



Комплексное
решение
для автоматизации
контактных центров

КАК ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

С ПОМОЩЬЮ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА



Роман Потышный
генеральный директор
SIGURD IT



Денис Петухов
Генеральный директор
Craft Talk



SIGURD IT – КОМПЛЕКСНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА



Опыт
более **20** лет



Отечественный
вендор

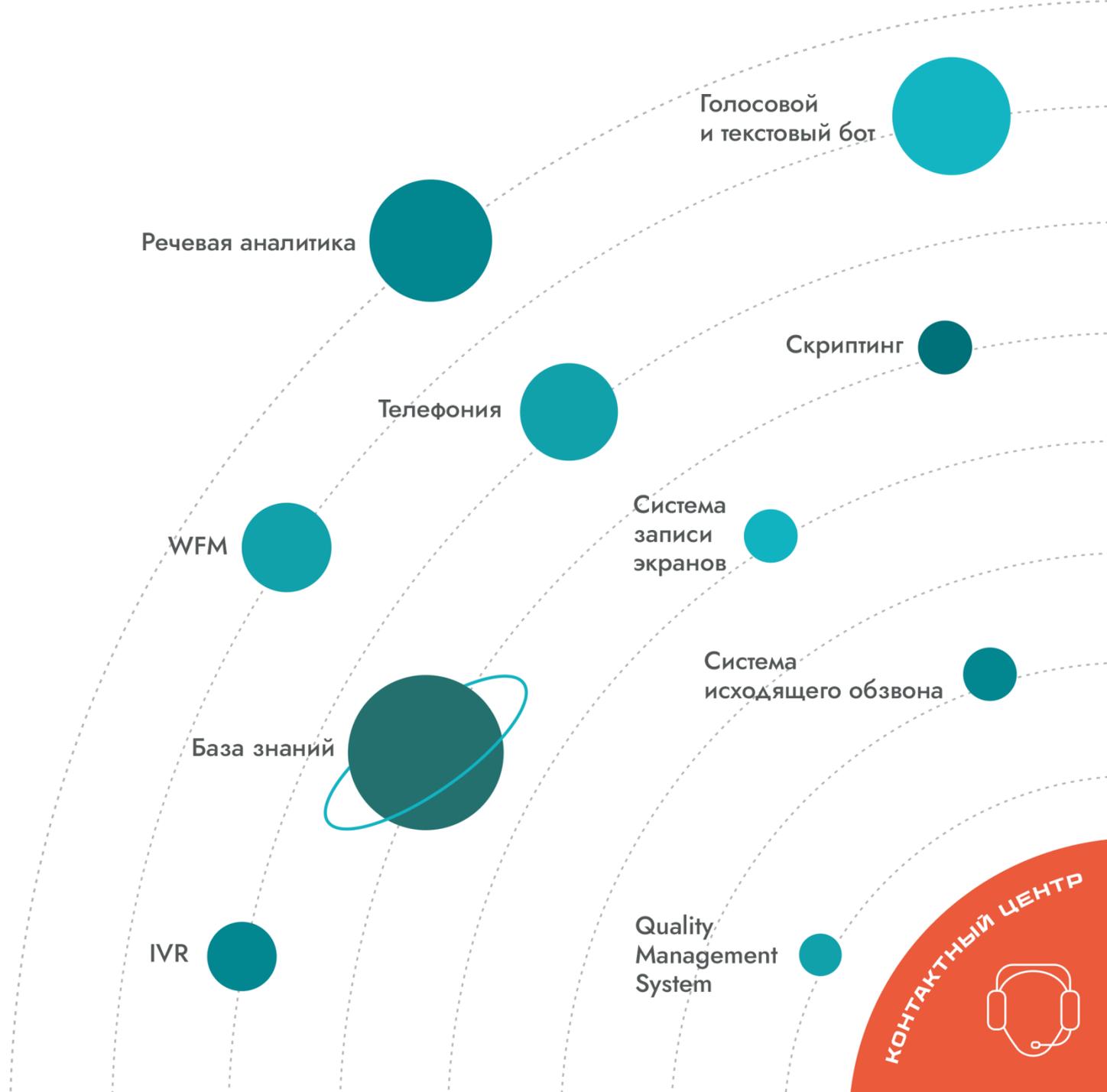


Собственная
телефония
и SBC



Экспорт
в **40** стран
мира

КАКИЕ МОДУЛИ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ СОВРЕМЕННЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР?



РЕШЕНИЕ «ВСЕ-В-ОДНОМ»

Реестр
отечественного
ПО

CraftTalk — это платформа «All-in-one» для организации текстовых коммуникаций и управления знаниями, которая использует технологии искусственного интеллекта (ИИ)



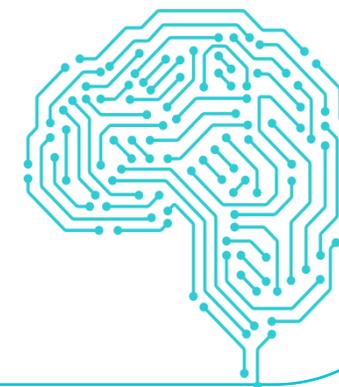
✓ Чат-платформа/
омниканальность

✓ Рабочие места
операторов/
единое окно

✓ База знаний
KMS

✓ Чат-боты/
ИИ Ассистенты

✓ Система мониторинга
и аналитики BI

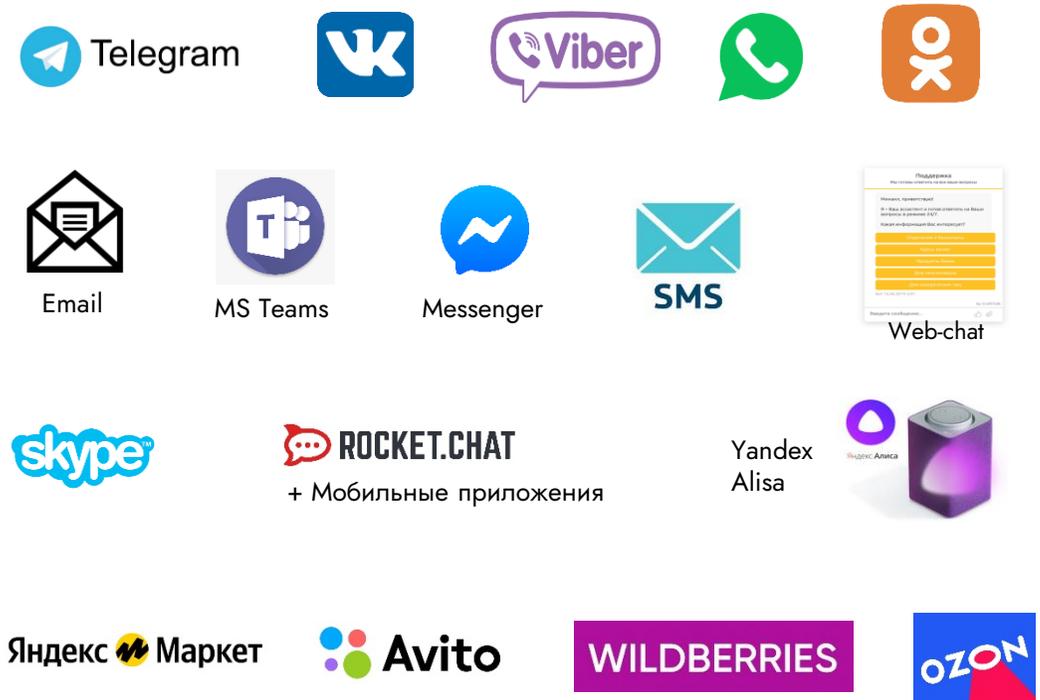


РЕШЕНИЕ «ВСЕ-В-ОДНОМ»

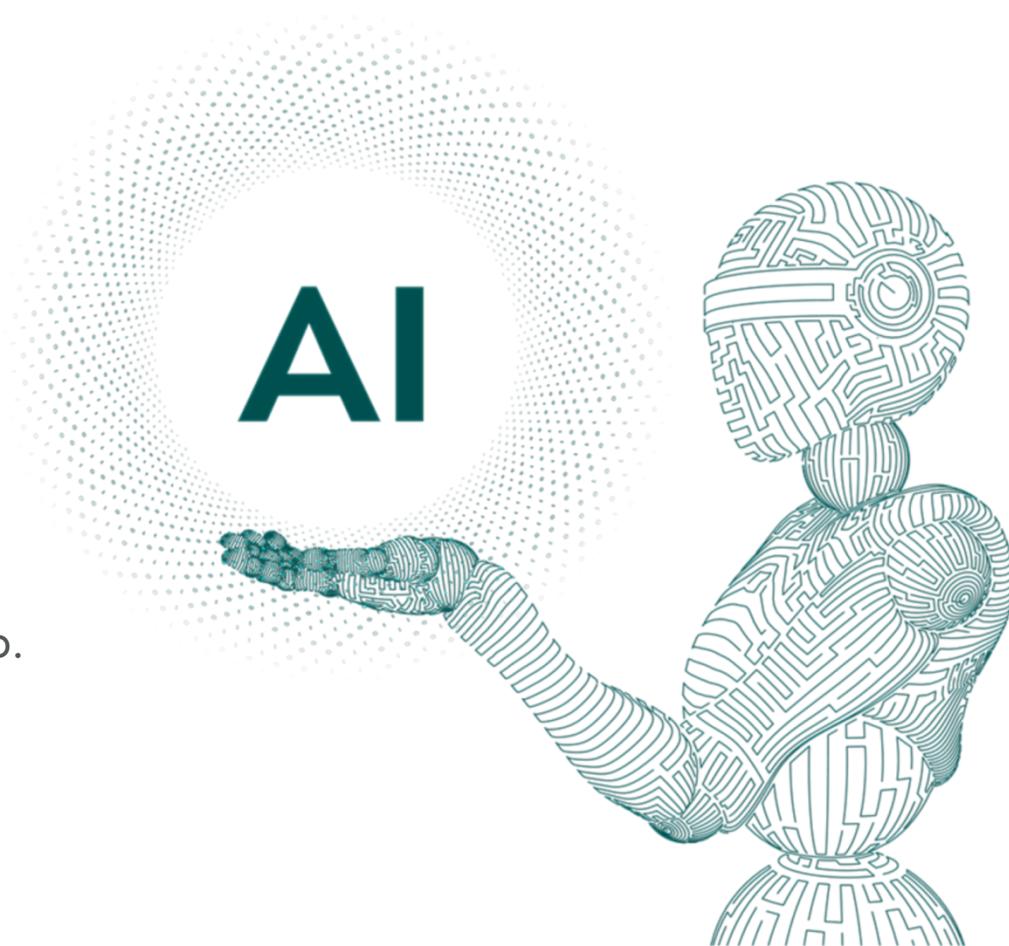
Реестр
отечественного
ПО

ПРЕИМУЩЕСТВА CRAFTTALK:

- ✓ NOCODE / LOWCODE
- ✓ Быстрое автоматическое обучение ИИ
- ✓ Быстрый запуск системы
- ✓ Генеративный ИИ (GPT)
- ✓ Легкие интеграции



- ✓ Искусственный интеллект обеспечивает самообучение системы
- ✓ Единое АРМ оператора. Единая очередь и статистика по каналам текст и голос.
- ✓ Открытый API CraftTalk: широкие возможности для интеграций (телефония, CRM, ДБО, Service Desk, DLP, SIEM, АБС и др)
- ✓ Импортозамещение: Confluence, Notion, Zendesk и др.



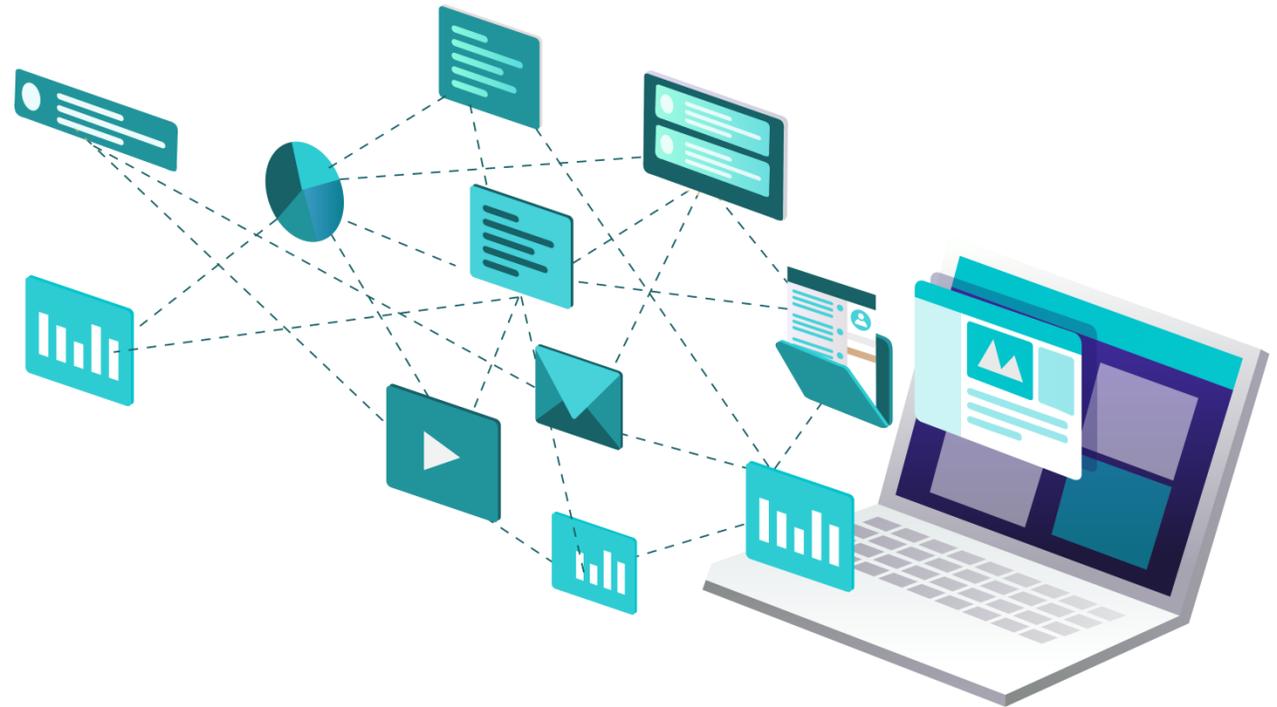
БАЗА ЗНАНИЙ CRAFTTALK KMS



CRAFTTALK KMS – ОМНИКАНАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА ВАШИХ СОТРУДНИКОВ И КЛИЕНТОВ НА ОСНОВЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА (ИИ)

Интерактивный инструмент и умный помощник для работы в чатах и любых каналах связи, мессенджерах.

Позволяет хранить, структурировать и управлять данными в различных форматах (текст, видео, картинки, презентации, таблицы, сценарии и др.), с возможностью адаптации и доставки контента в любой текстовый канал.



БАЗА ЗНАНИЙ CRAFTTALK KMS

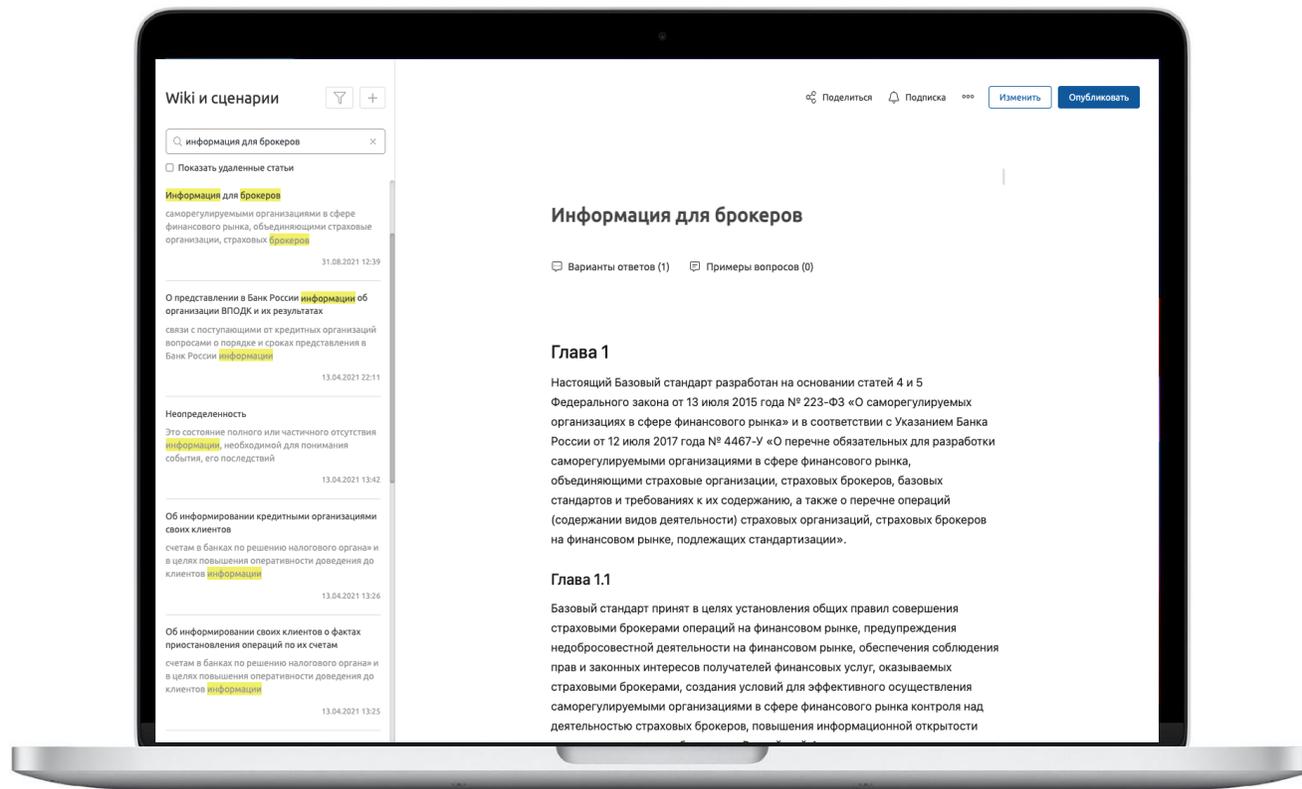


NO CODE

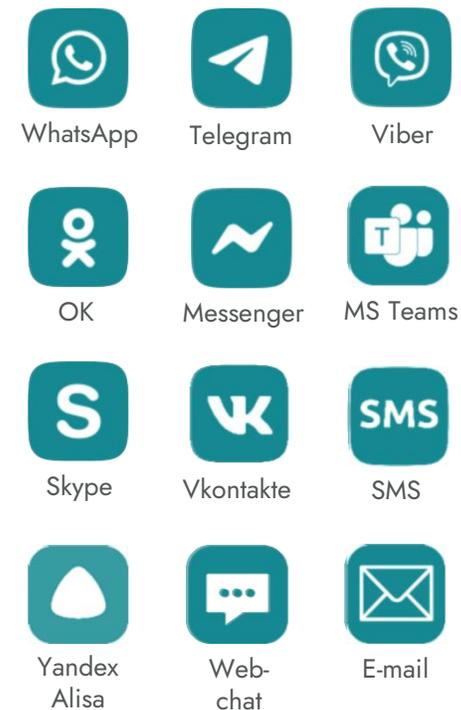
Простой и наглядный редактор сценариев позволяет создавать различные сценарии коммуникаций и обслуживания силами сотрудников без навыков программирования



БАЗА ЗНАНИЙ CRAFTTALK KMS

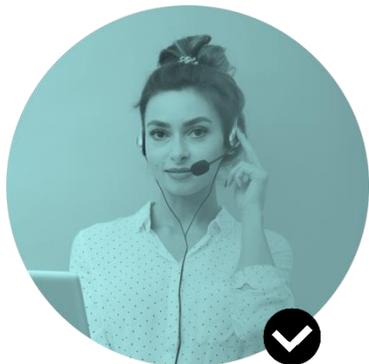


ДОСТУП ЧЕРЕЗ БРАУЗЕР



ДОСТУП ЧЕРЕЗ ЧАТ

БАЗА ЗНАНИЙ. ЗНАНИЯ КАК ВАЖНЫЙ АКТИВ КОМПАНИИ



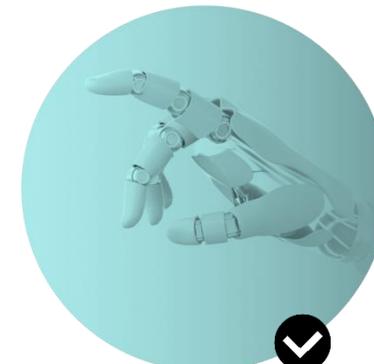
Голосовой и текстовый контакт-центр

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

БАЗА ЗНАНИЙ: ПОДДЕРЖКА ОПЕРАТОРОВ В ТЕКСТОВЫХ И ГОЛОСОВЫХ КАНАЛАХ



- Интеллектуальные подсказки для операторов.
- Инструмент для **самообучения чат-ботов и повышения SLA.**
- **В 4-5 раз больше обработанных сообщений** от клиентов при том же количестве сотрудников.
- **Совместная работа людей и ботов** повышает скорость и качество обработки обращений.

- **На 15%** повышает пропускную способность КЦ.
- **+7% AISI** (Customer satisfaction Index) по текстовым обращениям.
- Снижение среднего времени обработки обращений **на 20-30%**

NOCODE



БАЗА ЗНАНИЙ: ПОДДЕРЖКА СОТРУДНИКОВ



Сотрудники, пользуясь базой знаний, самостоятельно:

- изучают информацию о компании, продукте,
- знакомятся с нормативными документами;
- делают запросы в отделы,
- решают общие и административные задачи,
- проходят обучения и тестирования,
- заполняют документы и мн.др.

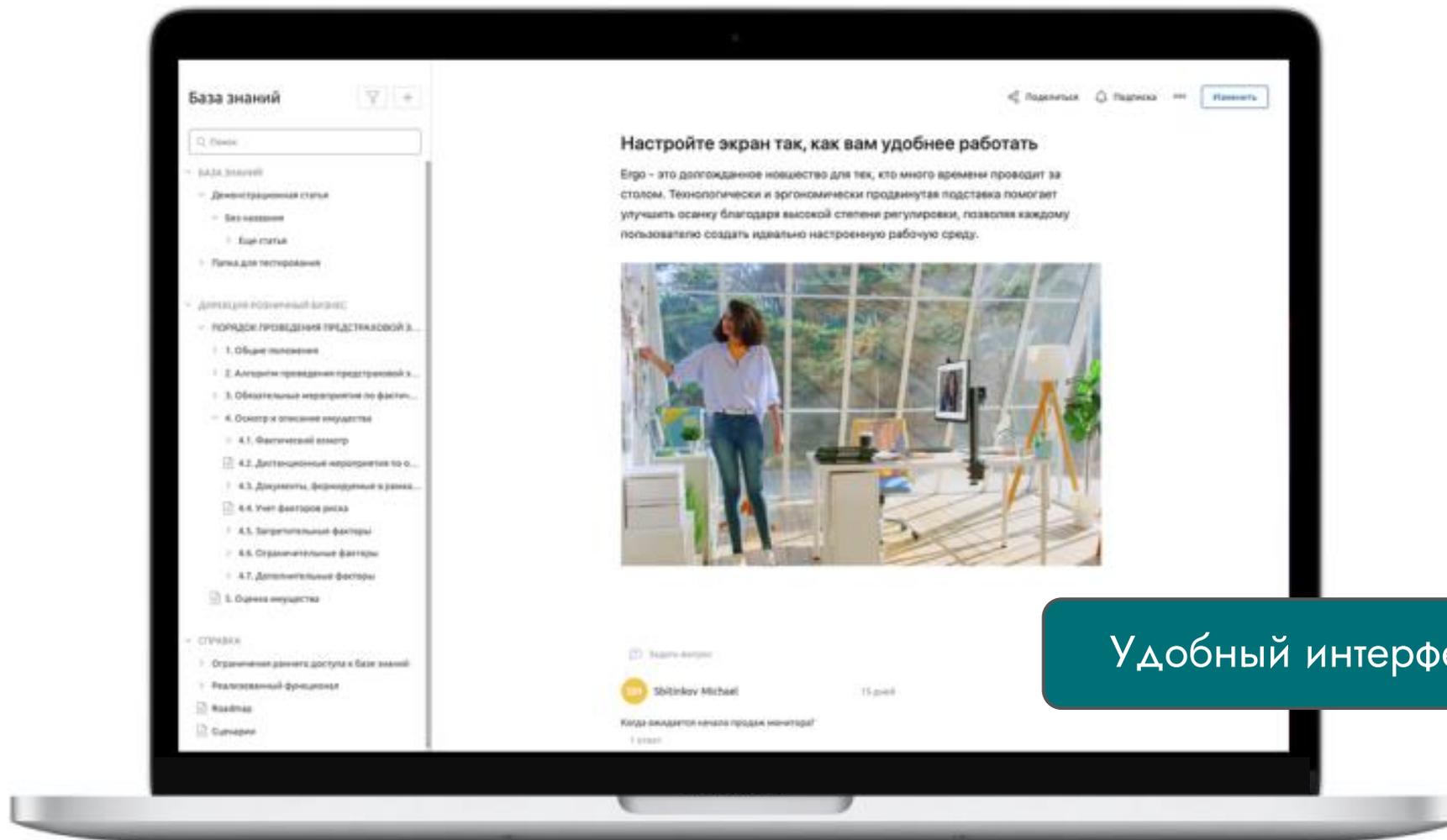
- На **40%** сокращает время обучения новых сотрудников.
- В **2 раза** снижает отток персонала.
- Удобство поиска информации возрастает на **30-70%** /на основании опросов сотрудников



HR-отдел получает возможность автоматизировать процесс рекрутинга и адаптации сотрудников.



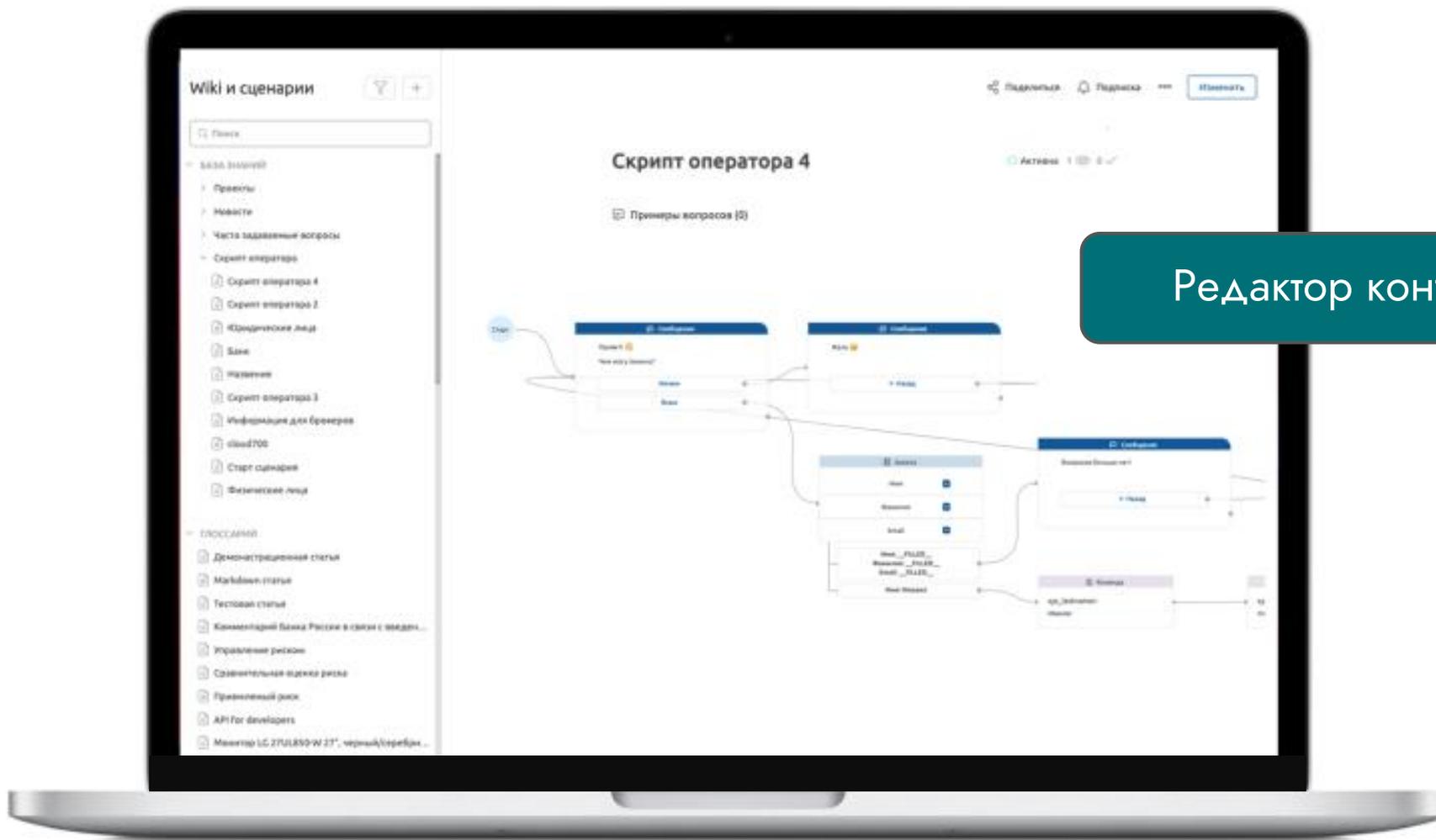
БАЗА ЗНАНИЙ: УДОБСТВО И ПРОСТОТА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ



Удобный интерфейс

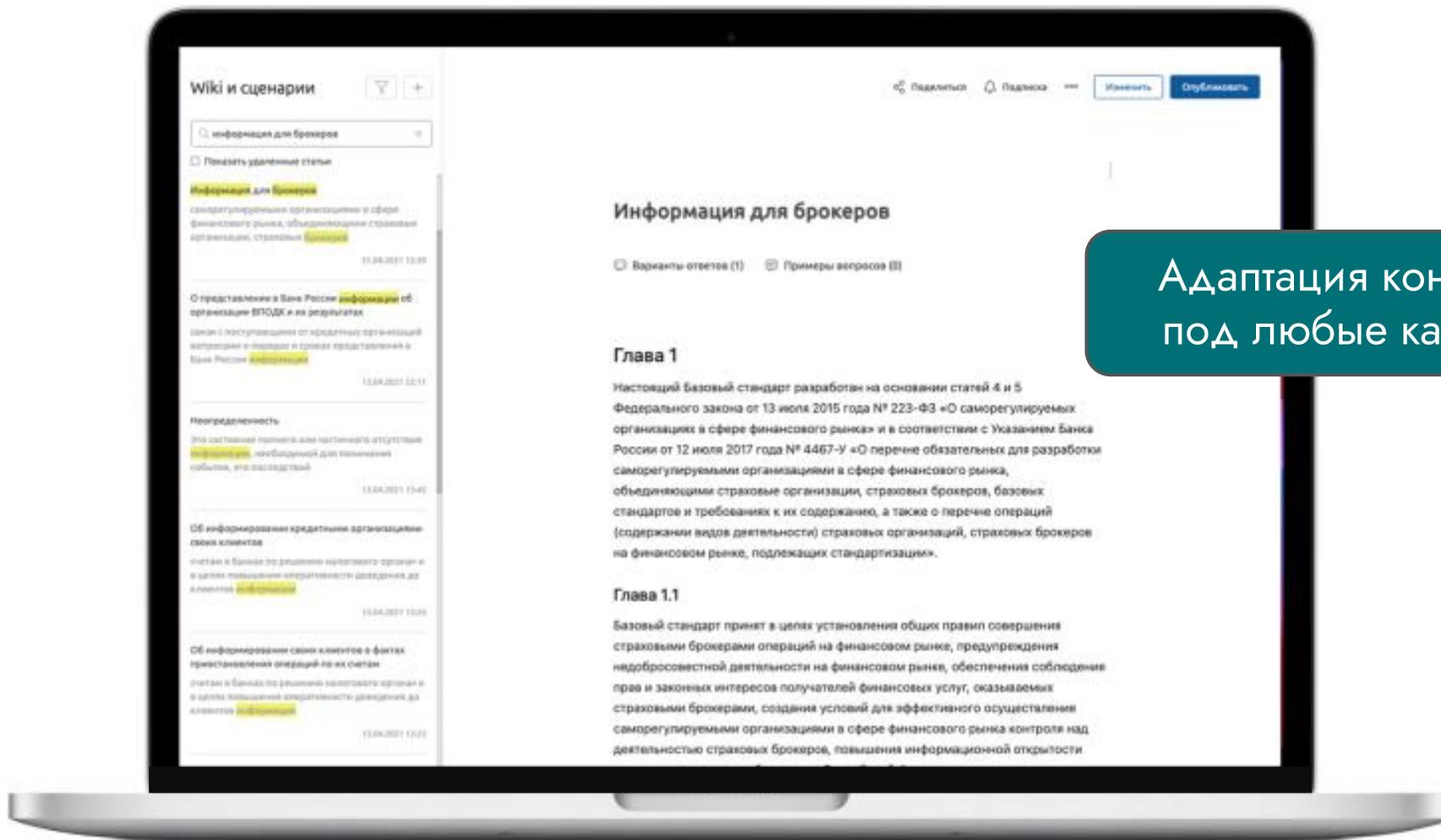


БАЗА ЗНАНИЙ: УДОБСТВО И ПРОСТОТА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ



Редактор контента

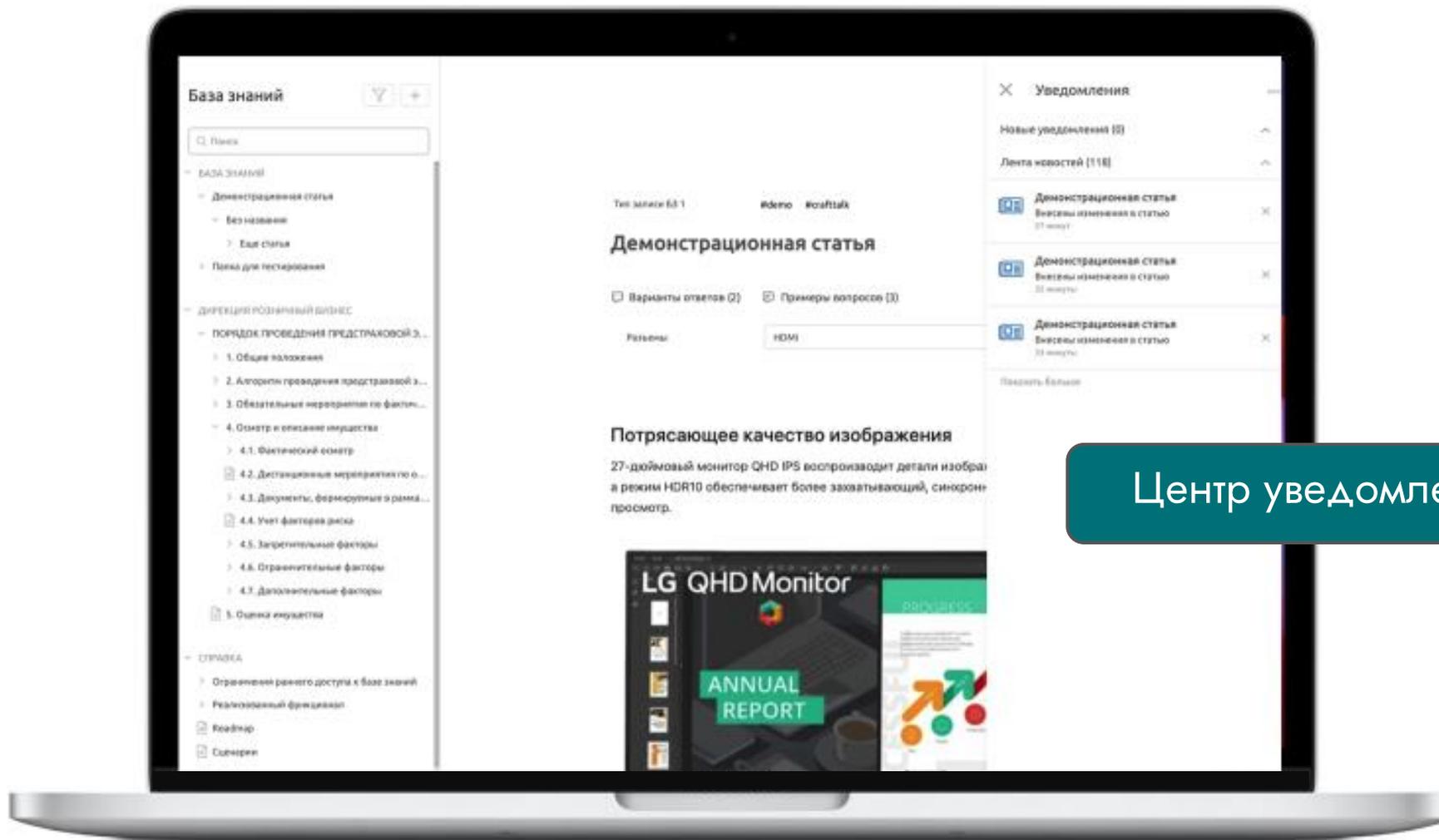
БАЗА ЗНАНИЙ: УДОБСТВО И ПРОСТОТА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ



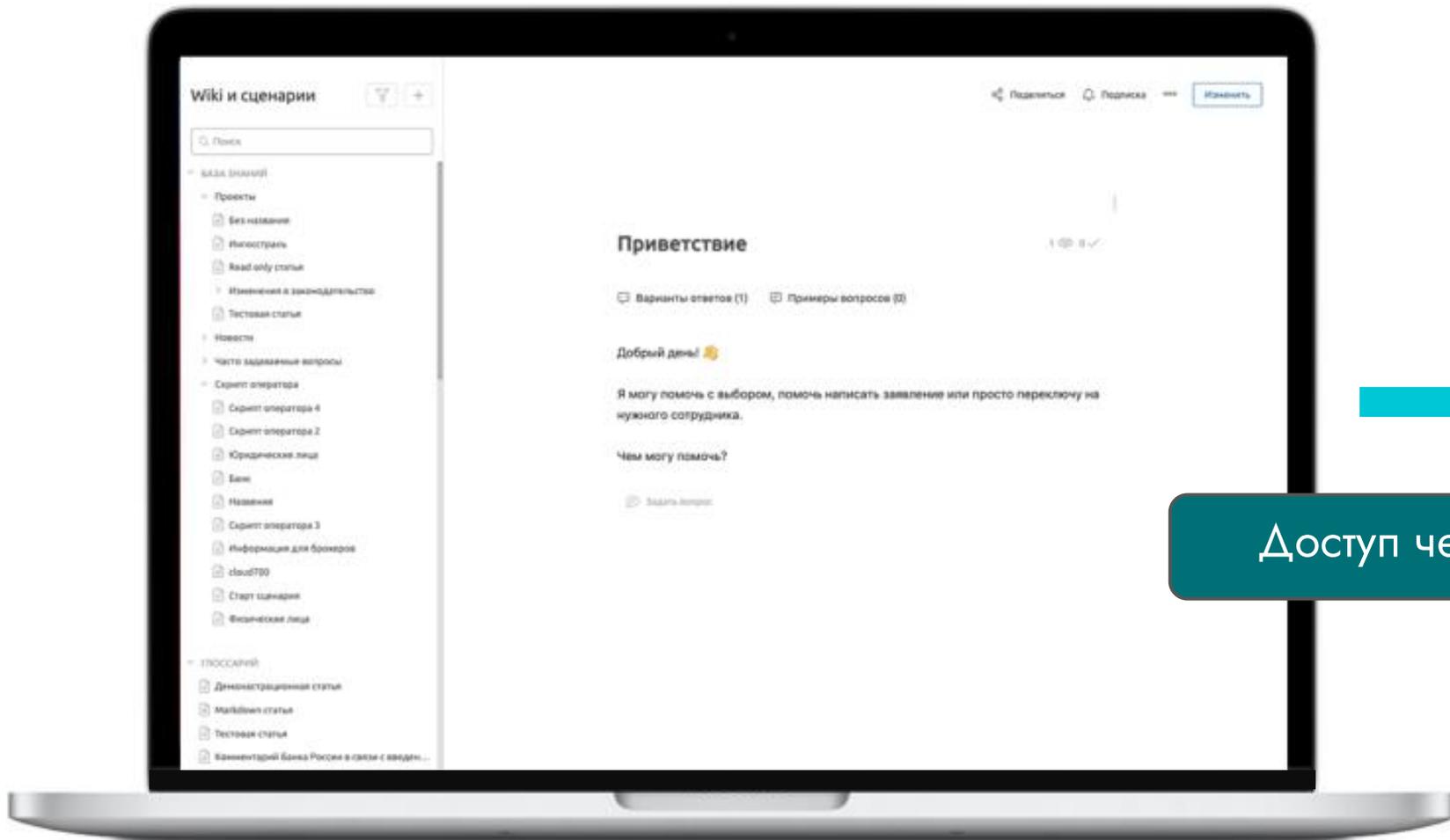
Адаптация контента
под любые каналы



БАЗА ЗНАНИЙ: УДОБСТВО И ПРОСТОТА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ



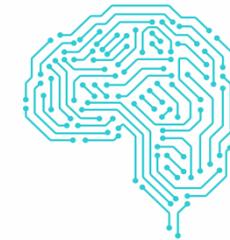
БАЗА ЗНАНИЙ: УДОБСТВО И ПРОСТОТА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ



Доступ через чаты

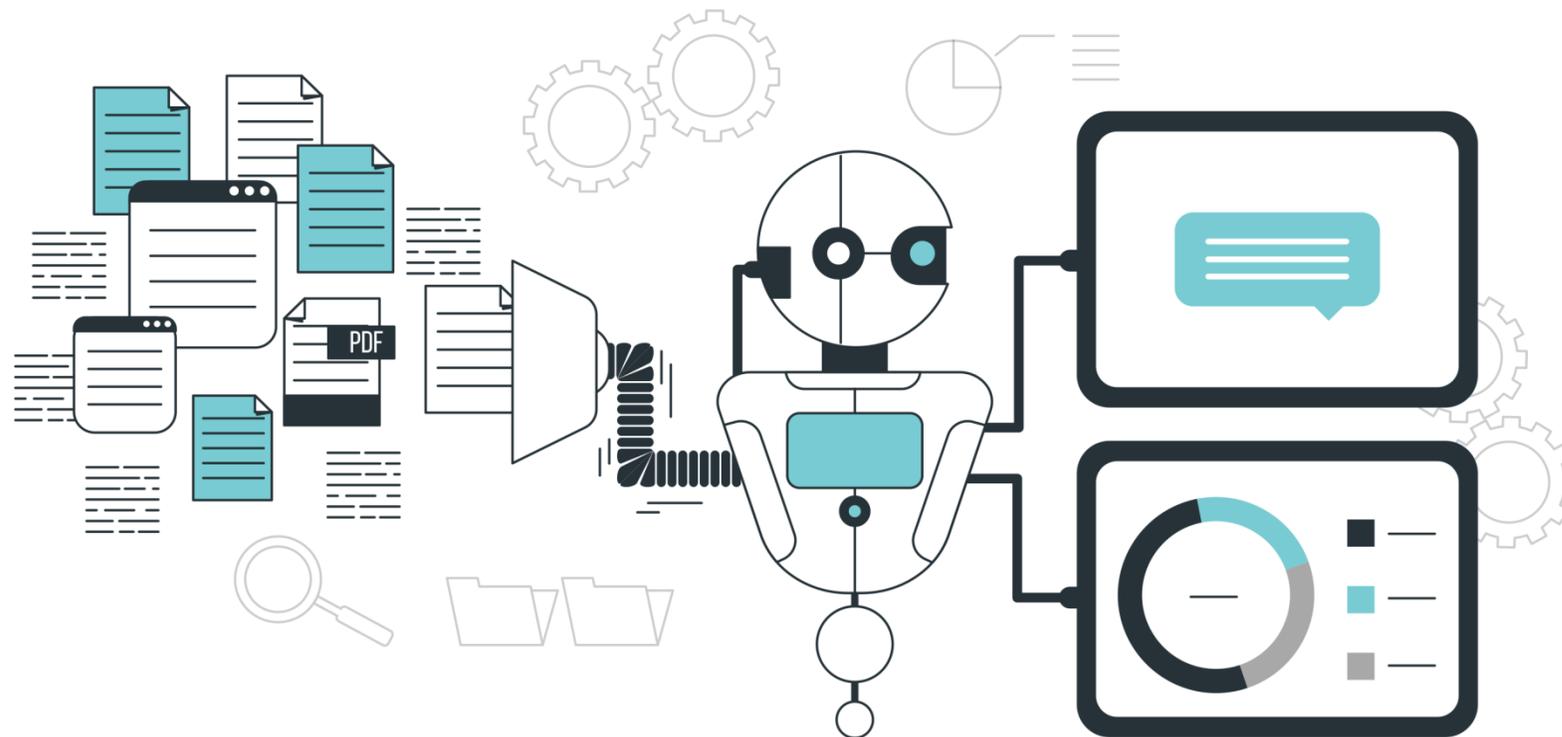


CRAFTTALK GPT – СОБСТВЕННЫЙ ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КОМПАНИИ



АНАЛОГ CHATGPT, НО ДЛЯ РАБОТЫ С СОБСТВЕННЫМИ ДАННЫМИ КОМПАНИИ

Бот на основе CraftTalk отвечает на вопросы сотрудников и клиентов, используя информацию из внутренней базы знаний компании



CRAFTTALK GPT – СОБСТВЕННЫЙ ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КОМПАНИИ



Стадия продукта



Пилотные проекты с клиентами

Преимущества
перед
конкурентами



В отличие от ChatGPT:

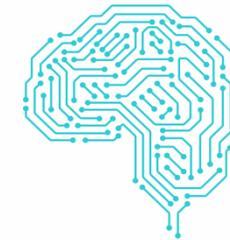
- работает с данными компании
- конечное коробочное решение
- не требуется оплаты нероссийского сервиса
- не требуется подключения и передачи данных на сервера OpenAI
- может использоваться из облака или устанавливаться в контур компании

Как работает?



В базу знаний компании добавляется произвольный документ. С этого момента бот на сайте или в мессенджере сможет отвечать на вопросы, ответы на которые можно найти в документе

CRAFTTALK GPT – СОБСТВЕННЫЙ ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КОМПАНИИ



Пример работы CraftTalk GPT из демо-проекта:

1.

В базу данных добавили **100-страничный документ** – финансовый отчет компании

2.

Пользователь задает вопрос в чате:

«Какие были капитальные затраты энергического сегмента в 2022 г?»

3.

Бот предоставляет ответ:

«В 2022 году капитальные затраты Энергетического сегмента Группы составили 474 млн долл. США (рост на 47,7% по сравнению с прошлым годом).»

+

А также бот предоставляет ссылку на документ-источник и параграф документа, из которого получена информация

КЕЙС: АДМИНИСТРАЦИЯ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ



ПРОБЛЕМЫ:

- Необходимость оперативного запуска единых горячих линий Воронежской области.
- Множество разрозненных ИТ-систем в коммуникациях с жителями, трудоемкость обслуживания.
- Отсутствие единой системы администрирования и управления Горячими линиями для суперадминов и супервайзеров.

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

- Повышение скорости и качества обслуживания населения.
- Оптимизация расходов на содержание горячих линий.
- Оперативное подключение новых линий и каналов обслуживания.

РЕАЛИЗАЦИЯ:

- Единый контактный центр для 165 операторов.
- Внедрение единой базы знаний с интеллектуальными подсказками для операторов.
- Внедрение системы статистики и генерации отчетов.
- Внедрение системы Телемаркетинга, анкетирования и оповещения жителей.
- Возможность обслуживания обращений в неголосовых (текстовых) каналах.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ВОПРОСЫ



на сайт sigurd-it.ru



на сайт crafttalk.ru

