

# ЧАТ-БОТЫ И ГОЛОСОВЫЕ РОБОТЫ

Профессиональная платформа корпоративного уровня для создания интеллектуальных виртуальных ассистентов любой сложности и для любых каналов, голосовых или текстовых

фцприи.рф

## Создание, обучение и тестирование чат-ботов.

Платформа предназначена для разработки высокоинтеллектуальных виртуальных помощников, обеспечивающих бесперебойную коммуникацию между Заказчиком и клиентом, по многочисленным текстовым и голосовым каналам. Предлагая широкий спектр инструментов и функциональных возможностей, интуитивно понятный веб-интерфейс системы упрощает создание и обучение виртуальных помощников. Платформа интегрируется с информационными системами Заказчика, что обеспечивает высоко персонализированную коммуникацию. Система позволяет автоматизировать обслуживание клиентов, в значительной степени повысив операционную эффективность.

### Собственная База Знаний:

13 языков      5230 словарей      3611 сценариев диалога      > 3 млн адаптивных вопросов

**Разработан  
собственный язык  
лингвистического  
программирования**

### Нейронные сети (NLU)

С помощью нейросетевых алгоритмов в платформе происходит анализ содержимого диалогов (классификация интенгов). Данные из этих диалогов также используются для обучения глубоких нейронных сетей.

- 01 **Предприятия обрабатывающей промышленности**
- 02 **Страховые компании**
- 03 **Энергосбытовые компании**
- 04 **Контактные центры**

- 05 **Телекоммуникационные компании**
- 06 **Банки и финансовые организации**
- 07 **Государственные учреждения**
- 08 **Любой бизнес, оказывающий услуги населению**

**Платформа учитывает реальные потребности бизнеса и включает в себя все необходимые технологии, следуя принципу all in one place**





# ЧАТ-БОТЫ И ГОЛОСОВЫЕ РОБОТЫ



▶ **До 96%**  
распознанных входящих  
сообщений



Снижают нагрузки  
на колл-центр  
и онлайн-чат до 60%



Решают проблемы  
«здесь и сейчас», предоставляя  
инструкции или ссылки



Увеличивают прибыль  
компаний до 40% за счет  
персонализации услуг



Хранят историю  
взаимоотношений с  
клиентами за весь период  
их обслуживания



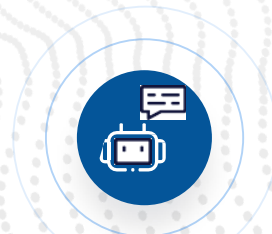
Повышают NPS  
(индекс потребительской  
лояльности)



Информируют пользователей  
о деятельности  
компаний, ее продуктах и  
предложениях



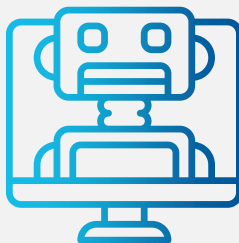
Собирают жалобы, работают с  
претензиями и оказывают  
техническую поддержку



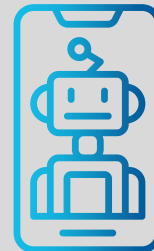
Снижают расходы на внутреннюю  
поддержку и замещают  
часть операторов

# ВОЗМОЖНОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ БОТА

На главной  
странице сайта



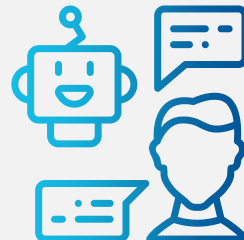
В мобильном  
приложении

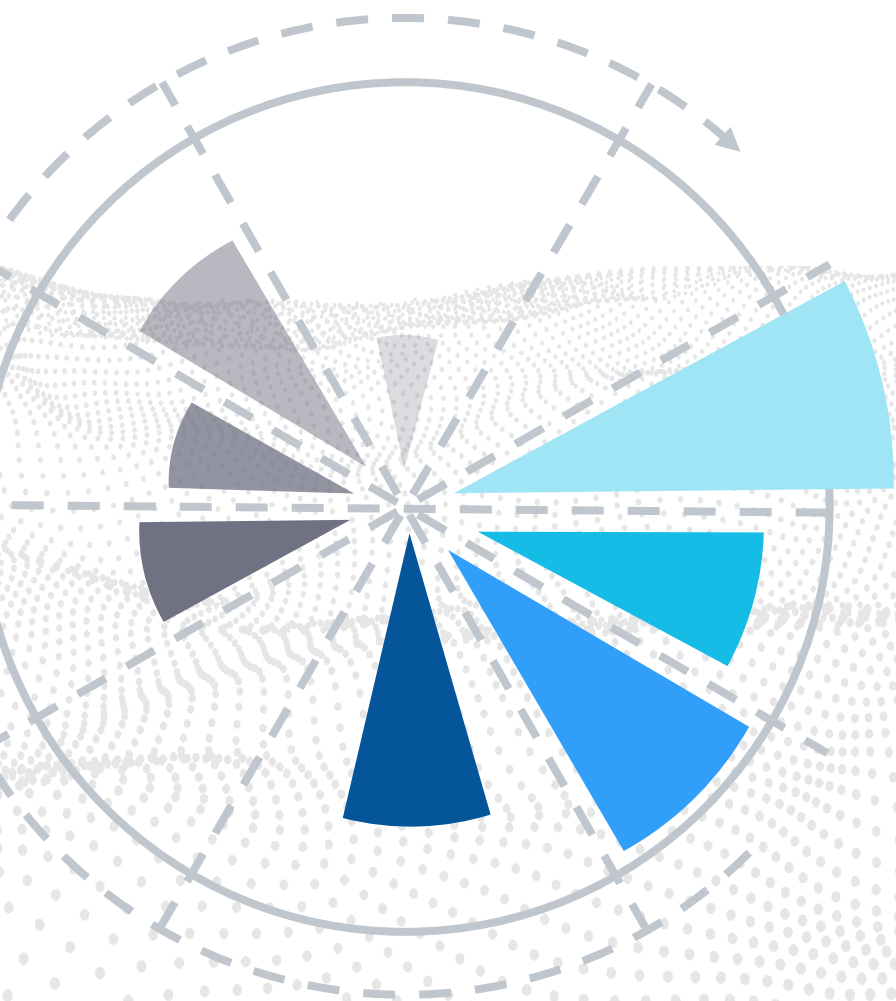


На страницах  
новых услуг



В мессенджерах  
и социальных  
сетях





- ✓ Единая платформа для текстовых и голосовых каналов
- ✓ Визуальный редактор сценариев
- ✓ Интеграция с Active Directory
- ✓ Возможность использовать Rules или ML, или их комбинацию
- ✓ Собственный удобный DSL
- ✓ Поддержка JavaScript и Python для написания внешних запросов или функций
- ✓ Высокая точность и скорость ответа
- ✓ Поддержка коллективной разработки и система версионирования
- ✓ Тестирование ассистента по ходу разработки
- ✓ Инструментарий для разметки намерений и сущностей
- ✓ Инструментарий для создания автотестирования ассистента
- ✓ Возможность работы из облака или on-prem

**01 •**

Профессиональное  
ПО корпоративного  
уровня

**02 •**

Возможность  
создавать  
виртуальных  
ассистентов любого  
уровня сложности

**03 •**

Неограниченное  
количество  
виртуальных  
ассистентов под любые  
задачи бизнеса

**04 •**

Интеграцию во все  
популярные  
текстовые и  
голосовые каналы

**05 •**

Повышение  
индекса  
NPS и CSI

**06 •**

Источник данных  
о том, как  
клиенты  
взаимодействуют  
с вашим  
бизнесом

**07 •**

Автоматизацию  
бизнес-  
процессов

**08 •**

Оптимизацию  
расходов и/или  
увеличение доходов

**09 •**

Необходимый  
набор  
инструкций и  
тutorials

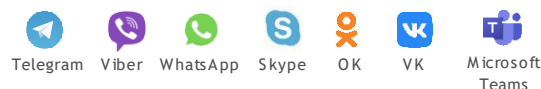
**10 •**

Техническую  
поддержку

## 01.

### Каналы коммуникации:

- Виджет на сайте/внутреннем портале/личном кабинете (веб-чат)
- Мобильное приложение
- Мессенджеры и социальные сети:



- Телефония:



- Киоски, стенды, умные устройства.

## 02.

### Решение

- Распознавание речи
- Бот-платформа
- Синтез речи

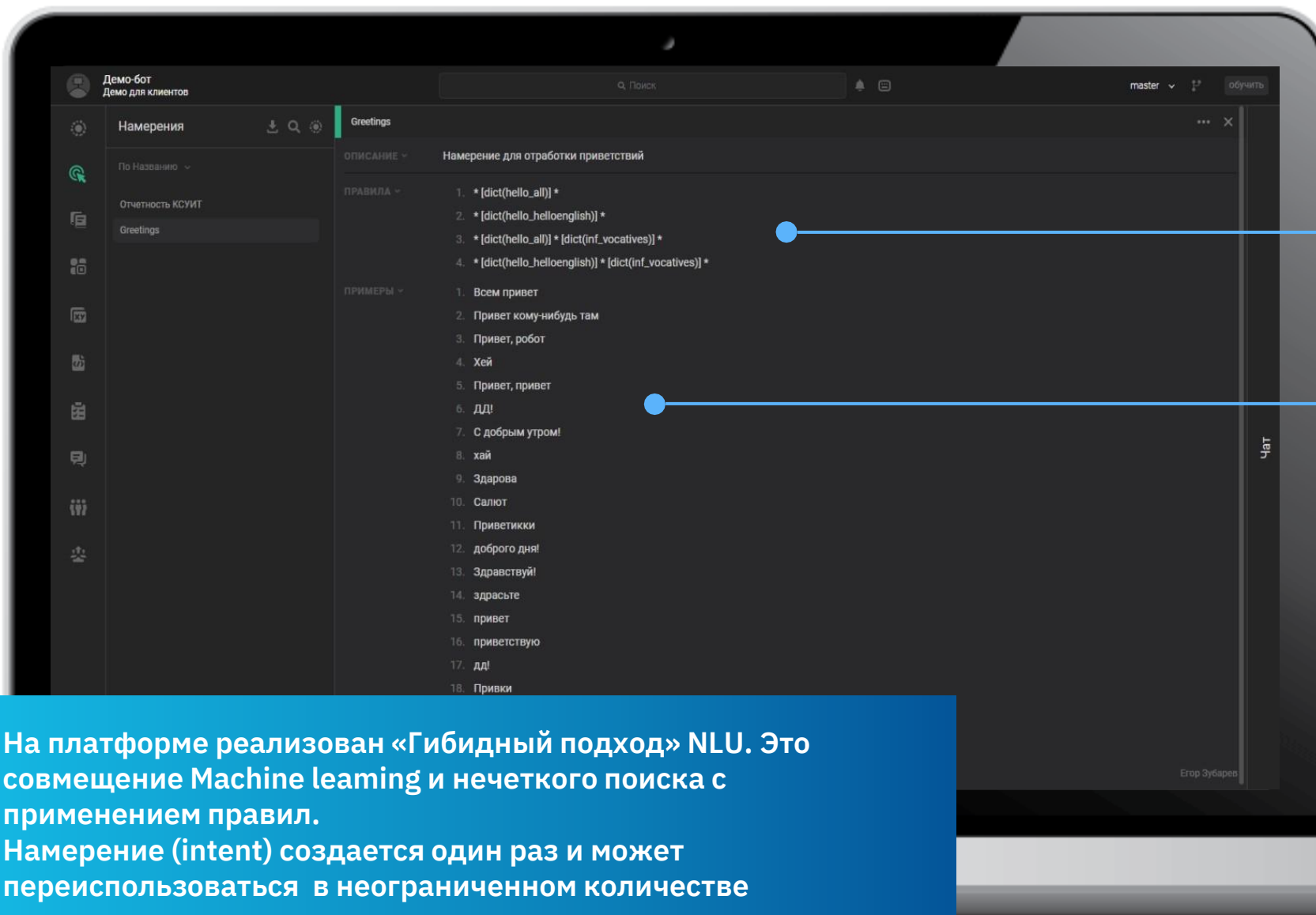
## 03.

### Возможные интеграции с системами

- Продуктовый каталог
- Базы знаний
- CRM
- Биллинг
- Системы ITSM
- Helpdesk
- Шина данных
- HR-системы

Наш виртуальный ассистент работает как SaaS решение, так и в периметре Заказчика





В секции «Правила» можно просто указать или использовать наш DSL - Dialog Language для более гибкого описания намерений пользователя

В секции «Примеры» перечисляются фразы пользователей отражающие суть намерения

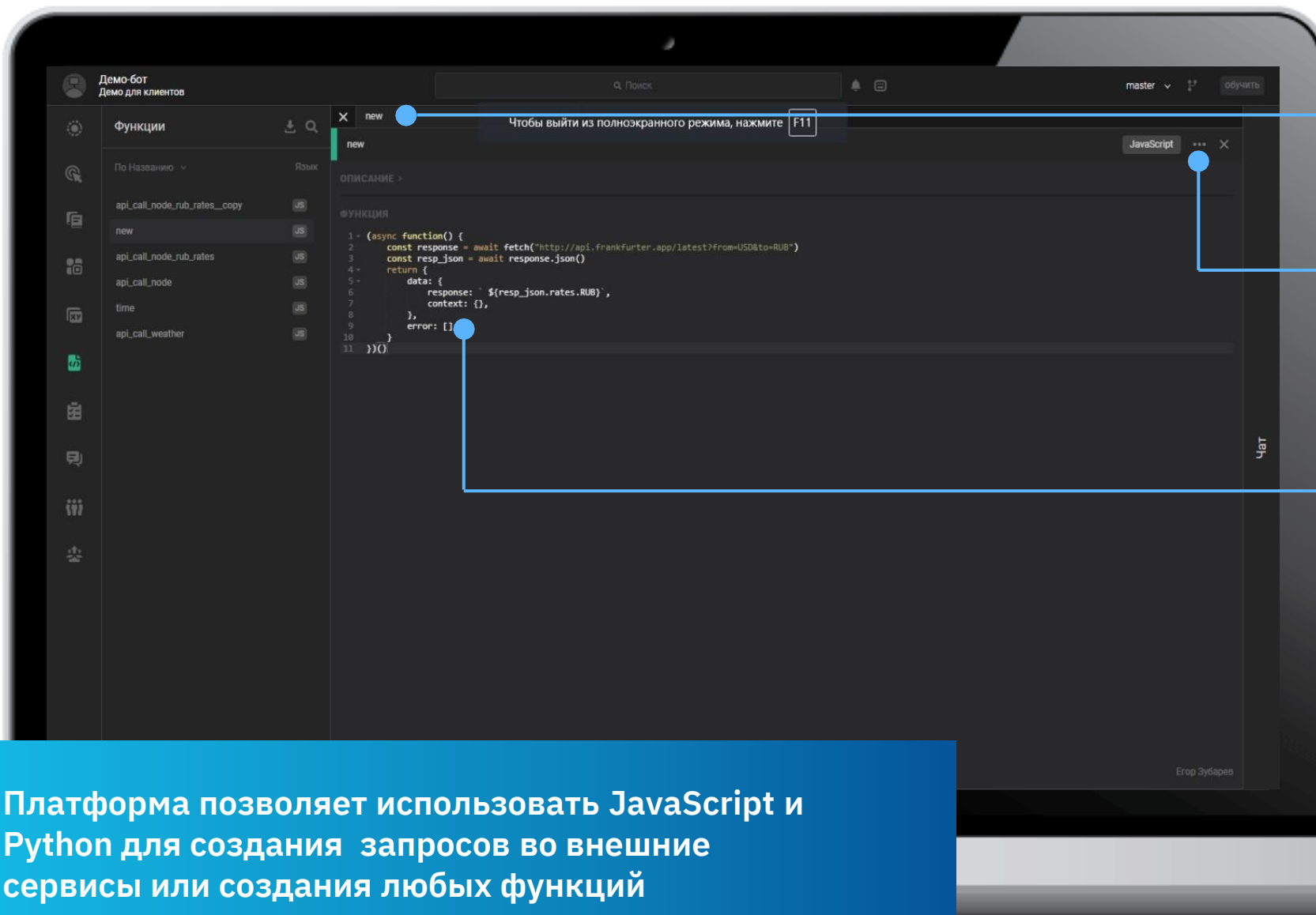
На платформе реализован «Гибидный подход» NLU. Это совмещение Machine learning и нечеткого поиска с применением правил. Намерение (intent) создается один раз и может переиспользоваться в неограниченном количестве диалоговых узлов.

## Разметка

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 1. Востокгазпром  | Востокгазпром x            |
| 2. Компания «Востокгазпром» удостоена медали «Меценат города Томска»  | Востокгазпром x            |
| 3. награда была вручена генеральному директору АО «Востокгазпром»   | Востокгазпром x            |
| 4. Газпром ВНИИГАЗ  | ВНИИГАЗ x                  |
| 5. ООО «Газпром ВНИИГАЗ» принял участие в рабочей встрече по научно-техническому сотрудничеству   | ВНИИГАЗ x                  |
| 6. Газпром газнадзор  | Газпром газнадзор x        |
| 7. Порядок проверки и оценки готовности организаций-заявителей к ведению работ на объектах ПАО «Газпром Газнадзор»  | Газпром Газнадзор x        |
| 8. Газпром добыча Астрахань   | Газпром добыча Астрахань x |
| 9. ООО «Газпром добыча Астрахань» помогает хранить историю  | Газпром добыча Астрахань x |
| 10. Газпром добыча Иркутск  | Газпром добыча Иркутск x   |
| 11. Иркутская областная филармония, партнерами которой являются ООО «Газпром добыча Иркутск» и НП «Газпром на Байкале», открыла концертный сезон 2020–2021 гг | Газпром на Байкале x       |
| 12. Генеральному директору ООО «Газпром добыча Иркутск» Андрею Татаринову вручена Благодарность Иркутского отделения «Русского географического общества»      | Газпром добыча Иркутск x   |
| 13. Газпром добыча Краснодар  | Газпром добыча Краснодар x |
| 14. Проект компании «Газпром добыча Краснодар» получил главную PR-премию юга России «Серебряный лучник»   | Газпром добыча Краснодар x |
| 15. Газпром добыча Кузнецк (ООО)  | Газпром добыча Кузнецк x   |
| 16. В ООО «Газпром добыча Кузнецк» прошел конкурс кормушек для зимующих птиц  | Газпром добыча Кузнецк x   |

# ПОДДЕРЖКА JAVASCRIPT И PYTHON

Для написания внешних запросов или функций

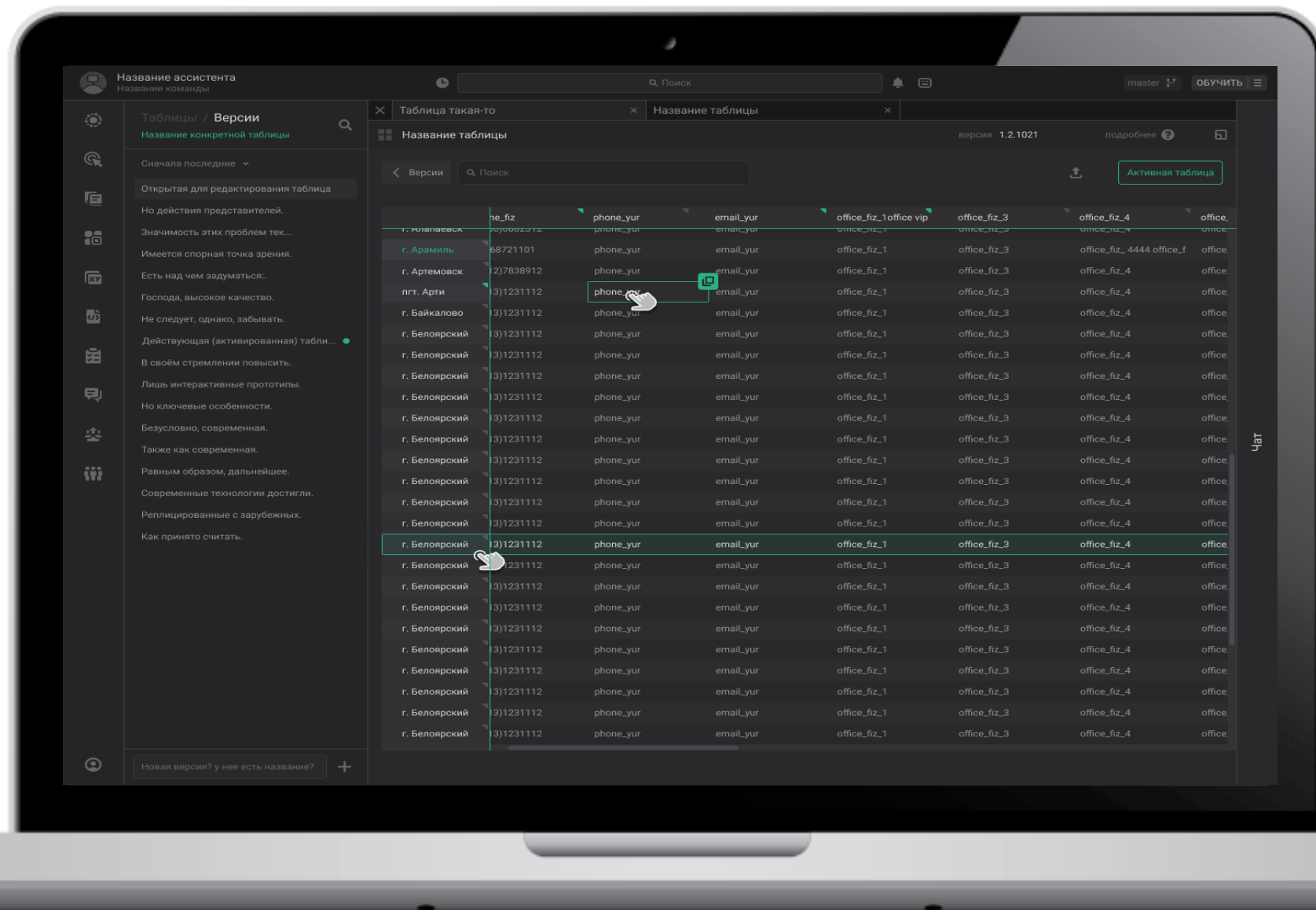


Функция вызывается по названию и может быть использована в неограниченном количестве диалоговых узлов

Возможность вызова функции по ссылке

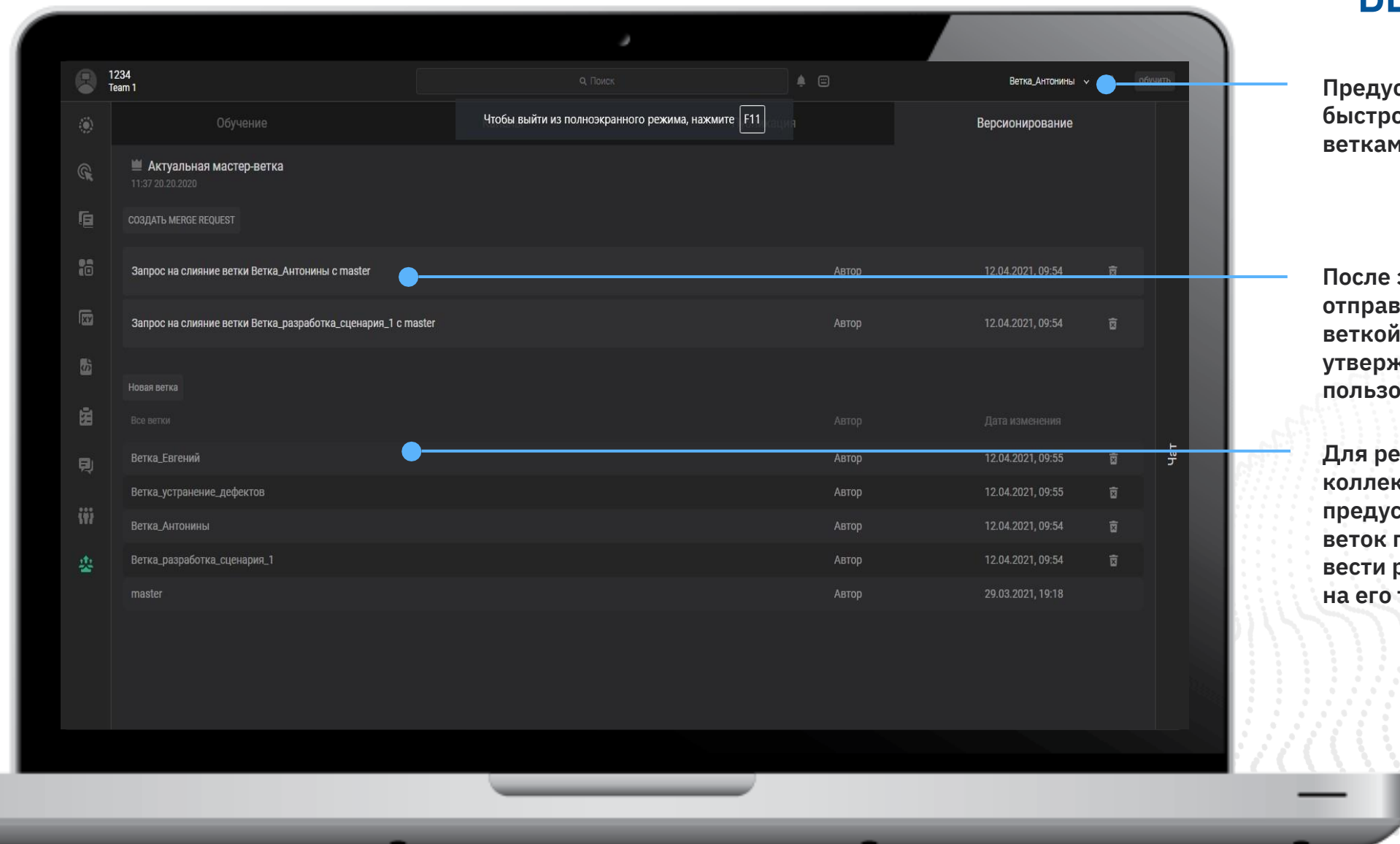
Полноценный редактор кода, с подсветкой синтаксиса и автозаполнением

Платформа позволяет использовать JavaScript и Python для создания запросов во внешние сервисы или создания любых функций





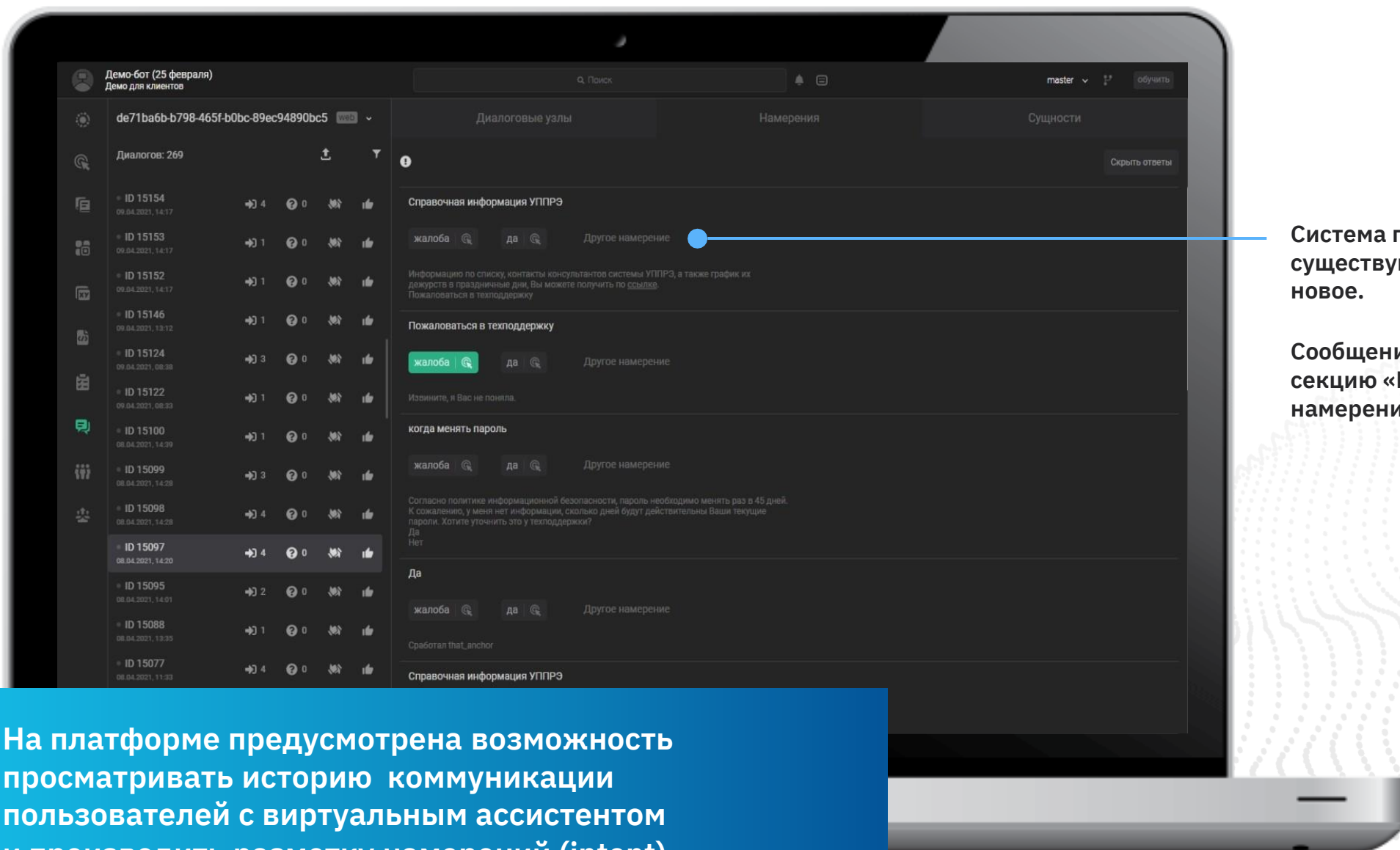
# ПОДДЕРЖКА КОЛЛЕКТИВНОЙ РАЗРАБОТКИ И СИСТЕМА ВЕРСИОНИРОВАНИЯ



Предусмотрена возможность быстрого переключения между ветками

После завершения разработки ветки отправляются на слияние с Master веткой. Просмотром изменений и утверждением слияния занимается пользователь с ролью Супервайзер

Для реализации возможности коллективной разработки ассистента предусмотрена система создания веток по принципу Git. В ветках можно вести работу с ассистентом не влияя на его текущую версию.



Система предлагает выбрать существующее намерение или создать новое.

Сообщение пользователя попадает в секцию «Примеры» выбранного намерения

На платформе предусмотрена возможность просматривать историю коммуникации пользователей с виртуальным ассистентом и производить разметку намерений (intent)

# ВИРТУАЛЬНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ

Реализованный кейс №1



**2** МИНУТЫ

в среднем длится  
диалог с ботом



**91%**

распознавания  
запросов клиентов



**30** ТЫС

человек  
обслуживает в месяц

## Функционал:

- Работает круглосуточно, владеет финансовой лексикой и экономическими понятиями, поддерживает диалог на общие темы.
- Ведет и удерживает диалог в текстовом чате, обращаясь к посетителю и показывая ему ссылки-подсказки.
- На 25% снизилось количество обратившихся клиентов к online-консультанту после внедрения чат-бота.

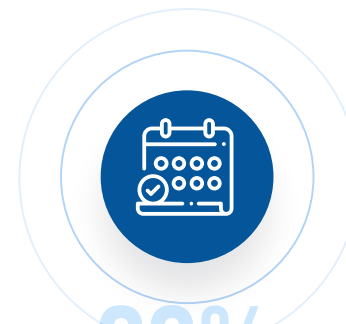
# ВИРТУАЛЬНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ

Реализованный кейс №2



83%

повторных  
обращений



90%

распознавания  
запросов клиентов



22 тыс

человек  
обслуживает в месяц

## Функционал:

- Работает круглосуточно, консультирует пользователей по ассортименту, ближайшим магазинам и дисконтным программам.
- Анонсирует ближайшие активности от магазина и рассказывает пользователям о действующих акциях
- Помогает оформить и оплатить заказ, а также сделать возврат.



**БЛАГОДАРИМ  
ЗА ВНИМАНИЕ!**



[fcprii.rf](http://fcprii.rf)