ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №1417

НОМИНАЦИЯ: Информационные услуги, технологии

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	КРАФТ-ТОЛК / CraftTalk
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://crafttalk.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	CraftTalk
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/GHfCgW04V34

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Влияние коронавируса на бизнес (не более 3600 знаков с пробелами)

В 2020 году роботизация процессов помогла нам и нашим Партнерам обслужить колоссальное количество обращений, которое возникло в связи с пандемией COVID-19.

В связи с распространения коронавирусной инфекции в Правительство Москвы начало принимать меры, которые сказались на повседневной жизни и работе Москвичей. Множество оперативных решений приводило к резкому увеличению нагрузки на горячие линии, в том числе к увеличению обращений граждан через чаты на портале mos.ru и в мобильном приложении «Моя Москва».

Блокировка социальных карт, изменение режимов работы центров «Мои документы», самоизоляция граждан и другие, резко увеличивали нагрузку на контактные центры, которые обслуживают горячие линии.

В целях снижения распространения коронавирусной инфекции с 15 апреля 2020 года в Москве была введена система пропусков. Как только была опубликована информация об этом, на горячие линии обрушился шквал обращений. В чат на mos.ru за один день 13 апреля 2020 года поступило 55 000 обращений с вопросами: «Кому нужен пропуск? Как получить пропуск? Как ездить на работу? Не получу ли я штраф?» Нагрузка увеличилась в 13 несколько раз за один день! Это было стихийно и, естественно, за один день контакт-центр не мог увеличить количество операторов в несколько раз. Как операторы смогут справиться с такой нагрузкой? Мы боялись коллапса. Оставить людей без консультации, без ответов на важные вопросы мы не могли, но ресурсов явно

не хватало.

2. Ваши подходы в обеспечении лучшего клиентского опыта в условиях кризиса (не более 1800 знаков с пробелами)

CraftTalk - контактный центр для текста.

CraftTalk работает в web-чатах, мессенджерах, социальных сетях, email.

CraftTalk - это система управления знаниями и текстовыми коммуникациями, в которая использует технологии искусственного интеллекта (ИИ).

В составе :

- База знаний
- Омниканальная чат-платформа
- ИИ чат-боты
- ИИ-подсказки
- Система аналитики и мониторинга.

Бот на базе ИИ обучается у операторов и полностью обрабатывает 30-85% типичных запросов. Бот на базе машинного обучения обучается у операторов. ИИ помогает операторам, повышая скорость и качество поддержки.

Благодаря решению CraftTalk, наши коллеги смогли оперативно загрузить порядка двухсот статей по тематике пропусков и коронавируса, в течение одного дня, обучить ИИ-бота и вывести его 1-ой линией поддержки для ответа на самые основные вопросы жителей, тем самым сильно снизив нагрузку с операторов. Приведу цифры: в апреле 2020 года в чат на mos.ru поступило свыше 500 000 обращений – в 10 раз больше, чем это было в марте этого же года! Умный бот CraftTalk закрыл больше половины – 270 000 обращений. Если бы Заказчики в контакт-центре выбрали решение чат-бота, в котором создаются регулярные правила для его обучения, а не нашу систему, обучающуюся с помощью технологий глубокого машинного обучения у операторов, то скорее всего бот был бы обучен к моменту окончания периода пропускной системы в Москве в начале июня 2020 года, то есть работа была бы бесполезной.

3. Трудности и препятствия (не более 3600 знаков с пробелами)

Проблемы и решения:

1. Резкое увеличение количества одновременных обращений (чатов) потребовало быстрого масштабирования системы CraftTalk. За счет правильной ИТ- архитектуры платформы удалось сделать увеличение производительности "бесшовно", без прерывания сервиса.

2. Быстрая смена тематик обращений в чатах требовала, оперативного наполнения базы знаний и очень **БЫСТРОГО** переобучения ИИ-бота. Т.к. в платформе CraftTalk искусственный интеллект обучается у операторов, обучение и переобучение ИИ-бота происходило очень быстро. Это позволило снять нагрузку с операторов за счет умного бота на 1-ой линии поддержки

3. Возникла острая необходимость увеличения производительности операторов контактного-центра. Данная задача успешно решена за счет функционала платформы CraftTalk, а именно:

- ИИ-ассистент подсказывает операторам правильные ответы из базы знаний

- гибкая система управления очередями позволяет эффективно использовать рабочее время операторов

- широкий и удобный функционал АРМ оператора (быстрые клавиши, проверка правописания и т.д.)

4. Необходимость обеспечения удаленной(надомной) работы операторов контактного центра в условиях пандемии. Данное требование было легко решено за счет того, что операторы КЦ работают в тонком клиенте - едином АРМ CraftTalk. Гибкая ролевая модель, встроенная аналитическая система и система мониторинга, позволили обеспечить контроль работы удаленных операторов КЦ и ИИ-ботов.

4. Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

В процессе организации клиентского обслуживания в чатах (портал mos.ru, мобильное приложение) задействовано множество различных подразделений:

- редакторы базы знаний ДИТ Москвы

- сотрудники контакт-центра (операторы, супервизоры, руководители проектов, ИТ-специалисты)

- специалисты вендора - компании CraftTalk (руководитель проекта, ИТ-специалисты, аналитики).

От того насколько слаженно и оперативно взаимодействуют между собой все участники этого сложного процесса, зависит качество клиентского сервиса. В условиях пандемии нам удалось выстроить процесс удаленных коммуникаций между сотрудниками и добиться хороших результатов за счет высокой вовлеченности всех специалистов, т.к. у всех была единая цель - оказание качественных услуг.

5. Количественные и качественные результаты, которые были достигнуты (не более 1800 знаков с пробелами)

Результат внедрения на портале **mos.ru**:

1. Более **6000 различных тематик** в базе знаний.

2. Увеличение производительности операторов КЦ более, чем в **2 раза**!

3. Автоматизация обработки обращений с помощью ИИ **57%**

4. Снижение стоимости обработки обращений **в 4,6 раза!**

5. Многократное увеличение числа обработанных обращений граждан при том же количестве операторов контакт-центра.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

CraftTalk - решение "all-in-one" , которое позволяет комплексно решить проблему клиентских коммуникаций. CraftTalk на единой платформе объединяет работу людей и ИИ.

Использование CraftTalk при обслуживании текстовых обращений позволило Заказчикам **в**

условиях пандемии и более чем 10-кратного роста количества обращений качественно обслужить подавляющее большинство поступивших к ним запросов. Решение легко масштабируется и удобно для использования в условиях использования удаленных рабочих мест. Искусственный интеллект обучается на базе диалогов операторов и актуальных статей в базе знаний прямо по ходу использования системы и берет на себя обслуживание все большее количество входящих запросов. Инструментарий Базы Знаний позволяет любому количеству пользователей наполнять и актуализировать ее. Кроме этого, накопленные знания выступают единым источником знаний по внутрикорпоративным процедурам, регламентам и бизнес-процессам.

Мы успешно справились с задачей по обеспечение качественного консультирования жителей города Москвы и созданию современного омниканального контакт-центра, в котором бы успешно и тесно сотрудничали искусственный интеллект и человек.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Петухов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Денис Николаевич
ДОЛЖНОСТЬ	Генеральный директор