



# ChatNavigator

Интеллектуальный  
виртуальный помощник  
для вашего бизнеса



## НАЗНАЧЕНИЕ

Решения на базе **ChatNavigator** (чат-боты, виртуальные консультанты, роботы, голосовые помощники) позволяют вести естественный диалог с помощью текста или голоса, заполнять формы документов, обращаться к базам знаний. Виртуальные помощники общаются как с большими аудиториями, так и с ограниченным кругом лиц, например, с клиентами компании или его персоналом.

Для этого могут быть задействованы все возможные каналы коммуникации: мессенджеры, социальные сети, сайты, мобильные приложения, интернет-магазины и контактные центры. При этом используемые каналы связаны между собой и интегрированы с внешними базами знаний и информационными системами, что позволяет создать единую точку управления сценариями обслуживания.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ



Повышение  
эффективности  
обслуживания



Расширенные  
возможности  
анализа данных



Легкий запуск  
и достижение  
планируемых  
показателей



Повышение  
эффективности  
продаж и сбора  
задолженности



Повышение  
лояльности  
клиентов



Внедрение  
омниканального  
сервиса

**x2**

Ускорение обработки  
запросов\*

**90%**

Точность определения  
темы обращения\*

**60%**

Положительных  
отзывов\*

**40-70%**

Автоматизация  
обслуживания\*

\* Достижимые показатели эффективности работы виртуального помощника на базе ChatNavigator

## ПРЕИМУЩЕСТВА



**Машинное обучение и искусственный интеллект** позволяют точно классифицировать запросы, лучше и быстрее их обрабатывать и понимать.



**Естественный диалог.** Благодаря технологии обработки естественного языка (NLP) бот ведет диалог с клиентом так, как это делал бы человек.



**Визуальный редактор.** Сценарий обслуживания создается в удобном графическом интерфейсе.



**Гибридный классификатор.** Управление сценарием на правилах и на примерах повышает точность определения тематики запроса пользователя.



**Обучаемый чат-бот.** Использование примеров и нейронных сетей позволяет дообучать чат-бота, а также повышать качество.



### Актуальная информация и быстрое обслуживание.

Если клиент авторизован, бот быстро предоставит персонализированный ответ за счет доступа к внешним базам знаний и идентификации по голосу.



### Расширенные возможности аналитики.

Система создает единую среду накопления диалогов в целях улучшения сценариев, анализа поведения клиентов и контроля качества обслуживания.



### Проактивное ведение диалогов.

Бот обрабатывает входящие обращения и инициирует общение для продвижения продукта/услуги, повторных продаж, поддержания контакта.



### Автоматизированное тестирование сценария

и его отладка сокращает время работы контент-менеджера.

## ПРИМЕРЫ СЦЕНАРИЕВ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

### Сбор заказов/запись на услугу

Запись к врачу, в салон красоты или автомастерскую, бронирование гостиницы, билетов или столика в ресторане.

### Напоминание о заказе/событии

Напоминание о записи к врачу, в салон красоты или автомастерскую, подтверждение заказа на сайте, напоминание о конференции.

### Телемаркетинг

Информирование об акциях и специальных предложениях. При заинтересованности перевод на оператора.

### Анкетирование

Оценка качества оказанных услуг, фиксация жалоб и претензий.

### Информатор для клиентов

Сообщение о статусе доставки, состоянии лицевого счета или сумме ближайшего платежа.

### Soft collection

Уведомление о задолженности и фиксация договоренностей.

## ГОТОВЫЕ ИНТЕГРАЦИИ

Webim mfms НАУМЕН

## ПОДДЕРЖКА ЛЮБЫХ КАНАЛОВ ОБЩЕНИЯ



### Санкт-Петербург

194044, Выборгская наб., 45, лит. Е  
Тел.: +7 812 325 8848  
Факс: +7 812 327 9297  
stc-spb@speechpro.com

### Москва

109004, Земляной Вал, 59, стр. 2  
Тел.: +7 495 669 7440  
Факс: +7 495 669 7444  
stc-msk@speechpro.com

