

AI ПЛАТФОРМА

для клиентской поддержки и
автоматизации процессов

ЧТО ТАКОЕ CRAFTTALK?

Рабочая среда для операторов и сотрудников с **AI ассистентом** и интегрированным **AI чатботом** для клиентских коммуникаций



ПЛАТФОРМА CRAFTTALK

ct messaging platform

communication platform

Connects channels and agents to process user requests



Messaging

ct ai bot

chat bot

Identifies user intentions using AI/Deep Learning.

Handles dialogs with users. Learns from humans



AI

ct knowledge base

knowledge base

Accumulates company knowledge.

Data source for bots, humans and AI assistants



Data

ct workplace

human agent workplace

Supports humans using an AI assistant and other AI-powered tools



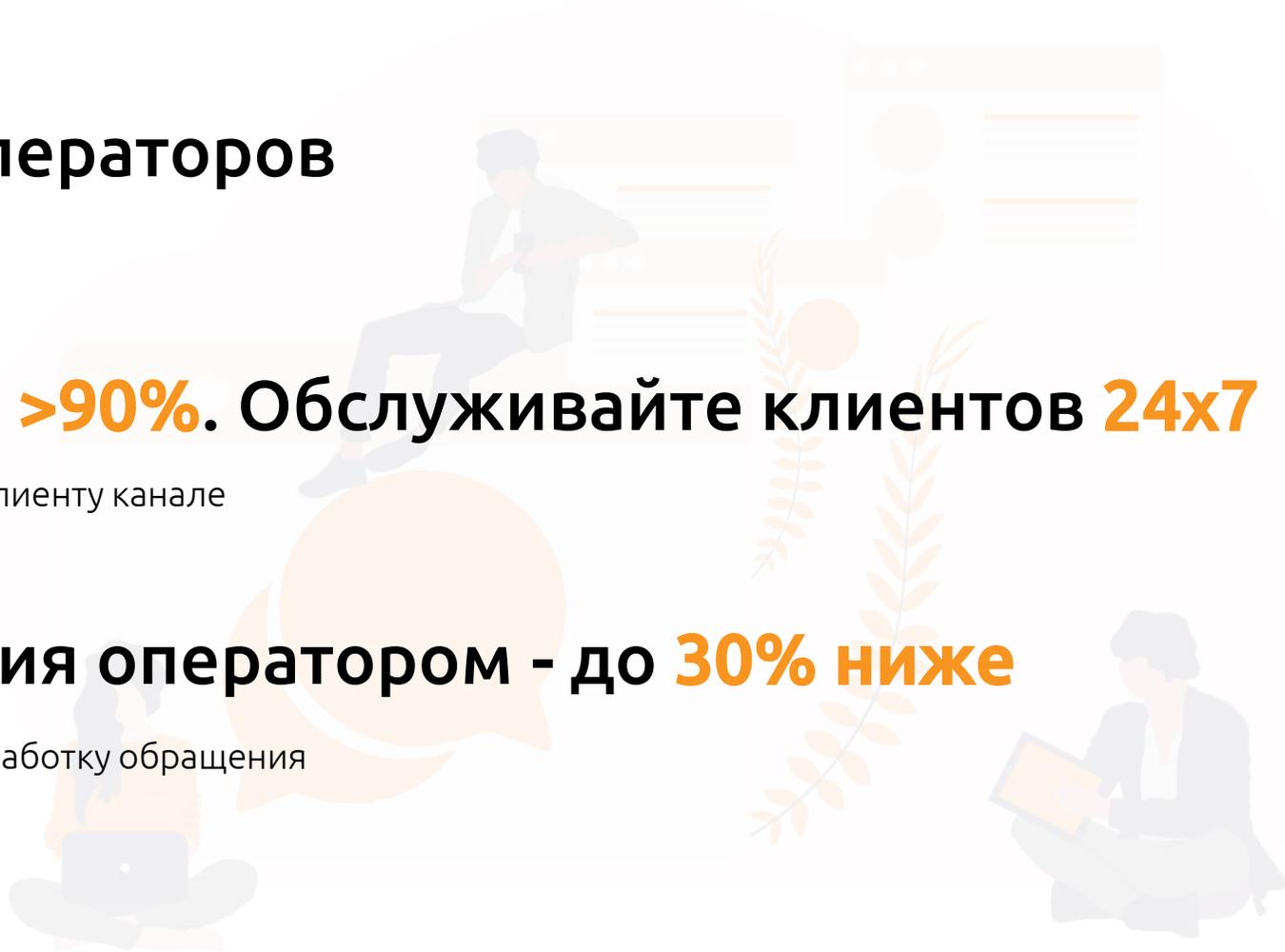
Workplace

+ ct monitoring & analytics



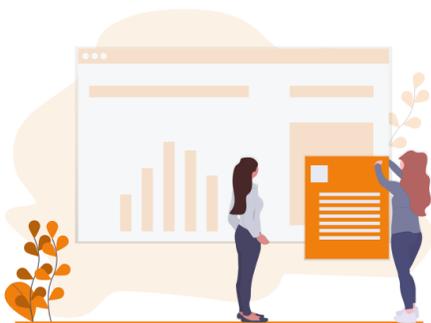
НАША МИССИЯ

- **ЛОЯЛЬНОСТЬ ВАШИХ КЛИЕНТОВ!**
- **Экономия до 75% на ФОТ операторов**
Чат-бот обслужит до 75% обращений
- **Увеличение Service Level до >90%. Обслуживайте клиентов 24x7**
Чат-бот отвечает мгновенно и круглосуточно в удобном клиенту канале
- **Среднее время обслуживания оператором - до 30% ниже**
ИИ-ассистент экономит до 30% времени оператора на обработку обращения





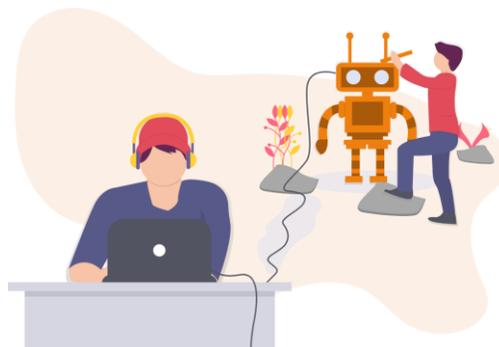
ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ ДЛЯ НАШИХ КЛИЕНТОВ



Клиентский сервис

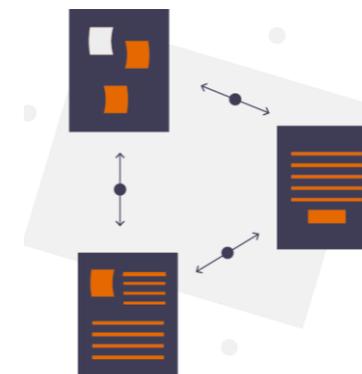
В ТЕКСТОВЫХ КАНАЛАХ

- Платформу CraftTalk для текстовых каналов используют крупнейшие компании и аутсорсинговые контакт-центры России
- Решения для мессенджеров, публичной зоны сайта, для личных кабинетов
- Интеллектуальный ассистент для подсказок оператору



AI чат-боты

- Собственная платформа для запуска чат-ботов, интегрированная с чат-платформой и операторами
- Собственные модели на основе deep learning
- Разработка чат-ботов для Заказчиков: обработка повторяющихся запросов, консультирование по продуктам Заказчика
- Мы обработали более **500 000 реальных диалогов банков** для обучения наших чат-ботов
- Дообучение чат-бота в процессе работы и полный контроль над обучением чат-ботом со стороны Заказчика



База знаний

- Хранение данных для ботов и сотрудников
- Версионирование данных
- Разделение данных между направлениями бизнеса



**НАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ
«МИР»**

НСПК «МИР» обслуживает более 50
миллионов банковских карт



«ПОЧТА РОССИИ»

Национальный почтовый оператор
390,000 сотрудника | 42,000 офисов
Доставляет 1.5 млрд. писем и отправлений в год



РоссельхозБанк

«РОССЕЛЬХОЗБАНК»

5-ый банк во величине активов в РФ
26,000 сотрудников | 73 отделения



**Департамент
информационных
технологий
города Москвы**

ДИТ Правительства Москвы

Отвечает за ИТ-системы Москвы,
государственные услуги и online-сервисы

АУТСОРСИНГОВЫЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРЫ ИЗ СПИСКА ТОП-10



COMFORTEL

Аутсорсинговый контакт-центр
2000 сотрудников



NEW CONTACT

Аутсорсинговый контакт-центр
3000 сотрудников



FRONTLINE

Аутсорсинговый контакт-центр
1200 сотрудников



ПРИМЕР РАБОТЫ НАШЕГО ЧАТ-БОТА

Поддержка
Мы готовы ответить на все ваши вопросы

Помоги выбрать вклад

Вы 4.09.2019 20:19

Я помогу Вам выбрать подходящий вклад. В какой валюте Вы хотели бы открыть вклад?

рубли

доллары США

евро

Другие продукты банка

Банк 4.09.2019 20:19

в рублях

Вы 4.09.2019 20:19

Мы предлагаем широкий выбор вкладов в рублях. Для Вас важна возможность пополнять вклад и досрочно снимать средства?

by CraftTalk

Введите сообщение...   

Поддержка
Мы готовы ответить на все ваши вопросы

Мы предлагаем широкий выбор вкладов в рублях. Для Вас важна возможность пополнять вклад и досрочно снимать средства?

с пополнением и снятием

с пополнением, без снятия

главное - выгодная ставка

Банк 4.09.2019 20:19

без

Вы 4.09.2019 20:22 ✓

Предлагаем вклады в рублях с возможностью пополнения, без частичного снятия:
«Пенсионный доход» – на срок от 395 до 730 дней, до 6,65% в рублях «Пополняемый» – на срок от 91 до 1095 дней, до 6,50% в рублях «Накопи на мечту» – на срок 730 дней, до 6,25% в рублях Более подробная информация о вкладах:

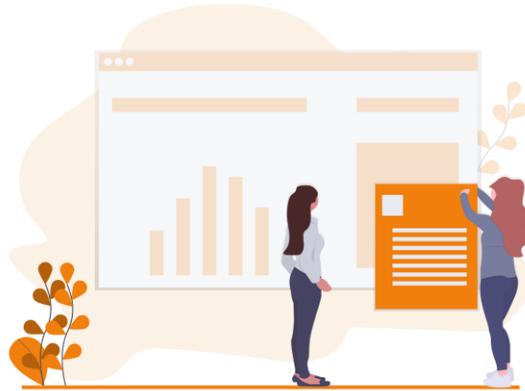
by CraftTalk

Введите сообщение...   



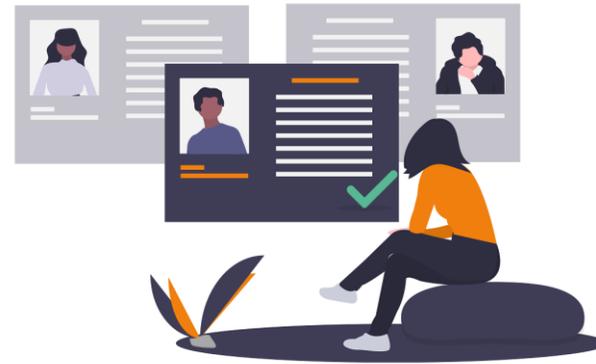
РЕШЕНИЯ CRAFTTALK

Мы предлагаем следующие решения «под ключ»:



Клиентская поддержка
на сайте и личном кабинете

AI чат-бот + операторы



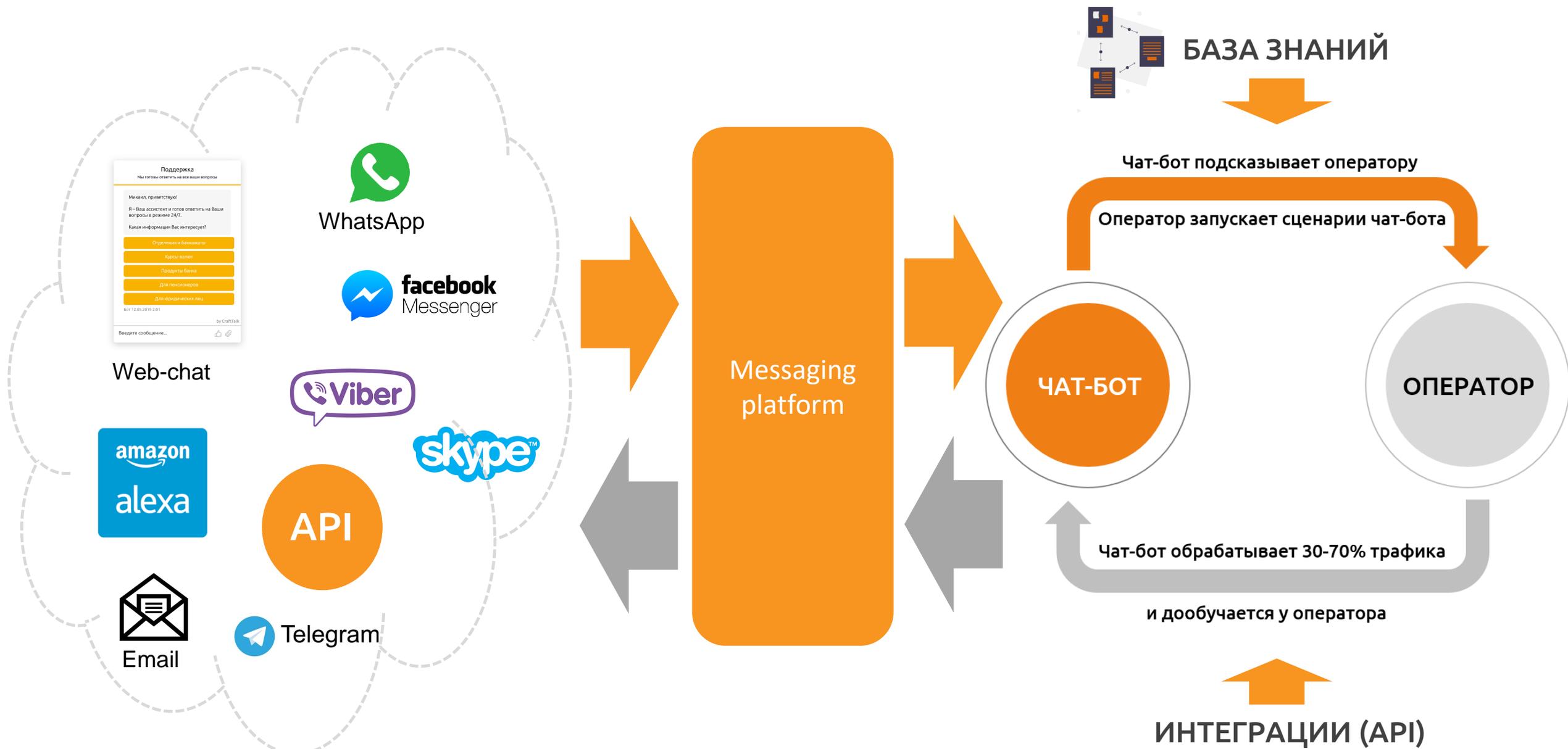
HR чат-бот



Внутренняя
поддержка



КАК ЭТО РАБОТАЕТ?





КАК ЭТО РАБОТАЕТ

ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ

Клиент отправляет
запрос через любой
поддерживаемый канал



Чат-бот

Обслуживает до
75% запросов

Решает проблемы **24x7**

Может оставлять заявки,
получать информацию с
использованием интеграций с
сервисами Заказчика

обучается у операторов



Оператор

Обрабатывает
нетипичные
проблемы

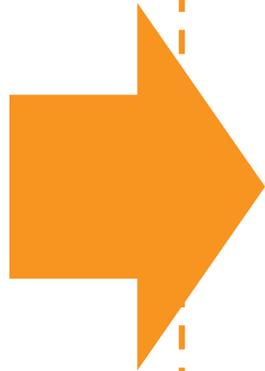
Обучает бота



КАК ЭТО РАБОТАЕТ

HR-бот

Работает через веб-чат на внутреннем портале или через мессенджер



Обрабатывает типовые HR-вопросы
Предоставляет формы типовых заявлений
Онбординг новых сотрудников



Поддержит сотрудника в рабочее время и в отпуске для нетипичных обращений

Одновременная работа с несколькими чатами

Текущий чат, история, полный профиль клиента, вкладки с интеграциями: CRM, Service Desk

Доступ в базу знаний

Подсказки ИИ-ассистента & результаты поиска в базе знаний

The screenshot displays the Craft Talk operator interface. At the top, there's a green header with the 'Craft Talk' logo and navigation icons. Below it, a search bar and tabs for 'Обращение', 'Предыдущие обращения', and 'Анкета клиента' are visible. The main chat area shows a conversation with a client named 'Михаил'. The client's profile information is visible on the left, including name, ID, and contact details. The chat history shows a greeting and a request for a deposit. The interface includes buttons for 'Перевести', 'Отключить', and 'Завершить'. On the right, there's a 'СПРАВОЧНИКИ' (Knowledge Base) section with a search bar and a list of articles, such as 'Ассистент выбора вклада' and 'Вклады с выгодной ставкой'. Below this is a 'ШАБЛОНЫ ОТВЕТОВ' (Response Templates) section with various pre-written messages. The interface also features a 'Кобраунинг' (Co-browsing) section at the bottom right.

- **Интеллектуальный ассистент**
- **Оmnиканальность**
- **Доступ в базу знаний**
- **Возвращение диалога на чат-бота**
- **Таймеры и отслеживание KPI**

Настраиваемая анкета клиента

Авто-ответы и отслеживание KPI

Оmnиканальность: выбор канала для ответа

Кобраунинг

Шаблоны быстрых ответов



БАЗА ЗНАНИЙ

База знаний

Поиск в разделе **Кредиты и ипотека**

Поиск записей

Записи с 1 до 9 из 9 записей (отфильтровано из 2,472 записей)

Название	Статус	Тип записи
Кредит и ипотека	Опубликована	FL
Кредит наличными под залог недвижимости	Опубликована	FL
Кредит наличными без залога		
Потребительский кредит		
Реструктуризация кредитов		
Рефинансирование кредита		
Заявка на кредит (перевод на оператора)		
Списание платежа по кредиту		
Проценты по кредиту		

Записи с 1 до 9 из 9 записей (отфильтровано из 2,472 записей)

ФИЛЬТР ПО СТАТУСАМ

Все статусы Черновик На проверке Опубликована Неактивна Удалена

ФИЛЬТР ПО ТИПАМ ЗАПИСЕЙ

Тип записи не выбран

ФИЛЬТР ПО РАЗДЕЛАМ

Очистить фильтр

Навигация по сайту

Навигация по сайту

Тематики физлиц для бота

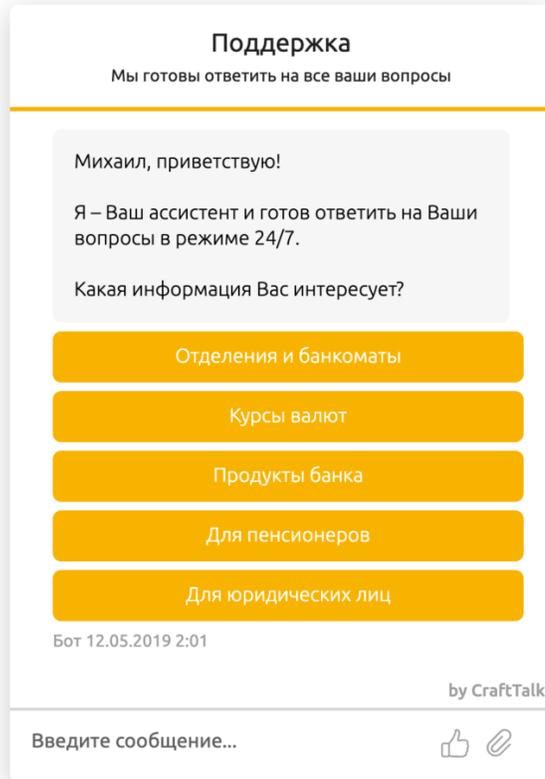
- Банковские карты
- Вклады
- Кредиты и ипотека
- О банке
- Обмен валюты
- Обслуживание

```
graph TD; A[ИПОТЕКА СТАРТОВОЕ МЕНЮ] --> B[Возможно, Вы хотели уточнит...]; B --> C[КАК ПОГАСИТЬ ИП...]; C --> D[КАК ПОГАСИТЬ КРЕДИТ]; D --> E[Вас интересует частичное или...]; E --> F[ПОЛНОСТЬЮ]; E --> G[ЧАСТИЧНО]; F --> H[ПОЛНОСТЬЮ]; G --> I[ЧАСТИЧНО];
```

- **Информация для чат-ботов и людей**
 - Версионирование данных
 - Множественные владельцы данных
 - Хранение сценариев чат-бота
 - Встроенное управление данными
- для обучения бота и средства разметки данных



КАНАЛЫ ОБРАЩЕНИЙ



facebook
Messenger



WhatsApp



Яндекс.Алиса



Yandex Alisa



Email



Web chat



Telegram



Чтобы получить доступ к сердцу клиента –
поселитесь в его телефоне!

craft-talk.com

+7 499 651 4200 info@crafttalk.ru