

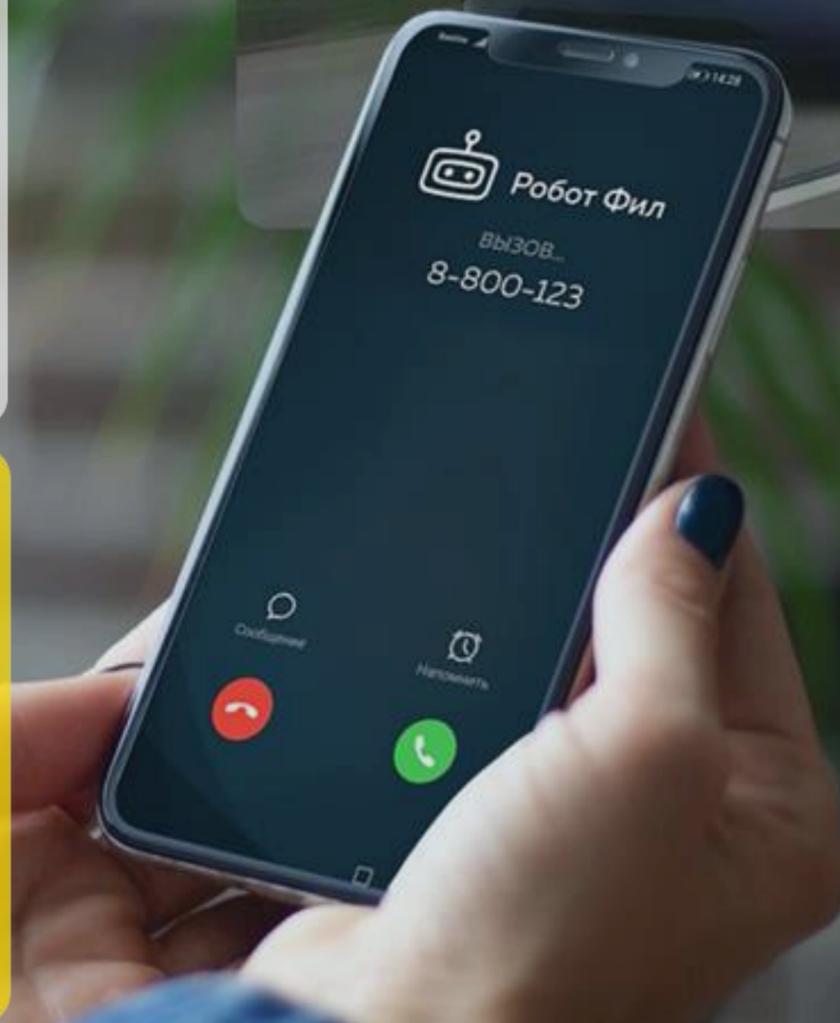


Сделай своими руками.

# История одного робота

Николай Бабкин CPO Mango Office

# От открытий и изобретений к массовому использованию



# Критерии массовых технологий:

✓ Стоимость

✓ Доступность

✓ Простота

# Технологии Контакт-центров которые уже стали массовыми

- ✓ Интеллектуальное голосовое меню для автоматического распределения вызовов
- ✓ Дайлер для исходящего обзвона клиентов сотрудниками
- ✓ Омниканальное обслуживание клиентов во всех текстовых каналах
- ✓ Речевая аналитика для оценки качества разговоров
- ✓ Сценарные РОБОТЫ (Голосовые боты)

# Опыт наших клиентов:



DēLonghi Group



ЛИГА-ТРАНС  
ЭФФЕКТИВНОЕ ОБРАЩЕНИЕ С ОТХОДАМИ



UCHI.RU



# Сценарии для которых не нужен внешний подрядчик:

## Сбытовые и управляющие компании:

- ✓ Прием показаний счетчиков
- ✓ Автоматизация работы с задолжниками.
- ✓ Оповещение коммерческих клиентов о плановых отключениях или аварийных ситуациях.



# Сценарии для которых не нужен внешний подрядчик:

Автодилеры, салоны красоты,  
медицинские учреждения:

- ✓ Оповещение о записи или приеме
- ✓ Запись на прием
- ✓ Ответы на часто задаваемые вопросы о режиме работы и адресе.



# Сценарии для которых не нужен внешний подрядчик:

## Сервисные компании:

- ✓ Обработка обращений в ОТП и клиентский сервис в пиковые часы.
- ✓ Внутреннее обучение продуктам и услугам
- ✓ Решение вопросов



# Сценарии для которых не нужен внешний подрядчик:

## Интернет-магазины:

- ✓ Подтверждение заказа
- ✓ Уточнение информации по статусу заказов
- ✓ Напоминание о времени доставки или необходимости самовывоза



# 8 инструментов для вашего первого робота:

## Создание

- ✓ Визуальный конструктор No-Code
- ✓ Базовые шаблоны сценариев
- ✓ Примеры http-запросов для интеграции с внешними системами

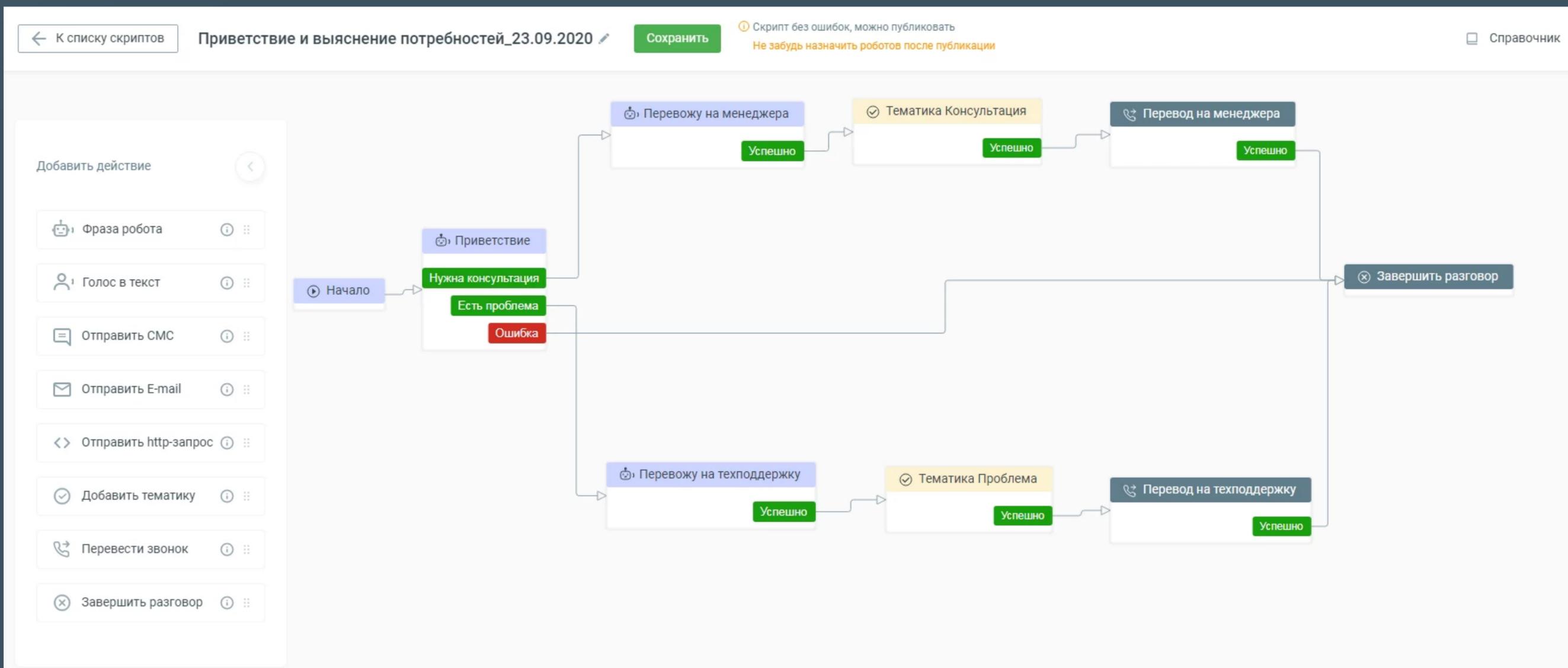
## Обучение

- ✓ Робот как внутренний сотрудник
- ✓ Быстрый сбор статистики
- ✓ A/B тесты сценариев роботов

## Развитие

- ✓ Транскрибация речи робота
- ✓ Аналитика робот/сотрудник

# 1. Визуальный конструктор No-code:



## 2. Шаблоны для основных сценариев.

**Создать новый скрипт**

или выберите готовый шаблон

- Выяснение потребностей (Входящий звонок)
- Акция, спецпредложение (Исходящий обзвон)
- Уведомление о задолженности (Исходящий обзвон)
- Оценка качества обслуживания (Исходящий обзвон)
- Подтверждение заказа (Исходящий обзвон)
- Подтверждение записи (Исходящий обзвон)

Имя	Дата изменения
17:23	22.03.2020 19:21
12:03	22.03.2020 19:21
17:23	22.03.2020 19:21
12:03	22.03.2020 18:34
12:03	22.03.2020 18:34
12:03	22.03.2020 18:34
12:03	22.03.2020 18:34

# 3. Примеры готовых интеграций с вашей CRM-системой:

The image shows a REST client interface with two panels. The left panel is titled 'get' and shows a configuration for a GET request to 'https://api.exchangeratesapi.io/latest' with a 'base' parameter set to 'USD'. The right panel, titled 'Тест отправки запроса', shows a successful response with a status of '200 Success' and a JSON body containing exchange rates for various currencies.

**get**

Метод: GET URL: https://api.exchangeratesapi.io/latest

+ Добавить заголовок

Параметр	Значение
base	USD

+ Добавить параметр

**Ответ**

Название переменной	Путь
Доп.Информация	base

Значение по умолчанию: Введите значение

+ Добавить ответ

Сохранить Отменить **Протестировать**

**Тест отправки запроса**

✓ Ответ получен

200 Success

Ответ

```
{
  "rates": {
    "CAD": 1.2621319296,
    "HKD": 7.7516861326,
    "ISK": 128.9685803586,
    "PHP": 48.0391511762,
    "DKK": 6.1190162856,
    "HUF": 293.9463727587,
    "CZK": 21.4624115809,
    "CNY": 6.4609310742,
    "NOK": 8.4317321928,
    "NZD": 1.3861654877,
    "ZAR": 14.8040796184,
    "USD": 1,
    "MXN": 19.6120250041,
    "SGD": 1.322668202,
    "AUD": 1.2859845369,
    "ILS": 3.2715084718,
    "KRW": 1099.7779240007,
    "PLN": 3.7246257608
  },
  "base": "USD",
  "date": "2021-01-21"
}
```

Закреть

# 4. Робот как внутренний сотрудник:

 **altest ИО** ✕

Карточка Группы

Внутренний номер ⓘ  ✕

Назначить скрипт  ✕ ▾

Тип вызова скрипта

ⓘ Чтобы робот приступил к исходящему обзвону по скрипту, создайте кампанию с его участием в приложении Контакт Центр MANGO OFFICE



# 6. А/В тесты сценариев роботов:

- ✓ Количество принятых вызовов
- ✓ Средняя продолжительность разговора
- ✓ Средне-статистическая продолжительность разговора
- ✓ Оценка клиентов



# 6. A/V тесты сценариев роботов:

Контакт-центр MANGO OFFICE

MANGO OFFICE статус **На линии** принимать звонки **dengin.a.d@vpbx3003232** исходящий номер **78312123871**

Контроль сотрудников Карточка рабочего дня Рабочее время сотрудника **Производительность сотрудников** Производительность групп

Сотрудники Текущий день Роботы, ЦентрОбработкиВы... Глухова Марина Вячеславов... Сформировать

Дата	Общее количество принятых вызовов	Средняя продолжительность разговора (Все принятые вызовы)	Среднестатистическая продолжительность разговора (Все принятые вызовы)	Средняя скорость ответа	Средняя оценка клиента	Уровень обслуживания SL 10сек	Уровень обслуживания SL 20сек	Уровень обслуживания SL 30сек	Уровень загрузки оператора
Глухова Марина Вяч...	166	01:43	01:32	00:18	0	25.9%	29.52%	32.53%	60.6%
Мигунова Екатерина...	113	03:04	02:50	00:15	0	27.43%	29.2%	32.74%	69.6%
Маркова Вера Нико...	126	02:44	02:25	00:10	0	22.22%	22.22%	23.81%	73%
Шарыпова Ольга Ю...	110	02:50	02:22	00:12	0	30.14%	34.25%	36.99%	66.4%
Князева Ольга Бори...	97	03:33	02:54	00:11	0	22.68%	24.74%	27.84%	71.8%
Робот 1	372	00:23	00:19	00:01	0	100%	100%	100%	0%
Робот 2	114	00:23	00:20	00:00	0	100%	100%	100%	0%
Робот 3	23	00:22	00:19	00:00	0	100%	100%	100%	0%
Робот 4	4	01:42	01:40	00:00	0	100%	100%	100%	0%

Обращения  
История вызовов  
Клиенты  
Внутреннее общение  
Бизнес-аналитика  
Речевая аналитика

# 7. Транскрибация речи роботов:

Распознанные тематики и слова	Текст разговора
<p>В разговоре не определена ни одна тематика</p>	<p>Робот ГКО 5 Де... Здравствуйте, вы позвонили в отдел по работе с клиентами компании Манго Телеком.</p>
	<p>7 (964) 630-95-12: Карты. Оператор к.</p>
	<p>Робот ГКО 5 Де... Подскажите, пожалуйста, являетесь ли вы уже нашим клиентам?</p>
	<p>7 (964) 630-95-12: Да, оператор. Билайн только ну, да, они просто выкупили кучу симок.</p>
	<p>Робот ГКО 5 Де... Скажите, пожалуйста, какой у вас вопрос?</p>
	<p>7 (964) 630-95-12: По определённой не отдали за другой. Вот ещё але. Здравствуйте, у нас вопрос Нину тарифа.</p>
	<p>Робот ГКО 5 Де... Чтобы ознакомиться с тарифами и посмотреть стоимость звонков, перейдите на наш сайт манга, точка, Ру, вкладка, номера и связь.</p>
	<p>7 (964) 630-95-12: У.</p>
	<p>Робот ГКО 5 Де... Далее раздел тарифы на связь.</p>
	<p>7 (964) 630-95-12: Не такси, но это не.</p>
<p>Робот ГКО 5 Де... Там вы сможете ознакомиться с поминутной тарификации по конкретному направлению или выбрать другой</p>	

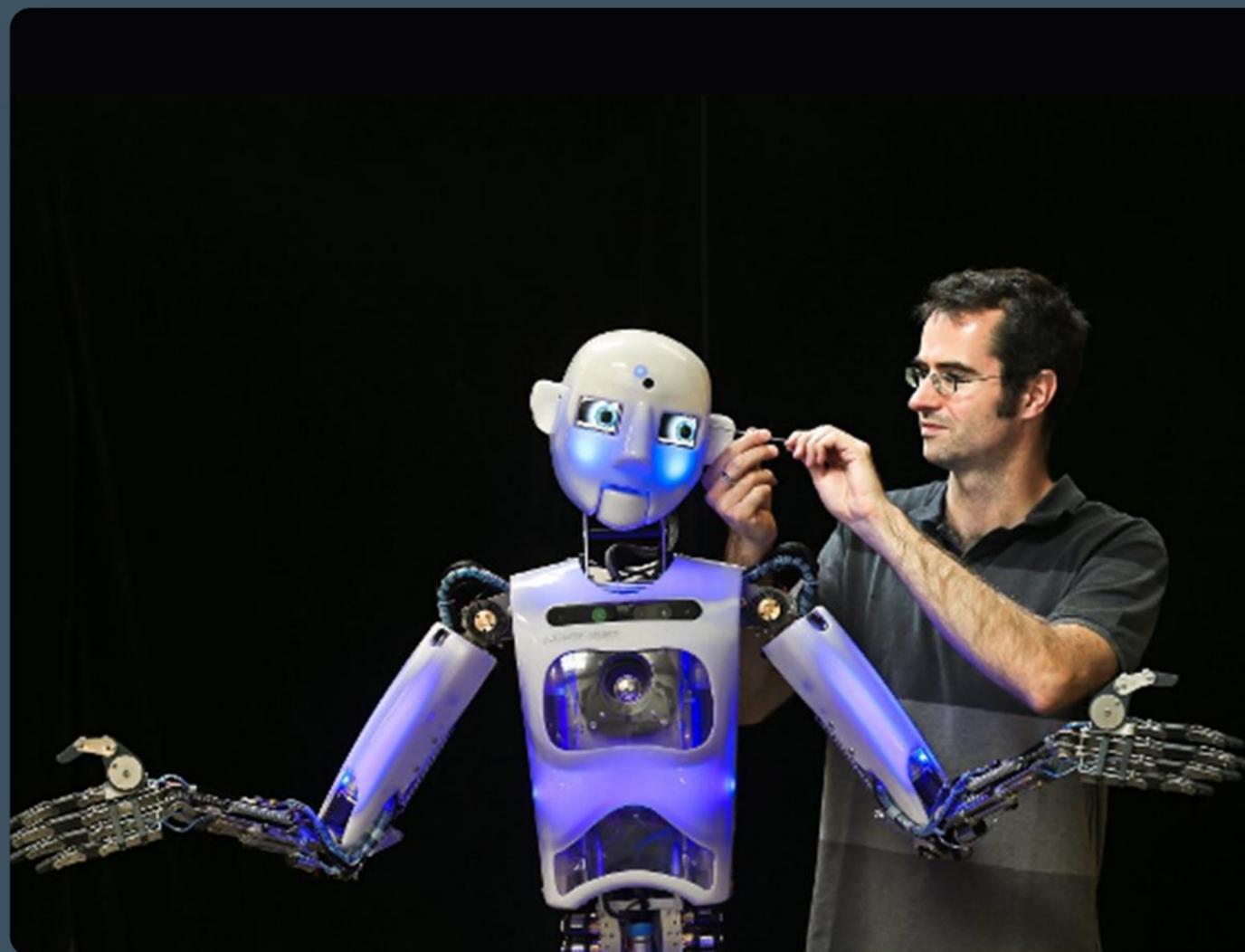
21.06.2021 18:54:23 7 (964) 630-95-12 Робот ГКО 5 День 00:00/00:58 x2 HQ

# 8. Показатели для сравнения сотрудников с роботами:

- ✓ Количество принятых вызовов
- ✓ Средняя продолжительность разговора
- ✓ % ошибок
- ✓ Средняя скорость ответа
- ✓ Оценка клиентов



# Делать роботов самым увлекательно!





**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес-  
коммуникации

# Оставайтесь на связи



Николай Бабкин  
CPO Mango Office

