

UNISTAR



Contact Center

омниканальный контакт-центр и smart-сервисы
на основе российского искусственного интеллекта



О компании



Стартелеком



и Юнистар



группа компаний - российский интегратор систем связи, инженерной инфраструктуры, телеком и IT-решений

- интеграция IT-систем
- решения для операторов связи, СМР и ПИР
- сервисная поддержка
- подготовка специалистов

Юнистар Диджитал



технологический дивизион Юнистар, разрабатывающий решения на основе разговорного искусственного интеллекта:

- распознавание и синтез речи,
- NLU-обработка естественного языка
- голосовые роботы и чат-боты

Нам доверяют



Министерство транспорта
Российской Федерации
Минтранс России



Министерство внутренних дел
Российской Федерации
МВД России



АО ГЛОНАСС



ЩЕРЕМЕТЬЕВО
МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ



Партнеры



Компания разрабатывает самые эффективные и безопасные в мире технологии унифицированных коммуникаций, обеспечивая предприятиям любого размера превосходные возможности в сфере связи и взаимодействия



Компания работает в сфере разговорного искусственного интеллекта и разрабатывает отечественную технологию понимания естественного языка NLU (Natural Language Understanding)



VoiceTech компания, создающая виртуальных операторов, голосовых помощников и персональных ассистентов на основе собственных технологий в области голосового искусственного интеллекта



Предприятие специализируется на создании передовых интегрированных решений для операторов, транспортных компаний, общественной безопасности, электроэнергетики и нефтегазовой отрасли



Продукты и решения



Unistar Contact Center

Омниканальный облачный контакт-центр
- платформа унифицированных
коммуникаций операторского класса



Голосовые роботы и чат-боты

Интеллектуальные сервисы для построения
диалога с клиентами на естественном языке
в текстовых и голосовых каналах



UNISTAR Contact Center

Unistar Contact Center



Платформа для развертывания омниканального облачного контакт-центра с набором инструментов унифицированных коммуникаций операторского класса

- 1 Высокая производительность и масштабируемость
- 2 Поддержка широкого круга ОС
- 3 Широкие возможности API для интеграции и создания собственных приложений
- 4 Настраиваемый многоязыковой веб-интерфейс
- 5 Включен в реестр отечественного ПО



файловый сервер



почта



календарь



мессенджер



контакт-центр



телефония

Unistar Contact Center



Импортозамещение

- Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных (рег. № 1189 от 05.09.2016 г.)
- Сертификат ФСТЭК России по НДВ до 2023 г.
- Гибкая ценовая политика
- Техническая поддержка 24/7 на русском языке
- Документация на русском языке
- Поддержка российских ОС
- Совместимость с российскими производителями
- Хранение данных на территории России



Unistar Contact Center



Ключевые особенности и функционал

- Управление очередями
- Редактор голосовых меню
- Широкие возможности для супервайзера
- Встроенные карточки клиента
- Детальная статистика и генерация отчётов

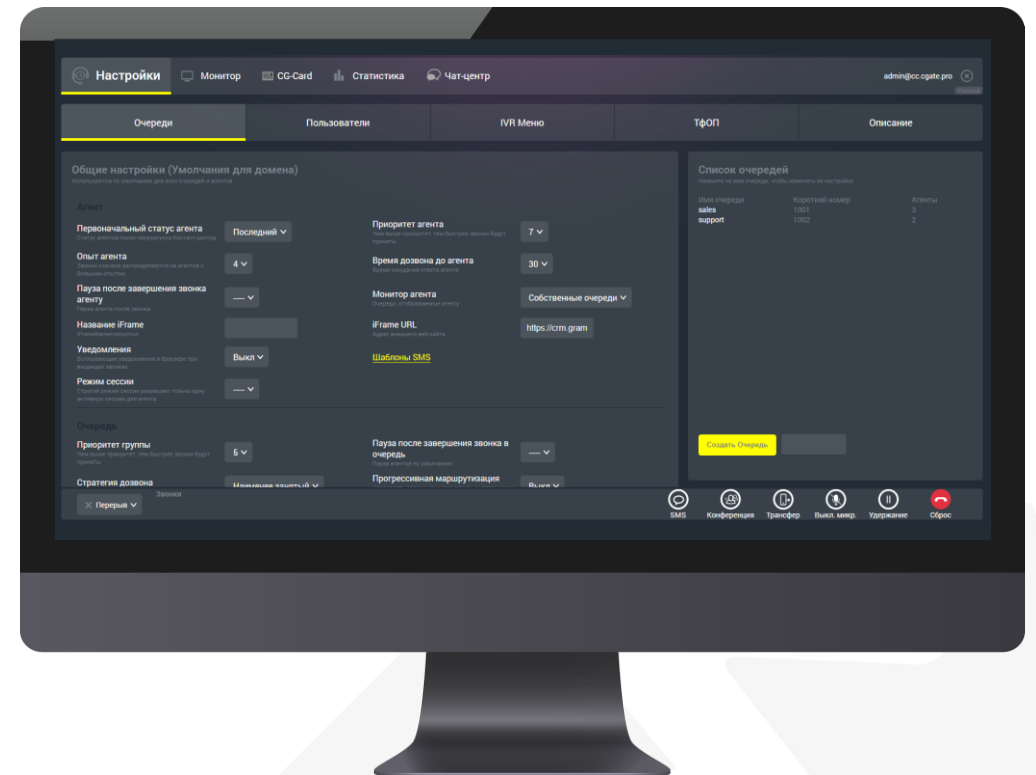


Unistar Contact Center



Управление очередями

- Создание/удаление очередей и агентов
- Назначение добавочных номеров, приоритетов и навыков
- Правила распределения вызовов
- Управление файлами приветствий и мелодий для абонента в очереди
- Настройка голосовой почты и ответных звонков
- Установка правил для очередей и агентов

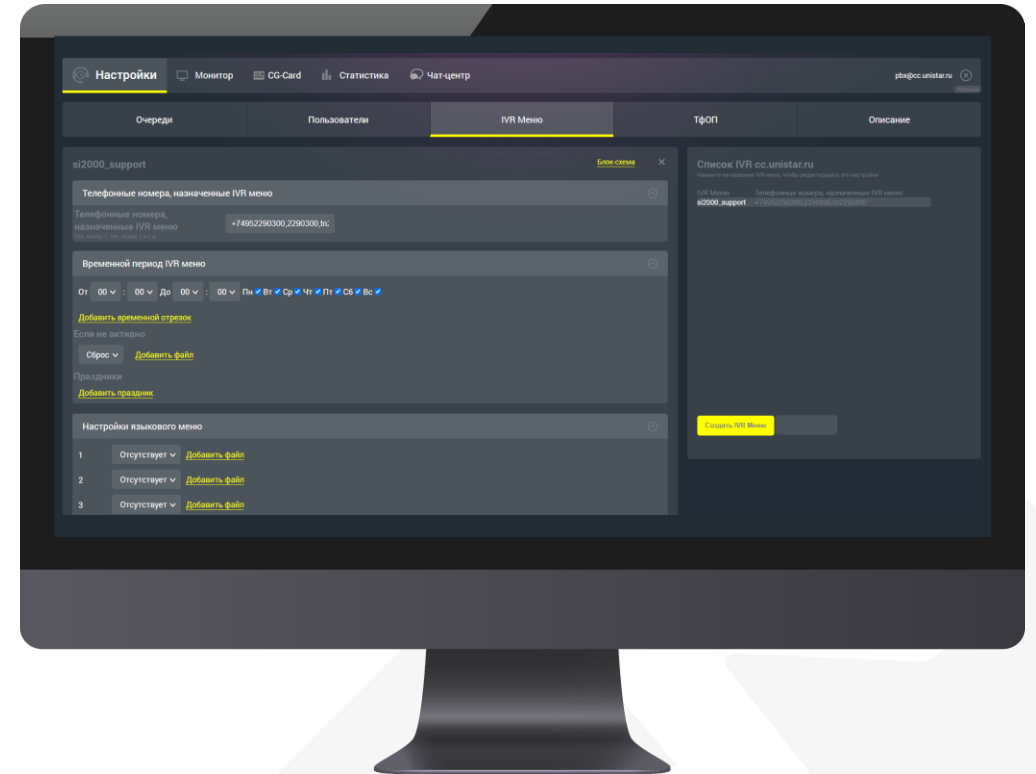


Unistar Contact Center



Голосовое меню

- Регулирование времени работы
- Языковое меню
- Прямой набор добавочного номера
- Управление аудио-файлами
- Перевод звонка в другие меню или на добавочные номера
- Интеграция с внешними веб-сервисами

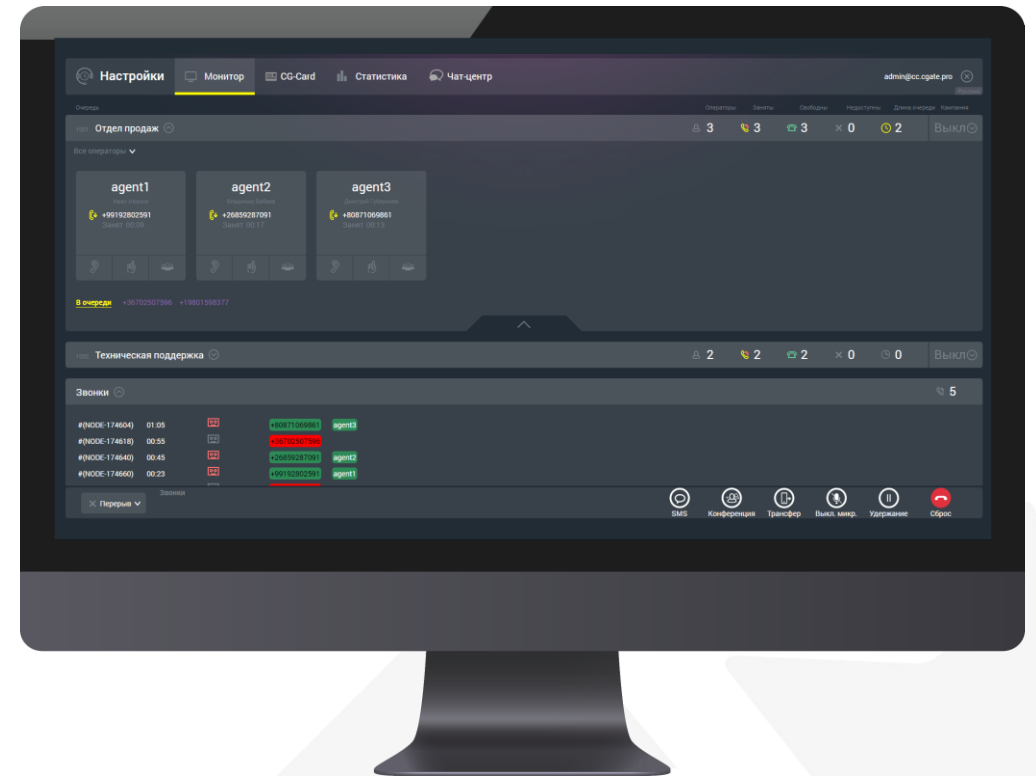


Unistar Contact Center



Возможности супервайзера

- Диаграмма очередей звонков
- Мониторинг звонков в реальном времени
- Режимы суфлирования, подслушивания и 3-х стороннего разговора (клиент - агент - супервайзер)
- Управление кампаниями исходящих звонков
- Переключение статуса агента

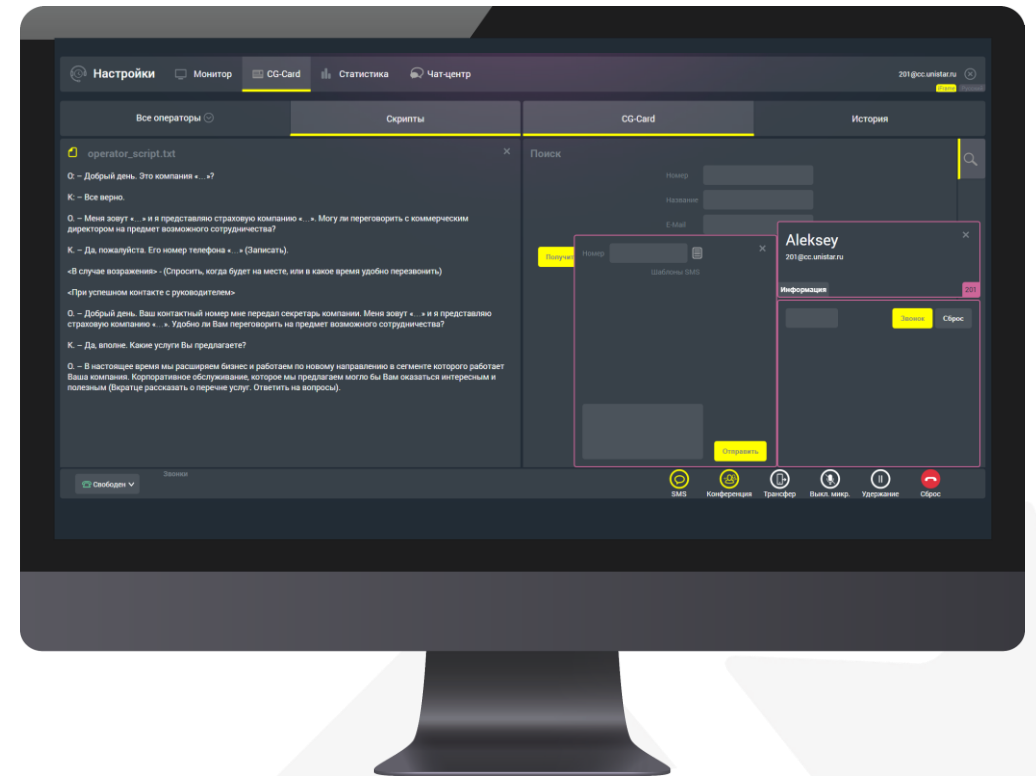


Unistar Contact Center



Встроенные карточки клиента

- Создание и редактирование карточки клиента
- Поиск карточки клиента по номеру телефона, имени или e-mail
- Отображение истории обращений
- Сценарии разговора для агента
- Возможность интеграции веб-интерфейса с внешними системами (например, CRM)

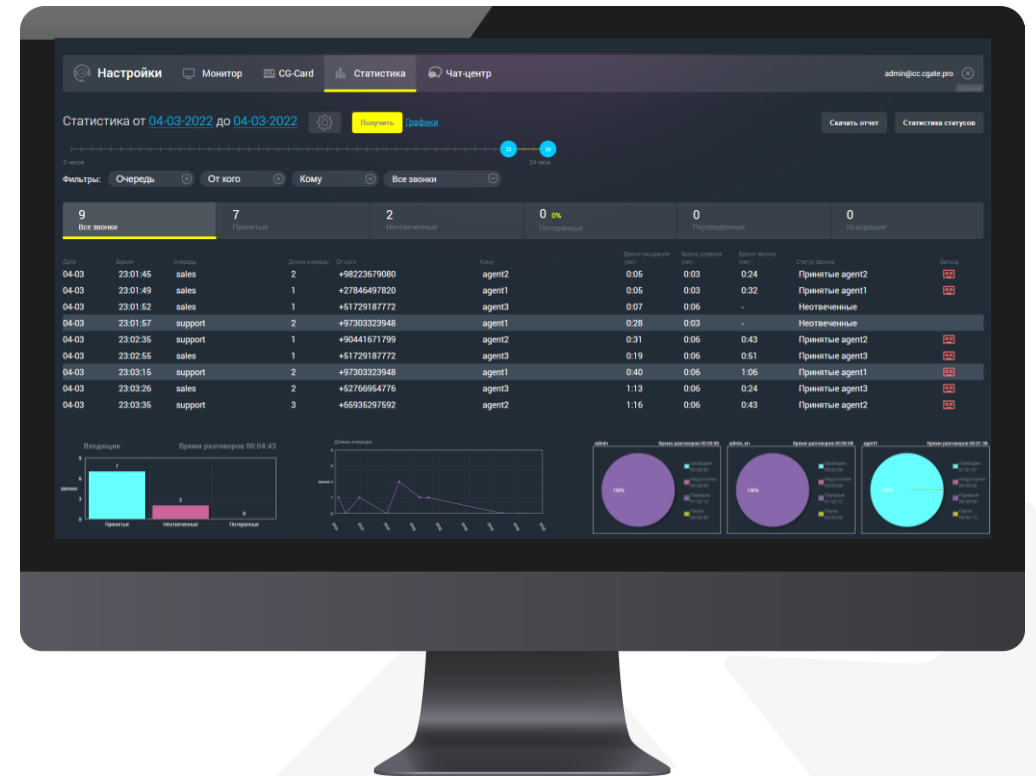


Unistar Contact Center



Статистика и отчеты

- Фильтрация по времени
- Фильтрация по очередям, агентам, телефонным номерам, внешним и внутренним вызовам
- Отчёт по звонку
- Запись звонков
- Детализация движения по голосовому меню
- Графики длин очередей и времени ожидания
- Анализ статусов агентов



Unistar Contact Center



Индивидуальный подход

Наша команда обладает большим опытом реализации сложных инфраструктурных проектов. Мы беремся за интересные и комплексные задачи, и искренне любим находить для них оптимальное и удобное решение.

Открытый API позволяет интегрировать Unistar Contact Center с:

- CRM
- Клиентскими порталами самообслуживания
- Help Desk
- Billing- и provisioning
- ВКС, СЭД и онлайн-службами офисных пакетов
- Telegram, VK и др. мессенджерами

Unistar Contact Center



Стоимость одного рабочего места в месяц с услугой технической поддержки решения

Функциональность	Стоимость		
	от 2 000 р/месяц	от 4 000 р/месяц	По запросу
Работа с входящими голосовыми каналами связи	+	+	+
Работа с исходящими каналами связи в ручном режиме	+	+	+
Работа с исходящими каналами связи в автоматизированном режиме (API)	+	+	+
Запись диалогов	+	+	+
Интеллектуальная маршрутизация вызовов	+	+	+
Работа со скриптами обслуживания	+	+	+
Режим суфлирования супервизора	+	+	+
Отчетность и статистика	+	+	+
Техническая поддержка решения	+	+	+
IP- телефония	+	+	+
Удаленное рабочее место (web клиент)		+	+
Доступ к API (возможности развития и кастомизации системы под свои задачи)		+	+
Интеграция с AD			+
Поддержка видеозвонка с сайта или иного ресурса компании			+
Подключения модулей для настройки голосовых помощников ¹			+
Подключение модуля голосового суфлера (на основе нейросетевой модели) ²			+
Callsteering на входящие звонки ³			+

По запросу клиента мы готовы предоставить телефонные номера и периферийное оборудование для КЦ

- 1 Подключение программного обеспечения необходимого для запуска ботов
Разработка сценариев обслуживания рассчитывается отдельно
- 2 Подключение программного обеспечения необходимого для запуска функциональности
- 3 Подключение программного обеспечения необходимого для запуска функциональности
Обучение базы знаний силами Заказчика или Unistar Digital, стоимость - по запросу



Виртуальные ассистенты, голосовые роботы и чат-боты

Виртуальные ассистенты, голосовые роботы и чат-боты

Клиенты задают много
однотипных вопросов,
им сложно общаться
с кнопочным IVR?

Пришло время усилить
команду операторов,
но ФОТ ограничен?

Решили запустить
рекламную кампанию
и собрать лиды
по холодной базе?

Думаете как ускорить
процессы: заказ и выдачу
пропусков, фиксацию
поручений, оформление
заявок или документов?

Виртуальный ассистент поможет поддержать диалог с клиентом на естественном языке в омниканальном режиме - по телефону, в чате на сайте или в мобильном приложении, в мессенджере

Он всегда вежлив, **стрессоустойчив**
и **готов работать 24/7/365** без перерывов и выходных

Виртуальные ассистенты, голосовые роботы и чат-боты



Робот-оператор

примет входящие обращения, ответит на часто задаваемые вопросы, напомнит про бронь заказа или запись на услугу

Робот-секретарь

поможет оформить заявки и документы, выдать пропуск или сформировать задачу в ServiceDesk

Робот-лидогенератор

обзвонит потенциальных клиентов, выявит потребности, сгенерирует ЛИДы и передаст их ответственному человеку

Робот-коллектор

ускорит взаимодействие с должниками и снизит затраты на работу с задолженностями

Робот-ассистент

поможет клиенту с поиском и подбором продукта по его запросу: билет, гостиница, продукт из ассортимента

Робот-маркетолог

позвонит клиентам и проведет опрос об удовлетворенности, лояльности или удобству использования

Спасибо, до встречи на проекте!



welcome@unistar.digital

+7 495 788 70 80

Москва Головинское шоссе, д.5,
стр.1 Бизнес-центр «Водный»

[Перейти на сайт](#)

