

AI ПЛАТФОРМА

для клиентского сервиса и
маркетинга в текстовых каналах



- **Оmnиканальная чат-платформа**

со встроенным рабочим местом оператора

- **Интеллектуальный чат-бот**

с обучением на базе нейросетей, не требует лингвистов для настройки и обслуживания

- **+ Аналитическая система**

анализ статистики обращений

- **+ Массовые рассылки**

каскадные интерактивные рассылки в текстовые каналы *(готовность 2 кв.2019)*



- **Автоматизируем клиентский сервис**

Сокращаем затраты на обслуживание клиентов

- **Сохраняем историю взаимоотношений компании с клиентом**

Для управление клиентским опытом

- + Создаем инструмент для поддержки продаж и маркетинга

С использованием ИИ и автоматизации

- + Инструмент хранения и управления данными компании

ПЛАТФОРМА CRAFT TALK

ct messaging platform

коммуникационная платформа

Подключение каналов и агентов для их обслуживания



Коммуникация

ct ai bot

Интеллектуальная маршрутизация запросов пользователей

Определение намерений пользователя с помощью технологий ИИ и построение диалога.

Обучение в процессе работы операторов



Искусственный интеллект

ct knowledge base

База знаний

Накопление знаний компании.

Источник данных для ботов, операторов и ИИ-ассистентов



Данные

Рабочее место

ct workplace

Рабочее место специалиста

Поддержка специалиста ИИ-ассистентом



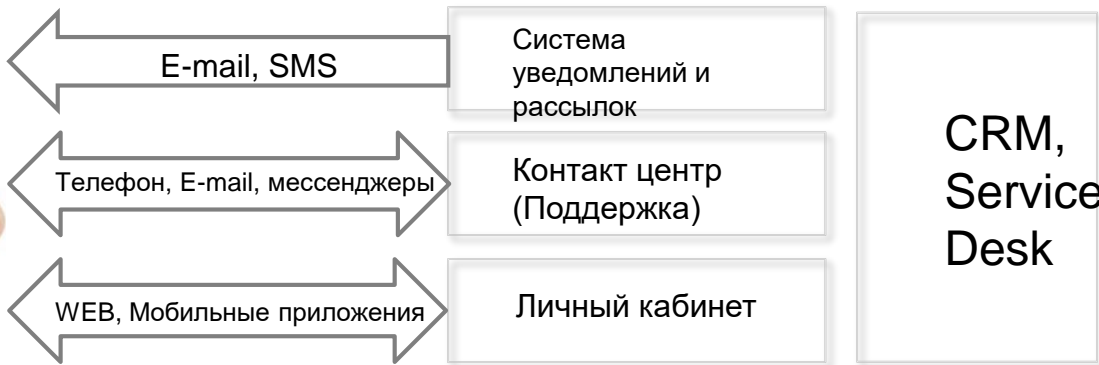
+ ct monitoring & analytics

КЛИЕНТ

- **Сложно** получить простую информацию по телефону (остаток, тарифы...)
- **WEB** – Неудобно пользоваться с мобильного
- **Дорого** делать звонки из роуминга

КОМПАНИЯ

- **Дорогие** каналы информирования
- **Дорогое** обслуживание Контакт Центра
- **Нет** полной истории взаимоотношения с клиентом

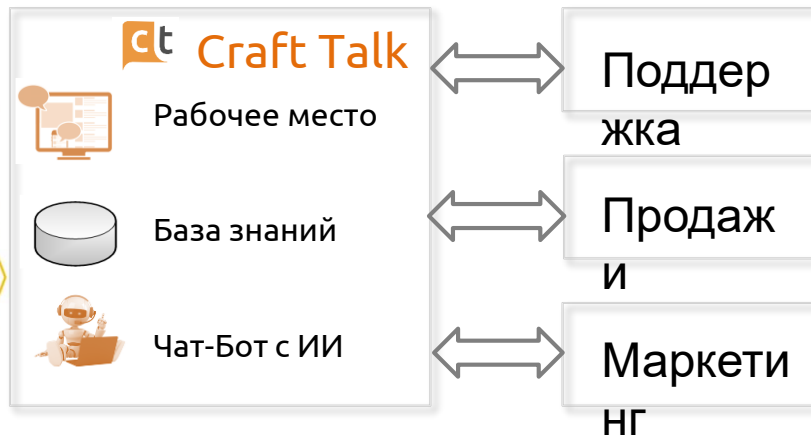


КЛИЕНТ

- **Удобный канал коммуникации** – клиент выбирает сам: мессенджеры, e-mail, SMS, web-chat, голосовые ассистенты
- **Доступность 24x7**
- **Доступ с мобильного устройства:** личный кабинет, горячая линия, поддержка
- **Не требуется** специализированное приложение

КОМПАНИЯ

- **Дешевый канал уведомления** – транзакции, новые предложения и акции, сервисные уведомления
- **Автоматизированная обработка обращений** 24x7
- **Интеллектуальный помощник** для сотрудников
- **Повышение лояльности клиентов**



- Может взять на себя до **70%** трафика однотипных запросов
- Работает **круглосуточно**
- Обработает запросы, которые сложно, дорого или невозможно обрабатывать с помощью операторов (например, «какой мой баланс?»)
- Иницирует персонализированные маркетинговые коммуникации
- Направит оставшийся трафик на операторов



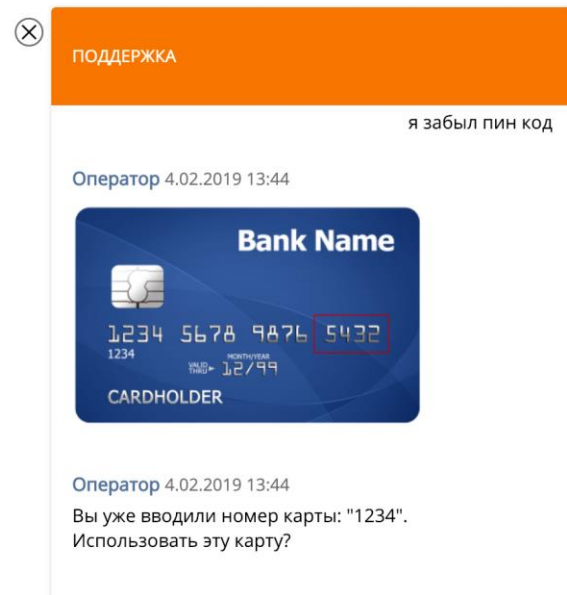


- **Понимает запросы пользователей на естественном языке**
- **Обучается на примерах реальных запросов пользователей**
- **Не требуется привлекать лингвистов для настройки чат-бота**
- В процессе работы операторов обучается лучше понимать запросы клиентов
- Может использовать простые подготовленные ответы либо сложные сценарии
- Настройка обрабатываемых чат-ботов запросов (навыков) осуществляется в базе знаний
- Можно подключать к шине внешних ботов для отработки навыков



CraftTalk AIBot

- Сохраняет контекст диалога в процессе общения
- Понимает синонимы благодаря обучению на большом массиве текстов
- Распознает особенности ввода: неправильную раскладку клавиатуры, транслит, разные языки ввода
- Использует 2 модуля классификации запросов: **глубокого машинного обучения** для запросов с большой историей диалогов и **Модуль определения запроса на основе единичных примеров** для малого набора данных?





Эффективное взаимодействие

ЧАТ-ПЛАТФОРМА

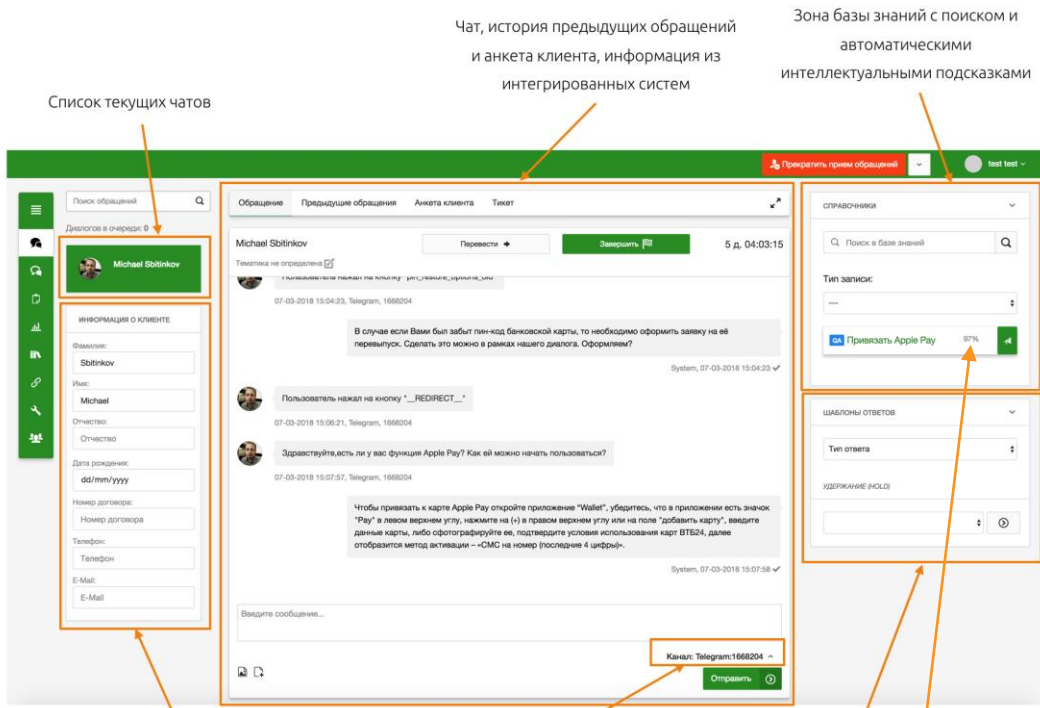


Тесная интеграция рабочего места оператора и чат-бота переводит **эффективность** обучения чат-бота и работы оператора **на новый уровень**



Удобное рабочее место сотрудника

ЧАТ-ПЛАТФОРМА



Чат, история предыдущих обращений и анкета клиента, информация из интегрированных систем

Зона базы знаний с поиском и автоматическими интеллектуальными подсказками

Список текущих чатов

Краткая анкета клиента всегда видна оператору

Отправка сообщения в выбранный канал пользователя

Шаблонные ответы и ответы для удержания клиента

Степень уверенности в автоматически подобранном ответе

- Одновременное ведение нескольких диалогов
- Анкета клиента
- История обращений
- Шаблоны ответов
- Доступ в базу знаний
- **Интеллектуальный ассистент**

Встроенный интеллектуальный ассистент

The screenshot displays a chat window on the left and a knowledge base search interface on the right. The chat window shows two messages from a user: "Переключить на оператора" and "на какую сумму я могу взять кредит?". The search interface, titled "СПРАВОЧНИКИ", features a search bar with the text "Поиск в базе знаний" and a dropdown menu for "Тип записи". Below the search bar, four search results are listed, each with a green title and a percentage value:

Сумма потребительского кредита без обеспечения	100%
Срок потребительского кредита без обеспечения	77%
Залог по потребительскому кредиту без обеспечения	76%
Созаемщик по потребительскому кредиту без обеспечения	76%

Интеллектуальный ассистент автоматически предложит подходящие ответы и справочную информацию из базы знаний

Ассистент автоматически обучается в процессе работы сотрудников

Таймеры для автоматизации действий и отслеживания KPI в процессе работы:

- Отслеживание KPI по диалогу оператором и супервизором
- Автоматические приветствие, удержание клиента, напоминание клиенту об ожидании ответа

Через **00:45** клиенту автоматически будет отправлено сообщение:

"Я могу Вам еще чем-нибудь помочь?" **Отменить**

Введите сообщение...

Шаблоны для часто используемых сообщений:

- Автоматические подсказки шаблонов при начале вводе ответа
- Выбор и поиск шаблонов
- Назначение «горячих» клавиш для шаблонов
- Шаблоны «удержания» для быстрого ответа-удержания в процессе работы над ответом клиенту

До свидания, будем рады снова видеть Вас!

Уточните, пожалуйста, возможно Вам будет удобнее получить консультац...

Мне требуется еще немного времени для уточнения информации по вашему...

Добрый день! Какой вопрос вас интересует?



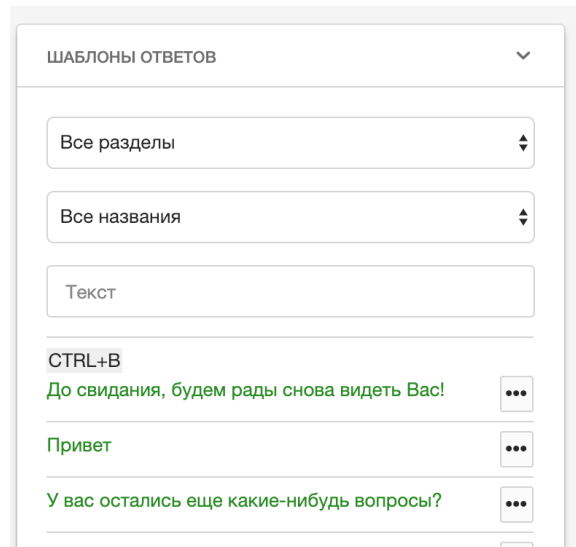
Я еще учусь, и на этот вопрос ответ пока не знаю 😊

Переключить на оператора

Позвонить

System System, 26-12-2018 18:49:43 ✓✓

Дф



Автоматическая проверка орфографии отправляемого сообщения:

- Автоматические подсказки вариантов исправления ошибки
- Опциональная возможность блокировки отправки сообщения с ошибками

Пропустить **Добрый** **Добрый**

Добрый день!

Проверка орфографии

Игнорировать

Исправить

1

Развертывание платформы (1-5 дней)

- Настройка пользователей
- Подключение чата на сайте, мессенджеров, e-mail, голосовых ассистентов
- Настройка маршрутизации

2

Первичное наполнение базы знаний и обучение чат-бота(1 неделя)

- Определите наиболее задаваемые вопросы
- Добавьте в базу знаний статьи с ответами чат-бота на основные вопросы
- Добавьте 10 примеров реальных вопросов пользователей для каждой статьи

3

Предоставление сервиса с помощью операторов (1-2 дня)

- Включение чат-бота на первую линию обслуживания
- Сложные обращения переводятся на оператора
- Интеллектуальный помощник подсказывает ответы операторам, и дообучается на их ответах

4

Дообучение бота в процессе работы операторов (1 месяц)

- Супервайзеры анализируют реальные диалоги с клиентами и дополняют базу знаний чат-бота
- В процессе работы операторов, чат-бот будет автоматически дообучаться благодаря ответам оператора с использованием базы знаний

Растет доля обращений, обрабатываемых чат-ботом

5

Интеграция чат-бота с ИТ- системами Заказчика (2 недели)

- Добавление навыков чат-бота требующих интеграции:
запрос баланса, создание тикета, подключение услуг ...

6

Использование новых каналов для маркетинга (1-2 дня)

Имея двухсторонний канал с лояльными пользователями, вы можете использовать его для обратной коммуникации с Вашими клиентами для отправления им новостей, персональных предложения, уведомлений

7

Бинго!

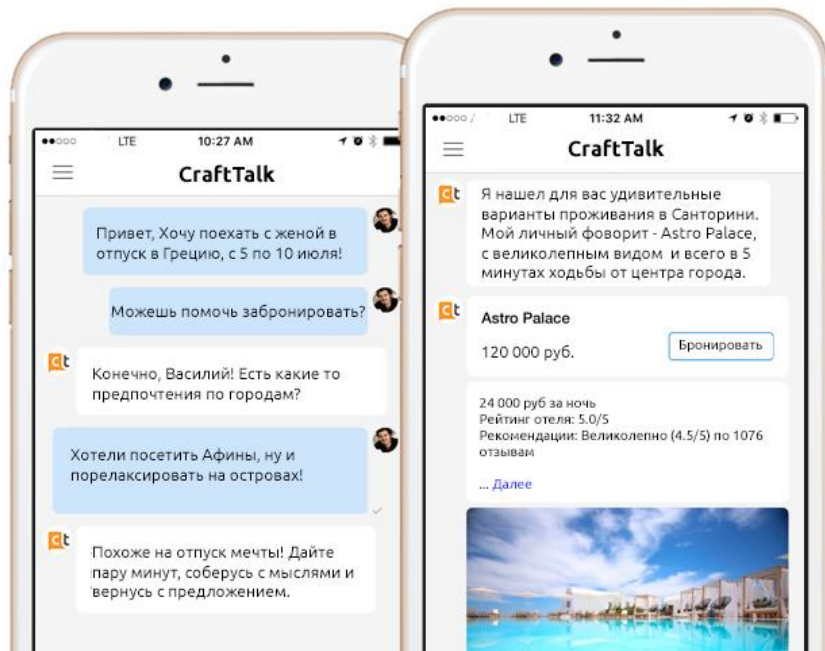
Вы получили лояльных клиентов и удобные каналы взаимодействия с ними. При этом большую часть работы за Вас будет выполнять **ЧАТ-БОТ!**

Подключение мобильных приложений
и других каналов через REST API

Два варианта API:

1. Сервер-сервер (с собственным бекендом)
2. Клиент-сервер (без собственного бекенда)

Поддержка работы в авторизованной зоне через API





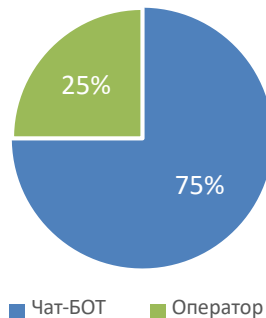
REST API позволяет:

- получать отранжированные интенты по запросу пользователя в текстовом виде
- получать результаты классификации по интентам и тематикам
- Подключать чат-бота к другим платформам
- Подключать агентов (чат-ботов) к платформе CraftTalk

Компания-оператор связи перевела робота «Лена» с NLU-движка Google dialogflow на NLU-движок CraftTalk для повышения качества работы с русским языком

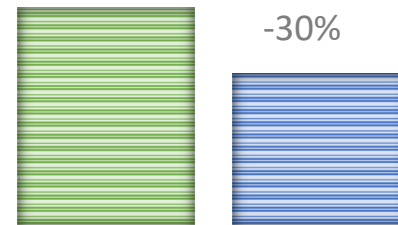


Обработка диалогов



Время на обращение

■ Оператор ■ Оператор + AI



ЗАДАЧА: повышение лояльности клиентов и скорости обслуживания

- **Запущен клиентский сервис**

чат на сайте компании, мобильное приложение

- **Веб-чат интегрирован с личным кабинетом**

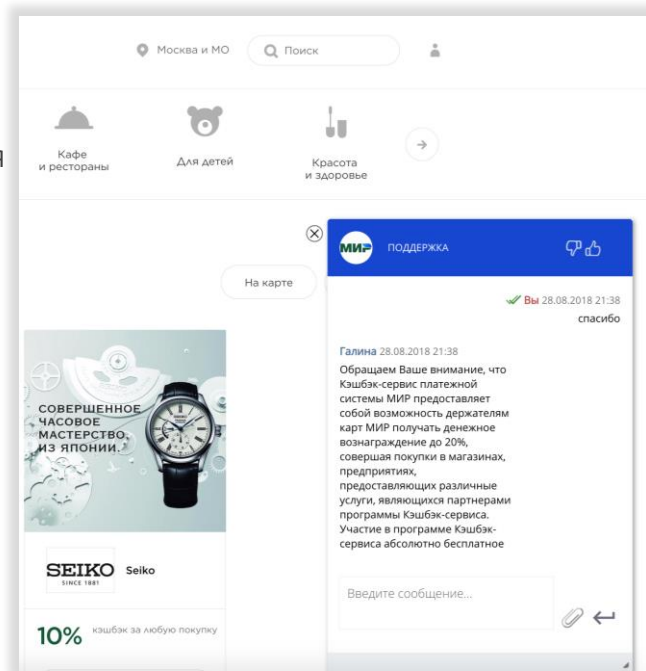
оператору безопасным образом автоматически передается необходимая информация о клиенте

+ Для клиента доступна полная история его переписки с операторами

+ Сформирована база знаний для поддержки оператора и ИИ ассистента

+ Реализована возможность отправки оффлайн -сообщений и сообщений пользователям, отсутствующим в базе данных КЦ с push-уведомлениями

ROADMAP сервиса: запуск дополнительных каналов и чат-бота



- **Организован клиентский сервис**

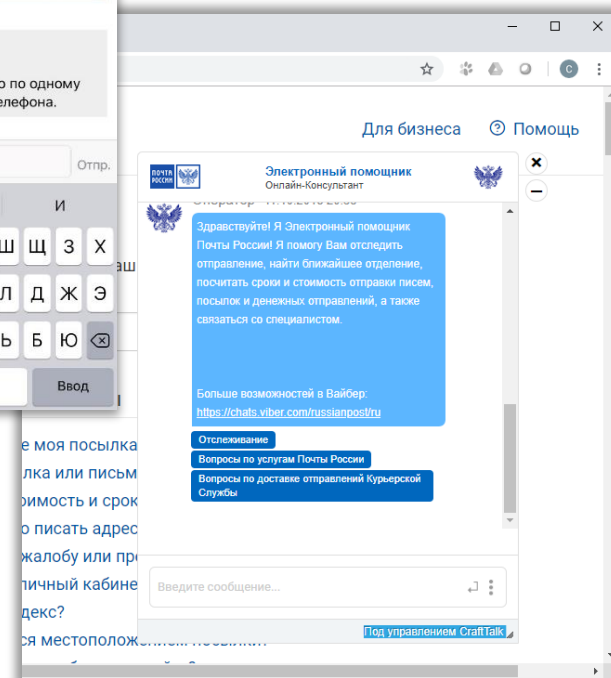
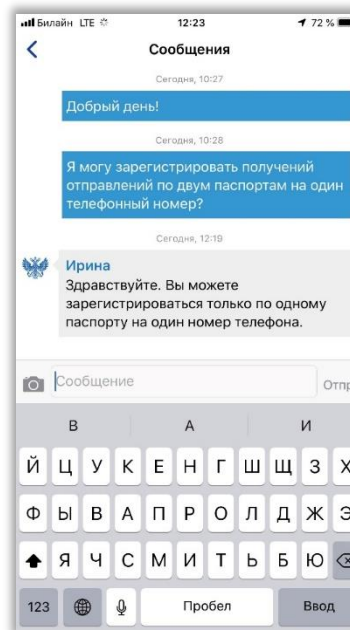
- чат на сайте www.pochta.ru

к сервису подключен чат-бот для трекинга отправок с возможностью переключения на оператора

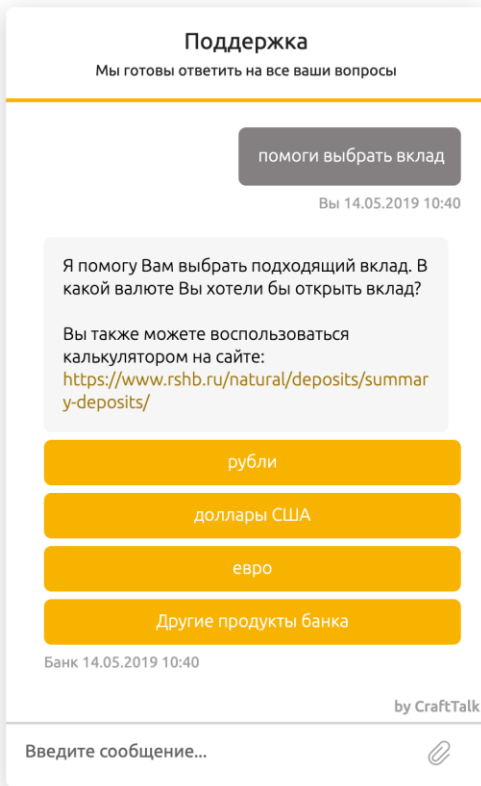
- **мобильные приложения**

- **Сформирована база знаний**

для работы операторов и ИИ-бота ассистента



Чат-бот обрабатывает более **70%** обращений



ЗАДАЧА: повышение качества клиентского обслуживания, запуск новых каналов обслуживания

- **Запуск клиентского сервиса**

чат на сайте , Viber

- **Разработка интеллектуального чат-бота**

для моментального круглосуточного обслуживания через текстовые каналы на базе платформы CraftTalk

- **Обучен чат-бот**

Использована публичная информация с сайта и история обращений клиентов

* Проект на этапе приемочного тестирования

ЗАДАЧА: повышение качества клиентского обслуживания, запуск новых каналов обслуживания

- **Запуск клиентского сервиса**

2 чата на сайте: чат в авторизованной зоне, чат с авторизацией, Telegram, V Kontakte, Facebook Messenger

- **Сформирована первоначальная база-знаний**

для работы операторов и чат-бот ассистента

ROADMAP сервиса:

- Интеграция с внутренней ИТ системой для регистрации отображений авторизованных пользователей,
- Добавление таймаута неактивности оператора
- Дообучение чат-бота

Зарегистрированная
интеллектуальная
собственность

Решение включено
в Единый реестр
российских программ
Минкомсвязи РФ
под рег. № 5035



Минкомсвязь
России

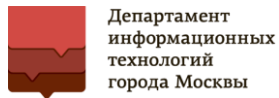
Призер конкурса
FinTech стартапов на
ФИНОПОЛИС 2018



Лицензия на
оказание телематических
услуг связи
№170547



КЛИЕНТЫ



ПАРТНЕРЫ



Чтобы получить доступ к сердцу клиента –
поселитесь в его телефоне.

Давайте это сделаем с CraftTalk !

Денис Петухов

Генеральный директор

dp@crafttalk.ru

+7 926 236 0090

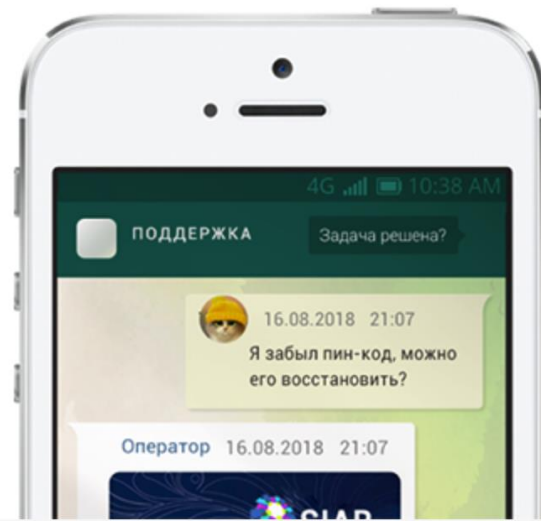
Михаил Сбитинков

Технический директор

ms@crafttalk.ru

Как обучается чат-бот

- Чат-бот умеет обслуживать **навыки**, которым он обучен. Навык описывается в статье базы знаний.
- Чтобы обучить чат-бота новому навыку – необходимо добавить соответствующую статью в базу знаний. В статье указываются примеры запросов, которые данный навык умеет обрабатывать, и сценарий обработки навыка (т.е. ответ в самом простом случае).
- Чем больше примеров реальных запросов пользователей знает чат-бот, тем лучше он понимает, когда пользователь запрашивает данный навык





Бот обучен на крупном корпусе обращений по банковской тематике

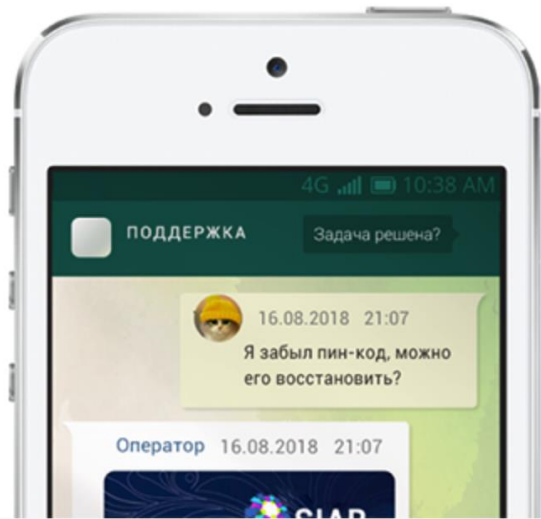
360

тематик
обрабатываемых ботом

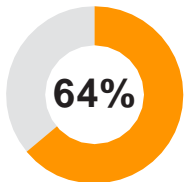
**АССИСТЕНТ ВЫБОРА
банковских продуктов**

95%

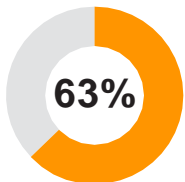
точность распознавания
популярных тематик обращения



Конструктор сценариев
с интеграцией с внутренними
системами банка



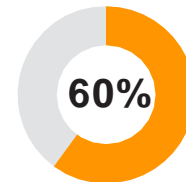
ВЫБЕРУТ СКОРЕЕ
МЕССЕНДЖЕР ЧЕМ EMAIL
ИЛИ ЗВОНОК



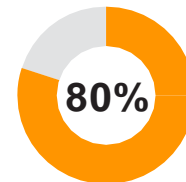
ИСПОЛЬЗУЮТ
МЕССЕНДЖЕРЫ для
ОБЩЕНИЯ С
КОМПАНИЯМИ



1 МЛРД СООБЩЕНИЙ
ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ОБЪЕМ
ОБМЕНА СООБЩЕНИЯМИ С
КОМПАНИЯМИ В FACEBOOK
МЕССЕНДЖЕРЕ



ИСПОЛЬЗУЮТ ЧАТЫ В
БРЕНДОВЫХ ПРИЛОЖЕНИЯ
для ПОКУПОК



ХОТЯТ ОБЩАТЬСЯ С
КОМПАНИЯМИ В ЧАТАХ

85% мобильных абонентов — аудитория
мессенджеров в РФ (данные MediaScope)

- Увеличение производительности операторов не менее

30 %

- Чат-бот обрабатывает до

70 % обращений

- Интеллектуальный помощник
- Единое окно обработки
- Готовые шаблоны
- Горячие клавиши
- Запросы пользователей на естественном языке
- Простые подготовленные ответы и сложные сценарии
- Не требуется лингвистов для настройки чат-бота

эквивалентно экономии затрат до 12 млн. рублей в годовом исчислении
для контакт-центра с численностью операторов 50 человек