

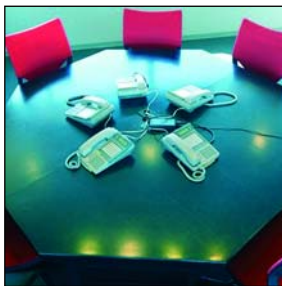
CTI (Computer Telephony Integration) - компьютерно-телефонная интеграция



В общем контексте, CTI - это технология, находящаяся на стыке компьютерных технологий и технологий средств связи, позволяющая интегрировать телефонные системы с программно-аппаратным обеспечением компьютеров.

В разрезе информационных технологий, системы CTI представляют собой набор приложений, сочетающих в себе гибкость, совместимость, богатый инструментарий в области обработки данных, открытые стандарты, удобный компьютерный интерфейс для оператора с одной стороны и возможность предоставить пользователю привычный и простой голосовой интерфейс для доступа к компьютерной системе с другой.

Диапазон применения технологии компьютерной телефонии крайне обширен. Среди ее арсенала можно выделить, например, системы аудиоконференций, Call/Contact Center, телебанкинга, автосекретаря, факс-сервера и оповещения.



Системы аудиоконференций

Системы аудиоконференций предназначены для организации и проведения распределенных конференций абонентов корпоративных телефонных систем и систем общего пользования. Использование таких систем облегчает принятие решений в корпоративном управлении.

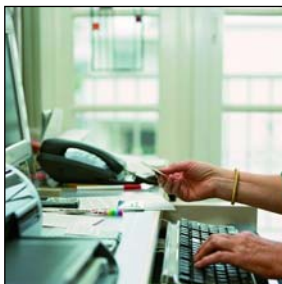
Системы аудиоконференций позволяют использовать различные бизнес-схемы организации конференций, упрощают процесс планирования, подготовки и управления аудиоконференциями, дают возможность визуализировать проведение мероприятия.



Call/Contact Center

Концепция построения Call/Contact Center находится на стыке технологии управления взаимоотношениями с клиентами и технологии компьютерно-телефонной интеграции и нацелена на повышение эффективности работы организации за счет обеспечения персонализированного обслуживания клиентов на высочайшем уровне независимо от места и способа контакта.

Использование Call-центра позволяет эффективно принимать большое количество входящих телефонных вызовов в соответствии с заданными бизнес-правилами. Дальнейшее расширение возможностей системы идет за счет наращивания дополнительной функциональности, такой как: осуществление исходящих звонков, обработка факсов, e-mail и web-вызовов, интеграция с корпоративными информационными системами заказчика и т.п.



Телебанкинг

Базовой задачей телебанкинга является дистанционное обслуживание клиентов банка по телефону. Клиент банка получает возможность выбора операций, которые он хочет совершить из предложенного голосового меню. Выбор осуществляется голосовой командой.

Система телебанкинга позволяет полностью в автоматическом режиме, без участия операторов, предоставить клиентам банка информационно-справочные услуги, производить активные и пассивные операции по счетам, дает доступ к работе с пластиковыми карточками, услугам E-mail, Fax-banking, SMS-banking и т.д. Кроме того, система телебанкинга может обладать всеми возможностями перечисленных ниже систем.



Автосекретарь

Удобство использования системы "автосекретарь" на предприятии заключается в том, что система маршрутизирует звонок непосредственно сотруднику предприятия без вмешательства секретаря, что снимает нагрузку с секретаря и сокращает время ответа на звонок. Кроме того, к базовым функциям системы относятся функции голосовой почты, доступ к которой осуществляется автоматически, если вызываемый абонент отсутствует.



Факс-сервер

Решение "факс-сервер" позволяет автоматизировать факсимильную связь и отправлять факс-сообщения практически из любого приложения на любом компьютере в сети организации. Все входящие факс-сообщения доставляются в персональные почтовые ящики сотрудников предприятия. Факс-сервер включает также все возможности голосовой почты, таким образом пользователь имеет доступ к факс-сообщениям как с компьютера, так и с любого телефона.



Система оповещения

Система оповещения используется для информирования клиентов об их задолженностях предприятию. Система автоматически выбирает из базы должника и предупреждает его о задолженности. Как показывает практика, использование этой системы увеличивает погашение задолженностей от 30% до 50%. Также система оповещения используется для экстренного сбора сотрудников.

Одно из главных достоинств СТІ - это открытость систем, построенных на ее базе, т.к. компьютерная телефония основана на стандартах и поэтому системы СТІ легко изменяются, модифицируются, расширяются. Становится возможной максимальная совместимость компонентов. Все это определяет быстрое развитие и широкое применение систем СТІ.

Использование решений компьютерной телефонии позволяет улучшить механизмы коммуникации между сотрудниками, обеспечить круглосуточный доступ к информационным ресурсам и повысить эффективность их работы. Это помогает сэкономить время и сократить расходы предприятия. Решения компьютерной телефонии также позволяют руководству предприятия облегчить принятие решений.

