



# MESSAGING CONTACT CENTER

## Контактный центр для работы в текстовых каналах



Отвечайте на вопросы клиентов, используя командную работу человека и искусственного интеллекта (ИИ)

# 65%

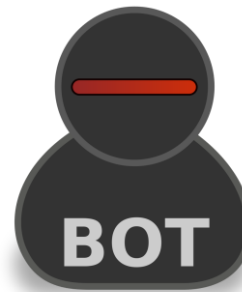
КЛИЕНТОВ ПРЕДПОЧИТАЮТ  
ОТПРАВИТЬ ТЕКСТОВОЕ СООБЩЕНИЕ,  
А НЕ ЗВОНИТЬ

GOOGLE

ДОРОГОЕ  
ОБСЛУЖИВАНИЕ



ОПЕРАТОР



РОБОТ



НЕ ОТВЕТИТ НА  
ВСЕ ВОПРОСЫ

## ДЛЯ КЛИЕНТОВ

### Контакт-центра

Единая поддержка ваших клиентов на сайтах, порталах, мобильных приложениях, в мессенджерах, социальных сетях и других каналах

## ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

### Службы поддержки

Единый вход для поддержки сотрудников в чате, чтобы получить помощь и создать заявку

### HR

Освободите своих HR-профессионалов от основных повседневных задач



**+обмен сообщениями между клиентами и сотрудниками**



# ПРИСУТСТВИЕ

В АПРЕЛЕ 2020 НАША ПЛАТФОРМА ОБСЛУЖИЛА  
БОЛЕЕ 1 МИЛЛИОНА ДИАЛОГОВ



 Текущие проекты  
 Целевые страны

# КЛИЕНТЫ



Департамент  
информационных  
технологий  
города Москвы

ДИТ Правительства Москвы



ПОЧТА РОССИИ

Более 390,000 сотрудников

42,000 отделений



РоссельхозБанк

РОССЕЛЬХОЗБАНК

Банк из ТОП-5 РФ

26,000 сотрудников | 73 отделения



МАГНИТ

300,000 сотрудников | 15,000 магазинов

АУТСОРСИНГОВЫЕ  
КОНТАКТ-ЦЕНТРЫ:



НьюКОНТАКТ / NEOVOX

Более 3000 сотрудников



ФронтЛайн

Более 1500 сотрудников



КОМФОРТЕЛ

Более 2000 сотрудников

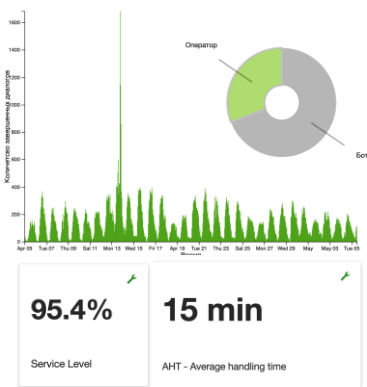


# CRAFTTALK PLATFORM КОМПОНЕНТЫ

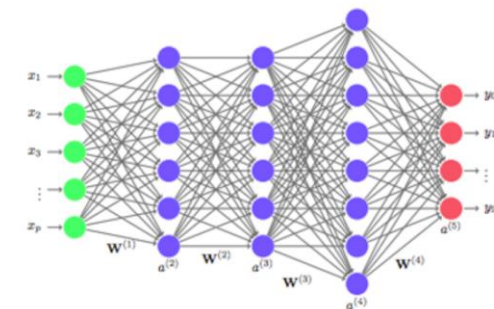


## Омниканальность

Мессенджеры, социальные сети, web-чаты, email-ы:

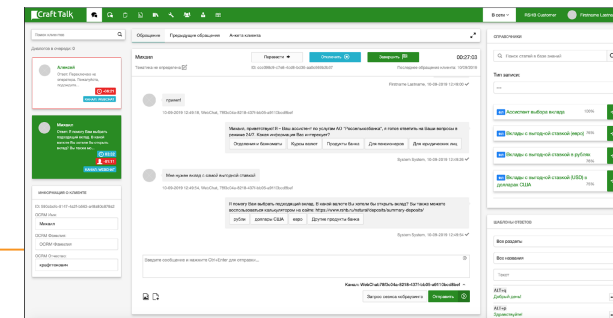


BI аналитика  
и мониторинг



## ИИ ассистенты

Глубокое машинное обучение  
управляемое людьми



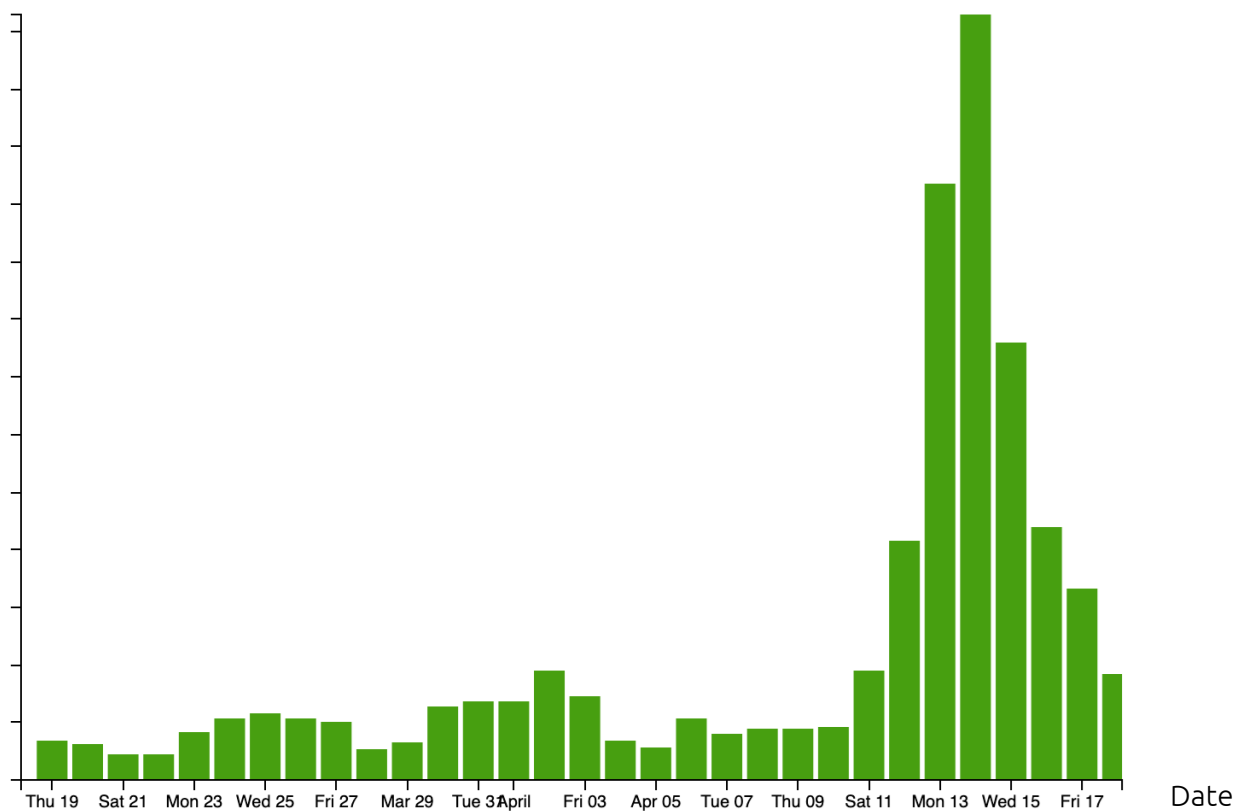
Рабочие места  
с ИИ ассистентом  
и системой очередей

Повышает качество обслуживания и эффективность затрат



# Организовать хорошую клиентскую поддержку сложно, особенно, когда она действительно **НУЖНА**

Number of requests



Date



COVID-19 news here

Количество обращений на сайте **mos.ru**, при введении пропусков выросло 10 раз за несколько дней.

Это означает – нужно в 10 раз увеличить количество операторов моментально.

Это просто невозможно...



## Сайт mos.ru и приложение «Моя Москва»

Люди в чате задают вопросы по более чем 6000 тематикам

**37** тыс диалогов / мес  
20 операторов

2.5x раза больше трафика  
→  
тоже самое кол-во операторов

**88** тыс диалогов / мес  
20 операторов

Декабрь 2019

Январь

  
**CraftTalk**  
запущен  
в эксплуатацию

Март

Автоматически  
обработано:  
**30%**

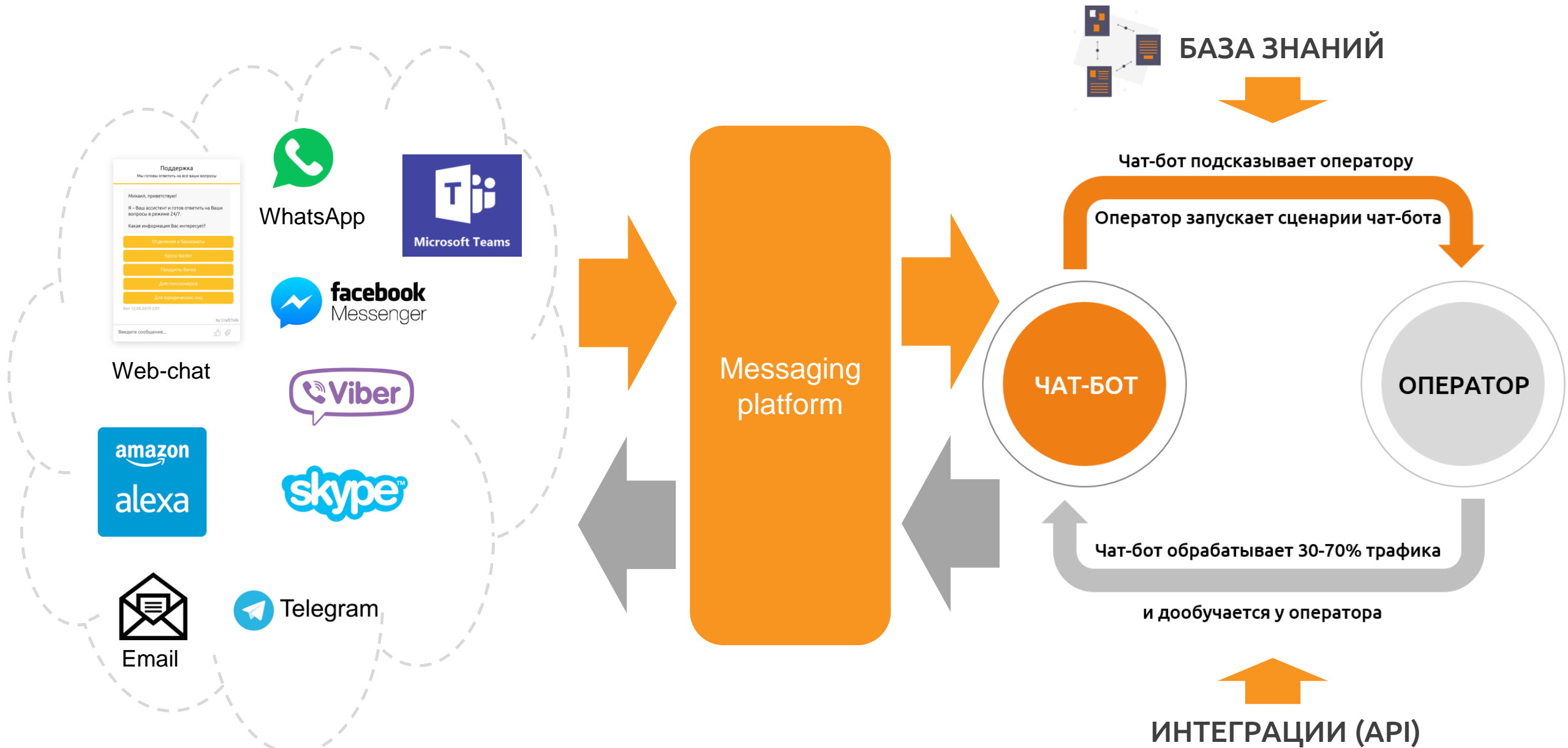
Апрель

Автоматически  
обработано:  
**57%**

В апреле 2020 год – через чаты поступило **459 тыс** обращений!



# КАК ЭТО РАБОТАЕТ?









**Денис Петухов**  
**Генеральный директор**

МВА, более 15 лет на руководящих позициях в телеком и ИТ (C-level)



**Михаил Сбитников**  
**Технический директор**

Более 15 лет в разработке ПО в транснациональных компаниях



**Олег Кареньких**  
**Совладелец**

10 лет Генеральный директор контакт-центра (ТОП-5 РФ)



# МОНЕТИЗАЦИЯ

## SAAS

- Переведите ваш контакт-центр в текст на удаленку **за 1 неделю**
- Работа из нашего облака или облаков CraftTalk / Microsoft / Yandex
- Оплата по мере использования – нет затрат до запуска проекта

## On-premise

- Установка в ИТ-контуре Заказчика
- Покупка лицензий

### Гранты и достижения

- ✓ «ФИНОПОЛИС 2018»: 3-е место, приз 500т.руб
- ✓ Грант Фонда содействия инновациям (2019): 2 млн руб
- ✓ Softline выбрал CraftTalk в числе победителей программы Global Growth Challenge (2019)
- ✓ Программа Global Pilots: Microsoft, Ernst&Young и StartupBootCamp выбрали 20 стартапов для выхода на глобальные рынки
- ✓ Грант 2020: сервисы и продукты Microsoft на 120 kUSD



### Планы :

- ✓ Запуск проектов в Европе
- ✓ Окончание разработки облачной версии
- ✓ Маркетинг и продажи России и СНГ

1 Запуск  
на средства Учредителей

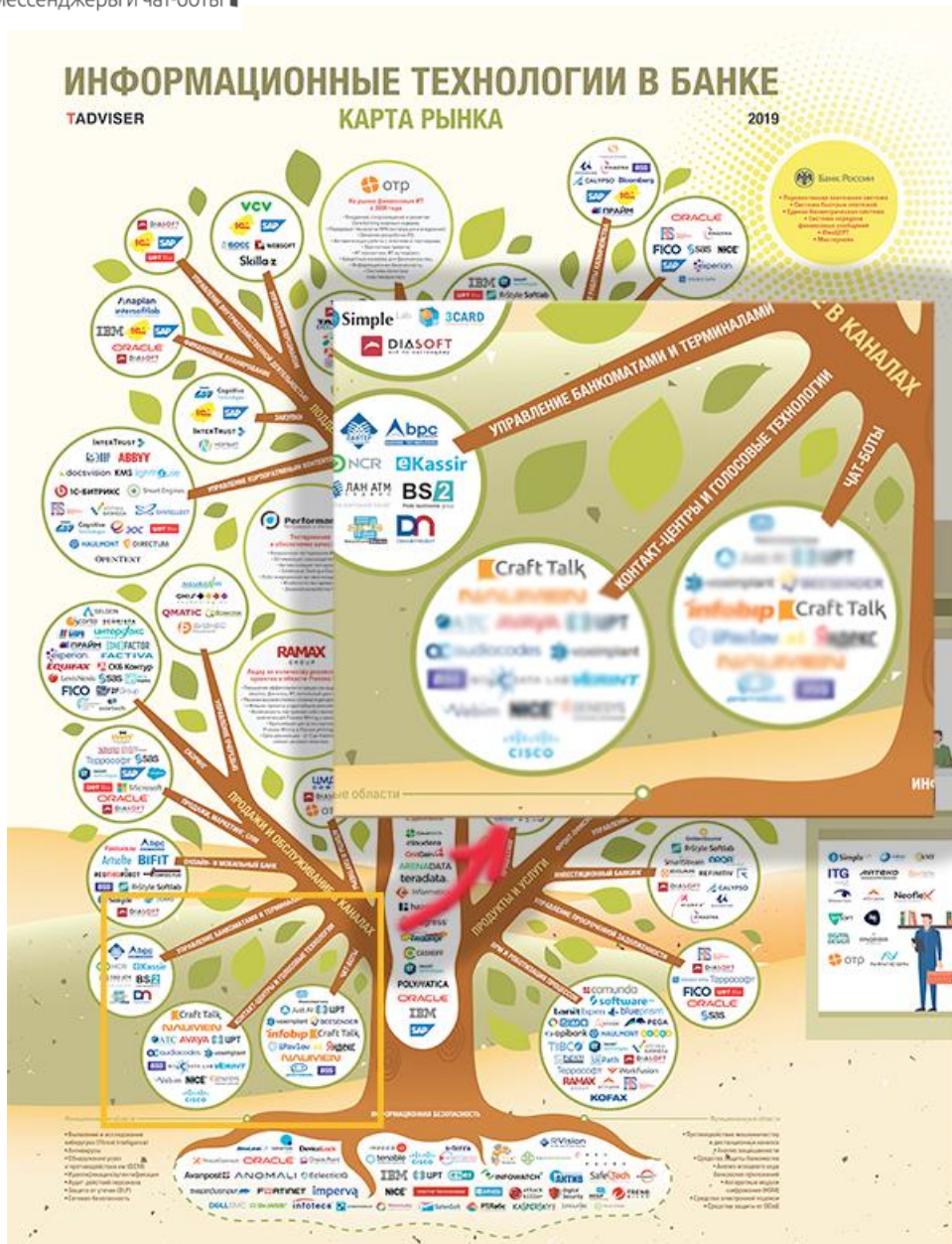


Германия / Люксембург (аффилирована KGAL Group)

2 Pre-Seed  
«Гром Партнеры»



3 Seed раунд  
в процессе



Мы на карте ИТ-технологий для банков в России

Направления: Контакт-центры и голосовые технологии; Чат-боты

Источник: TADVISER

Зарегистрированная интеллектуальная собственность

Решение включено в Единый реестр российских программ Минкомсвязи РФ под рег. № 5035

Призер конкурса FinTech стартапов на ФИНОПОЛИС 2018

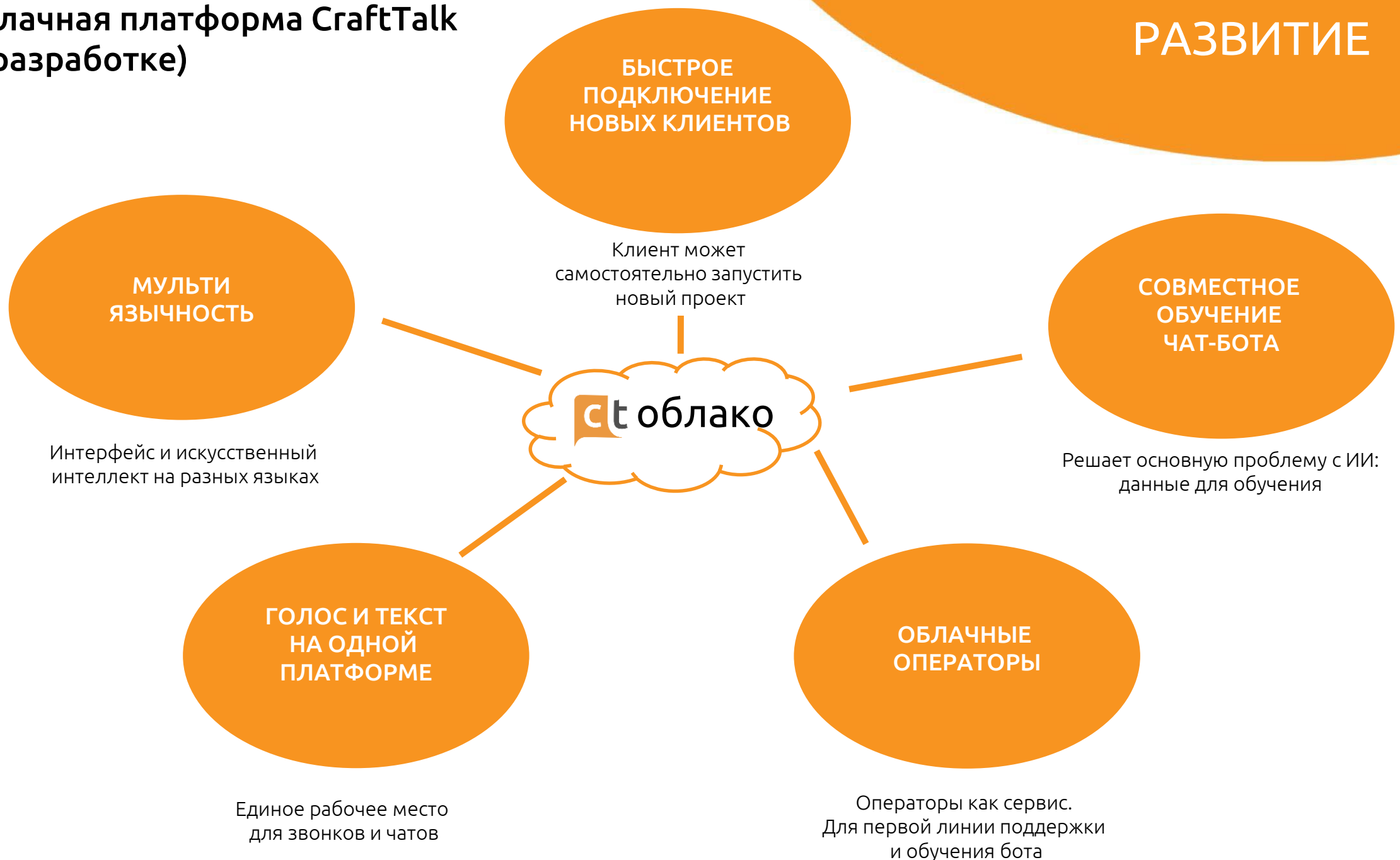


Минкомсвязь  
России



# Облачная платформа CraftTalk (в разработке)

РАЗВИТИЕ





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

**Давайте это сделаем с CraftTalk !**

**Денис Петухов**

Генеральный директор

[dp@crafttalk.ru](mailto:dp@crafttalk.ru)

**Михаил Сбитинков**

Технический директор

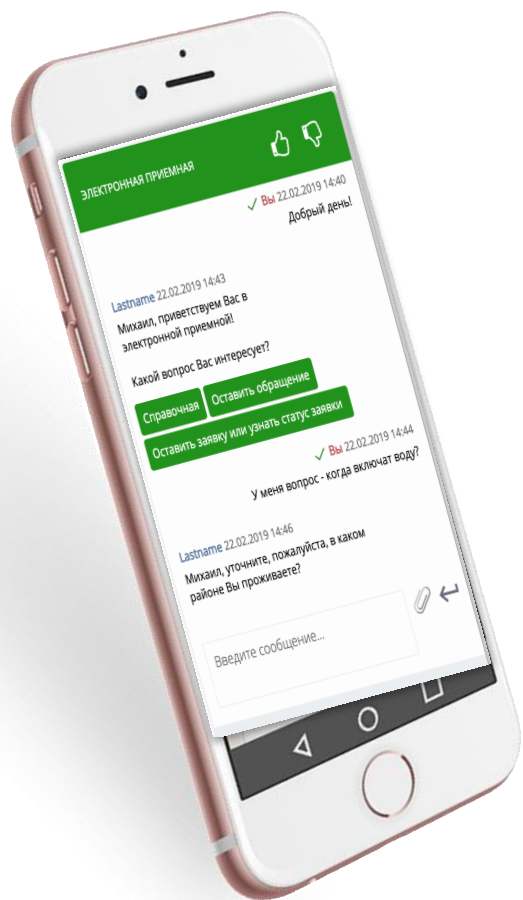
[ms@crafttalk.ru](mailto:ms@crafttalk.ru)

[www.craft-talk.ru](http://www.craft-talk.ru)

+7 499 651 4200

# Приложения





## ЦИФРОВАЯ ПРИЕМНАЯ 2.0

для органов государственной власти

- ✓ Прием обращений в мессенджерах, через e-mail и на сайте
- ✓ Аналитический центр
- ✓ Справочная с чат-ботом на основе искусственного интеллекта



# ЦИФРОВАЯ ПРИЕМНАЯ 2.0: ВОЗМОЖНОСТИ

Для граждан:

Гражданин может обратиться через сайт, мобильное приложение или мессенджер:

- ✓ Автоматическая справочная, обслуживаемая чат-ботом с искусственным интеллектом
- ✓ Чат-бот поможет составить обращение, уведомит об ответе и подскажет варианты дальнейших действий
- ✓ Заявки в городские сервисы (ЖКХ, Мои документы и т.д.), узнать статус заявки
- ✓ Подписка на уведомления о событиях (новости, изменения в движении и т.д.)
- ✓ Предложения и голосования по улучшению городской среды (Активный гражданин)

Для администрации:

- ✓ Удобный интерфейс обработки обращений
- ✓ База знаний с данными для контакт-центров, чат-бота, сотрудников
- ✓ Интеллектуальный ассистент для помощи в обработке запроса сотруднику – экономия до 30% времени на обработку
- ✓ Ситуационно-аналитический центр для выявления «горячих» направлений и проблем с информационными онлайн панелями (дашбордами)



# ЦИФРОВАЯ ПРИЕМНАЯ 2.0

Craft Talk

База знаний

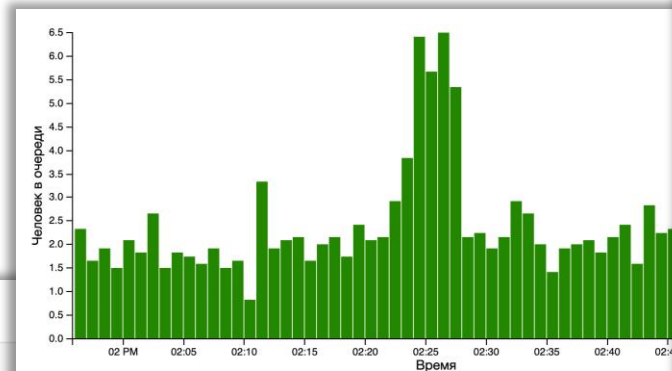
Поиск записей

Код	Статус	Название	Дата изменения
kr_007721	Обслуживание	Поставка на учет самозанятых граждан. Налог на профессиональный доход.	22-02-2019 11:42:10
kr_007720	Обслуживание	Получение информации о том, имеет ли медицинская организация лицензию. Где оформить/ куда обратиться.	22-02-2019 11:42:10
kr_007719	Обслуживание	Диспансеризация по экологии. Общая информация.	22-02-2019 11:42:10
kr_007718	Обслуживание	Анкета для обратного звонка от сотрудника ТЦСО по вопросам проекта "Московское долголетие"	22-02-2019 11:42:09
kr_007717	Обслуживание	Проект "Московское долголетие". Территориальные центры социального обслуживания. Контактная информация	22-02-2019 11:42:09
kr_007716	Обслуживание	Перерасчет региональной социальной доплаты (РСД) неработающим пенсионерам в 2019 году	22-02-2019 11:42:09
kr_007715	Обслуживание	Выдача документов, подтверждающих государственную регистрацию актов гражданского состояния. Какие документы	22-02-2019 11:42:08
kr_007714	Обслуживание	Выдача дополнительного соглашения о внесении изменений в договор аренды земельного участка, находящегося в городе Москве. Как изменить цель предоставления земельного участка по договору аренды?	22-02-2019 11:42:08
kr_007713	Обслуживание	Выдача дополнительного соглашения о внесении изменений в договор аренды земельного участка, находящегося в городе Москве. Нужно ли оформлять новый договор аренды при покупке здания (помещения), сооружения?	22-02-2019 11:42:08
kr_007712	Обслуживание	Выдача дополнительного соглашения о внесении изменений в договор аренды земельного участка, находящегося в городе Москве. Возможно ли обратиться за данной госуслугой, если договор для целей строительства?	22-02-2019 11:42:08

## Звонки

Тематика	Линия	Обращений
Оформление патента. Уточнить готовность	ЕСМ	78 326
Задолженность / неверные начисления за жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) по (ЕПД)	ЕСМ	45 454
Статус обращений, поданных через центры госуслуг, МПГУ или службу "Единого окна" ОИВ	ДипТранс	45 454
Выдача, замена паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ	ДипТранс	45 454
Государственная регистрация права собственности на основании договоров купли-продажи, мены	ЕСМ	45 454
Государственная регистрация права собственности на основании договоров купли-продажи, мены	ЕДЦ	45 454
Государственная регистрация права собственности на основании договоров купли-продажи, мены	ЕСМ	45 454
Государственная регистрация права собственности на основании договоров купли-продажи, мены	ГУ	45 454

Страницы: 1 2 3 4



Группировка (1min): 1 сек 1 мин 15 мин 30 мин 1 ч 1 д

## Показатели уровня обслуживания

76%

SL (Service Level <45sec)  
29 мин назад

87%

FCR (First Call Resolution)  
29 мин назад

3%

LCR (Lost Call Rate)  
29 мин назад

Скачать

## ЭЛЕКТРОННАЯ ПРИЕМНАЯ



✓ Вы 22.02.2019 14:40

Добрый день!

Lastname 22.02.2019 14:43

Михаил, приветствуем Вас в электронной приемной!

Какой вопрос Вас интересует?

Справочная

Оставить обращение

Оставить заявку или узнать статус заявки

✓ Вы 22.02.2019 14:44

У меня вопрос - когда включат воду?

Lastname 22.02.2019 14:46

Михаил, уточните, пожалуйста, в каком районе Вы проживаете?

Введите сообщение...



- **Организация клиентского сервиса**

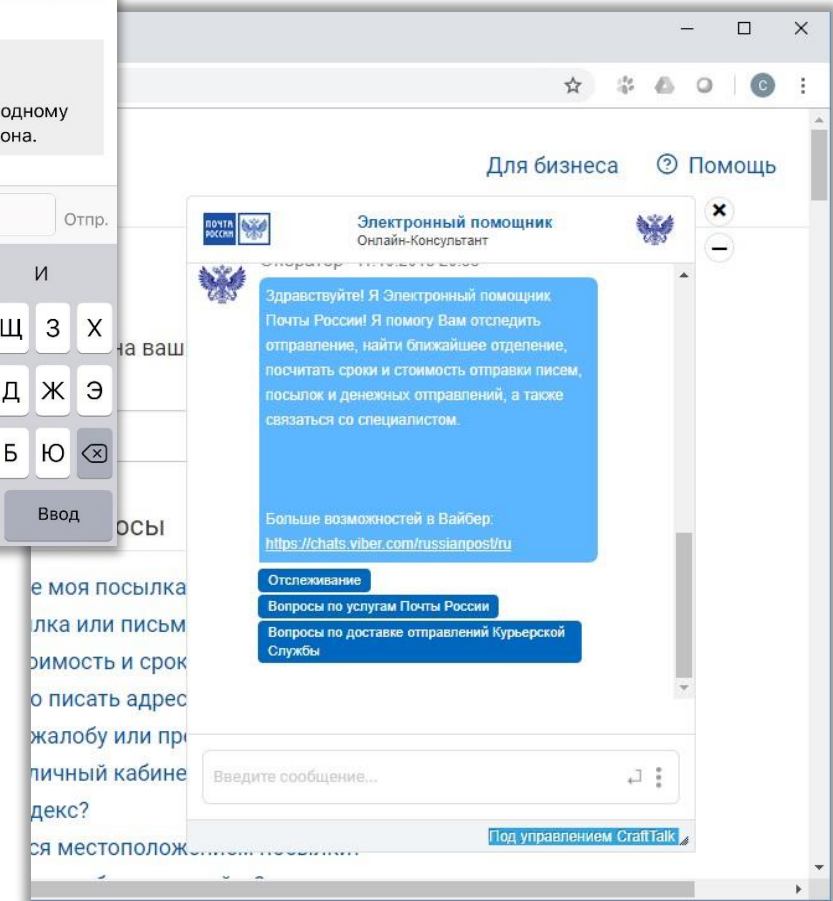
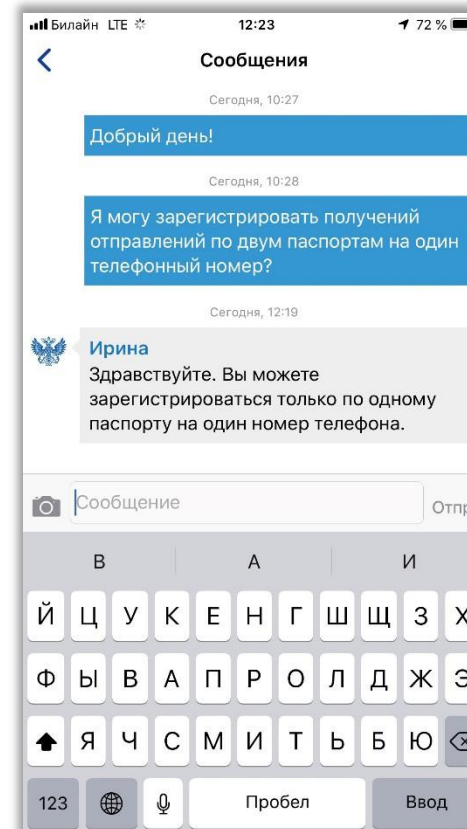
- чат на сайт е [www.pochta.ru](http://www.pochta.ru)

к сервису подключен чат-бот для трекинга отправок с возможностью переключения на оператора

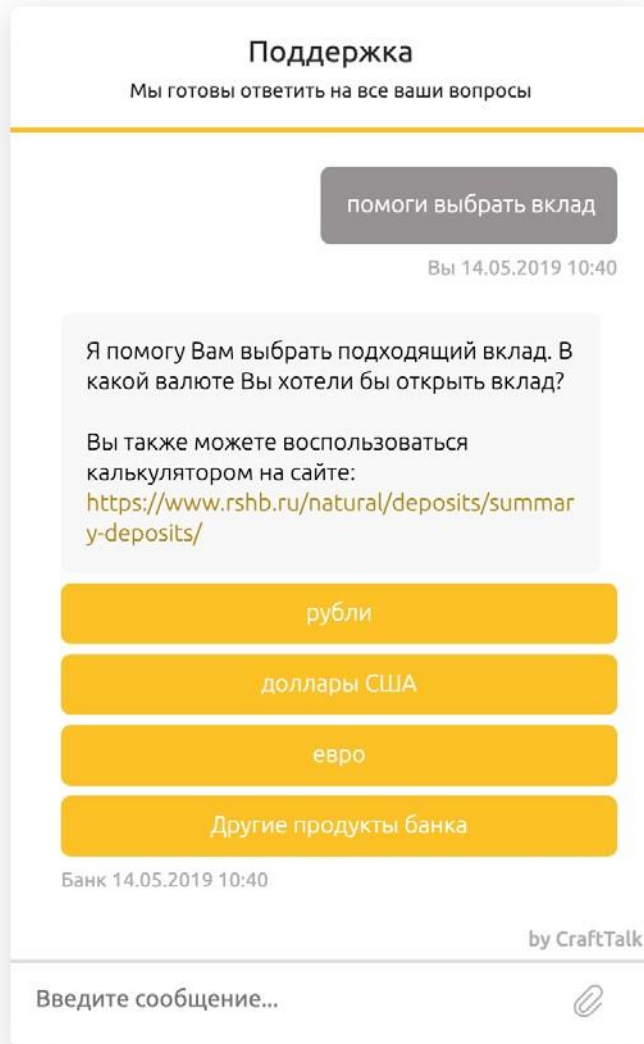
- мобильные приложения

- **Формирование базы знаний**

для работы операторов и ИИ-бота ассистента



Чат-бот обрабатывает до **70%** обращений



## ЗАДАЧА: повышение качества клиентского обслуживания, запуск новых каналов обслуживания

- **Запуск клиентского сервиса**

чат на сайте , Viber, Telegram

- **Интеллектуальный чат-бот**

для моментального круглосуточного обслуживания  
через текстовые каналы на базе платформы CraftTalk

- **ИИ-ассистент**

для подсказок операторам контактного-центра

## ЗАДАЧА: повышение лояльности клиентов и скорости обслуживания

- **Запуск клиентского сервиса**  
чат на сайте портала и в мобильном приложении
  - **Подключение интеллектуального чат-бота**  
Чат-бот обучен на популярных тематиках, и позволяет обрабатывать до 70% обращений
- + Для клиента доступна полная история его переписки
- + Сформирована база знаний для поддержки оператора и ИИ ассистента

The screenshot displays the 'mos.ru' website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'mos.ru' logo and a user profile icon. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Популярные услуги' (Popular services) and 'Каталог услуг' (Service catalog). A list of services is shown, including 'Электронный дневник школьника', 'Получить и оплатить единый платежный документ (ЕПД)', 'Посмотреть информацию о посещении и питании в школе, детском саду, колледже', 'Запись на приём к врачу, отмена и перенос записи', 'Запись в кружки, спортивные секции, дома творчества', 'Приём показаний приборов учёта воды', 'Приём показаний и оплата электроэнергии', 'Поиск и оплата штрафов', 'Платежи в один клик', and 'Запись на приём в центр госуслуг и ОИВ'. On the right side, a chat window is open, showing a conversation with an operator. The chat window has a header with the date 'Сегодня, 10 Января' and a question 'как записаться к врачу?' with a timestamp '16:59'. The operator's message reads: 'Оператор  
Запись на прием к врачу на сайте mos.ru доступна по ссылке. Введите серию и номер полиса обязательного медицинского страхования (ОМС), дату рождения пациента и нажмите кнопку "Продолжить". Система автоматически определит, к какой поликлинике вы прикреплены, если вы ранее оформили прикрепление к медицинской организации. Выберите врача, удобную дату и время приема и нажмите кнопку «Записаться». После успешной записи вы можете распечатать талон и (или) перейти к просмотру записей. Важно! Предварительная запись ведется на две недели вперед и открывается в 7:30 утра в соответствии с расписанием врача. Возможность записаться в определенное время зависит от загруженности конкретного специалиста и от количества талонов, выделяемых поликлиникой для предварительной записи. Ответы на другие вопросы по услуге по ссылке'. The chat window also shows a timestamp '16:59' at the bottom right. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Официальный портал Мэра и Правительства Москвы' and the address '125032 Москва, ул. Тверская, 13'. There are also social media icons and a search icon in the bottom right corner.



## Сервисный чат

Чат позволяет быстро получить  
ответы по банковскому обслуживанию

### Customer support

Hi Mike! I am your personal 24x7 assistant.  
How can I help you?

**COVID-19 information**

**Branches and ATMs**

**Exchange rate**

**Banking products**



Банк 23.04.2020 11:49

Please can you help me choose a right loan  
program?

23.04.2020 11:54 ✓

Sure I can help. Please can you give me more  
details. What kind of loan are you interested in?

**Personal loan**

by CraftTalk

Send a message...



# CRAFTTALK РАБОЧЕЕ МЕСТО СОТРУДНИКА

**Craft Talk**

В сети ▼ RSHB Customer ● Firstname Lastname ▼

Поиск клиентов

Диалогов в очереди: 0

**Алексей**  
Ответ: Переключаю на оператора. Пожалуйста, подождите...  
-06:21  
КАНАЛ: WEBCHAT

**Михаил**  
Ответ: Я помогу Вам выбрать подходящий вклад. В какой валюте Вы хотели бы открыть вклад? Вы также можете воспользоваться калькулятором на сайте.  
03:32  
-01:11  
КАНАЛ: WEBCHAT

**ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ**

ID: 590cbcf6-9147-4a2f-b563-a48a80c879a2

OCRM Имя: Михаил

OCRM Фамилия: OCRM Фамилия

OCRM Отчество: крафтбокович

Обращение ▼ | Предыдущие обращения | Анкета клиента

**Михаил** Перевести Отключить Завершить 00:27:03

Тематика не определена ✍ ID: ccc098c9-c7e8-4cd8-bd35-aa0c569b2b37 Последнее обращение клиента: 10/09/2019

Firstname Lastname, 10-09-2019 12:49:00 ✓

привет!

10-09-2019 12:49:18, WebChat, 78f3c04a-8218-437f-bb05-a9110bcd8bef

Михаил, приветствую! Я – Ваш ассистент по услугам \_\_\_\_\_, я готов ответить на Ваши вопросы в режиме 24/7. Какая информация Вас интересует?

Отделения и банкоматы | Курсы валют | Продукты банка | Для пенсионеров | Для юридических лиц

System System, 10-09-2019 12:49:26 ✓

Мне нужен вклад с самой выгодной ставкой

10-09-2019 12:49:54, WebChat, 78f3c04a-8218-437f-bb05-a9110bcd8bef

Я помогу Вам выбрать подходящий вклад. В какой валюте Вы хотели бы открыть вклад? Вы также можете воспользоваться калькулятором на сайте.

рубли | доллары США | евро | Другие продукты банка

System System, 10-09-2019 12:49:54 ✓

Введите сообщение и нажмите Ctrl+Enter для отправки... 😊

Канал: WebChat:78f3c04a-8218-437f-bb05-a9110bcd8bef ^

Запрос сеанса кобразинга Отправить ➡

**СПРАВОЧНИКИ** ▼

Поиск статей в базе знаний

Тип записи: --- ⌵

- ел Ассистент выбора вклада 100% ➡
- ел Вклады с выгодной ставкой (евро) 76% ➡
- ел Вклады с выгодной ставкой в рублях 76% ➡
- ел Вклады с выгодной ставкой (USD) в долларах США 75% ➡

**ШАБЛОНЫ ОТВЕТОВ** ▼

Все разделы ⌵

Все названия ⌵

Текст

ALT+q  
Добрый день! ⋮

ALT+p  
Здравствуйте! ⋮



# CRAFTTALK: БАЗА ЗНАНИЙ

## База знаний

[Добавить](#)

Поиск по всем разделам

Поиск записей

Записи с 1 до 10 из 6,035 записей (отфильтровано из 18,296 записей)

Предыдущая **1** 2 3 4 5 ... 604 Следующая

Название	Статус	Тип записи	Дата изменения
2.500.1.84. Рабочий пропуск распространяется на конкретную машину или нужно отдельно регистрировать? Передвигаюсь на нескольких машинах, как оформлять?	Опубликована	Госуслуги	25-04-2020 01:42:01
2.500.1.62. Какие виды цифровых пропусков можно получить?	Опубликована	Госуслуги	25-04-2020 01:29:22
2.500.1.63. На какой срок выдается цифровой пропуск и как часто его можно получать?	Опубликована	Госуслуги	25-04-2020 01:29:18
2.500.1.154. Как получить пропуск иностранному гражданину?	Опубликована	Госуслуги	24-04-2020 21:27:32
2.350.1.89. Как отправить вложение через МП Моя Москва (для iOS)?	На проверке	Портал mos.ru	24-04-2020 19:52:24
2.405.1.11. Общие вопросы от пользователей по работе ЕДЦ, а также вопросов, НЕ относящихся к услуге на Портале (по требованиям и условиям оказания - НЕ ПО АДРЕСУ).	Опубликована	Госуслуги	24-04-2020 18:58:30
2.405.1.7. Вопросы по переписи населения. Закрывать.	Опубликована	Госуслуги	24-04-2020 18:58:07
2.405.1.5. Вопросы по реновации/сносу пятиэтажек. Закрывать (не по адресу).	Опубликована	Госуслуги	24-04-2020 18:57:42
2.405.1.3. Как отключить радиоточку?	Опубликована	Госуслуги	24-04-2020 18:57:15
2.0.1.20. Можно ли через Портал отправить заявление на получение паспорта гражданина РФ?	Опубликована	Госуслуги	24-04-2020 18:56:39

Записи с 1 до 10 из 6,035 записей (отфильтровано из 18,296 записей)

Предыдущая **1** 2 3 4 5 ... 604 Следующая

### ФИЛЬТР ПО СТАТУСАМ

**Все статусы** Черновик На проверке Опубликована Неактивна Удалена

### ФИЛЬТР ПО ТИПАМ ЗАПИСЕЙ

Тип записи не выбран

### ФИЛЬТР ПО РАЗДЕЛАМ

Очистить фильтр

### Государственные услуги.

- + 01. АО МОСГАЗ (3)
- + 01. АО МОСОБЛГАЗ (3)
- + 01. АО ОЭК (2)
- + 01. Автокод (9)
- + 01. Администрация городского округа Троицк в городе Москве (4)
- + 01. Администрация городского округа Щербинка в городе Москве (4)
- + 01. ГИБДД (5)
- + 01. ГКУ ГЦЖС (2)
- + 01. ГКУ Организатор перевозок (1)
- + 01. ГУ Инженерная служба (7)
- + 01. ГУП МосгорБТИ (2)
- + 01. Главконтроль (3)
- + 01. Главное архивное управление города Москвы (1)
- + 01. Департамент городского имущества города Москвы (42)
- + 01. Департамент городского имущества города Москвы - Земельные уча
- + 01. Департамент городского имущества города Москвы – Недвижимость
- + 01. Департамент городского имущества города Москвы – Прочие услуги
- + 01. Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москв
- + 01. Департамент здравоохранения города Москвы (18)