

# Сервис «Контактный центр по запросу» от компании СТИ.

Почему это выгодно, безопасно, эффективно!

# Способы организации Контактного центра

## Собственный КЦ

1. Полный контроль над инфраструктурой и персоналом. 
2. Меньшая зависимость от каналов передачи данных.

1. Большие капитальные затраты на внедрение.
2. Длительное время закупки и получения новых лицензий операторов в случае необходимости.
3. Отсутствие гибкости: нельзя купить лицензии операторов «на время»; высокая стоимость внедрения новой функциональности.
4. Высокая стоимость владения (инженеры, поддержка вендора)
5. Периодические затраты на модернизацию. 

## КЦ по запросу

1. Отсутствие капитальных затрат на внедрение решения, только операционные затраты.
2. Гибкость в изменении объема услуг.
3. Отсутствие затрат на содержание КЦ.
4. Программное обеспечение «облачного» контакт-центра всегда поддерживается в актуальном состоянии.
5. Гарантированный SLA.
6. Используются передовые технологии. 

1. Больше внимания обеспечению резервирования каналов передачи данных. 

## Аутсорсинговый КЦ

1. Отсутствие капитальных затрат на развертывание решения, только операционные затраты.
2. Отсутствие затрат на содержание и модернизацию оборудования.
3. Отсутствие затрат на содержание собственных операторов и супервизоров. 

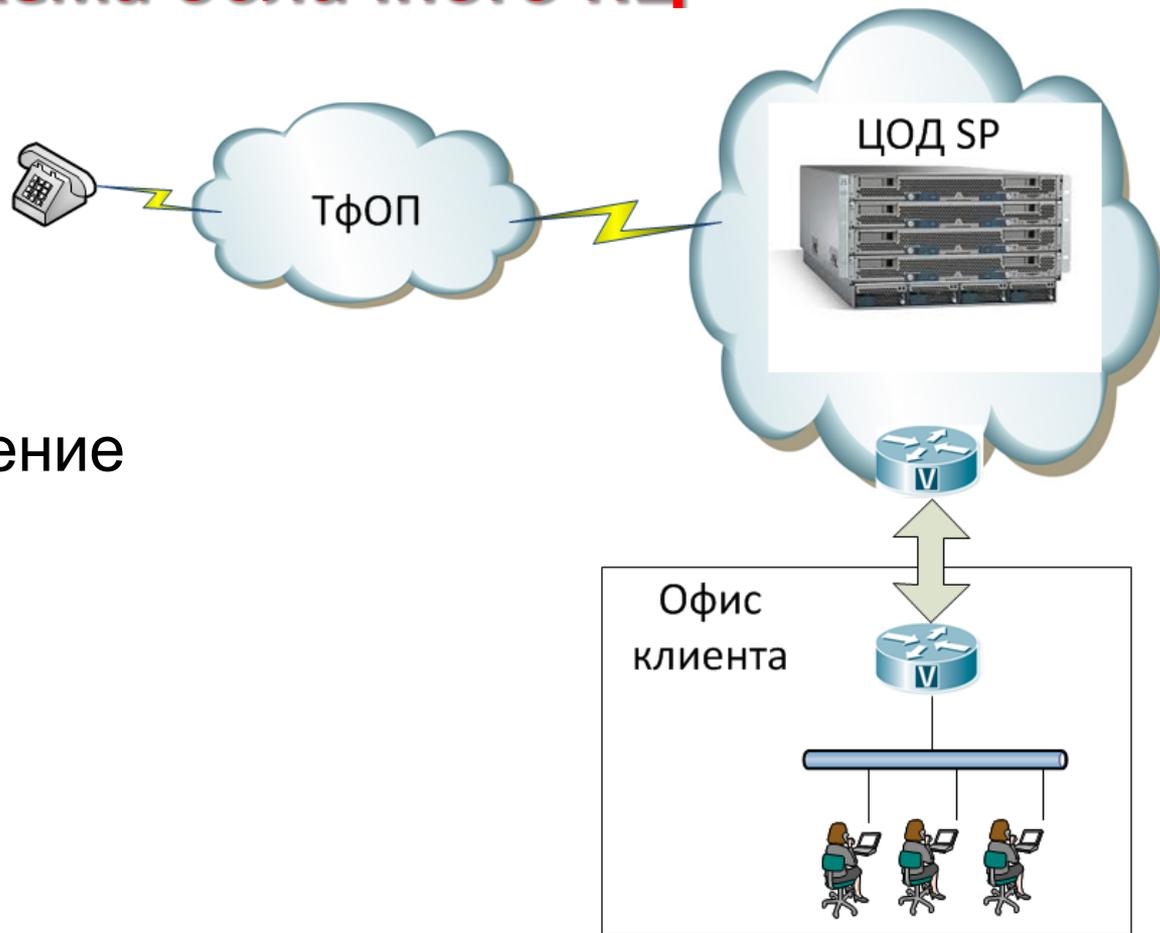
1. Отсутствие полноценного контроля и мотивации операторов на правильную работу с заказчиками по сложным продуктам.
2. Необходимость отдавать аутсорсеру в работу базу данных своих клиентов.
3. Отсутствие возможности вести работу с клиентами в собственных информационных системах. 

# Преимущества собственного КЦ

- **Квалифицированный** персонал
- **Оперативный доступ** к статистике обращений
- **Полная безопасность** корпоративной информации
- **Полный контроль** над показателями эффективности работы КЦ и мотивацией персонала



# Стандартная схема облачного КЦ



Коробочное решение  
«Как есть»

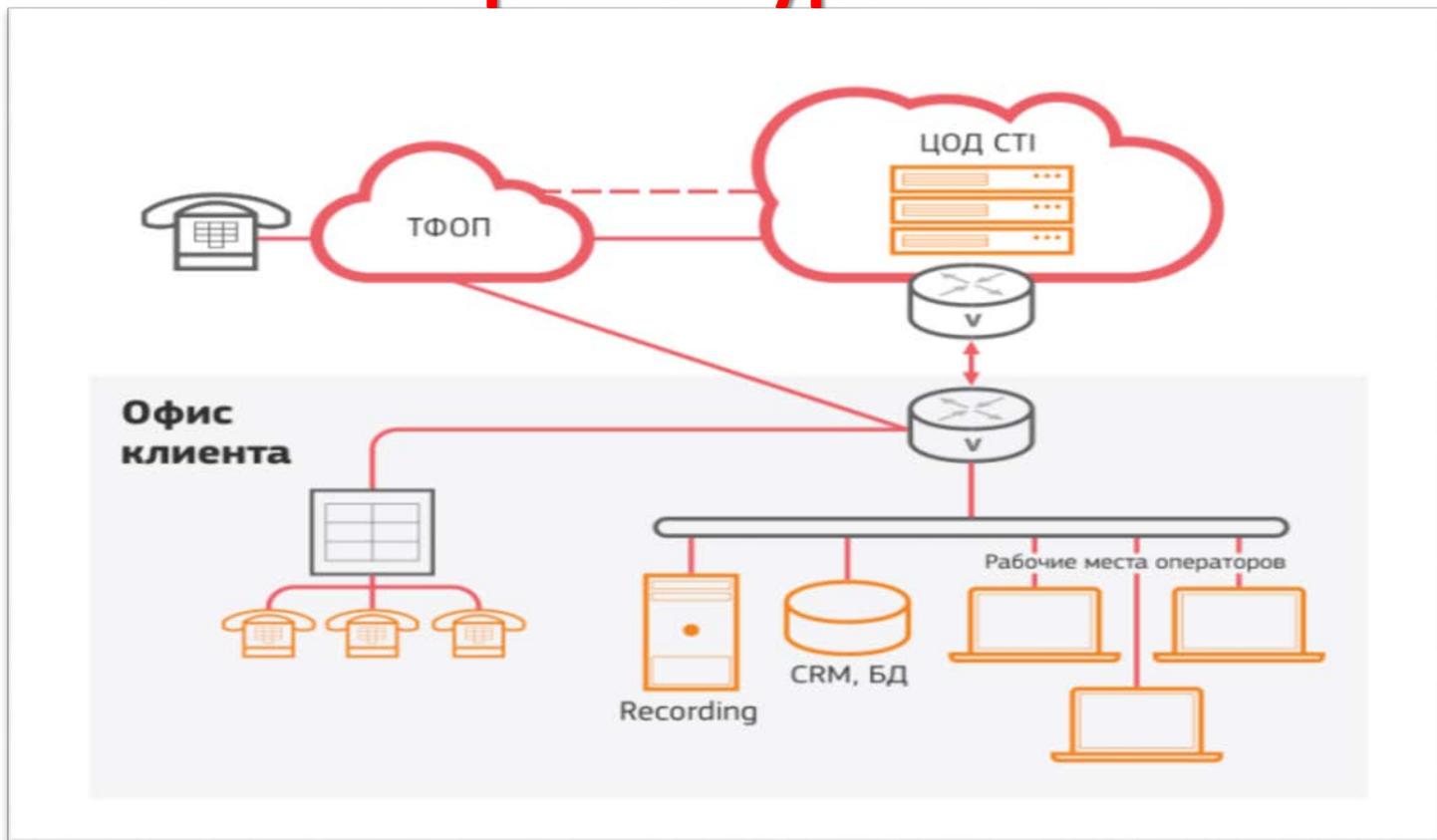
# Сомнения классического «облака»

- Информационная безопасность (нежелание передавать корпоративные данные в облако провайдера);
- Плохие каналы связи и высокое требование к их пропускной способности;
- Невозможность или сложность интеграции с корпоративными системами;



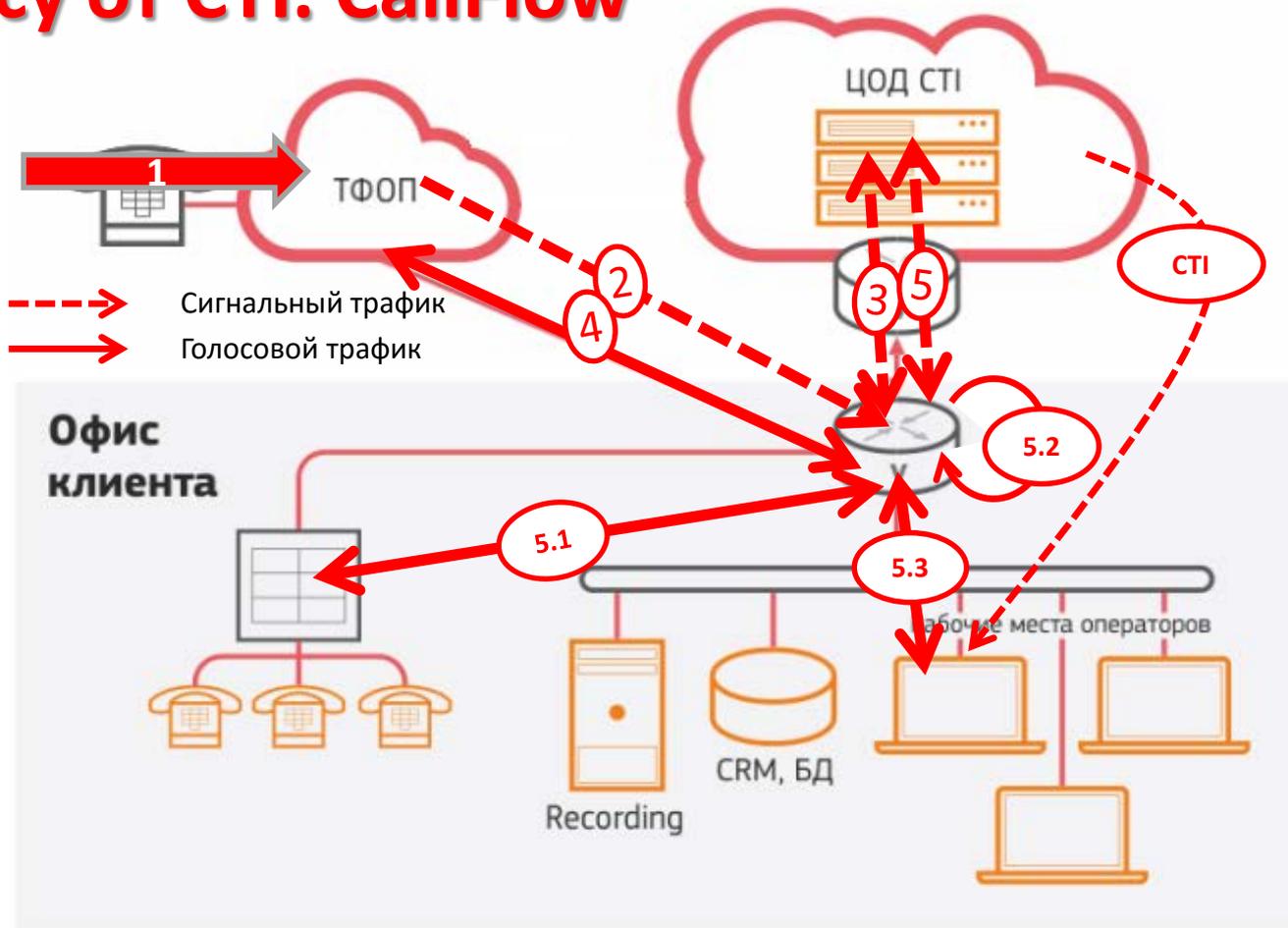
**Можно отбросить, т.к. «Контактный Центр по запросу» БОЛЬШЕ чем обычное «облако»**

# ОПТИМАЛЬНАЯ Архитектура



# КЦ по запросу от СТИ. CallFlow

1. Звонок от абонента в ТфОП
2. ТфОП информирует шлюз о звонке
3. Шлюз запрашивает инструкции у КЦ. КЦ командует шлюзу принять звонок и запустить скрипт обслуживания
4. Шлюз принимает звонок из ТфОП. КЦ начинает выполнять скрипт (проигрывание объявлений, запрос команд и т.д.)
5. КЦ дает инструкции шлюзу, в зависимости от логики скрипта:
  - 5.1. Переводит звонок в офисную АТС для соединения с абонентом
  - 5.2. Проигрывает скрипт IVR для звонков в очереди или в меню самообслуживания
  - 5.3. Переводит звонок на свободного оператора. При этом по протоколу СТИ КЦ передает переменные звонка



# КЦ по запросу (CCaaS) vs Облачный КЦ (SaaS)

## CCaaS

- + Без передачи голосового трафика при типовой схеме подключения
- + Возможность интеграции с существующим КЦ и CRM системой
- + Соблюдение политик информационной безопасности принятых в компании
- + Поддерживается (удобно для привлечения экспертов, не операторов КЦ, к обслуживанию вызовов)
- + При недоступности ЦОДа провайдера обслуживание вызовов не прекращается

Канал интернет

Интеграция с БД, КЦ, CRM..

Безопасность

Интеграция с корпоративной системой телефонии

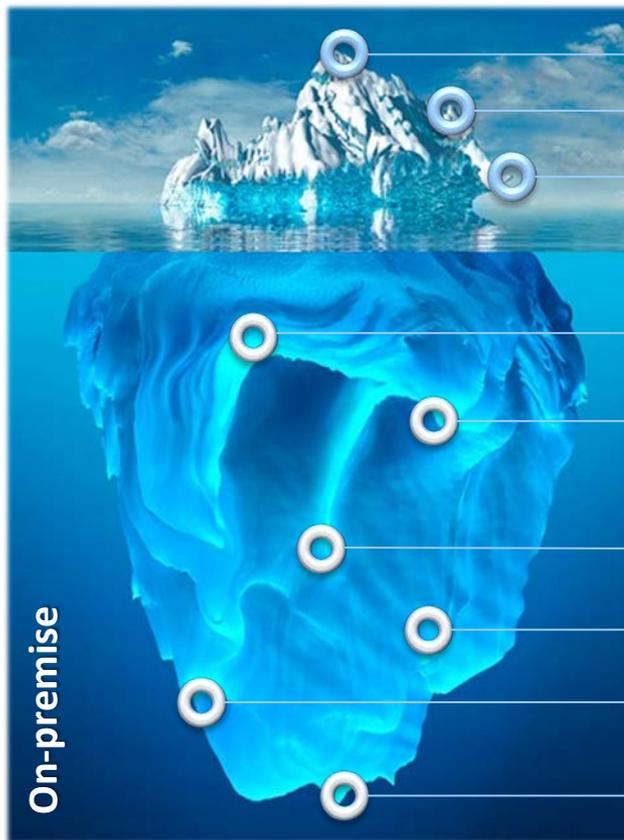
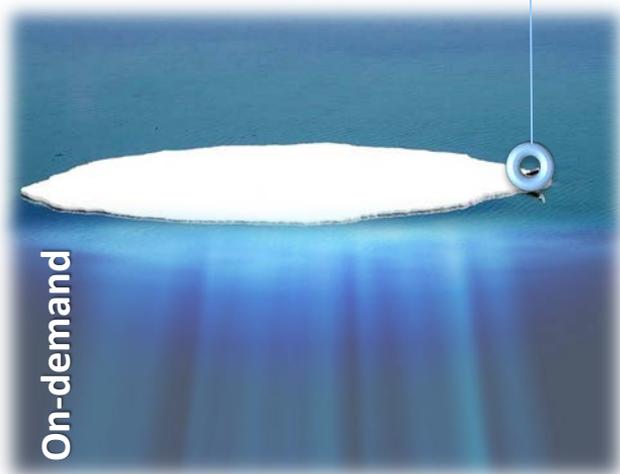
Резервирование

## SaaS

- Достаточный для передачи голосового трафика
- Решение предоставляется «как есть». Кастомизация затруднительна
- Перенос конфиденциальных данных в облако
- Сложно реализуемая задача
- При падении ЦОДа или канала Интернет обслуживание прекращается

# Составляющие стоимости владения (ТСО)

Абонентская плата

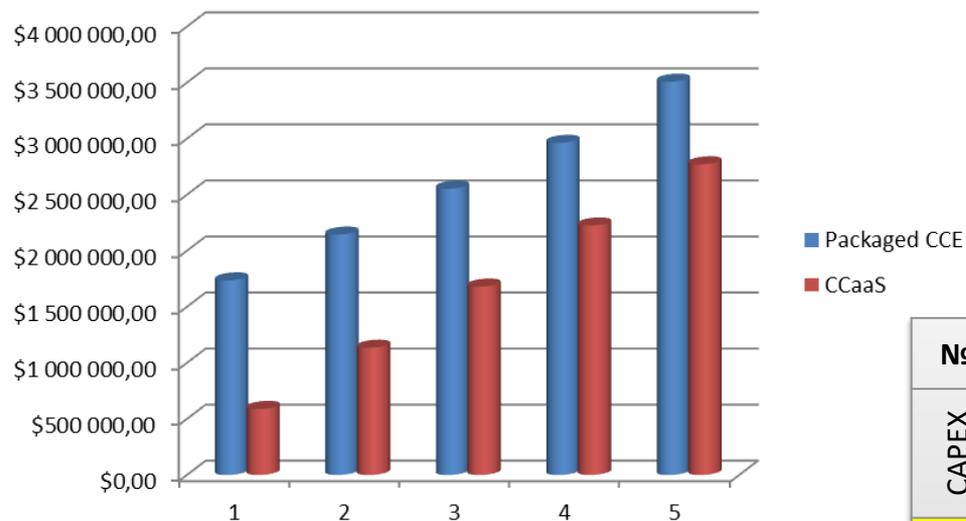


- Стоимость HW+SW
- Стоимость Внедрения
- Ежегодная ТП

- Администрирование
- Жизненный цикл (замена и апгрейд SW+HW)
- Распределенные КЦ
- Потенциальные риски
- Сезонность
- Резервирование

# Сравнение стоимости внедрения и владения

Стоимость владения решением по годам, накопительным итогом



В сравнении приведен расчет для КЦ на **155** рабочих мест при традиционной схеме (на платформе Cisco Packaged CCE) и «КЦ по запросу» (CCaaS)

№	Статья расходов, USD с НДС	Packaged CCE	CCaaS
CAPEX	Стоимость решения	\$1 221 509	
	Стоимость проекта по внедрению	\$119 736	\$44 151
OPEX	Стоимость ТП в год	\$363 540	
	Стоимость эксплуатации в год	\$45 611	\$545 414
Расчет услуги на одного агента в год:		\$4 803	<b>\$3 590</b>

# Преимущества облачной модели

---

- ✓ **Выгодное ТСО**
- ✓ **Минимальные капитальные затраты**
- ✓ **Быстрое и гибкое масштабирование**
- ✓ **Резервирование всех мощностей**
- ✓ **Высокая доступность (24x7x365, 99.99%)**
- ✓ **Низкие операционные издержки на ИТ**
- ✓ **Отсутствие издержек при сезонной активности**
- ✓ **Прозрачное ценообразование**
- ✓ **Отсутствие финансовых рисков**



# Варианты развертывания решения

## Закупка собственных мощностей (On-premise)

## Получение мощностей по запросу (On-demand)

Абонентская плата

отсутствует

требуется

Интеграционные работы

требуются

требуются

Закупка Оборудования

требуется

отсутствует

Закупка Лицензий ПО

требуется

отсутствует

Оплата Ежегодной ТП

требуется

**включена**

Контракты на апгрейд

ежегодно

**включены**

Резервирование

требуется

**включено**

Срок внедрения

от 4-х мес.

**от 0.5 мес**

# Мы предлагаем для создания вашего КЦ:

Решение, построенное на промышленной платформе **Cisco Unified Contact Center** и включающее полную техническую поддержку и сопровождение

Традиционное **качество и надежность** от лидера мирового рынка

**Более чем 10-летнюю экспертизу** в области построения и поддержки контактных центров любой сложности

Figure 1. Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide



# Функциональные возможности решения

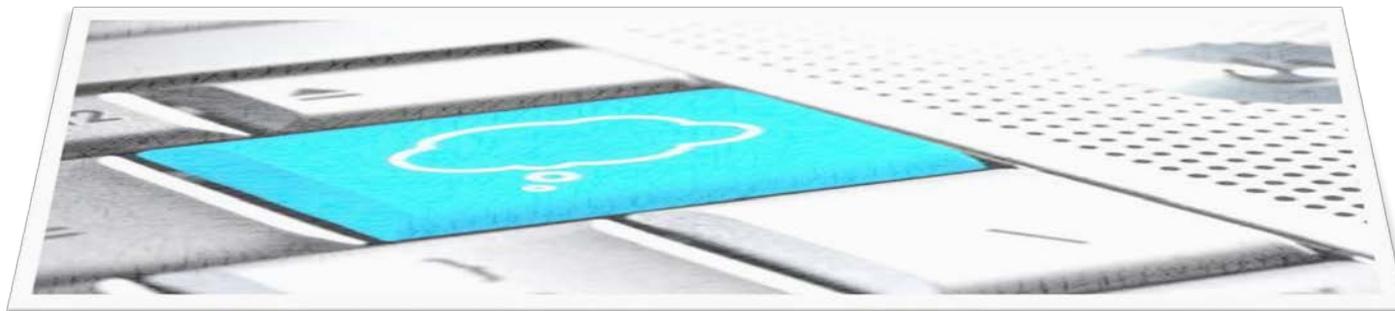
- Гибкое масштабирование РМ (более 1000)
- Интеллектуальная маршрутизация входящих и исходящих вызовов
- Многоуровневый IVR
- Мультиканальность (email, chat)
- Автоматические исходящие кампании
- Автоинформирование
- Система контроля качества
- Система управления трудовыми ресурсами



- Возможности функционального масштабирования решения
- Круглосуточная техническая поддержка
- Традиционная высокая надежность от Cisco

# КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР по запросу от СТИ

**КЦ по запросу (CCaaS)** - гибридное облачное решение на базе **Cisco UCCE** для автоматического обслуживания потока обращений клиентов или других источников, поступающих по различным каналам взаимодействия (**голосовые вызовы, email, web-сайт, социальные сети**). При этом, его основные серверные мощности и программное обеспечение расположены и физически зарезервированы в надежном **ЦОД уровня Tier 3**.



# Почему СТИ?



## Квалификация

**СТИ** – более 10 лет подряд подтверждает статус **Cisco Gold Partner**, имеет **13 специализаций** и **10 авторизаций Cisco**, 5 – **эксклюзивных в России**, в том числе:

- Advanced Collaboration Architecture Specialization
- Advanced Content Security Specialization
- Advanced Security
- Advanced Unified Communications
- Cisco Authorized SP Video Partner
- ATP - TelePresence Video Advanced
- ATP - Unified Contact Center Enterprise
- ATP - Customer Voice Portal
- ATP - SaaS Conferencing and EIM Resale



## Опыт

**2002** – **первый** в России КЦ на базе Cisco IPCC (UCCE) – Банк Русский стандарт

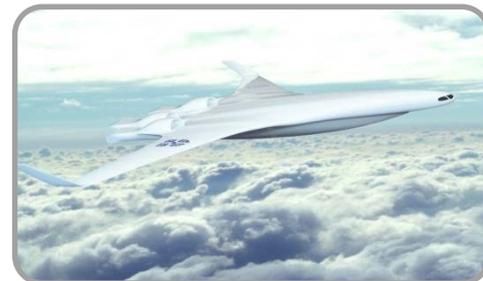
**2003** – **первый** в Казахстане КЦ на базе Cisco с интеграцией с CRM Siebel – КазКоммерцБанк

**2005** – **первый** в России КЦ Cisco с CVP – Дальсвязь

**2007** – **первый** в России КЦ с технологией Parent –Child – Мегафон ДВ

**2008** – построение КЦ для Каспи Банка – **крупнейший** КЦ в Казахстане

**2012** – **самый крупный в мире** КЦ с р.м. операторов на базе Finesse - Эр-Телеком



## Репутация

**СТИ** – лидер рынков России и стран СНГ в области построения КЦ на базе решений Cisco

На глобальном Саммите Партнеров Cisco 2014 - 2015 компания признана:

1. **ПАРТНЕРОМ ГОДА** в регионе Россия и СНГ
2. **ЛУЧШИМ ПАРТНЕРОМ** в области облачных и управляемых услуг
3. **СЕРВИС ПАРТНЕРОМ ГОДА**

## **ТРИАЛ версия услуги**

1. Рабочее место с доступом в интернет
2. Базовый функционал (2 оператора, 1 супервизор)
3. Тестирование 1-2 недели

## **ПИЛОТНОЕ тестирование услуги**

1. Полный функционал
2. «Боевая» эксплуатация
3. Тестирование 1-2 месяца



Будем рады ответить на все Ваши вопросы и  
предложить самое  
актуальное решение!

Спасибо за внимание!

[www.cti.ru](http://www.cti.ru) / [info@cti.ru](mailto:info@cti.ru)  
+7.495.784.73.13

**CTI** *Communications  
Technology  
Innovations*