

Новые возможности удаленного обслуживания клиентов с использованием решения Cisco Remote Expert

2016

О компании СТИ

Контактные центры от СТИ

- Комплексные проекты по внедрению КЦ любого масштаба на базе технологий Cisco. **Реализовано более 70-ти проектов!**
 - Апробированные решения для Банков, страховых компаний, ритейла, операторов связи и т.д.
- Интеграция с информационными системами заказчика
 - CRM, АБС, Service Desk и т.д.
- Собственная линейка продуктов для контактных центров
- Всесторонняя оптимизация работы контактных центров и бэкофиса



Статусы и регалии

- **ATP – Authorized Technology Partner:**
 - Unified Contact Center Enterprise (Россия и Казахстан)
 - Customer Voice Portal
- **Cisco Master UC Partner – с 2010 года (единственный партнер в СНГ!)**
- **Cisco Master Management Services – с 2011 года**
- **Cisco Developer Network Member**
 - CTI Outbound – Cisco Compatible с 2010 года
- **Лучший технологический партнер Cisco 2010**
- **«Solution Innovation Partner of the Year» (Партнер Года в Области Инновационных Решений) – Cisco 2011**
- **Customer Satisfaction Excellence – с 2009 года!**
- **ПАРТНЕР ГОДА 2013,2014** в регионе Россия и СНГ
- **ЛУЧШИЙ ПАРТНЕР 2013 - 2015** по архитектуре Collaboration в регионе EMEA



Сервисная поддержка

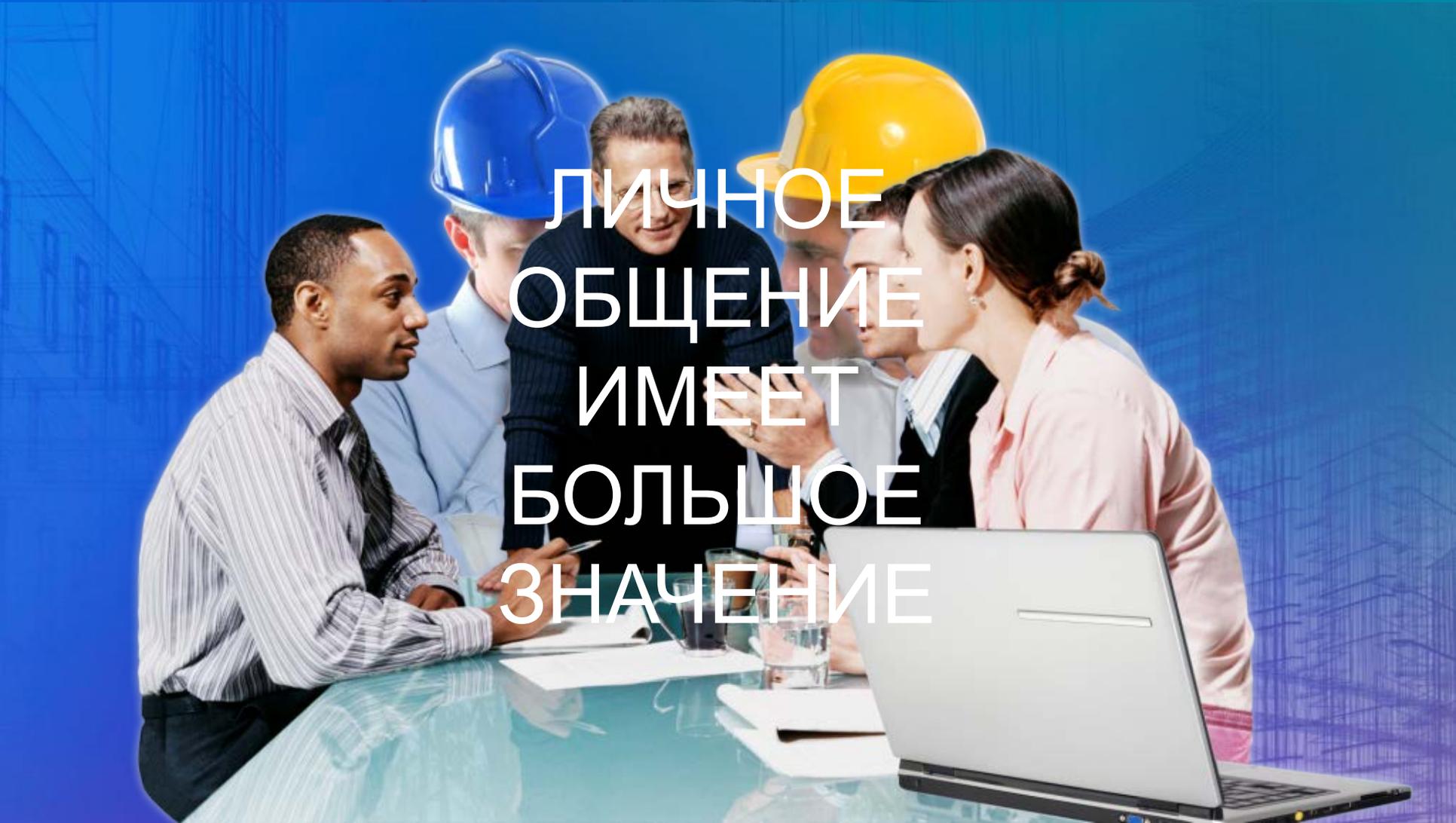
- Постоянный мониторинг выполнения соглашений об уровне обслуживания (SLA) и параметров качества обслуживания
- Круглосуточная горячая линия технической поддержки
- Доступ к системе регистрации обращений клиентов HelpDesk и процедуре эскалаций
- Оперативность логистики, минимальные сроки замены оборудования
- Сертификат о соответствии Системы управления IT-сервисами требованиям стандарта ISO/IEC 20000-1:2011



ITMS 540977

Новые возможности удаленного обслуживания клиентов с использованием решения Cisco Remote Expert

2016

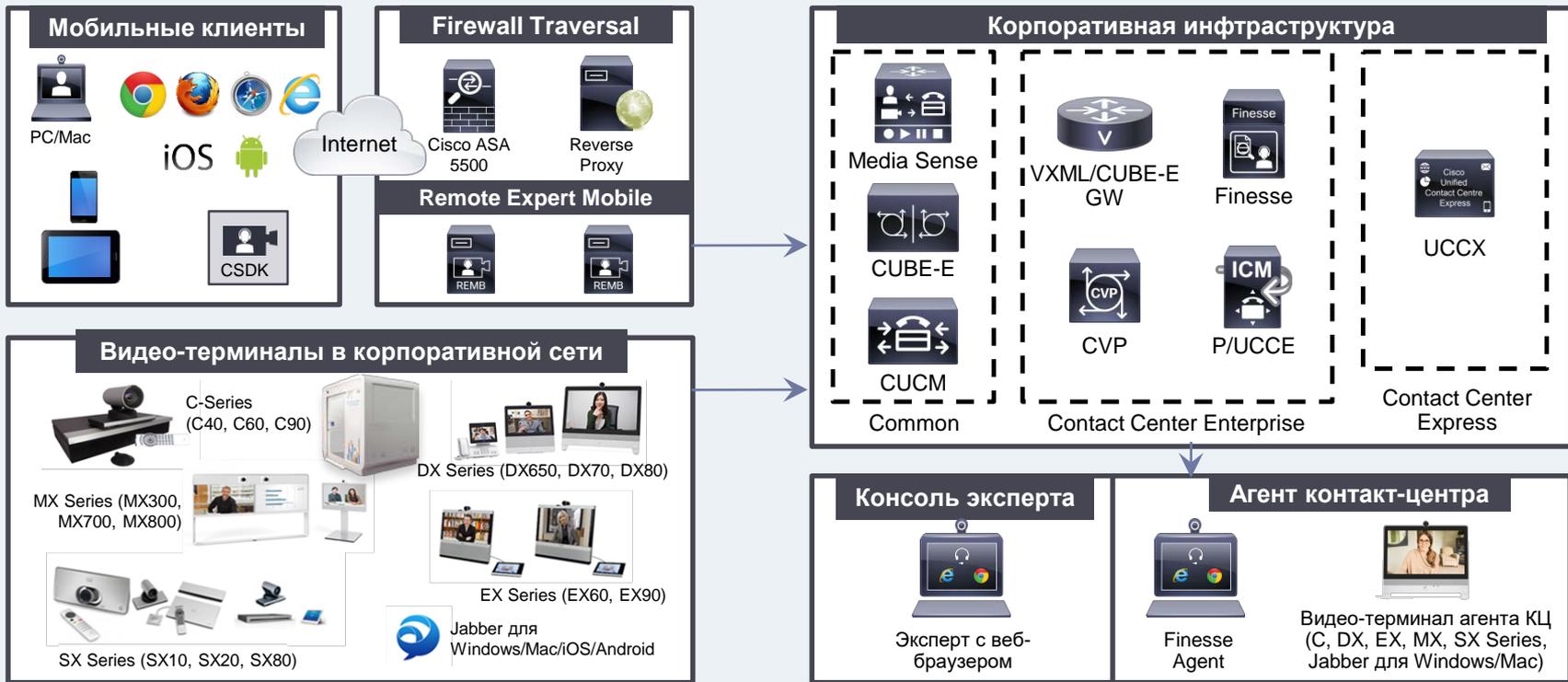


ЛИЧНОЕ
ОБЩЕНИЕ
ИМЕЕТ
БОЛЬШОЕ
ЗНАЧЕНИЕ



**УДАЛЕННОЕ ОБЩЕНИЕ
КАК ПРИ ЛИЧНОЙ ВСТРЕЧЕ**

Архитектура и компоненты Cisco Remote Expert



КАБИНКА ДЛЯ УДАЛЕННОГО СЕРВИСА В ФОРМАТЕ ЛИЧНОЙ ВСТРЕЧИ



Компоненты кабинки



Варианты видео-кабинок

Cove POD SC-REGS-POD-D SC-REGS-POD-DL



Компактный терминал оказания услуг
Легко устанавливается за 2-3 часа
No Permits required
Совместим со стандартами ADA (безбарьерная среда)
Не доступен кондиционер воздуха
Уровень конфиденциальности разговора – Низкий

Сценарии использования:
Простые и «быстрые» услуги
Удаленные офисы и районы
Конфиденциальность общения не является критичной

SC-REGS-POD-DL включает все базовые функции, кроме камеры для документов

Lite POD SC-REGS-POD-C

Закрытая кабинка
Устанавливается за 4-5 часов
Обычно со свободным доступом
Нет возможности для доступа на инвалидной коляске
Проточная вентиляция (без кондиционера)
Уровень акустической конфиденциальности разговора – Средний

Сценарии использования:
Конфиденциальность не является критичной
Средний уровень безопасности и комфорта
Не предъявляются требования безбарьерной среды
Температура в месте установки кабины <23°C



Standard POD SC-REGS-POD-A

Закрытая кабинка
Устанавливается за 1 рабочий день
С доступом по электронной очереди/замком
Нет возможности для доступа на инвалидной коляске
Может быть установлен кондиционер воздуха
Уровень акустической конфиденциальности разговора – Высокий

Сценарии использования:
Общественные пространства, например, почта
Высокий уровень безопасности и комфорта
Конфиденциальные транзакции

Premium POD SC-REGS-POD-B



Закрытая кабинка
Устанавливается за 1 рабочий день
С доступом по электронной очереди/замком
Доступ для инвалидов (ADA/DDA)
Может быть установлен кондиционер воздуха
Уровень акустической конфиденциальности разговора – Высокий

Сценарии использования:
Общественные пространства, например, торговые-развлекательные центры
Высокий уровень безопасности и комфорта
Конфиденциальные транзакции
Доступ для инвалидов

КОНТАКТ-ЦЕНТР В ОСНОВЕ УДАЛЕННОГО СЕРВИСА

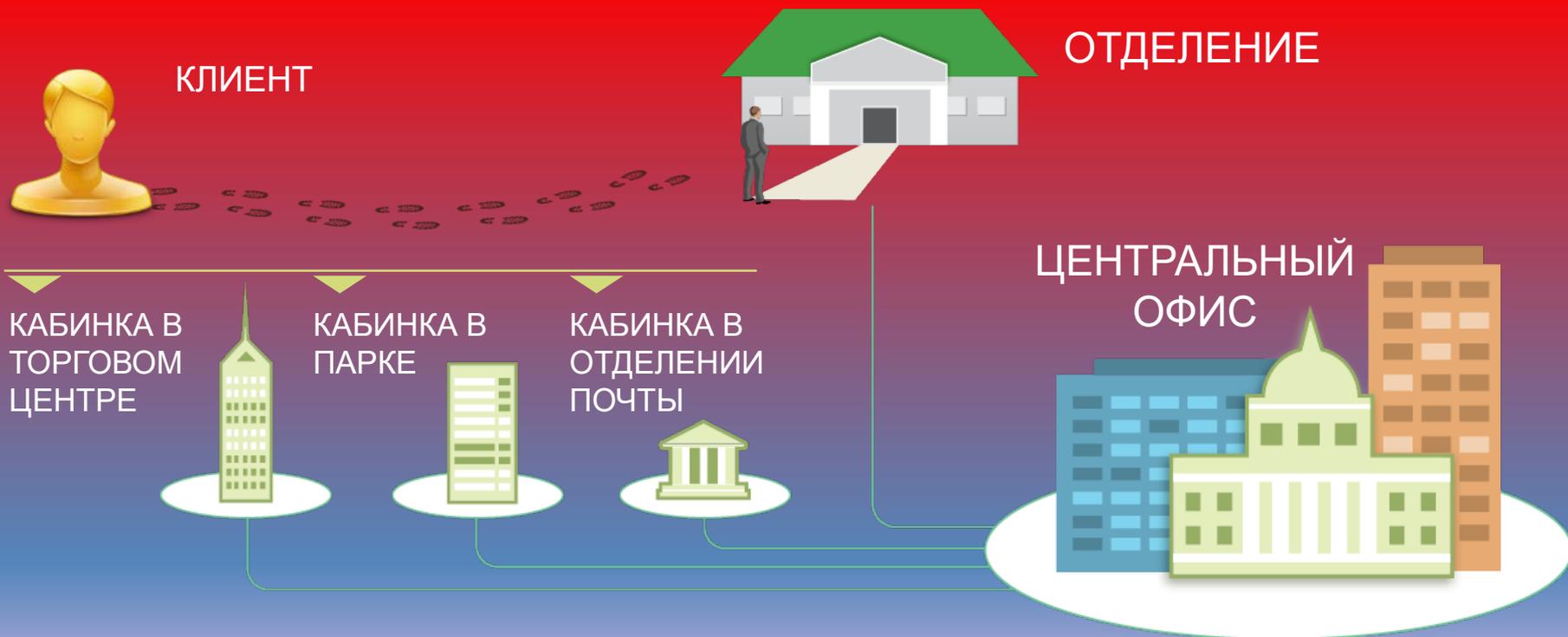
КОНСУЛЬТАНТ,
ОПЕРАТОР КОНТАКТ-ЦЕНТРА



КЛИЕНТ



СЕРВИС В ШАГОВОЙ ДОСТУПНОСТИ



УДАЛЕННЫЙ СЕРВИС КАК ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА

ГРАЖДАНИН



Государственные услуги в формате удаленного обслуживания

- Консультация по коммунальным начислениям
- Консультация по льготам
- Помощь в заполнении бумажных заявлений и на портале государственных услуг
- Информация о пенсионных начислениях
- Информация о функциях и контактах органов исполнительной власти
- И так далее

УДАЛЕННЫЙ СЕРВИС НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ В ГОРОДАХ МИРА

НИЦЦА



АМСТЕРДАМ



БАНГАЛОР

УДАЛЕННЫЙ СЕРВИС НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ В МОСКВЕ (парк «Музеон»)



Спасибо за внимание!

Наши контакты:

Mail: info@cti.ru

Тел.: +7 (495) 784-73-13