



ИНТЕГРАЦИИ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ РАЗРАБОТОК В ОБЛАСТИ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

для замещения
зарубежных аналогов



SIGURD IT – КОМПЛЕКСНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА



Опыт
более 20 лет



Отечественный
вендор



Собственная
телефония
и SBC



Экспорт
в 40 стран
мира

CRAFTTALK:

Единая AI-платформа для автоматизации коммуникаций в текстовых, голосовых каналах и управления знаниями



Находится в реестре отечественного ПО с 2018 года

База знаний
KMS



Голосовые боты с ИИ
ASR | TTS



Чат-боты
ИИ Ассистенты



- ✓ Искусственный интеллект обеспечивает самообучение системы.
- ✓ Единое APM 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.

Рекомендовано



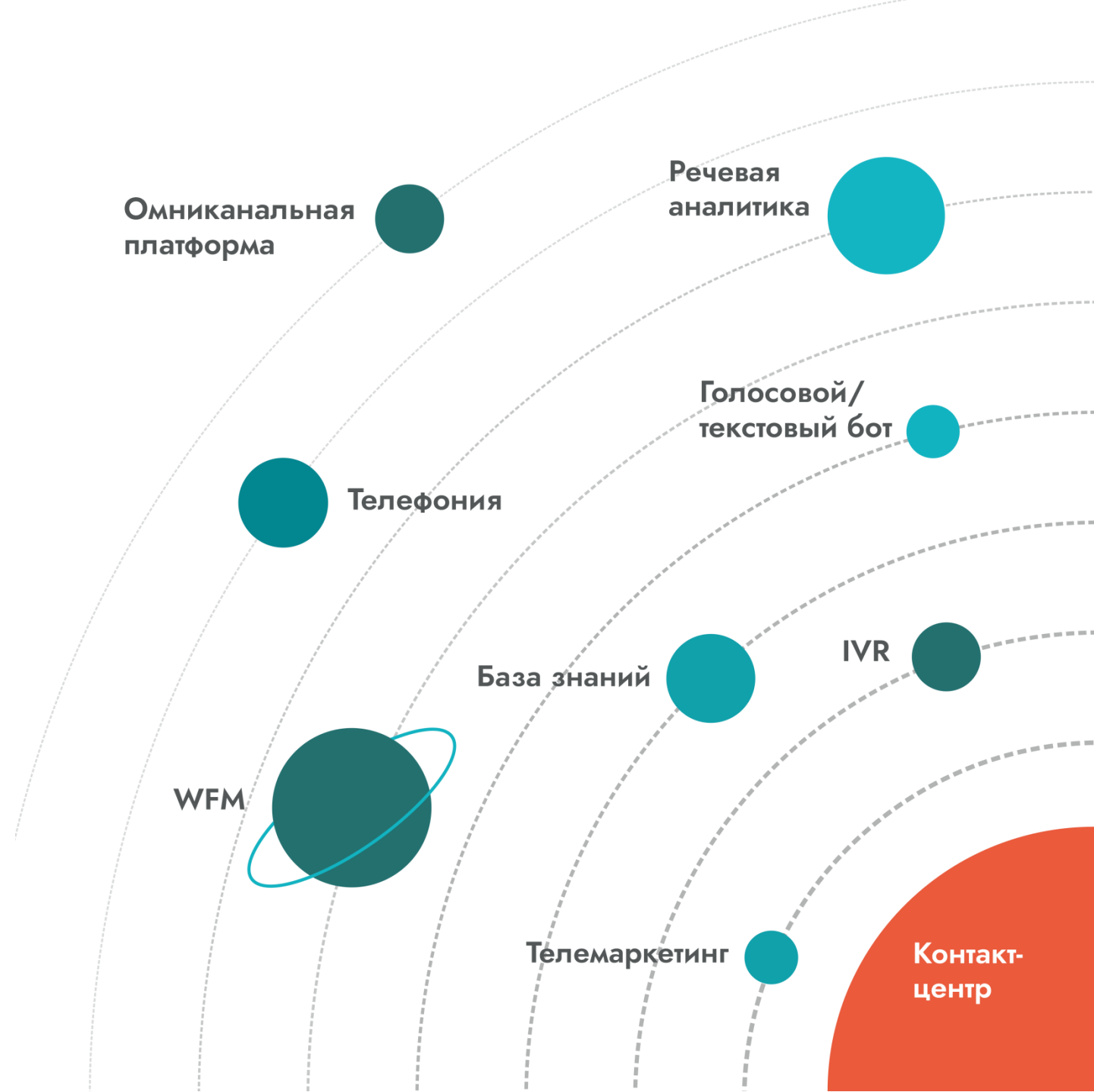
2021 | 2023

Финалист конкурса
CX Awards 2023 в номинации
«CX Трансформация бизнеса»



2021 | 2023

КАКИЕ МОДУЛИ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ СОВРЕМЕННЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР?



БАЗА ЗНАНИЙ И ГОЛОСОВОЙ/ТЕКСТОВЫЙ БОТ



Встроенная база знаний:
единый источник информации
для людей и ботов.

Оmnikanальная поддержка ваших
сотрудников и клиентов на основе
искусственного интеллекта (ИИ)



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.



БОТ ПЛАТФОРМА CraftTalk для автоматизации
обслуживания голосовых и неголосовых запросов
клиентов и сотрудников с использованием
искусственного интеллекта

Текстовый бот помогает автоматизировать обработку
обращений до 85% и сокращать затраты на КЦ.



Выдерживает нагрузку
до 200 000 обращений в час.
Помогает справиться с пиковой нагрузкой.



ГОЛОСОВОЙ/ ТЕКСТОВЫЙ БОТ

- Боты разгружают операторов, повышая производительность контактного центра без увеличения штата сотрудников.
- Боты помогают операторам, автоматизируя и повышая скорость и качество обслуживания.

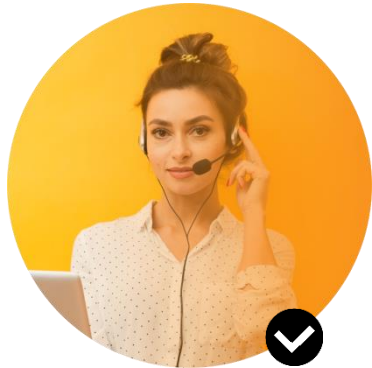
- Увеличение пропускной способности КЦ в **4,6 и более** раза без увеличения штата сотрудников.
- Число клиентов, поставивших оценку 5 за обслуживание, составляет **до 85%**
- Рост LTV на **30%**
- Увеличение конверсии в сделку на **15%**

NOCODE

ChatGPT

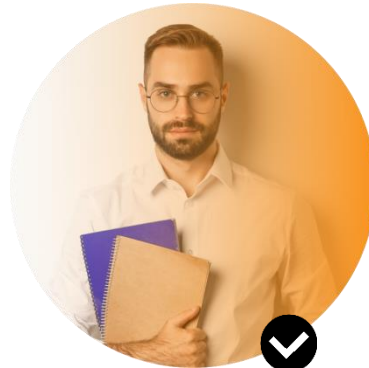
Обучение бота

Простой дизайнер сценариев



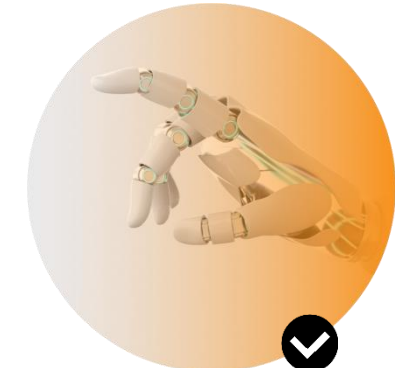
Голосовой и текстовый контакт-центр

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.

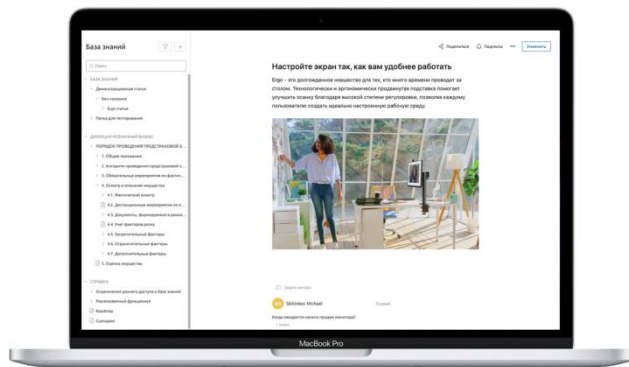
- На **40%** сокращает время обучения новых сотрудников.
- В **2 раза** снижает отток персонала.
- Удобство поиска информации возрастает на **30-70%** /на основании опросов сотрудников



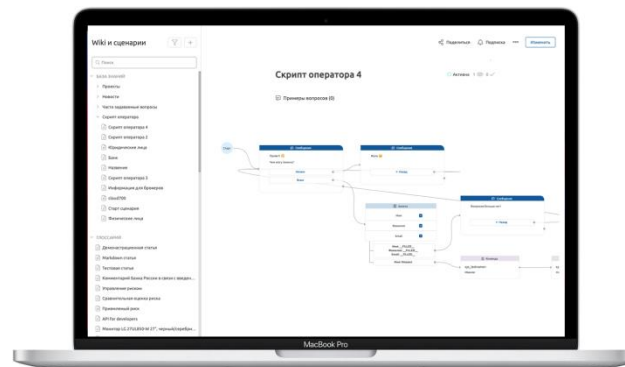
HR-отдел получает возможность автоматизировать процесс рекрутинга и адаптации сотрудников.



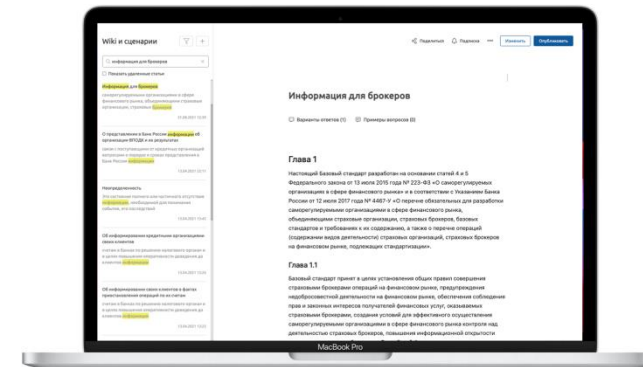
БАЗА ЗНАНИЙ: УДОБСТВО И ПРОСТОТА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ



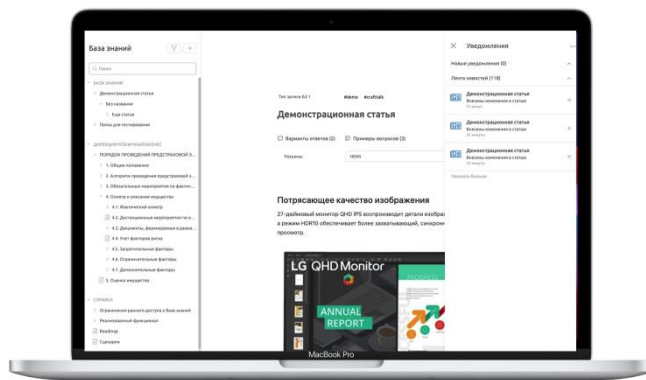
Удобный интерфейс



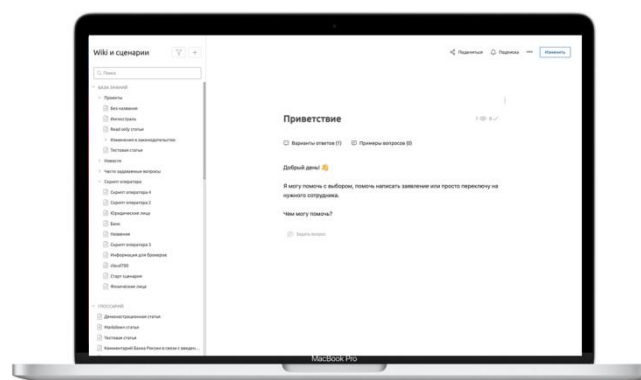
Редактор контента



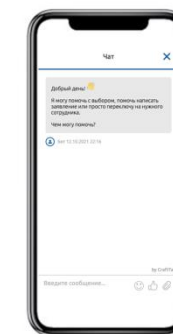
Адаптация контента под любые каналы



Центр уведомлений



Доступ через чаты



НУЖНО ЛИ ОТЕЧЕСТВЕННОМУ ПРОИЗВОДИТЕЛЮ ВСЕ МОДУЛИ РАЗРАБАТЫВАТЬ САМОМУ?



Плюсы и минусы для Производителей/Заказчиков

Плюсы для производителей

1. Получение конкурентного преимущества за счет полной линейки продуктов, закрывающей всю потребность Заказчиков
2. Возможности для роста компаний и развития бизнеса за счет комплементарных проектов

Плюсы для заказчиков

1. Единое решение от одного производителя
2. Бесшовная интеграция
3. Единая система управления

Минусы для производителей

1. Огромные инвестиции в нецелевые продукты
2. Нехватка квалифицированного персонала на рынке
3. Распыление ресурсов и потеря доли рынка целевых продуктов

Минусы для заказчиков

1. Завышенная в 2-3-4 раза стоимость (единого решения, относительно покупки каждого компонента в отдельности) и его поддержки
2. Зависимость от одного производителя и его продуктовой политики
3. Худшая функциональность компонентов единого решения чем у специализированных вендоров продуктов

КАКИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРЕДЪЯВЛЯЮТСЯ К ИНТЕГРАТОРУ?



- ✓ Хорошее знание рынка
- ✓ Прозрачную партнерскую политику
- ✓ Продвижение комплексного решения
- ✓ Активные продажи
- ✓ Собственные финансовые ресурсы
- ✓ Единая техническая поддержка комплексного решения



КАКОГО ИНТЕГРАТОРА ИСПОЛЬЗОВАТЬ ВНЕШНЕГО ИЛИ ВНУТРЕННЕГО?



Внешний интегратор:

- Увеличение стоимости проекта
- Снижение прибыли по проекту у вендоров
- Отсутствие большинства компетенций у интеграторов



- Опыт работы с крупными заказчиками
- Возможность привлечения внутренних/внешних компетенций, которого нет у вендоров
- Часть работ по проекту может выполнить интегратор



Внутренний интегратор:

- Дополнительная нагрузка на вендоров



- Сохранение прибыли по проекту и конкурентной цены решения



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.

КЕЙС: АВИАКОМПАНИЯ S7



ПРОБЛЕМЫ:

- Текущий вендор приостановил все работы по продукту/ доработки/ техническую поддержку
- Необходимо было крайне оперативно сделать выбор решения на отечественном рынке (до начала сезона)
- Перестроиться на российский принцип работы с вендорами.

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

- Оперативно исследовать отечественный рынок на наличие необходимых программных продуктов.
- Выбрать вендора и Запустить КЦ по принципу «как есть»
- Осуществить интеграции с существующими ИС.
- Произвести необходимые доработки для удобства работы бизнеса.
- Оперативно обучить работе с продуктом технический персонал.

РЕАЛИЗАЦИЯ:

- Запуск ЕКЦ в марте 2023 года на 150 АРМ.
- Реализация платформ от одной группы компаний: КЦ+WFM+SBC
- Реализация интеграций с ИС Заказчика.
- Внедрение системы статистики и генерации отчетов.
- Внедрение интеллектуального IVR

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ВОПРОСЫ



на сайт sigurd-it.ru



на сайт crafttalk.ru

