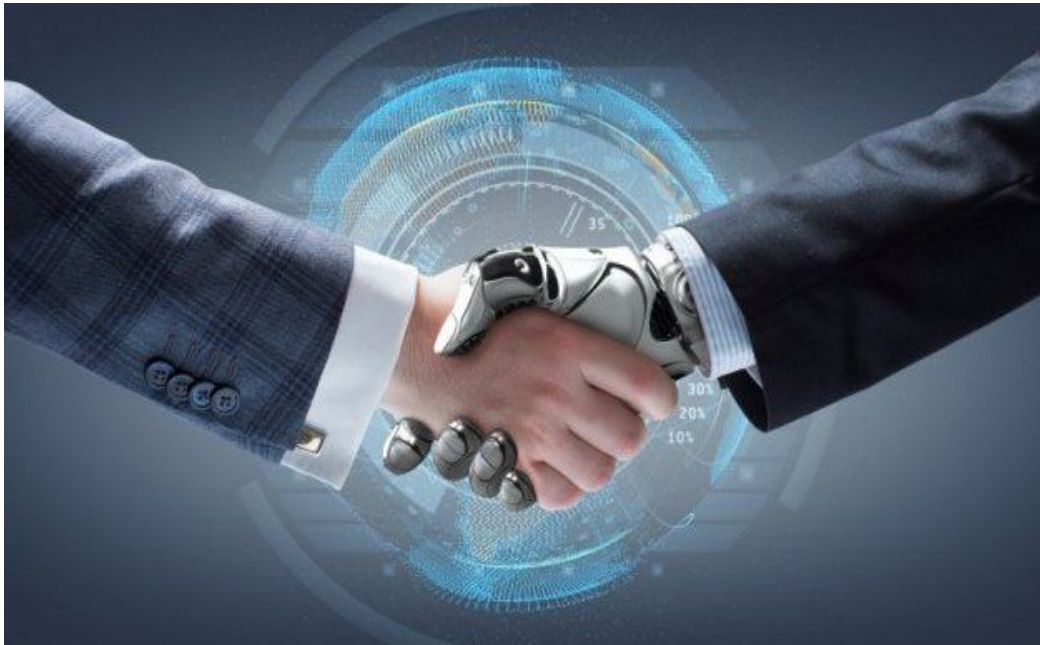




## Создаём диалог между бизнесом и клиентом



Компания Step Integrator специализируется на высоконагруженных контакт-центрах Avaya.

Реализуем проекты полного цикла: от поставки оборудования AVAYA до создания полезных клиентских сервисов.

Разрабатываем стратегии цифровой трансформации бизнеса.

Создаем роботизированные рабочие места для операторов.

Интегрируем контакт-центры с CRM.

Телефония

Контакт центры

Интеграция

10+ лет на рынке  
100+ проектов

## Коммуникационная RPA-платформа с искусственным интеллектом для телефонии и контакт-центров



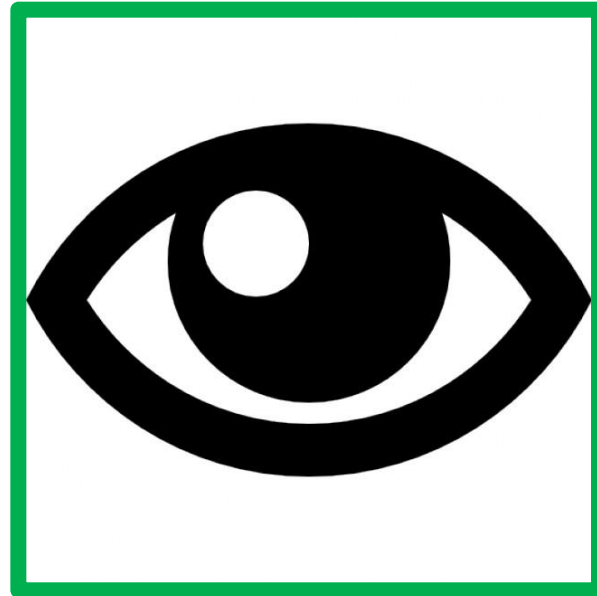
- Повышает качество общения с клиентом
- Снижает затраты
- Увеличивает продажи
- Снижает трудоемкость и сроки выполнения бизнес-задач





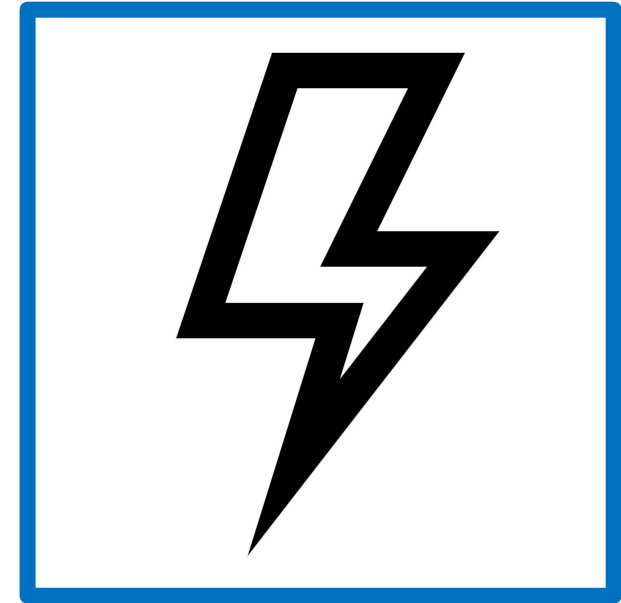
## 1. Слушает

Отслеживать триггера действия и события



## 2. Понимает

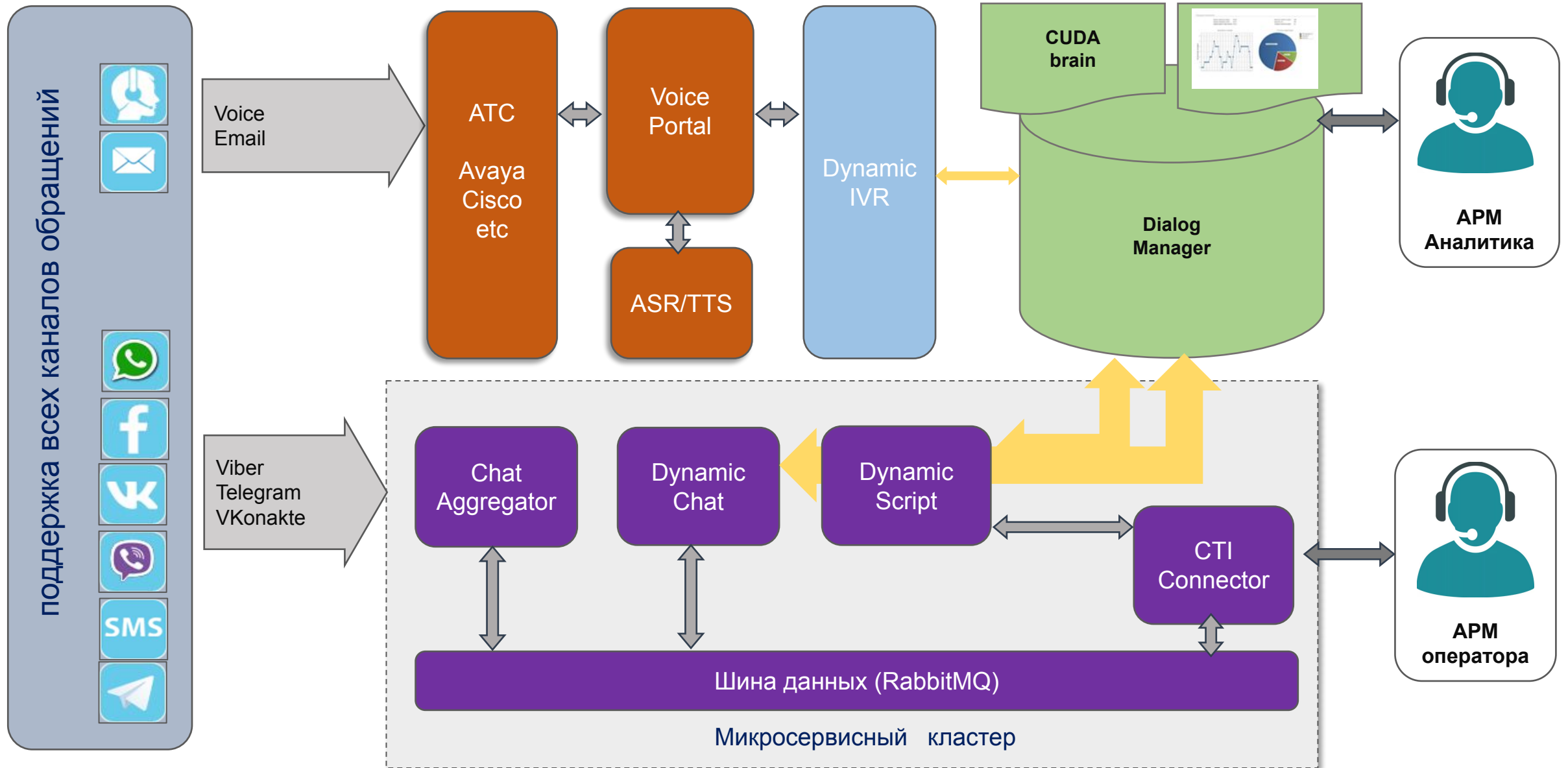
Платформа, с помощью искусственного интеллекта, определяет и уточняет запрос человека



## 3. Действует

Платформа исполняет запрос в информационных системах и информирует человека о результате

# Диалог между Бизнесом и Клиентом



**Обучение  
искусственного  
интеллекта**



Многоуровневая модель обучения позволяет гибко настраивать и обучать роботов силами заказчика



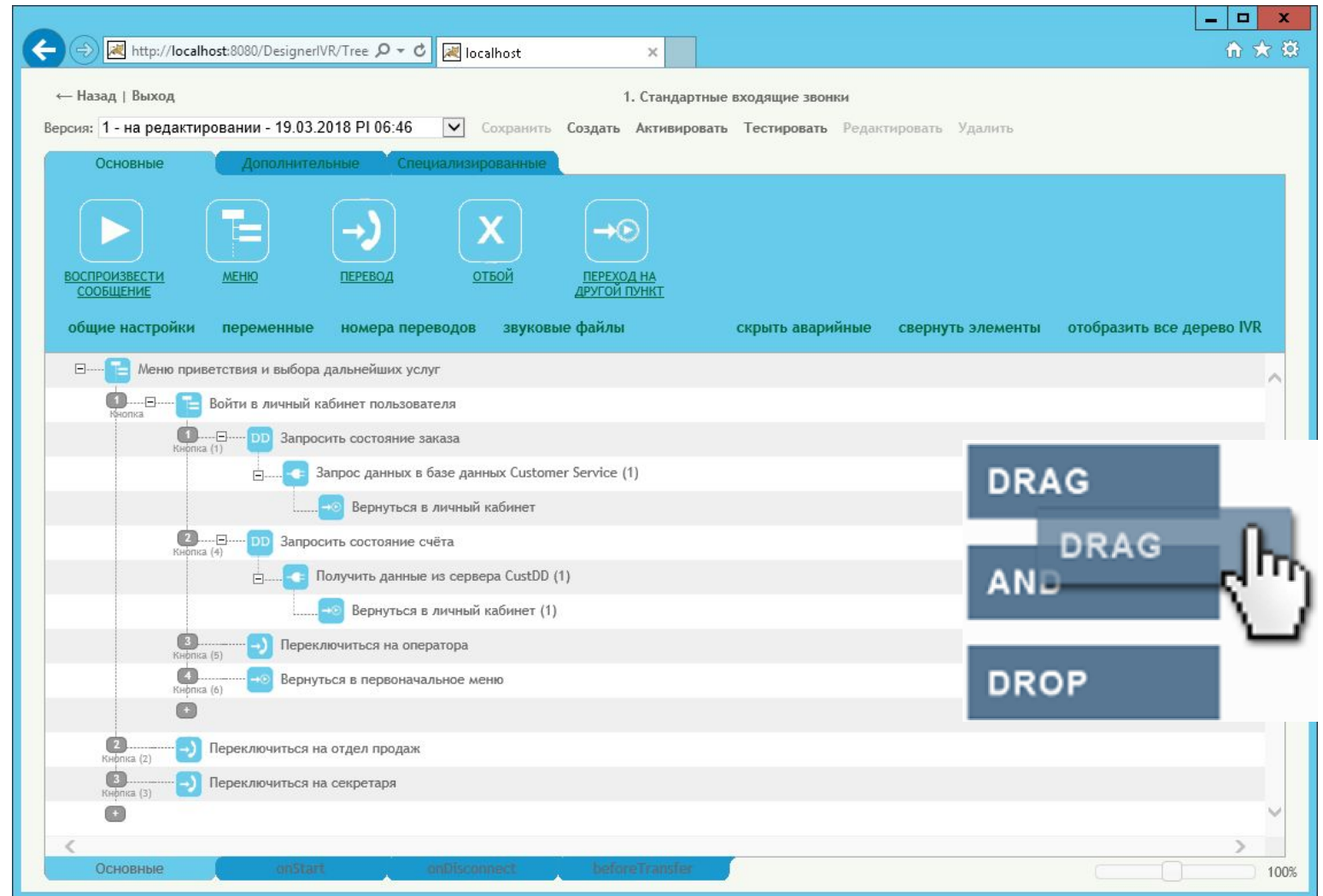
1. Поддерживается работа со множественными моделями общения одновременно.
2. Поддерживаются технологические решения:
  - Система правил
  - Нейронные сети
  - Рекурсивные алгоритмы
  - Векторные классификаторы
  - Деревья решений

## Учим разговаривать роботов, а не Клиентов

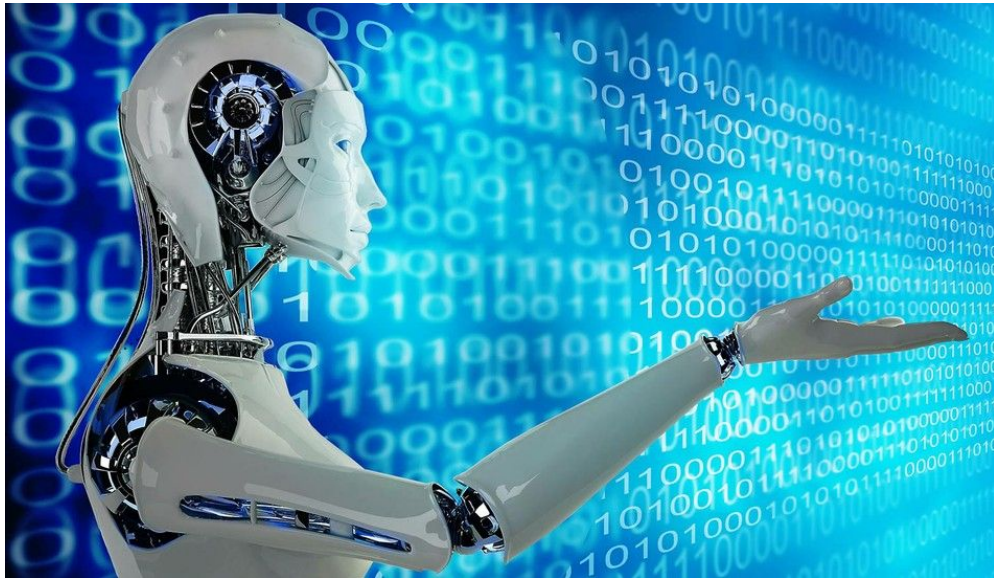
Уровень	Задачи
Сервис	Анализ общения с точки зрения карты клиентского опыта: <ul style="list-style-type: none"><li>• История общения</li><li>• Анализ поведение клиента</li><li>• Прогноз</li></ul>
Диалог	Анализ общения с точки зрения метрик: CSAT – Удовлетворённость клиента CES – Лёгкость получения результата
Контекст	Подключение требуемого скрипта общения и модели искусственного интеллекта.
Тема	Определение тематики для общения с клиентом.
Жаргон	Определение жаргонных и заимствованных слов (бабки, ловэ, кэш) и их синонимов. Выделение ненормативной и бранной лексики.
Нормализация	Приведение текста в нормальную форму
Понимание	Голос: Распознавание звука в текст Текст: Исправление грамматических ошибок

## Понятный интерфейс для настройки алгоритмов, создания сценариев для роботов

1. Не требует специальных навыков IT
2. Настройте пошаговый алгоритм разговора
3. Добавьте в скрипт запросы для получения данных из внешних систем
4. Пометьте «Хорошие», «Плохие» и «Нейтральный» варианты ответов
5. Определите точки сбора информации для построения карт клиентского опыта



## Роботы ведут общение по разным тематикам в одном диалоге



<b>A-Bot</b>	Advisor	Голосовой помощник для входящих звонков, понимает живую речь и общается с клиентом, используя скрипта разговора
<b>T-Bot</b>	Telemarketing	Телемаркетолог проводит клиентские опросы и исследования для бизнеса
<b>I-Bot</b>	Informer	Информер оповещает клиентов о статусе заказов, процессе обработки обращений и рекламных акциях.
<b>R-Bot</b>	Recaller	Отслеживает информацию о пропущенных звонках и перезванивает клиентам
<b>Q-Bot</b>	Quality	Собирает обратную связь о качестве обслуживания – метрики CSAT и NPS
<b>C-Bot</b>	Collector	Выявляет должников, проводит софт-коллекшн и готовит документы для суда

## Разговор может быть переведён с робота на оператора



- ✓ Автоматически у оператора всплывает на экране карточка Клиента
- ✓ Оператор будет видеть, историю общения и ответы клиента в панели «Ассистент»
- ✓ Оператор может задать недостающие и уточняющие вопросы

The screenshot displays the operator's interface for handling an incoming call. The main window is titled "Входящий звонок" (Incoming call) and shows the following information:

- Номер:** +7 945 980 0911
- Клиент:** Финн Сергей Иванович
- Статус:** Зарегистрировано обращение №2367. Неверно заполнены документы при регистрации.

Below this information, there are two sections:

- Сделанные заказы:** Includes a search field labeled "Поиск по номеру:".
- История общения:** A table showing the call history.

Дата	Запрос
12.08.18	Регистрация нового запроса.
21.08.18	Повторная регистрация. Исправление ошибки в документах.
03.09.18	Выражение благодарности за качественный сервис.

On the right side, there is a panel titled "Ассистент" (Assistant) with the subject "Тема: Аккредитация нового поставщика". It contains a chat interface with the following text:

1 - Добрый день, что вас интересует?  
[Статус запроса](#) [Повторная подача](#) [Аккредитация документов/новый акт](#)

2 - Сейчас у вас есть следующие запросы:  
№ 2367 Запрос на внесение изменения в профиль. Текущий статус: "Неверно заполнены документы при регистрации".  
Вам необходимо исправить ошибку и повторно подать документы.  
Чем я могу ещё помочь?  
[Ещё одно обращение](#) [Разговор завершил](#) [Нет нужного ответа](#)

At the bottom right, there is a progress bar showing "100% готово" and a "Разговор завершил" button.

## Оператор общается с клиентом, выбирая варианты ответов

1. При соединении оператора с клиентом, робот-суфлер «слушает» разговор и подсказывает ответы оператору
2. Помогает заполнять карточку клиента в режиме онлайн
3. Позволяет оператору идти по скрипту разговора с клиентом на основании данных из базы знаний
4. Если нужного варианта нет, то оператор вводит его самостоятельно. Ответы будут изучены и использованы для обучения скрипта.

### Тема: Аккредитация нового поставщика

1 > Добрый день, что вас интересует?

Статус запроса    Повторная подача    Аккредитация дополнительного юр. лица

2 > Сейчас у вас есть следующие запросы:

№ 2367 Запрос на внесение изменение в профиль. Текущий статус: "Неверно заполнены документы при регистрации".

Вам необходимо исправить ошибку и повторно подать документы.

Чем я могу ещё помочь?

Ещё одно обращение    **Разговор завершён**    Нет нужного ответа

100% готово **Разговор завершён**

## Робот-помощник принимает заявки от пользователей

### Решаемая проблема

- Остановлен набор персонала в ИТ-службу технической поддержки
- Большое количество рутинных операций службой ИТ-поддержки

### Предложенное решение

- Автоматическая обработка и выполнение обращений, приходящих от пользователей
- Выявление критичности инцидента и проведение эскалации

### Результаты

- Сокращение нагрузки на первую линию
- ИТ-поддержки и возможность обойтись без набора нового персонала
- Ускорение выполнения обращений
- Популяризация корпоративного мессенджера
- Улучшение имиджа российского ИТ-подразделения в корпорации

## Робот-секретарь напоминает о сроках оплаты

### Решаемая проблема

- Регулярное отключение внешних сервисов из-за того, что сотрудники забывают проверить остаток денег в личных кабинетах провайдеров

### Предложенное решение

- Автоматическая проверка остатков в личных кабинетах и приближение сроков оплаты
- Информирование ответственных сотрудников о необходимости проведения оплаты

### Результаты

- Повышение стабильности предоставления внешних сервисов



# Архитектура решения

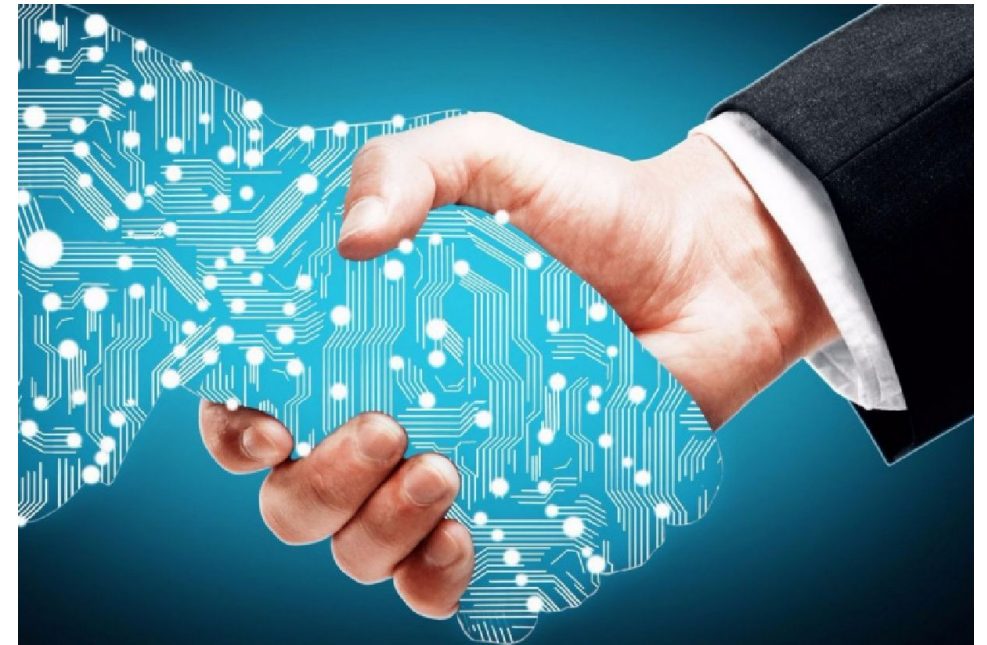
Работает с экосистемами контакт-центров

**AVAYA**



## Повышенные показатели надёжности

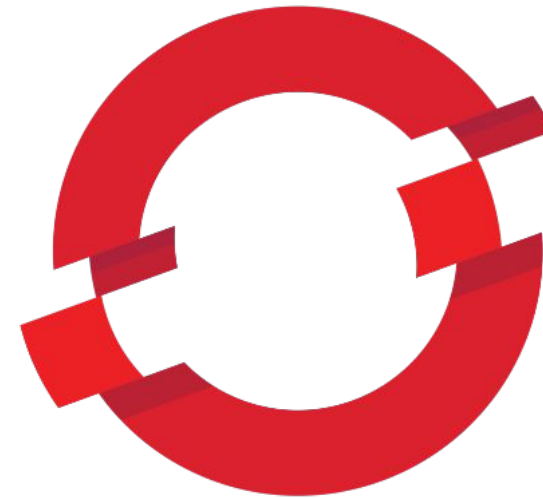
- ✓ Отказоустойчивость - работает с кластером Avaya AES, AEP, CMS
- ✓ Географические разнесённые кластера Kubernetes/OKD
- ✓ Поддерживает нагрузку свыше 3 000 операторов
- ✓ Обработывает 400 обращений в секунду на один узел
- ✓ Поддержка горизонтального масштабирования узлов



Поддерживает открытые платформы автоматизации



**kubernetes**



**OPENS SHIFT**



**Есть вопросы? Звоните:**

**STEP**  
STEP INTEGRATOR

Святослав Ткачев

+7 495 411 1204

[welcome@stepintegrator.ru](mailto:welcome@stepintegrator.ru)