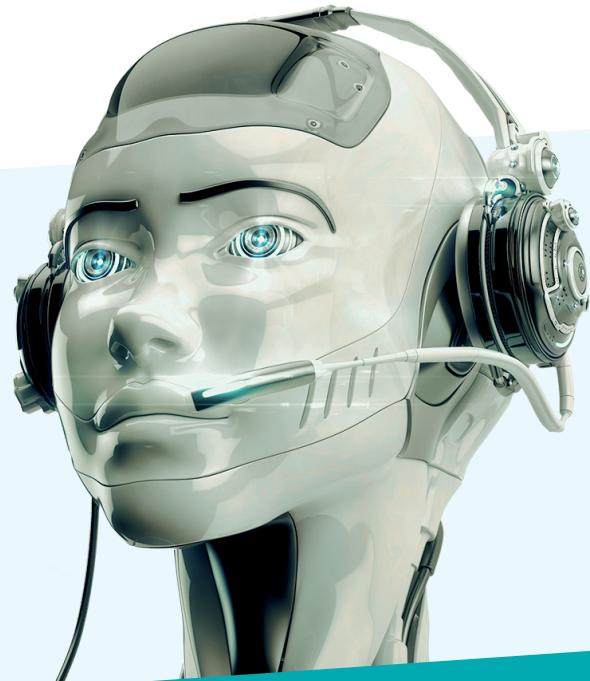


ChatNavigator

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.

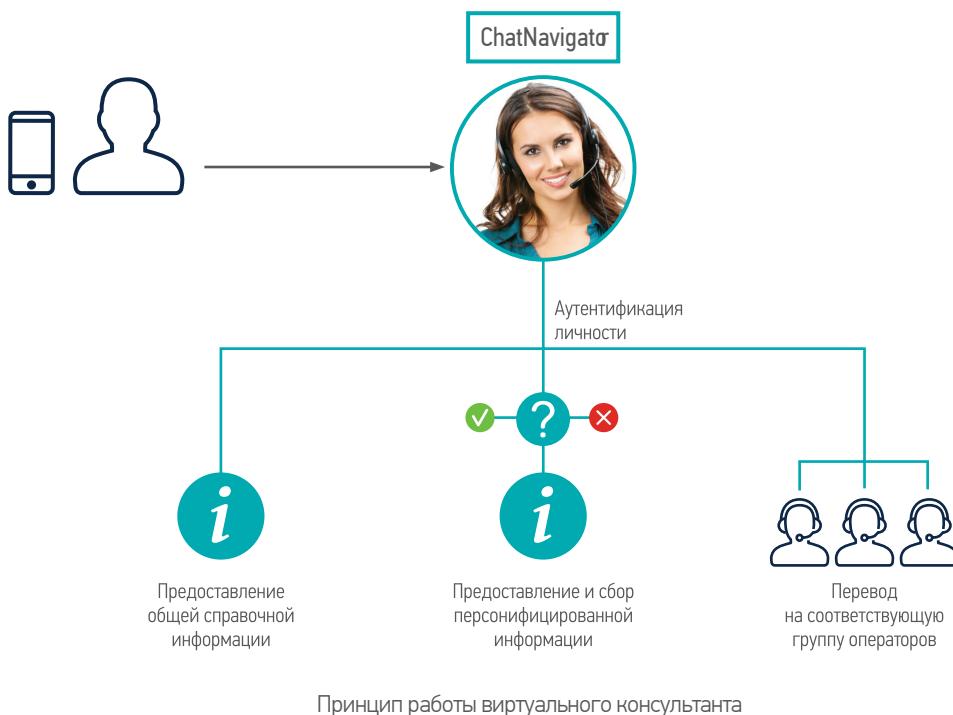
Для этого бот подключен к различным информационным системам компании и владеет всей информацией в режиме реального времени.

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.



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 «супфлера» и дообучается на реальных диалогах.
- Расширенные возможности аналитики (выгрузка отчетов, классификация диалогов, автоматизация разметки)
- Поддержка enterprise-требований 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. Красногвардейская, 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