



AI-помощник сотрудника контакт-центра

Павел Крылов, SaluteRPA

2024

Возможности AI

Анализ данных

Распознавание
изображений и
объектов

Обработка
естественного
языка

Прогнозирование и
предсказания

Рекомендательные
системы

Автоматизация
процессов

Обнаружение
аномалий

Управление
автономными
транспортными
средствами

Диагностика

Создание
творческого
контента

Возможности AI для контакт-центра

Анализ данных

Распознавание
изображений и
объектов

Обработка
естественного
языка

Прогнозирование и
предсказания

Рекомендательные
системы

Автоматизация
процессов

Обнаружение
аномалий

Управление
автономными
транспортными
средствами

Диагностика

Создание
творческого
контента

Возможности AI для **сотрудника** контакт-центра

Анализ данных

Распознавание
изображений и
объектов

Обработка
естественного
языка

Прогнозирование и
предсказания

Рекомендательные
системы

Автоматизация
процессов

Обнаружение
аномалий


Управление
автономными
транспортными
средствами

Диагностика

Создание
творческого
контента

Шаги по внедрению ассистента

Цель и задачи
(Зачем?)

The background is a vibrant green with a futuristic, digital aesthetic. It features a central circular interface with concentric rings and a glowing green triangle pointing upwards. To the right, there's a data visualization area with a bar chart and several circular icons below it. The word "GOAL" is visible in the upper right quadrant. The overall scene is filled with light trails, bokeh effects, and various geometric shapes, creating a sense of motion and technology.

Реальная ценность, а не просто
следование модным тенденциям

1001000 00001
Шаги по внедрению ассистента

✓ Цель и задачи

Оцифровка (Данные)

CONTACT CENTER

CONTACT CENTER AI

011111101001

Чистые и структурированные данные –
залог полезного ответа от
искусственного интеллекта

CONTACT CENTER

CONTACT CENTER AI

Шаги по внедрению ассистента

- ✓ Цель и задачи
- ✓ Оцифровка

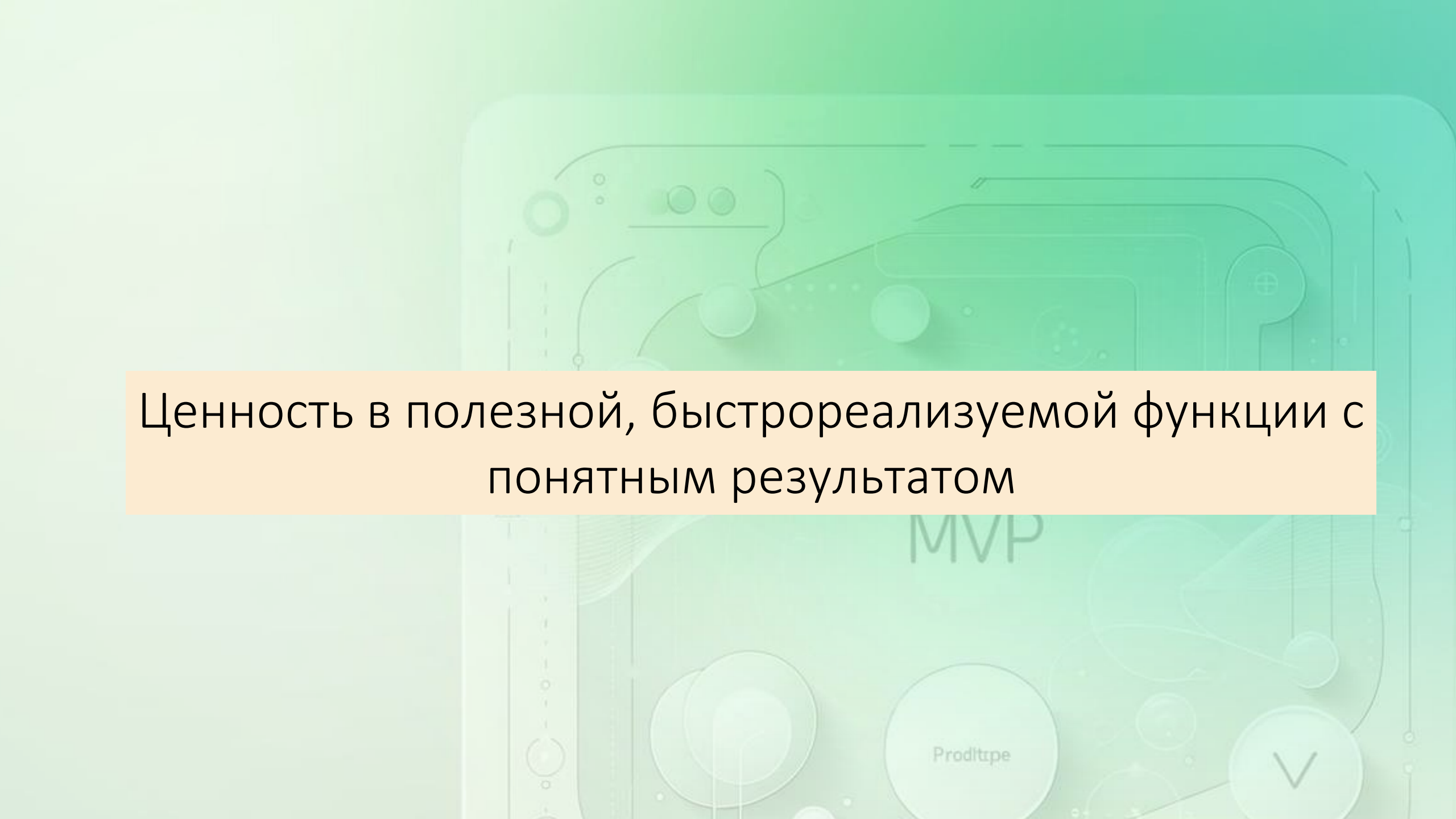
The background features a stylized illustration of a hand holding a pen, positioned as if writing on a surface. The word 'MVP' is written in large, bold, black letters across the center of the image. The overall aesthetic is clean and modern, with a light green and white color palette. There are also some faint, circular and rectangular shapes scattered around, suggesting a digital or technical environment.

MVP

MVP

Proditpe

V



Ценность в полезной, быстрореализуемой функции с понятным результатом

Шаги по внедрению ассистента

- ✓ Цель и задачи
- ✓ Оцифровка
- ✓ MVP

Тест

TESTING

Смотрим метрики. Пробуем А/В-тесты

TESTING

Шаги по внедрению ассистента

- ✓ Цель и задачи
- ✓ Оцифровка
- ✓ MVP
- ✓ Тест

Анализ

The background is a light green gradient with various white icons and illustrations. On the left, a man in a white shirt and tie holds a tablet. In the center, a computer monitor sits on a desk with a keyboard and mouse. On the right, a woman in a blue dress holds a tablet. The word 'AI' is written in large letters in the upper center. Other icons include Wi-Fi symbols, a globe, a person in a circle, and a plant.

Рефлексируем. Работаем с обратной связью

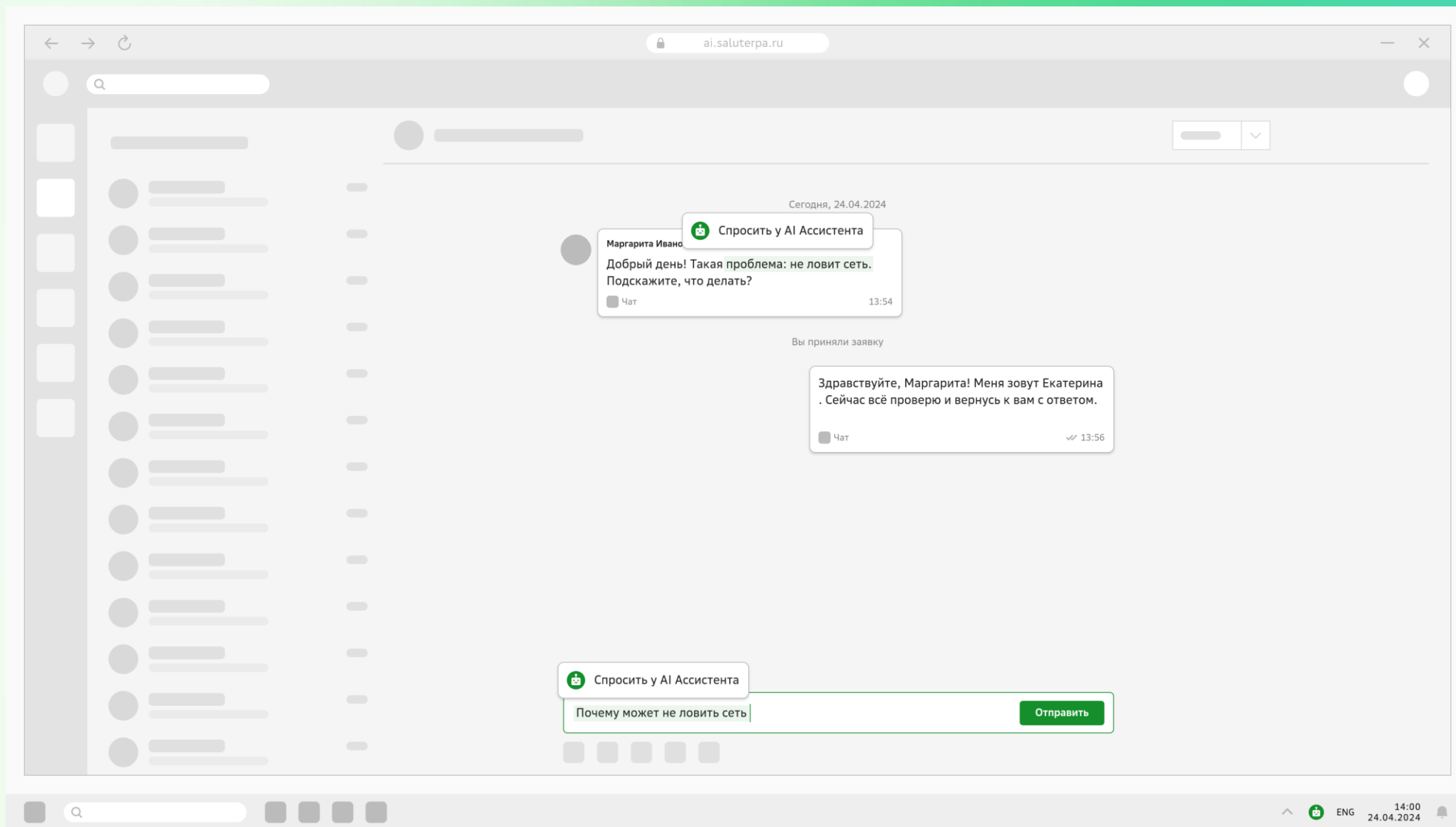
Шаги по внедрению ассистента

- ✓ Цель и задачи
- ✓ Оцифровка
- ✓ MVP
- ✓ Тест
- ✓ Анализ

Улучшайзинг

Работа сотрудника и вызов ассистента

Сценарии применения



Работа сотрудника и вызов ассистента

Сценарии применения

The screenshot displays a web browser window with the URL `ai.saluterpa.ru`. The interface includes a search bar at the top left and a list of chat scenarios on the left sidebar. The main chat area shows a conversation from today, 24.04.2024. A customer named Margarita Ivanova asks for help with a network issue. An AI assistant named Ekaterina responds, offering to check the problem. Below the chat, there are three AI assistant actions: 'Ask AI Assistant', 'Paraphrase', and 'Fix errors'. At the bottom, a text input field contains the message 'Кажется на вашем счете недостаточно денег' (It seems there is not enough money on your account), with an 'Отправить' (Send) button next to it. The bottom right corner shows system information: 'ENG', '14:00', and '24.04.2024'.

ai.saluterpa.ru

Сегодня, 24.04.2024

Мargarита Иванова
Добрый день! Такая проблема: не ловит сеть.
Подскажите, что делать?
Чат 13:54

Вы приняли заявку

Здравствуйте, Margarita! Меня зовут Екатерина.
Сейчас всё проверю и вернусь к вам с ответом.
Чат 13:56

Задайте вопрос AI Ассистенту

- Перефразировать
- Исправить ошибки
- Изменить тон

Кажется на вашем счете недостаточно денег | Отправить

ENG 14:00 24.04.2024

Вызов ассистента

Сегодня, 21.01.2021



Маргарита Ивано



Спросить у AI Ассистента

Добрый день! Такая проблема: не ловит сеть.
Подскажите, что делать?

Чат

13:54

Работа сотрудника и вызов ассистента

Сценарии применения

The screenshot displays a web browser window with the URL `ai.saluterpa.ru`. The interface is a chat application. On the left, there is a sidebar labeled "Сценарии применения" (Application Scenarios) with a search bar and a list of chat icons. The main chat area shows a conversation with a customer named "Маргарита Иванова".

The customer's message is: "Добрый день! Такая проблема: не ловит сеть. Подскажите, что делать?" (Good day! Such a problem: no internet. Tell me what to do?). It is timestamped "13:54" and includes a "Чат" (Chat) icon.

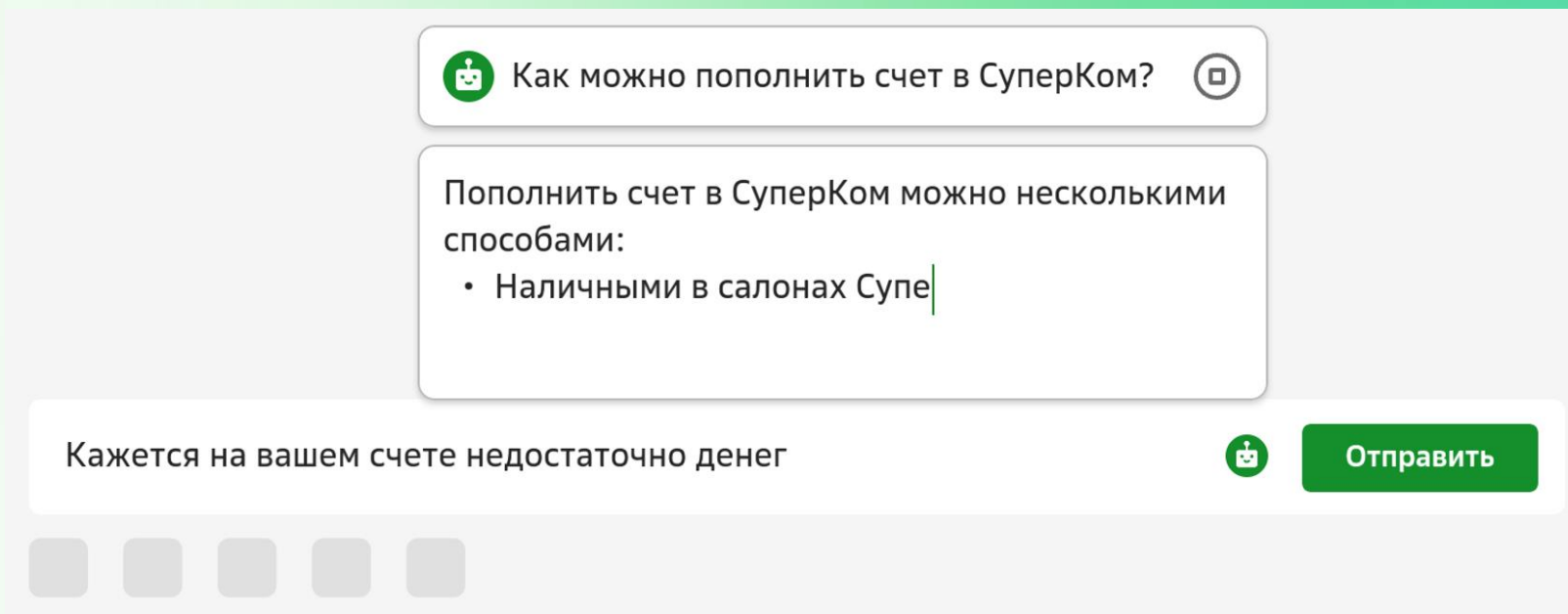
The assistant's response is: "Здравствуйте, Маргарита! Меня зовут Екатерина. Сейчас всё проверю и вернусь к вам с ответом." (Hello, Margarita! My name is Ekaterina. I will check everything now and get back to you with an answer.). It is timestamped "13:56" and includes a "Чат" (Chat) icon.


Below the assistant's message, there is a suggested question: "Как можно пополнить счет в СуперКом?" (How can I top up the account in SuperCom?). The assistant's response to this question is: "Пополнить счет в СуперКом можно несколькими способами: • Наличными в салонах Супе|".

At the bottom of the chat area, there is a text input field with the placeholder "Кажется на вашем счете недостаточно денег" (It seems you don't have enough money on your account) and a green "Отправить" (Send) button.

The browser's address bar shows `ai.saluterpa.ru`. The system tray at the bottom right indicates the time is 14:00 on 24.04.2024 and the language is set to ENG.


Работа сотрудника и вызов ассистента




Как можно пополнить счет в СуперКом? 

Пополнить счет в СуперКом можно несколькими способами:

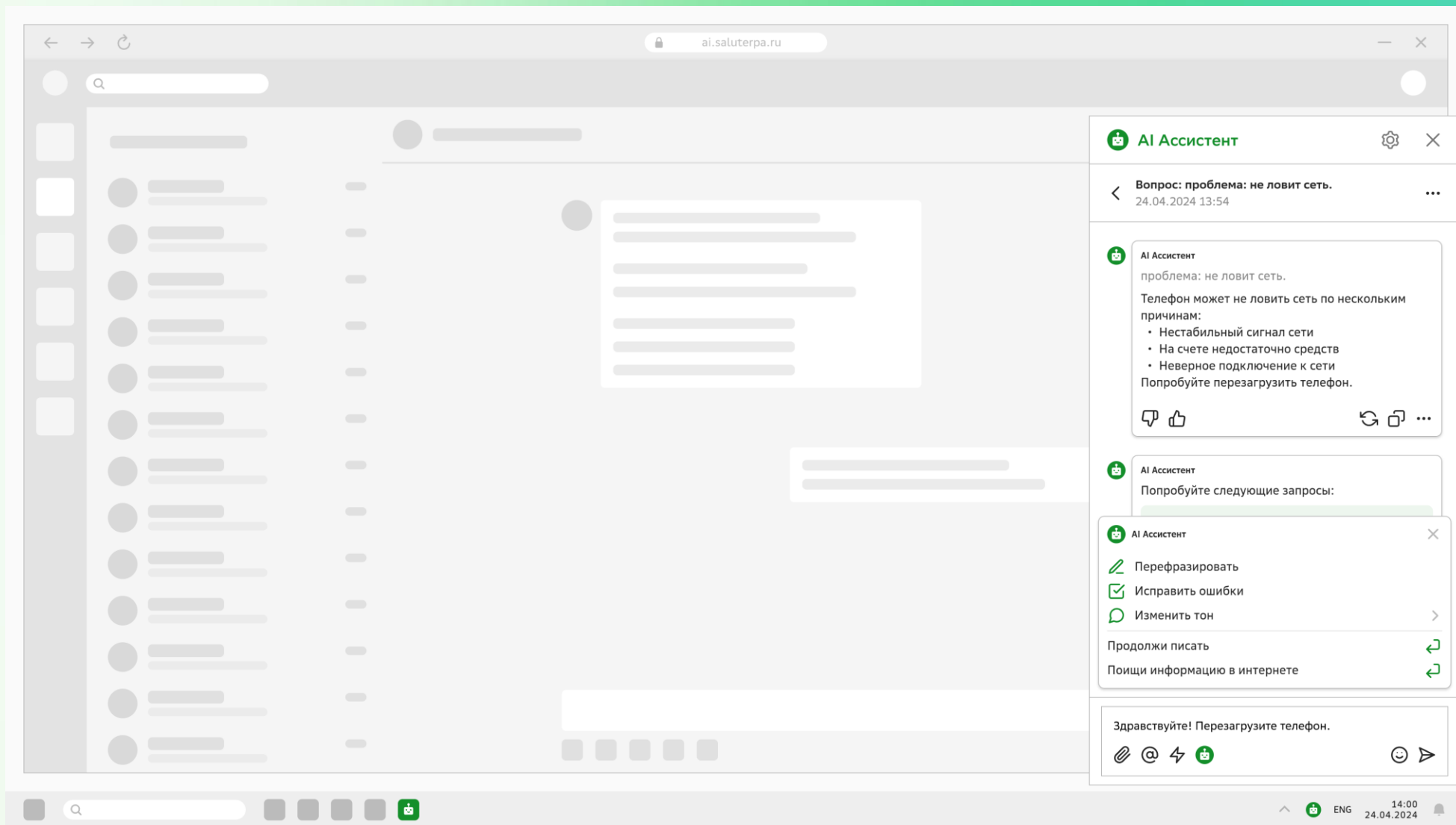
- Наличными в салонах Супе|

Кажется на вашем счете недостаточно денег  [Отправить](#)



Отображение ассистента

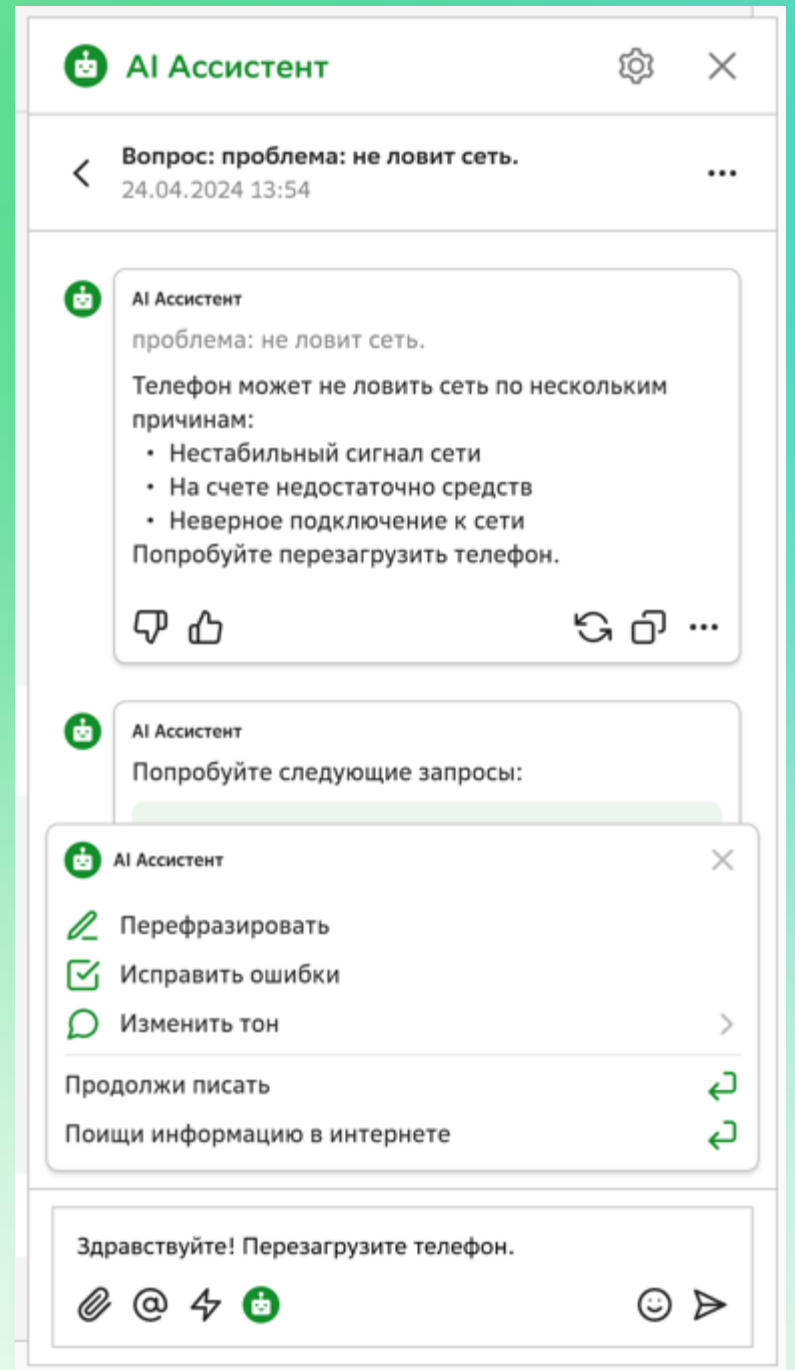
Сценарии применения



✓ Поймет контекст

✓ Исправит ошибки

✓ Предложит решение

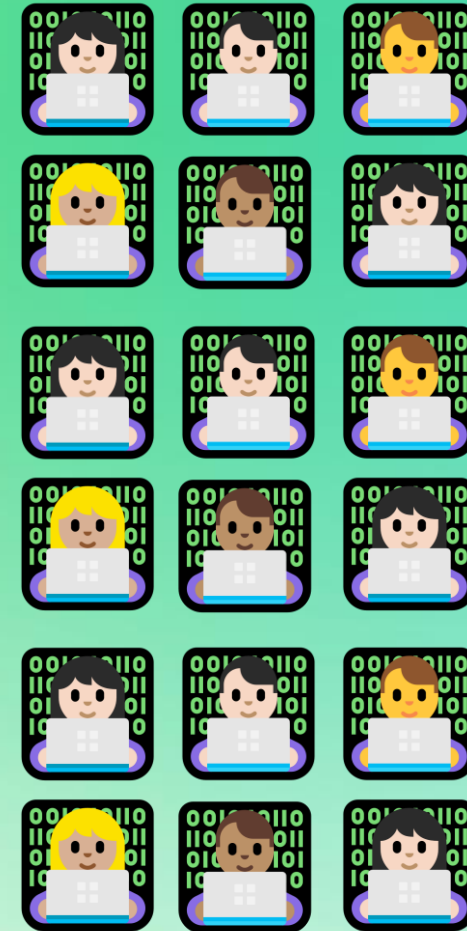
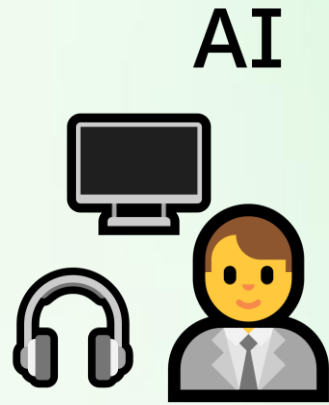


Умный помощник

- ✓ AI-ассистент ускорит процесс взаимодействия с клиентами и повышает качество обслуживания
- ✓ AI-ассистента можно использовать в локальной сети и интернете
- ✓ По нажатию кнопки AI-ассистент проанализирует сообщение и поможет написать ответ или выполнить сценарий
- ✓ Написанный текст можно проверить на ошибки, перефразировать, изменить тон или упростить подачу



AI-ассистент и Цифровые сотрудники



Извлекают информацию из печатных и текстовых документов



Автоматизируют типовые операции в рамках обслуживания

AI-ассистент и Цифровые сотрудники (RPA)

Что умеют программные роботы:



Работают
в 2 раза
быстрее
24x7



Выполняют
четкие
инструкции



Выполняют рутинные
действия
за сотрудника
на компьютере

Какие преимущества получаем?

На **30%*** сокращение операционных расходов. **80%** трудоемких задач возможно реализовать с помощью RPA

Повышение скорости и качества. Роботы в среднем выполняют задачи **в 2 раза быстрее**

Простота внедрения и быстрый эффект. **70%** компаний окупили затраты на RPA менее чем за год

Реестр автоматизаций

The screenshot displays the SaluteRPA interface. On the left is a navigation sidebar with items like 'Кредитный мониторинг...', 'Дашборд', 'Роботы', 'Ресурсы', 'Очереди', 'Сессии', 'Логи', 'Планировщик', 'Импорт / Экспорт', and 'Администрирование'. The main area is titled 'Роботы' and contains a list of automation tasks. The selected task is 'Потоковая обработка первичных документов'. To the right, the details for this task are shown, including its creation and update dates, business and corporate IDs, and a description of its function in processing primary documents. Below the description is a list of 'Пакеты' (packages) with columns for the package name and actions (upload and view icons).

Роботы + Создать

Поиск по имени, дате, ID

- Потоковая обработка первичных документов
- Сверка остатков
- Внесение данных по услуге
- Анализ печатных форм
- Автоматизация хозяйственного отдела
- Запуск роботов UiPath
- Запуск роботов Blue Prism
- Автоматизация по документам ВЭД 2.0
- Открытие счета
- Получение котировок
- Программный робот для Бухгалтерии
- Сбор данных по процедуре учета

Потоковая обработка первичных документов

Создан: 01.01.2020 12:22 | Обновлён: 15.05.2022 15:30

Бизнес ID: Корпоративный ID: ID:

Business ID: CI02533826 140

Описание:
В потоковом режиме обработка первичных документов (счета, акты, счета-фактуры), внесение информации в 7 различных систем с учетом ролевой модели и условий работы с контрагентом

Пакеты Очереди Учётные данные Пользователи Переменные окружения Правила запуска

+ Добавить

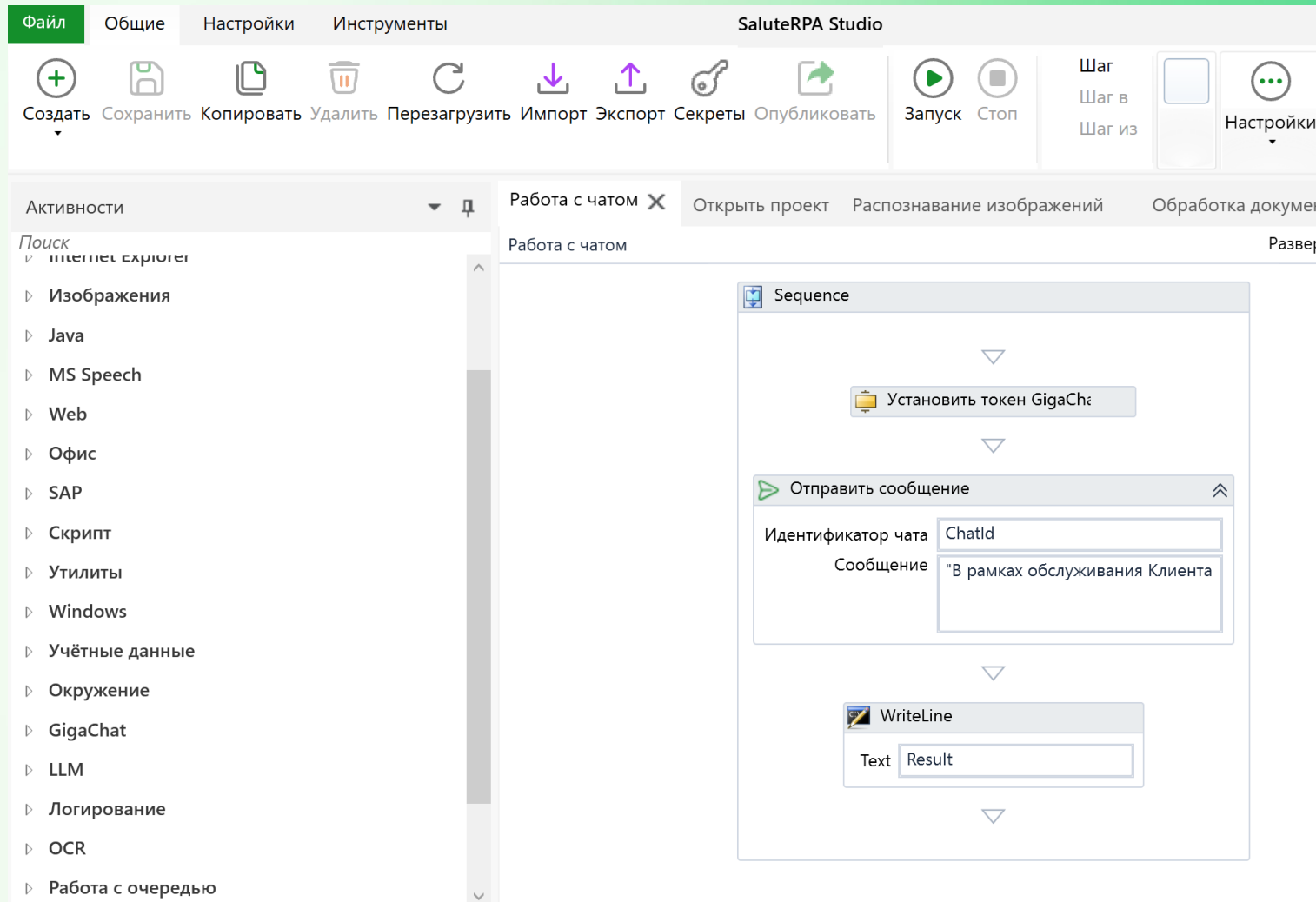
Поиск

Пакет	Действия
Классификатор D100.24	↑ 👁
Первичные документы 1.2	↑ 👁
Системный учет AC 2.4	↑ 👁
Классификатор D100.25	↑ 👁
Первичные документы 1.5	↑ 👁
Системный учет AC 2.5	↑ 👁
Классификатор D100.25	↑ 👁
Первичные документы 1.3	↑ 👁

Обновлено: 15:30 Всего: 25

- Управление объектами для автоматизации
- Просмотр событий и действий
- Настройка пользовательских форм

Студия разработки сценариев



- Low-code/No-code подход к быстрой автоматизации
- Готовый набор элементов по работе с различными приложениями
- Интеграция с GigaChat
- Готовые блоки по работе с системой распознавания
- Возможность записи действий
- Поддержка создания своих компонентов



Q&A



Q&A

Q&A

Вопросы?



? ? ? ? ? ? ? ?

? Q&A ? ? ? ?

? ? ? ? ? ? ? ?



Contact Center



CONTACT CENTER



Приглашаем к совместным проектам!

Спасибо!

