

«Направление проектной деятельности и разработок»

Руководитель направления - Ковалева Яна

Тема: Умный чат-бот для транспортной компании

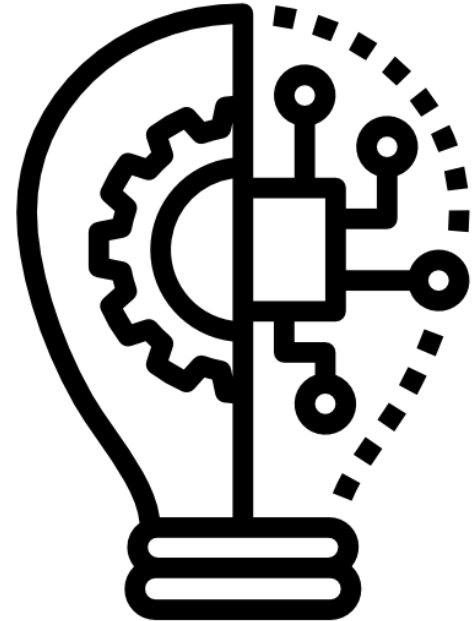
Что имеем сегодня и что планируем сделать завтра...

- **CRM система** - система интеграции и отображения информации из разных источников данных. Основа управления процессами обслуживания клиентов для менеджеров. Система разработана на основе Битрикс24.
- **Чат платформы интегрированные с мессенджерами** – процесс работы в чатах уже давно налажен и работает для контактного центра. Сейчас для нас важно масштабировать инструмент на все службы и сервисы которые оказывают Деловые линии для своих клиентов.



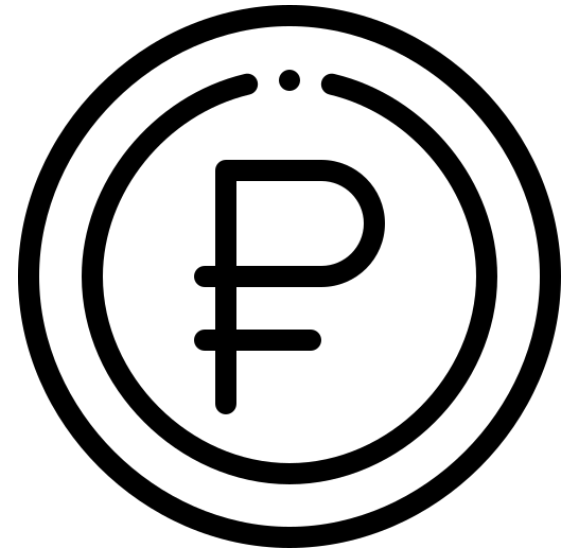
Что имеем сегодня и что планируем сделать завтра...

- **Речевая аналитика** - это новый для нас инструмент с помощью которого мы планируем закрыть потребности по части качества ведения переговоров, контроля продаж и продвижения услуг
- **Голосовой помощник и ЧатБот** – для Деловых Линий уже разработан первый этап данного инструмента который позволяет закрывать типовые вопросы клиента выдавая варианты для выбора. Нам необходимо сделать инструмент более интеллектуальным по части текстового анализа и роботизированным помощником.



Что имеем сегодня и что планируем сделать завтра...

- **Диджитализация** – внутри компании мы выделяем большой ресурс на развитие сайта и личного кабинета клиента. Все доработки и изменения которые проводятся ежемесячно, отвечают высоким стандартам качества и удобству в управлении. Сейчас для нас является дополнительным приоритетом выстроить правильный процесс интеграции с внутренними и внешними системами для автоматизации и сокращения трудозатрат
- **Анализ почтового канала** – на данном этапе мы разработали механизм который позволяет вести расчет поступающих обращений-писем от клиента на сотрудника с определённого email адреса и обратно. Но нет системы позволяющей считывать полученную информацию и складывать ее в хранилище данных для контроля сервиса или автоответа клиенту.



ВРЕМЯ ДЛЯ ВАШИХ ВОПРОСОВ

