



**Personal IT Vocamate interactive**  
омниканальный сервис для роботизации  
ГОЛОСОВЫХ И ТЕКСТОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

# Содержание

1. О компании Prof IT
2. Чат-боты PIT Vocamate interactive - инструмент повышения лояльности клиентов
3. Голосовой сервис PIT Vocamate interactive - эффективный инструмент улучшения клиентского сервиса
4. Кейсы

## О компании

**Prof IT** – системный разработчик и интегратор решений на платформах 1С и Microsoft

Более 10 лет **Prof IT** специализируется на создании и совершенствовании систем управления бизнесом, оказывает полный комплекс услуг по развитию и поддержке информационных систем предприятий

**Компания обладает статусами:**

**Gold Certified Partner Microsoft**

**1С Центр-ERP**

**Prof IT** разрабатывает решения под уникальные задачи Заказчика и помогает найти оптимальные и эффективные решения для бизнеса, не ограничиваясь стандартными возможностями продуктов Microsoft и 1С

# Prof IT как интегратор Microsoft

## Статусы компании



Gold Datacenter  
Gold Communications  
Silver Windows and Devices  
Silver Application Development  
Silver Enterprise Mobility Management

Одним из направлений деятельности компании является разработка систем искусственного интеллекта и роботизированных сервисов для обработки телефонных коммуникаций на платформах Microsoft

## Наши награды в конкурсе партнерских решений Microsoft Partner Award

**2012** Решение «Personal IT Service Desk» признано лучшим в номинации «Communication» г. Торонто, Канада

**2016** Решение «Personal IT Vocamate Interactive» признано лучшим в номинации «Application Development» г. Торонто, Канада

**2017** Prof IT лауреат в номинации «Partner-to-Partner Business Model» г. Вашингтон, США

# Personal IT Vocamate interactive –

омниканальная платформа для  
роботизации телефонных и текстовых  
коммуникаций



Мы помогаем нашим заказчикам  
улучшать скорость и качество  
обслуживания клиентов с  
помощью интеллектуальных  
voice- и чат- ботов

## Причины автоматизации

В компаниях с большим количеством коммуникаций  
**однотипные диалоги могут составлять до 70% нагрузки**

Большинство коммуникаций протекают по  
одинаковому сценарию, а значит могут быть  
алгоритмизированы, т.е.

**- могут обрабатываться**

**без оператора!**



▶ **Чат-боты PIT Vocamate interactive -  
инструмент повышения лояльности клиентов**

# Чат-боты PIT Vocamate interactive

## Возможности чат-платформы:

- Свободная грамматика
- Возможность создания кнопок и команд
- Перевод на оператора
- Заказ или совершение звонка
- Перевод диалога в другой канал общения

Как инструмент доступа к популярным чат-каналам PIT Vocamate interactive использует Microsoft  Bot Framework

## По мнению наших клиентов чат-сервис выгодно отличают:

- модуль выделения интенгов (намерений, потребностей)
- защита от грамматических ошибок пользователя
- графический дизайнер диалогов
- возможность сценарного или ситуационного ведения диалога
- и многое другое

# Популярные сценарии чат-ботов

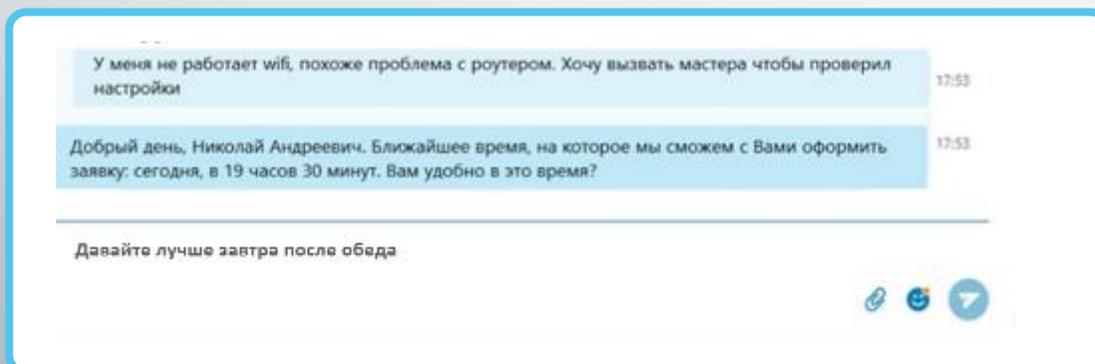
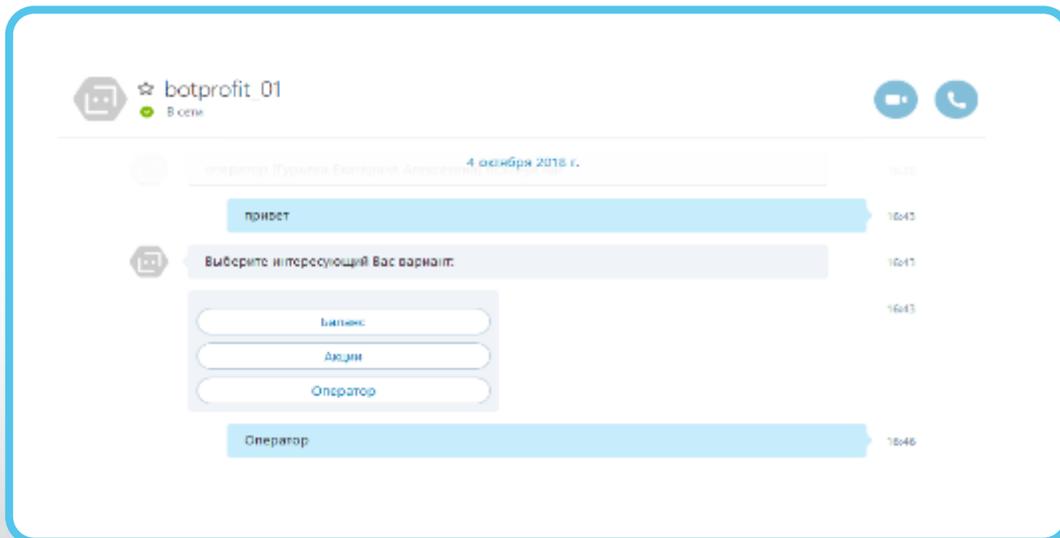
## Внутреннее использование

- Оформление командировки
- Бронирование переговорной комнаты
- Разблокировка учетной записи
- Смена пароля
- Заявка на отпуск
- Заявка на пропуск
- Заявка на справку
- Информирование о технических ограничениях

## Внешнее использование

- Консультации по продуктам и услугам
- Обработка запросов и обращений
- И т.д.

# Каналы для чата / Стоимость / Сроки



## Стоимость и сроки:

**Подписка:** от 7700 руб. в месяц  
за 1 бота

**Внедрение:** от 200 тыс. руб.

**Сроки:** от 2х недель

# Доступные каналы коммуникаций



Phone



Web



SMS



Skype



Skype for  
Business



Teams



Email



Facebook  
Messenger



Viber



Telegram

# Выгоды от использования чат-ботов



Сокращение затрат  
и ежегодная  
экономия ресурсов



Высокая скорость  
выполнения задач.  
Мгновенные ответы  
на запросы



Постоянная  
доступность  
канала 24x7



Увеличение  
пропускной  
способности вашего  
колл-центра  
дополнительными  
каналами



Более 12 каналов  
связи. Клиенты могут  
написать в любом  
удобном для них  
приложении



Роботы прекрасно  
справляются с  
рутинной работой,  
оставляя операторам  
только сложные  
вопросы

**Голосовой сервис PIT Vocamate interactive -  
эффективный инструмент улучшения  
клиентского сервиса**

# PIT Vocamate interactive как голосовой сервис

Голосовые боты PIT Vocamate interactive могут поддерживать диалоги по телефону, используя подсистемы распознавания и синтеза речи и обрабатывать текстовые запросы из различных источников

С помощью PIT Vocamate interactive можно настраивать различные сценарии входящих или исходящих разговоров с клиентами:



принимать и обрабатывать заявки, обращения



консультировать клиентов



сообщать о спец. предложениях товаров и услуг



уведомлять о задолженности



проводить опросы и мн. другое

## Голосовой бот –

это электронный оператор, занимающий одну телефонную линию

Количество роботов ограничивается только наличием свободных линий на вашей АТС. Решение позволяет гибко настраивать графики работы ботов

Боты могут совершать звонки одновременно, чтобы как можно скорее уведомить ваших клиентов

Боты могут принимать звонки, чтобы сгладить нагрузку на операторов в пиковые периоды

Боты могут работать сообща: параллельно или последовательно, в зависимости от вашей задачи

# Кому может быть полезен PIT Vocamate interactive

Сферы деятельности	Направления	Задачи
<ul style="list-style-type: none"><li>• Компании с внутренними колл-центрами</li><li>• Банки, страховые компании</li><li>• Операторы связи</li><li>• Энерго-, тепло-, водосбытовые компании</li><li>• Интернет-магазины</li><li>• Рестораны и кафе</li><li>• Службы доставки</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сервис и поддержка</li><li>• Продажи</li><li>• Маркетинг</li><li>• Контакт-центры</li><li>• Корпоративные сервисы</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обработка входящих запросов</li><li>• Консультации</li><li>• Исходящие коммуникации</li></ul>

## Выгоды от использования голосовых сервисов



Снижение расходов на обработку типовых коммуникаций



Высокий показатель FCR (First Call Resolution - решение вопросов клиентов с первого обращения)



Постоянная доступность канала 24x7. Боты всегда вежливы, никогда не устают и не бывают заняты



Увеличение пропускной способности вашего колл-центра

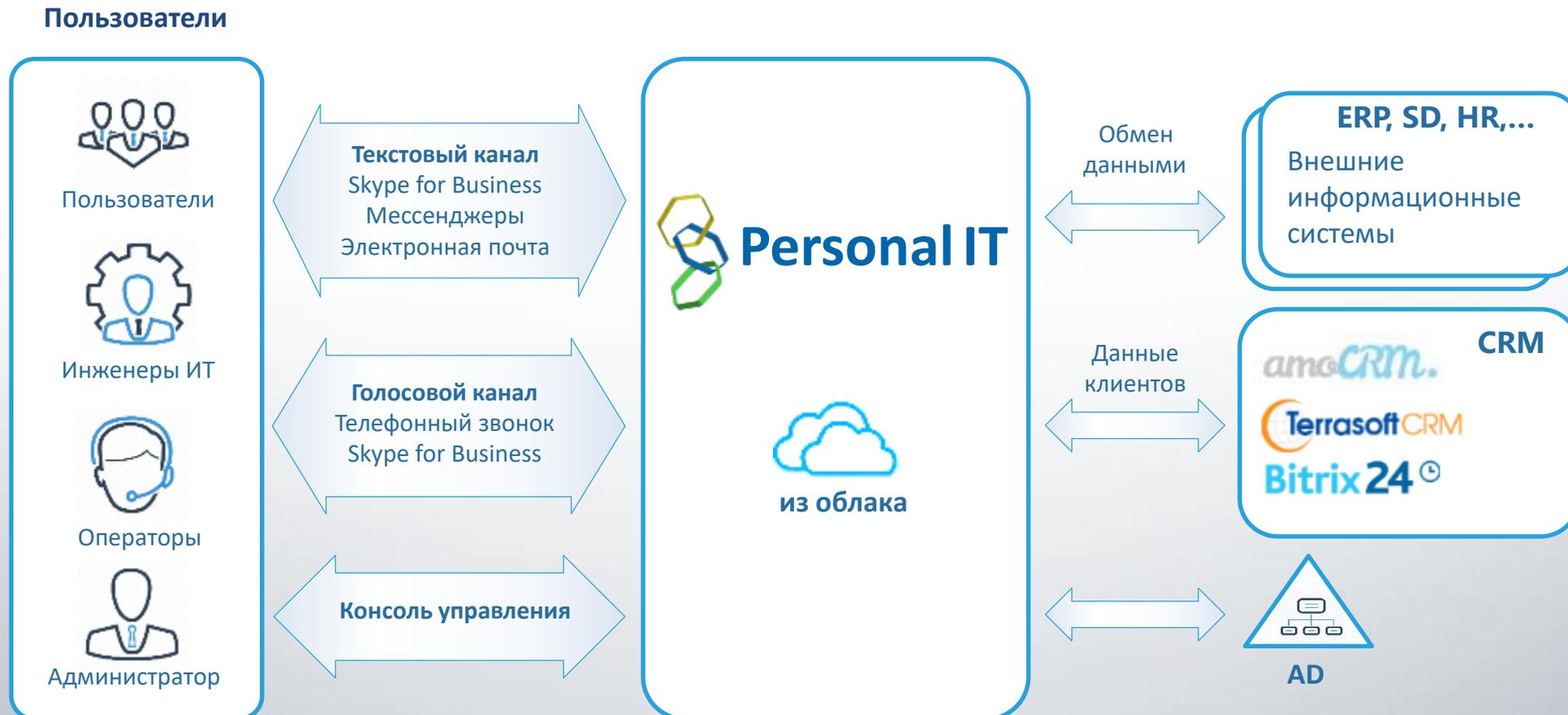


Снижение нагрузки на операторов  
70% обращений клиентов могут быть обработаны автоматически.



Повышение уровня удовлетворенности и лояльности клиентов

# Архитектура решения



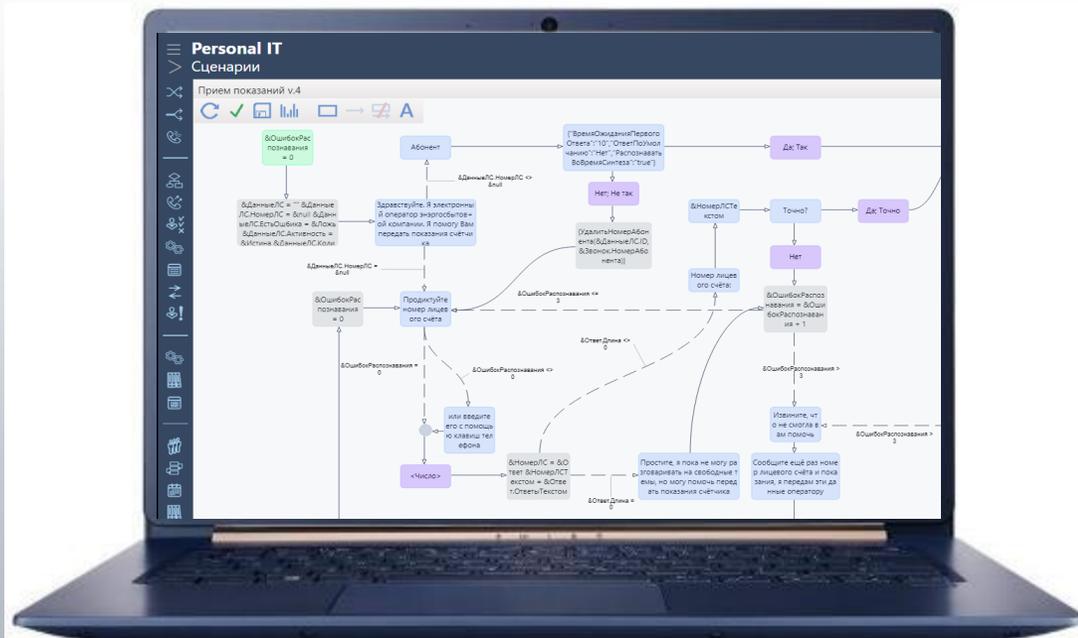
# Редактор сценариев

Одним из преимуществ **PIT Vocamate interactive** является гибкость управления

Редактор бизнес-процессов позволяет быстро и просто трансформировать существующие сценарии обработки обращений, а также создавать новые без привлечения разработчика

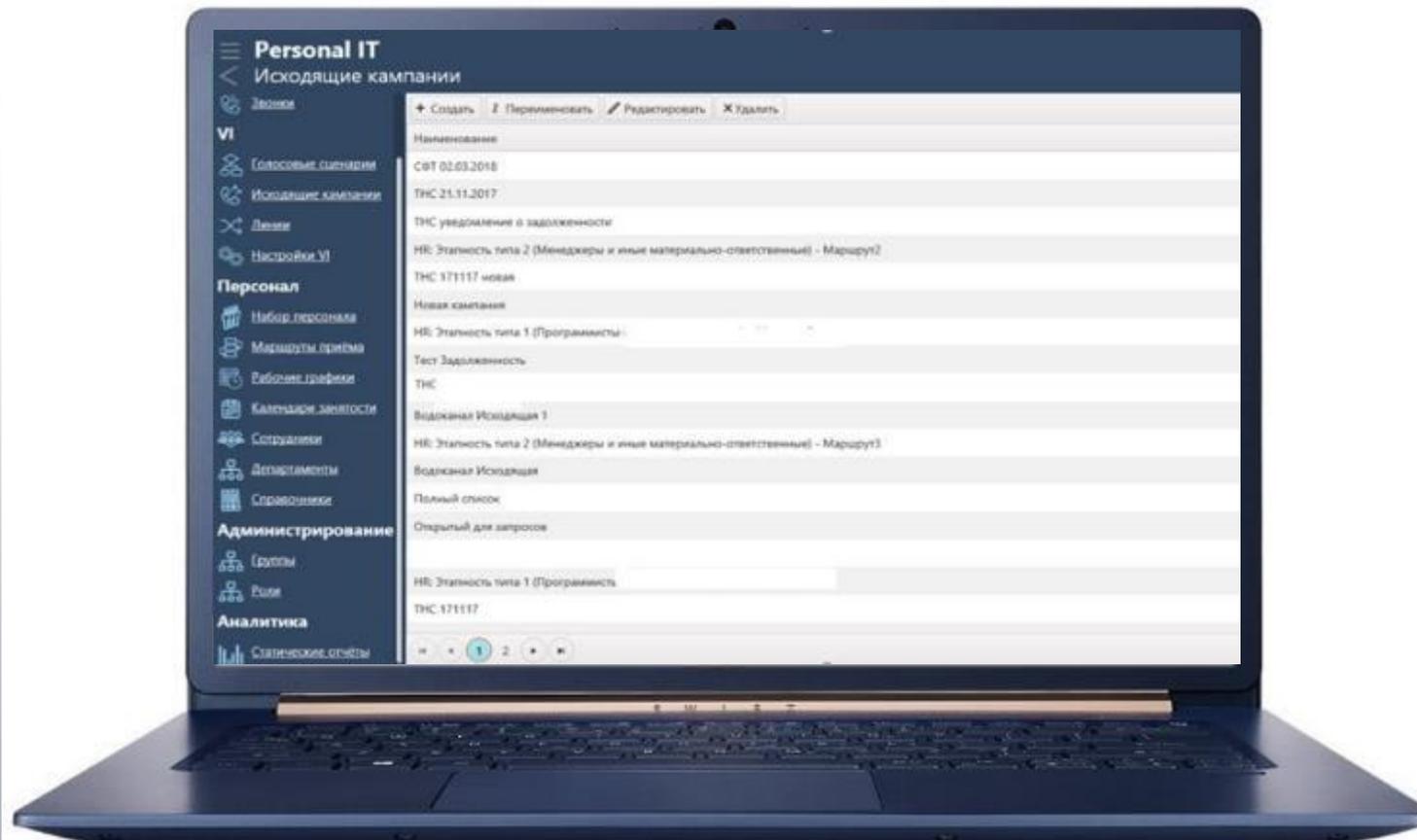
## Ключевые особенности редактора сценариев:

- В сценариях могут использоваться сообщения системы, ожидаемые ответы человека, команды бизнес-логики и даже онлайн-взаимодействие с внешними инф. системами
- Неограниченное количество шагов сценария
- Вложенные сценарии для сложных задач
- Пользовательские функции
- Статистика переходов по шагам сценария
- Использование нескольких различных подсистем распознавания/синтеза речи в одном сценарии для сокращения затрат



# Web-интерфейс

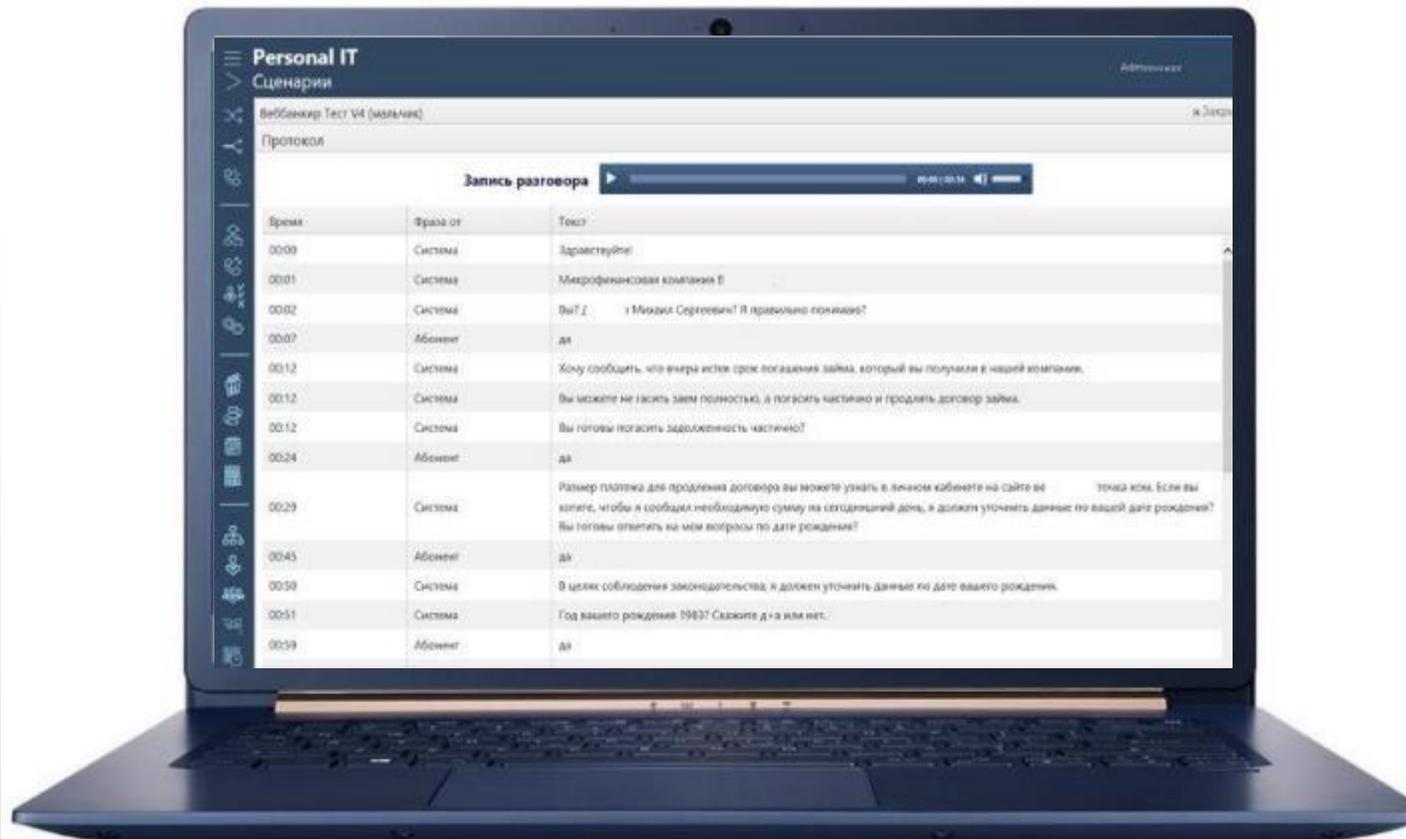
Сайт решения  
[www.Vocamate.ru](http://www.Vocamate.ru)



## Ключевые особенности:

- Веб-интерфейс, доступ к консоли с любого устройства
- Неограниченное количество сценариев
- Каждый сценарий может иметь уникальные настройки
- Возможность настройки взаимосвязи сценариев
- Возможность перехода между сценариями в рамках одной сессии

# Хранение записей и стенографирование



## Функции:

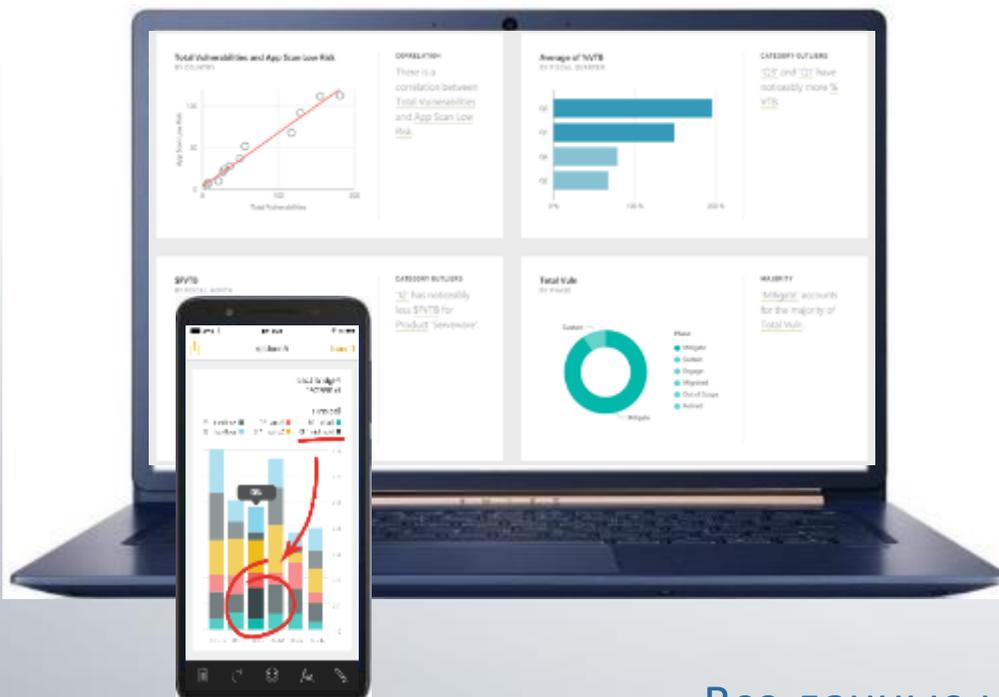
- Запись и хранение звонков и текстовых диалогов
- Стенографирование аудиозаписей
- Тайм-код по ключевым словам и фразам
- Привязка записей и диалогов к карточке обращения, либо инциденту
- Контроль выполнения скриптов диалога

# Продвинутая аналитика

Эффективность любых коммуникаций должна быть правильно учтена и проанализирована для принятия быстрых и осознанных решений о дальнейших действиях

**PIT Vocamate interactive** предоставляет расширенную аналитику на базе SQL Server Reporting Services (SSRS) или PowerBI в расширенной версии для исследования полученных данных в едином представлении.

Возможность построения отчетов совместно с коллегами и обмен данными внутри организации. Аналитическая система **PIT Vocamate interactive** интегрируется с решениями Microsoft, которые уже могут использоваться в компании такими как Office 365, SharePoint, Excel и Teams.



Все данные находятся в безопасности, уровень которой удовлетворяет жестким отраслевым стандартам соответствия и требованиям сертификации.

## Почему именно Vocamate interactive?



Высокая техническая экспертиза разработчика и большой опыт в реализации проектов по роботизации коммуникаций



Возможность после автоматизации звонков легко организовать в рамках той же омниканальной платформы внедрение чат-ботов и наоборот



Визуальный редактор сценариев, позволяющий клиентам самостоятельно разрабатывать новые сценарии для голосовых и чат-ботов

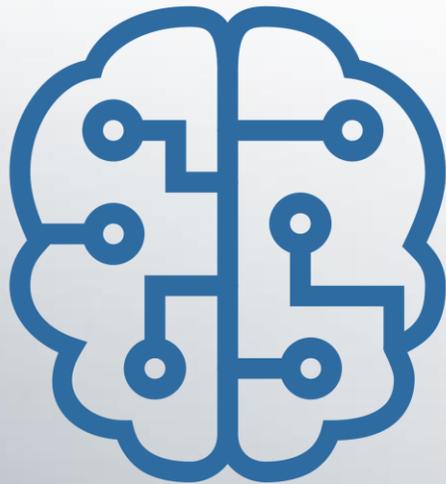


API для интеграции с корпоративными информационными системами

**Улучшите свой клиентский сервис без значительных затрат!**

Не готовы с нуля инвестировать в локальное разворачивание?  
Предпочитаете операционные расходы капитальным?

## решение - Облачный сервис Vocamate Online



Как автоматический облачный сервис\* для  
омниканальных коммуникаций – **PIT Vocamate interactive**  
реализован в инфраструктуре Microsoft Azure и  
использует инструменты искусственного интеллекта

В зависимости от выполняемой задачи **PIT Vocamate interactive** может использовать машинное обучение на базе Azure ML для автоматической классификации обращений или назначения исполнителей

# Надежность и масштабируемость

Неравномерная нагрузка на контакт-центр предполагает быструю и легкую масштабируемость сервиса.

Одновременное автоматическое взаимодействие с сотнями клиентов через десятки каналов связи предъявляет высокие требования к надежности и отказоустойчивости сервиса.



Сервис **PIT Vocamate interactive** обладает всеми перечисленными качествами благодаря использованию облачной инфраструктуры  Microsoft Azure.

**PIT Vocamate interactive** может использоваться как сервис с ежемесячной оплатой за потребленный объем, так и быть развернут внутри подписки Azure, принадлежащей заказчику.

## Стоимость и сроки\*:

**Лицензии:** 7700 руб. в месяц за 1 голосового или чат-бота

**Внедрение:** от 200 тыс. руб.

**Сроки:** от 2-х до 8 недель

Больше проектов на сайте  
[www.Vocamate.ru](http://www.Vocamate.ru)

## Компании, которые уже используют РИТ

