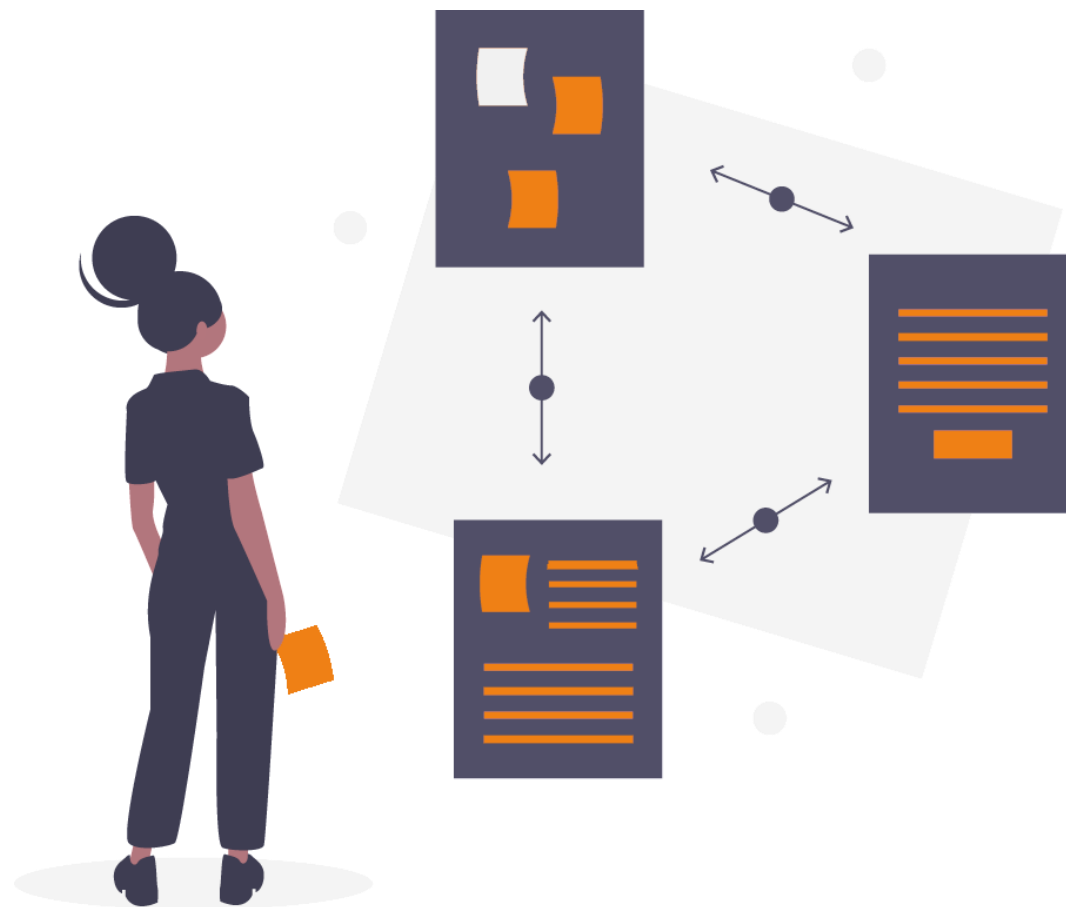


БАЗА ЗНАНИЙ

Омниканальный источник знаний
для сотрудников,
контакт-центра
и чат-ботов





О КОМПАНИИ

Компания CraftTalk основана в 2017 году.

CraftTalk - это «all-in-one» решение управления знаниями и текстовыми коммуникациями, которая использует технологии искусственного интеллекта (ИИ). CraftTalk работает в web-чатах, мессенджерах, мобильных приложениях, социальных сетях, email.

В составе:

- база знаний,
- омниканальная чат-платформа,
- ИИ чат-боты,
- ИИ-подсказки,
- система аналитики и мониторинга.

Бот на базе ИИ обучается у операторов и полностью обрабатывает 30-85% типичных запросов. ИИ помогает операторам, автоматизируя и повышая скорость и качество поддержки.

Платформа CraftTalk широко применяется в самых различных сферах: финансы, телекомы, e-com, логистика, госуслуги и мн.др.





65%

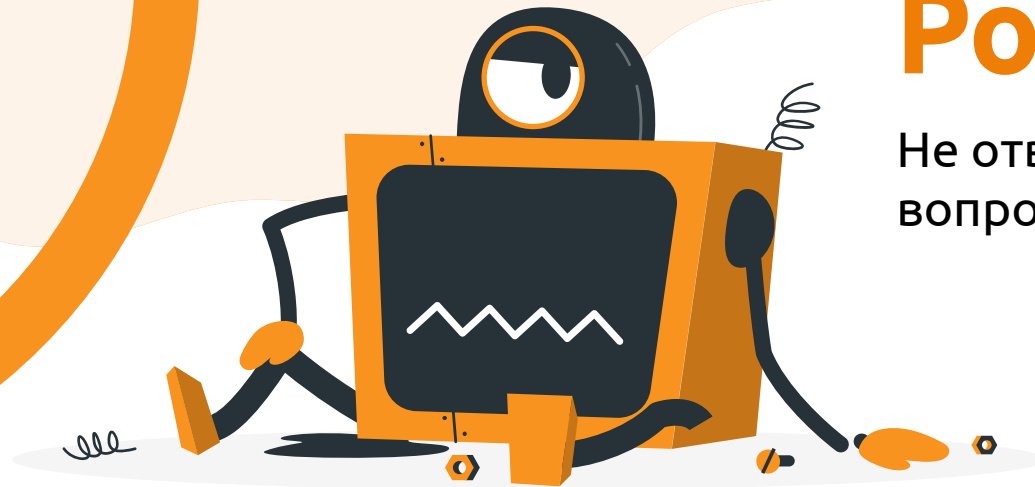
людей предпочитают
отправить текстовое
сообщение, а не звонить

Оператор

Дорогое, медленное
обслуживание

Робот

Не ответит на все
вопросы





О КОМПАНИИ: БАЗА ЗНАНИЙ KMS

База знаний CraftTalk KMS – омниканальная поддержка на основе ИИ, которая помогает вашей команде работать быстрее и эффективнее.

Наряду с базовым функционалом для контакт-центров, ИТ и других отделов компании, дает принципиально новый и уникальный функционал по сбору данных для работы искусственного интеллекта. Т.о., база знаний становится интерактивным инструментом и умным помощником для работы в чатах и любых каналах связи, мессенджерах.

Является эффективным инструментом как для внешних, так и внутренних коммуникаций компании.



ct CRAFTTALK: БОЛЕЕ 3-Х МИЛЛИОНОВ ДИАЛОГОВ В МЕСЯЦ

РИТЕЙЛ:



БАНКИ:



КОНТАКТ-ЦЕНТРЫ:



ФИНТЕХ И СТРАХОВАНИЕ:



СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО
УПОЛНОМОЧЕННОГО

ТЕЛЕКОМЫ:



УСЛУГИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ И ЛОГИСТИКА:

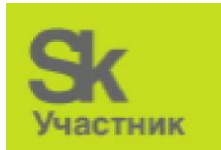


Департамент
информационных
технологий
города Москвы





О КОМПАНИИ: НАГРАДЫ



- Платформа и База знаний включены в Единый реестр российских программ (Минкомсвязь России).
- Резидент инновационного центра «Сколково».
- Лауреат программы «Сколково» - MineTech 2021 (технологические решения в горнорудной промышленности). Номинация «Кадры, промышленная безопасность и охрана труда».
- TADVISER: CraftTalk включен в топ решений для банков по направлениям Чат-боты и Контакт-центры.
- FASTKMS + Call Center Guru: CraftTalk вошел в список ключевых KMS-решений российского рынка.
- CX WORLD AWARDS 2021: CraftTalk стал лауреатом премии CX WORLD AWARDS 2021 (за лучший клиентский опыт в категории «Информационные услуги, технологии»).
- Победа в программе Global Pilots 2020 (Microsoft, EY).
- Финалист конкурса «Криптонит Startup Challenge» в 2020.
- Один из победителей конкурса «Инновации против кризиса» (Агентство инноваций г.Москвы).
- Победитель конкурса Аналитического центра при Правительстве РФ в номинации «Цифровые сервисы для населения» (по заказу Минкомсвязи, 2020).
- 3-е место в конкурсе "FINOPOLIS 2018"(ЦБ РФ).
- Регистрация в реестре компьютерных программ республики Беларусь.



ДЛЯ КОГО НУЖНА БАЗА ЗНАНИЙ



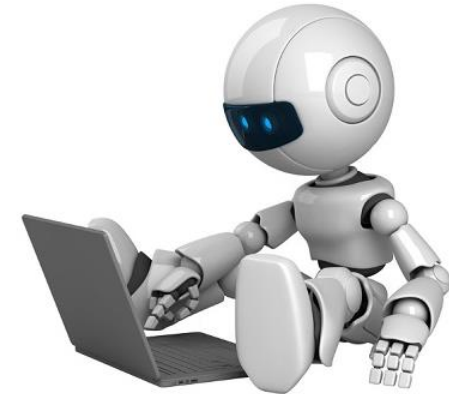
Голосовой и текстовый контакт-центр

Быстрый поиск информации,
готовые ответы,
уведомление об изменениях



Для сотрудников: хранение знаний компании

Единая база знаний компании:
внутренние процедуры компании, HR-
информация, база знаний для IT, бизнес-
процессы, информация о проектах,
быстрый доступ к информации через чат,
рассылки новостей



Знания для чат-ботов

Готовые ответы для чат-
ботов, создание сложных
сценариев, информация для
машинного обучения



ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ

На сегодняшний день на рынке KMS широко внедрены зарубежные решения. CraftTalk – позволяет успешно заместить эти решения и предложить дополнительный уникальный функционал.



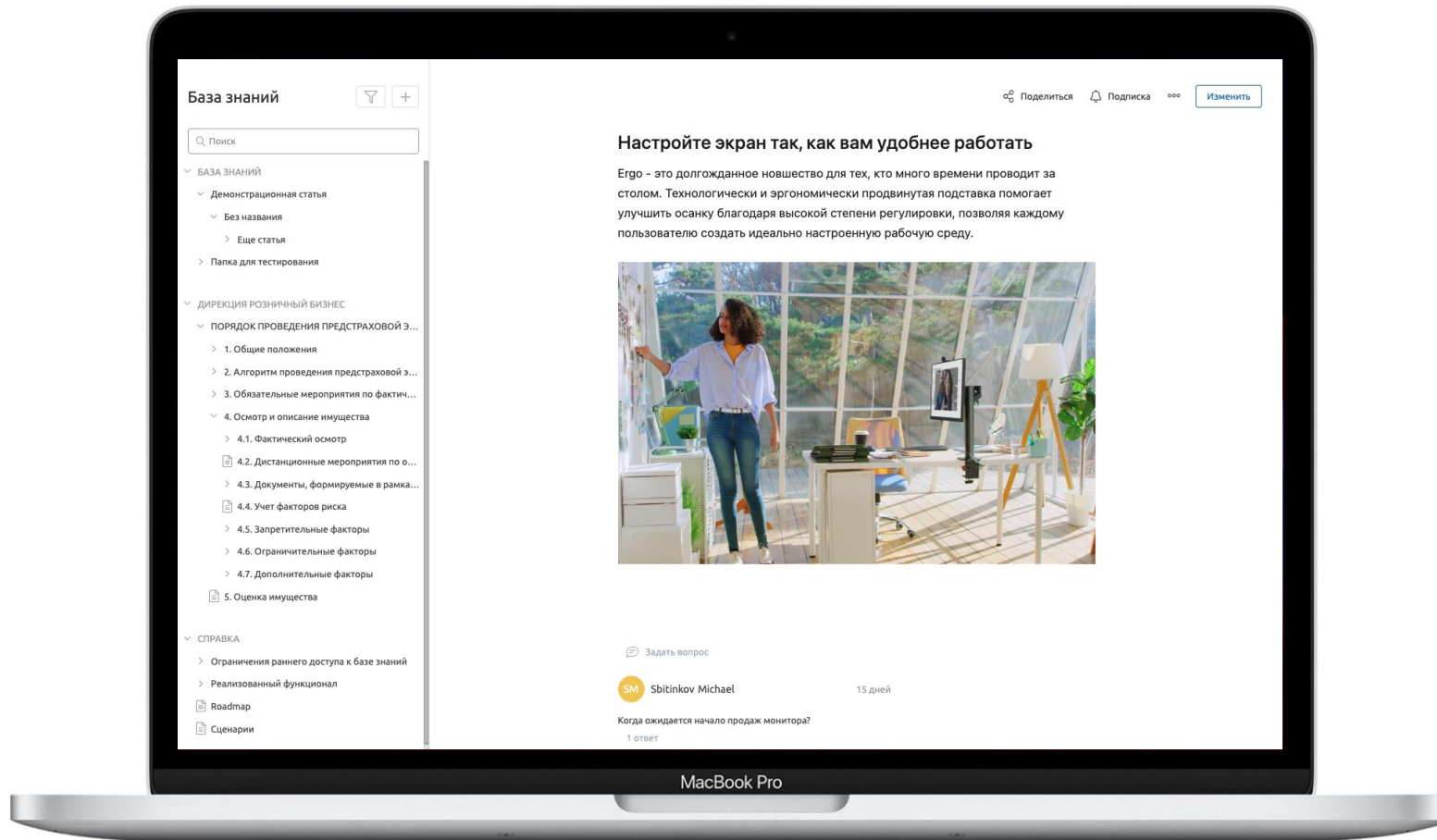
УНИКАЛЬНОСТЬ CRAFTTALK: возможность создавать и накапливать знания, которые могут быть использованы как людьми, так и искусственным интеллектом.

ПРЕИМУЩЕСТВА CRAFTTALK:

- ✓ **визуальный редактор контента** - возможность использовать форматирование контента для операторов, для использования в каналах чатов, мессенджеров и социальных сетей
- ✓ **визуальный редактор сценариев бота.**
- ✓ **накопления и управления разметкой** для машинного обучения непосредственно в базе знаний.
- ✓ **Интеллектуальный поиск знаний**, ориентированный на задачи операторов контакт-центра, в том числе с использованием накопленной разметки для машинного обучения.
- ✓ **Доступ к знаниям через чат и классический интерфейс.**



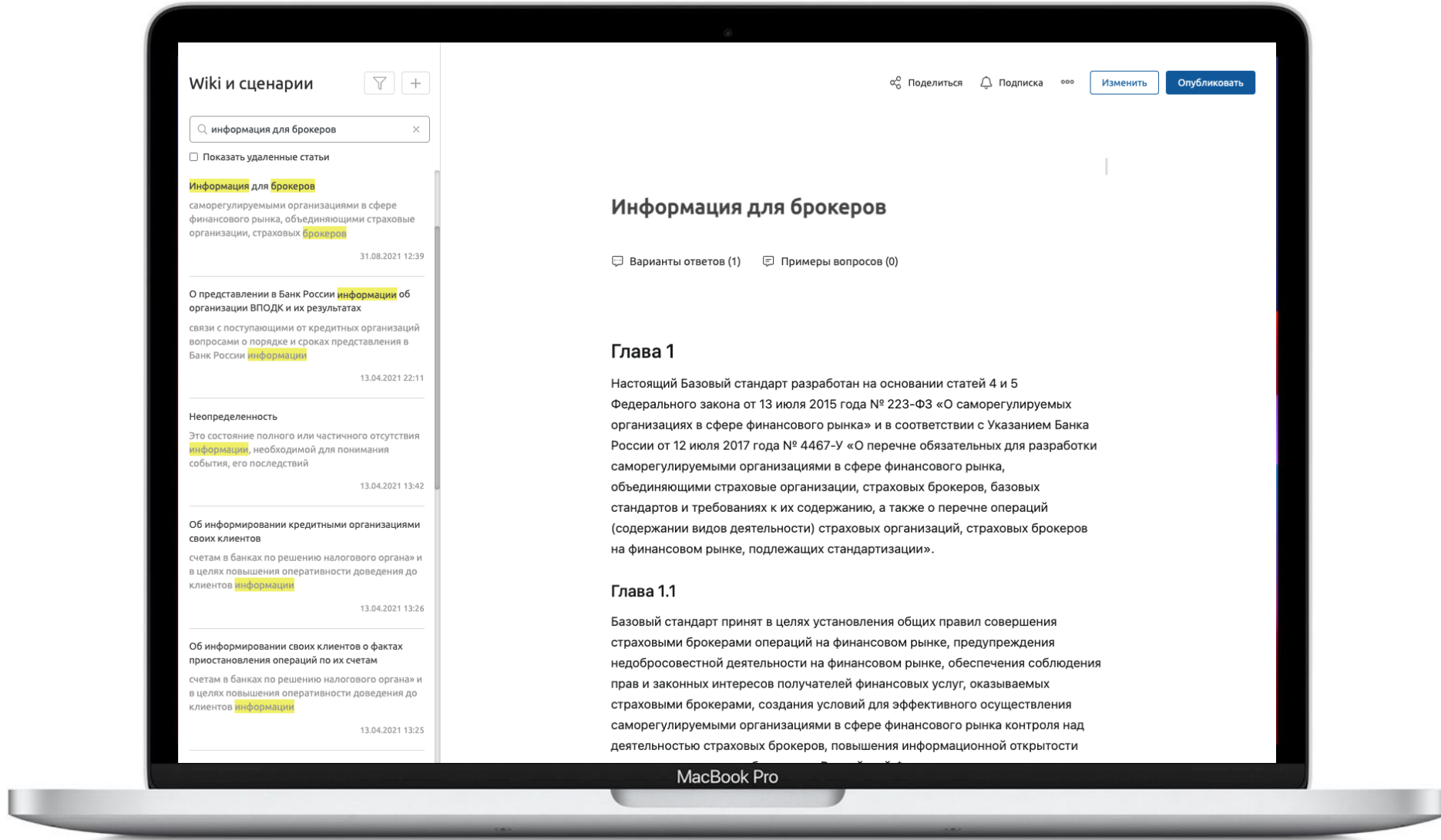
ПРОСТОТА В ИСПОЛЬЗОВАНИИ



- **Простой удобный интерфейс**
- **Оmnikanальность:** любая статья готова к использованию в любом канале: для оператора и бота, в чатах и для голосовых операторов
- **Подготовлена для искусственного интеллекта и ботов:** Хранение разметки для обучения бота внутри статьи, создание сценариев бота

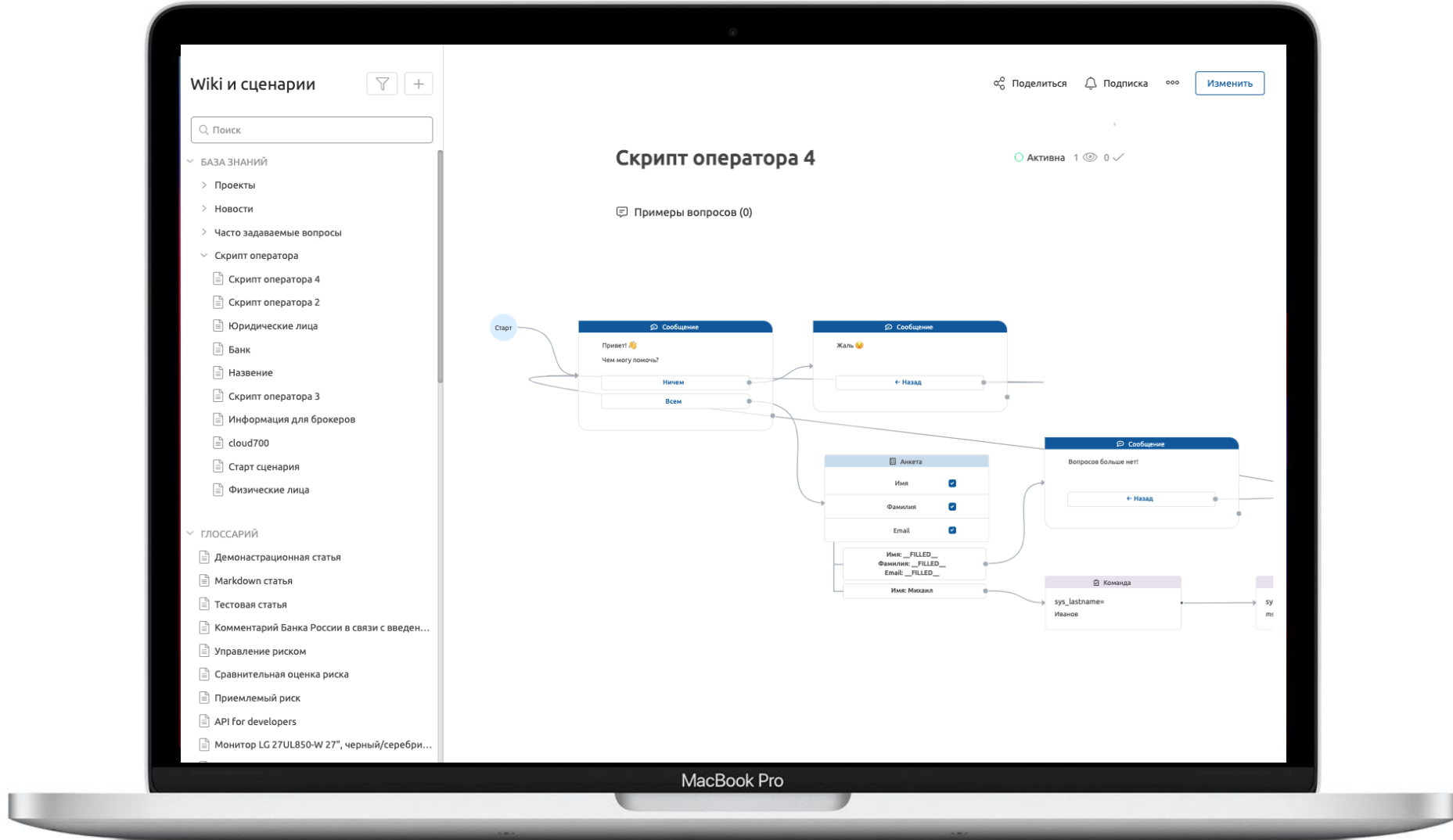


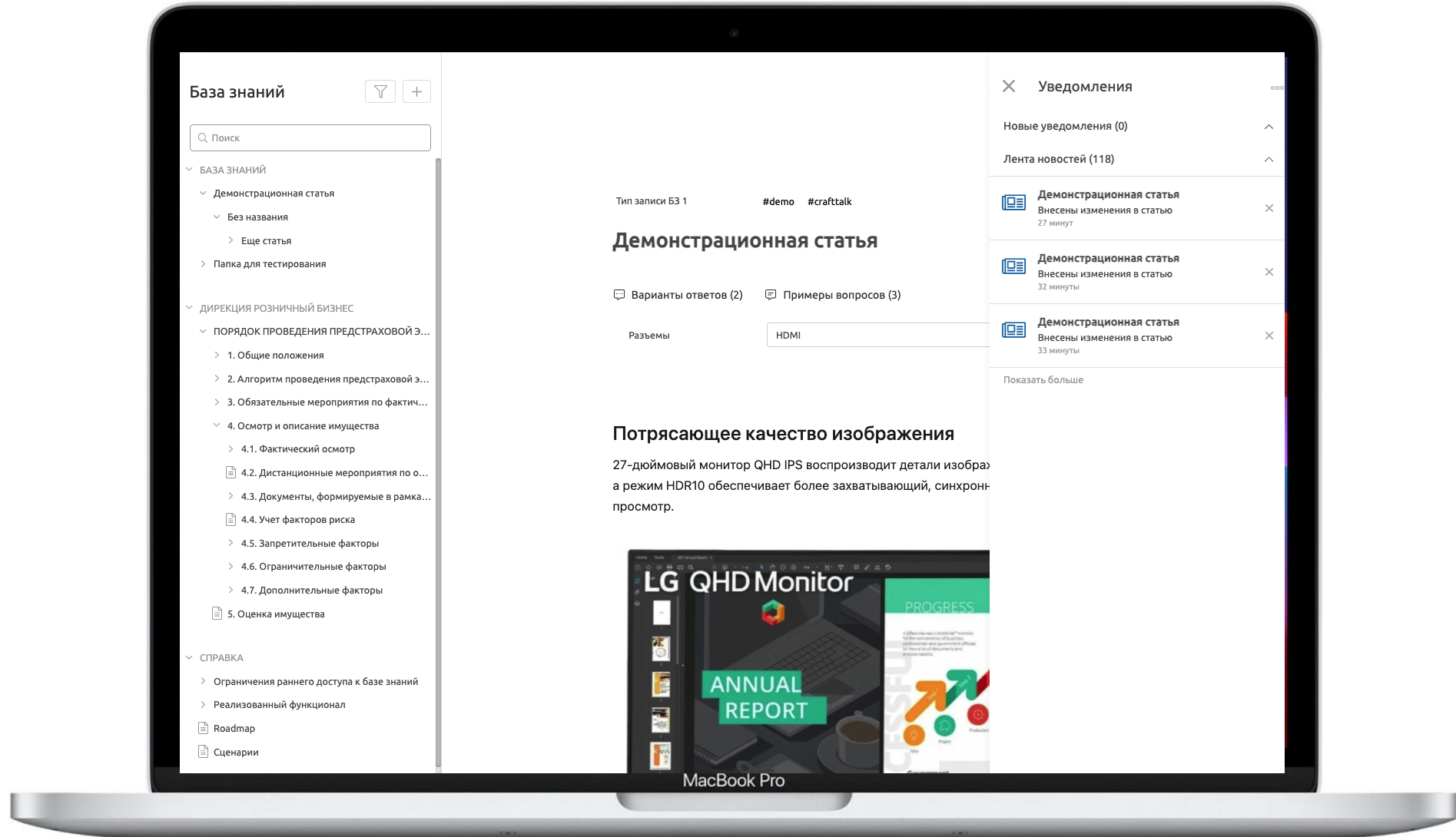
УДОБНЫЙ ПОИСК





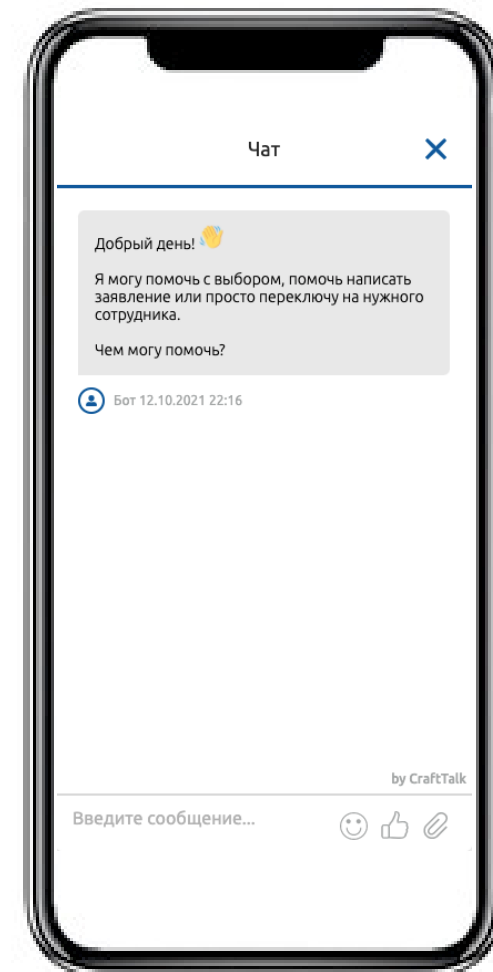
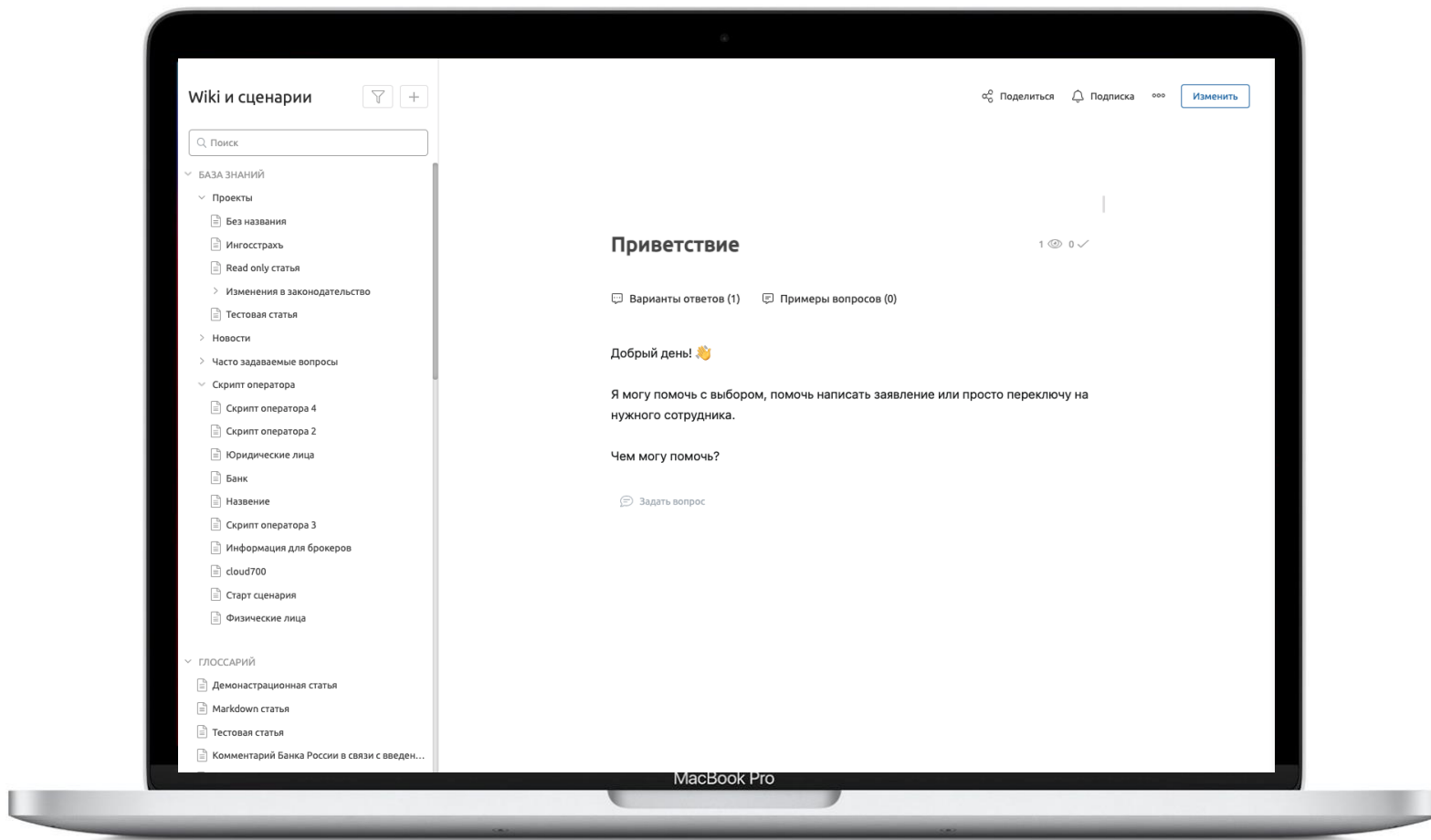
РЕДАКТОР СЦЕНАРИЕВ ОПЕРАТОРА И БОТА







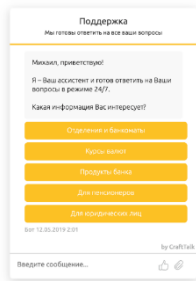
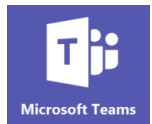
ДОСТУП К БАЗЕ ЗНАНИЙ ЧЕРЕЗ ЧАТ



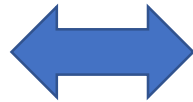


ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В СВЯЗКЕ С ДРУГИМИ КОМПОНЕНТАМИ

КЛИЕНТ/
СОТРУДНИК



Web-chat

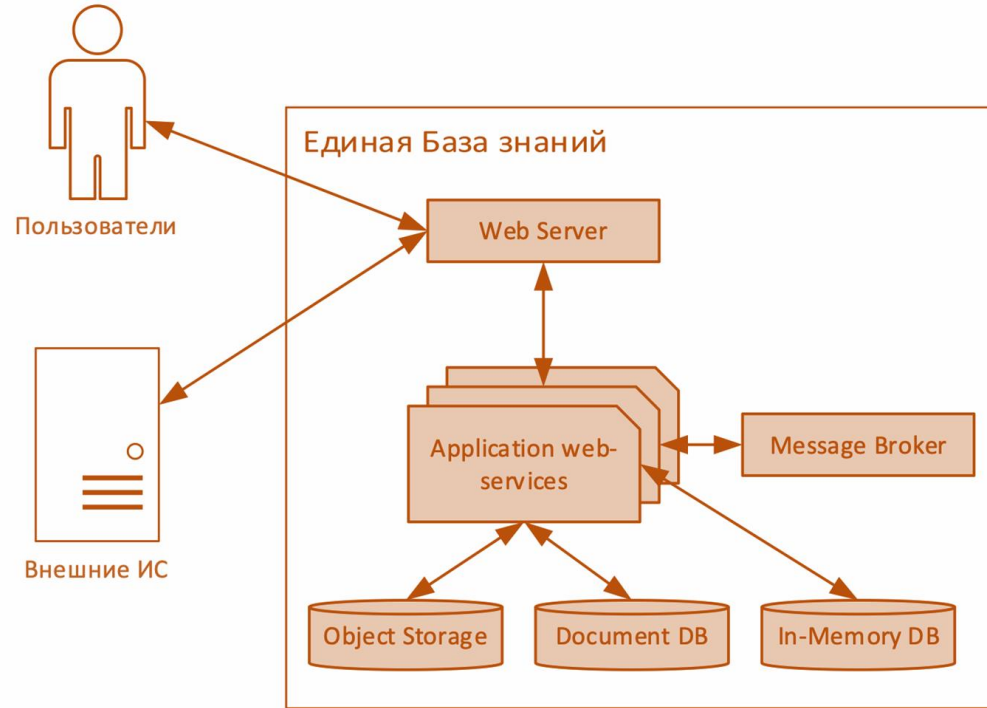


Чат-бот подсказывает эксперту

Эксперт запускает сценарии чат-бота

Чат-бот обрабатывает 50-90% трафика

и дообучается у эксперта



Базовый
модуль

Модуль
рабочего места

Модуль ИИ
поиска

Модуль
интеграций



Модули
полнотекстового и
федеративного
поиска

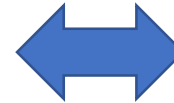
Модули
редактора статьи
и редактора
сценариев

Модуль
статистики

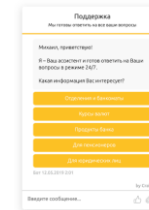


ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БАЗЫ ЗНАНИЙ

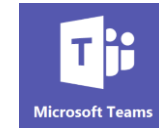
ИИ
ЧАТ-БОТ
50-90%



Доступ через чат



Web-chat

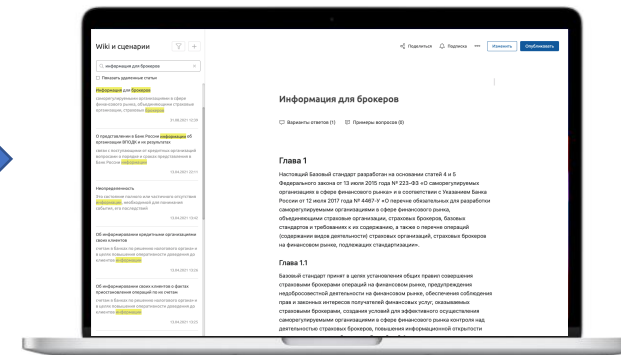


Основано на собственных технологиях и open source решениях:

- Kubernetes
- Microsoft .NET Core
- Elasticsearch
- Redis
- RabbitMQ
- Tensorflow



Доступ через браузер





База знаний CraftTalk KMS – омниканальная поддержка на основе ИИ, которая помогает вашей команде работать быстрее и эффективнее.

Наряду с базовым функционалом для контакт-центров, ИТ и других отделов компании, дает принципиально новый и уникальный функционал по сбору данных для работы искусственного интеллекта. Т.о., база знаний становится интерактивным инструментом и умным помощником для работы в чатах и любых каналах связи, мессенджерах. Является эффективным инструментом как для внешних, так и внутренних коммуникаций компании.

ДЛЯ КОГО

РИТЕЙЛ
ОФФЛАЙН / ОНЛАЙН

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ

ИТ-КОМПАНИИ

ТЕЛЕКОМ ОПЕРАТОРЫ

БАНКИ. МФО, ПЛАТЕЖНЫЕ СИСТЕМЫ

СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ

ОБРАЗОВАНИЕ

КОНТАКТ-ЦЕНТРЫ

МЕДИЦИНСКИЕ ЦЕНТРЫ

Отделы: ИТ, HR, финансы и бухгалтерия, снабжение и мн.др.

ФУНКЦИОНАЛ

ДЛЯ СОТРУДНИКОВ: ХРАНЕНИЕ ЗНАНИЙ КОМПАНИИ

Единая база знаний компании: внутренние процедуры компании, HR-информация, база знаний для IT, бизнес-процессы, информация о проектах, быстрый доступ к информации через чат, рассылки новостей.

ГОЛОСОВОЙ И ТЕКСТОВЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР

Быстрый поиск информации, готовые ответы, уведомление об изменениях.

ЗНАНИЯ ДЛЯ ЧАТ-БОТОВ

Готовые ответы для чат-ботов, создание сложных сценариев, информация для машинного обучения.

ПРЕИМУЩЕСТВА

- **БЫСТРЫЙ ЗАПУСК:** от 1 дня.
- **ВИЗУАЛЬНЫЙ РЕДАКТОР КОНТЕНТА** - возможность использовать форматирование контента для операторов, для использования в каналах чатов, мессенджеров и социальных сетей.
- **ВИЗУАЛЬНЫЙ РЕДАКТОР СЦЕНАРИЕВ БОТА.**
- **НАКОПЛЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ РАЗМЕТКОЙ** для машинного обучения непосредственно в базе знаний.
- **ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОИСК ЗНАНИЙ**, ориентированный на задачи операторов контакт-центра, в том числе с использованием накопленной разметки для машинного обучения.
- **ДОСТУП К ЗНАНИЯМ ЧЕРЕЗ ЧАТ И КЛАССИЧЕСКИЙ ИНТЕРФЕЙС.**

ОМНИКАНАЛЬНЫЙ
ИСТОЧНИК ЗНАНИЙ ДЛЯ
ЛЮДЕЙ
И ЧАТ-БОТОВ

WEBSITE
crafttalk.ru

E-MAIL:
info@crafttalk.ru



Примеры внедрений

ПО CraftTalk обрабатывает более 3 МИЛЛИОНОВ обращений в месяц



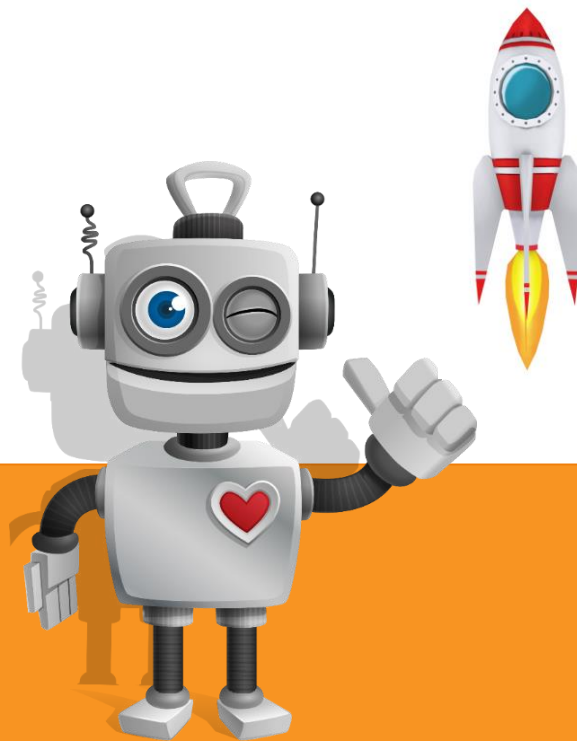
Департамент
информационных
технологий
города Москвы





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Подключайтесь к CraftTalk!



info@crafttalk.ru

+7 499 651 4200

www.crafttalk.ru

