



Портфель продавца

- Инструменты, предоставляемые ЦРТ
- Программы лояльности
- Оценка стоимости проекта
- Сравнение с конкурентами



КОМПЛЕКСНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ СДЕЛОК И ПРОЕКТОВ



ЦРТ для бизнес-партнёров:

- информация по завершённым проектам
- маркетинговые материалы для разных секторов рынка
- расчёт спецификации и стоимость проекта, включая стоимость работ и услуг
- подготовка технических заданий и комплексных предложений
- эксплуатационная документация на продукты

ЦРТ для конечных пользователей:

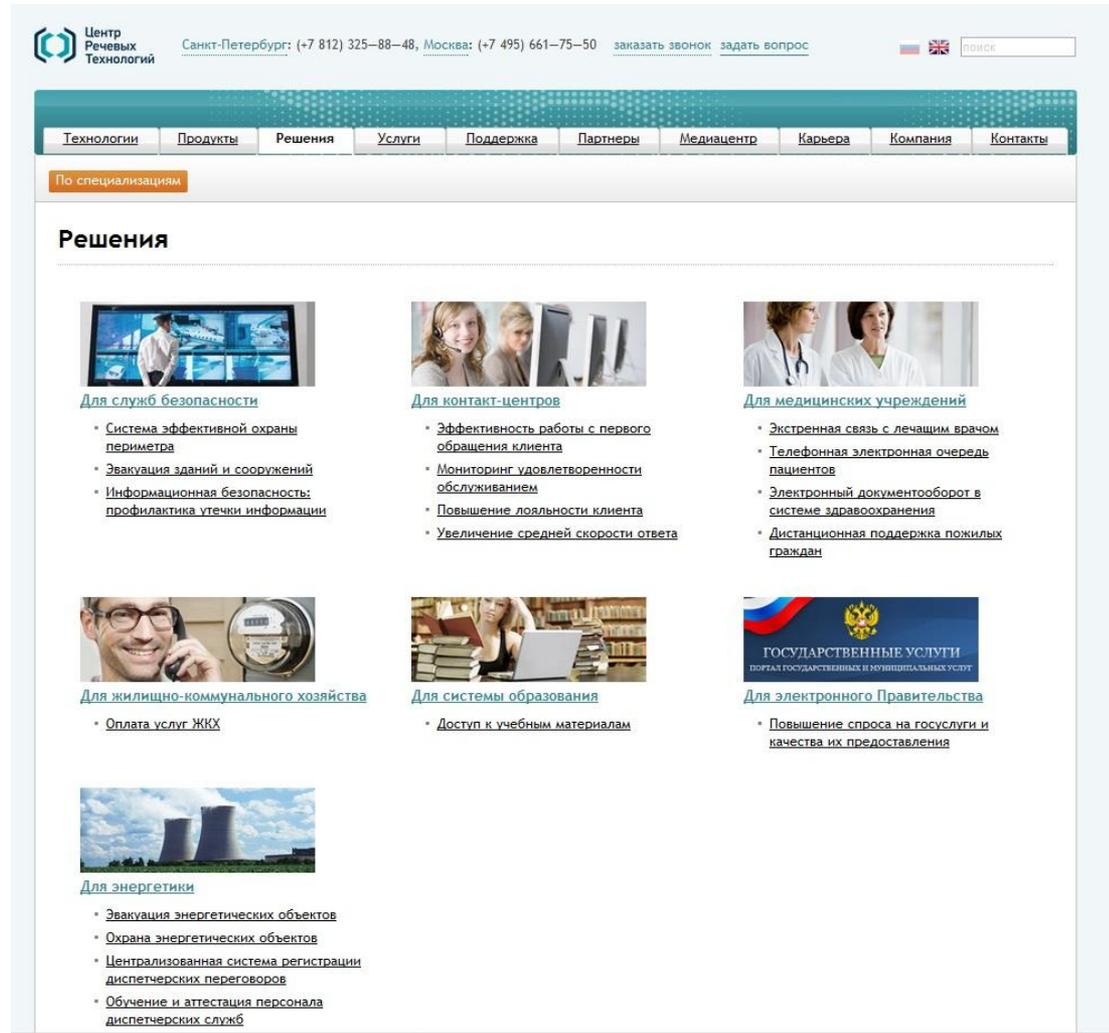
- проводит презентацию продуктов и решений
- осуществляет предпроектное обследование и внедрение
- проводит обучение персонала заказчика
- выполняет гарантийные обязательства
- предоставляет техническую поддержку

МАРКЕТИНГОВЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ЦРТ предоставляет своим партнёрам:

- печатную продукцию
- презентации
- информационные брошюры

На сайте ЦРТ находятся комплексные решения, включающие описания сценариев использования продуктов ЦРТ, которые адаптированы для вертикальных сегментов рынка.



Центр Речевых Технологий
Санкт-Петербург: (+7 812) 325-88-48, Москва: (+7 495) 661-75-50 [заказать звонок](#) [задать вопрос](#)

По специализациям

Решения

- Для служб безопасности**
 - Система эффективной охраны периметра
 - Эвакуация зданий и сооружений
 - Информационная безопасность: профилактика утечки информации
- Для контакт-центров**
 - Эффективность работы с первого обращения клиента
 - Мониторинг удовлетворенности обслуживанием
 - Повышение лояльности клиента
 - Увеличение средней скорости ответа
- Для медицинских учреждений**
 - Экстренная связь с лечащим врачом
 - Телефонная электронная очередь пациентов
 - Электронный документооборот в системе здравоохранения
 - Дистанционная поддержка пожилых граждан
- Для жилищно-коммунального хозяйства**
 - Оплата услуг ЖКХ
- Для системы образования**
 - Доступ к учебным материалам
- Для электронного Правительства**
 - Повышение спроса на госуслуги и качества их предоставления
- Для энергетики**
 - Эвакуация энергетических объектов
 - Охрана энергетических объектов
 - Централизованная система регистрации диспетчерских переговоров
 - Обучение и аттестация персонала диспетчерских служб

ПРЕДПРОЕКТНАЯ ПОДГОТОВКА

- Анализ бизнес процессов
- Анализ ключевых показателей эффективности
- Определение границ внедрения
- Спецификация комплекса средств связи
- Расчет экономических показателей эффективности и времени возврата инвестиций



ВНЕДРЕНИЕ ПРОЕКТА

Для успешного выполнения работ по внедрению решений ЦРТ в проектную команду включаются:

- Бизнес-аналитики
- Системные архитекторы
- Программисты
- Инженеры по настройке сетевого оборудования и ПО
- Технические писатели
- Тестировщики
- Инженеры службы технической поддержки
- Лингвисты!



ОБУЧЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Специалистами ЦРТ разработаны учебные программы по собственным аппаратным и программным продуктам, технологиям.

Обучение проводится как по стандартным, так и по индивидуальным программам.

Курс администратора системы записи – 2 дня.

- Компонентный состав
- Размещение и развертывание
- Подключение к источникам сигналов
- Настройка
- Технологический мониторинг
- Администрирование пользователей



УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ



Команда инженеров ЦРТ обеспечивает полную техническую поддержку , как удаленно, так и с выездом специалиста.

Параметры SLA

- Техническая поддержка в режиме 24/7
- Время реакции на критичные проблемы 1 час
- Время устранения инцидента от 1 до 6 часов
- Бесплатные консультации
- Обновление ПО до новых версий
- Ежемесячные регламентные работы
- Анализ ошибок и предупреждений
- Консультации по недокументированным возможностям системы

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ РАСЧЁТА СТОИМОСТИ ПРОЕКТА

Для расчёта спецификации системы записи необходимо определить:

- 1.схему связи - количество и тип интерфейсов, с которых будет осуществляться съём аудиоданных, территориальное распределение (в случае проекта с филиальной инфраструктурой)
- 2.номенклатуру опционального ПО
- 3.количество одновременных пользователей системы

Отдельно стоит уточнить:

- 1.среднюю нагрузку (интенсивность и длительность записей)
- 2.длительность хранения (без архивации)



ТИП ИНТЕРФЕЙСОВ

Системы многоканальной записи ЦРТ характеризуются широким набором поддерживаемых источников сигналов:

- аналоговые телефонные линии FXO/FXS
- микрофоны различного типа
- радиостанции и линейные выходы аппаратуры
- 2-, 4- проводные цифровые абонентские линии
- линии цифрового потока E1
- IP-транки и корпоративные сети IP-телефонии (SIP, H.323, Avaya, Cisco Nortel и др.)
- специализированные интерфейсы комплексов диспетчерской связи
- специализированные СТІ-интерфейсы коммуникационных платформ и



Интерфейсные платы



Устройства ввода USB



Устройства ввода Ethernet

ВАТС

Микрофон с
предусилителем



Коммутатор
сигналов



Микшер



Блок
грозозащиты



Устройство 1U для установки в 19" стойку

ОПЦИОНАЛЬНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Системы многоканальной записи ЦРТ также характеризуются широким набором функциональных возможностей, часть из которых представлена в виде опционального ПО.

Системой поддерживается 13 опциональных модулей ПО.

| Опциональное программное обеспечение | | | |
|--------------------------------------|-------------------------|--|---|
| Модель | Название | Назначение | Комментарии |
| STC-S352 | File Server | Ведение централизованного архива накапливаемой информации. | Необходимый компонент для построения распределенных комплексов регистрации телефонных переговоров с повышенными требованиями к производительности и надежности. |
| STC-S379 | SMDR analyzer | Подключение системы записи к тарификационным портам УАТС по RS-232 и Ethernet. | Модуль необходим для регистрации внутренних номеров абонентов при записи с внешних аналоговых линий и линий цифрового потока E1. |
| STC-S392 | CTI analyzer | Подключение системы записи к CTI интерфейсам УАТС, коммуникационных платформ и систем диспетчерской связи. | Модуль необходим для регистрации в системе записи расширенной информации о телефонных вызовах, а также информации о статусах абонентов, диспетчеров или операторов контакт-центра. |
| STC-S458 | Video Recording Service | Сервис регистрации экранов ПК. | Запись видеороликов с мониторов ПК производится синхронно с записью телефонного вызова. Возможен просмотр рабочего стола ПК в реальном времени. |
| STC-S437 | SIP source | Регистрация SIP-телефонии. | Регистрация телефонных вызовов в корпоративных сетях SIP-телефонии и SIP-транках методом парсирования и разбора IP-пакетов. |
| STC-S367 | VoIP source | Регистрация проприетарной IP-телефонии. | Регистрация телефонных вызовов в корпоративных сетях с фирменными протоколами IP-телефонии Avaya, Nortel, Cisco и др. методом парсирования и разбора IP-пакетов. |
| STC-S472 | Avaya DMCC source | Регистрация телефонии Avaya с использованием специализированных методов CTI-интеграции. | Регистрация вызовов в сетях телефонии Avaya методами активной записи Service Observing, Single Step Conferencing и Multiple Registrations. |
| STC-S394 | Soft Button | Управление записью с рабочих мест операторов контакт-центра. | С помощью данного модуля реализуется режим record on demand - регистрация вызова по требованию оператора. |
| STC-S370 | Fax Reader | Декодирование факсов. | Декодирование фонограмм факсимильных сообщений. Декодированные сообщения хранятся в базе данных системы записи в формате графического файла, доступного для просмотра и вывода на печать. |

РЕФЕРЕНС. ОЦЕНКА ROI ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ QM ANALYZER

Пример расчета ROI для крупного контакт-центра

| | |
|---|------------|
| Число операторов | 300 |
| Число контролёров качества | 20 |
| Расходы на содержание контролёра качества, в т.ч. налоги и накладные расходы | 1 500 \$ |
| Число контролеров качества при использовании системы ЦРТ | 4 |
| Стоимость системы | 350 000 \$ |

$$\text{Экономия} = (20 - 4) * 1\,500\$ = 24\,000 \$$$

$$\text{ROI} = 350\,000\$ / 24\,000\$ = 14 \text{ месяцев}$$



СРАВНЕНИЕ С КОНКУРЕНТАМИ

Системы записи, представленные на рынке РФ, можно условно разделить на 3 основные группы. В РФ представлены системы более 30 компаний!

| Категории | Преимущества | Недостатки |
|----------------------------------|--|--|
| Так называемые бюджетные решения | Цена | Скупой платит дважды |
| Зарубежные решения | Цена/качество | Трудности в сопровождении. Иногда очень тяжелые условия технической поддержки и расширения лицензии |
| Отечественные производители | Цена/качество Простота в сопровождении Русскоязычная техническая поддержка | - |

Бесспорные преимущества ЦРТ:

- опыт разработки систем и реализации проектов с 1995 года
- наличие средств речевой аналитики с технологиями распознавания речи собственной разработки

СРАВНЕНИЕ С КОНКУРЕНТАМИ

ФАКТОРЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРИОБРЕТЕНИЕ ПРОДУКТА

| Влияющий фактор | Оценка значимости* |
|---|--------------------|
| Окупаемость (ROI) | 75% |
| Цена | 58,9% |
| Репутация компании-вендора | 26,8% |
| Предшествующий опыт общения с вендором | 22,3% |
| Рекомендация/требование руководства | 19,6% |
| Рекомендация коллег, референс | 11,6% |
| Вера в бренд | 11,6% |
| Информация из Интернета | 2,7% |
| Коммерческая презентация продукта | 0,9% |
| Предшествующий опыт работы с менеджером по продажам | 0,0% |

* По данным отчета «North American Contact Center Industry 2011: A Mid-Year Update and Forecast»

ОПЫТ ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОДАЖ ЦРТ: ПРОЛОНГИРОВАННЫЕ ПРОДАЖИ

1. Где использовать? Крупные корпоративные клиенты, контакт-центры
2. Признаки:
 - a) растущее предприятие
 - b) множество БП, связанных с обслуживанием клиентов и контролем персонала

Пример пролонгированной продажи в контакт-центр на 50 операторов

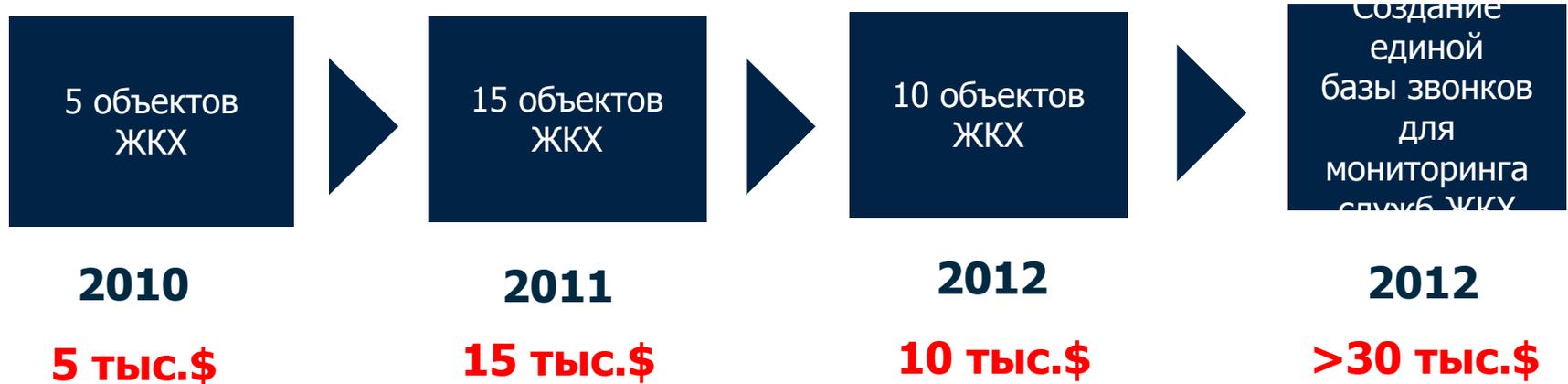


- + пуско-наладочные работы
- + обучение персонала
- + ежегодный договор сервисного обслуживания
- + Voice Navigator!

ОПЫТ ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОДАЖ ЦРТ: ТИРАЖИРОВАНИЕ РЕШЕНИЯ

1. Где использовать? Заказчики в промышленности и на транспорте. Сфера социальных услуг населению.
2. Признаки:
 - а) Наличие регламентирующих документов, определяющих необходимость записи.
 - б) Наличие контролирующих органов, оценивающих качество работы предприятия с использованием СМЗ.

Пример тиражирования решения на предприятиях ЖКХ. Организация горячих линий.



- + пуско-наладочные работы
- + ежегодный договор сервисного обслуживания

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

О КОМПАНИИ

Компания Центр речевых технологий (ЦРТ) была создана в 1990 году в Петербурге и за 20 лет стала абсолютным лидером российского и значимым игроком международного рынков речевых технологий. Компания является ведущим мировым разработчиком систем в сфере высококачественной записи, обработки, анализа, синтеза и распознавания речи.

ЦРТ сегодня – активный участник быстрорастущего мирового рынка речевых технологий. Компания поставляет свои инновационные решения в более чем 74 страны мира. Компания ярко заявляет о себе в сфере инноваций – не только создает и внедряет уникальные разработки в сфере речевых технологий, но и фактически формирует новые сегменты рынка.

На сегодняшний день в Центре речевых технологий работает более 350 человек. В состав команды ЦРТ входят как научные сотрудники, разработчики продуктов и программного обеспечения, так и специалисты по управлению проектами, продвижению и продажам высокотехнологичной продукции. ЦРТ обладает штатом высокообразованных сотрудников: 90% работников компании имеют высшее образование, более 10% являются обладателями ученых степеней, среди них около 150 инженеров и 29 кандидатов и докторов наук.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Санкт-Петербург

ул. Красуцкого, 4
Телефон: (+7 812) 325-88-48
Факс: (+7 812) 327-92-97
Эл. почта: stc-spb@speechpro.com
196084 Санкт-Петербург а/я 515

Москва

ул. Марксистская, д.3, стр.5,
БЦ Таганский", офис 5.3.1.
Телефон: (+7 495) 661-75-50
Факс: (+7 495) 661-75-17
Эл. почта: stc-msk@speechpro.com

Тимофей Зверев

zverev@speechpro.com
Руководитель отдела продаж ЦРТ