

Совместный вебинар
#CloudMTS и VOICESOM

Технологии интеллекта:
как сделать контакт-
центр **двигателем**
вашего бизнеса

Анонс вебинара

- О компании VOICESOM
- Эволюция голосовых ботов
- Применение в бизнесе
- ИИ-платформа MAICS
- Преимущества MAICS
- Эффект для бизнеса
- Эффект от внедрения платформы
- Описание кейса PMI
- Сценарий внедрения
- Преимущества облачного решения



Василий Никулин

Руководитель направления
поддержки продаж
федеральных клиентов,
департамент облачного
бизнеса #CloudMTS



Григорий Юркин

коммерческий директор
VOICESOM



О компании

VOICESOM

- российская высокотехнологическая компания, основанная в 2009 году и одной из первых начавшая свою деятельности в области распознавания речи и биометрии, в том числе с применением нейронных сетей и искусственного интеллекта
- обладает множеством патентов на программное обеспечение в своей области, имеет доступ к международным исследованиям и разработкам за счет взаимодействия со специализированными институтами.
- является экспертом в решении реальных бизнес-задач в области повышения эффективности коммуникаций компаний с клиентами с применением инновационных технологий

”

Наша миссия – предоставить качественный сервис с максимально **индивидуальным подходом**, ориентируясь прежде всего на цели Клиента

Светлана Полковникова

CEO, Co-Founder

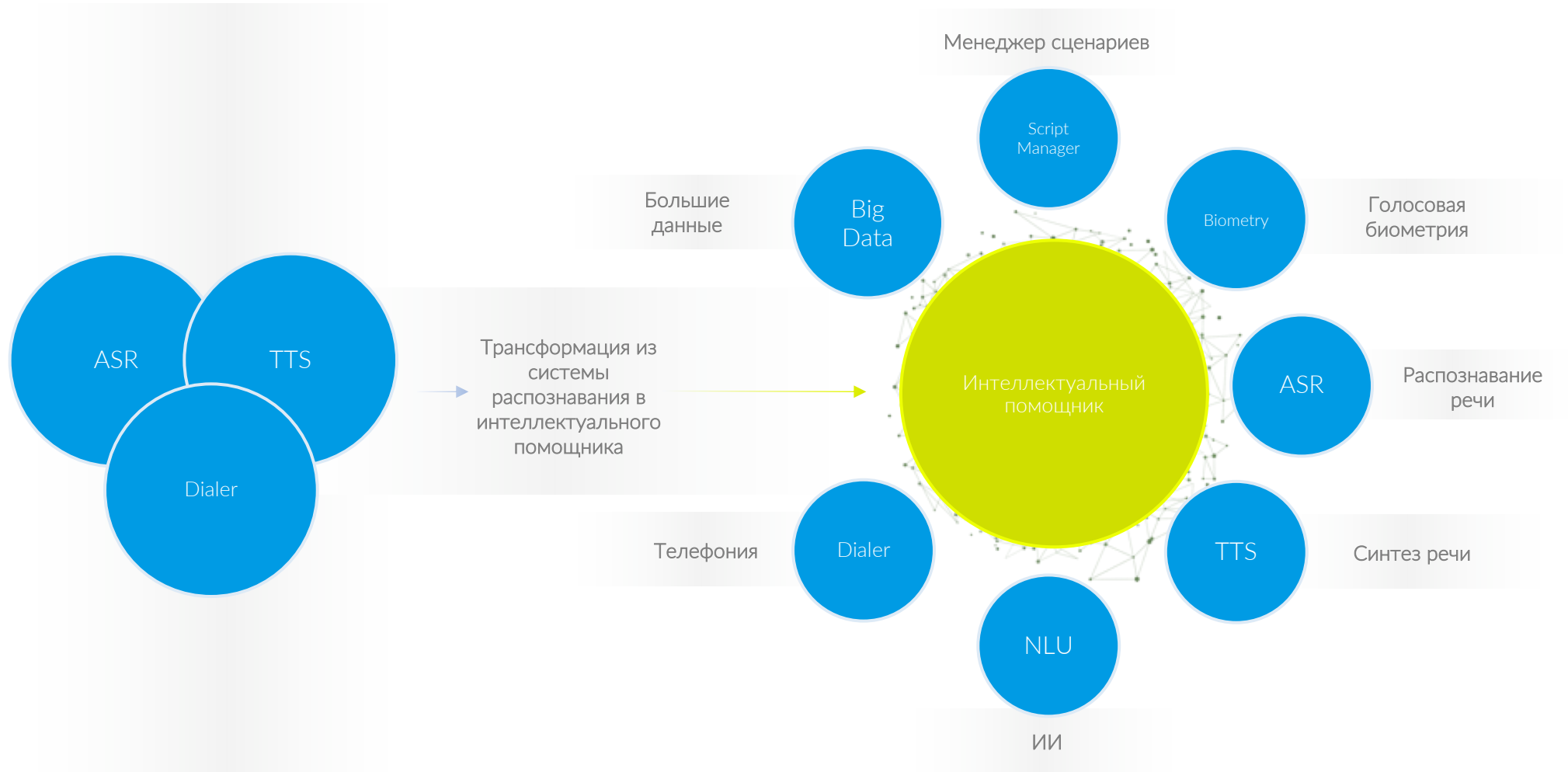


Клиентами компании являются лидеры в своих отраслях



Эволюция голосовых ботов

Было – распознавание речи. Сегодня – интеллектуальный помощник



Применение в бизнесе

Сегодня интеллектуальные помощники применяются практически во всех сферах бизнеса и решают множество задач, связанных с коммуникациями с клиентами



Коммерческие службы

- генерируйте лиды с использованием телемаркетинга
- получайте согласие и доводите сделку до подписания



Маркетинг

- проводите маркетинговые исследования
- собирайте аудиторию на ваше мероприятие
- оценивайте лояльность к бренду
- проводите рекламную кампанию и анализируйте ее эффективность



Интернет-магазин, курьерские службы, доставка еды

- подтверждайте позиции заказа
- согласовывайте дату и адрес доставки
- оценивайте качество обслуживания
- контролируйте курьерскую службу



Финансовые и страховые организации

- Напоминайте о продлении продуктов
- Строго общайтесь с должниками
- Оценивайте качество обслуживания



Политические технологии

- Создавайте микротаргетированные базы
- Взаимодействуйте с электоратом






ИИ-платформа MAICS

MAICS – инновационная мультиканальная платформа на базе речевых технологий и искусственного интеллекта, позволяет решать неограниченный перечень задач в сфере коммуникаций с потребителями услуг и внутренним персоналом

Модули системы

- Управление сценариями и кампаниями
- Массовые голосовые обзвоны (dialer)
- Массовых email и SMS рассылок
- Обработка и управление данными, генерация отчетов
- Маркетинговые и социологические исследования
- Интеграционная нода – возможность легкой интеграции с другими системами (например, CRM)

Используемые технологии

- Система распознавания речи (ASR) 
- Система синтеза речи (TTS) 
- Голосовой IVR 
- Интеграция (REST API)
- Электронные сообщения (email, SMS)
- Мессенджеры (WhatsApp, Viber, Telegram)



Преимущества MAICS

MAICS является законченным корпоративным решением, обладающее богатым функционалом, выделяющим его среди подобных сервисов и продуктов



интуитивно понятный графический интерфейс

создавайте самостоятельно сценарии разговоров любой сложности в один клик и запустите свою первую кампанию **всего за 1 час**



искусственный интеллект в диалогах

используйте возможности обработки естественной речи на полную мощность, создавайте собственные классификаторы и словари



интеграционная нода

добавляйте **с легкостью** элементы в сценарии, которые будут обращаться к внешним системам с целью записи или получения необходимой информации



информационная безопасность

устанавливайте систему к себе в **закрытый контур** – нет необходимости в подключении к интернету и передачи конфиденциальной информации



целевые группы и квоты

задавайте квоты по интересующим вас группам, и система сама будет их отслеживать при выполнении кампании



Эффект для бизнеса

Прямой финансовый эффект

Экономия бюджета

до 60%

Увеличение скорости коммуникации

в 5-7 раз

Окупаемость

8-12 месяцев

Дополнительные возможности

- + Возможность управления и анализа всеми данными
- + Возможность получения онлайн статистики по всем активностям
- + Повышение уровня контроля со стороны управленческого персонала
- + Повышение эффективности коммуникаций за счет использования микротаргетинга
- + Получение социального эффекта за счет создания доступного канала общения и возможности оперативного реагирования на различные ситуации



Эффект от внедрения платформы

Крупный региональный медицинский центр



Объем входящего трафика в месяц – **65 000** минут в месяц



Количество операторов – **35** человек



Потеря обращений – **до 50%** (особенно в пиковые часы)

Внедрение MAICS позволило автоматизировать 60-70% трафика – **до 40 000 минут в месяц**

Затраты на работу операторов – **10 рублей/минута**

Итого – **7,8 млн руб. в год**

Стоимость работы MAICS существенно ниже стоимости оператора

Прямая экономия – **2,4 млн руб. в год**

При этом идет повышение качества обслуживания и решается проблема потери звонков



Описание кейса РМІ

Цель проекта - оценка качества обслуживания клиентов операторами контактного центра сразу по завершению диалога с использованием коммуникационной платформы MAICS



Какие варианты были у Заказчика:

- отправка SMS с просьбой поставить оценку обратным сообщением
- перевод на тональный набор (DTMF)
- перевод на голосового робота

Минусы

Стоимость,
конверсия

Ошибки ввода

Сложность
реализации

Плюсы

Простота
реализации

Стоимость

Качество,
комментарий

Особенности реализации:



Облачное
решение MAICS



Подключение по
SIP-транк



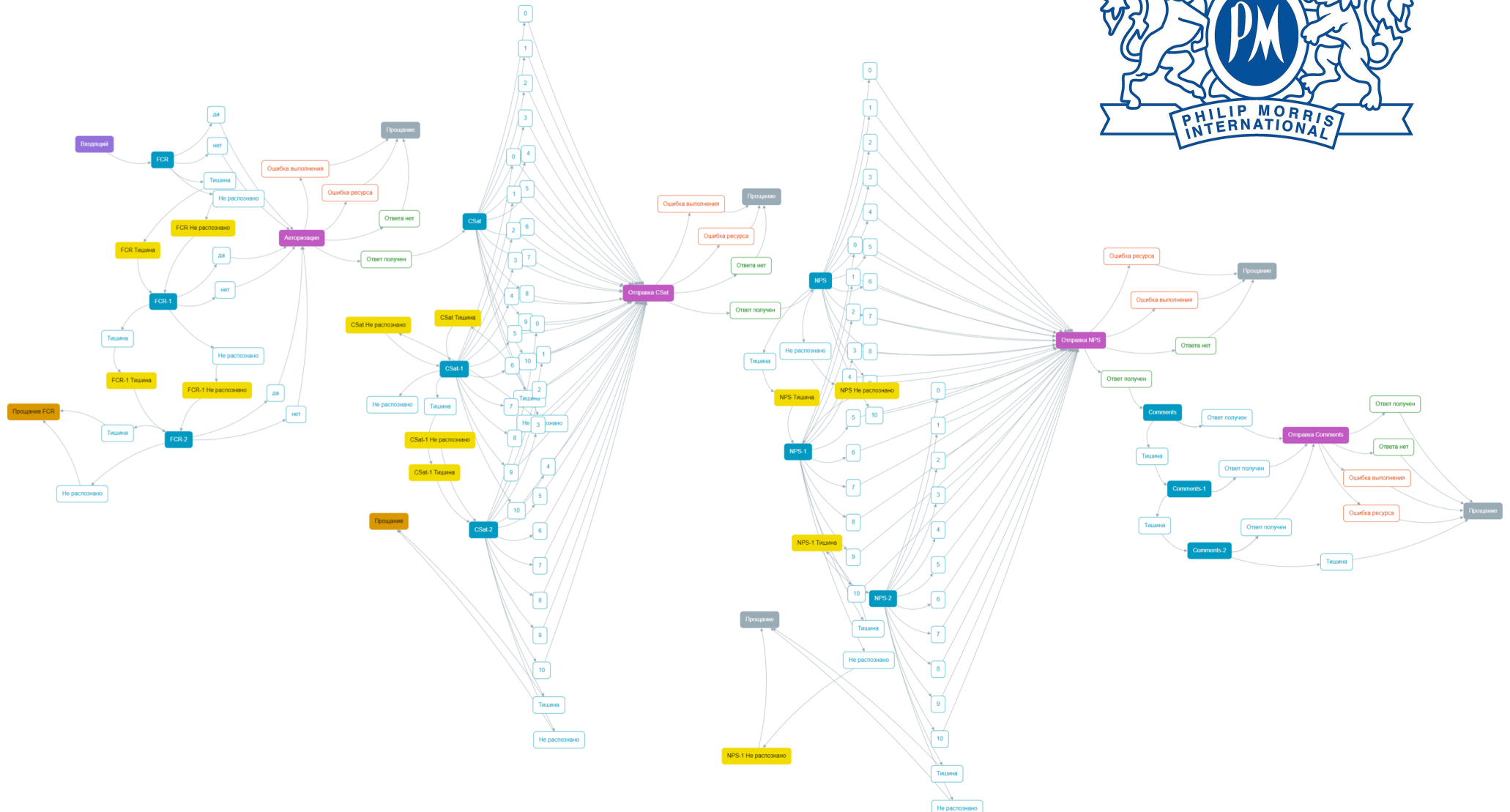
Интеграция с CRM
(Sales Force)

>42%

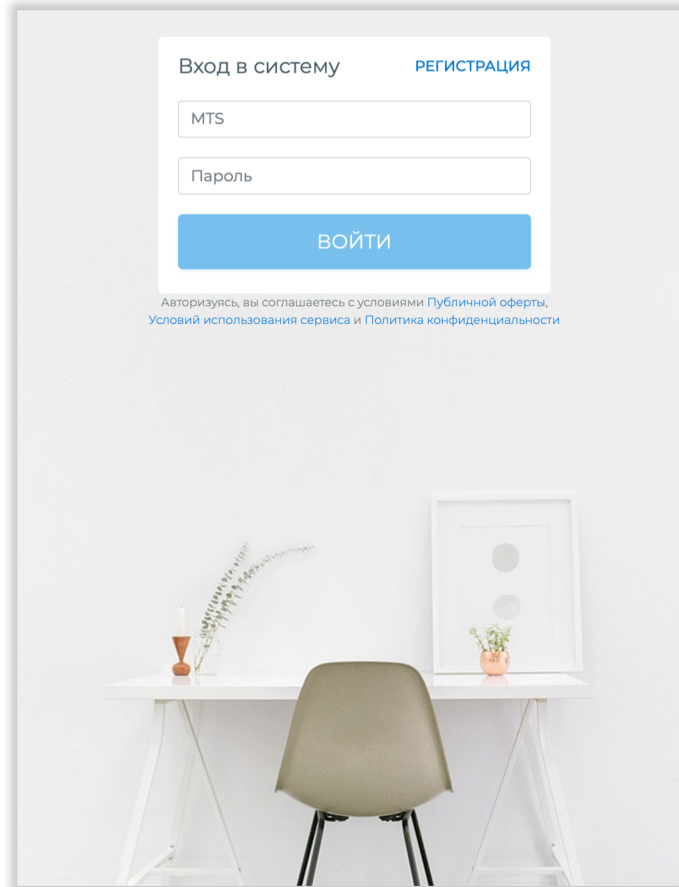
конверсия



Описание кейса PMI

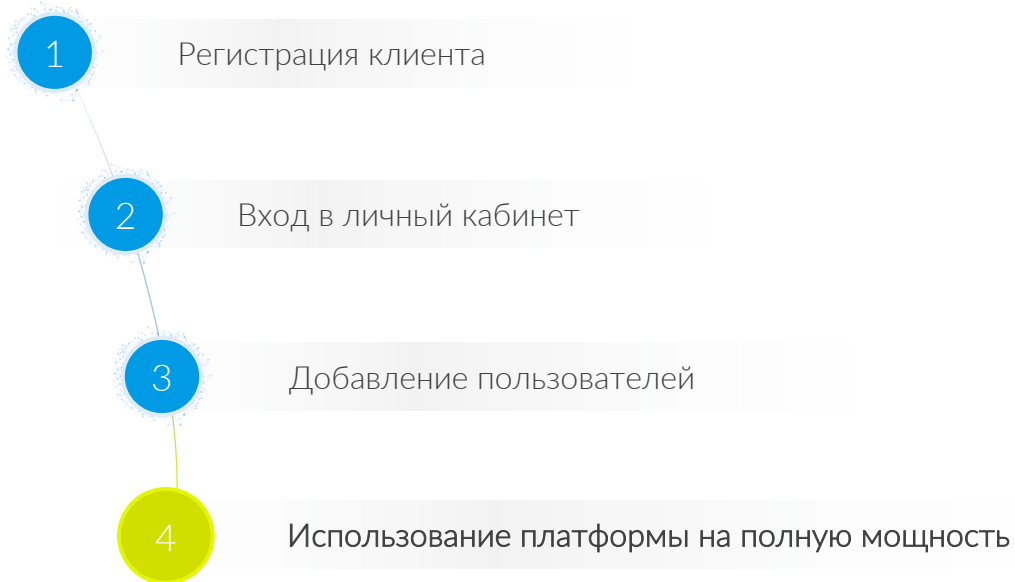


Демонстрация платформы MAICS



Сценарий внедрения MAICS

Типовое решение в CloudMTS








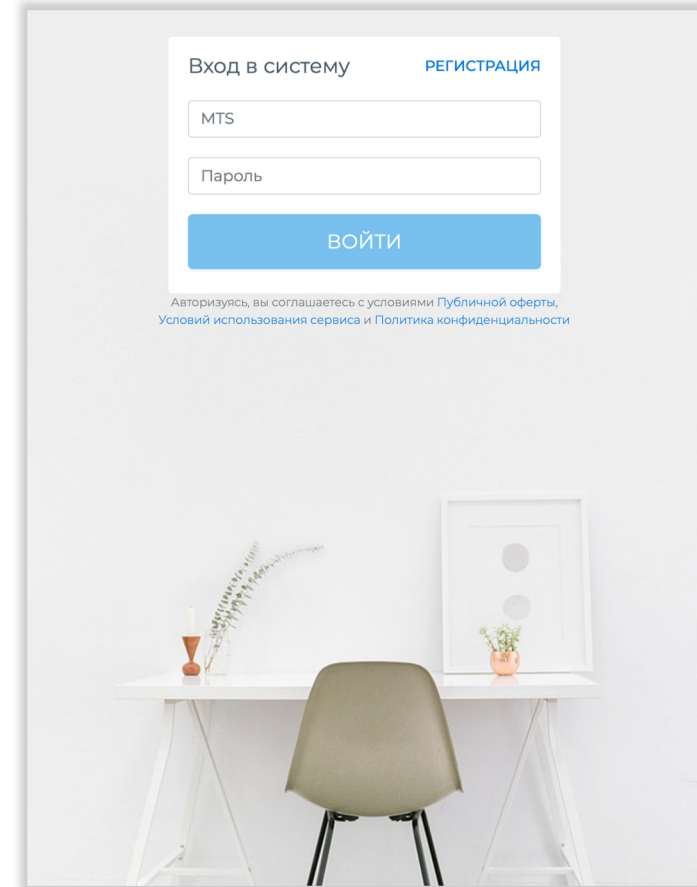
Выделенное решение в CloudMTS

- Выделение ресурсов
- Установка платформы
- Интеграция с внешними системами
- Кастомизация если требуется



Преимущества облачного решения

-  Система размещена в защищенном облаке МТС (CloudMTS)
-  Заказчик имеет доступ к выделенному личному кабинету из любого места и устройства
-  Заказчик может самостоятельно или с привлечением партнеров настраивать сценарии и проводить входящие/исходящие кампании
-  VOICECOM и CloudMTS отвечают за работоспособность Системы (SLA)
-  Быстрое масштабирование платформы под новые требования Заказчика



Спасибо за внимание!



VOICESOM

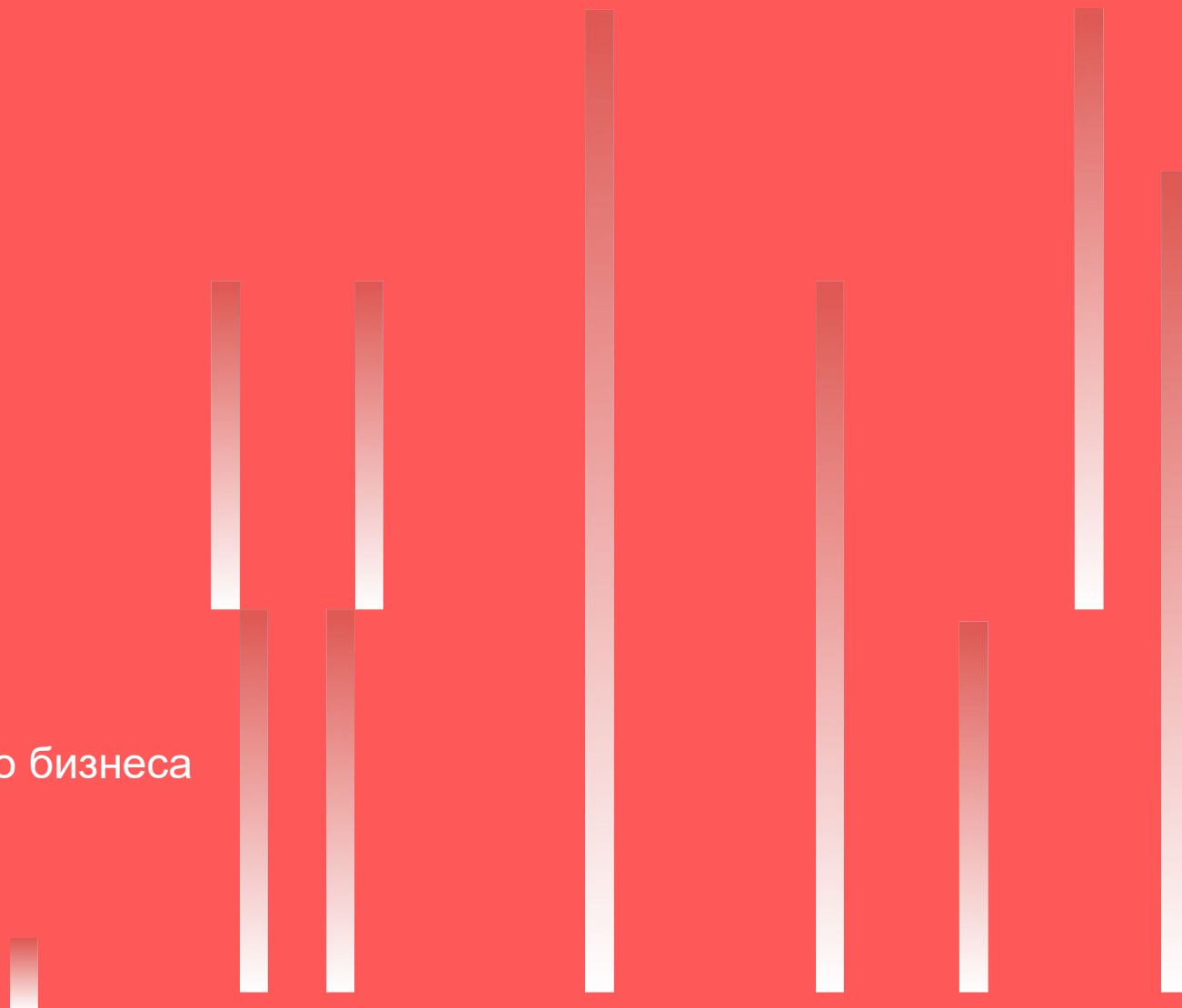
#CloudMTS

#CLOUDMTS

Василий Никулин

руководитель направления поддержки продаж
федеральных клиентов, департамент облачного бизнеса
#CloudMTS

2022



#CloudMTS

О провайдере #CloudMTS

> 25

сервисов

4

страны присутствия

2000+

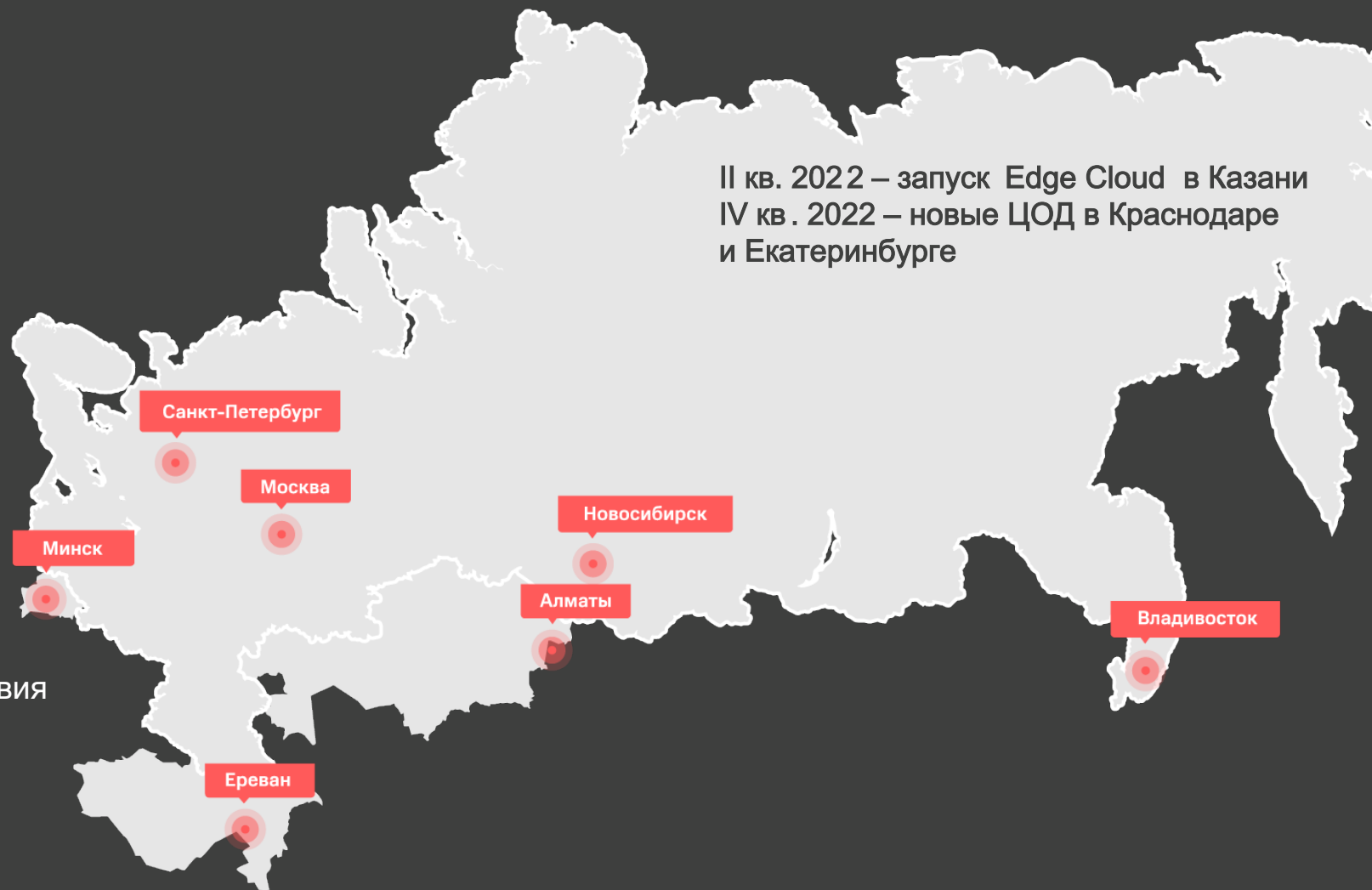
клиентов из разных
отраслей бизнеса

14

дата-центров

#1

среди облачных провайдеров
по партнерской программе



Дата-центр Авантаж

Ключевые показатели

2 240 стоек

2 800 м²

Офисные площади

6 400 м²

Общая площадь

16 залов

10 156 кВт / 20 МВт

Полезная / Общая мощность

Частные
и публичные
облака

AVANTAGE
ЦЕНТР ОБРАБОТКИ ДАННЫХ



ПРЕИМУЩЕСТВА ELASTIC CLOUD

Удобство

- Простое управление виртуальными ресурсами в web-панели самообслуживания
- Доступность из любой точки, где есть Интернет
- Широкие возможности интеграции облака в действующую инфраструктуру клиента
- Гибкое изменение объема ресурсов в зависимости от текущей и планируемой нагрузки

Безопасность

- Физическая безопасность собственных дата-центров (уровня Tier-III)
- Зарезервированные компоненты инфраструктуры облачной платформы
- Защита от DDoS атак
- Защищенный доступ через Интернет (SSL) или VPN каналы

Надежность

- Доступность - 99.95%
- SLA: финансовая ответственность
- Круглосуточный мониторинг функционирования облачной платформы и дата-центров
- 24/7 техподдержка

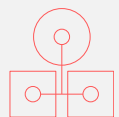
Экономия

- Отсутствие капитальных затрат на старте проекта
- Перевод капитальных затрат в операционные и оплата только фактически используемых ресурсов
- Сокращение затрат на владение и обслуживание собственной ИТ-инфраструктуры

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

25+ облачных сервисов и решений

Основные сервисы:



Elastic Cloud



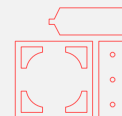
IaaS 152-ФЗ



Azure Stack



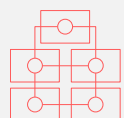
Резервное копирование



Объектное хранилище



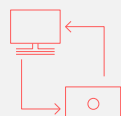
Сервисы Microsoft



Anti-Virus



Anti-DDoS



Managed Services



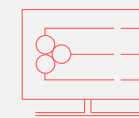
Дополнительные сервисы:



Диск
#CloudMTS



Офис
#CloudMTS



Virtual desktops



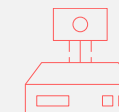
Disaster
Recovery



Корпоративная
почта



1C



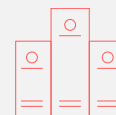
Containerum
Managed
Kubernetes



Monitoring VM



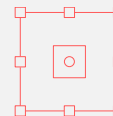
SOC



Colocation



Web Application
Firewall



ICC
SD-WAN
CDN



#CloudMTS



partnership [@cloud.mts.ru](https://cloud.mts.ru)

