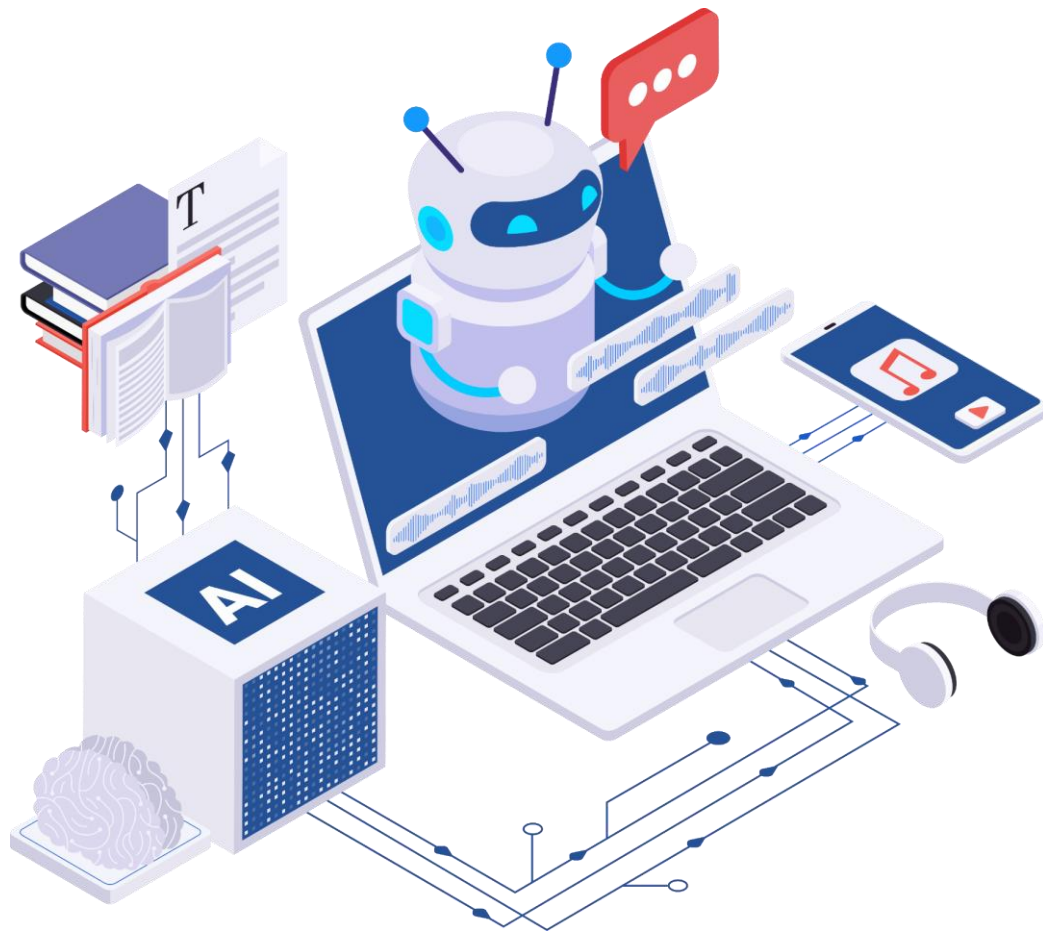




СATEЛ

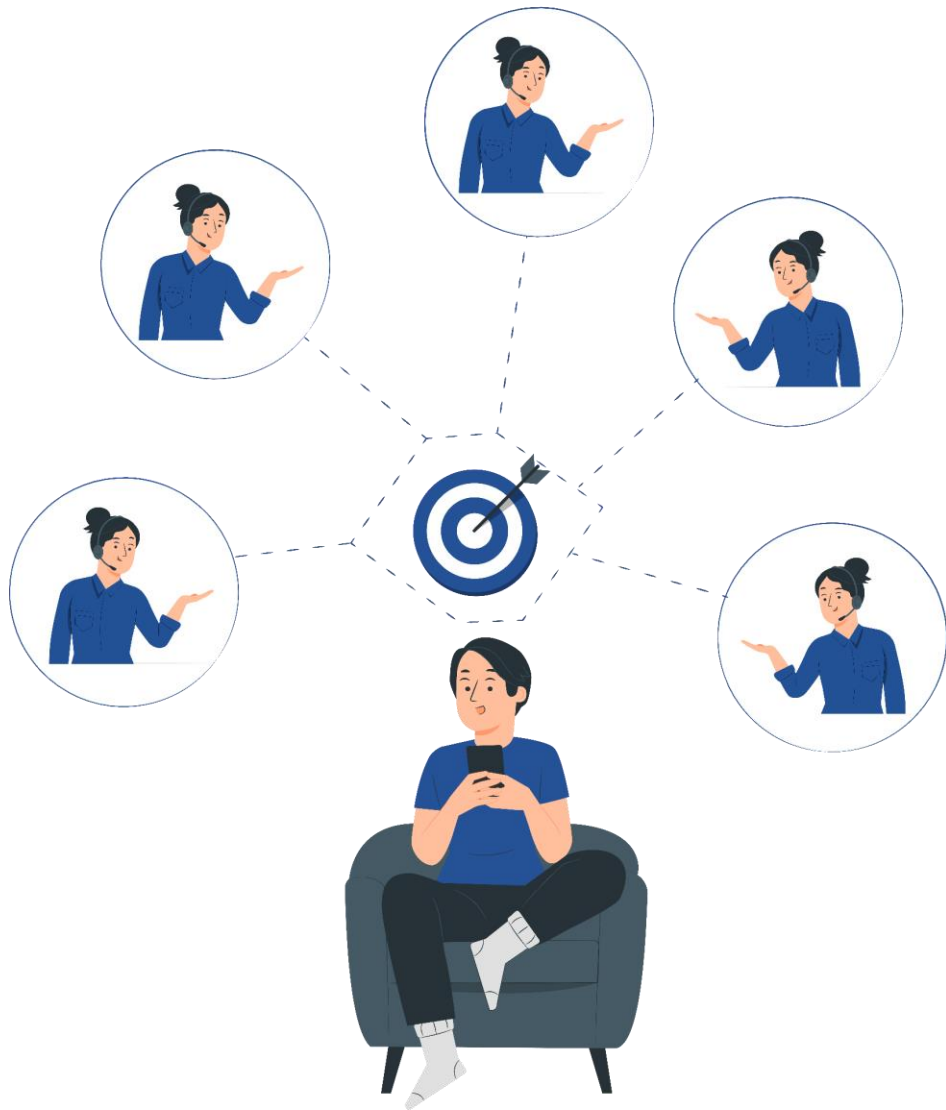
ОДИН В ПОЛЕ НЕ ВОИН: возможности интеграции робота на базе платформы ZIAX

Роман Милованов
Руководитель направления разработки
чат-ботов и голосовых роботов



ОЖИДАНИЯ

Что хочет клиент



Что хочет бизнес



ГОРИЗОНТ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТА

У робота есть максимум 3 попытки, чтобы помочь клиенту

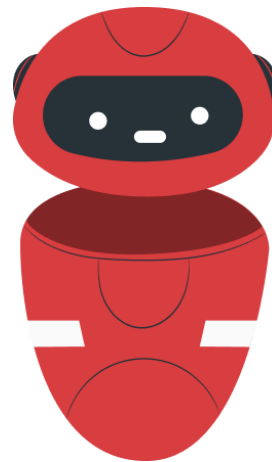
Робот, где моя
доставка?

#1 Доставка
заказана на сегодня

#2 Номер вашего
заказа 54873

#3 Ваш заказ
доставит курьер

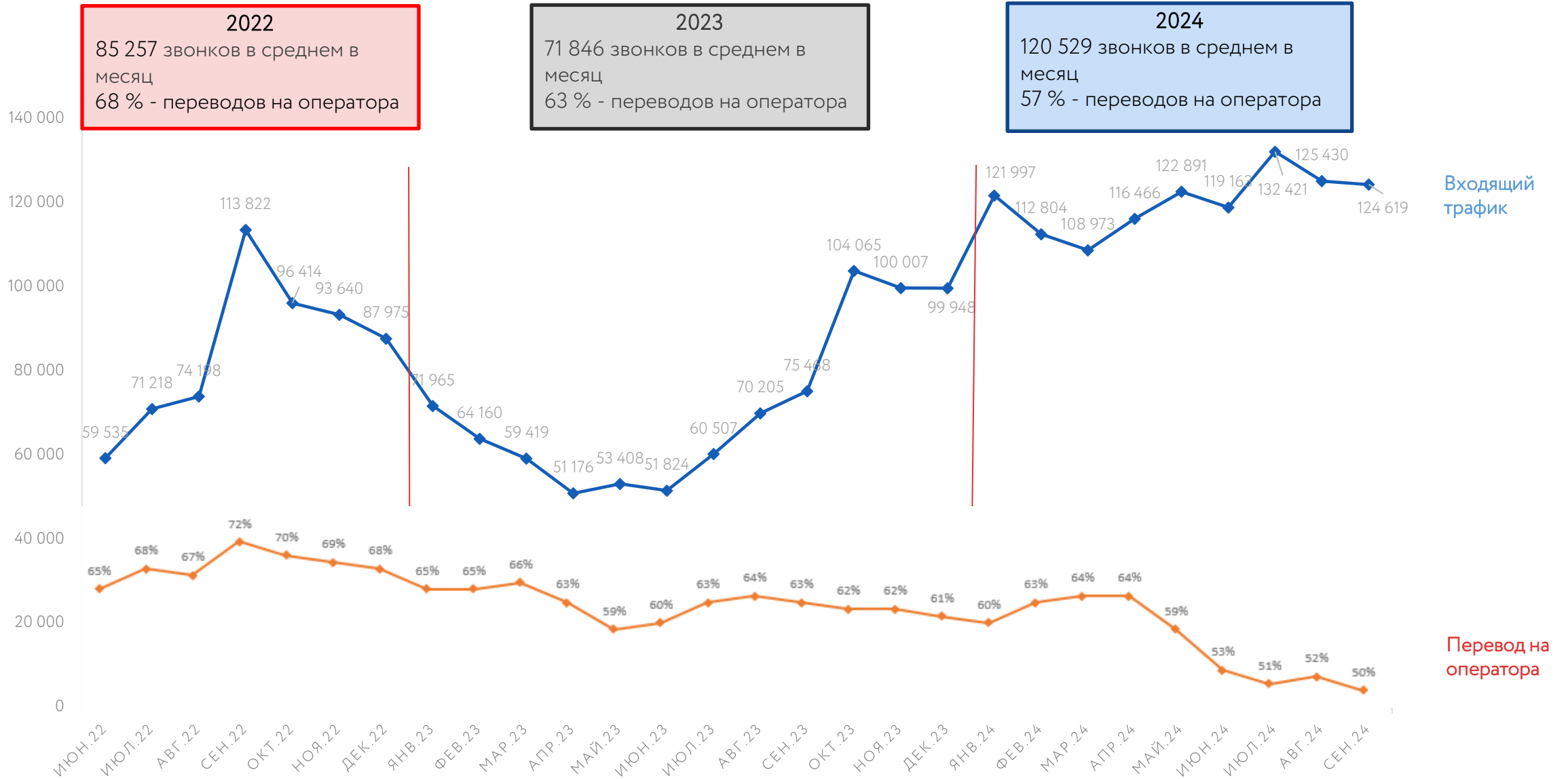
Что за #####
?!



ПЕРСОНИФИЦИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ



УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ СЕРВИСА



КАК ПОВЫСИТЬ ЛОЯЛЬНОСТЬ

Робот должен:

- ✓ Получать всю информацию по клиенту
- ✓ Формировать персонализированные приветствия
- ✓ Получать информацию об услугах и их стоимости через интеграции
- ✓ Задавать как можно меньше вопросов для решения проблемы клиента
- ✓ Поддерживать функциональные интеграции




ВОЗМОЖНОСТЬ ИНТЕГРАЦИЙ ZIAX

Настройка WebHook в агенте и интенте

Webhook URL

WebHook Headers (Method: POST)

autorization 2452342523 

name string : value



Использовать WebHook

Action

Payload Data

answer стоимость данной услуги {sum} рублей

name string : value

ВОЗМОЖНОСТЬ ИНТЕГРАЦИЙ ZIAX

Привет робот, хочу заказать **тикеты**.

Добрый день, куда поедем?

Хочу улететь **завтра** **утром** из **Москвы**
в **Питер**, билет с багажом.

Бронирую билет на самолет, вам нужен обратный билет?

Да нужен, на **послезавтра** **вечером**.

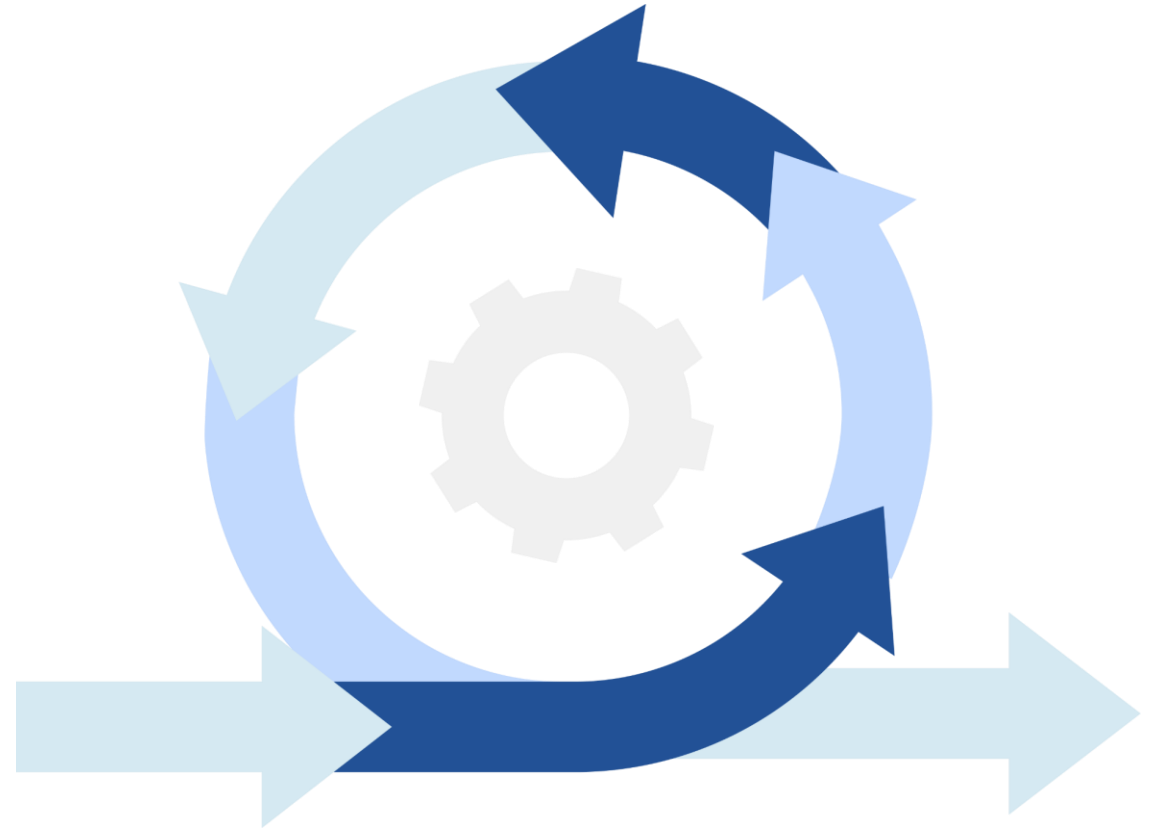
Я все забронировал. Какой у вас еще вопрос?

Выполняемые действия	Технические действия
Система понимает вариативность и нормализует данные для обработки	'тикеты' = 'билеты'
Робот определяет намерение и контекст, уточняет необходимые данные	намерение - покупка билета, контекст - поездка
Анализирует фразу в рамках контекста «покупка билета», понимает, что нужно. Извлекает и нормализует необходимые данные для заказа билета	билет на самолет с багажом 'завтра'='03.10.2024' 'утром'='06:00/12:00' 'Питер'='Санкт-Петербург' 'Москвы'='Москва'
Обращается к внутренней системе для бронирования билета, переходит к следующему шагу	покупаем билет запускаем контекст - покупка обратного билета
Извлечение и нормализация данных в рамках намерения «покупка обратного билета»	'послезавтра'='04.10.2024' 'вечером'='18:00/23:00'
Робот закончил выполнение задачи и готов к следующему вопросу	Завершение контекстов покупки билетов

ВОЗМОЖНОСТЬ ИНТЕГРАЦИЙ ZIAX

Через WebHook можно:

- > Менять основной контекст (тему) диалога
- > Добавлять параметры, которые можно будет использовать в ответных фразах
- > Отправлять файлы клиенту, если это необходимо
- > Делать перевод на оператора или другого робота



ВОЗМОЖНОСТЬ ИНТЕГРАЦИЙ ZIAX

Взаимодействие систем заказчика с ZIAX:

> Автоинформирование

> Статус и информация по диалогам

> Использование NLU сторонними решениями





Разработаем работа
для решения ваших задач

Роман Милованов

+7 (495) 108-7001

info@ziah.ru

ziah.ru

