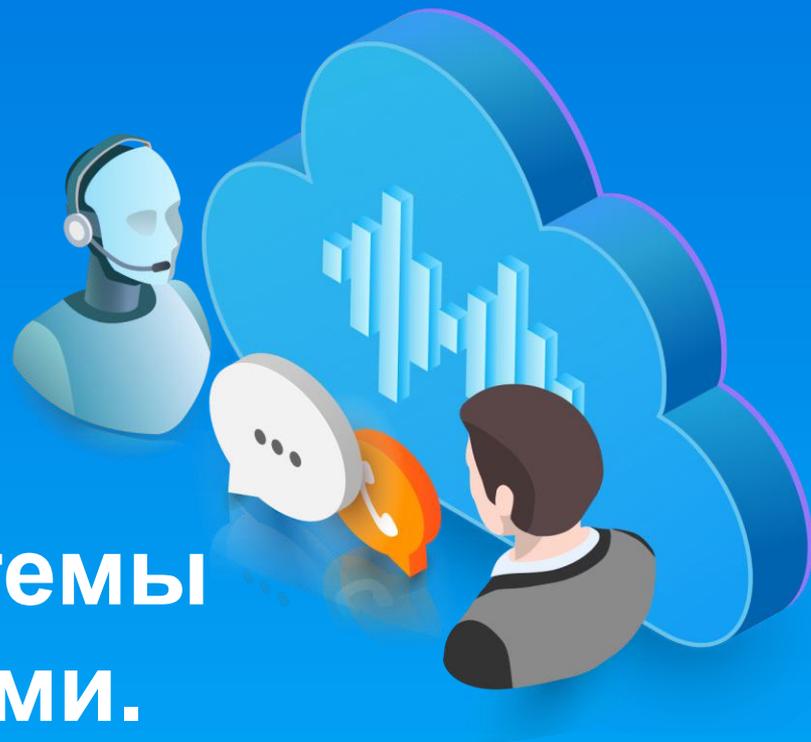


MCNtelecom

**Контакт-центр
будущего.**

**Как ИИ меняет системы
общения с клиентами.**

Денис Мельников
Директор по развитию



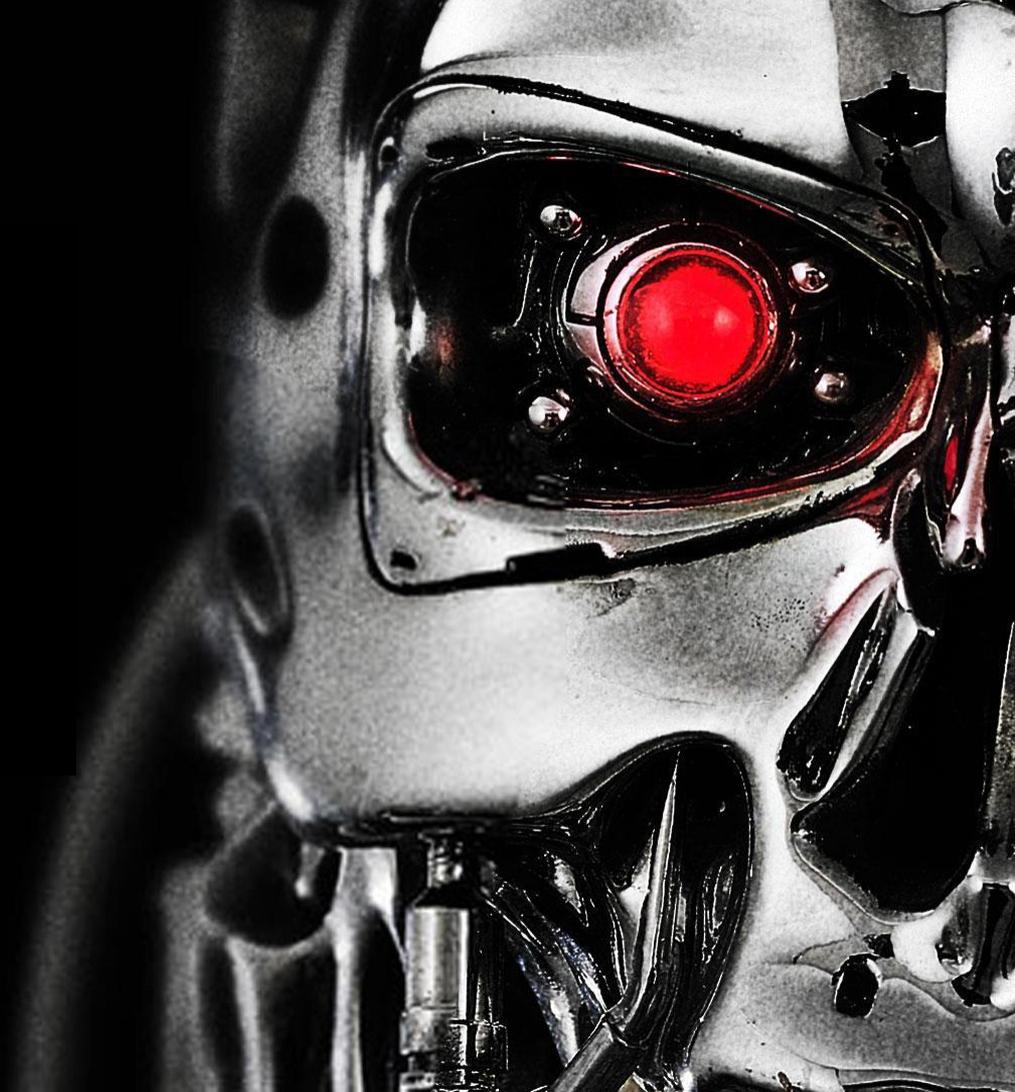


SKYNET

NEURAL NET-BASED ARTIFICIAL INTELLIGENCE

CYBERDYNE SYSTEMS CORPORATION

MCNtelecom



MCN Telecom - оператор связи

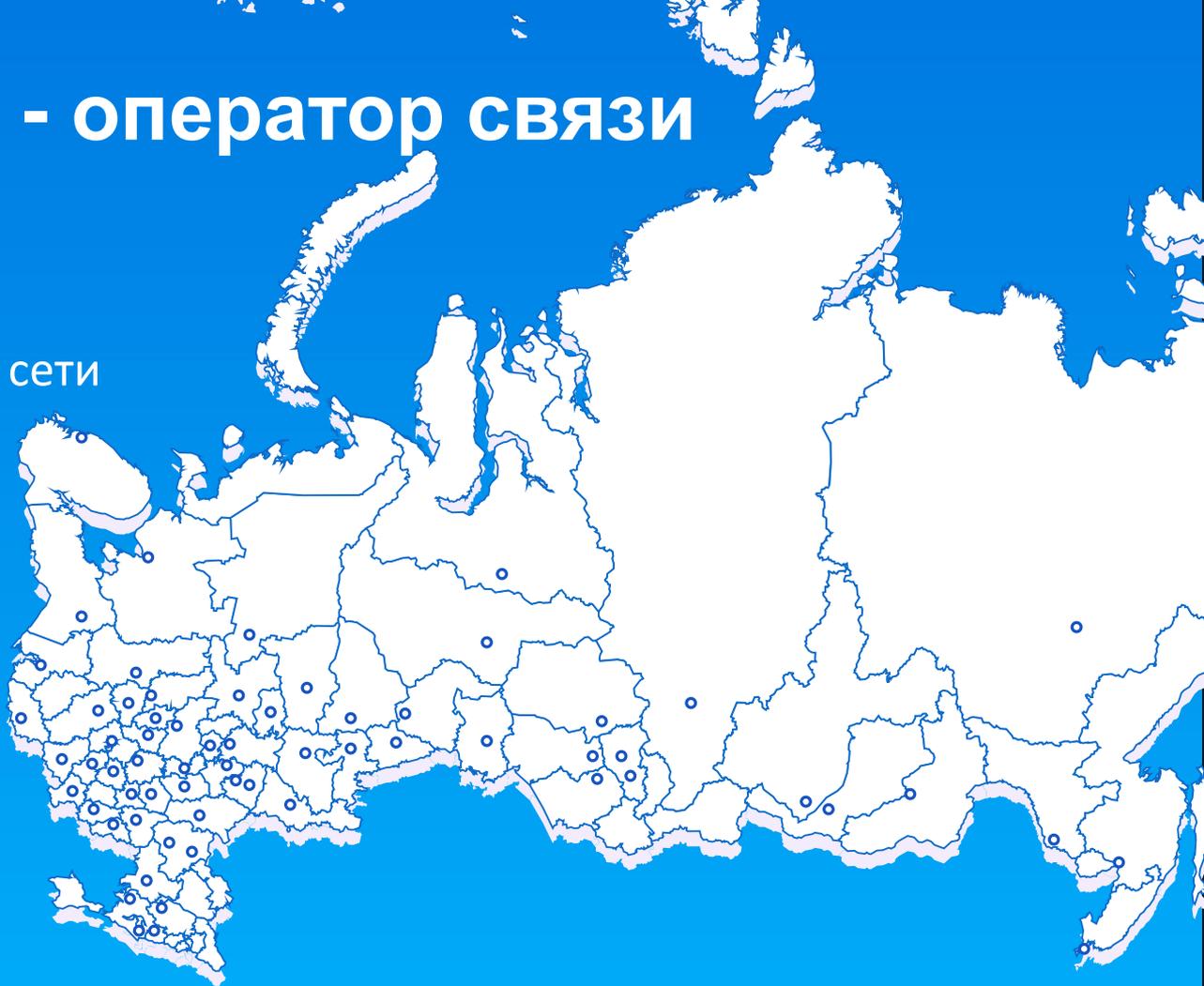
24 года на рынке телеком-услуг в РФ

65+ городов в местной сети

45+ городов в сети MVNO

МгМН-оператор

400К+ телефонных номеров



MCNtelecom

MCN Telecom — разработчик CPaaS



Виртуальная АТС



Интеграции



Коллтрекинг



Голосовые роботы



Чат-боты



Контакт-центр ИИ

Телеком-платформа (CPaaS)



retailCRM

Битрикс24

amoCRM.

yclients

Roostat

SOAP API

webhooks

MCNtelecom

Голосовой робот



Голосовой робот

Голосовой робот + Нейросеть =
обработано **100%** звонков.



IVR + операторы =
потери **50%** звонков

Не боимся



MCNtelecom

Не ошибаемся



MCNtelecom

Голосовой робот

Нейросеть



MCNtelecom

АВТОЗВОНКИ



MCNtelecom

Контакт-центр ИИ



Контакт-центр ИИ

The screenshot displays the MCNtelecom contact center interface. At the top, there is a navigation bar with icons for home, telephony, VATS, address book, auto-calls (beta), витрина, services 2.0, account info (Л/с №1133429, +113,372.54, 350,000.00), settings, chat, time (14:37 UTC+3), and online status. Below the navigation bar, there are tabs for Диалоги, Теги, Классификатор, Речевая аналитика, Шаблоны, Сценарии, and Настройки. A filter bar indicates 'Фильтров пока что нет'. The main area is divided into three sections: a list of dialogues on the left, a chat window in the center, and a 'Речевая аналитика' overlay on the right.

Диалоги (Left Panel):

- 79099551329 - приветствие_диктор (14:26)
- 79136475992 - приветствие_диктор (14:22)
- 74952239215 - приветствие_диктор (14:18)
- 79110233773 - приветствие_диктор (14:16)
- 79650400601 - приветствие_диктор (14:15)
- 79852204414 - Пожалуйста, оцените работу нашего ... (14:15)
- 79168759361 - Международный (14:15)
- 78124295147 (14:15)

Чат (Center Panel):

79602578517

Диспетч
ера 13:49

приветствие_диктор 13:49

просьба назвать 5 цифр добавочного номера сотрудника. 13:49

Переключаю на оператора контактного центра. 13:49

Пожалуйста, оцените работу нашего оператора, скажите свою оценку голосом от 1 до 5. 13:52

5 13:52

спасибо за вашу оценку! хорошего дня.

Речевая аналитика (Right Panel):

MCN WebPhone

Введите телефон

1 2 3

4 5 6

7 8 9

* 0 #

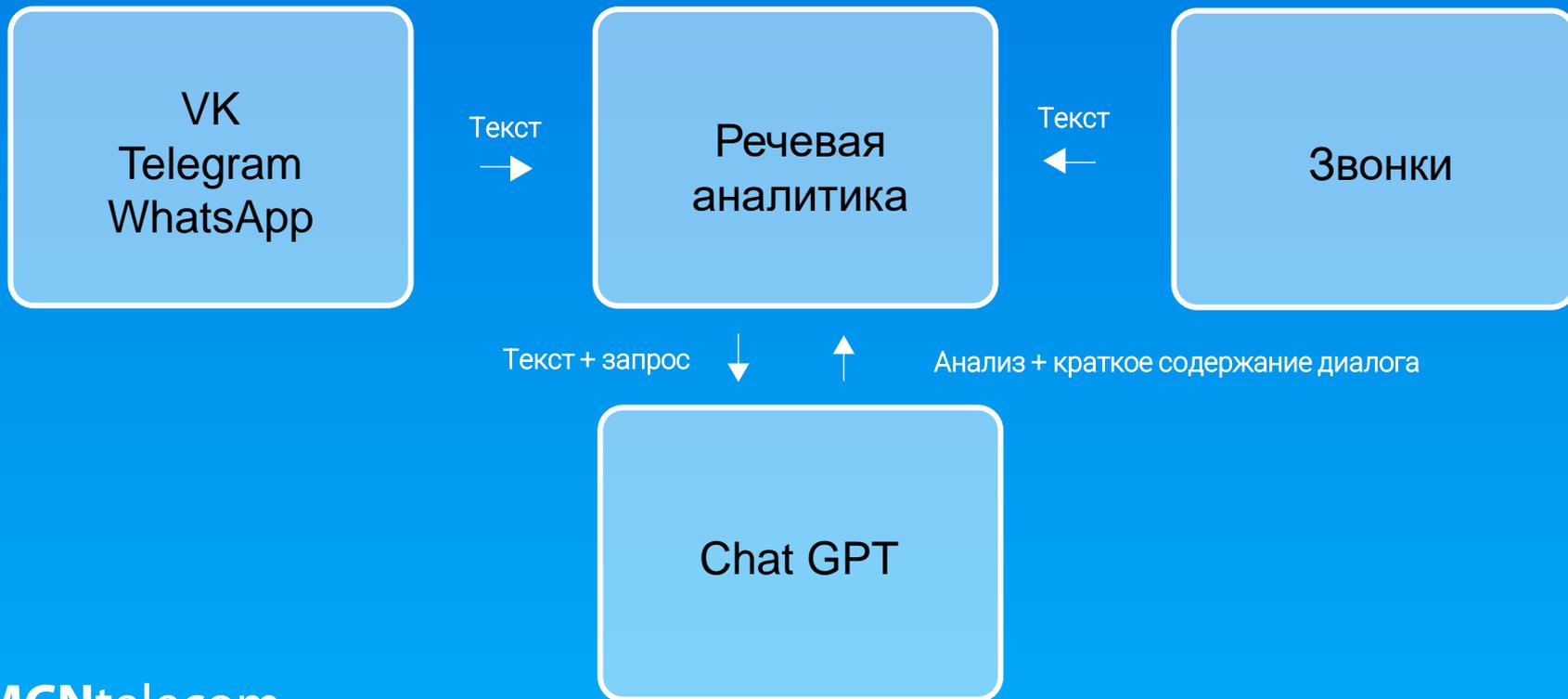
Выберите

Телефон Настройки

Речевая аналитика ИИ



Речевая аналитика ИИ



Речевая аналитика ИИ. Классификатор

Тематика
обращения

Тип
клиента

Вовлеченность
оператора

Краткое
содержание
диалога

Речевая аналитика ИИ. Запрос к нейросети



Речевая аналитика ИИ. Классификатор

Телефония (OLD) Телефония ВАСА Адресная книга

MCNtelecom Диалоги Тэги Классификатор Речевая аналитика Шаблоны Сценарии Настройки

Контакт-центр ИИ → Все инструкции

Все инструкции

Поиск

Все группы

Добавить инструкцию

Краткое содержание диалога ...

Опишите кратко , используя не более 50 слов. своими словами диалог и...

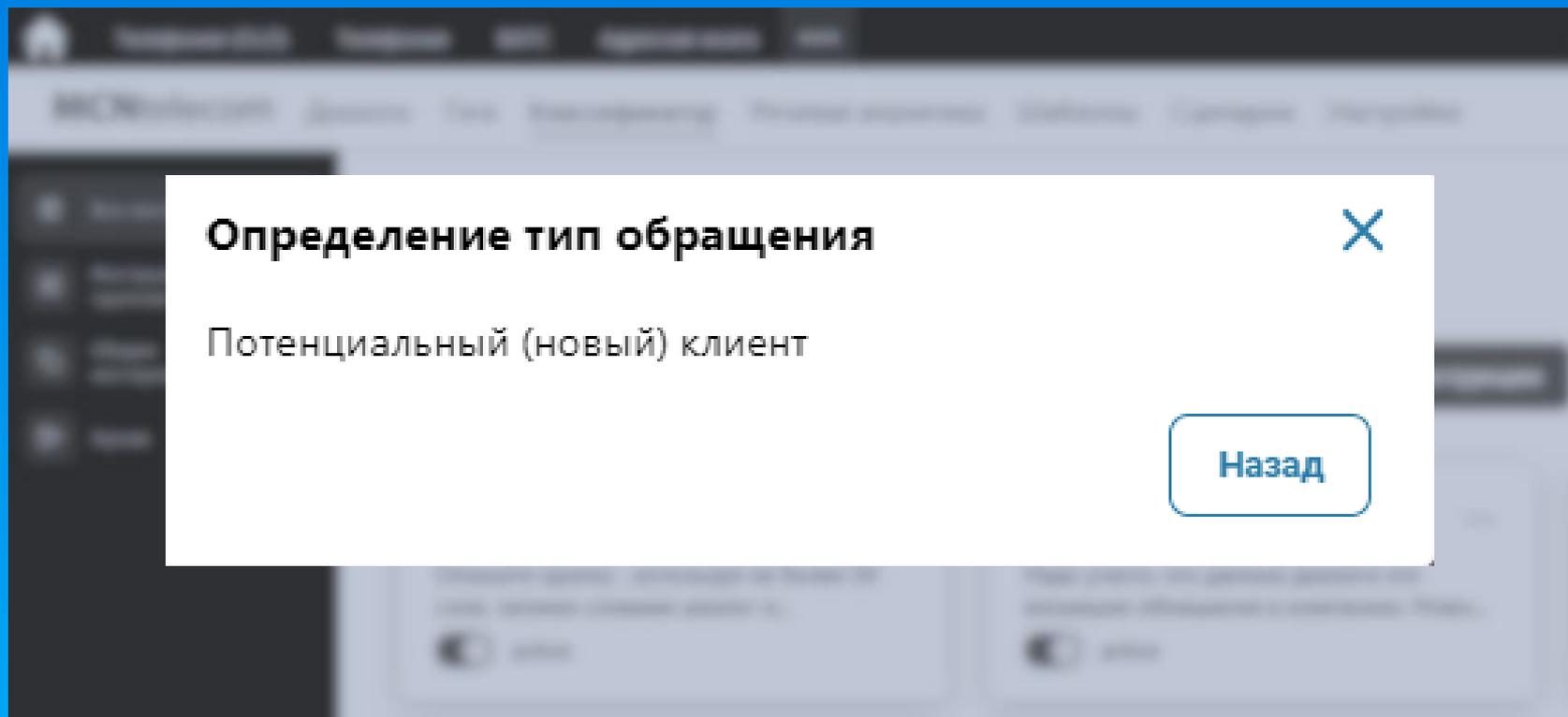
active

Определение тип обращения ...

Надо учесть что данные диалоги это входящие обращения в компанию. Нвжн...

active

Речевая аналитика ИИ. Отчет.



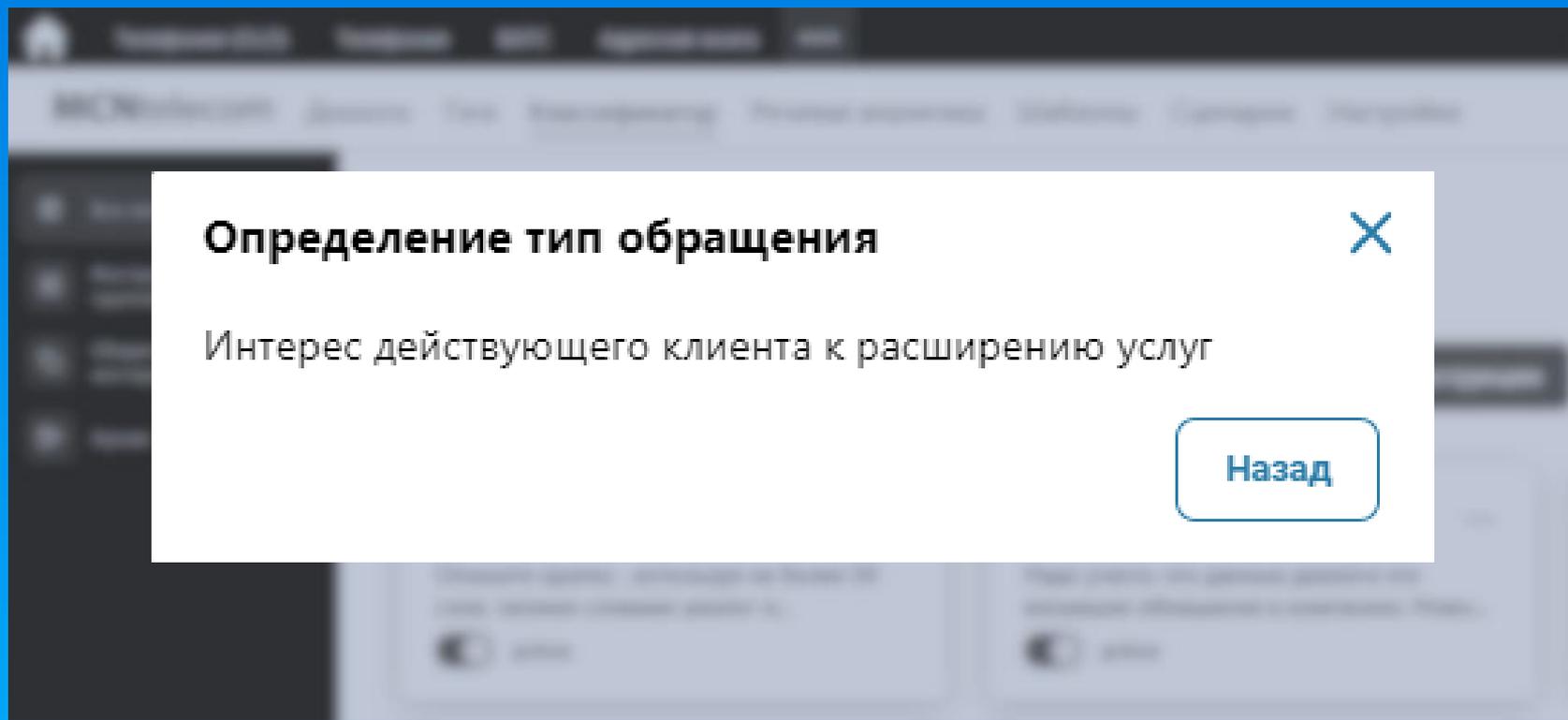
Речевая аналитика ИИ. Отчет.

Краткое содержание диалога ✕

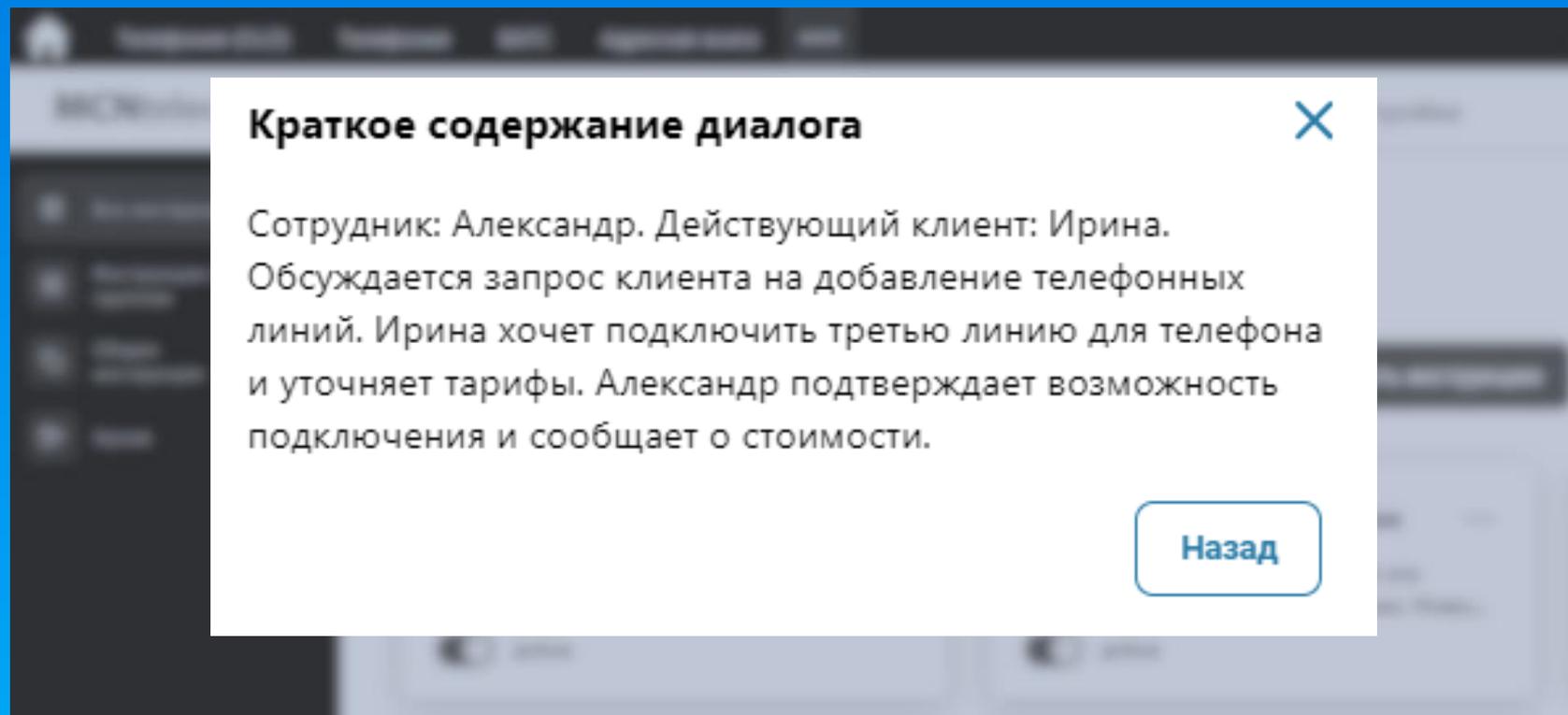
Сотрудник: Олег. Потенциальный клиент: Анна. Обсуждается запрос клиента по информации. Анна сообщает, что у неё есть другой вопрос, не связанный с переходом к ЭМСИЭН Телеком.

Назад

Речевая аналитика ИИ. Отчет.



Речевая аналитика ИИ. Отчет.



Краткое содержание диалога ✕

Сотрудник: Александр. Действующий клиент: Ирина.
Обсуждается запрос клиента на добавление телефонных линий. Ирина хочет подключить третью линию для телефона и уточняет тарифы. Александр подтверждает возможность подключения и сообщает о стоимости.

[Назад](#)

Чат-бот



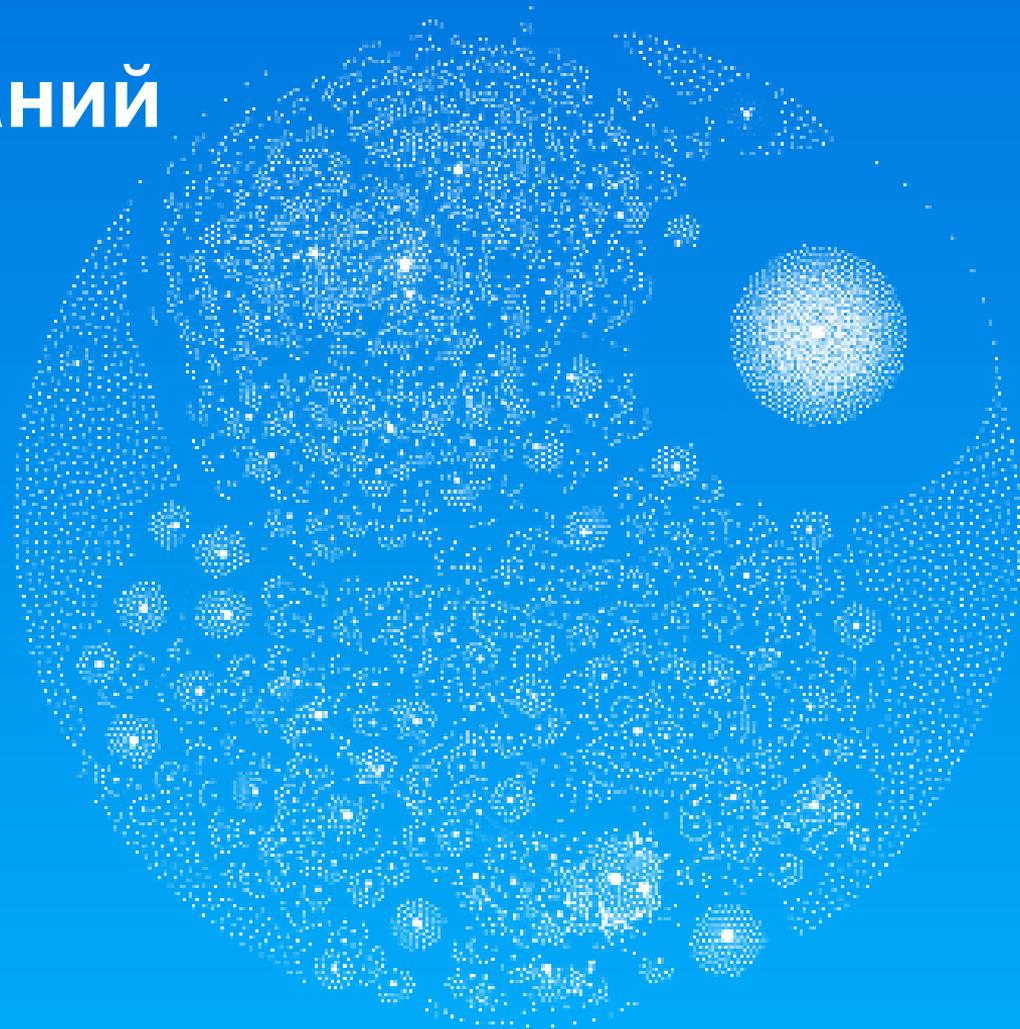
MCNtelecom

База знаний



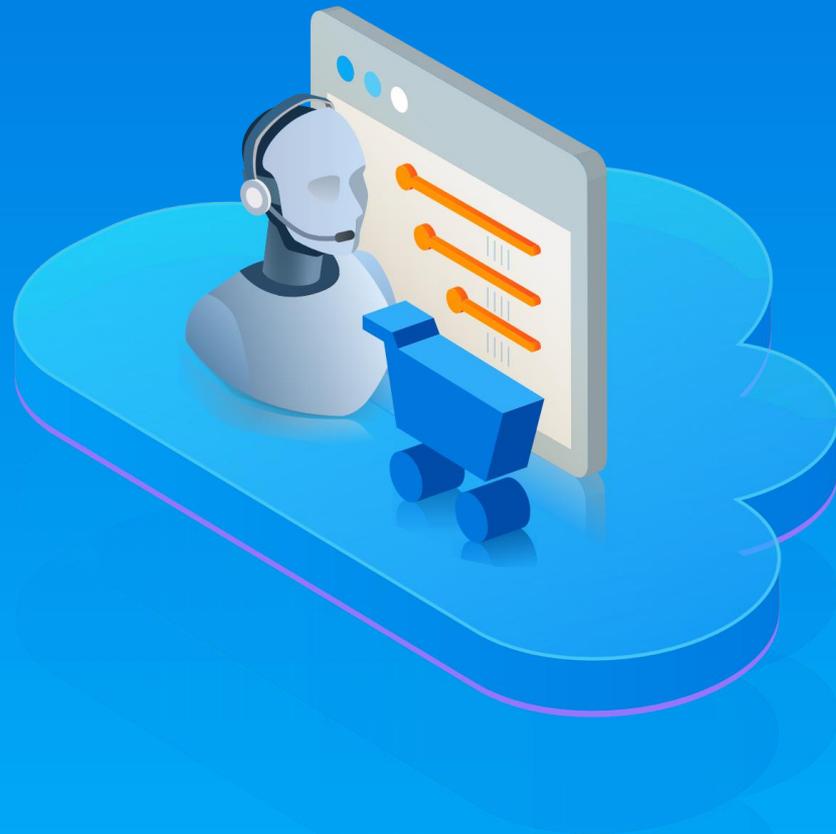
MCNtelecom

База знаний



MCNtelecom

Голосовой робот



Голосовой робот АВТОЗВОНКИ



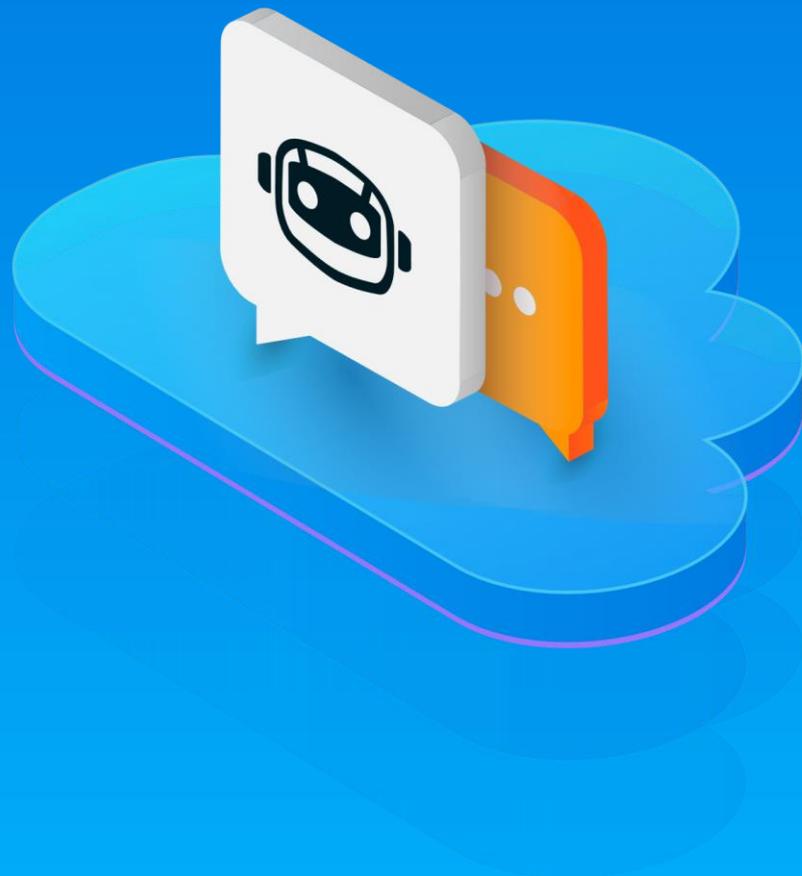
Голосовой робот Автозвонки Контакт-центр



Голосовой робот
Автозвонки
Контакт-центр
Речевая аналитика



Голосовой робот
Автозвонки
Контакт-центр
Речевая аналитика
Чат-бот



Голосовой робот
Автозвонки
Контакт-центр
Речевая аналитика
Чат-бот
База знаний





MCNtelecom

Спасибо за внимание!



Денис Мельников

MCNtelecom

 @dnsminkv

Как искусственный интеллект меняет
системы общения с клиентами

411