

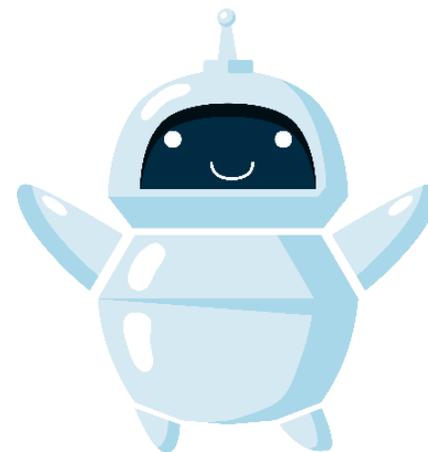


| 30 лет

## АВТОМАТИЗАЦИЯ, КОТОРАЯ РАБОТАЕТ: инструменты для повышения эффективности контакт-центра

Роман Милованов

Руководитель направления решений для контакт-центров, СATEЛ



ZIAX

# САТЕЛ – РОССИЙСКИЙ РАЗРАБОТЧИК ИТ-РЕШЕНИЙ



**30 лет**  
НА ИТ-РЫНКЕ



САТЕЛ - ведущий российский разработчик ИТ-решений, на рынке с 1995 года. Обладает широкой экспертизой и опытом

СОБСТВЕННЫЙ  
ЦЕНТР РАЗРАБОТКИ

**₽13 млрд**  
ОБОРОТ КОМПАНИИ

**850+**  
СОТРУДНИКОВ

12 представительств в  
России и СНГ

**20 решений**  
ЭКОСИСТЕМЫ

Передовые технологии и комплексные решения для телекоммуникаций и цифровой трансформации

ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ  
РЕШЕНИЯ

# БОЛЬШЕ, ЧЕМ ПРОСТО UC

В ОСНОВЕ ЭКОСИСТЕМЫ – РТУ  
РЕШЕНИЕ №1 НА РЫНКЕ – 2М+ АБОНЕНТОВ

Телефония

Видеоконференцсвязь

Мессенджер

Система записи

Контакт-центр

Распознавание речи

Чат-боты

Мониторинг



Оперативно-диспетчерская связь

Громкоговорящая связь

Система оповещения

Телефоны

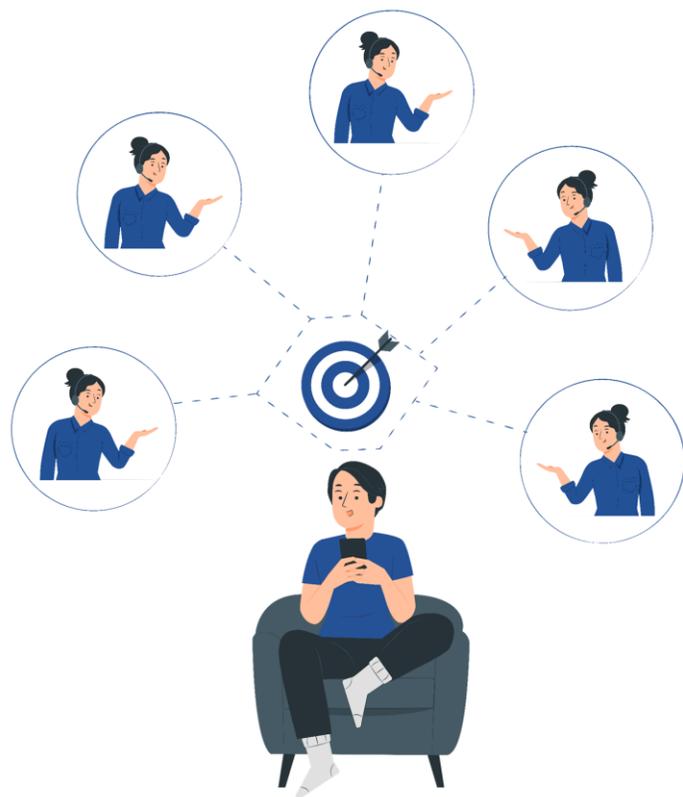
Шлюзы

Переговорные устройства

Пульт РТУ

# ОЖИДАНИЯ

## ЧЕГО ХОЧЕТ КЛИЕНТ



## ЧТО НУЖНО БИЗНЕСУ



# ЧТО ДЕЛАТЬ?

ЧТОБЫ АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРИНОСИЛА ПОЛЬЗУ В КЦ

ВСЕ ОБРАЩЕНИЯ  
СРАЗУ ПЕРЕВОДИМ  
НА РОБОТА

ИНТЕГРАЦИЯ  
РОБОТА С ВСЕМИ  
ИНФОРМАЦИОННЫ  
МИ СИСТЕМАМИ

БЕЗ ПРЕДЛОЖЕНИЯ  
ПЕРЕВОДА НА  
ОПЕРАТОРА В  
ОТВЕТАХ РОБОТА

ЕДИНОЕ ОКНО  
ОПЕРАТОРА С  
ИНТЕГРАЦИЯМИ В  
КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

# СХЕМА РАБОТЫ ZIAX

РАБОТА В РАМКАХ КОНТЕКСТОВ.  
ВОЗМОЖНОСТЬ ОТСЛЕЖИВАНИЯ НЕСКОЛЬКИХ  
КОНТЕКСТОВ ОДНОВРЕМЕННО.



# СХЕМА РАБОТЫ ZIAX

Привет робот, хочу заказать **тикеты**.

*Добрый день, куда поедем?*

Хочу улететь **завтра** **утром** из **Москвы**  
в **Питер**, билет с багажом.

*Бронирую билет на самолет, вам нужен обратный билет?*

Да нужен, на **послезавтра** **вечером**.

*Я все забронировал. Какой у вас еще вопрос?*

Выполняемые действия	Технические действия
Система понимает вариативность и нормализует данные для обработки	'тикеты' = 'билеты'
Робот определяет намерение и контекст, уточняет необходимые данные	намерение - покупка билета, контекст - поездка
Анализирует фразу в рамках контекста «покупка билета», понимает, что нужно. Извлекает и нормализует необходимые данные для заказа билета	билет на самолет с багажом 'завтра'='03.11.2025' 'утром'='06:00/12:00' 'Питер'='Санкт-Петербург' 'Москвы'='Москва'
Обращается к внутренней системе для бронирования билета, переходит к следующему шагу	покупаем билет запускаем контекст - покупка обратного билета
Извлечение и нормализация данных в рамках намерения «покупка обратного билета»	'послезавтра'='04.11.2025' 'вечером'='18:00/23:00'
Робот закончил выполнение задачи и готов к следующему вопросу	Завершение контекстов покупки билетов

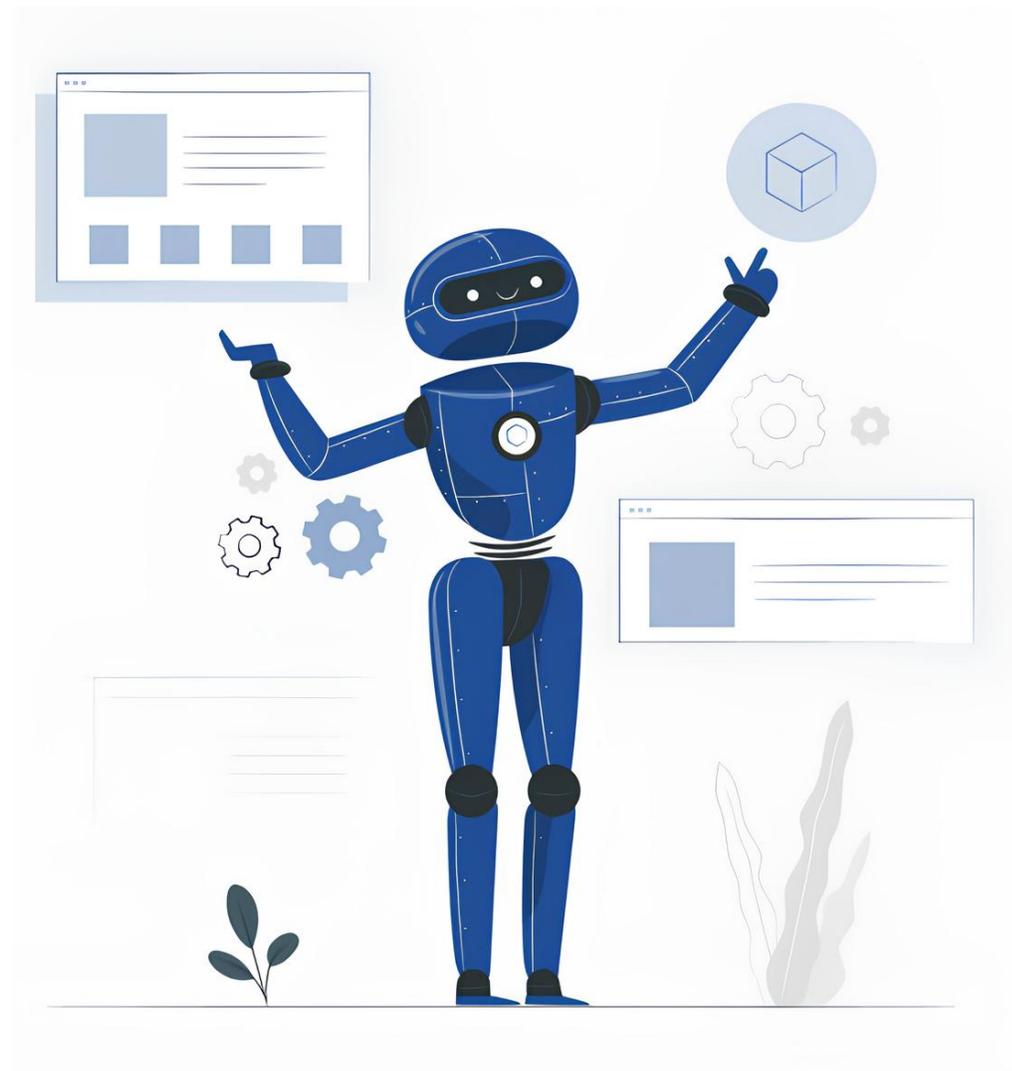
# ТЕХНОЛОГИЯ RAG

## ОБУЧЕНИЕ НА ОСНОВЕ ТЕКСТОВЫХ ДОКУМЕНТОВ

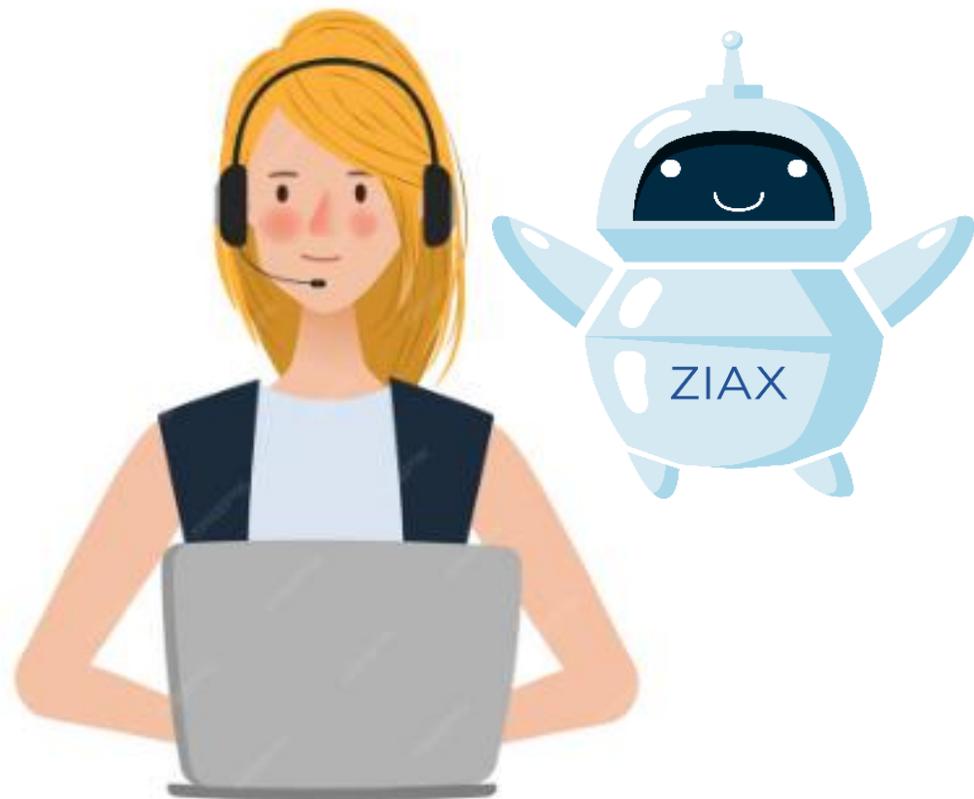
любого объема и сложности для  
самостоятельного обучения

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ГЕНЕРАТИВНЫХ НЕЙРОСЕТЕЙ ДЛЯ ОТВЕТОВ

чтобы выделить самое важное из  
документа и отвечать по сути



# НЕЙРОСЕТИ ИЛИ LLM



# ГОРИЗОНТ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТА

У РОБОТА ЕСТЬ МАКСИМУМ 3 ПОПЫТКИ, ЧТОБЫ ПОМОЧЬ КЛИЕНТУ

Робот, где моя доставка?

*Доставка заказана на сегодня*



Робот, где моя доставка?

*Номер вашего заказа 54873*



Робот, где моя доставка???

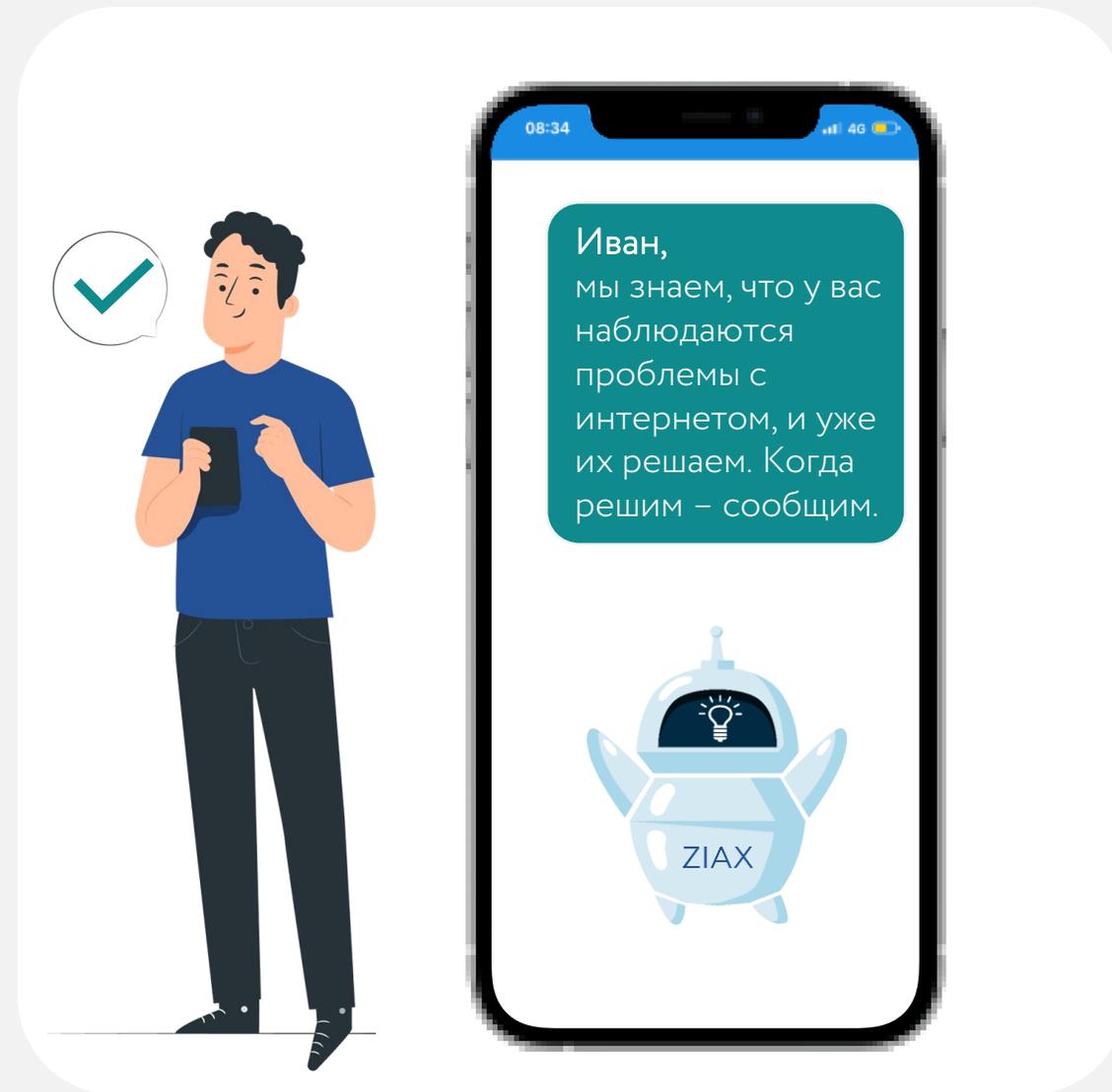
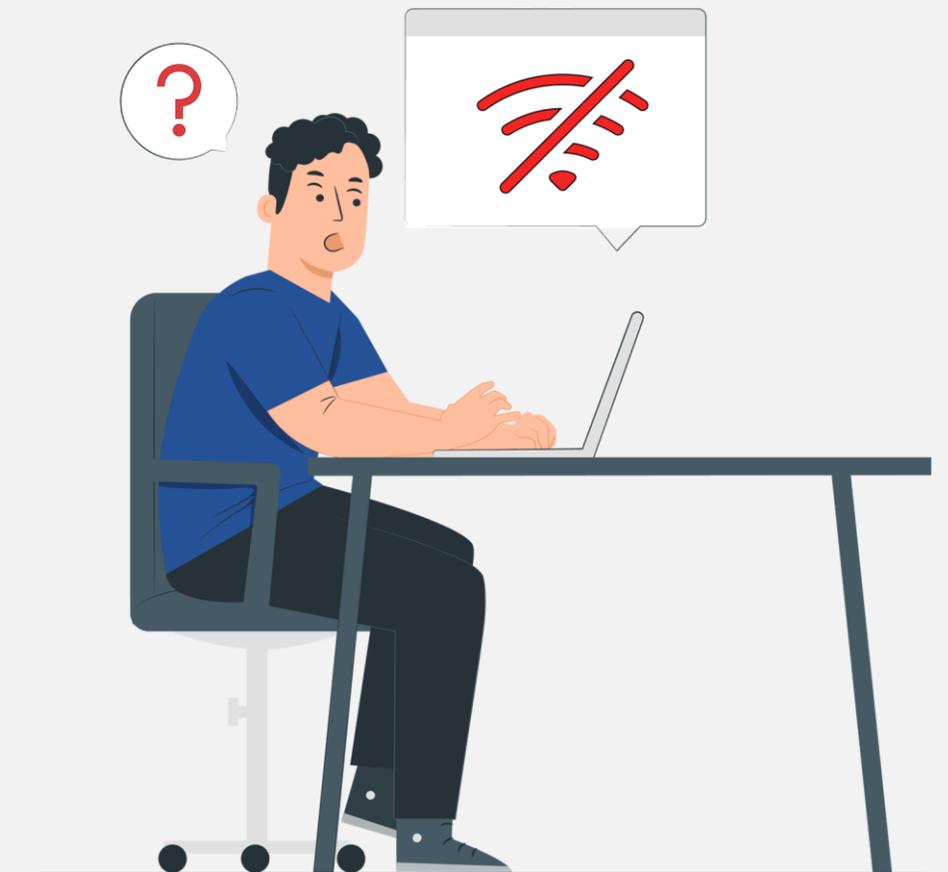
*Ваш заказ доставит курьер*



Что за #####?!?!?!?!?!?



# ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ



# КАК ПОВЫСИТЬ ЛОЯЛЬНОСТЬ



Вся информация по клиенту



Как можно меньше вопросов



Персонализированные  
приветствия



Функциональные интеграции



Вся информация об услугах



Отвлеченная беседа, если  
потребуется, направляя диалог в  
нужное русло

# ВОЗМОЖНОСТЬ ИНТЕГРАЦИЙ ZIAX

## НАСТРОЙКА WEBHOOK В АГЕНТЕ И ИНТЕНТЕ

**Webhook URL**

**WebHook Headers (Method: POST)**

**authorization** 2452342523

name string : value



**Использовать WebHook**

**Action**

**Payload Data**

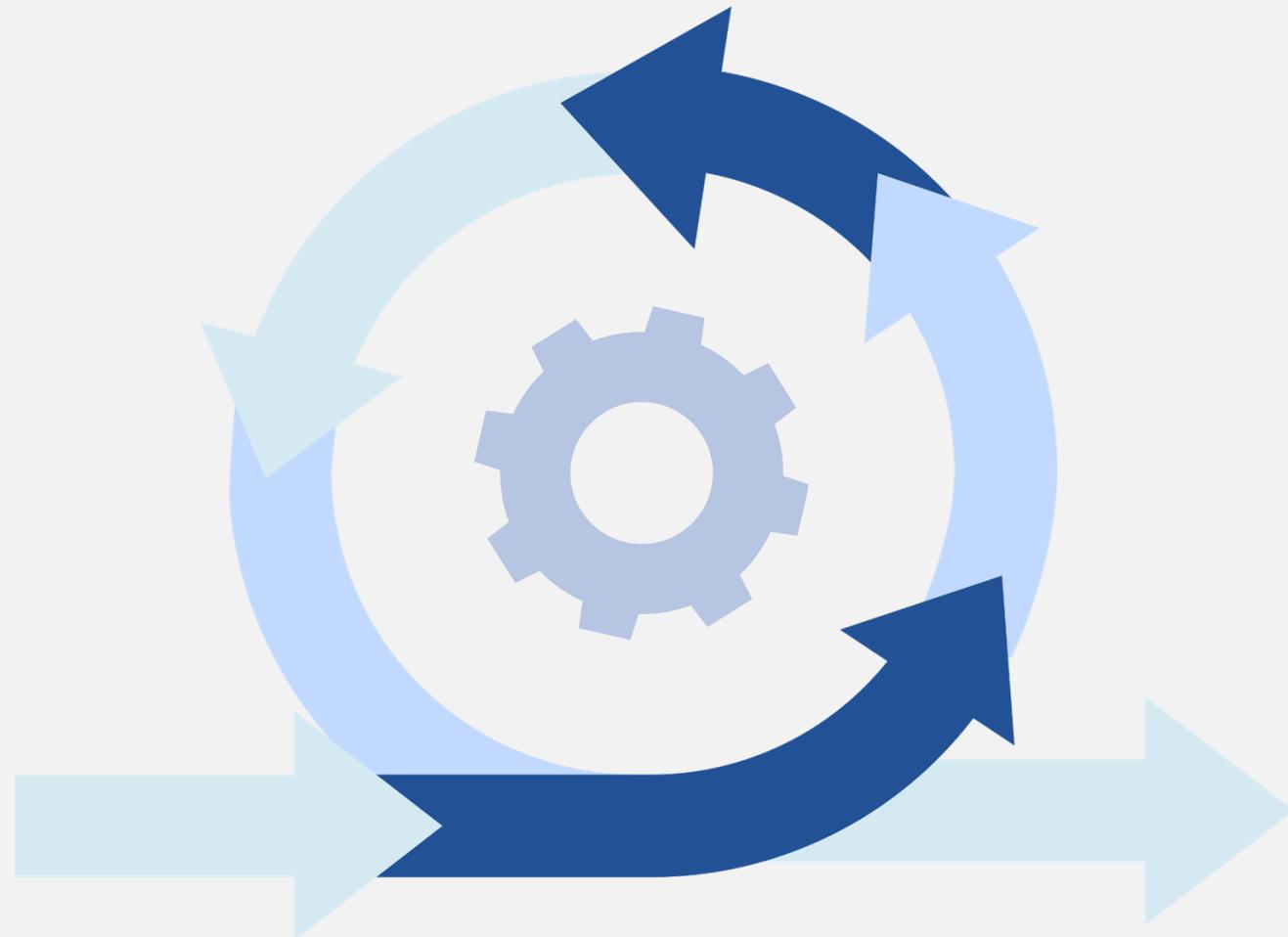
**answer** стоимость данной услуги {sum} рублей

name string : value

# ВОЗМОЖНОСТЬ ИНТЕГРАЦИЙ ZIAX

## ЧЕРЕЗ WEBHOOK МОЖНО:

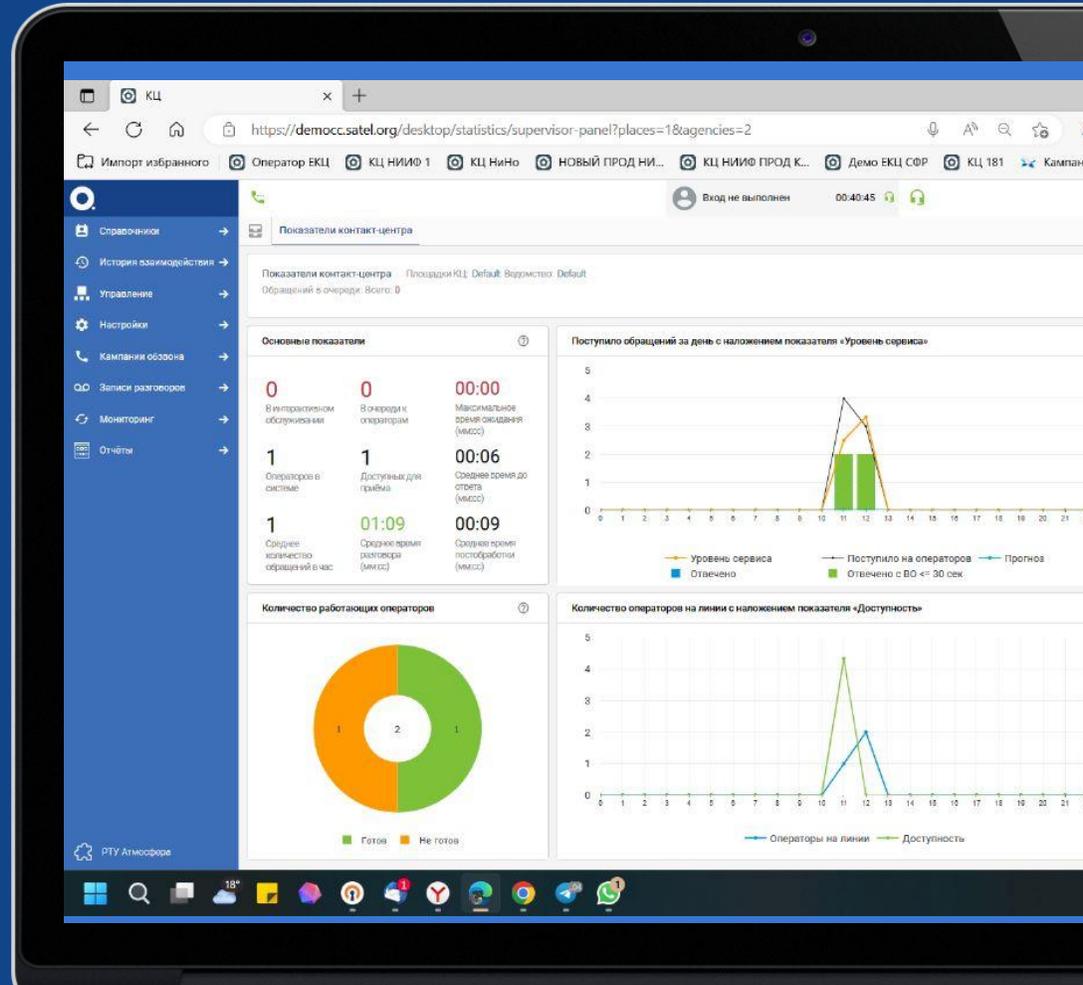
- ✓ Менять основной контекст (тему) диалога
- ✓ Добавлять параметры, которые можно будет использовать в ответных фразах
- ✓ Отправлять файлы клиенту, если это необходимо
- ✓ Делать перевод на оператора или другого робота



# ЕДИНОЕ РАБОЧЕЕ ПРОСТРАНСТВО

## КОМПЛЕКС РТУ-АТМОСФЕРА

- Приём и обработка обращений в браузере с использованием тонкого веб-клиента.
- Обработка голоса и текста в одном окне.
- Возможности отображения данных клиента из ИС Заказчика
- Возможность объединения всех АРМ заказчика в едином окне.
- Средства контроля за собственной производительностью
- Доступ к информационным ресурсам экспертной системы.





| 30 лет

+7 495 785-88-77  
office@satel.org  
satel.org