





Омниканальная платформа управления клиентскими коммуникациями с искусственным интеллектом

**ЕДИНЫЕ АРМ
СОТРУДНИКА**

**КОНСТРУКТОРЫ
СЦЕНАРИЕВ**

**БАЗА ЗНАНИЙ
KMS**

**ИИ – АССИСТЕНТЫ И
СУФЛЕРЫ**

**СИСТЕМА
МОНИТОРИНГА**

Все каналы коммуникаций с клиентами и/или сотрудниками
происходят в единой системе

Например:

- диалог начинается **со звонка** по телефону
- продолжается в чате **в Telegram**
- юридически значимый документ
направляется на **email** или в **MAX**
- вся история диалога сохраняется **в CRM**





ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ – ГОЛОС И ТЕКСТ НА ОДНОЙ ПЛАТФОРМЕ

65%

*Предпочтут
отправить **текстовое**
сообщение*



35%

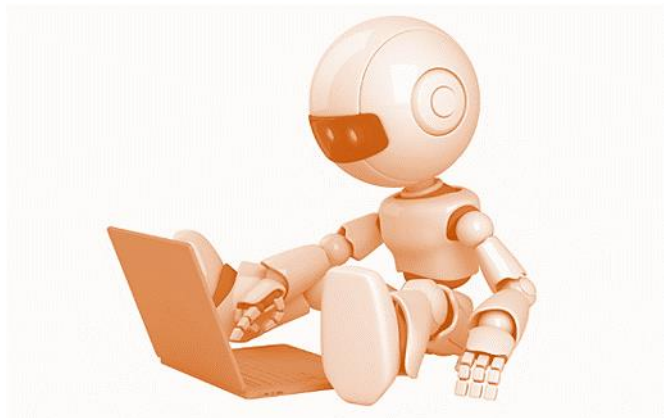
*выберут голосовой канал
коммуникации*



GenAI ЭТО СОВРЕМЕННЫЙ СТАНДАРТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ



Конечно, при наличии Базы Знаний



Решения принимаются на основе
экспертизы, доверия и впечатления

! ЗАБАВНЫЙ ФАКТ

Вероятность отказа от решения и/или поиска замены **прямо пропорциональна времени поиска ответа** на вопрос

СЕРЬЕЗНЫЙ ФАКТ !

Ответ происходит мгновенно если на платформе и Базе Знаний **данные для всех каналов коммуникаций синхронизированы**

Пример:

- Сотрудник на встрече с клиентом → мгновенный доступ к кейсам через мобильное приложение, мессенджер или web
- Клиент в чате поддержки → бот отправляет инструкцию из базы знаний.
- Маркетинг → автоматическая рассылка white paper после вебинара





КАКИЕ РЕШАЕМ ЗАДАЧИ И ДЛЯ КОГО

**Руководитель
коммерческого
подразделения**



Повысить продажи и
лояльность клиентов,
контроль над
клиентской базой

**Руководитель
клиентского
сервиса**



Справляться с ростом
нагрузки и стоимости
клиентского
обращения,
обеспечивать
выполнение SLA,
принимать обращения
из разрозненных
цифровых каналов,
автоматизация

**Руководитель
ОЦО и ИТ-
поддержки**



Справляться с ростом
нагрузки и стоимости
обращения
сотрудников,
обеспечивать
выполнение SLA,
selfservice для
сотрудников

**HR
директор**



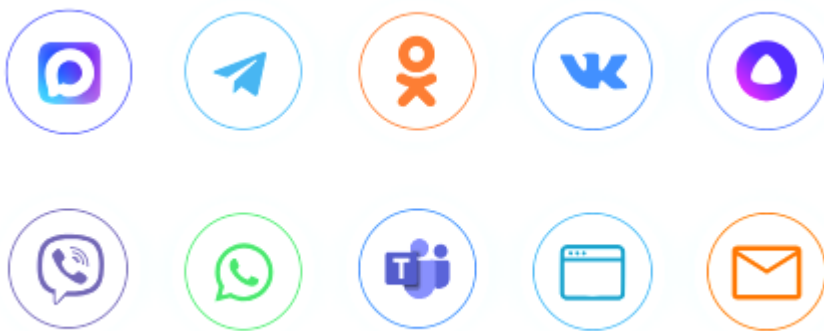
Снизить стоимость
привлечения новых
сотрудников,
сократить срок
адаптации и
онбординга, помощь
сотрудникам в
процессе работы

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ – ЕДИНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

ОСНОВНОЙ ПРИНЦИП - «ВСТРЕЧАЙТЕ КЛИЕНТОВ И СОТРУДНИКОВ ТАМ, ГДЕ ОНИ УЖЕ ЕСТЬ»
через все каналы (мессенджеры, почта, социальные сети, сайт и так далее)

Оmnиканальность, объединяющая коммуникации, знания и данные, **делает процессы продаж и обслуживания эффективными и комфортными** как для клиента, так и для компании.

Платформенный подход к организации омниканальных коммуникаций и **позволяет** компаниям не только **оптимизировать расходы**, но и **опережать конкурентов** в скорости реакции на «запросы с рынка» и в конечном счете **побеждать в конкурентной борьбе**



- MAX
- Telegram
- Одноклассники
- Вконтакте
- Яндекс Алиса
- Viber
- WhatsApp
- Microsoft Teams
- Ваш сайт
- Email
- Мобильное приложение
- Маркетплейсы

Доказана прямая зависимость между
омниканальностью и высокими показателями NPS

- Средний NPS у компаний, внедривших полноценную омниканальную стратегию — **8,5**, а у компаний с незрелой омниканальностью — 5,8
- Исследования показывают, что компании со зрелой омниканальной стратегией в три раза чаще фиксируют значительный рост доходов

(Mitto u Demand Metric 2022)



ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ ЭТО ЭФФЕКТИВНОСТЬ

30–85%

автоматизация обработки
обращений

80-99%

точность выбора ответа ИИ-ботом
(в зависимости от качества
наполнения базы знаний)

30%

экономия времени
оператора за счет помощи
ИИ-ассистентов

до 3-х раз

сокращение времени
обработки e-mail

+7% **рост клиентской
оценки CSI**



Омниканальная
платформа

Рабочие места
сотрудников
/единое окно/

База знаний
KMS

ИИ чат-боты,
ИИ-суфлеры,
GPT – ассистенты

Система
мониторинга и
аналитики BI

✓ NOCODE / LOWCODE

✓ Быстрое автоматическое обучение ИИ

✓ Быстрый запуск системы

✓ Генеративный ИИ (GPT)

✓ Легкие интеграции

✓ Голосовые и видео каналы



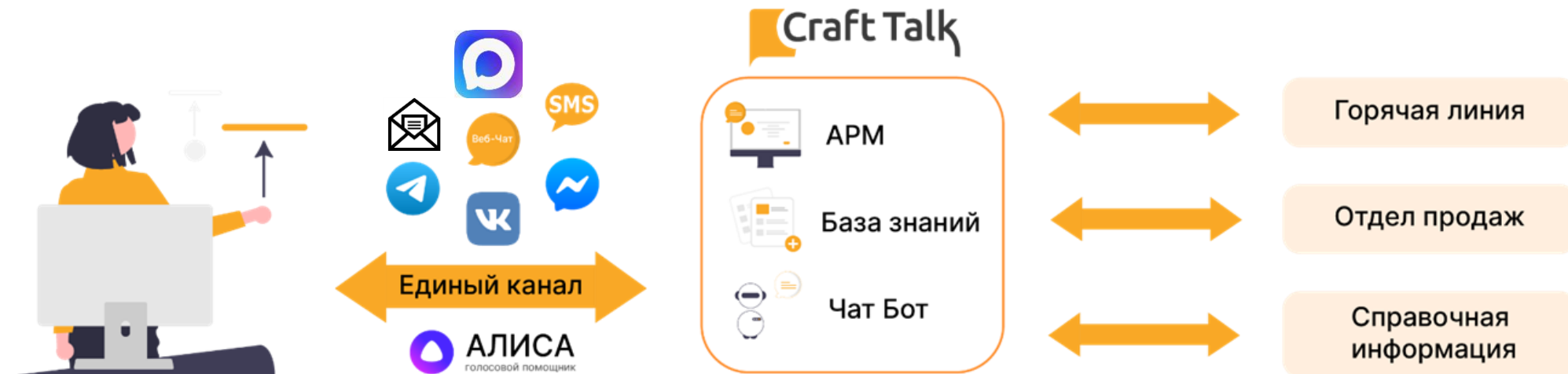
ПРЕИМУЩЕСТВА ПЛАТФОРМЫ

КЛИЕНТ / СОТРУДНИК

- **Удобный канал коммуникации** – клиент выбирает сам: мессенджеры, e-mail, мобильное приложение, чат на сайте, голосовые ассистенты
- **Доступность 24x7**
- **Доступ с мобильного устройства:** личный кабинет, горячая линия, отдел продаж
- **Не требуется специализированное приложение**

КОМПАНИЯ

- **Автоматизированная обработка обращений 24x7**
- **Высокая производительность сотрудников**
- **Дешевый канал уведомления** – транзакции, новые предложения и акции, сервисные уведомления
- **Повышение лояльности клиентов**
- **Накопление знаний – актив компании**



CRAFTTALK—ДЕЙСТВИТЕЛЬНО КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД

- GPT бот
- No code - редактор сценариев
- Low code - javascript
- Подключение интеграций
- Готовые интеграции
- Массовые рассылки

Автоматизация

Операторы

- Единый АРМ оператора
- Рабочее место супервизора
- Встроенный GPT ассистент
- Встроенная база знаний
- Маршрутизация обращений
- Кастомизируемый АРМ менеджера
- Входящие и исходящие обращения
- Статистика и отчетность

ОРГАНИЗАЦИЯ
ПОЛНОЦЕННОГО
ОМНИКАНАЛЬНОГО
СЕРВИСА
В ОДНОМ РЕШЕНИИ



Голос + чаты
+ email

- Мессенджеры
- Чат на сайте с авторизацией и без
- Чат в мобильном приложении
- Социальные сети
- Маркетплейсы
- Подключение телефонии
- Электронная почта
- WebRTC звонки
- Скриншеринг
- Голосовые ассистенты



ВСЕ КАНАЛЫ ОБРАЩЕНИЙ В ОДНОМ МЕСТЕ

Мессенджеры



MAX



WhatsApp
Business
API



Telegram



Wazzup 24



RocketChat

+ распознавание голосовых сообщений в WhatsApp, Telegram

Социальные сети



Vkontakte



OK



Messenger



Instagram

Чат для сайта

- Чат для сайта без авторизации
- Чат для сайта с пречатом
- Чат с авторизацией
- Гибкая настройка внешнего вида чата
- API для управления виджетом
- Кастомные виджеты для чата
- Пуш уведомления



Web-chat

Маркетплейсы

- Авито, Авито.Работа
- Озон
- Wildberries
- Yandex.Market



AVITO



WB



Яндекс.Маркет



OZON

Голосовые ассистенты



Yandex
Alisa

Телефония

- Авантелеком
- Светец (beta)
- Сигурд
- ЭРА
- Подключение через API

WebRTC звонки и скриншринг

- Видеозвонки с сайта
- Показ экрана клиента
- Управление экраном клиента

Чат в мобильных приложениях

- iOS SDK (webview)
- Android SDK (webview)
- Android SDK (native)

Интеграция через API

- API для подключения новых каналов
- Low code подключение новых каналов через JavaScript модуль

Электронная почта



E-mail



ПЛАТФОРМА CRAFTTALK – 8 ЛЕТ УСПЕХА

И лучший чат-бот страховых компаний 2024 (Согласно исследованию Naumen)

ИНГОССТРАХ

kaspersky

МАГНИТ



БКС МИР ИНВЕСТИЦИЙ

РоссельхозБанк

Ростелеком



neovox
Contact Center

dostavka.by
онлайн-гипермаркет

белагропромбанк

kolesa.kz

Промсвязьбанк

РЕШЕНИЯ РЕКОМЕНДОВАНЫ

в рамках реализации Федерального проекта
«Цифровые технологии» Национальной программы «Цифровая экономика РФ»

В Реестре отечественного ПО

БОЛЕЕ 15 МЛН ДИАЛОГОВ / месяц
Обрабатывается в ПО CraftTalk

Аккредитованная ИТ-компания



АГЕНТСТВО
ИННОВАЦИЙ
ГОРОДА
МОСКВЫ

sk Участник



**ОТВЕТИМ НА ВАШИ ВОПРОСЫ
ПРОВЕДЕМ ПРЕЗЕНТАЦИЮ
РАССЧИТАЕМ КЕЙС**



info@crafttalk.ru +7 499 651 4200

 @crafttalklive

www.crafttalk.ru



РЕШЕНИЕ VIP MESSAGING

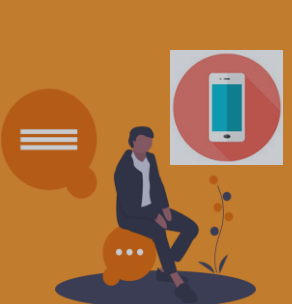
**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ
МЕНЕДЖЕРОВ С КЛИЕНТАМИ
С УЧЕТОМ ТРЕБОВАНИЙ ФЗ №41**



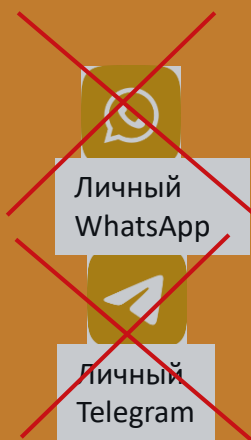
ВЫПОЛНЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ФЗ №41 НА БАЗЕ ПЛАТФОРМЫ CRAFTTALK

БЫЛО

КЛИЕНТЫ VIP, B2B



МЕНЕДЖЕР Саша

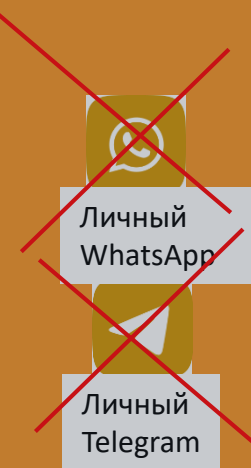


Личный
WhatsApp

Личный
Telegram



МЕНЕДЖЕР Женя



Личный
WhatsApp

Личный
Telegram



!! Нарушение ФЗ №41

СТАЛО

✓ **Соответствие ФЗ №41**



МЕНЕДЖЕР Саша



МЕНЕДЖЕР Женя

CraftTalk

Омниканальность
АРМ
История
База клиентов
Прикрепление
Статистика
Роботы
GPT & AI-copilot
База Знаний



MAX
messenger



VK
messenger



Чат в
мобильном
приложении, в
личном
кабинете

КЛИЕНТЫ VIP, B2B



CRAFTTALK VIP MESSAGING



БЫЛО

- ⊘ **Несоответствие ФЗ №41** (штрафы до 700 000 ₽)
- ⊘ **Нет истории коммуникации**, коммуникации без контроля
- ⊘ **Возможна утечка персональных данных**
(соответствие, снижение риска штрафов до 500 000
₽ по ст. 13.11 КоАП)
- ⊘ **Возможна утечка клиентов**

СТАЛО – VIP MESSAGING

- ✓ **Единое окно оператора для всех разрешенных каналов:** мобильное приложение, чат в личном кабинете, MAX Messenger, VK, E-mail
- ✓ **Все рабочие коммуникации – под контролем платформы** через разрешенные каналы
- ✓ **Ликвидация "серых" чатов** для коммуникации с клиентами
- ✓ **Отсутствие потерянных чатов** из-за увольнения работника, отпуска
- ✓ **Автоматизация** для повышения качества и ускорения взаимодействия
- ✓ **Соответствие ФЗ №41**



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЧЕРЕЗ MAX MESSENGER

В омниканальной платформе CraftTalk уже реализована интеграция с «государственным мессенджером»

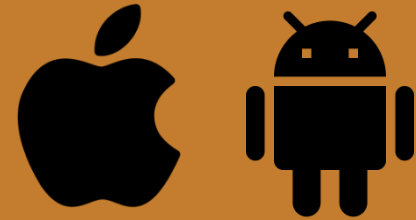


MAX Messenger – обязательный канал для работы → MAX Messenger (VK Tech, реестр Минцифры № 12345) – ключевой участник госэкосистемы.

С 1 июня 2025 года в своей работе иностранные мессенджеры нельзя использовать следующим категориям организаций и компаний:

- государственным органам, органам местного самоуправления, подведомственным им организациям, органам государственных внебюджетных фондов, ЦБ РФ;
- государственным компаниями, унитарным предприятиям, публично-правовым компаниям, хозяйственным обществам, в уставном капитале которых доля РФ, ее субъекта или муниципального образования в совокупности превышает 50 %;
- кредитным организациями и некредитным финансовым организациям;
- операторам связи;
- владельцам агрегаторов информации о товарах;
- владельцам сайтов или информационных систем, доступ к которым в течение суток составляет более 500 000 пользователей, находящихся в РФ;
- владельцам сайтов или информационных систем, которые предназначены для организации взаимодействия пользователей между собой в целях купли-продажи, передачи в пользование имущества, подбора работников за счет размещения объявлений, доступ к которым в течение суток составляет более 100 000 пользователей, находящихся в РФ.

iOS и Android SDK для встраивания в мобильные приложения



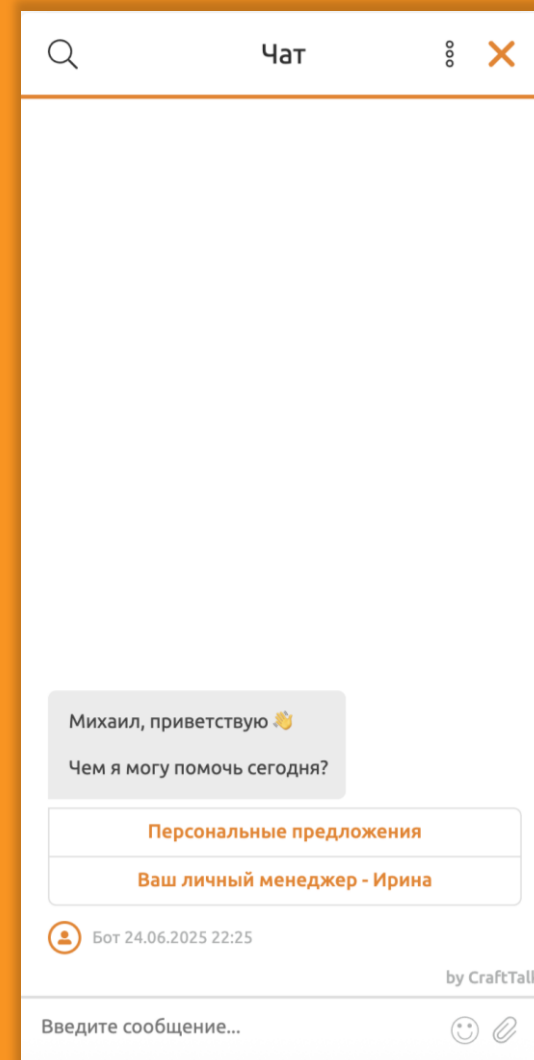
Шаблон приложения для создания отдельного приложения-мессенджера



Чат с авторизацией клиента



Исходящие сообщения клиенту,
с push-уведомлением



- Менеджер видит только своих клиентов
- Входящие сообщения маршрутизируются на персонального менеджера
- Менеджер может написать исходящее сообщение прикрепленному клиенту

Дополнительно можно предоставить доступ к клиенту группе пользователей – например супервизорам, чтобы они могли контролировать общение и менять закрепление

Настройка доступа анкеты клиента

Супервизор X ▾

С	Супервизор Проект dodopizza_demo	X
ПМ	Петров Михаил Проект dodopizza_demo	X

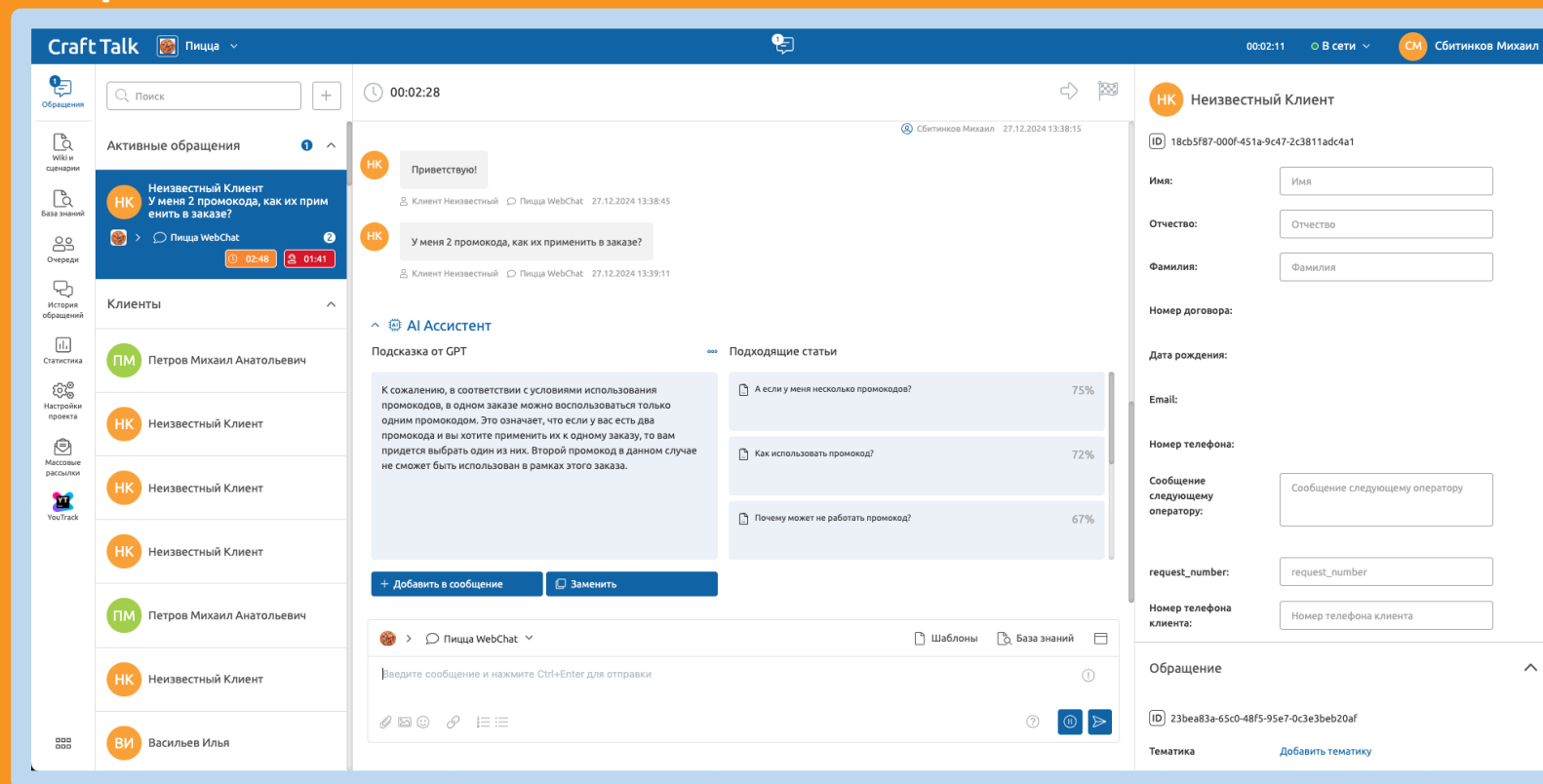
Отменить Поделиться

- Клиент прикрепляется к группе менеджеров во внешнем приложении (например, CRM)
- Информация о прикреплении проверяется в онлайн режиме при маршрутизации обращения клиента
- Группы бекапов синхронизируются с внешней системой (например, CRM)
- При маршрутизации обращения CraftTalk пытается назначить обращение на основного менеджера, но при неответе менеджера в заданное время происходит маршрутизация на другого менеджера из бекап группы

- Чаты, звонки и электронная почта в едином АРМ
- Обработка входящих и создание исходящих обращений
- Работа из браузера или установка как приложения

А также:

- Встроенный GPT-суфлер
- Настраиваемая анкета клиента
- Возможность встраивания интеграционных виджетов в АРМ
- Возможность создания адаптивной версии



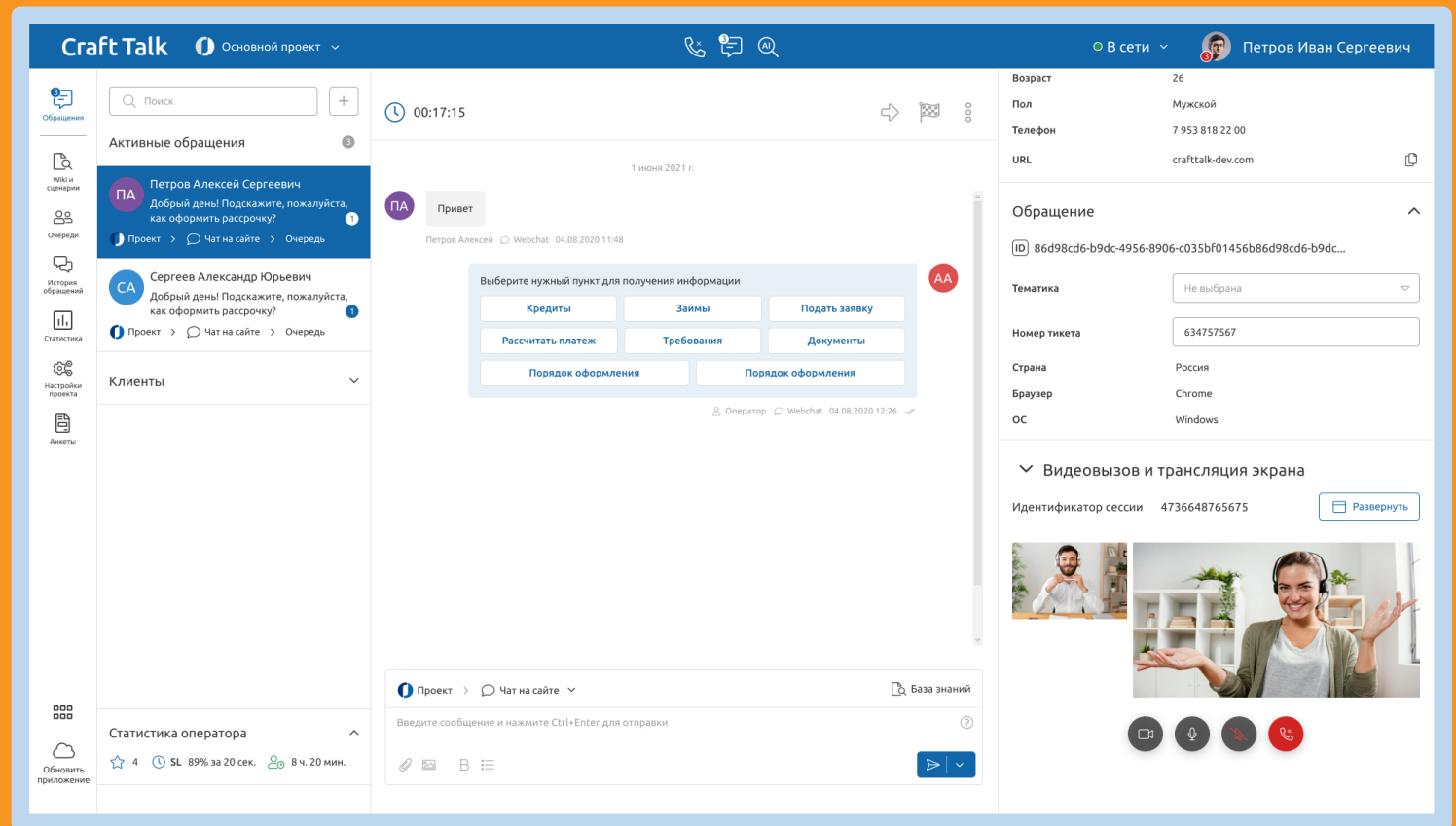
Подсказчик статей базы знаний автоматически предложит подходящие статьи базы знаний, которые сотрудник может тут же открыть и ознакомиться. В том числе это могут быть интерактивные скрипты и сценарии с передачей данных в другие системы

GPT Ассистент использует LLM модель на основе Llama 3.1 из облака CraftTalk и технологию CRAFTTALK RAG для извлечения информации из базы знаний и истории диалогов. Модель также может быть установлена в контуре заказчика



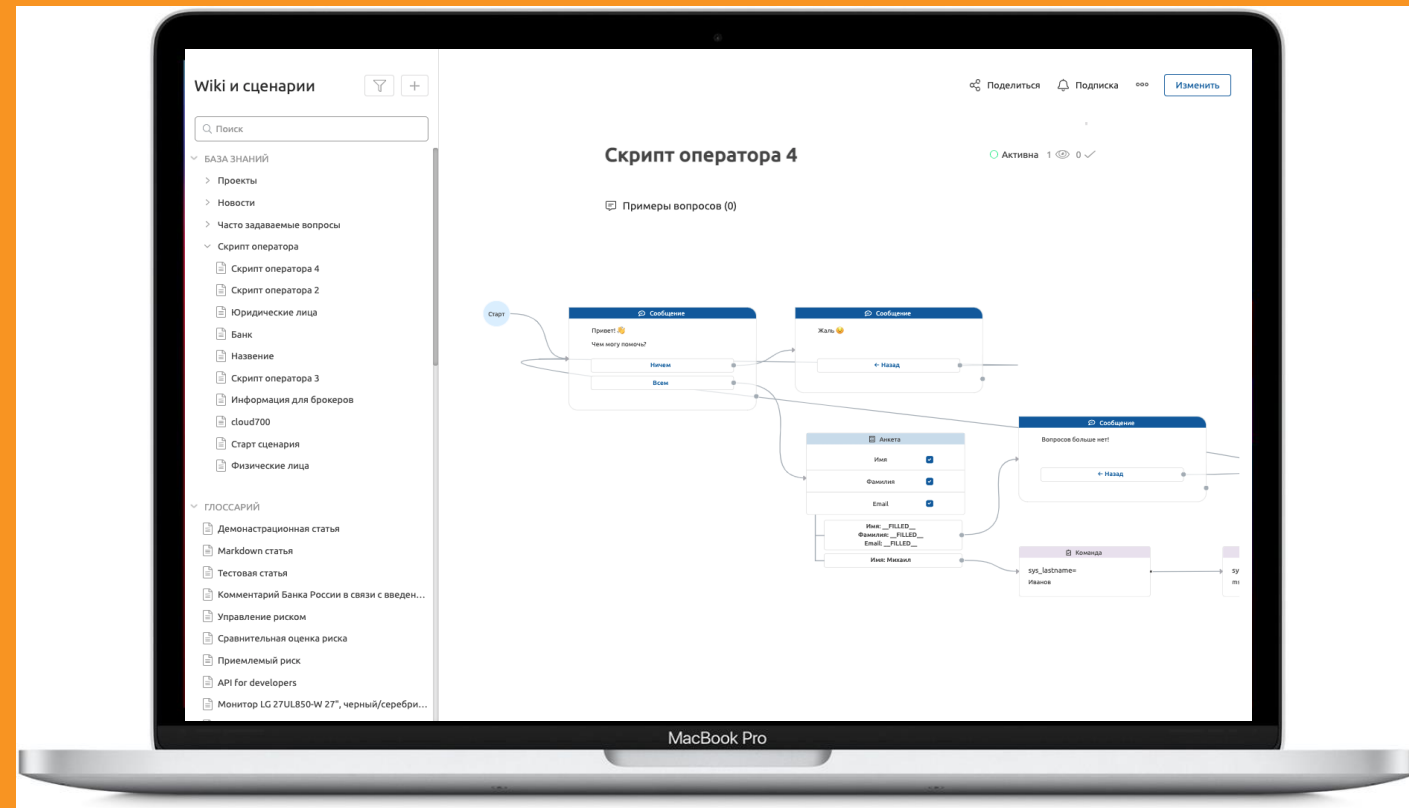
ВИДЕОЗВОНКИ И СКРИНШЕРИНГ

- Видеозвонки между менеджером и клиентом
- Показ и управление экраном клиента
- Инициация сессии по короткому коду при общении голосом
- Используется протокол WebRTC



Встроенные средства создания роботов для повышения скорости получения информации клиентом:

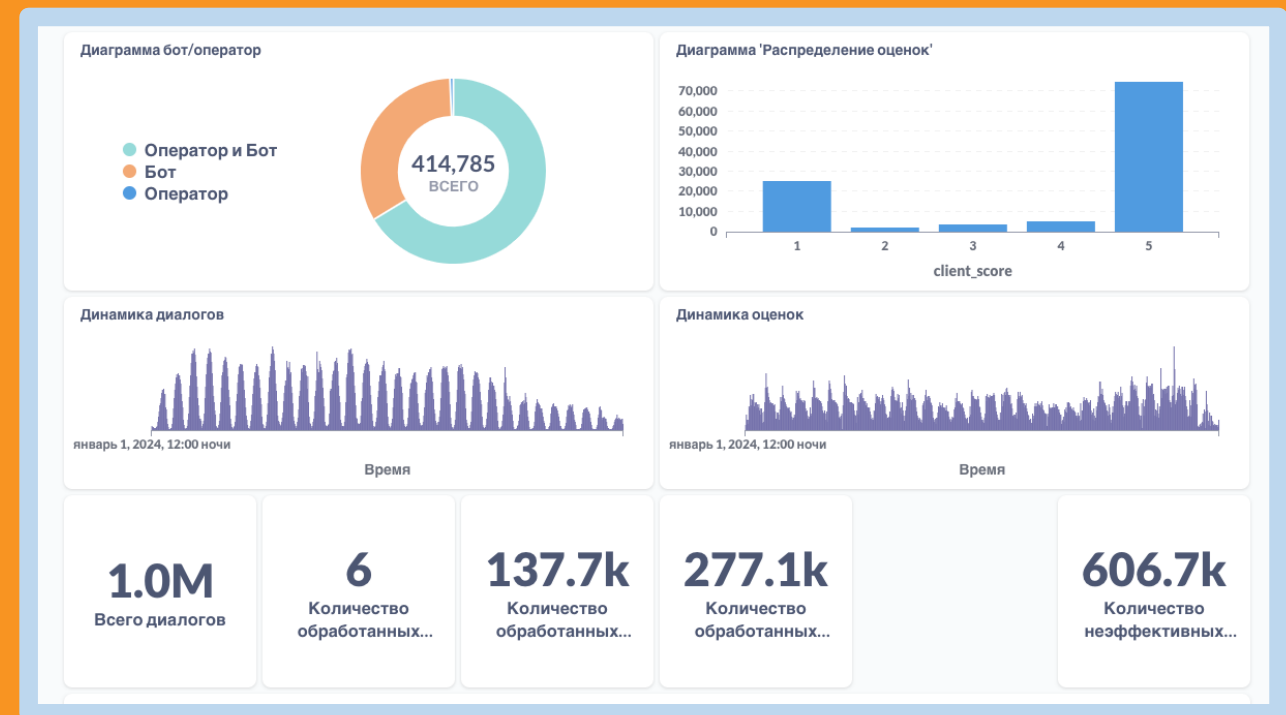
- Кнопочные чат-боты
- Интеллектуальный чат-бот с GPT
- Классические чат-боты
- Встраивание интеграционных сценариев, например для доступа к информации по счетам клиента
- Авторизация клиента
- Массовые рассылки сообщений





СТАТИСТИКА ПО РАБОТЕ МЕНЕДЖЕРОВ

- Более **50** встроенных **статистических показателей** для отслеживания эффективности работы операторов и бота, а также отслеживания источников обращений
- **Кастомизация статистики и дашбордов** с использованием clickhouse и metabase или других BI-систем
- **Настраиваемые отчеты** по обращениям с выгрузкой в Excel
- Формирование отчетов по расписанию
- **Полная история обращений** с возможностью поиска





Выполнение требований Федерального закона №41 на базе платформы CraftTalk

Ликвидация проблемы "серых" чатов для внутренних коммуникаций

Аксиома.

Все рабочие коммуникации должны происходить внутри защищенной платформы.

Все рабочие коммуникации должны быть под контролем компании.

Все личные мессенджеры неподконтрольны, а значит потенциально небезопасны.



Использование **российских мессенджеров, web-чатов и мобильных приложений** в связке с платформой **CraftTalk** решает проблему:

- Снижает юридические риски
- Повышает безопасность данных
- Технически более совершенное решение
- Позволяет контролировать коммуникации

CraftTalk — не просто замена «серых чатов», а **стратегический инструмент** для снижения юридических рисков, повышения безопасности и роста эффективности.



Выполнение требований Федерального закона №41 на базе платформы CraftTalk

Преимущества омниканальной платформы CraftTalk



- Использование каналов российских мессенджеров MAX, VK и других
- Простая возможность создания мобильных приложений (технологии web-view , PWA)
- Использование web-chat на платформе CraftTalk позволяет сотрудникам общаться в едином защищенном пространстве, исключая WhatsApp/Telegram.
- Через платформу сохраняется история сообщений и контроль доступа
- Веб-чаты работают на любых устройствах (iOS, Android, ПК) без отдельной разработки под ОС. Технология обеспечивает работу чата без интернета, кэширует историю переписок и поддерживает push-уведомления.
- Единый интерфейс платформы позволяет наладить связь внутренних и внешних коммуникаций, при этом невозможно удалить сообщения или использовать личные аккаунты.



**ОТВЕТИМ НА ВАШИ ВОПРОСЫ
ПРОВЕДЕМ ПРЕЗЕНТАЦИЮ
РАССЧИТАЕМ КЕЙС**



info@crafttalk.ru +7 499 651 4200

 @crafttalklive

www.crafttalk.ru

