

ЕДИНАЯ ПЛАТФОРМА ДЛЯ КЛИЕНТСКИХ КОММУНИКАЦИЙ

- ✓ Диалоговые чат-боты на основе ИИ
- ✓ ИИ ассистенты
- ✓ Продажи, маркетинг и поддержка в текстовых каналах

Мессенджеры и чат-боты для
коммуникации с клиентом



Интересные факты

■ A Phone call ■ Messaging application



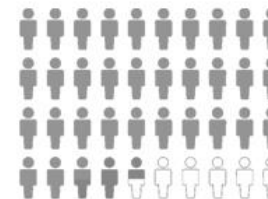
65% клиентов предпочитают писать, а не звонить (данные Google)



Самый популярный мессенджер в России – VKontakte (более 43 млн.чел) (данные eMarketer)

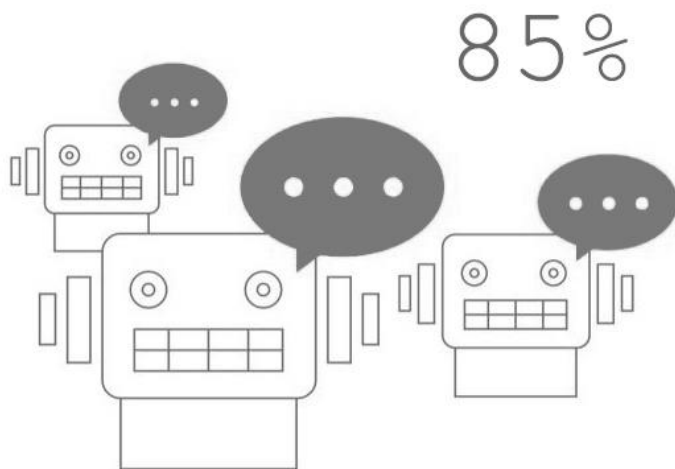


6 и 10 самых популярных мобильных приложений – мессенджеры

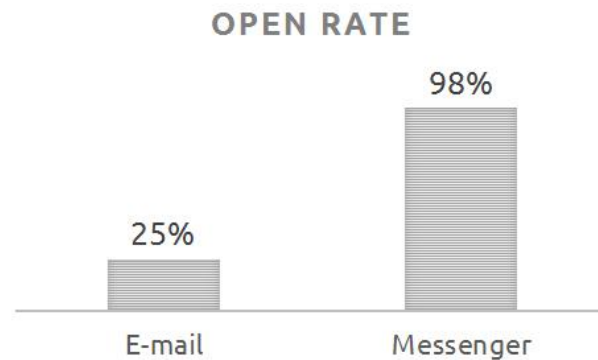


Аудитория мессенджеров в России – 84% мобильных абонентов или 64% населения (данные MediaScope)

Интересные факты



85% всех взаимодействий с клиентами к 2020 году, не потребуют живых сотрудников. (Gartner)



По статистике средний процент открываемости email — 20%, сообщений мессенджеров — 98%!

Зачем компании нужны боты?

- БОТ хранит все полученные знания
- Продолжает обучаться в процессе работы
- Тиражируется, не требуя обучения и тренингов
- Не болеет, не уходит в отпуск, не ходит на «перекуры»
- Не бывает в плохом настроении
- Не устраивает «итальянских» забастовок, не выдвигает социальные требования работодателю
- Экономит ФОТ



Проблема

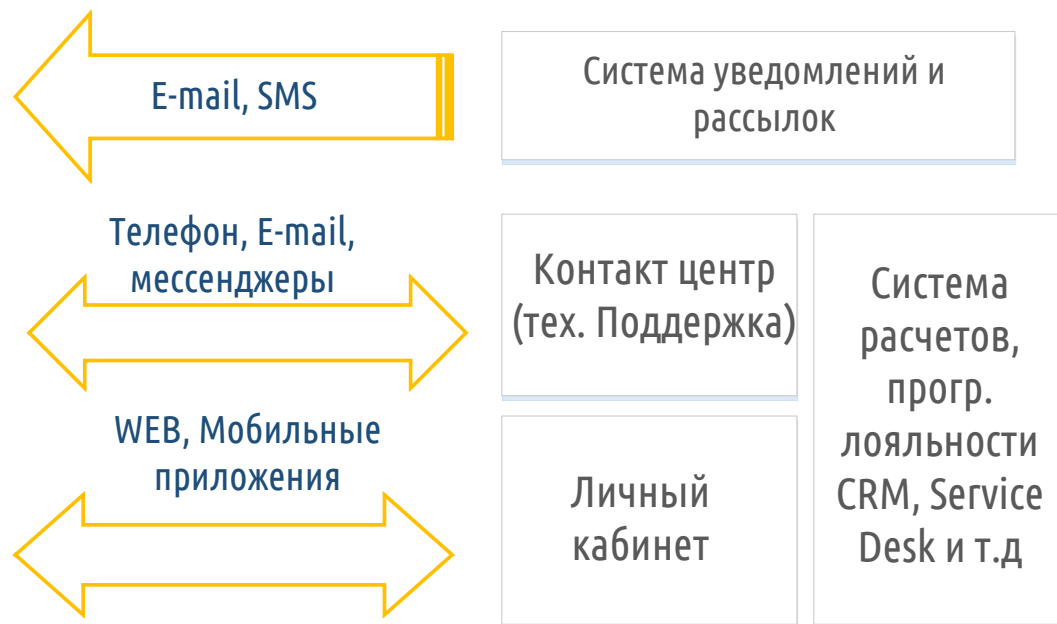
Клиент | Компания

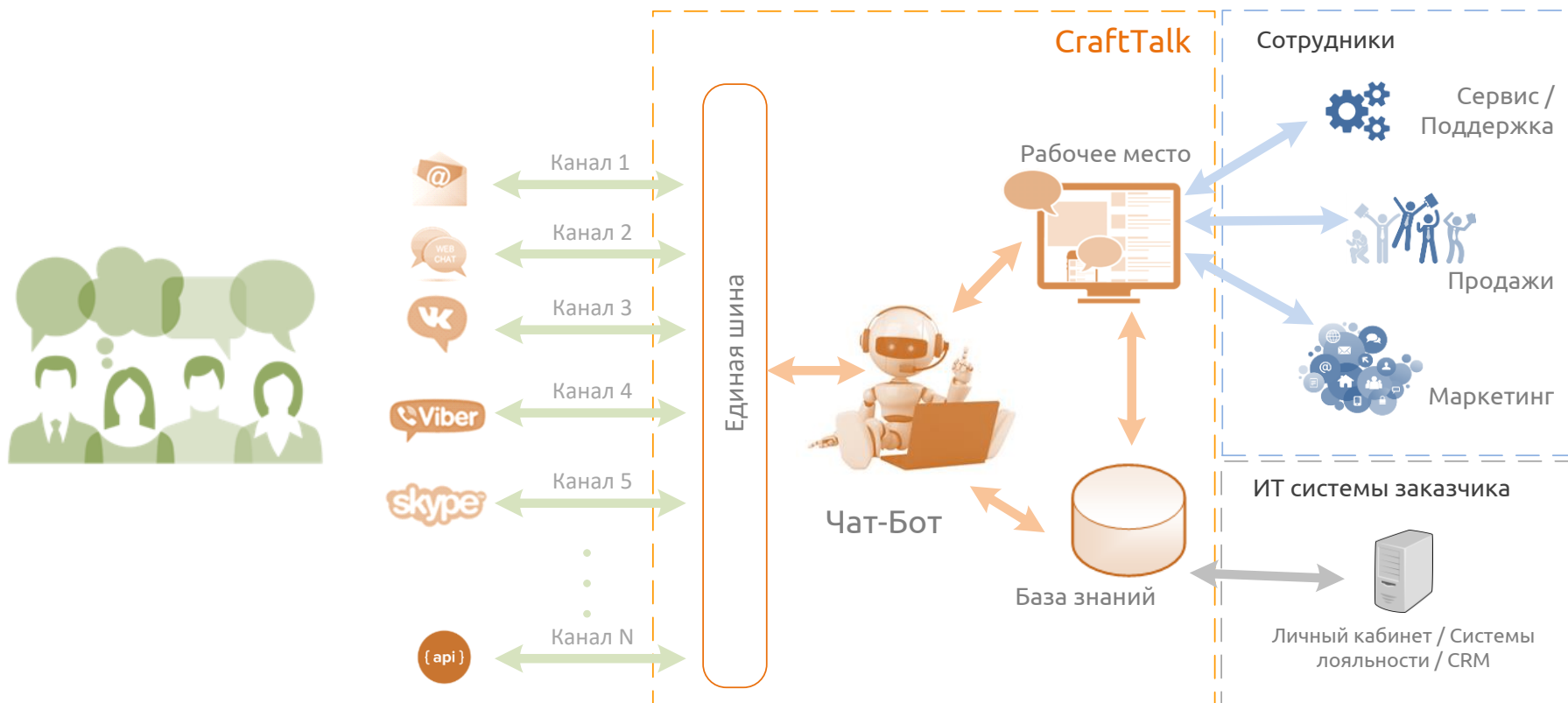
- **Сложно** получить простую информацию (баланс, бонусные баллы, тариф...)
- **Сложно** дозвониться в тех. поддержку
- WEB – **Неудобно** пользоваться с мобильного, клиент хочет получить ответ в течение 15 сек.
- Мобильные приложения – **много разных**, клиенты перестают ими пользоваться

- **Дорогие** каналы информирования, SMS – 2,5 руб. за 66 символов
- **Дорогое** обслуживание Контакт Центра – большой ФОТ операторов
- **Низкая** лояльность клиентов. Не видна история взаимоотношений с клиентом



ИТ Системы компании





Сервисы в режиме 24 x7

- ✓ **ЧАТ-бот** – единая точка входа для клиента
- ✓ **Накопление Знаний** о клиентах, сохранение истории взаимоотношений

- ✓ Двухсторонний канал с абонентом позволяет осуществлять **таргетированные рассылки**
- ✓ **Сокращение затрат** на коммуникации с клиентами

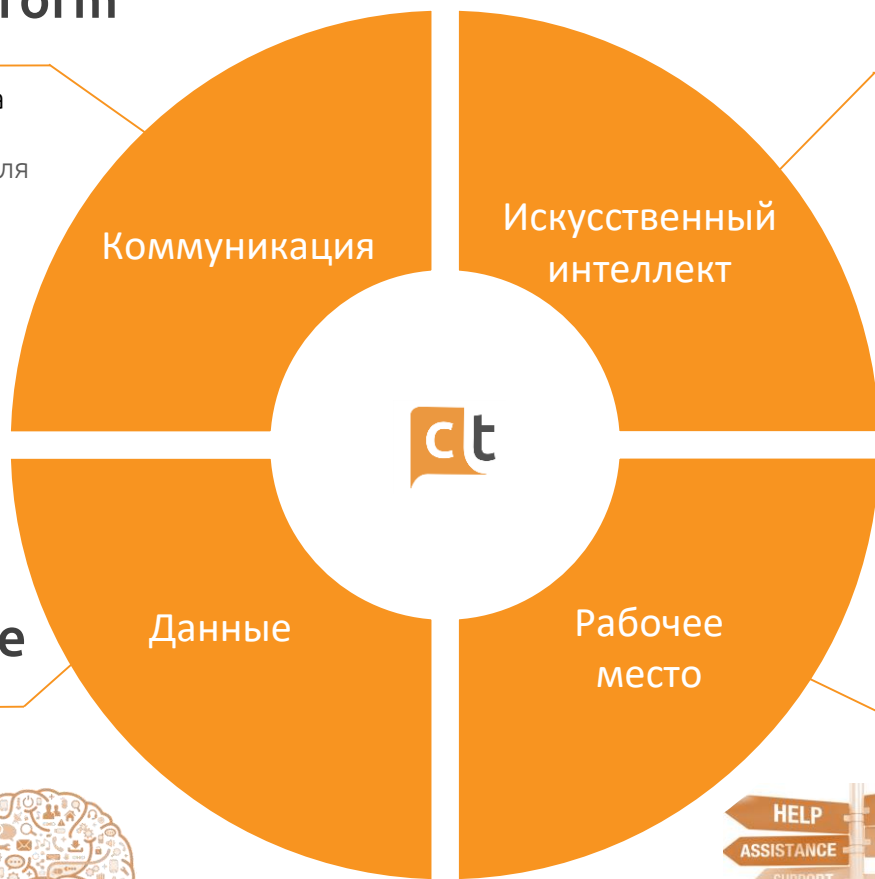
ВАЖНО

Все сервисы доступны с мобильных устройств, но разработка мобильного приложения не требуется

ct messaging platform

коммуникационная платформа

Подключение каналов и агентов для их обслуживания



ct ai bot

Интеллектуальная маршрутизация запросов пользователей

Определение намерений пользователя с помощью технологий ИИ и построение диалога.

Обучение в процессе работы операторов



ct knowledge base

База знаний

Накопление знаний компании.

Источник данных для ботов, операторов и ИИ-ассистентов



ct workplace

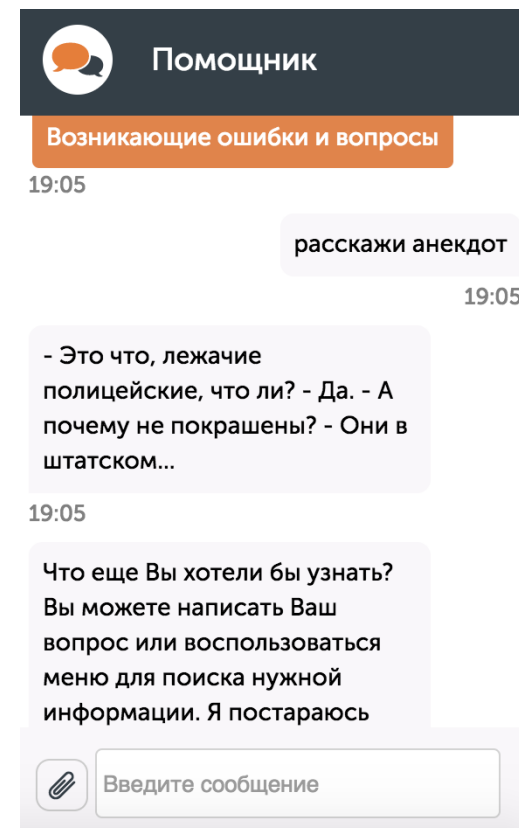
Рабочее место специалиста



Поддержка специалиста ИИ-ассистентом

Интеллектуальный обучаемый чат-бот

- Использует для работы базу знаний
- Ведет диалог, отвечает на вопросы
- Распределяет обращения на других ботов
- Выполняет опросы пользователей



Чат-боты + операторы + база знаний

Комбинация из чат-бота, базы знаний и операторов позволяет:

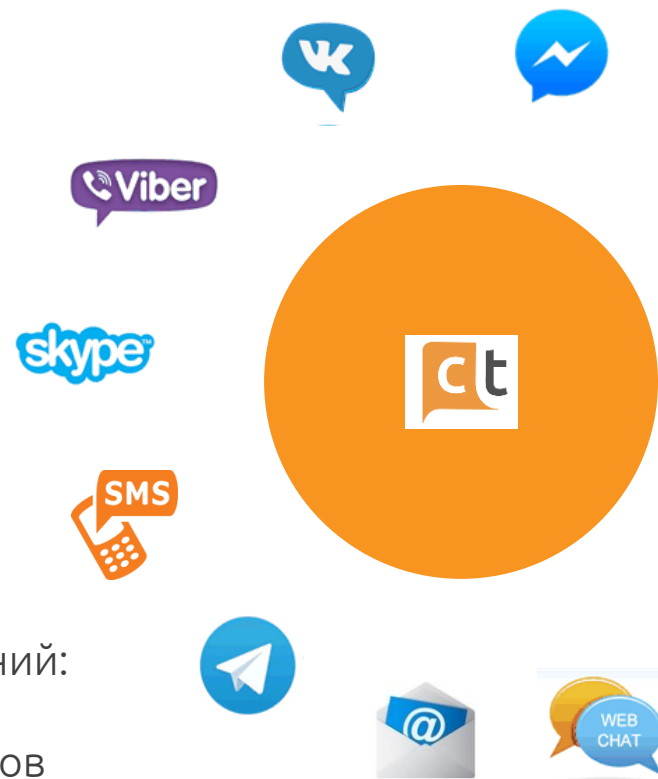
- Обслужить 100% запросов
- Снизить стоимость клиентского сервиса
- Повысить качество и скорость обслуживания

ПОЙМЁТ ВСЁ !



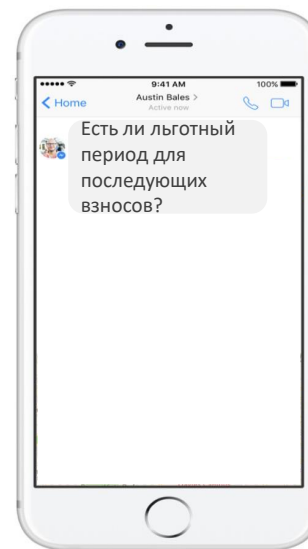
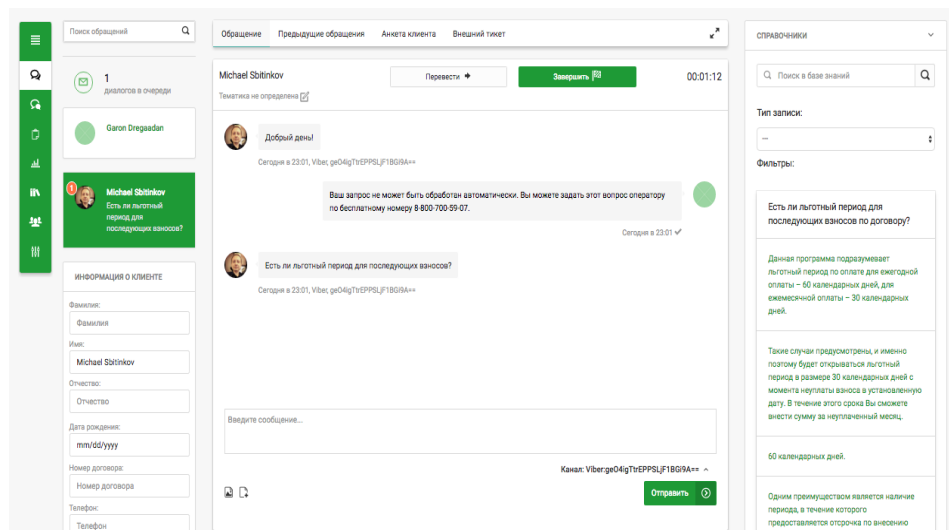
Оmnиканальная платформа для текстовых обращений

- Все каналы на единой платформе
- Омниканальность
- Подключение различных агентов обработки обращений:
операторов, интеллектуальных ботов, внешних агентов
- Хранение профилей пользователей и истории обращений



Рабочее место специалиста контактного центра

- Работа с обращениями из разных каналов
- База знаний всегда под рукой
- Анкета клиента
- История обращений
- Интеграция с другими источниками информации о клиенте

The screenshot displays a CRM interface with a central chat window and a sidebar on the right. The chat window shows a conversation with a customer named Michael Sbitnikov. The customer asks: "Есть ли льготный период для последующих взносов?". The system response states: "Ваш запрос не может быть обработан автоматически. Вы можете задать этот вопрос оператору по бесплатному номеру 8 800-700-99-07." The chat window also shows a previous message: "Доброй день!". The sidebar on the right contains a search bar for the knowledge base and a list of articles, including one titled "Есть ли льготный период для последующих взносов по договору?".

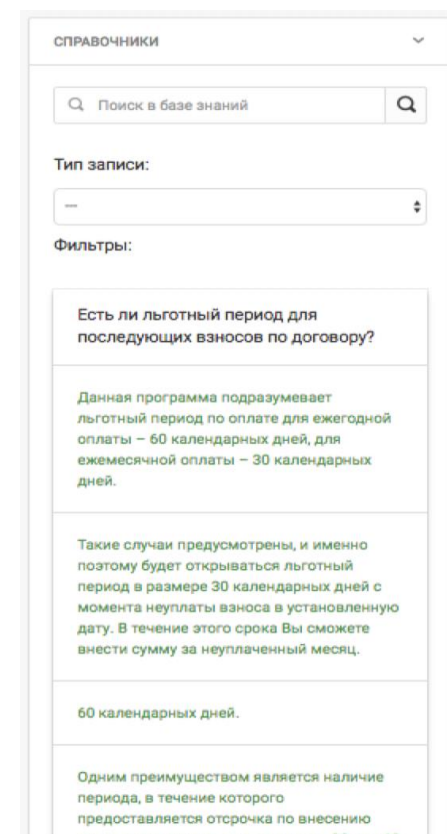
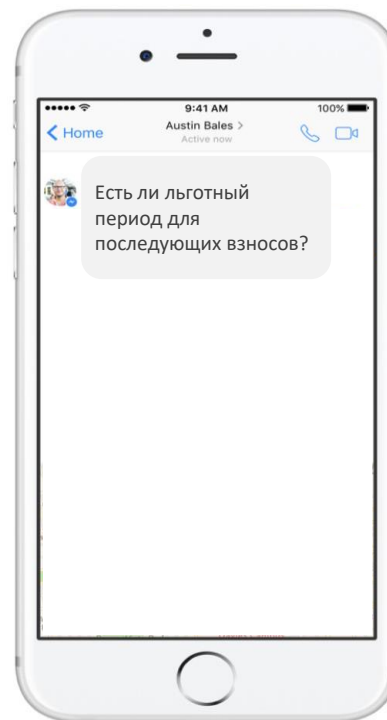
Распределение обращений между операторами



- Подключение нескольких контакт-центров
- Маршрутизация по уровням поддержки, навыкам, языкам
- Очередь обращений
- Автоматическое завершение обращений по неактивности
- Оптимизация рабочего времени оператора
- Интеграция с ПО контакт-центров

База знаний компании

- Формирование знаний и взаимосвязей
- Поиск по данным
- Обучаемые интеллектуальные подсказки
- Основа для создания интеллектуальных чат-ботов





Кейсы для бота. №1. Автоматические ответы

- Быстрые ответы на типичные вопросы пользователей
- Бот использует базу знаний и обучается у операторов



Michael Sbitinkov

✓ 12:50

Помогите, пожалуйста, у меня ошибка 235



bot tester

12:50

Ошибка ФН 235

1. Проверьте соединение с сетью интернет. Зайдите в интернет через браузер смарт-терминала: «Еще – Настройки – Браузер»
2. Проверьте правильность написания адреса ОФД в меню «Техническое обслуживание – Обслуживание ККМ – Дополнительные операции – адрес ОФД».

Если указан адрес - проверьте, не стоят ли лишние символы. Например: ofdp.platformaofd.ru , порт 21101

3. Если указан другой адрес, попробуйте вместо доменного имени, вписать IP адрес.
Например: вместо «primerofd.ru» написать «193.0.214.11».
4. Нажмите кнопку связаться с ОФД

Если связь есть: Обратитесь в техническую поддержку вашего оператора фискальных данных.
Если связи нет: Смотрите пункт 5.

5. Проверьте, открыты ли порты, которые вы указывали в п.2. У вашего провайдера, и на вашем wifi роутере. Так же вы можете сменить канал передачи данных (другое подключение к интернету).

Проверьте правильность указанных данных (ИНН, Заводской номер, номер ФН, и.т.д) , в личном кабинете ОФД, при регистрации Эвотора в ОФД. Так же ККМ должна быть в статусе «онлайн» (включена) в личном кабинете ОФД.

После успешного соединения с ОФД нужно подождать пока все неотправленные документы примут значение «0»

Ошибка 413 при выгрузке с СТ

Ошибка 3894 Отчет с гашением прерван. Вход в режим заблокирован

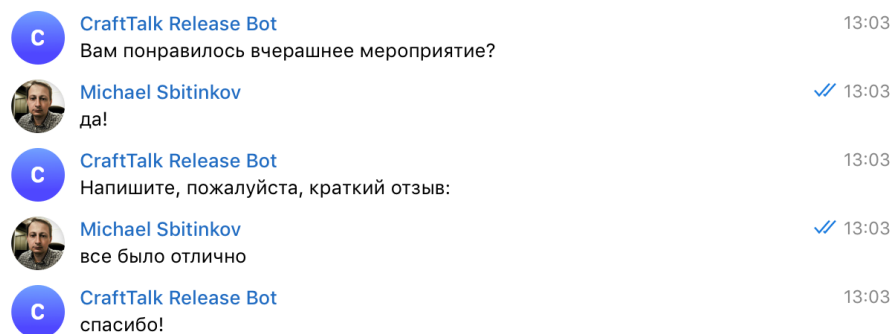
Возврат в меню Возникающие ошибки и вопросы

Возврат к основному меню

Перевести на оператора



Кейсы для бота. №2. Опросы пользователей



- Бот запрашивает необходимую информацию и сохраняет ее или отправляет на email
- Настройка запрашиваемой информации – конфигурируется прямо в базе знаний
- Пользователи могут выбирать из ограниченного списка ответов, вводить произвольный текст, отправлять местоположение и т.д.
- Бот запрашивает информацию у пользователя в диалоговом режиме



Кейсы для бота.

№3. Замена мобильных приложений

- Вместо простого ответа бот вызывает внешние сервисы
- Например, бот поможет узнать текущий статус заказа или тикета
- Перед отправкой запроса на внешний сервис бот может уточнить всю необходимую информацию у пользователя или извлечь ее прямо из запроса пользователя



**CraftTalk Release Bot**

Здравствуйтесь! Ваш заказ №123456 поступил в пункт выдачи. Когда желаете получить?

13:13

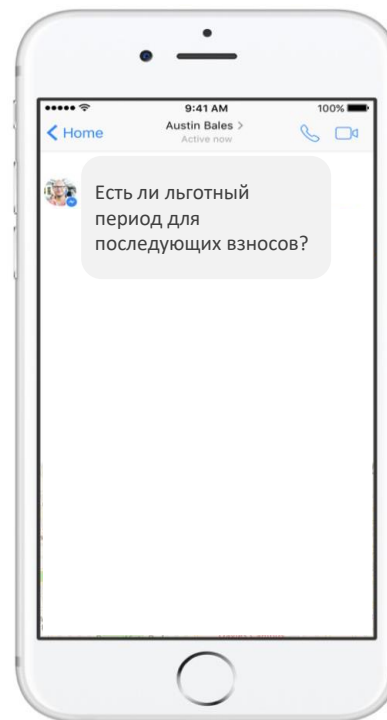
Кейсы для бота. №4. Уведомление пользователей

- Автоматическое уведомление пользователей о статусе заказа, тикета и т.д.
- Пользователь может отреагировать на уведомление и получить дополнительную информацию, подтвердить/отменить, оставить оценку качества обслуживания и так далее
- После оформления заказа можно дать ссылку на бота для дальнейшего отслеживания статуса заказа



Кейсы для бота. №5. Поддержка операторов

- Бот автоматически подсказывает оператору возможные ответы и релевантную справочную информацию
- Бот обучается у оператора



СПРАВОЧНИКИ ▼

🔍 Поиск в базе знаний 🔍

Тип записи:
—

Фильтры:

Есть ли льготный период для последующих взносов по договору?

Данная программа подразумевает льготный период по оплате для ежегодной оплаты – 60 календарных дней, для ежемесячной оплаты – 30 календарных дней.

Такие случаи предусмотрены, и именно поэтому будет открываться льготный период в размере 30 календарных дней с момента неуплаты взноса в установленную дату. В течение этого срока Вы сможете внести сумму за неуплаченный месяц.

60 календарных дней.

Одним преимуществом является наличие периода, в течение которого предоставляется отсрочка по внесению

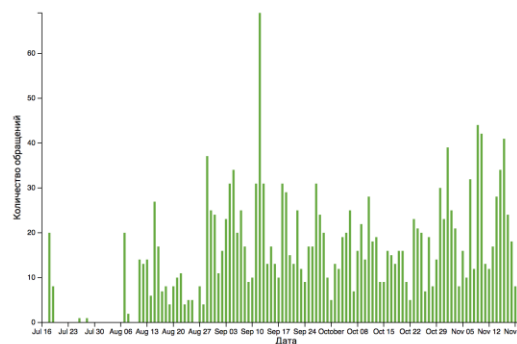
Администрирование и супервайзинг

- Статистика
- Поиск по истории обращений
- Онлайн мониторинг
- Администрирование

Уровень обслуживания

Всего обращений: **2k**
 Средняя длительность обращений: **2:05 мин., 2.20 сек.**
 Среднее время диспетчеризации: **30:22:02185414 мин., 67.08 сек.**
 Средняя скорость ответа оператора между сообщениями клиента: **34 мин., 28.85 сек.**
 Среднее количество сообщений оператора: **24.7M**
 Среднее количество сообщений клиента: **7.02**

Количество обращений



Операторы

Показываются записи с 0 по 20 из 30

Предыдущая Следующая Скачать

ID Оператора	Имя оператора	Обработано обращений	Сообщений	Ответов	Ср. время	Ср. длина сообщения
--------------	---------------	----------------------	-----------	---------	-----------	---------------------

Статусы обращений



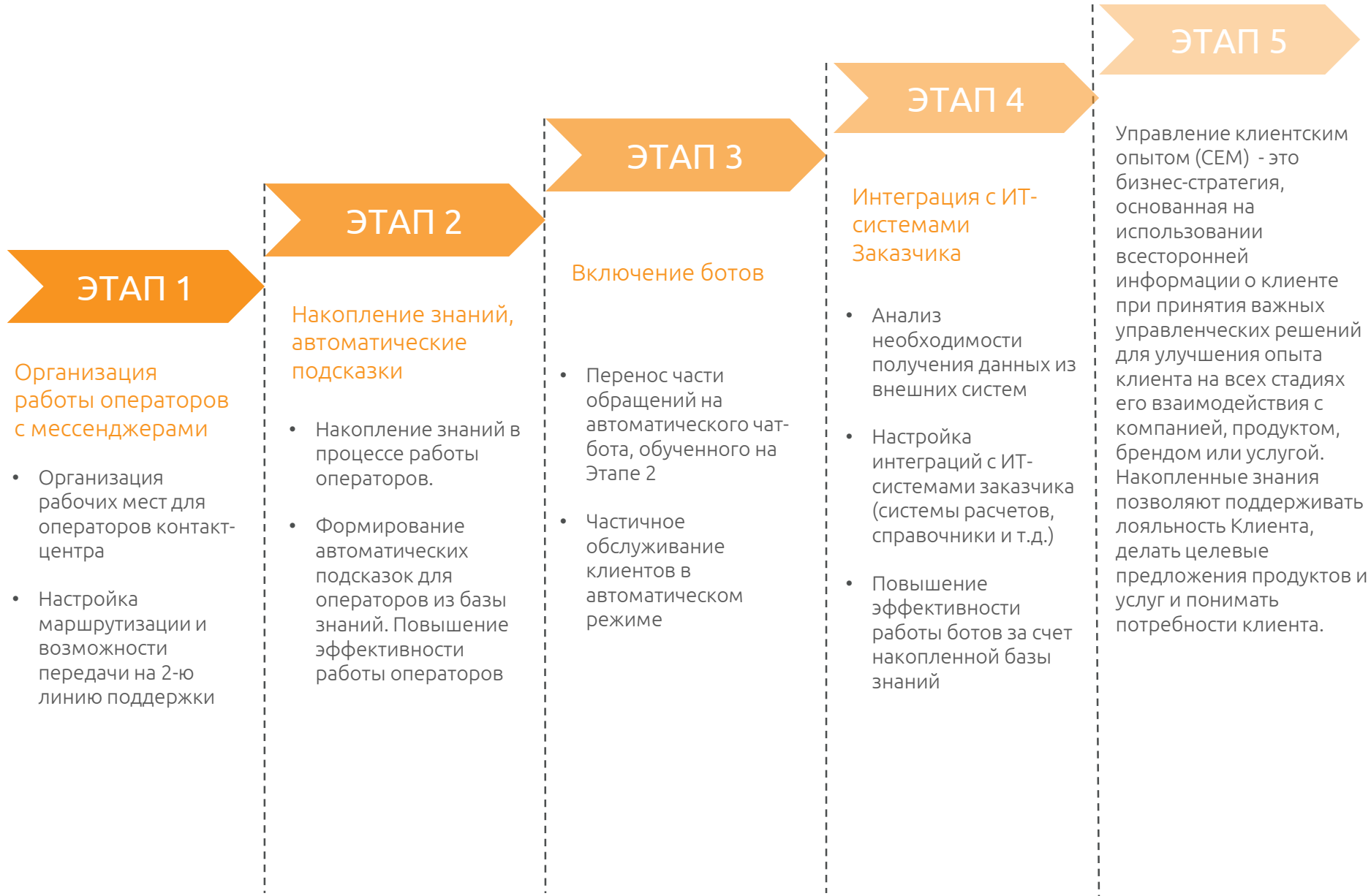
Причины завершения



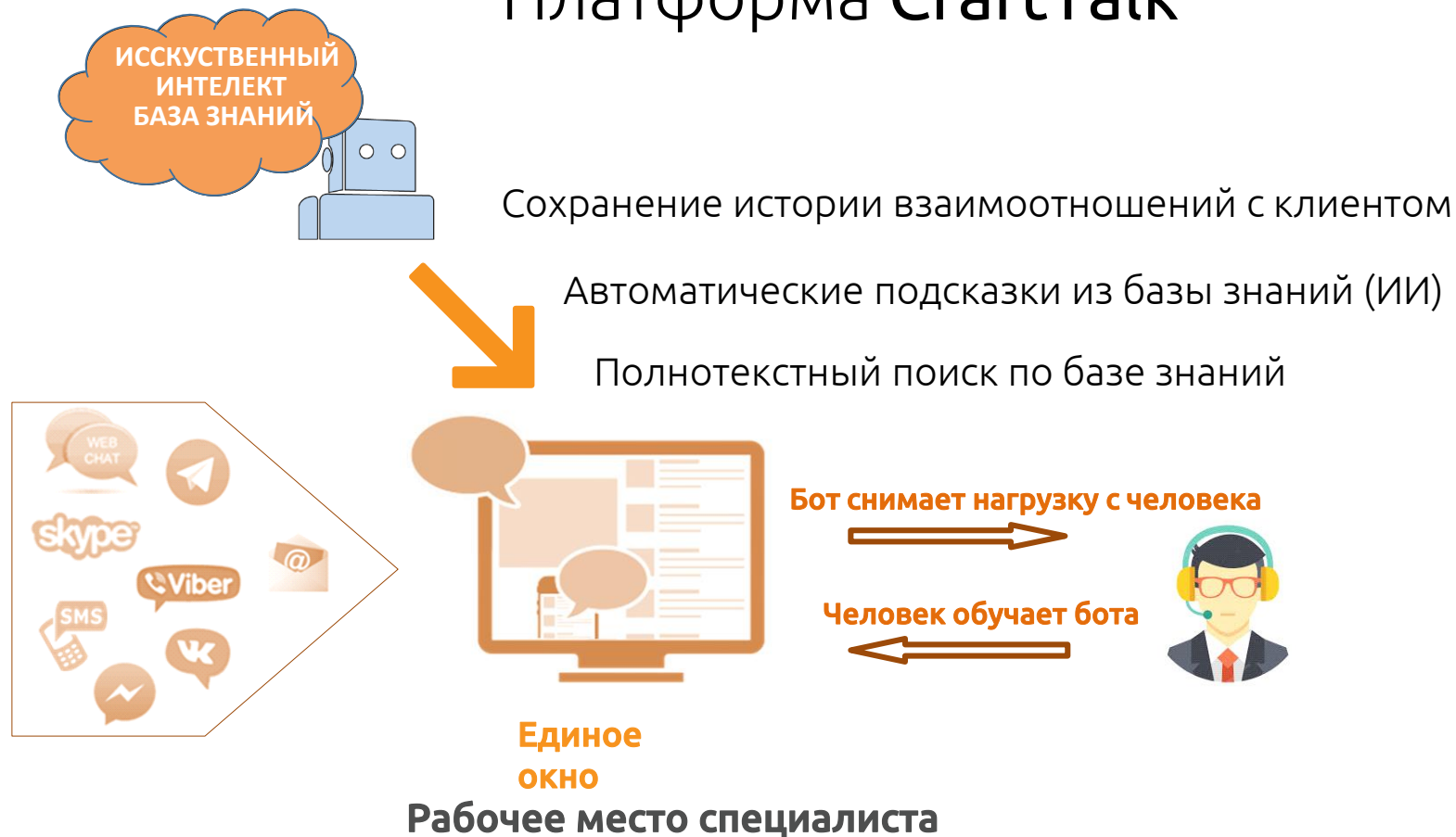
Каналы



Мониторинг						
1 диалогов в очереди					1 онлайн операторов	
Операторы	Диалоги	Колл центр	Группы	Языки	Навыки	
Марина Евгения Online	Michael Sbitnikov November 22, 2017 8:34 PM	DEFAULT	TIER1	ANY	ANY	
	Россия Жена November 22, 2017 1:00 PM					
Неактивные						
Очередь диалогов	Канал	Колл центр	Группа	Язык	Навык	
1	viber	DEFAULT	TIER1	ANY	ANY	



Платформа CraftTalk



Результат внедрения CraftTalk

- Документирование истории взаимоотношений между клиентом и компанией
- Рост количества обслуживаемых обращений
- Повышение производительности работы операторов
- Повышение лояльности клиентов за счет удобства коммуникаций
- Формирование имиджа современной digital-компании

Справочно: По предварительным оценкам рост количества обслуживаемых обращений составит не менее 30% без увеличения численности персонала, что эквивалентно экономии затрат не менее 14 млн. рублей в годовом исчислении для контакт-центра с численностью персонала 50 человек.





о нас

- Собственная команда разработки платформы и разговорных систем на основе нейронных сетей и deep learning
- Взаимодействие с ведущими российскими вузами для разработки систем на основе глубинного обучения

ПАРТНЕРЫ И КЛИЕНТЫ:



Телеконтакт!



ТЕХНОСЕРВ

