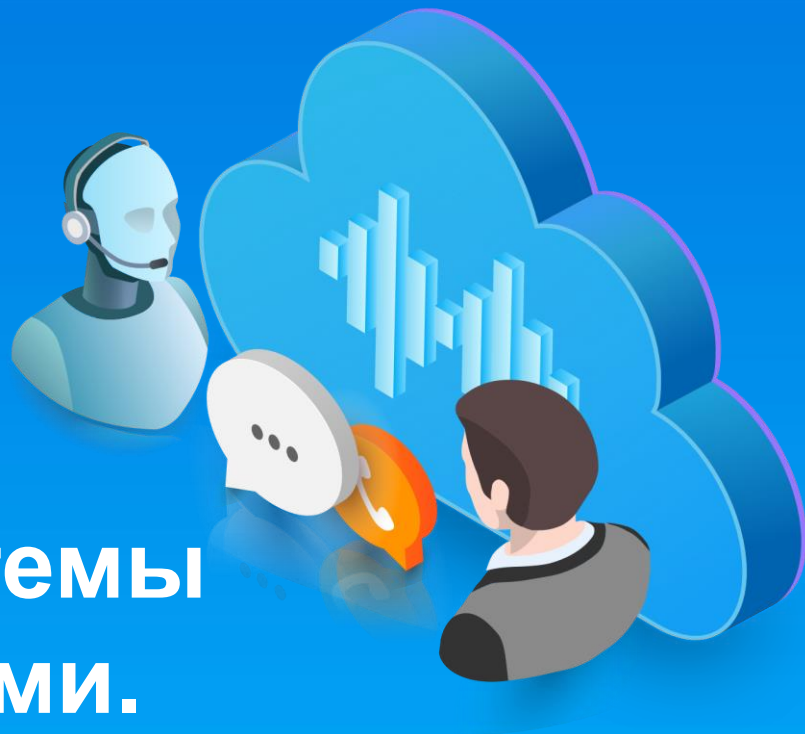


MCNtelecom

**Контакт-центр
будущего.**

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

Денис Мельников
Директор по развитию



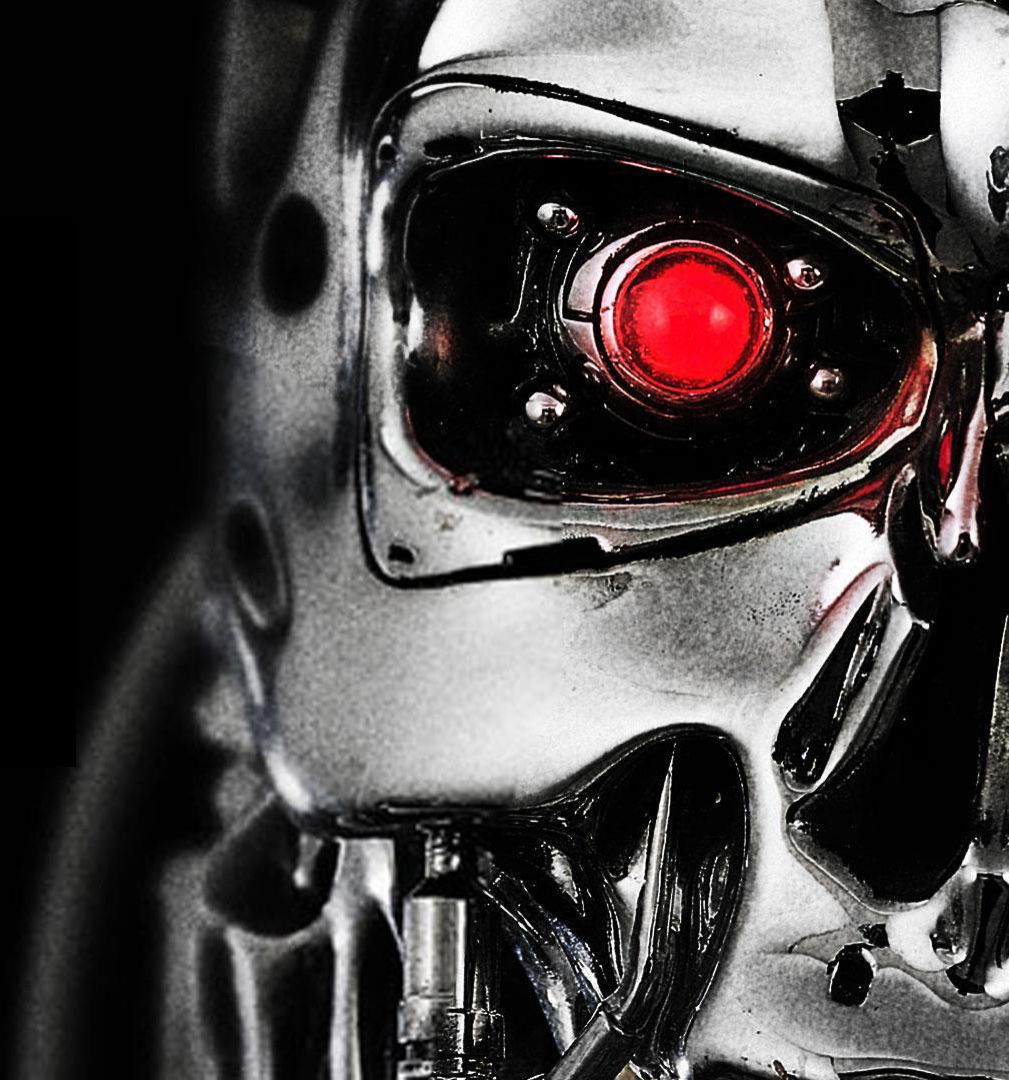


SKYNET

NEURAL NET-BASED ARTIFICIAL INTELLIGENCE

CYBERDYNE SYSTEMS CORPORATION

MCNtelecom



MCN Telecom - оператор связи

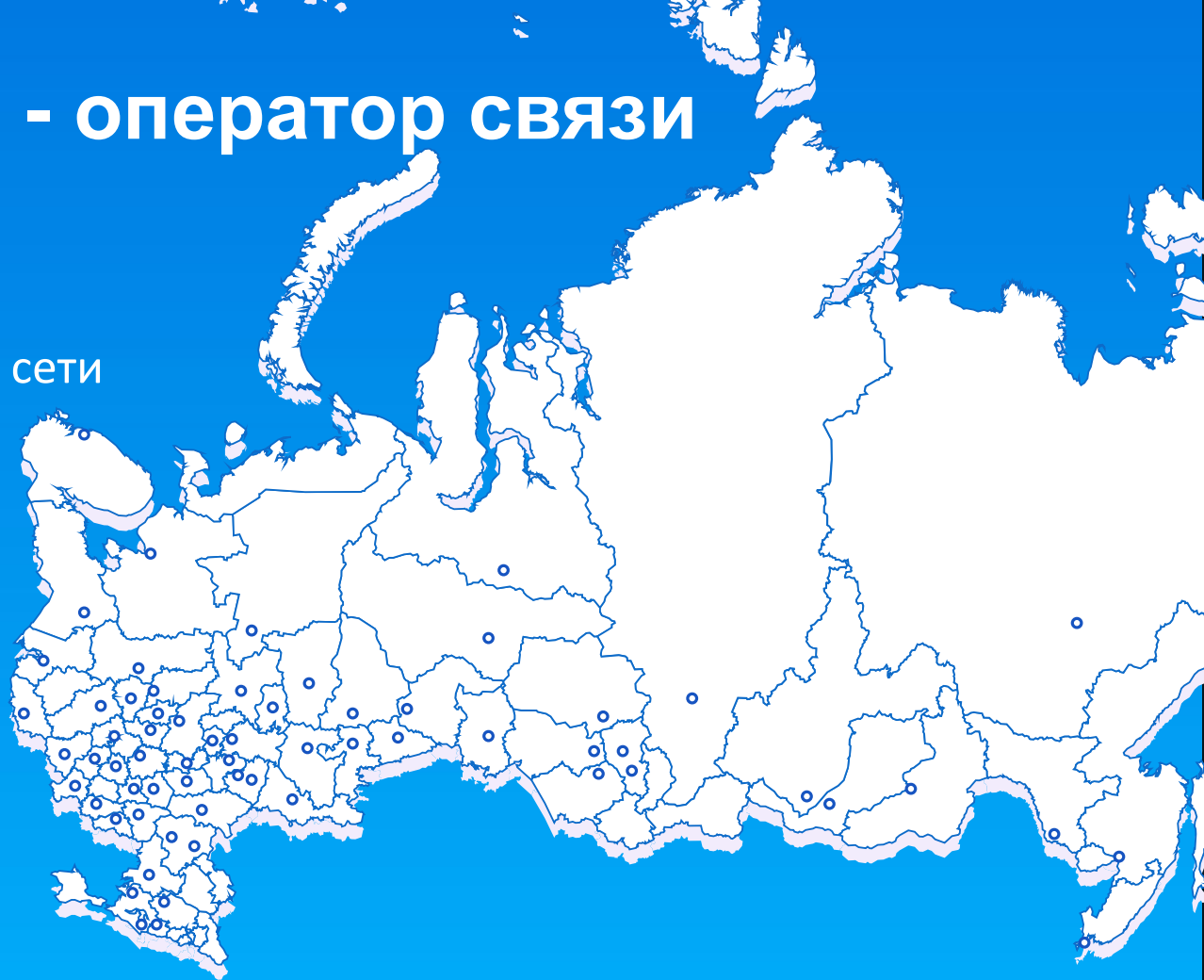
24 года на рынке телеком-услуг в РФ

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

MCNtelecom

Не боимся



MCNtelecom

Не ошибаемся



MCNtelecom

Голосовой робот

Нейросеть



MCNtelecom

АВТОЗВОНКИ



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, balance -113,372.54, 350,000.00), settings, chat, clock (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: 1. A list of dialogues on the left, each with a phone icon, a number, and a status icon. 2. A chat window in the center for contact 79602578517, showing a conversation with a dispatcher. 3. A 'Речевая аналитика' (Voice Analysis) overlay on the right, which includes a numeric keypad and a 'Введите телефон' (Enter phone number) field.

Телефония VATS Адресная книга Автозвонки (beta) ... Витрина Услуги 2.0 Л/с №1133429: -113,372.54 (350,000.00) 14:37 (UTC+3) Онлайн

MCNtelecom Диалоги Теги Классификатор Речевая аналитика Шаблоны Сценарии Настройки

Фильтров пока что нет

Мои Диалоги

Поиск по сообщениям...

- 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 4 Пожалуйста, оцените работу нашего ... 14:15
- 79168759361 2 Международный 14:15
- 78124295147 ~ 14:15

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 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...

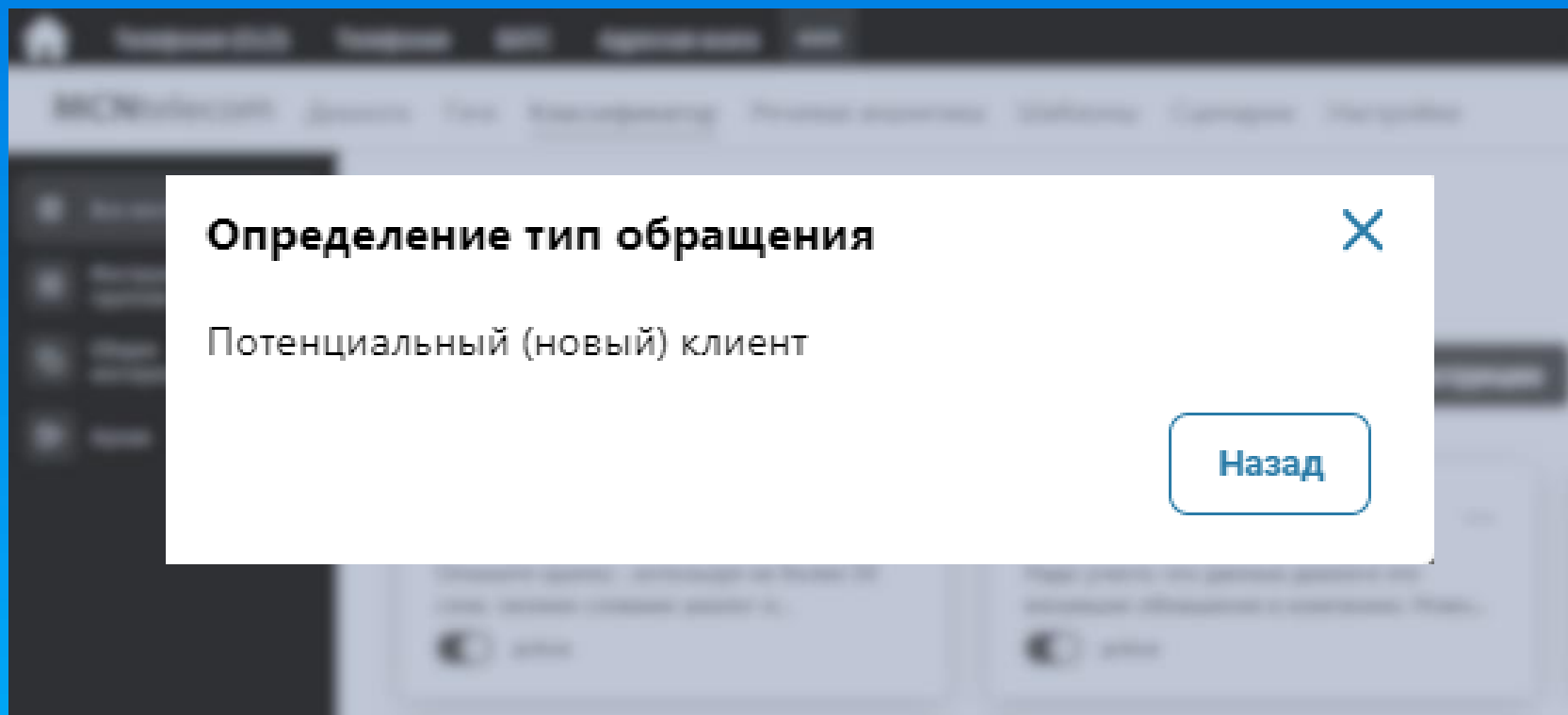
active

Определение тип обращения ...

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

active

Речевая аналитика ИИ. Отчет.



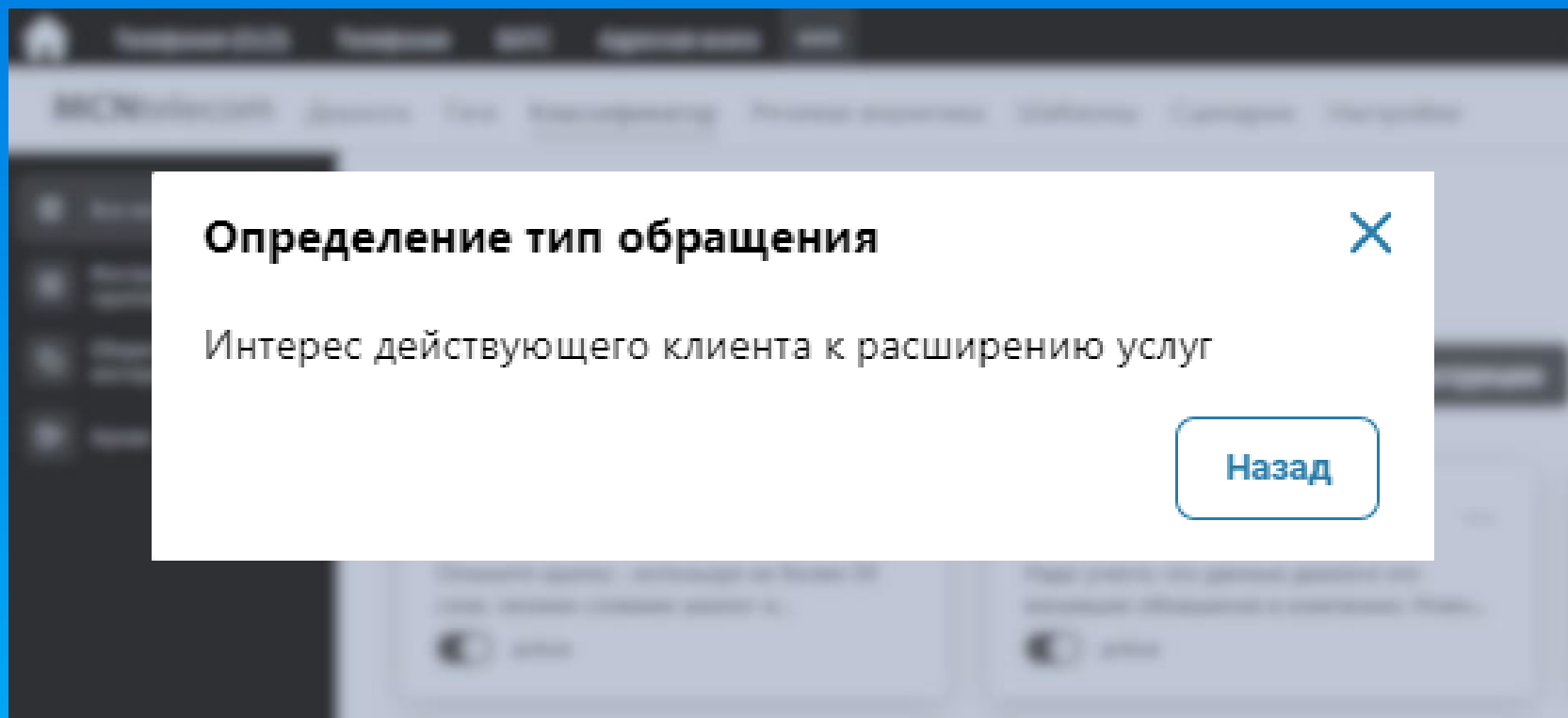
Речевая аналитика ИИ. Отчет.

Краткое содержание диалога ✕

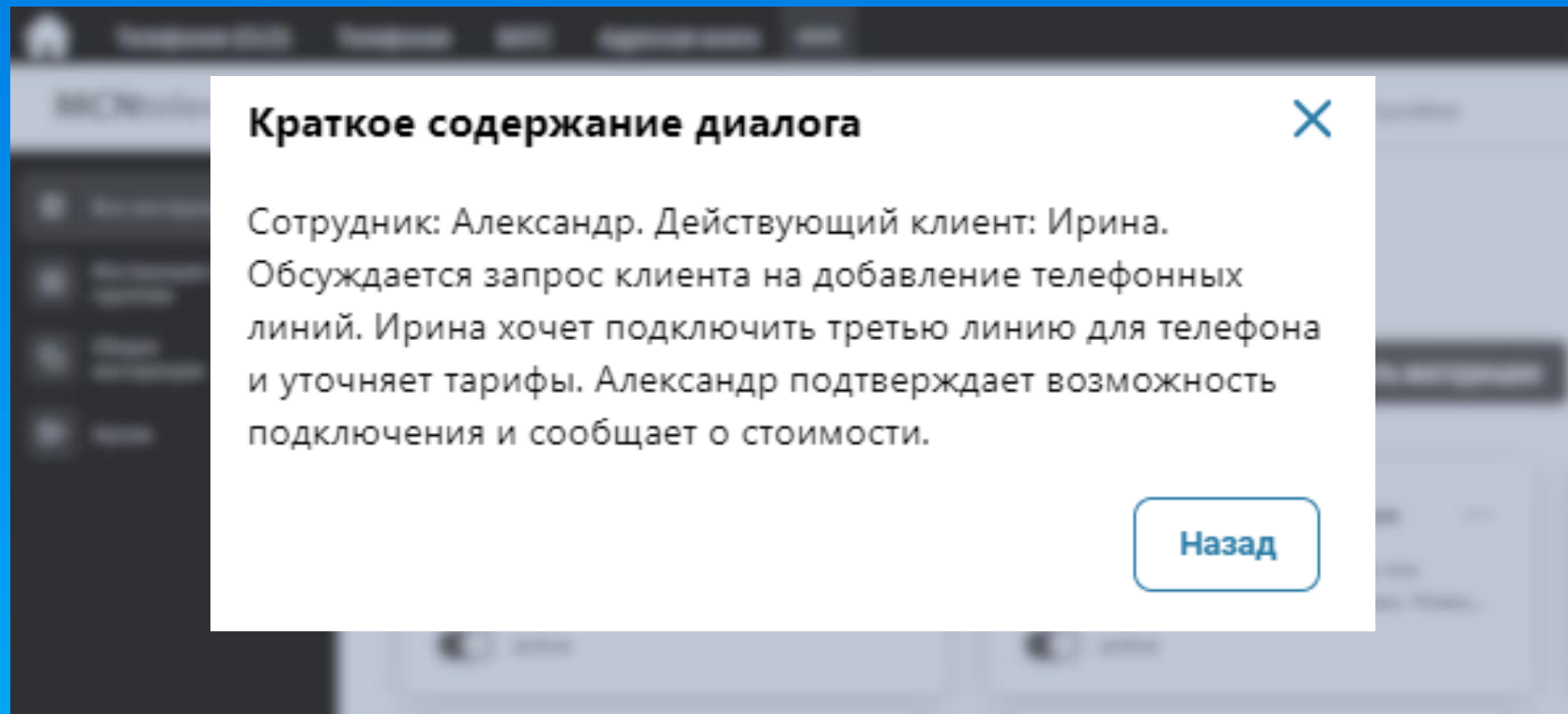
Сотрудник: Олег. Потенциальный клиент: Анна. Обсуждается запрос клиента по информации. Анна сообщает, что у неё есть другой вопрос, не связанный с переходом к ЭМСИЭН Телеком.

Назад

Речевая аналитика ИИ. Отчет.



Речевая аналитика ИИ. Отчет.



Чат-бот



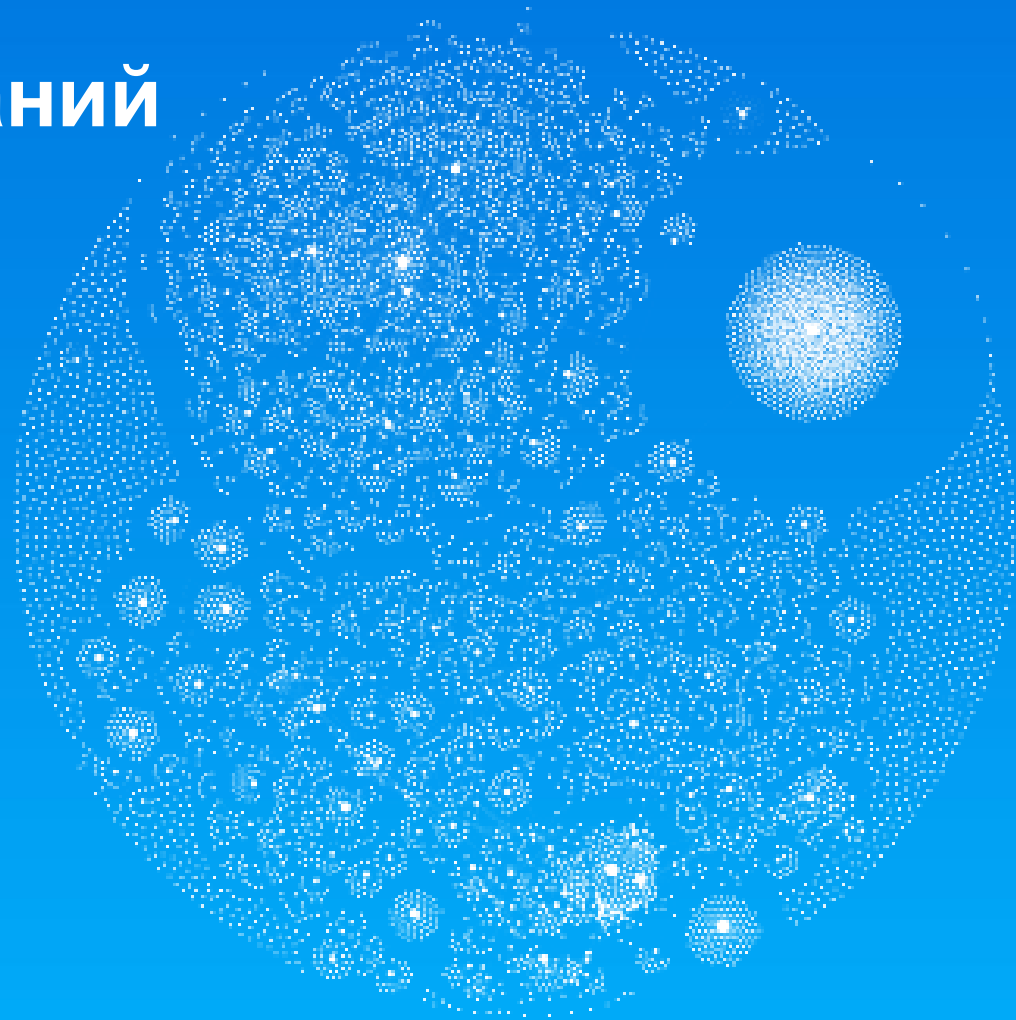
MCNtelecom

База знаний



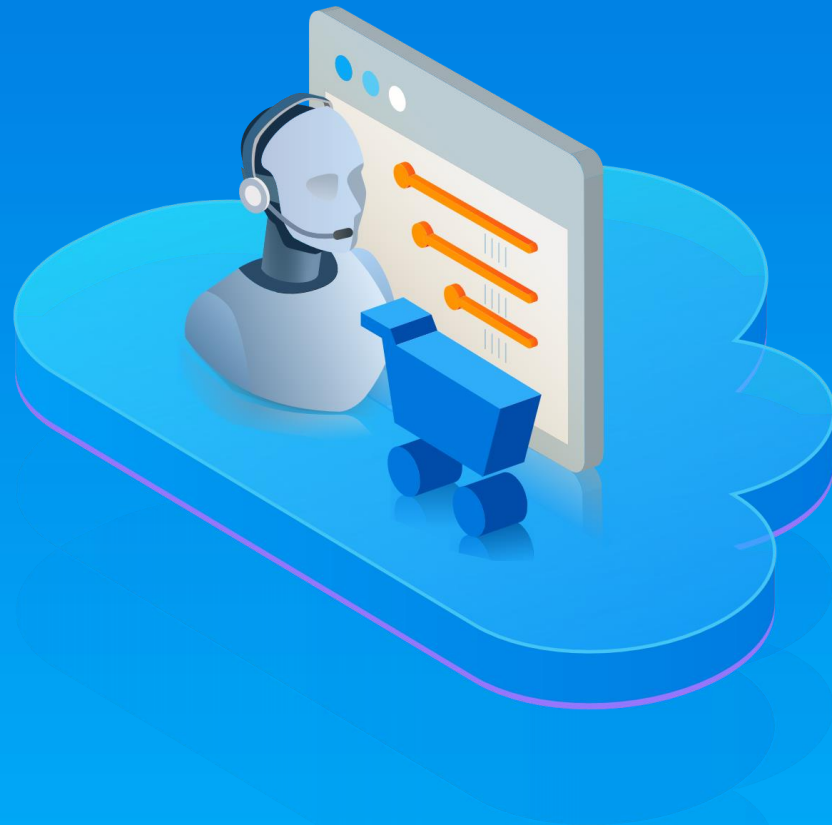
MCNtelecom

База знаний



MCNtelecom

Голосовой робот



Голосовой робот АВТОЗВОНКИ



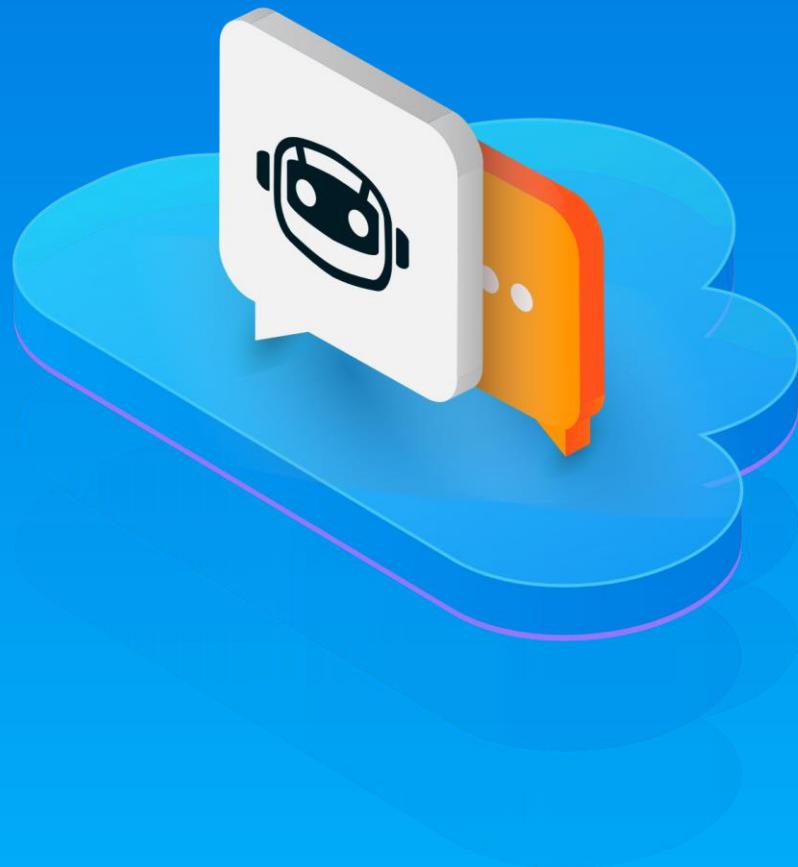
Голосовой робот Автозвонки Контакт-центр



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