

MCNtelecom

Контакт-центр наступившего будущего.

Как ИИ-агенты изменили системы общения с клиентами.

Денис Мельников
Директор по развитию



Денис Мельников
Директор по развитию

Связь для бизнеса
ИИ-Агенты
Контакт-центр
Речевая аналитика



MCNtelecom

MCN Telecom - оператор связи

25 лет на рынке телеком-услуг в РФ

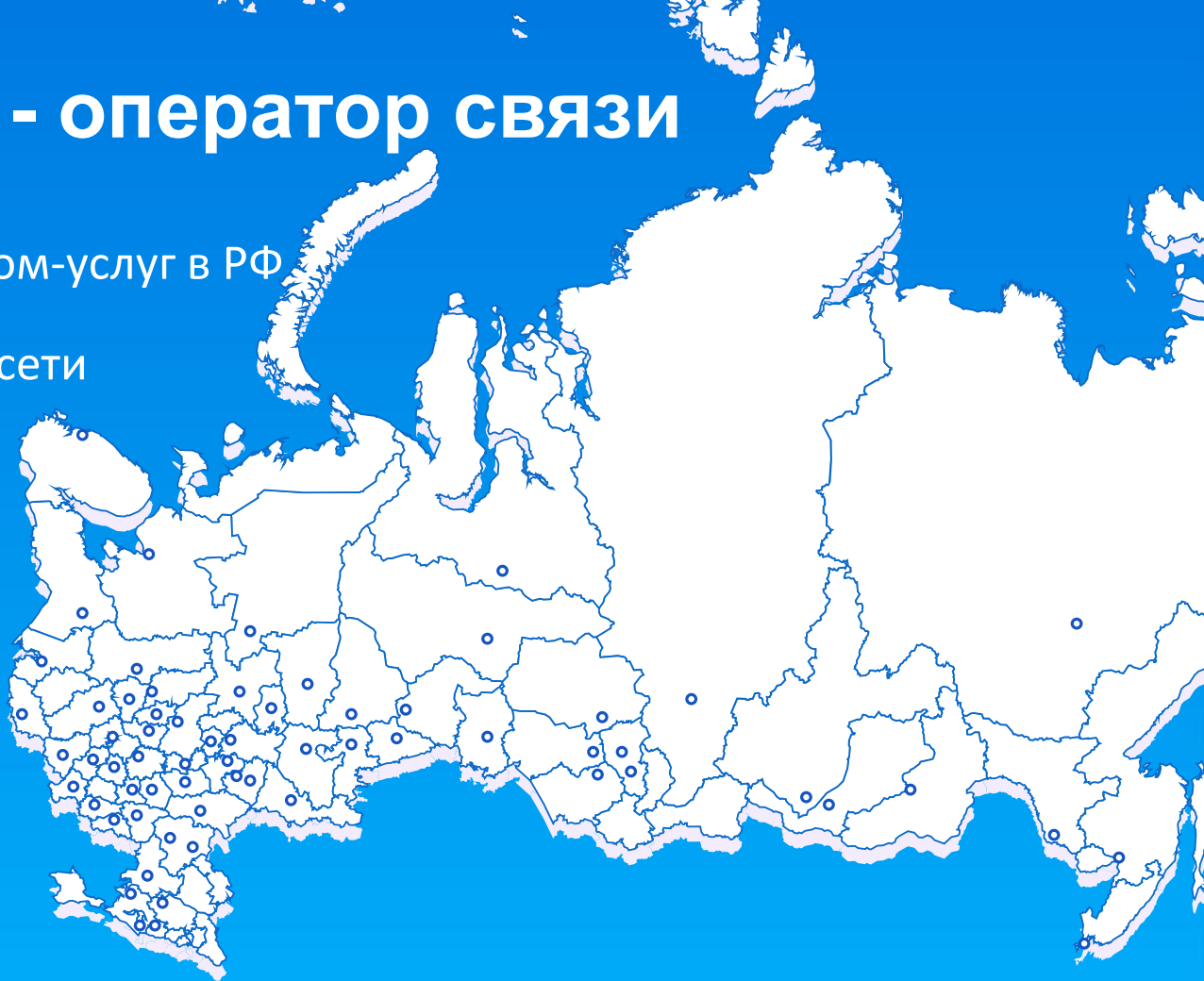
65+ городов в местной сети

45+ городов в сети
MVNO

МгМН-оператор

400K+ телефонных
номеров

MCNtelecom



MCN Telecom — разработчик CPaaS



Виртуальная АТС



Интеграции



Коллтрекинг



AI-агенты



Чат-боты



Контакт-центр ИИ

Телеком-платформа (CPaaS)



retailCRM

Битрикс24

amoCRM.

yclients

Roostat

SOAP API

webhooks

MCNtelecom

Голосовой ИИ-агент



MCNtelecom

Голосовой ИИ-агент

ИИ-агент
обработано **100%** звонков



IVR + операторы =
потери **50%** звонков

MCNtelecom

Голосовой ИИ-агент



Голосовой робот



ИИ-агент



MCNtelecom

Голосовой робот

ИИ-Агент



Мультиагентность

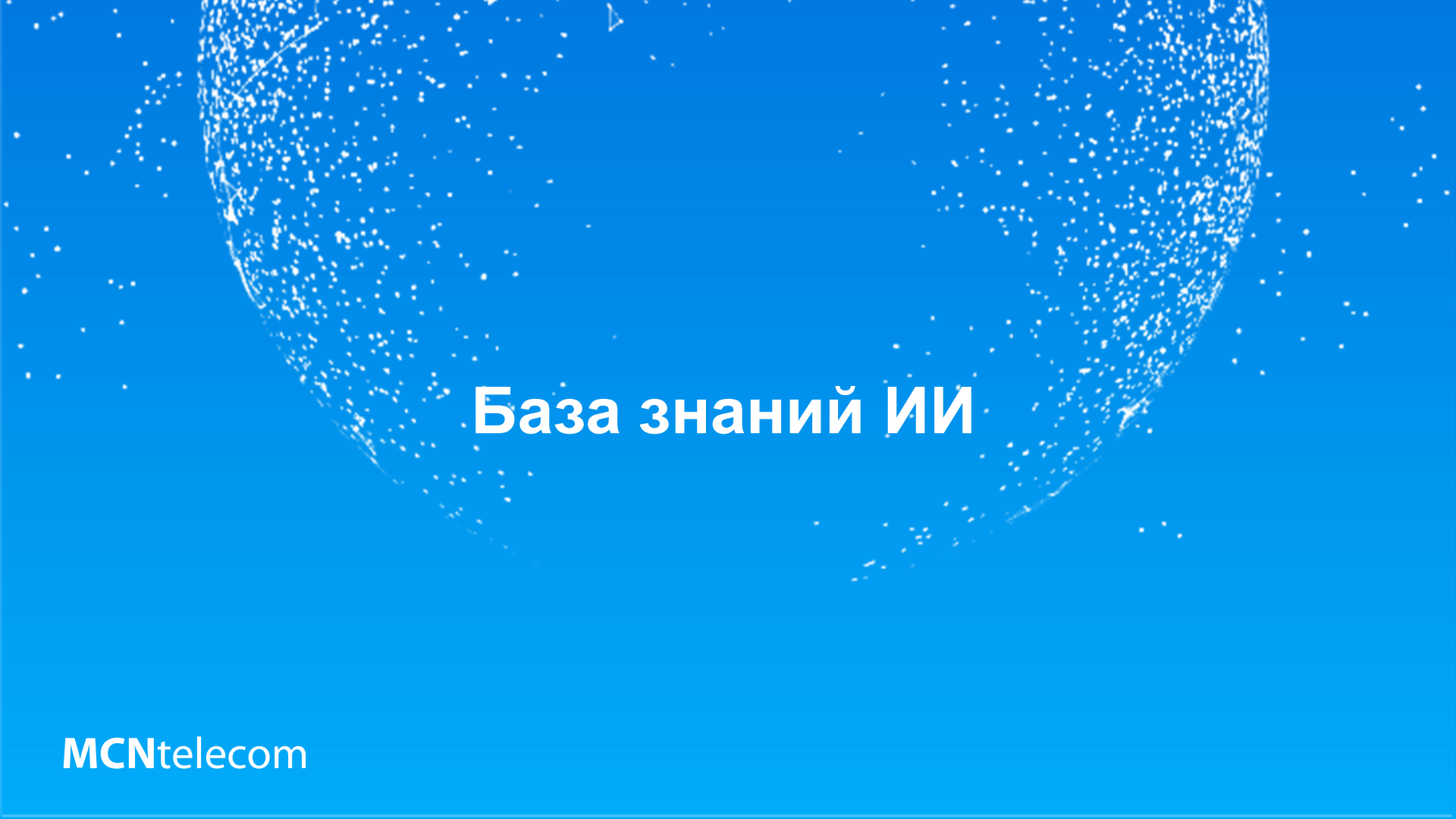


Чат-бот



MCNtelecom

Чат бот



База знаний ИИ

База знаний

АВТОЗВОНКИ

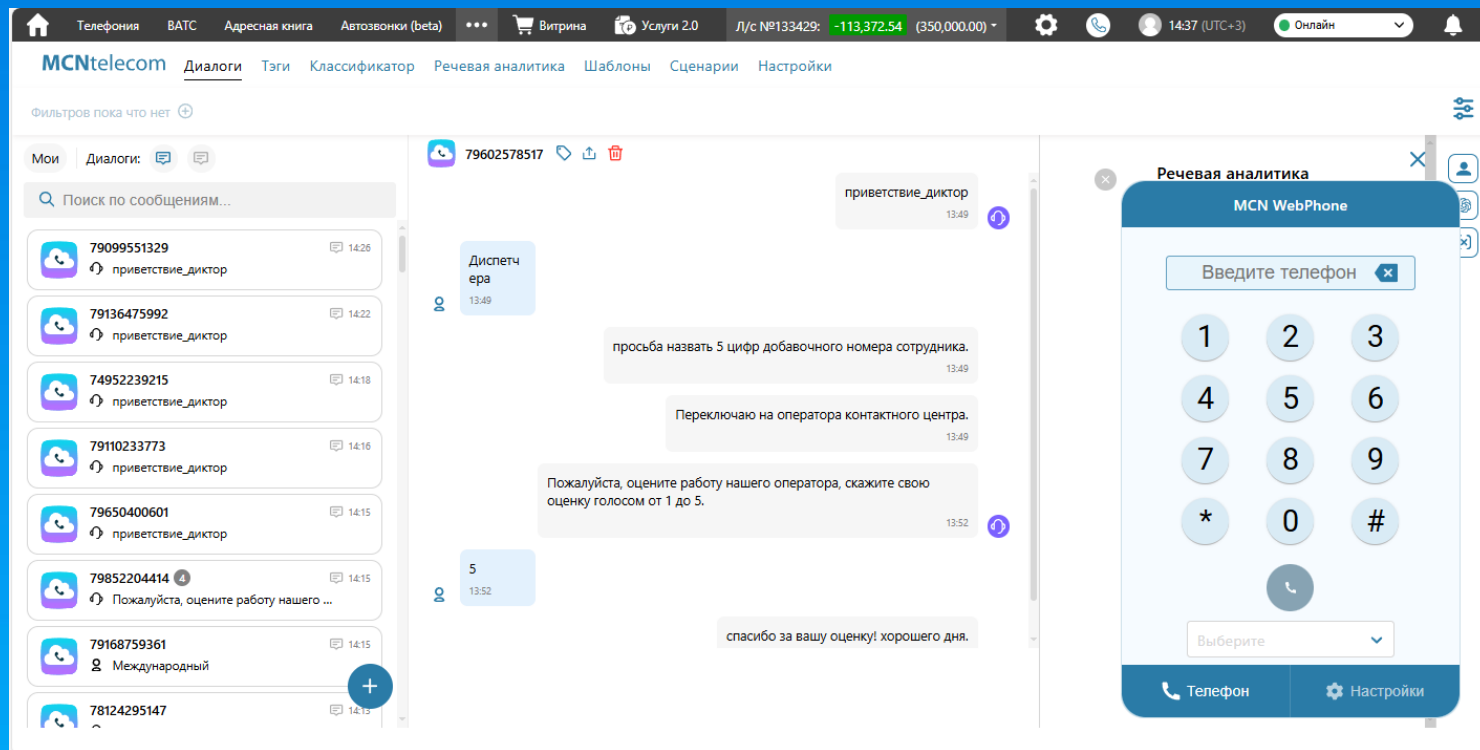


MCNtelecom

Контакт-центр ИИ



Контакт-центр ИИ



MCNtelecom

Контакт-центр ИИ

Контакт-центр ИИ. Переменные.

🏠

Телефония

🛒

Витрина

📄

Услуги 2.0

📄

Л/с №47197: -9,001.357.46 (20,000,000.00)

⚙️

📞

109

🕒

14:28 (UTC+3)

🟢

Онлайн

🔔

23

?

🌐

✖️

MCNtelecom

Диалоги

Сценарии

Классификатор

Речевая аналитика

Настройки

Мониторинг

Мои

Диалоги: 🗨️ 🗨️

Обращения: 📧 📧 🟢

Фильтров пока что нет +

🔍

Поиск по сообщениям...

👤

79031681928 33

MCN Main

12:42

👤

94.28.144.45

Виджет для mcn.ru

SV_рекомендация решения

12:41

👤

212.164.39.251 3

Вы уже являетесь нашим клиентом?

12:37

👤

79031681928

12:37

👤

79109488558

MCN Main

12:31

👤

79101000888 2

MCN Main

12:31

👤

9271 2

Назовите пожалуйста цель звонка. Но...

12:21

👤

74957832299 1

12:18

👤

85.94.32.98 15

Поправили.

12:17

👤

79645555165

MCN Main

+

👤

94.28.144.45

Владимир Ан

Виджет для mcn.ru

11:41

📄

Давайте гугл мит

11:41

📄

Мы заключали договор только с АТС, и они нам предоставили номер от оператора А

11:42

📄

n4299975@gmail.com

12:19

📄

Электронная почта

12:20

📄

Спасибо за подробную консультацию!

12:20

📄

Уточните, пожалуйста, еще в письме про соффон для мобильного телефона

12:35

👤

Владимир Ан(23344) → Владимир Ан(23344) в 12:41

Открыть активный диалог

📄

Введите комментарий

И B </> 📄 🗨️

Отправить

✓

Переменные

94.28.144.45

Виджет для mcn.ru

📄

Плеханово

📍

Россия

ip

94.28.144.45

current_url

https://www.mcn.ru

widget_referer

https://www.mcn.r...

widget_os

Windows

widget_browser

Mozilla/5.0 (Wind...

widget_system_language

ru-RU

⬆️

Диалоги и теги

Обращение



Статус

Поиск по сообщениям...

MC Московский инн... 14 октября 2025 г., 12:13

Почта КЦ

193.31.5.161 10 14 октября 2025 г., 12:10

Покинул очередь

79015907469 146 14 октября 2025 г., 12:06

MCN Main

3C Запрос акта сверки

Клиент запросил акт сверки за 9 месяцев по о...

Администратор 14 октября 2025 г., 12:02

Перевод на B2B

Timerpad info@ma... 14 октября 2025 г., 11:54

Почта КЦ

85.94.32.98 14 14 октября 2025 г., 11:54

Оператор Александр Ким(23343) заве...

Executive MBA. Ш... 14 октября 2025 г., 11:53

Почта КЦ

79674659062 125 14 октября 2025 г., 11:53

MCN Main

Наумов Иван Але... 14 октября 2025 г., 11:53

MCN Main

74956655777 14 октября 2025 г., 11:52

MCN Main

185.23.33.5 15 14 октября 2025 г., 11:51

Администратор

Исаев Дмитрий

Запрос акта сверки

Перевод на B2B

Ключевой вопрос

Пользователь обратился с запросом на получение акта сверки за 9 месяцев для организации. Оператор уточнил адрес электронной почты для отправки документа и сообщил, что заявка будет обработана, после чего акт будет отправлен на указанный адрес. В конце оператор предложил помощь в дальнейшем, но не получил...

Добрый день Как я могу запросить акт сверки за 9 месяцев?

11:22

Выберите пожалуйста один из вариантов нажатием одной из кнопок меню - "Техническая поддержка" или "Консультация с менеджером"

11:22

Консультация с менеджером

11:22

Вам ответит первый освободившийся оператор, а пока вы можете подробно описать свой вопрос

11:22

Возвратиться к чат-боту

Диалог попал в очередь "Отдел B2B"(1279) в 14 октября, 11:22

Оператор Исаев Дмитрий(123459) подключился в 14 октября, 11:23

Как получить акт сверки за 9 месяцев по организации Би Пи ЭМ Роботик Солюшнс

Открыть активный диалог

Введите комментарий

Отправить

Обращение 164

Новые

Тема

Запрос акта сверки

Оператор

Исаев Дмитрий(idv@mcn.ru)

Короткое описание

Клиент запросил акт сверки за 9 месяцев по организации Би Пи ЭМ Роботик Солюшнс. Пользователь обратился с запросом на получение акта сверки за 9 месяцев.

Сохранить

Добавить комментарий

Нет данных

Контакт-центр ИИ → Обращения

Главный проект

Поиск

Добавить обращение

☰

← Переговоры

Завершено 4

Коммерческое предложе... 1

Работа с возражениями 1

Доработка ком. предложе... 1

Выявление потребностей... 1

Новые 0

Обсуждение начислений ...

Клиент подтвердил, что проблема с регистрацией...

08.10.2025

Тест

Тест

15.10.2025

Запрос на изменение IP-а...

Клиент запросил изменение IP-адреса и предложил отправить...

07.10.2025

Настройка телефонии и п...

Клиент обсуждает настройку телефонии и привязку номеров...

07.10.2025

Проблема с привязкой SI...

Клиент обратился с проблемой привязки SIM-карты к неверно...

07.10.2025

Запрос информации о зв...

Клиент подтвердил, что получил необходимую информацию и...

08.10.2025

Обсуждение качества инт...

Клиент выразил недовольство качеством интернета,...

07.10.2025

Дополнительное соглаше...

Оператор сообщил, что допник

пусто

← Заключение договора

Завершено 1

KYC, Верификация 3

Ожидание верификацио... 0

Заведение контрагента в ... 0

Согласование условий до... 0

Test

тест 3

Контакт-центр ИИ (beta)

ВитринаУслуги 2.0Л/с №47197: -9,001,121.49 (25,000,000.00) -15:45 (UTC+3)Онлайн25819?

MCNtelecomДиалогиОбращенияАвтоматизацияПромптыРечевая аналитикаМониторинг

КонтрагентГлавный проект

МоиНичьиЖдут ответа14.10.2025 – 14.10.2025ФильтрыПоказать диалоги: Пустые × Виджет MCN: Виджет MCN (НЕ РЕДАКТИРОВАТЬ), +4 × Виртуальная АТС: MCN Main × Почта: Почта КЦ × Мессенджеры: Виджет MCN (НЕ РЕДАКТИРОВАТЬ), +1 ×

Поиск по сообщениям...

30Задолженность по оплате
Клиент уточняет задолженность и обещает оплат...

Игорь 12
ИГ MCN Main14 октября 2025 г., 12:47

79171537099 099
79 MCN Main14 октября 2025 г., 12:47

buh3@info24ru.ru 4
BU Почта КЦ14 октября 2025 г., 12:45

79343331558
79 MCN Main14 октября 2025 г., 12:41

79037450415 441
79 MCN Main14 октября 2025 г., 12:30

3ПЗапрос на проверку получения ...
Клиент отправил письмо с данными для заказ...

КА Колесников Иван...
MCN Main14 октября 2025 г., 12:23

79269990035
79 MCN Main14 октября 2025 г., 12:22

ООО ОЛФОГОО 1
MCN Main14 октября 2025 г., 12:20

79166524642 23
79 MCN Main14 октября 2025 г., 12:20

Гошин Александр... 4
14 октября 2025 г., 12:19

Колесников Иван си...Запрос на прове...MCN Main

Илья Корсаков получил моё письмо с данными по поводу сим карты?

Пользователь связался с оператором, чтобы узнать о заказе сим-карты у Ильи Корсакова. Оператор сообщил, что Илья занят, и намерен передать информацию, чтобы тот ответил пользователю о получении письма с данными для отправки сим-карты.

Угу, угу, ну а он занят или, как я на всякий случай, может мне перезвонить.

Ага,

Все понял, понял, угу.

Хорошо.

Позвонить на номер 79277127248

Введите комментарий

И B ↵ 🔗 🗨 ⌚

Отправить

Обращение 165Новые

Тема C

Запрос на проверку получения письма

Оператор

Выберите оператора

Короткое описание C

Клиент отправил письмо с данными для заказа сим-карты и хочет проверить, было ли оно получено... Краткое описание: Пользователь связался с оператором, чтобы узнать о заказе...

Сохранить

Добавить комментарий

Нет данных

Омниканальный Контакт-центр ИИ



Интеллектуальный анализ диалогов

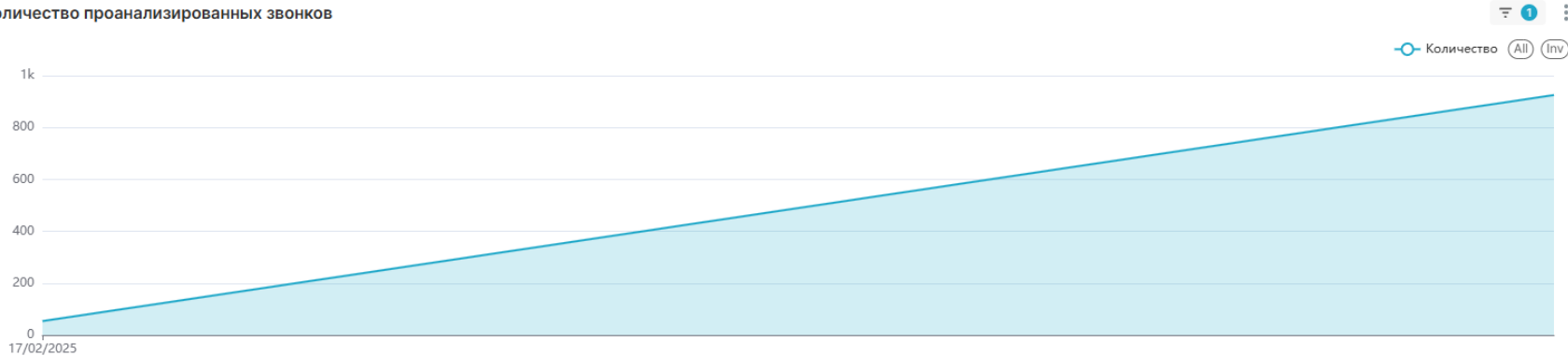


Интеллектуальный анализ диалогов

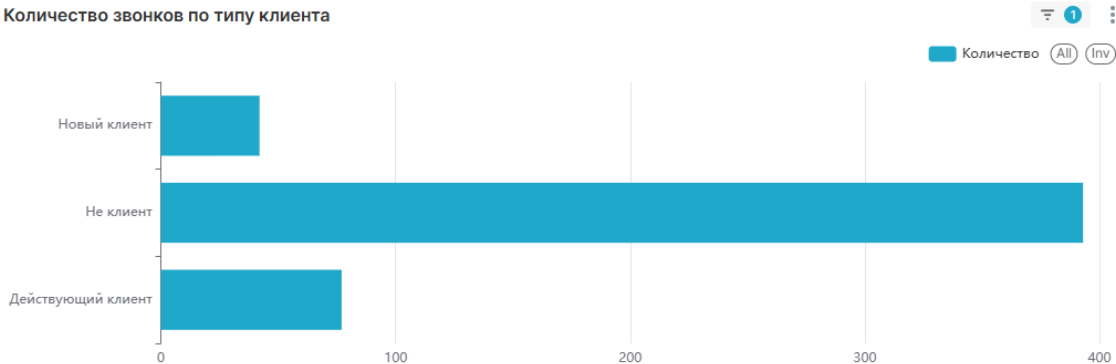


Аналитика

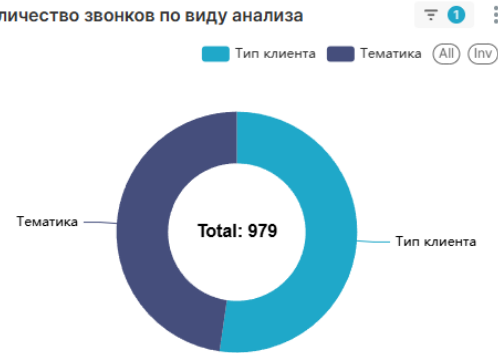
Количество проанализированных звонков



Количество звонков по типу клиента

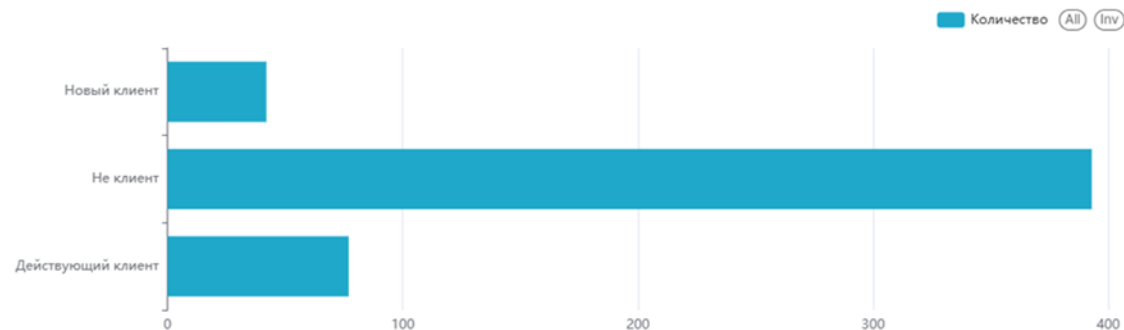


Количество звонков по виду анализа

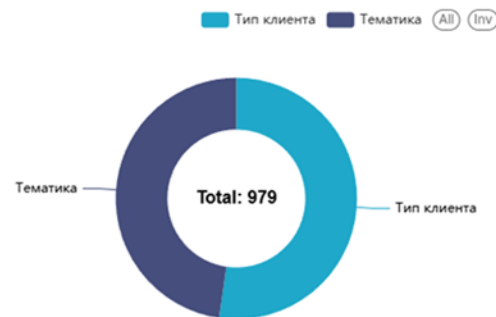


Аналитика

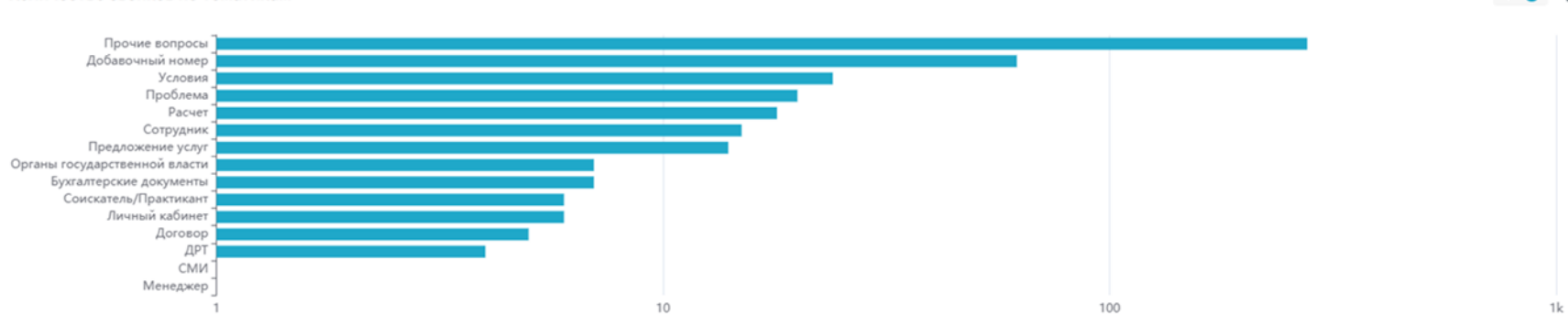
Количество звонков по типу клиента



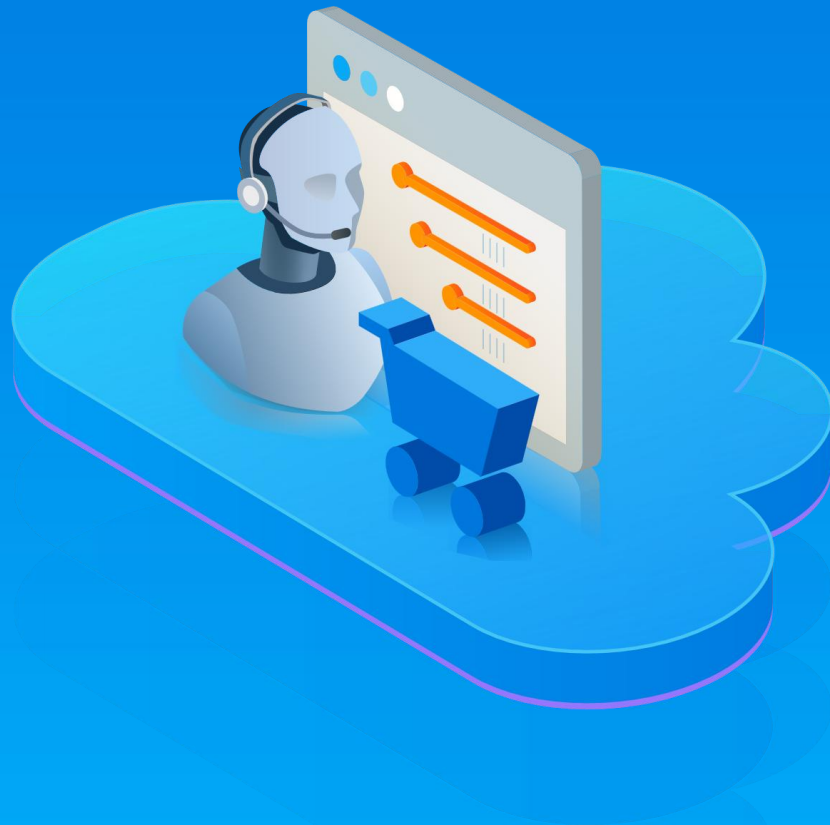
Количество звонков по виду анализа



Количество звонков по темам



Голосовой ИИ-агент



Голосовой ИИ-агент Текстовый ИИ-агент



Голосовой ИИ-агент
Текстовый ИИ-агент
Автозвонки



Голосовой ИИ-агент
Текстовый ИИ-агент
Автозвонки
Контакт-центр ИИ



Голосовой ИИ-агент
Текстовый ИИ-агент
Автозвонки
Контакт-центр ИИ
Речевая аналитика



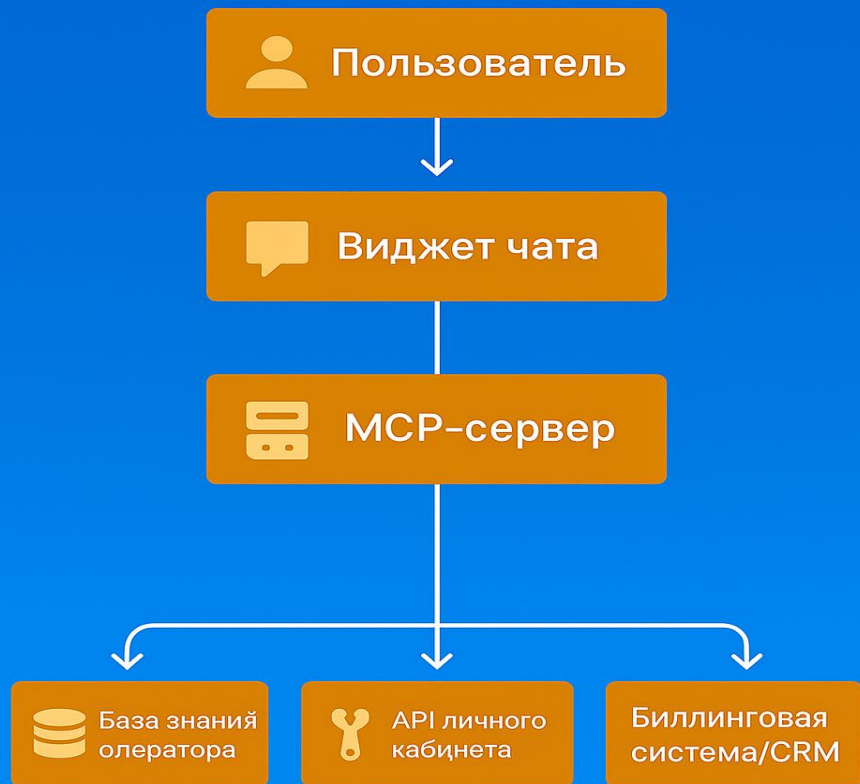
Голосовой ИИ-агент
Текстовый ИИ-агент
Автозвонки
Контакт-центр ИИ
Речевая аналитика
База знаний



МСР-сервер. Диалоговое управление личным кабинетом



МСР-сервер. Диалоговое подключение услуг



Спасибо за внимание!



Денис Мельников

MCNtelecom



@dnsmlnkv

Как ИИ-агенты изменили системы общения
с клиентами



Стенд 404