



## 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:

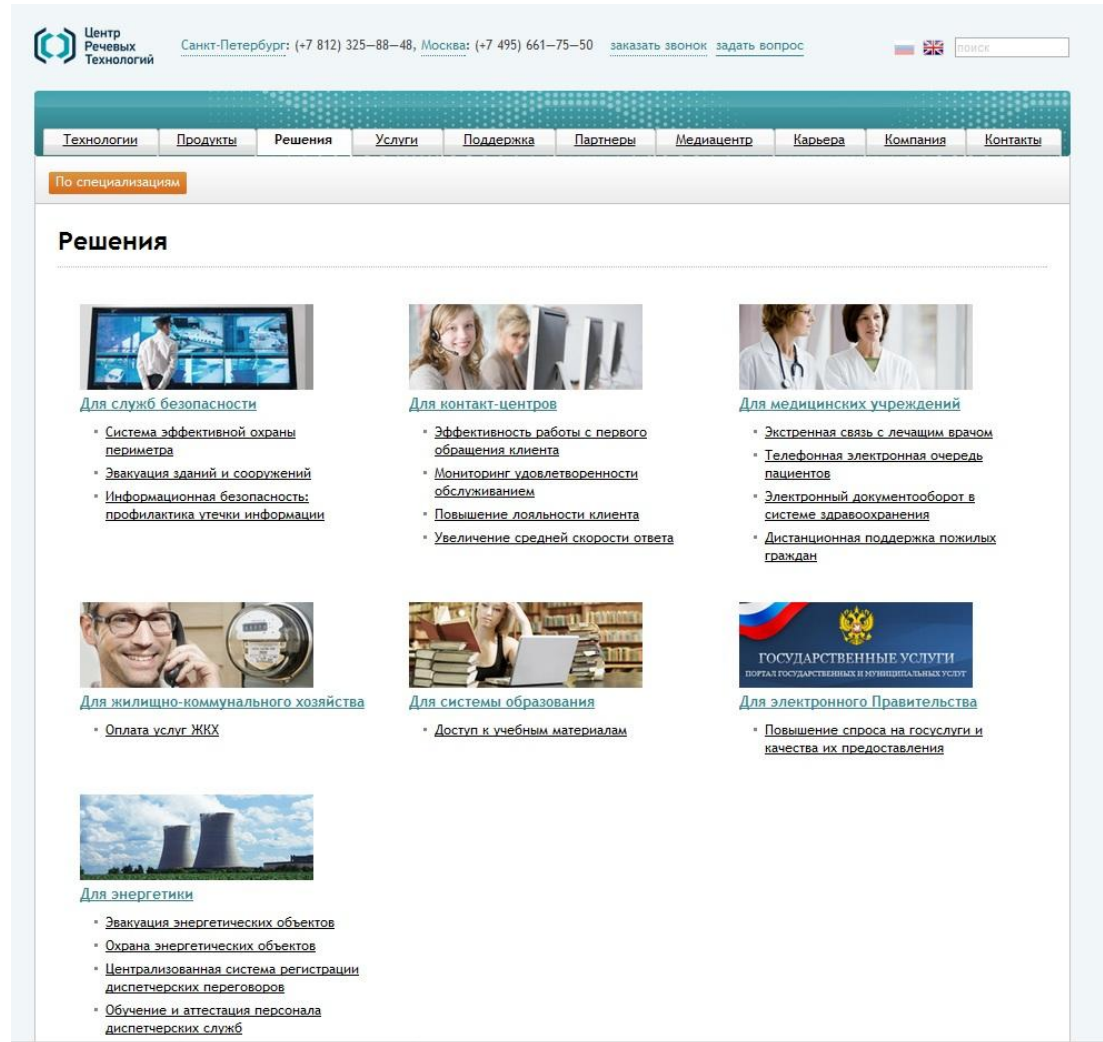
- проводит презентацию продуктов и решений
- осуществляет предпроектное обследование и внедрение
- проводит обучение персонала заказчика
- выполняет гарантийные обязательства
- предоставляет техническую поддержку

## 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



Коммутатор сигналов



Микшер



Блок грозозащиты

Микрофон с предусилителем



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

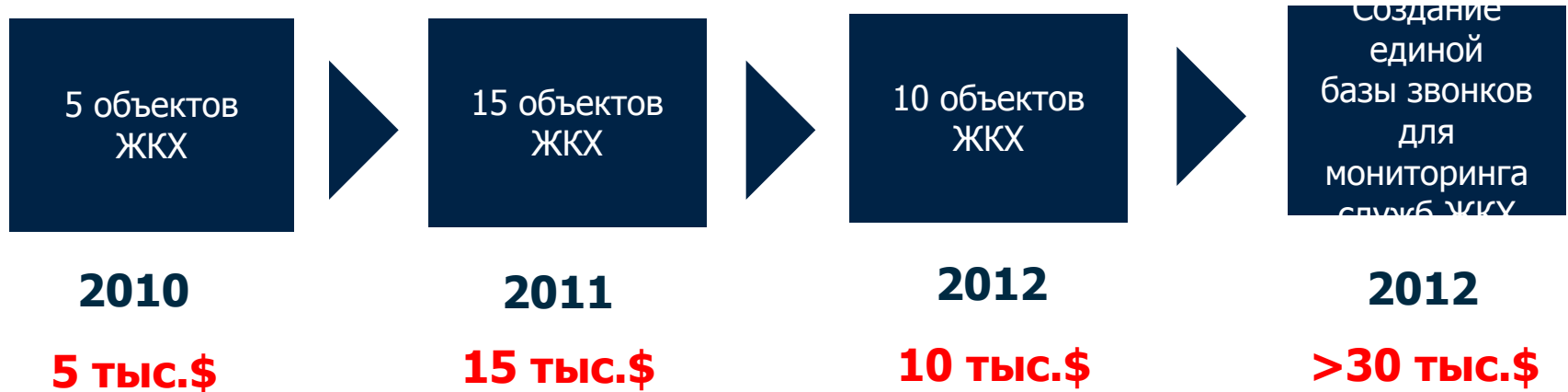


- + пуско-наладочные работы
- + обучение персонала
- + ежегодный договор сервисного обслуживания
- + Voice Navigator!

## ОПЫТ ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОДАЖ ЦРТ: ТИРАЖИРОВАНИЕ РЕШЕНИЯ

1. Где использовать? Заказчики в промышленности и на транспорте. Сфера социальных услуг населению.
2. Признаки:
  - a) Наличие регламентирующих документов, определяющих необходимость записи.
  - b) 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](mailto: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](mailto:stc-msk@speechpro.com)

### Тимофей Зверев

[zverev@speechpro.com](mailto:zverev@speechpro.com)  
Руководитель отдела продаж ЦРТ