



ПЛАТФОРМА ЭРА

XVII НЕДЕЛЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ · CSWEEK 2026

«ОПЕРАТОРА!»

ВАШ БОТ НЕ ТУПОЙ —
ОН ПРОСТО ПЛОХО УЧИЛСЯ

Елизавета Веселова

«Технологии коммуникаций» · Платформа Эра





ПОЧЕМУ БОТ **ПЛОХО** УЧИЛСЯ

1

Разные источники —
разные ответы

2

Знания устаревают
быстрее, чем доходят
до оператора

3

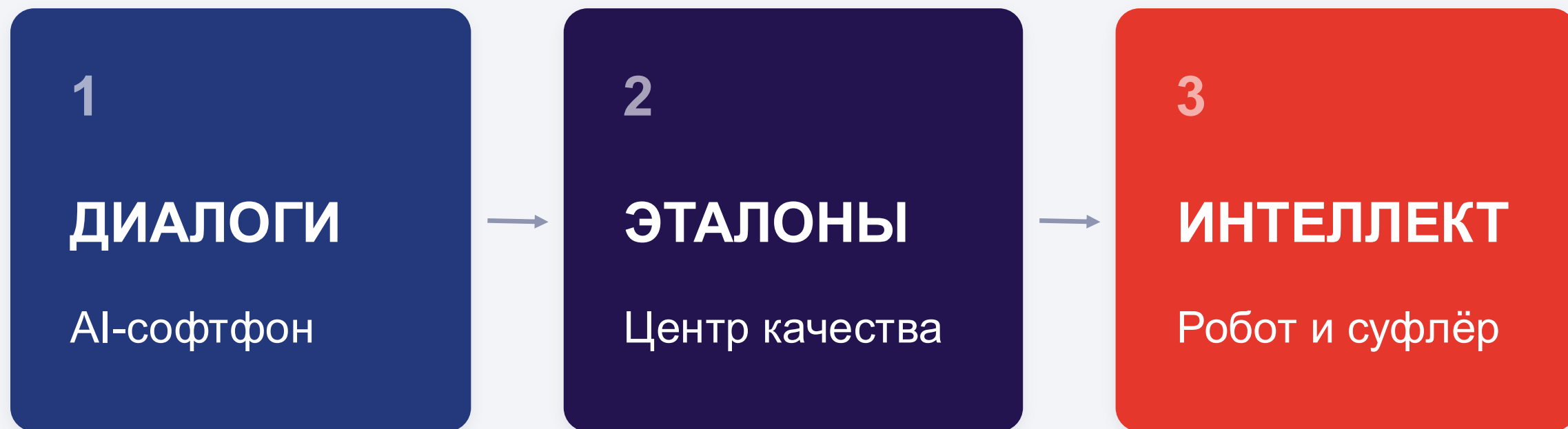
Каналы говорят разное

4

Робот учится на всех
диалогах



НЕ В МОДЕЛИ, А В ТОМ, **НА ЧЁМ ОНА УЧИТСЯ**





AI-СОФТФОН: БЕЗ ЗАМЕНЫ ВАШЕЙ ПЛАТФОРМЫ

СЕГОДНЯ

3–5 %

звонков прослушивают вручную

- Остальное — архив без текста
- Телемост и Zoom — мимо записи

AI-софтфон

С AI-СОФТФОНОМ

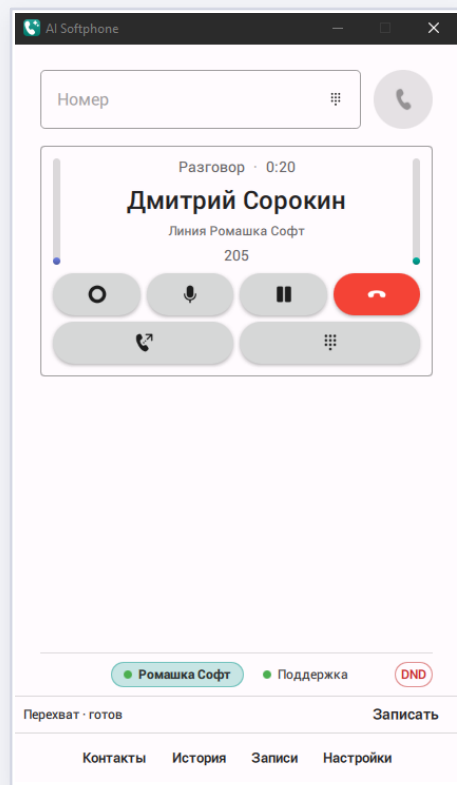
100 %

разговоров — в текст онлайн

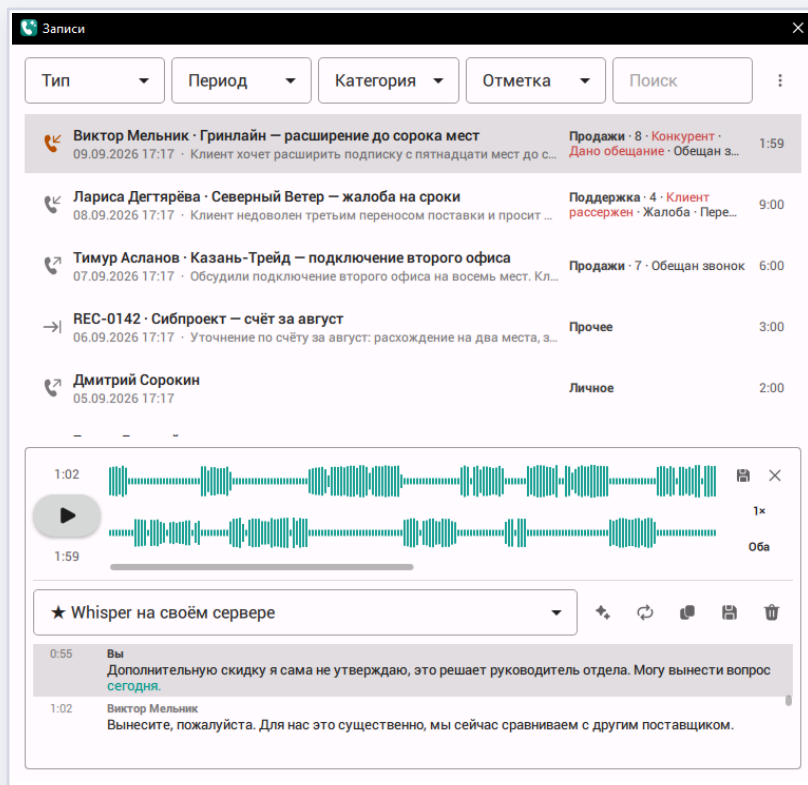
- Ставится на рабочем месте оператора
- Ловит и звонки, и видеоконференции

Регистрируется на вашей АТС как обычный телефон — платформа КЦ не меняется

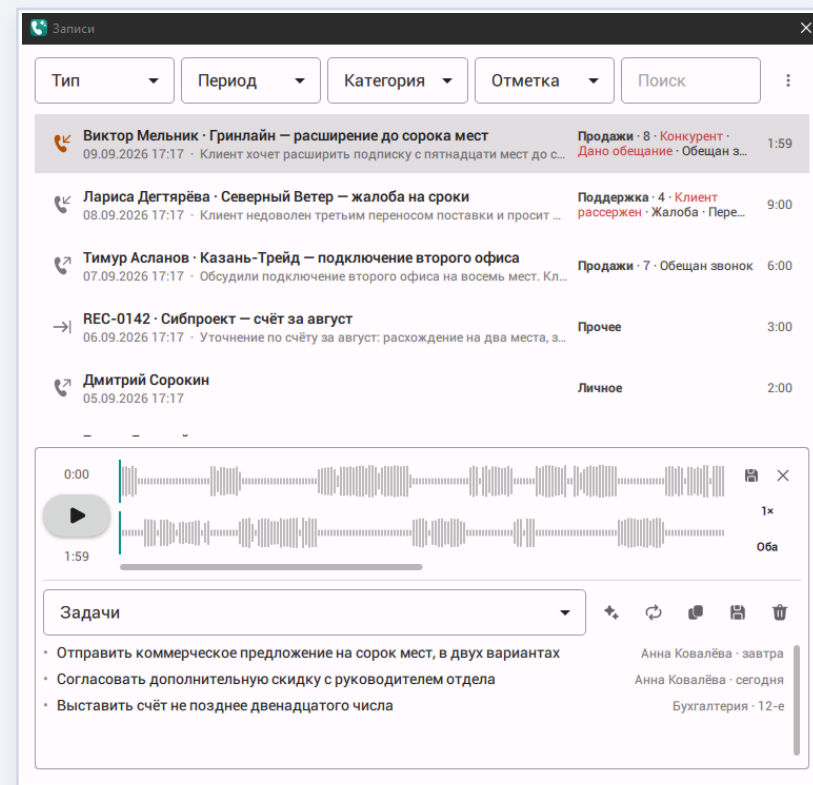
AI-СОФТФОН: КАК ЭТО ВЫГЛЯДИТ



Звонок



Расшифровка разговора



Резюме и задачи



СУФЛЁР: ОТВЕТ ДО КОНЦА ВОПРОСА

● Входящий · +7 (900) 000-00-12

02:14

СТЕНОГРАММА

Оператор

Интернет-магазин «Домашний уют», Анна, слушаю вас.

Клиент

Мне вчера привезли диван, а у него сломана ножка.

Клиент

Можно заменить только ножку? И кто платит за доставку

ПОДСКАЗКА СУФЛЁРА

Замена детали возможна

- Оформить заявку на замену детали
- Срок — 5–7 рабочих дней
- Доставка детали за счёт магазина

пока клиент договаривает



РАЗГОВОР ПРЕВРАЩАЕТСЯ В ДАННЫЕ

Карточка разговора

12.10 · 02:47 · Анна

Тема: замена комплектующих

Вопрос решён

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Клиенту доставили диван с повреждённой ножкой. Согласована замена детали без замены дивана, доставка за счёт магазина.

ЗАДАЧИ И ДОГОВОРЁННОСТИ

☐ Оформить заявку на замену ножки

Анна · сегодня

☐ Доставить деталь клиенту

Склад · до 21.10



ЦЕНТР КАЧЕСТВА: ТРИ ПРАВДЫ — В ОДНУ

ЦЕНТР КАЧЕСТВА

сверяет каждый диалог с
регламентами и базой
знаний

В РАЗРАБОТКЕ

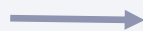
ЭТАЛОН =

● Регламент

+

● База знаний

● Реальный разговор, где ответ сработал



Правильный ответ на конкретный
вопрос клиента



ЦИКЛ ЗАМЫКАЕТСЯ





РОБОТ ВЫХОДИТ НА ЛИНИЮ **ПО КРИТЕРИЯМ**

Те же KPI, что и у операторов — работа можно честно сравнить с людьми

ЗНАНИЯ

Реальные диалоги
совпадают с
инструкциями

FCR

Решение с первого
обращения

АНТ

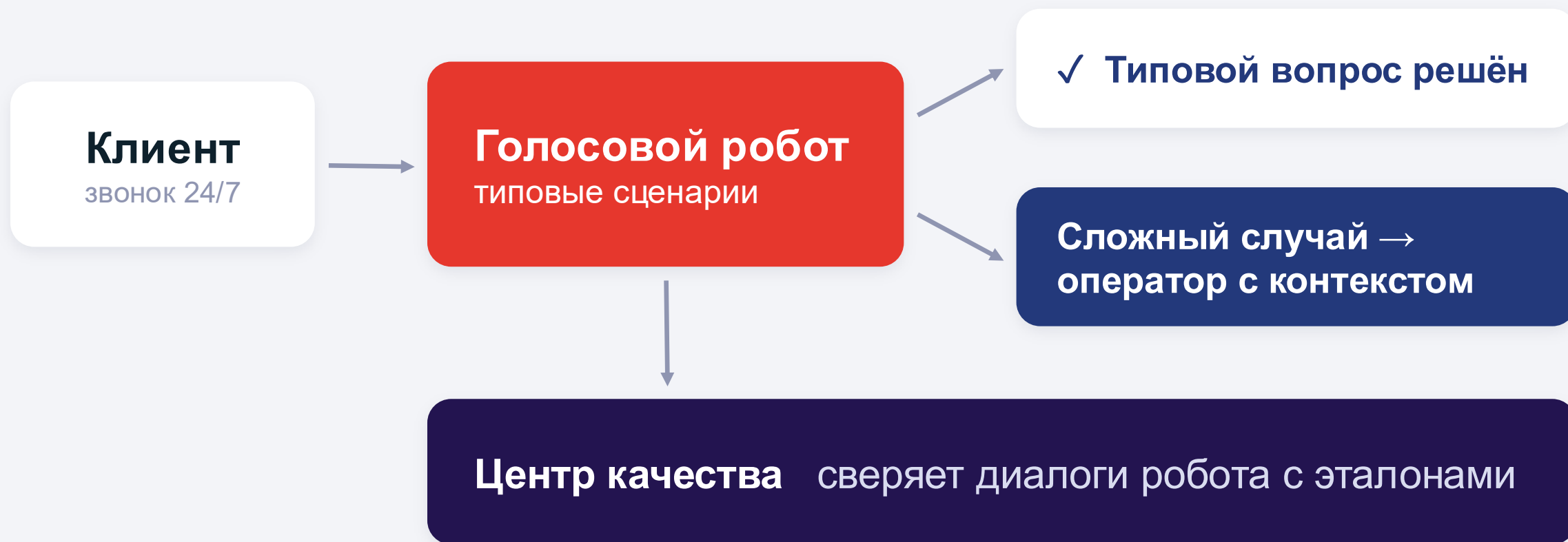
Сокращение
времени разговора

CSAT

Удовлетворённость
клиентов



РОБОТ И РАБОТАЕТ, И УЧИТСЯ





ЧТО ЕСТЬ СЕЙЧАС И ЧТО ПОЯВИТСЯ

УЖЕ ДОСТУПНО

Бесплатный AI-софтфон

- Скачать с сайта
- Подключить к своей АТС
- Свои или облачные модели
- Расшифровка и резюме

Windows

Linux

macOS

В ПЛАНАХ

Корпоративная версия

- Централизованная настройка
- Корпоративная база знаний
- Центр качества

Готовы к пилоту уже сейчас — проверим подход на ваших данных



ПЛАТФОРМА ЭРА: ВСЁ В ОДНОМ РЕШЕНИИ

Управление КЦ по ISO 18295

Сервис

База знаний

Обучение

WFM

Качество

Персонал

Контактный центр

Операторы

Очереди

Исходящие кампании

Отчётность

Телефония — своя, не надстройка

Провайдеры

Номерной план

Маршрутизация

Запись разговоров

25 лет

разрабатываем коммуникационное ПО

5 000+

компаний используют продукты команды

1 система

единое объектное пространство и сквозная отчётность



ПЛАТФОРМА ЭРА

XVII НЕДЕЛЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ · CSWEEK 2026

НЕ МЕНЯЙТЕ РОБОТА — ПОМЕНЯЙТЕ ТО, НА ЧЁМ ОН УЧИТСЯ



Сайт платформы
era-platform.ru



Скачать AI-софтфон
ai-softphone.ru

+7 (495) 245-50-35 contact@era-platform.ru

