

UNISTAR Contact Center

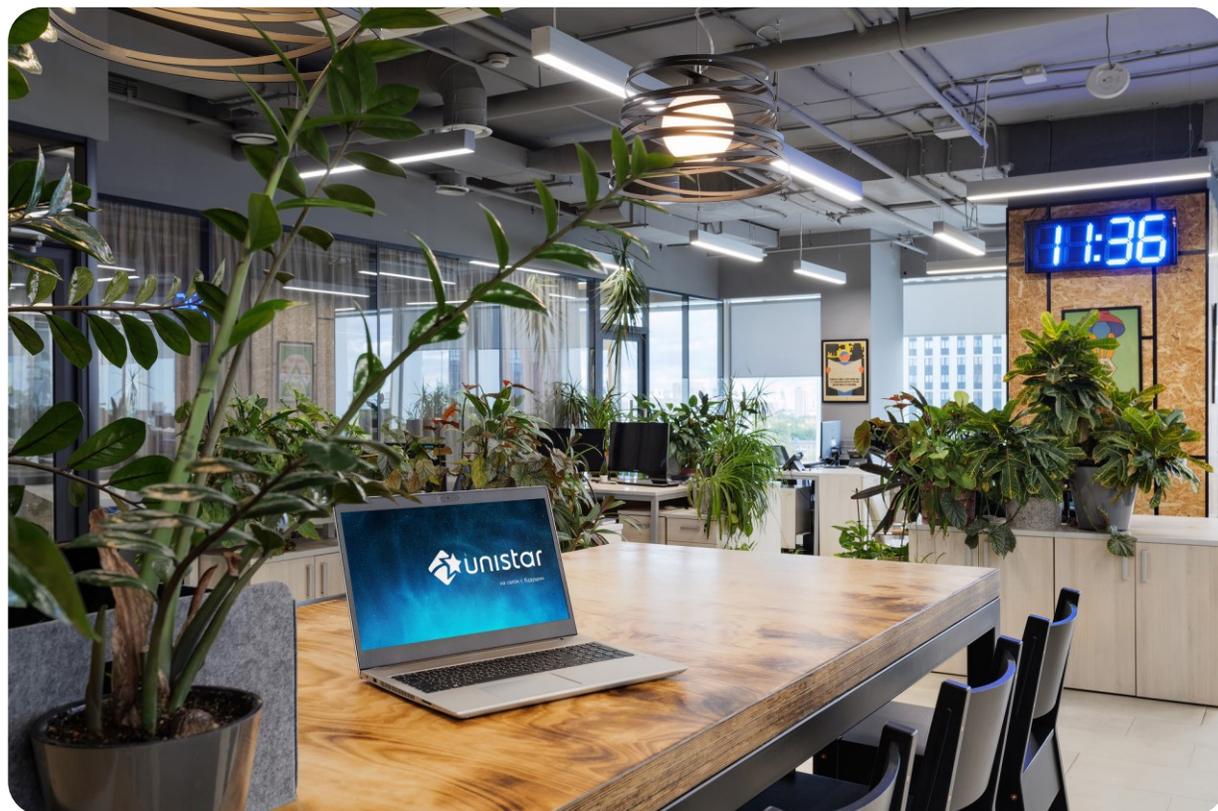
омниканальная КЦ-платформа
и интеллектуальные сервисы



@unistardigital



О компании



С помощью ИИ мы помогаем клиентам освободиться от рутины, эффективно решать типовые вопросы, оптимизировать трудоемкие и монотонные процессы.

Startelecom и Unistar

Российский системный интегратор, работающий на рынке связи, телекоммуникационных и IT-решений, инженерной инфраструктуры с 2001 года

- проектирование и внедрение телеком-систем
- поставка оборудования
- инженерные работы
- обучение специалистов в области связи

Unistar Digital

Технологический дивизион Юнистар, разрабатывающий решения на основе разговорного искусственного интеллекта, речевой аналитики и телефонии

- распознавание и синтез речи
- NLU-обработка естественного языка
- речевая аналитика
- анализ больших данных

Нам доверяют

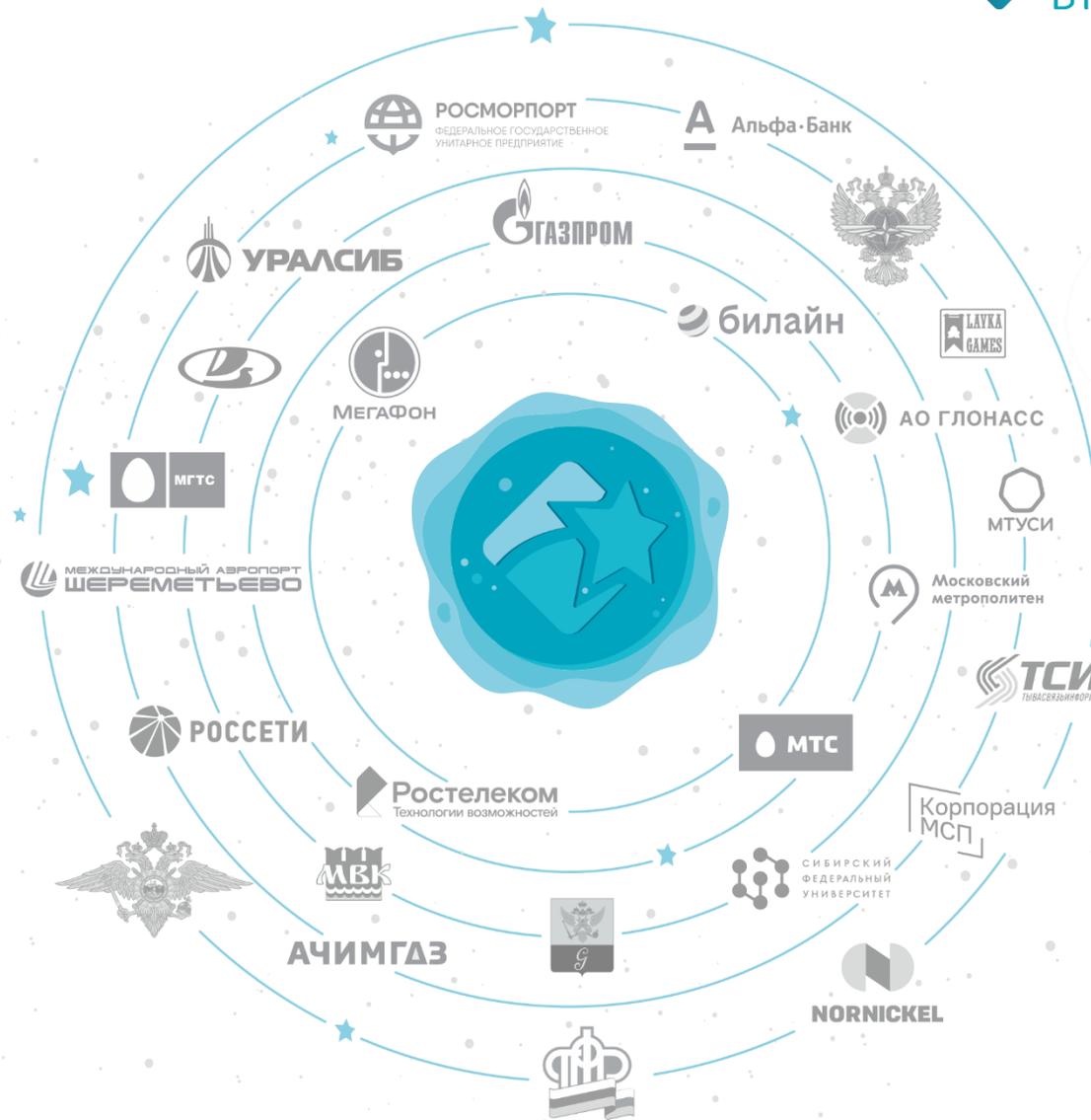


Мы реализовали более 5000 успешных проектов и развиваем тесные партнерские отношения с каждым клиентом

Среди них:

- Операторы связи
- Финансовые организации
- Топливо-энергетические компании
- Образовательные организации
- Государственные структуры
- Транспорт
- и другие

Абсолютное большинство наших заказчиков обращаются к нам вновь и вновь



Наши партнеры



Эффективные и безопасные технологии унифицированных коммуникаций



Разговорный ИИ и собственные технологии понимания естественного языка NLU



Виртуальные операторы, голосовые помощники и персональные ассистенты



Озвучка текста, синтез и распознавание речи онлайн на нескольких языках



Решения для операторов, транспорта, безопасности электроэнергетики и нефтегаза



Разработка умных устройств, речевые технологии и NLP, компьютерное зрение и биометрия



Оборудование и ПО для записи и автоматического анализа речи в розничном бизнесе



Речевые технологии, голосовая биометрия, сервисы для обработки неструктурированных данных

Наши продукты и технологии



Комплексное омниканальное решение
для эффективной коммуникации с клиентами



Разговорный ИИ



Виртуальные ассистенты



Голосовые роботы
и чат-боты



Речевая аналитика



Аудио-бейджи



Почтовый сервер



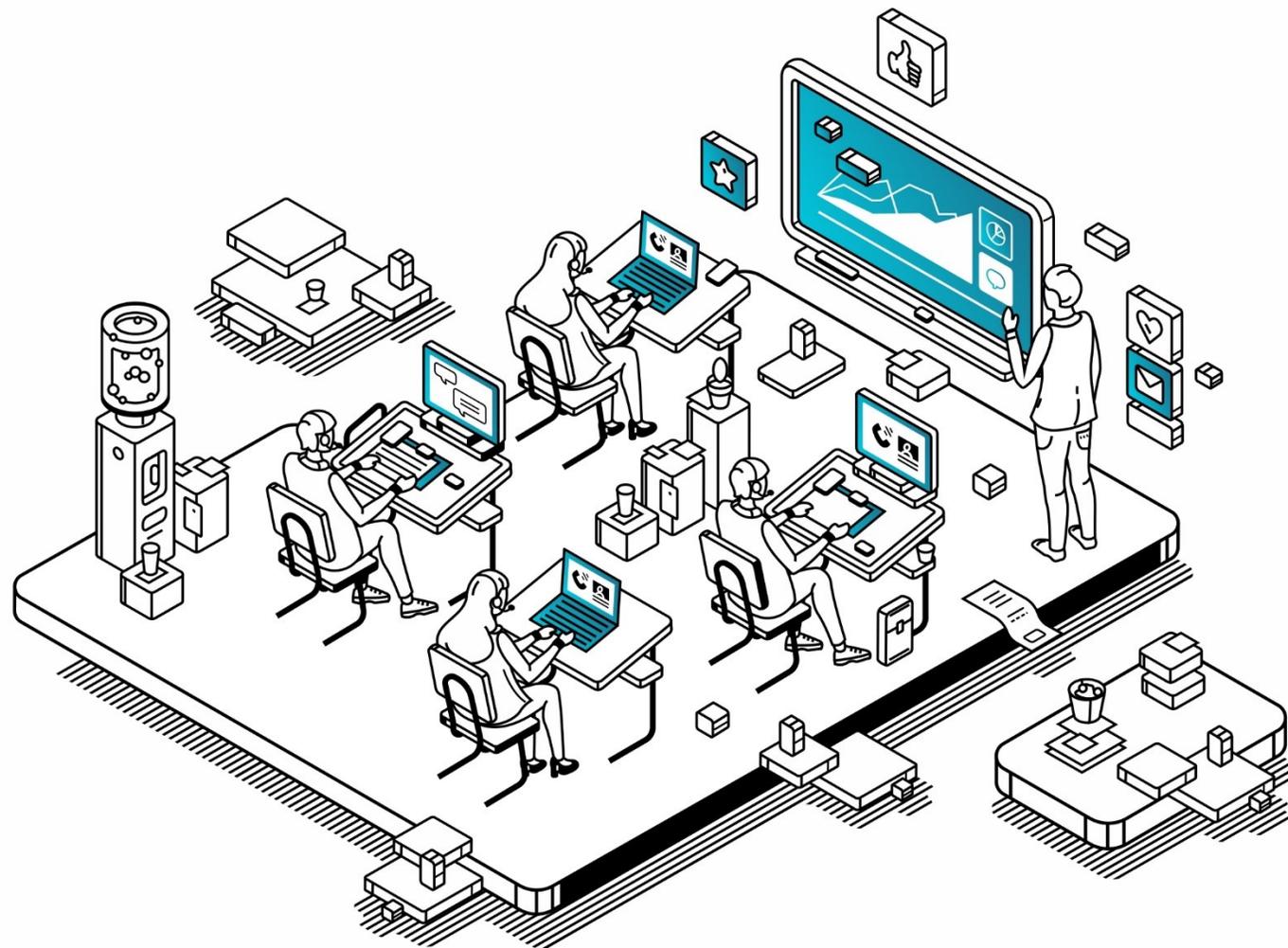
**Unistar
Contact Center**

Единое окно для управления
всеми коммуникациями
в различных каналах
на базе интеллектуальной
платформы

Полнофункциональное
готовое рабочее место -
АРМ «Единое окно оператора»

UNISTAR Contact Center

омниканальная платформа

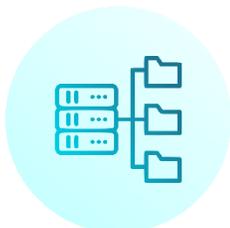


@unistardigital

Unistar Contact Center



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



файловый сервер



почта



календарь



мессенджер



контакт-центр



телефония

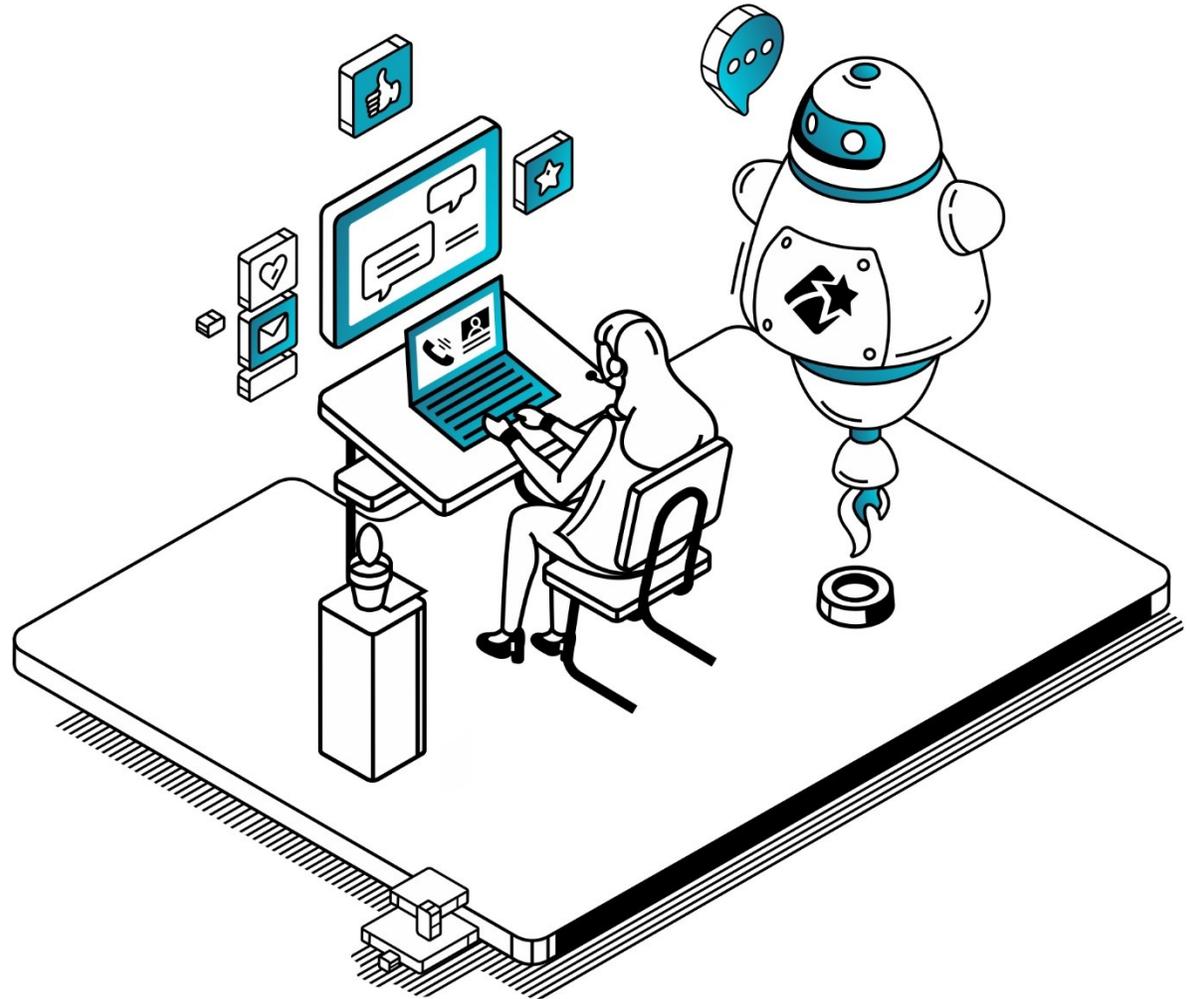
- + Высокая производительность и масштабируемость
- + Настраиваемый многоязыковой веб-интерфейс
- + Запись звонков
- + Управление очередями: создание/удаление
- + Настройка голосовой почты и ответных звонков
- + Голосовое меню и настройка IVR
- + Инструменты для работы супервайзера
- + Статистика и отчеты: в целом по КЦ и отдельно по каждому сотруднику

Рабочее место оператора

интеллектуальный суфлер,
АРМ «Единое окно оператора»



@unistardigital



Суфлер с искусственным интеллектом

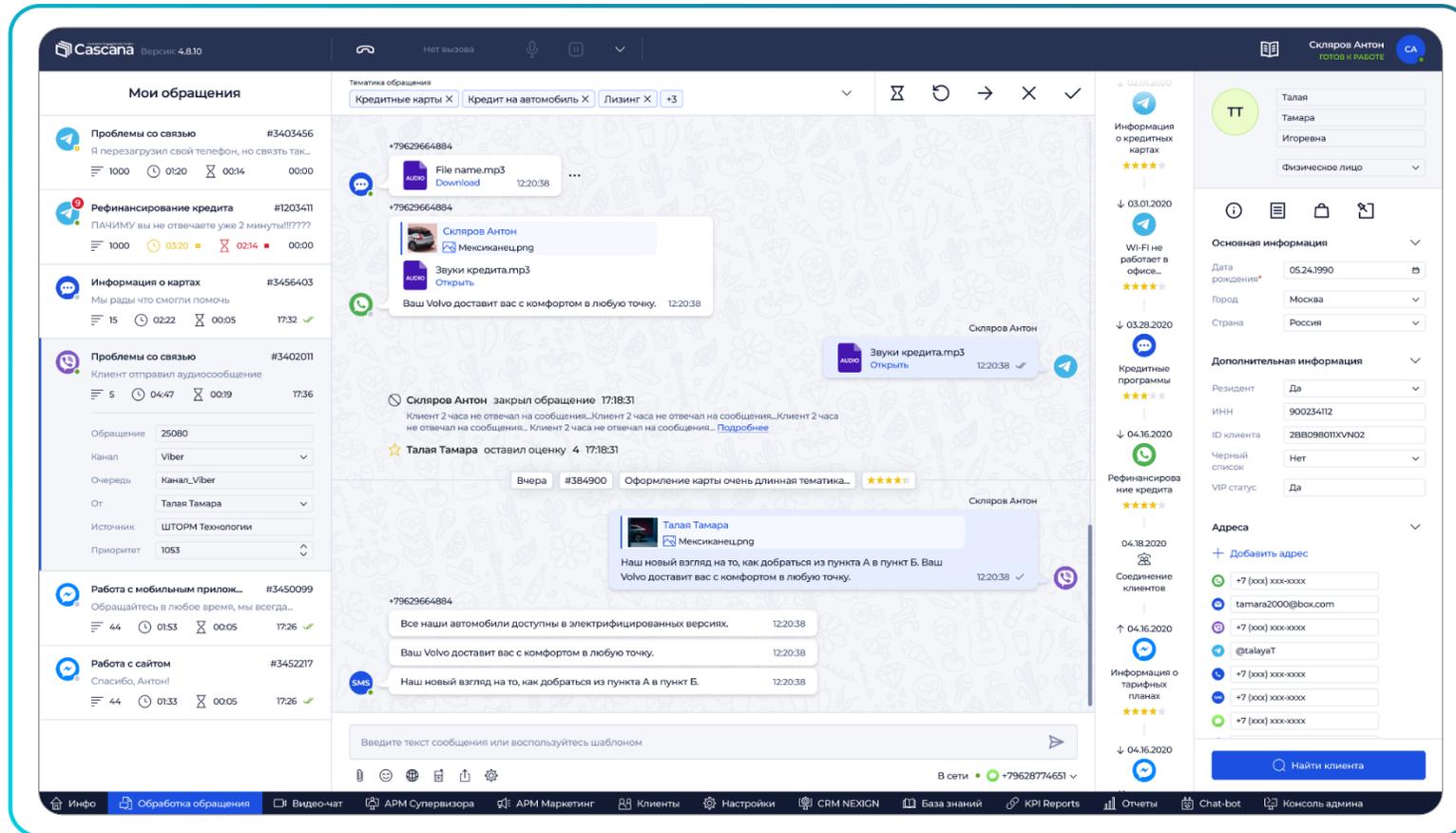
умный помощник оператора



- + Анализирует вопрос клиента
- + Предлагает возможные ответы оператору из базы знаний (справочников) или шаблонов
- + Ранжирует варианты и предлагает лучший ответ
- + Ускоряет поиск информации и процесс обслуживания
- + Быстро обучается на состоявшихся диалогах клиентов и операторов
- + Для запуска нужны лишь логи диалогов
- + Алгоритм обучается сам, нет трудозатрат (и стоимости) для запуска
- + Алгоритм продолжает обучаться в процессе использования подсказок операторами



Оmnиканальное АРМ Оператора



- + Единое окно
- + Омниканальность
- + Единая история
- + Интеграция с телефонией
- + Чат-бот
- + Скриптинг
- + Тикетинг
- + Единая очередь
- + Видеозвонок
- + Продажи на входящих
- + Исходящий маркетинг
- + Запись экрана оператора



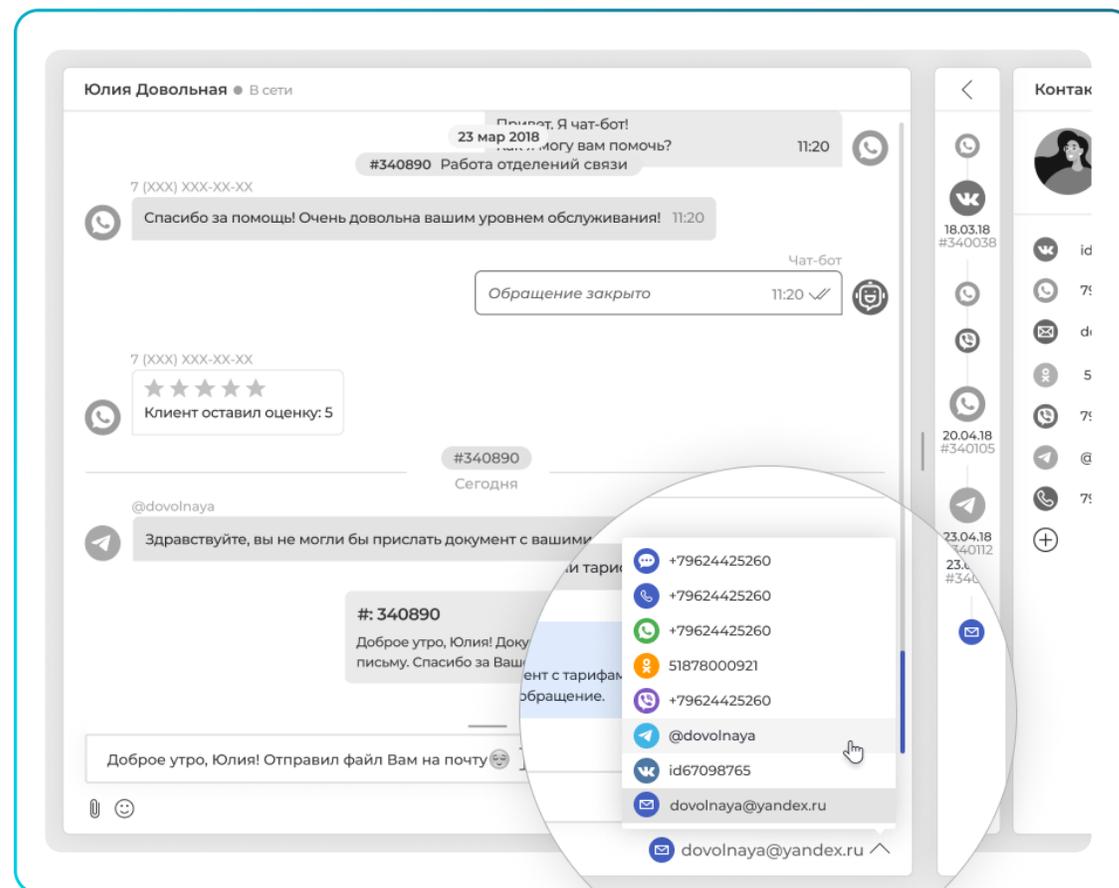
Оmnиканальное обслуживание

В эпоху активного развития новых цифровых каналов - контактные центры вынуждены оказывать обслуживание, не ограничиваясь традиционными каналами связи. Наш продукт предоставляет поддержку широкого спектра современных каналов коммуникаций:

- ☎ Интеграция с BATC Unistar, Avaya, Cisco, SIP
- ☎ SMS (smpp v3.4)
- ✉ EMAIL
- 💬 Веб-ЧАТ (на сайте, в личном кабинете)
- 📞 Viber (public accounts)
- 📱 WhatsApp Business
- 📠 Telegram (группы)
- 👤 VKontakte (личные сообщения)
- 📄 Форма обратной связи (анкета)
- 🍏 Apple Business Chat (iMessage)

Обеспечивая omnikanальное взаимодействие, сотрудник в любой момент может перейти в необходимый канал коммуникации, предпочтительный клиентом, а клиент, в свою очередь, уверен в том, что, контекст его обращения не будет потерян и ему не придется раз за разом озвучивать и объяснять свой вопрос

Важно, что вне зависимости от канала взаимодействия, правила обработки обращения едины. Обращения будут обогащены данными по клиенту из IT систем, что позволит сотруднику качественно обработать запрос и, как следствие, составить положительный клиентский опыт



Выбор канала коммуникации

Виртуальные операторы, голосовые роботы и чат-боты



Абоненты задают много однотипных вопросов:

им сложно общаться с кнопочным IVR, чтобы нажать на нужную клавишку приходится прослушивать IVR по кругу?

Думаете, как улучшить KPI и качество процессов:

- повысить уровень SL сократить время ожидания на линии
- сократить кол-во потерянных вызовов (CAR)
- повысить % запросов решенных при первом звонке (FCR)
- сократить отток абонентов
- увеличить средний чек

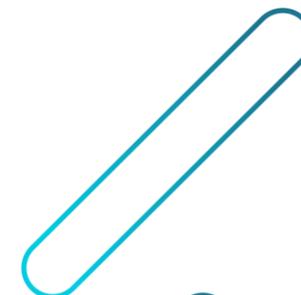
Пришло время усилить команду операторов но ФОТ ограничен?

Запустили новый продукт и хотите рассказать об этом абонентам?

продвижение доп услуг и новых тарифов по холодной и теплой базе?

Виртуальный оператор может ввести осмысленный диалог с абонентами на естественном языке в омниканальном режиме - по телефону, в чате на сайте или в мобильном приложении, в мессенджере

Он всегда вежлив, любит возражения и всегда находит нужные аргументы, **стрессоустойчив** и **готов работать 24/7/365** без перерывов и выходных



Технологии

виртуальных операторов

Conversational AI



- распознавание и синтез речи: более 120 языков
- разработка уникальных брендированных голосов
- NLU-обработка естественного языка
- обучение моделей под задачи заказчика

Product AI



Digital Humans



Personal Web Assistant



Voice Ad



Metaverse

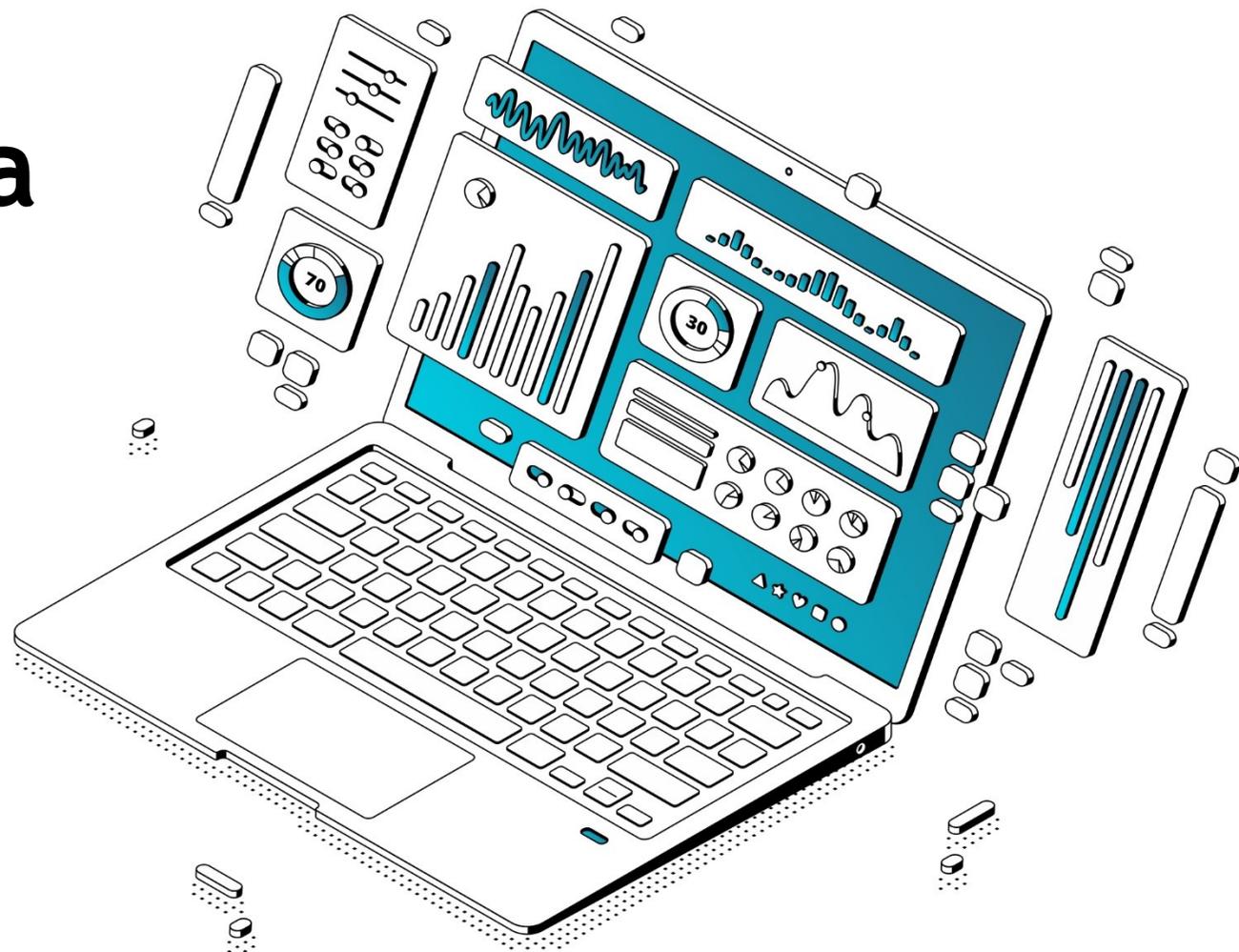


Digital Assistant

Человекоподобные цифровые секретари и ассистенты, готовые разгрузить службы поддержки клиентов и автоматизировать управление базами знаний

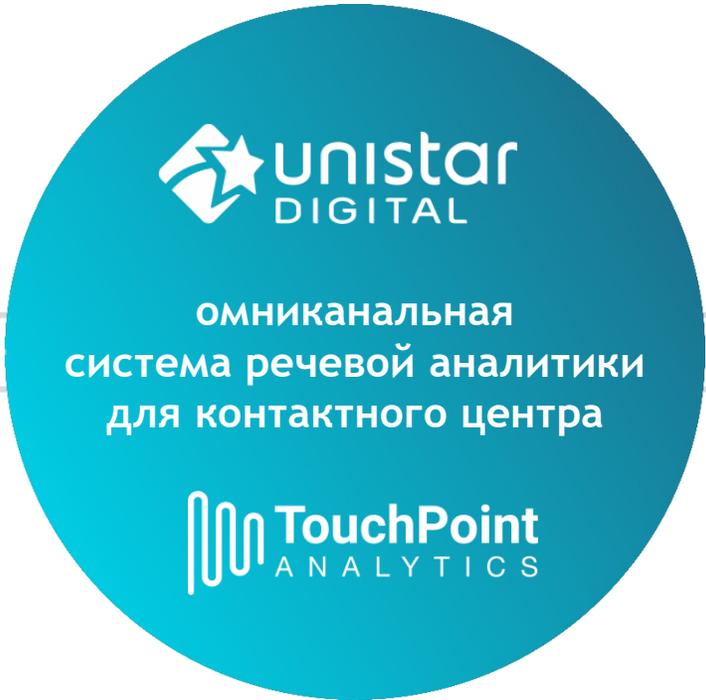
Речевая аналитика

анализ речи и текста
по 40+ параметрам



@unistardigital

Анализ 100% контактов
в любых точках касания



Способствует росту продаж

Способствует повышению
удовлетворенности клиентов

Снижает операционные
расходы контактного центра

Снижение операционных затрат
на контактный центр



Автоматическая оценка
звонков/диалогов по 40+ параметрам

Выявление отклонений
от стандартов и скрипта продаж

Выявление лучших/худших
практик продаж и менеджеров



Что мы анализируем?

Речь сотрудника



- + автоматическая оценка качества работы сотрудника
- + контроль соблюдения стандартов обслуживания
- + выявление слабых мест у сотрудников
- + лучшие/худшие практики



Речь клиента



- + оценка степени удовлетворенности клиента
- + выявление и анализ причин обращений
- + выявление и анализ причины жалоб и негативных впечатлений
- + выявление и анализ слабых мест продукта
- + проблемы
- + конкурентный анализ
- + профилирование клиента
- + эффективность маркетинговых кампаний, акций, новых продуктов

Эффект от внедрения

до 15%

рост конверсии звонков
в целевые действия

до 50%

увеличение полноты
соблюдения стандартов

до 30%

Увеличение NPS/CSI

до 20%

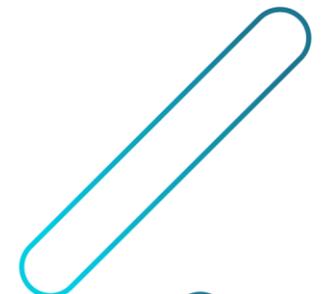
Повышение
эффективности
маркетинговых акций

до 20%

сокращение OpEX
на управление
контакт-центром

до 20%

снижение вероятности
оттока клиентов



Голосовая биометрия

При разговоре с оператором



В колл-центре при общении с оператором:

- + верификация входящих звонков
- + верификация исходящих звонков
- + верификация сотрудников из полей
- + верификация сотрудников в корпоративной телефонии
- + идентификация голоса из чёрного списка
- + поиск одинаковых голосов с разных телефонов за последний день (сценарии мошенничества)



Автоматическое обслуживание на IVR



После подтверждения по голосу, клиенту будут доступны сервисы:

- + баланс
- + ближайший платёж
- + блокировка sim-карты
- + информация о последних операциях
- + оплата услуг по заранее фиксированным данным

Эффект внедрения



Скорость обслуживания

сокращение секунд на обслуживание клиентов в колл-центре и IVR



Привлечение новых клиентов

которые не столько пользуются интернетом, сколько телефоном: живут далеко или люди старшего возраста, для них - удобное обслуживание по телефону



Безопасность

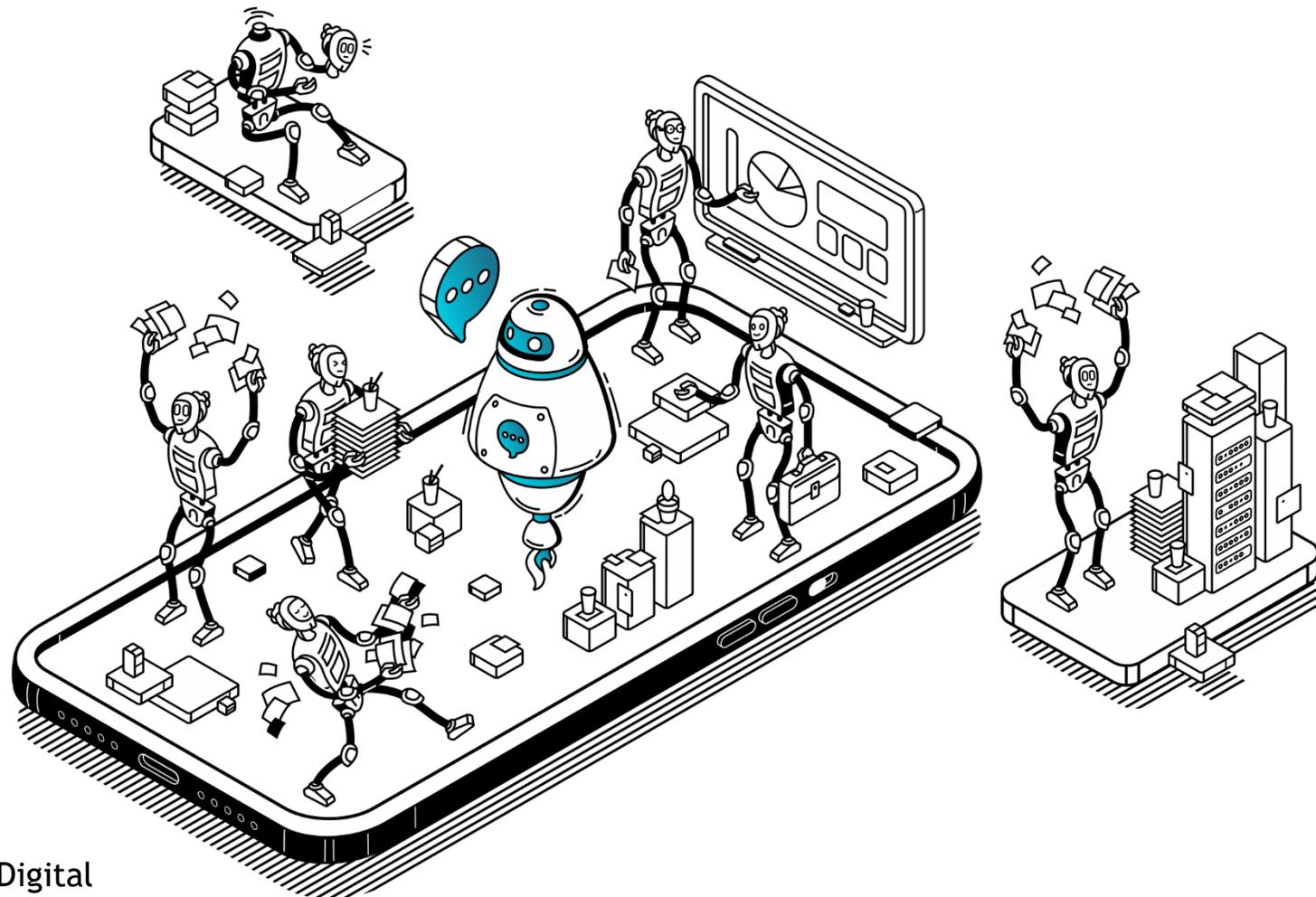
усиление безопасности для защиты от мошенничества



Имидж

инновационный имидж (крупные компании уже сервисы биометрии вслед за банками)

**Спасибо,
до встречи на проекте!**



@unistardigital

Рената Гулиенко
Директор по продукту Unistar Digital