

ChatNavigator

Оmnиканальная диалоговая платформа на естественном языке для разработки диалоговых решений



НАЗНАЧЕНИЕ

Решения на базе **ChatNavigator** (чат-боты, виртуальные консультанты, роботы, голосовые помощники и ассистенты) позволяют вести естественный диалог с помощью текстовых сообщений или голоса. Они 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, ежедневно используемые человеком для

общения в современном мире: мессенджеры, социальные сети, сайты, мобильные приложения, интернет-магазины и контактные центры (КЦ). При этом используемые каналы связаны между собой и интегрированы с внешними базами знаний и информационными системами, что позволяет создать единую точку управления сценариями обслуживания.

ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ



Повышение эффективности обслуживания



Расширенные возможности анализа данных



Быстрый запуск и достижение планируемых показателей



Повышение эффективности продаж и сбора задолженности



Повышение лояльности клиентов



Оmnиканальный сервис

КЕЙСЫ ПРИМЕНЕНИЯ

Автоматизация обслуживания пользователей в текстовых и голосовых каналах

Автоматизация сервисов за счет обработки типовых запросов и ведения полноценного диалога на естественном языке

Роботизация обслуживания клиентов операторами

Оказание помощи операторам центра обслуживания вызовов (ЦОВ) и создание единой базы знаний для операторов

Автоматизация внутренних бизнес-процессов

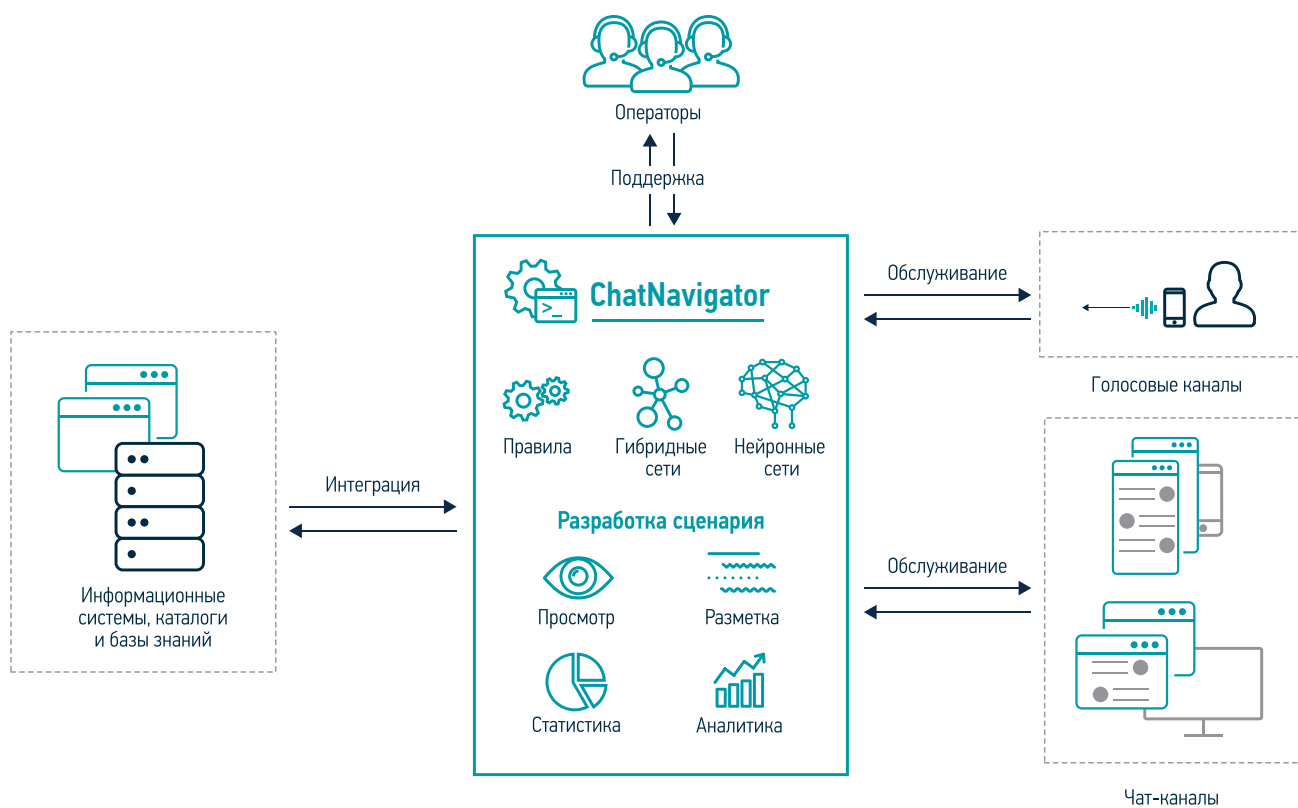
Выполнение типовых задач без участия персонала

Роботизация сопровождения персонала

Оперативное предоставление подсказок и актуальных данных для решения внутренних бизнес-задач

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

- Ведение полноценного диалога: выявление тематики обращения, уточнение информации, поддержка контекста диалога, обработка пользовательского ввода, а также поддержка открытого вопроса в IVR
- Ведение сценариев обслуживания в едином интерфейсе, возможность формирования ответов и порядка обработки обращения в зависимости от канала поступления вопроса
- Ведение версионности сценария диалога
- Встроенные инструменты тестирования сценария
- Возможность использования JavaScript в сценариях
- Работа с диалогами клиент-бот: разметка, анализ, просмотр подробной информации по диалогу
- Отчетность по качеству обслуживания
- Управление каналами обслуживания
- Встроенные инструменты разработки сценариев обслуживания любой сложности: от простого вопрос-ответ до сложных ветвлений диалога в зависимости от данных, получаемых из интегрированных систем
- Возможность поддержки новых языков (английский, казахский, итальянский, испанский, немецкий и др.)



Принцип работы системы

ХАРАКТЕРИСТИКИ ПЛАТФОРМЫ

- Поддержка ОС: CentOS, RHEL, Red OS
- Поддержка браузеров: Google Chrome, FireFox, Спутник
- Возможность установки на виртуальные сервера
- Поддержка enterprise-требований к поставляемым решениям (безопасность, логирование, мониторинг, статистика, резервирование)
- Возможность локальной и облачной установки
- Гибкое масштабирование
- Возможность подключения по API в существующую информационную инфраструктуру
- Возможность использования различных технологических решений: системы на правилах, нейронной или гибридной сети
- Интеграция с внешними информационными системами (REST API, JSON, XML) без привлечения вендора

Стоимость системы и технической поддержки рассчитывается индивидуально и зависит от:

- нагрузки на систему;
- выбранных нейсов обслуживания;
- выбранной платформы (правила, нейросети, гибрид);
- архитектуры системы (резервирование, виртуализация, катастрофоустойчивость).

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