



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



Skype
for Business



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

