



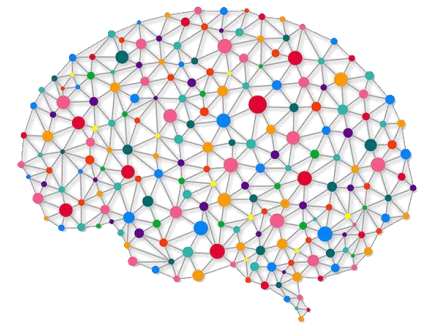
# Новые каналы коммуникаций и искусственный интеллект



Telegram



Facebook Messenger



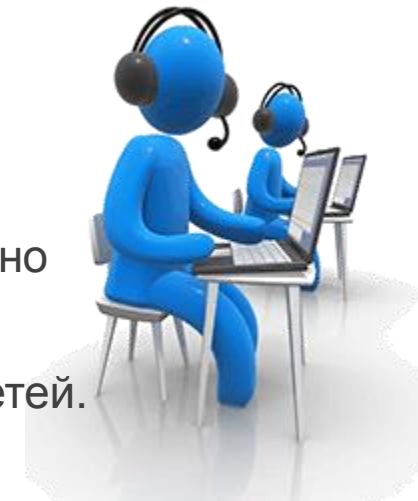
2017

## Предпосылки:

- Online мессенджеры (Viber, Telegram, Skype, WeChat и т.д.) не просто закрепились в мобильных устройствах, но и уже начинают вытеснять соцсети
- Подавляющий сегмент пользователей, родившихся после 1981 г., глубоко вовлечены в цифровые технологии (поколения Y и Z). Для них онлайн сервис – самый удобный и привычный канал коммуникаций
- Поставщикам продукции и услуг нужны новые, эффективные каналы для коммуникаций с потребителями
- Высокая стоимость работы справочных и сервисных служб заставляет задумываться о создании эффективных систем самообслуживания клиентов
- Обслуживание клиентов на телефонных номерах **8-800-XXXXXX - дорогой сервис**

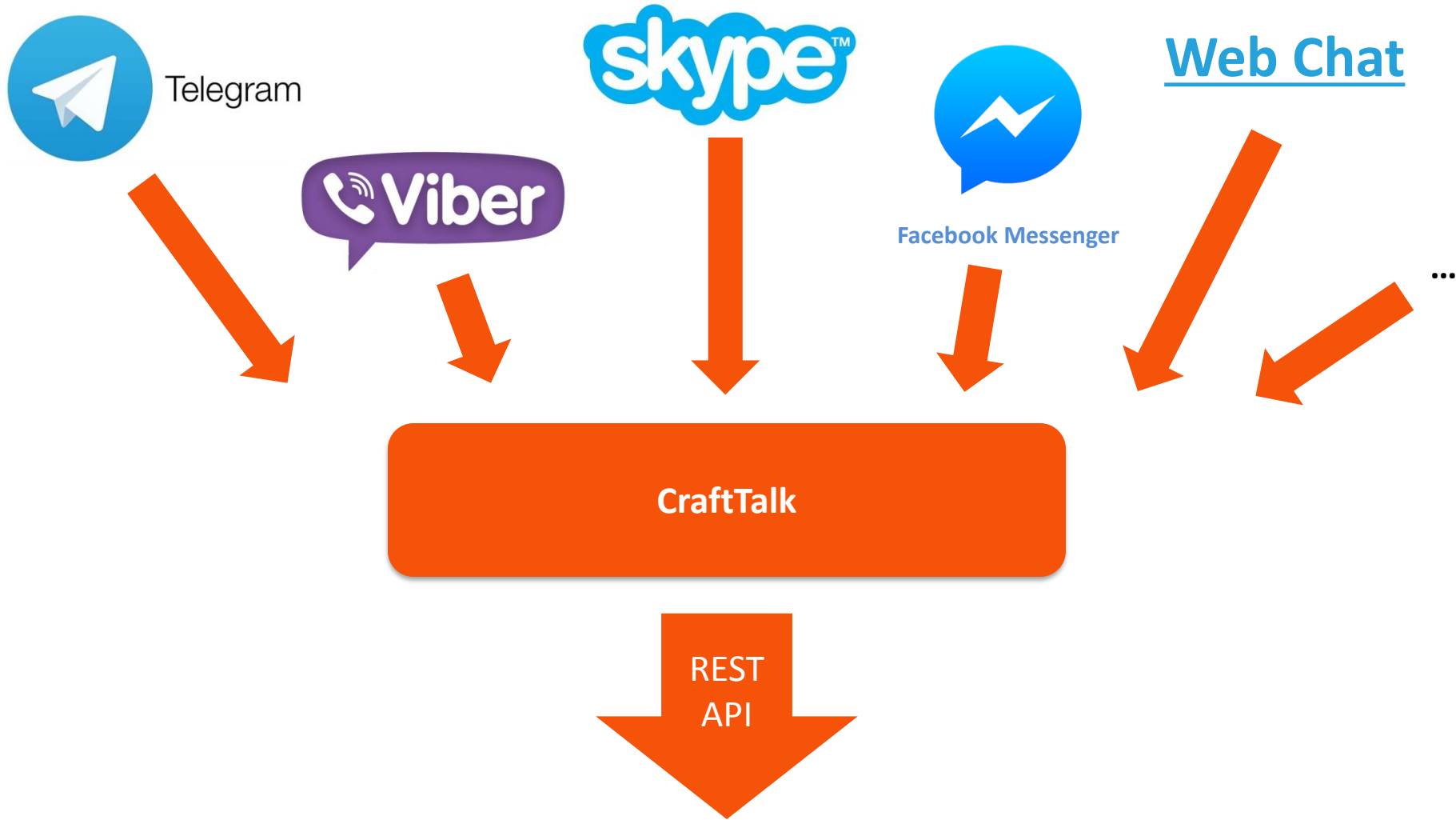
## Почему нужно использовать мессенджеры для поддержки клиентов:

- Звонить по телефону дорого: за междугородний звонок платит Клиент, за номер 8-800 – платит владелец Сервиса.
- Клиенту звонить неудобно даже на круглосуточный телефон поддержки, если за окном ночь, а в соседней комнате спит ребенок. Можно придумать еще несколько тысяч ситуаций, в которых клиенту неудобно звонить.
- Клиенту неохота звонить, так как он мизантроп, социофоб, у него плохое настроение, болит горло или заложен нос.
- Через мессенджеры можно передавать файлы и медиа-контент (заявления, фото, видео-обращения т.д.).
- Сохраняется история коммуникаций с Клиентом. Это позволяет разбирать спорные ситуации или делать таргетированные маркетинговые предложения.
- Отправка информации абоненту через мессенджер намного дешевле и удобней, чем с помощью SMS.
- Можно контролировать и анализировать работу операторов.
- Чат-боты на основе искусственного интеллекта позволяют плавно («бесшовно») снимать нагрузку с операторов контакт-центра.
- Аудитория мессенджеров превысила аудиторию социальных сетей.



Мы предлагаем CraftTalk :

- Подключение мессенджеров (Viber, Telegram, Facebook, Skype) и других каналов коммуникаций (e-mail, web-чат на сайте) в **Единый канал клиента CraftTalk** и интеграция этого канала в бизнес Заказчика
- Работа Единого канала клиента CraftTalk в различных режимах:
  - со специалистом Заказчика (оператор, сервис-менеджер, продавец)
  - с автоматической системой самообслуживания
  - комбинированный режим
- Создание автоматизированной системы самообслуживания (**чат-бот CraftTalk**) на базе технологий нейронных сетей и искусственного интеллекта (ИИ). Чат-боты CraftTalk осуществляют самообучение в процессе работы, поэтому эффективность их работы увеличивается по мере накопления информации, опыта.



Бизнес приложение  
Заказчика



Чат-боты  
CraftTalk



Контактный центр

Как и живого консультанта, **чат-бота CraftTalk** нужно «обучить» перед началом работы. Процесс обучения:

1. Обучение на парах «вопрос-ответ».
2. Обучение параллельно с работой оператора.





**Чат-бот CraftTalk** может:

- Непрерывно обучаться в процессе работы
- Адаптироваться под специфику информации / бизнеса
- Выполнять роль автоматического консультанта, справочной службы
- Обмениваться информацией с ИТ-системами Заказчика (системы расчетов, системы заявок, CRM и т.д.)
- Переадресовывать вопросы на «живого» оператора

Подключение контакт-центров и чат-ботов:

- Интеграция со всеми каналами через единый REST API
- Передача текста и изображений в обе стороны
- Поддержка меню\*

**Интеграции:**

-  – контактный центр
-  – интегрированное CRM решение
- Out-of-office бот\* - автоответы при отсутствии операторов
- Автоинформаторы на основе нейросетевых технологий\*

\* - в разработке

## ChatCRM | Рабочее место оператора + CRM :

- При появлении нового запроса автоматически создается карточка клиента
- Омниканальность: все каналы общения подключаются к единой карточке клиента
- Рабочее место операторов контакт-центра
- Воронка продаж
- Работа с заявками/заказами клиента
- Документооборот с клиентом
- Планирование контактов с клиентом

The screenshot displays the ChatCRM interface for a client named Michael Sbitinkov. The main window shows a chat history with messages: "Здравствуйте!", "Что с моим заказом?", and "Добрый день!". The interface includes a sidebar with navigation icons, a top navigation bar with tabs like "Клиент", "Задачи", "Юридические лица", "Воронка продаж клиента", "Сообщения", and "Оплата". On the right, a contact card shows details: "Telegram: Michael Sbitinkov", "Клиент", "Добавлен: 27 дек. 2016 г.", "Ответственный: Георгий Георгий", and "Статус: Новый". Below the chat is a text input field and a "Послать" button. At the bottom, contact information is provided: "+7 (495) 665-16-71 www.craftcom.ru".





Единый канал коммуникаций + искусственный интеллект

**Сбитинков Михаил**

[msbitinkov@craftcom.ru](mailto:msbitinkov@craftcom.ru)

skype: michael.sbitinkov.laptop

**Денис Петухов**

[coo@craftcom.ru](mailto:coo@craftcom.ru)

skype: denis003

+7 926 2360090



- 600 млн пользователей WeChat ежемесячно совершают покупки с помощью ботов. Боты помогают пользователям этого мессенджера вызывать такси, бронировать авиабилеты, совершать финансовые транзакции и так далее.
- Оператор мобильной связи Tele2 оказывает услуги технической поддержки клиентов с помощью Telegram.
- Оператор спутникового телевидения Триколор-ТВ оказывает услуги технической поддержки в Viber, Facebook messenger, Skype.
- Сбербанк готовит к запуску Интернет-магазин с поддержкой покупок через мессенджеры.
- «Почта России» запустила бота для Telegram, с помощью которого можно получить информацию о тарифах и услугах госкомпании.
- Вызвать такси Uber в США можно напрямую в мессенджере Facebook.
- Контакт-центр Комфортел (входит в ТОП-5) тестирует систему первичного собеседования специалистов с помощью чат-бота CraftTalk.