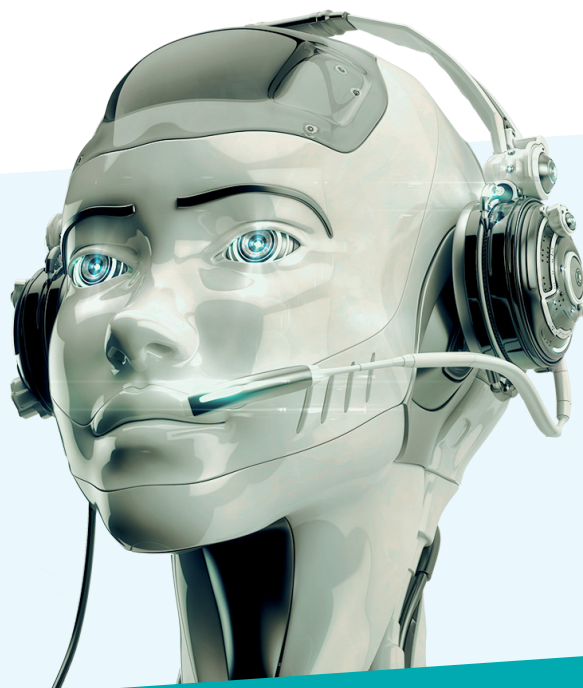


ChatNavigator

ChatNavigator – это омниканальная программная платформа, которая предназначена для разработки диалоговых сервисов и создания автоматизированных диалоговых решений, обеспечивающих качественное дистанционное обслуживание. Возможности платформы:

- Создание чат-ботов и виртуальных консультантов с возможностью интеграции в существующие информационные системы.
- Создание интеллектуальных голосовых диалоговых агентов (Ассистентов) с использованием технологий синтеза и распознавания речи.
- Расширение корпоративных каналов взаимодействия для поддержки внутренних бизнес-процессов.



Виртуальный консультант анализирует запрос клиента, определяет тематику и практически моментально предоставляет ответ. Благодаря использованию технологии обработки естественного языка (NLP), бот ведёт диалог с клиентом так, как это делал бы человек. Но намного эффективнее.

Например, опытный оператор тратит на ответ клиенту от одной до нескольких минут. Боту для ответа требуется

примерно 2 секунды. Виртуальный консультант способен консультировать, оказывать техническую поддержку или осуществлять управление пакетом услуг. Подключение Виртуального консультанта к системе распознавания и синтеза речи позволяет расширить сферы применения. Виртуальный консультант предоставляет качественное клиентское обслуживание по различным каналам связи в единой диалоговой форме (web-чаты, мобильные приложения, IVR).

«Чем я могу Вам помочь?»



«Вас интересует баланс мобильного или домашнего телефона? »



«Ваш баланс составляет...»



«Как мне узнать баланс своего телефона?»

«Меня интересует баланс домашнего телефона»

«Помог ли Вам ответ?» [Да](#) [Нет](#)



Пример диалога

Как это работает

После того, как виртуальный консультант определил тематику запроса, он способен грамотно проконсультировать клиента и оказать необходимую поддержку.

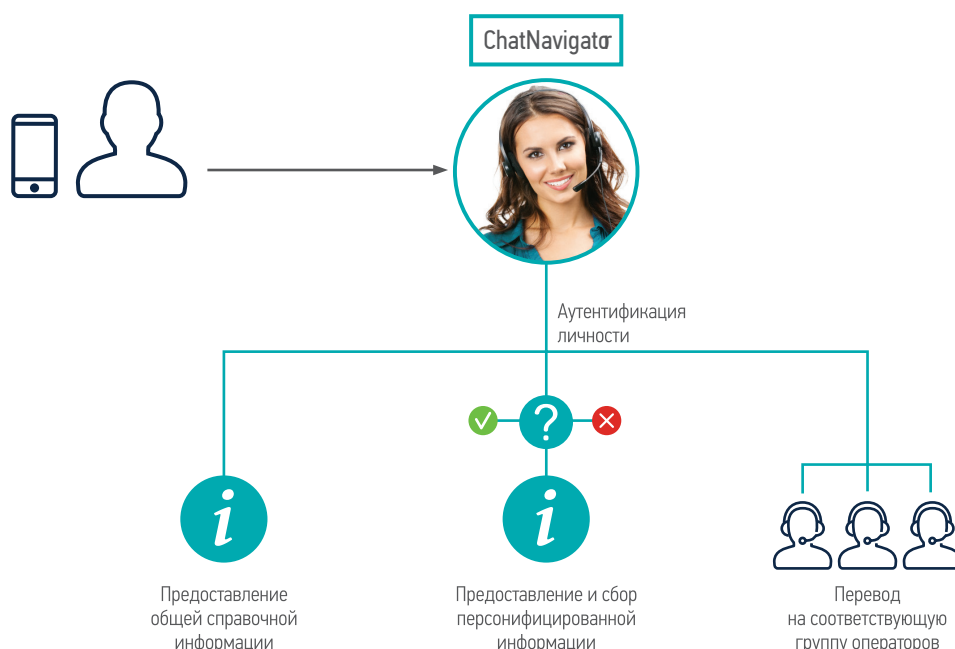
Для этого бот подключен к различным информационным системам компании и владеет всей информацией в режиме реального времени.

Если вопрос клиента требует дополнительной информации, Виртуальный консультант задаёт уточняющие вопросы

или предлагает несколько вариантов ответа на выбор. Таким образом, клиент получает качественное и быстрое обслуживание без привлечения операторов.

Авторизованным пользователям система предоставляет персонализированные ответы.

Для оценки работы Вашего виртуального консультанта предусмотрен набор инструментов для контроля качества обслуживания, а также отслеживания основных показателей эффективности.



Принцип работы виртуального консультанта

Преимущества

- Локальная и облачная установка.
- Интеграция с различными каналами обслуживания (сайты, приложения, мессенджеры, голосовой канал).
- Масштабируемость и отказоустойчивость архитектуры.
- Разработка диалогов на базе машинного обучения.
- Поддержка операций по исправлению ошибок и опечаток
- Методика внедрения, нацеленная на быстрое достижение высоких показателей автоматизации (от 60% и выше).
- Возможность подключения вспомогательного решения – Ассистента. Ассистент выводит подсказки для оператора КЦ в режиме «суфлера» и дообучается на реальных диалогах.
- Расширенные возможности аналитики (выгрузка отчетов, классификация диалогов, автоматизация разметки)
- Поддержка enterprise-требуваний к поставляемым решениям (безопасность, логирование, мониторинг, статистика и др.)

Время обработки запроса в сравнении человека и виртуального консультанта

60
сек

ОПЕРАТОР

2
сек

ВИРТУАЛЬНЫЙ
КОНСУЛЬТАНТ

Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
stc-spb@speechpro.com

Москва

109147, ул. Марксистская, 3, стр. 2
Тел.: +7 495 669 7440
Факс: +7 495 669 7444
stc-msk@speechpro.com

