦИРОВАННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Крупное гос. учреждение:

- проведено обследование инфраструктуры
- перестроено ядро системы эл.почты с централизованным управлением и обслуживанием на CommuniGate
- реализована коммуникационная платформа, объединяющая в себе участников конференций с различных систем на базе ВКС Trueconf
- телефония сделана на базе ядра, представленного РТА МОА, абоненты Дирекции и НИИ переведены с телефонии Avaya на РТУ



СЕТЕВАЯ ИНФРАСТРУКТУРА

Крупный энергетический холдинг:

- проектирование и тестирование для перехода на импортозамещенную сетевую архитектуру единой телекоммуникационной сети с заменой Cisco на Eltex, S-Terra, UserGate

ЦОД КЦ провайдера связи:

- миграция защищенных сервисов в инфраструктуру ЦОД с Fortinet на UserGate, VipNet

Крупный коммерческий банк:

- обеспечение микросегментации и защиты сервисов в ЦОД с заменой Cisco на решения «Код безопасности»



ПРОДУКТЫ CTI

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ

CTI Smart Bot

диалоговый бот с AI

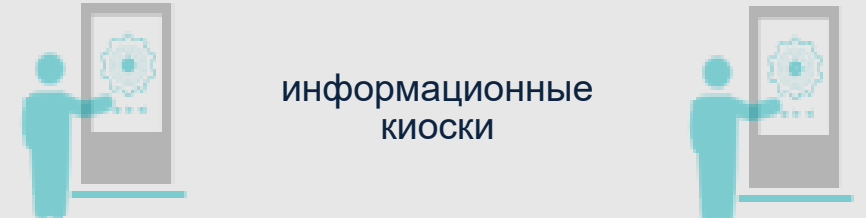
телефония, веб-чат, мобильное приложение,
мессенджеры, социальные сети, e-mail



CTI Omni

омниканальная платформа
коммуникаций

информационные
КИОСКИ



CTI Outbound

автоматизация исходящего
обзвона и автоинформирование

СТОРОННИЕ СИСТЕМЫ

CTI Speech Attendant

голосовой ассистент с
распознаванием речи

- продуктовый каталог
- базы знаний
- CRM
- и др.

CTI Smart Bot Platform

профессиональная диалоговая
платформа корпоративного уровня

CTI Smart Bot

диалоговый бот с AI

- цифровой оператор контакт-центра — диалоговый бот с искусственным интеллектом, хорошо понимает человеческую речь, способен корректно извлечь намерения, выстроить логику убедительного диалога и самостоятельно обработать запрос клиента
- построен на принципах Conversational AI, что позволяет распознавать нешаблонные вопросы, команды как от человека, так и от машины
- работает круглосуточно
- выполняет работу нескольких операторов одновременно
- переключает на оператора и обратно, оперативно соединяет с требуемым сотрудником
- отвечает с первых гудков
- снижает нагрузку на контакт-центр и онлайн-чат до 60%

CTI Omni

омниканальная
платформа коммуникаций

- интеллектуальная чат-платформа с искусственным интеллектом для автоматизации бизнес-процессов омниканального обслуживания в контакт-центрах
- в едином интерфейсе оператора осуществляется обработка всех входящих обращений, поступающих в Контактный или Ситуационный центр
- позволяет обслуживать запросы клиентов по любым каналам коммуникации: e-mail, web-чат на сайте, мобильное приложение, мессенджеры, социальные сети
- сохраняется единая история взаимодействий по неголосовым каналам обращений
- формируется единая отчетность
- осуществляется контроль выполнения, оценка соблюдения SLA по обслуживанию
- возможна интеграция с информационными системами компании

CTI Outbound

автоматизация исходящего
обзвона и автоинформирование

- автоматизирует исходящий обзвон и позволяет эффективно выстроить телемаркетинг
- автоматизирует оповещение клиентов по текстовым каналам: e-mail, смс и т.д.
- голосовой бот с искусственным интеллектом ведет живой диалог и благодаря уникальному NLU с легкостью понимает сложную человеческую речь
- встроены интеллектуальные алгоритмы автоматического дозвона, определение автоответчиков, факсов и голосовой почты
- выбор нужного номера клиента из многих имеющихся в базе: рабочий – в рабочее время, домашний – в выходные и праздничные дни и т.д. (условия выбора можно настраивать)
- позволяет уменьшить нагрузку на операторов контакт-центра, тем самым значительно снизить стоимость обработки одного вызова

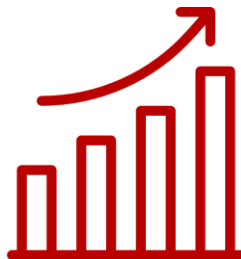


>>> Платформа СТТ Outbound модернизирована компонентом Voice Analyzer на базе технологии автоматического распознавания речи (ASR).

>>> **ВЫГОДЫ ПРОЕКТА ДЛЯ**



— экономия времени оператора



— повышение эффективности работы контакт-центра



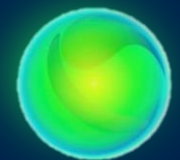
— отсеечение нерезультативных звонков

Для Клиентов: поддержание лояльности: определив автоответчик, платформа перенесет звонок, и клиент получит информацию в удобное время

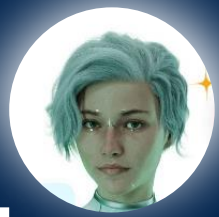


Привет, я Алиса!

Салют, я СБЕР!



Привет, я Олег



Привет, я Ева



Эволюция борьбы

с нерезультативными вызовами

0,25%

нерезультативных вызовов
распределялись на КЦ

Голосовая почта

IVR



Мы научились с этим работать
за счет встроенных в Outbound
решений от компании СТИ

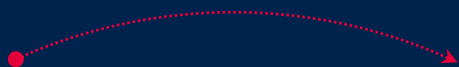
Эволюция борьбы

с нерезультативными вызовами

34,7%

нерезультативных вызовов
распределялись на КЦ

**«Черные списки» и
т.д.**



Эволюция борьбы

с нерезультативными вызовами

34,7%

нерезультативных вызовов
распределялись на КЦ

«Черные списки» и
т.д.

1. Ограничили контакт оператора с абонентом с n-ым количеством неуспешных контактов

Эволюция борьбы

с нерезультативными вызовами

34,7%

нерезультативных вызовов
распределялись на КЦ

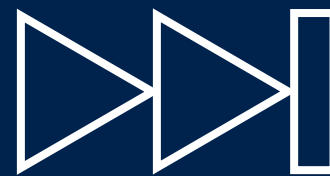
«Черные списки» и
т.д.

1. Ограничили контакт оператора с абонентом с n-ым количеством неуспешных контактов

2. Стали развивать CTI OUTBOUND, которое позволило анализировать первые слова «от клиента» в разговоре и не распределять на оператора звонки, которые начинаются с нетипичных для человека фраз

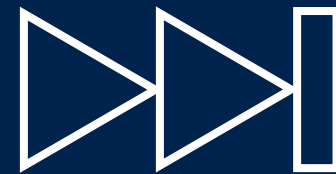
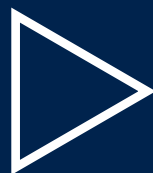
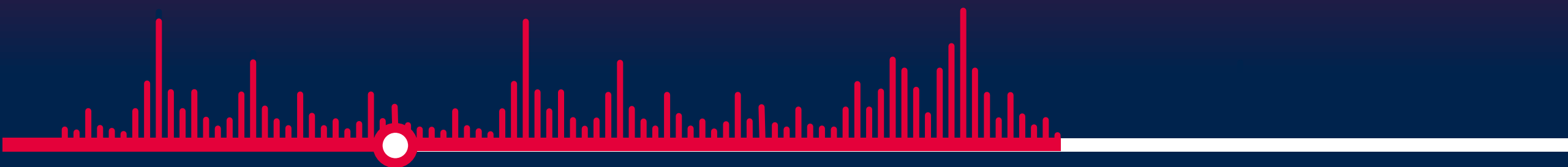
Эволюция борьбы 2.0

с нерезультативными вызовами



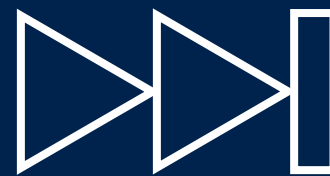
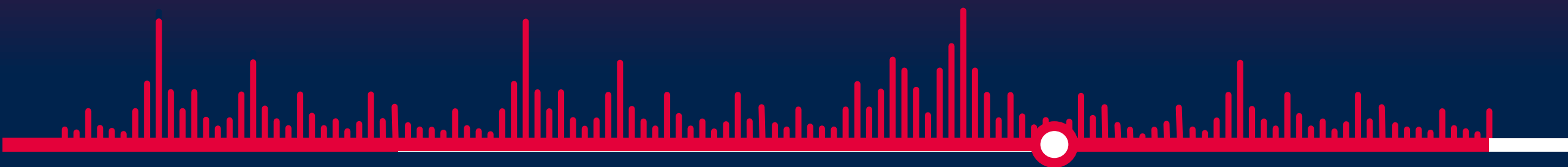
Эволюция борьбы 2.0

с нерезультативными вызовами



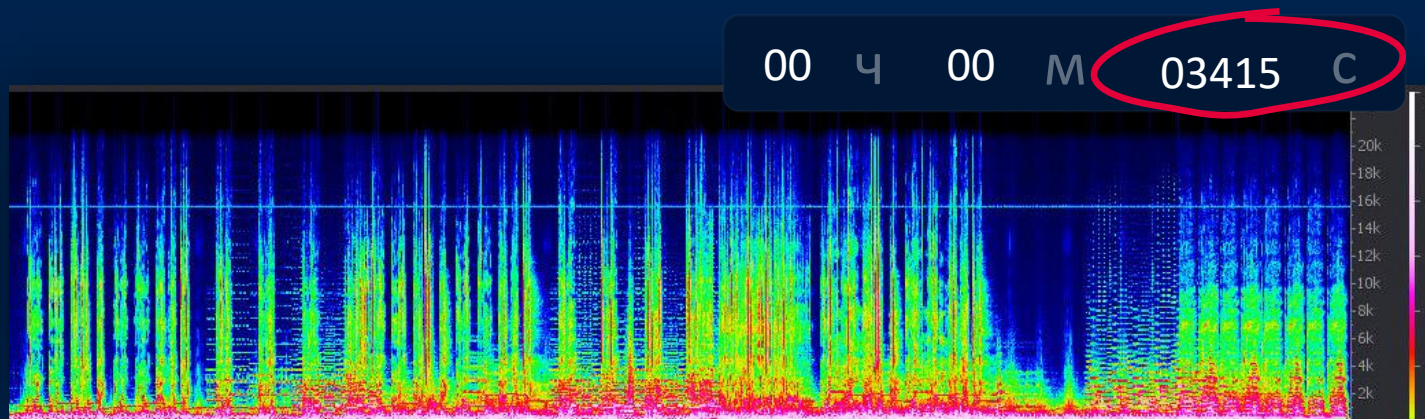
Эволюция борьбы 2.0

с нерезультативными вызовами



Что с ЭТИМ
делаем?

Что с ЭТИМ делаем?

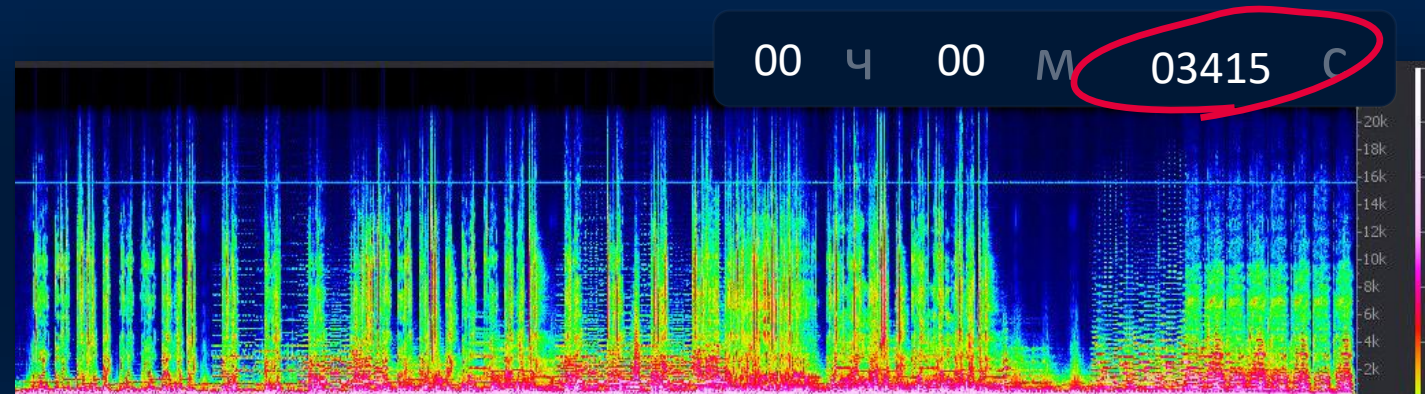


Используем нейросети
для анализа спектограмм

Идентичность спектограммы сложно повторить

Всегда разные шумы

Всегда разные интонации



___ ПОЛНЫЙ
спектр услуг
контактные
центры _____



ПОСТРОЕНИЕ КЦ «ПОД КЛЮЧ», АВТОМАТИЗАЦИЯ, МОДЕРНИЗАЦИЯ И ПОДДЕРЖКА 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



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Альберт Исламов

+7(495)784-73-13

Стенд CTI № 101