

MCNtelecom

**Контакт-центр
наступившего будущего.**

**Как сделать телефонного ИИ-
агента ключевым
помощником бизнеса**



Денис Мельников
Директор по развитию

Денис Мельников

Директор по развитию

Связь для бизнеса
AI Agents
Контакт-центр
Мультимодальный КЦ

MCNtelecom



MCN Telecom - оператор связи

25 лет на рынке телеком-услуг в РФ

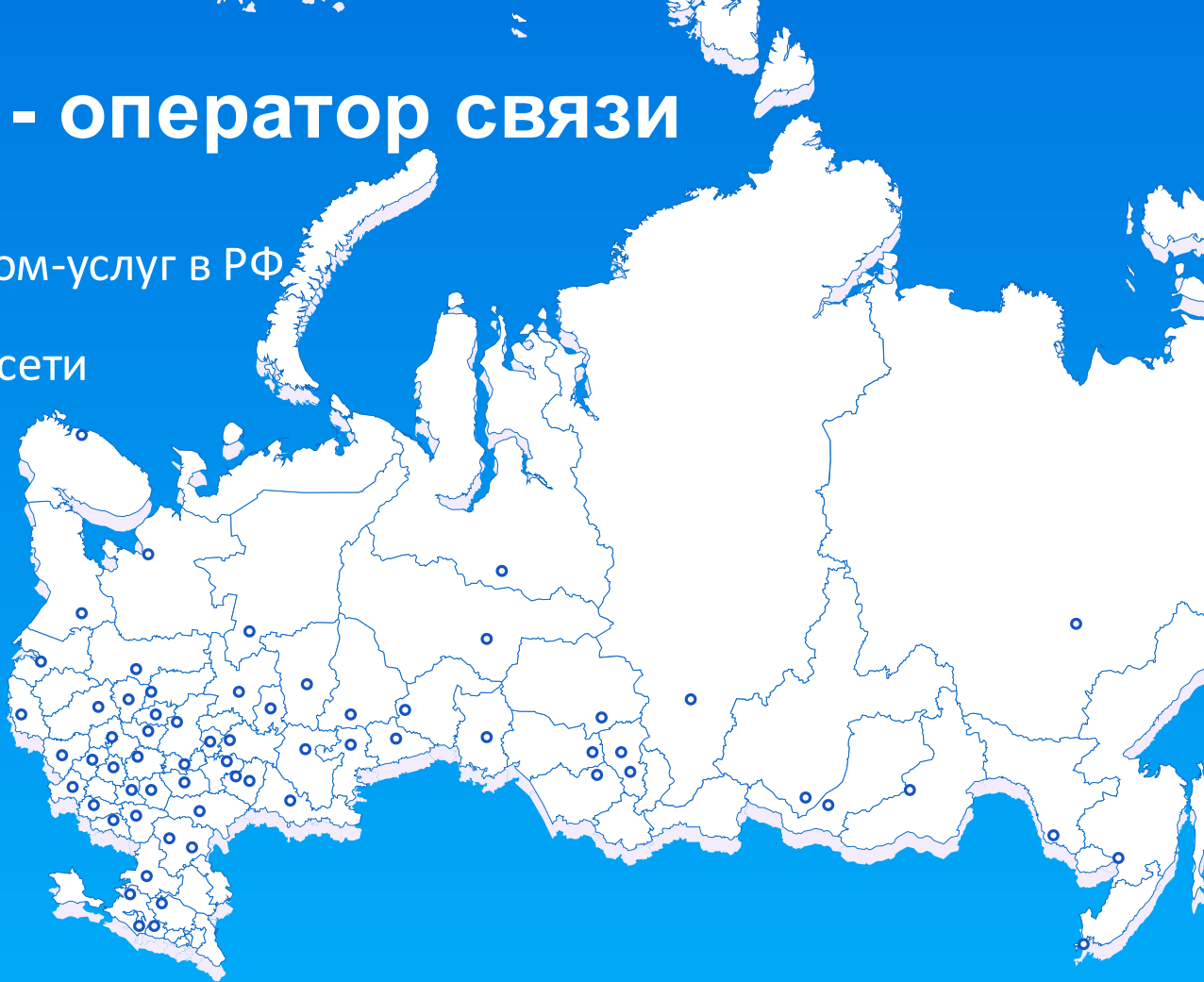
65+ городов в местной сети

45+ городов в сети
MVNO

МгМН-оператор

400K+ телефонных
номеров

MCNtelecom



MCN Telecom — разработчик CPaaS



Виртуальная АТС



Интеграции



Коллтрекинг



AI-агенты



Чат-боты



Контакт-центр ИИ

Телеком-платформа (CPaaS)



retailCRM

Битрикс24

amoCRM.

yclients

Roostat

SOAP API

webhooks

MCNtelecom

AI Agents

Голосовой и чатовый агент в одном продукте

Чатовый агент

Языковая модель (LLM)
для текстового диалога

Голосовой агент

LLM, распознавание и синтез речи
для телефонного разговора

MCNtelecom

Создать AI-агента

Название ?

Тип ?

Голосовой

Голосовой

Чатовый

Отмена

Сохранить

Агенты транскрибации

Три режима обработки речи под разные задачи

Потоковая

Текст во время
живого разговора

Потоковая транскрибация

Провайдер транскрибации ?

Deepgram v2

Язык ?

Русский (Россия)

Модель ?

flux-general-multi

Синхронная

Быстрый ответ
для небольших файлов

Синхронная транскрибация

Провайдер транскрибации ?

Yandex

Язык ?

Русский (Россия)

Модель ?

general

Асинхронная

Фоновая обработка
больших файлов

Асинхронная транскрибация

Провайдер транскрибации ?

Yandex

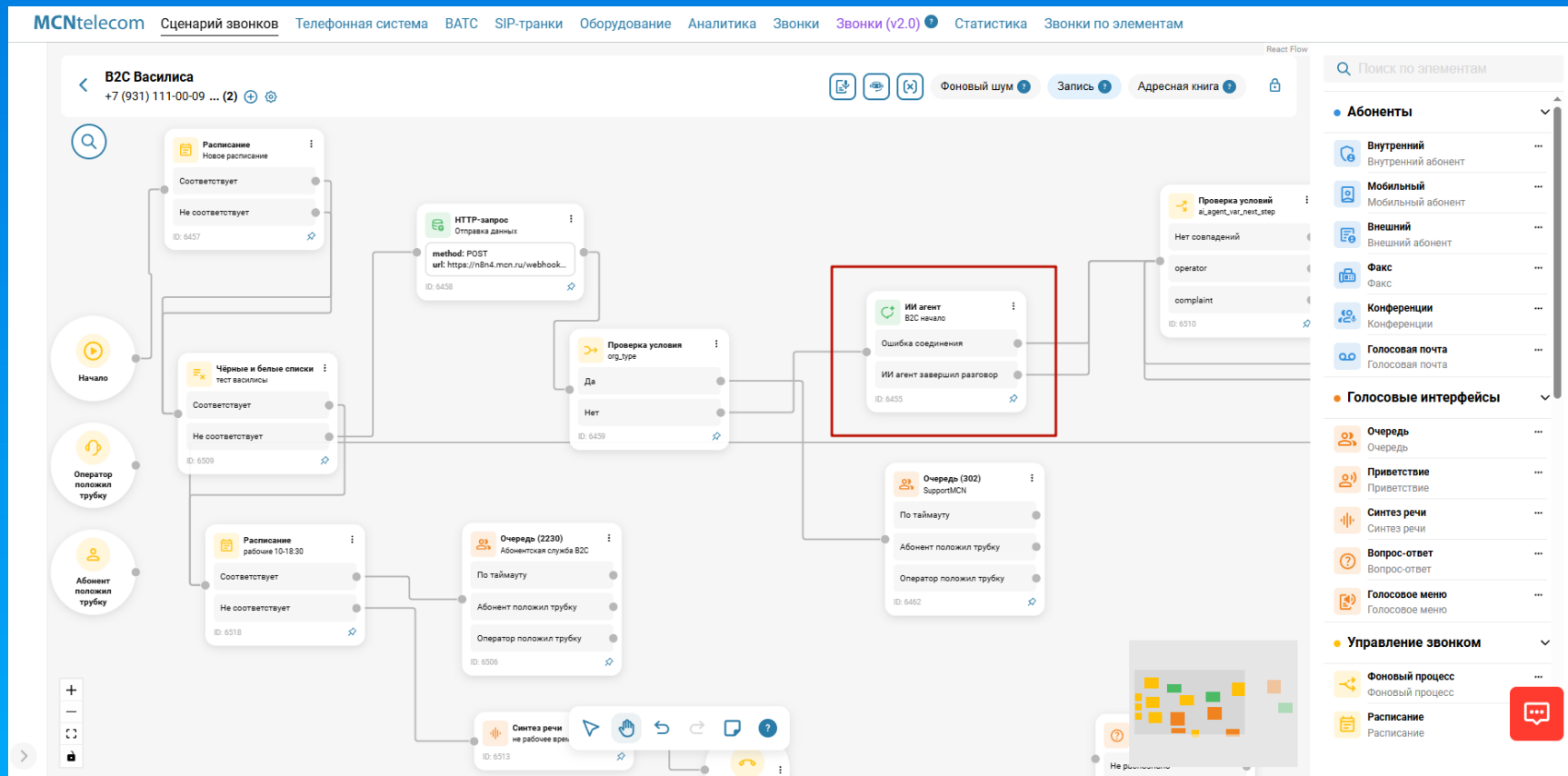
Язык ?

Русский (Россия)

Модель ?

general

ИИ-агент в сценарии звонка



Транскрибация в сценарии звонка

Выбираем режим транскрибации и готовый шаблон

Потоковая транскрибация

Текст появляется
во время разговора

Настройки агента
применяются в сценарии

MCNtelecom

Транскрибация

×

Режим

В реальном времени

Шаблон транскрибации ?

transcription_settings_default_name 3

Отмена

Сохранить

Агент синтеза речи

Единые настройки голоса для связанных сценариев

Провайдер, язык и голос

Меняем настройки в одном месте.
Связанные сценарии используют их.

привет, это тестовое сообщения для проверки синтезаречи



00:04

Сегодня, 13:19



Прослушиваем результат
и скачиваем аудио

MCNtelecom

Синтез речи

Провайдер синтеза ?

Inhouse



Язык ?

Русский (Россия)



Голос ?

kseriya



Словарь компании

Исправляем названия и термины в готовом тексте

Замена слова или реплики	Принимаемое распознавание и синонимы
МСН Телеком	мсм телеком, масм телком
 Добавить слово	

Правила словаря аккаунта

Задаём варианты распознавания
и нужное написание слова

Подключаем правила через
«Постобработку текста»

MCNtelecom

Постобработка текста 

Выключена 

Выключена

Только правила аккаунта

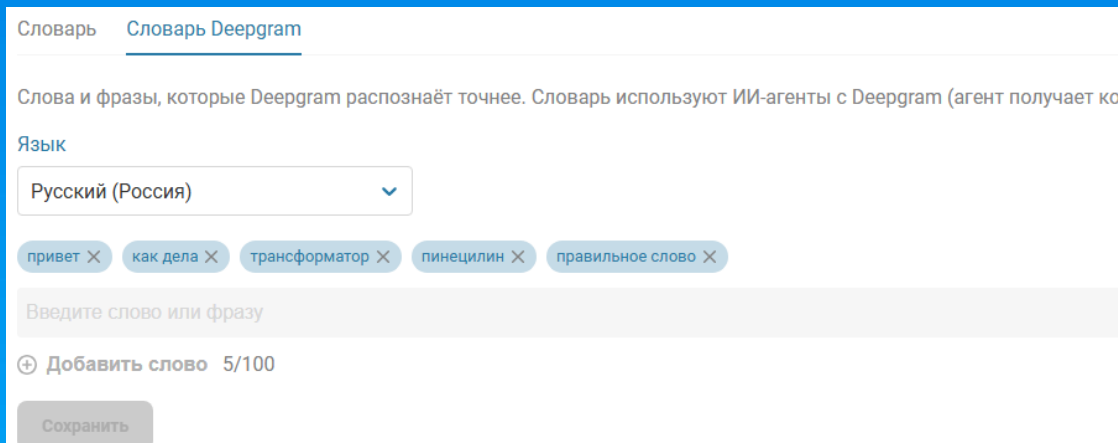
Общие правила и правила аккаунта

Словарь Deerpgram

Уточняем распознавание слов на стороне провайдера

Названия, термины
и специальные слова

Задаём язык
и список выражений



The screenshot shows the 'Словарь Deerpgram' (Deerpgram Dictionary) interface. At the top, there are two tabs: 'Словарь' and 'Словарь Deerpgram', with the latter being selected. Below the tabs, a descriptive text states: 'Слова и фразы, которые Deerpgram распознаёт точнее. Словарь используют ИИ-агенты с Deerpgram (агент получает ко...'. A 'Язык' (Language) dropdown menu is set to 'Русский (Россия)'. Below this, a horizontal list of tags contains the words: 'привет', 'как дела', 'трансформатор', 'пинецилин', and 'правильное слово', each with a close button (X). A text input field is labeled 'Введите слово или фразу'. At the bottom, there is a '+ Добавить слово' button with a counter '5/100' and a 'Сохранить' (Save) button.

Deerpgram распознаёт речь

Словарь аккаунта
уточняет готовый текст

MCNtelecom

Логи транскрибации и синтеза

Контроль статуса и этапов выполнения

Агент	Провайдер	Статус
async	yandex	Готово
async	yandex	Готово
async	yandex	Готово
#3	gigaam	Готово
#3	gigaam	Готово
#3	gigaam	Готово
#3	gigaam	Готово
#3	gigaam	Готово
#7	deepgram	Готово

Транскрибация #153941

Готово

Подготовка

Авторизация

Загрузка к провайдеру

Распознавание

Результат сохранён

Вызов

Агент async

Провайдер yandex

Попыток 0

Показать результат

Этапы обработки и попытки

Параметры, результат
и ошибки выполнения

Результат транскрибации

Текст разговора с временными отметками и скачиванием

Результат транскрибации #153941



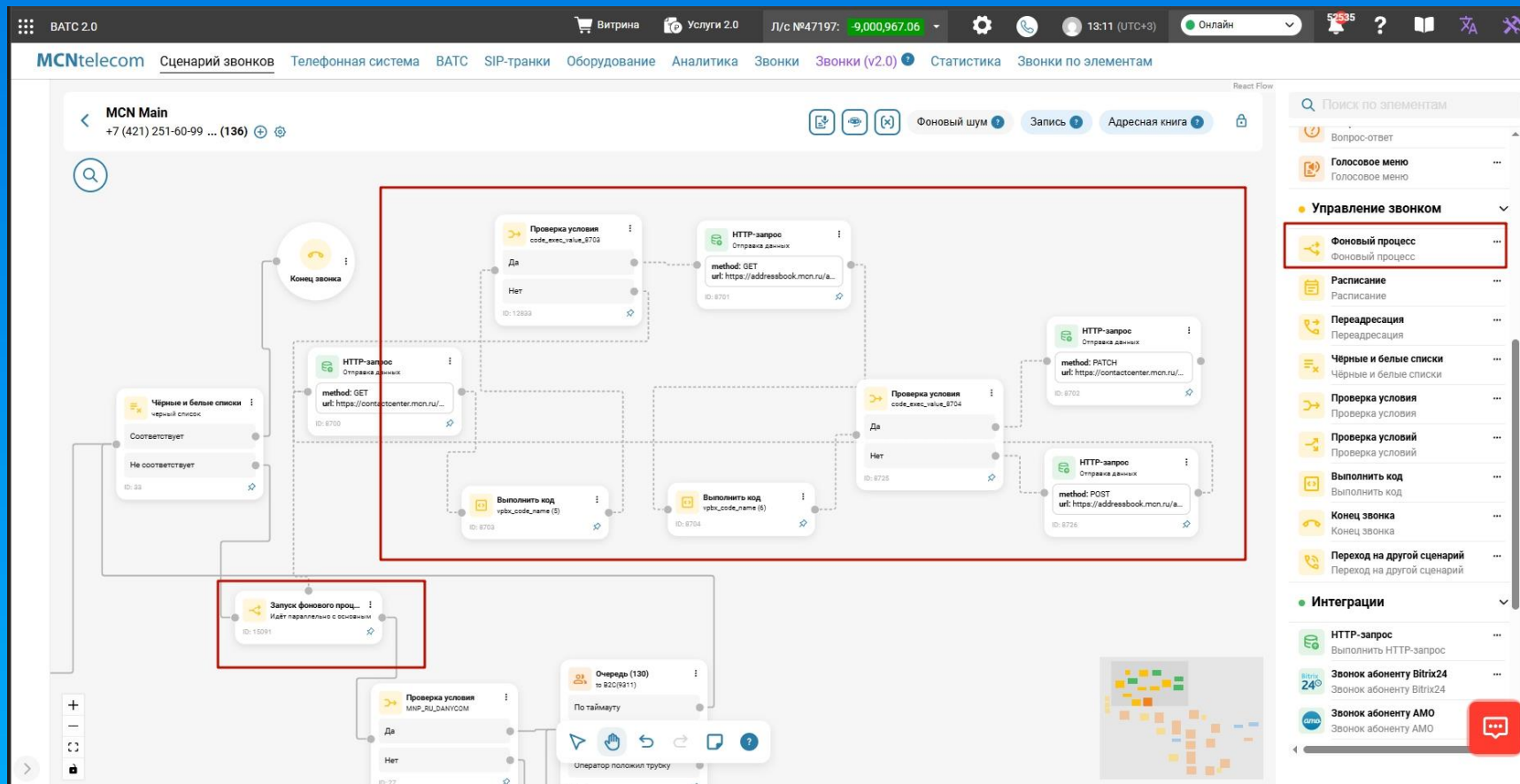
Скачать

00:10 Алло, здравствуйте, Алло, центр обслуживания заявку оставляли на сайте. А да, да, я оставляла к вам, записывался, ну не смог подъехать, а вот сейчас на Луганске. Тут поближе у меня машина не едет, я боюсь далеко на ней ездить, а записывались вы на сегодня.

00:28 Нет, я записывался на потом на той неделе. По моему, через недели 2 недели я что то не помню, честно сказать.

00:39 Скажите, пожалуйста, у меня шевроле Кобальт сейчас секундочку посмотрю?

Фоновые процессы



Контакт-центр ИИ



Контакт-центр ИИ

The screenshot displays the MCNtelecom AI Contact Center interface. The top navigation bar includes the company name, a search bar, and various status indicators like 'Вызвана' (Called), 'Услуги 2.0', and 'Д/с №47197'. The main interface is divided into three panels:

- Left Panel (Представления):** A list of dialogues with search filters and a list of active conversations. The list includes entries like 'Диалоги без поч...', 'Маркировка', 'MAX сегодня', 'Застывшие со вч...', 'С сайта сегодня', 'Почта сегодня', 'Телефония сего...', 'BATS сегодня', and 'Улучшенные с сайта со...'. Below these are categories like 'Внутренне', 'Патка B2B', 'Патка B2C', 'Патка Support', and 'Тест'.
- Center Panel (Chat Window):** A detailed view of a chat session with a contact named '79090160000' (Седукова Юлия / MCN Main). The chat history shows a discussion about a meeting analysis, a broken phone, and network issues. The chat interface includes a search bar, a list of messages, and a 'Позвонить на номер' (Call the number) button.
- Right Panel (Контакт):** A sidebar for the contact, showing the name '79090160000' and a 'Добавить контрагента' (Add counterparty) button.

The bottom of the interface features a toolbar with AI-related tools: 'Голосовой суфлер' (Voice coach), 'Голосовой ассистент' (Voice assistant), and 'Текстовый суфлер' (Text coach). There is also a 'Введите комментарий...' (Enter comment...) field.

ИИ-ассистенты и суфлёры

Две роли

AI:



Голосовой суфлер



Голосовой ассистент



Текстовый суфлер

Граница самостоятельности

Текстовый ИИ-суфлёр

Контакт-центр ИИ (beta)

Витрина

Услуги 2.0

Л/с №

08:28 (UTC+3)

Не в сети

49002

?

MCNtelecom

Диалоги

Обращения

Проекты

Автоматизация

Промпты

Речевая аналитика

Мониторинг

Контрагент

Главный проект

Представления

Все диалоги

Диалоги без поч...

Маркировка

МАХ сегодня

Застывшие со вч...

С сайта сегодня

Почта сегодня

Телефония сего...

ВАТС сегодня

Упущенные с сайт...

Внедрение

Папка B2B

Папка B2C

Папка Support

Тест

ИИ

MAin 28

Здравствуйте. Подскажите установ...

ИИ

MCN Main

79

MCN Main

ИИ

MCN Main

ИИ

MCN Main

ИИ

MCN Main

74

MCN Main

ИИ

MCN Main

79

MCN Main

ЕС

MCN Main

КЗ

MCN Main

ИИ

Илья Никковент, Агент Ирк...

ИИ

Илья Никковент, Агент Ирк...

Перевод на B2B

- Возможно Вам будет интересно подключение помощника (AI Агента) для обработки звонков или сервис коллтрекинга для оценки эффективности рекламы?

Я уже общаюсь с менеджером по этому вопросу (один номер без CRM) и уже отправила данные для прохождения верификации. Но сейчас меня интересует именно этот момент - после регистрации и оплаты, мы можем сразу скачать ваше приложение и через него звонить? Важный момент: будут ли в это приложение поступать входящие и переадресация?

понимаю, что для вас это важно. Да, после успешной регистрации и оплаты вы сможете сразу скачать наше приложение и использовать его для исходящих звонков. Входящие вызовы также поступают в приложение, и при необходимости можно настроить переадресацию.

Если у вас есть дополнительные технические детали, которые нужно уточнить, рекомендую связаться с вашим менеджером — он сможет проверить статус верификации и подтвердить все нюансы. Если возникнут сложности, я здесь, чтобы помочь вам с общей информацией.

Дарья,
Да, после успешной регистрации и оплаты вы сможете сразу скачать наше приложение и использовать его для исходящих звонков. Входящие вызовы также поступают в приложение, и при необходимости можно настроить переадресацию.

Если у вас есть дополнительные технические детали, которые нужно уточнить, рекомендую связаться с вашим менеджером — он сможет проверить статус верификации и подтвердить все нюансы. Если возникнут сложности, я здесь, чтобы помочь вам с общей информацией.

Могу ли я ещё чем-то помочь?

Статус обновлен. Оператор взял диалог из очереди(У оператора) → Диалог завершен оператором(На схеме) в 19 октября, 17:05

Статус обновлен. Диалог завершен оператором(На схеме) → Завершен(Закрыт) в 19 октября, 17:05

Диалог завершен. Если клиент напишет снова, разговор продолжится в новом диалоге

Голосовые подсказки оператору

Контакт-центр ИИ (beta)

Витрина Услуги 2.0 Л/с №47197: 9,002,695.59 17:23 (UTC+3) Онлайн

MCNtelecom Диалоги Обращения Проекты Автоматизация Промпты Речевая аналитика Мониторинг

Контрагент Главный проект

Представления +

Поиск по сообщениям...

Все диалоги

Диалоги без поч... 99+

Маркировка 99+

MAX сегодня

Застывшие со вч... 1

С сайта сегодня 6

Почта сегодня 99+

Телефония сего... 99+

BATC сегодня 99+

Упущенные с сайта со...

> Внедрение

> Папка B2B

> Папка B2C

> Папка Support

> Тест

79067780220 11 17:05 MCN Main

79054284477 37 17:04 MCN Main

EQ Екатерина Океания 10 16:56 MCN Support

172.86.82.73 17 Оцените диалог по шкале от 1 до 10 17:22

79254718288 16 16:50 MCN Main

79688612536 30 16:49 MCN Main

79214380908 4 16:34 MCN Support

79054284477 21 16:23 MCN Main

79151261045 20 16:22 MCN Main

79214118514 36 16:18 MCN Main

OP ООО КОМПАНИЯ РОССТЕЛ 17:20 MCN Main

79090160000 16:14 MCN Main

MI Михаил 16:10 MCN Support

79090160000 Седоухова Юлия MCN Main

Краткий анализ митинга

Краткий пересказ разговора: В ходе разговора оператор столкнулся с трудностями при настройке телефонии и подключени...

Веб-фон и есть, да? Он вам и дал веб-фон. Дальше справитесь или инженеров?

16:13

А-а, подождите, я хочу, чтоб я куда-нибудь позвонил. Да, вроде звонит. А-а, не подскажете, почему я со смартфона не могу куда-нибудь позвонить?

16:13

— Угу. — А Сафона я у вас тут и не вижу настроенного. Для настройки Saphone обязательно нужно, чтобы пользователь был наш Sorphone, вы имеете в виду? А, не наш. Угу. Так. Типа аккаунт. Сейчас посмотрим.

16:14

Нет, там сотый номер-то у меня нет, не ваш, э-э, да. Сейчас.

16:14

А он у вас не в сети. Потому что IT-шник даёт не российский. Доступно только для российских IT. Да. Всё верно. Угу. До свидания.

16:14

Да-да, действительно не российский. Угу, угу, угу. Ладно, сейчас попробую ещё раз. Ладно, спасибо большое.

16:14

Оператор Седоухова Юлия (98428) подключился в 16:14

Звонок завершён в 16:14

Transcription uploaded в 17:19

Позвонить на номер 79090160000

AI: Голосовой суфлер Голосовой ассистент Текстовый суфлер

Введите комментарий...

79090160000

Контрагент

Выберите значение

Добавить контрагента

Контакт-центр ИИ. Обращения

Контакт-центр ИИ (beta)

Витрина

Услуги 2.0

Л/с №47197: -9,002,733.18

17:34 (UTC+3)

Онлайн

52634

?

MCNtelecom

Диалоги

Обращения

Проекты

Автоматизация

Промпты

Речевая аналитика

Мониторинг

Контрагент

Главный проект

Мои проекты

Главный проект

Поддержка

Заклучение договора

Переговоры

Техподдержка

Тестовый бизнес-процесс

Анализ диалогов через не...

Testing project

Бизнес-процесс 1

Проект по умолчанию

Бизнес-процесс 1

Поиск

Добавить обращение

21.09.2026 – 21.10.2026

Фильтры

Поддержка

На стороне по... 526 +

На стороне кли... 56 +

Новый 386 +

Завершён 0 +

Оплата 105 +

Данные пользо... 34 +

Регистрация/ве... 72 +

Документы 75 +

<div>Распределение вх...</div> <div>Клиент запросил помощь в настройке...</div> <div>ООО ТОРГОВО-ПРОИЗ...</div> <div>18.03.2026</div>	<div>Определение акту...</div> <div>Клиент рассматривает актуальность...</div> <div>ООО КМ</div> <div>20.10.2025</div>	<div>Запрос поддержки</div> <div>Клиент запросил поддержку, но детали...</div> <div>ООО МЕДВЕДЕВ ГРУПП</div> <div>19.03.2026</div>	<div>Уточнение по опла...</div> <div>Оператор запросил информацию по оплате...</div> <div>ООО КОВАЛЬЦЕВА ЛА...</div> <div>18.03.2026</div>	<div>Смена email для в...</div> <div>Клиент запросил помощь в смене email...</div> <div>ООО ВСЕКОРОСКИ РУ</div> <div>16.03.2026</div>	<div>Подтверждение д...</div> <div>Клиент получил письмо с просьбой подтвердит...</div> <div>Бутакова Алла Алекса...</div> <div>11.03.2026</div>	<div>Подписание акта с...</div> <div>Клиент из организации Геопак запросил...</div> <div>ООО ГЕОПАК</div> <div>13.03.2026</div>
<div>Проблема с экспо...</div> <div>Клиент не может выгрузить отчет из ЛК...</div> <div>ООО КОРПОРАТИВНЫ...</div> <div>18.03.2026</div>	<div>Изменение адреса...</div> <div>Клиент запросил изменение адреса...</div> <div>Зиньков Илья Влади...</div> <div>06.11.2025</div>	<div>Проблемы с пони...</div> <div>Клиент не смог понять инструкции голосового...</div> <div>Неизвестный посетите...</div> <div>18.03.2026</div>	<div>Разблокировка по...</div> <div>Клиент запросил разблокировку после...</div> <div>ООО ПРОКТОР</div> <div>16.03.2026</div>	<div>Изменение паспор...</div> <div>Клиент запросил помощь в изменении...</div> <div>ООО АСД - ГРУПП</div> <div>13.03.2026</div>	<div>Проблемы с двух...</div> <div>Клиент испытывает трудности с настройкой...</div> <div>ООО ПОКОЛЕНИЕ</div> <div>05.03.2026</div>	<div>Переоформление ...</div> <div>Клиент запросил помощь в...</div> <div>Татьяна Александровн...</div> <div>13.03.2026</div>
<div>Изменение номер...</div> <div>Клиент запросил помощь в изменении...</div> <div>ООО ЮГЗКОАУДИТ</div> <div>17.03.2026</div>	<div>Запрос на связь с ...</div> <div>Клиент предоставил контакт для связи с...</div> <div>ООО НАУЧНО-ПРОИЗВ...</div> <div>20.10.2025</div>	<div>Запрос информац...</div> <div>Клиент запросил информацию на...</div> <div>ООО АСТРА-ИНКС</div> <div>18.03.2026</div>	<div>Задолженность по...</div> <div>Клиент сообщил, что все оплачено, но просит...</div> <div>ООО КАС ГРУП</div> <div>16.03.2026</div>	<div>Изменение контак...</div> <div>Клиент запросил изменение почты и...</div> <div>Локтионов Дмитрий В...</div> <div>13.03.2026</div>	<div>Проблемы с вери...</div> <div>Клиент испытывает трудности с...</div> <div>Мазур Иван Константи...</div> <div>05.03.2026</div>	<div>Запрос документа...</div> <div>Клиент запросил прислать документ по...</div> <div>ИП Трошков Алексей ...</div> <div>11.03.2026</div>
<div>Консультация по т...</div> <div>Клиент запросил информацию о тарифах...</div> <div>АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕ...</div> <div>17.03.2026</div>	<div>Запрос шаблона г...</div> <div>Клиент запросил шаблон для написания...</div> <div>ООО ГЛОБАЛ КОНСТР...</div> <div>18.03.2026</div>	<div>Обращение клиента</div> <div>Клиент начал диалог, но не уточнил запрос...</div> <div>Надежда</div> <div>18.03.2026</div>	<div>Запрос на оплату з...</div> <div>Клиент запросил информацию о счете дл...</div> <div>ООО ЦТО</div> <div>16.03.2026</div>	<div>Изменение контак...</div> <div>Клиент запросил помощь в изменении...</div> <div>ООО ЦИФРОВЫЕ ТЕХН...</div> <div>13.03.2026</div>	<div>Проблемы с регис...</div> <div>Клиент требуется помощь в повторной...</div> <div>ООО СИБИРСКИЙ ИНС...</div> <div>04.03.2026</div>	<div>Проблема с получ...</div> <div>Клиент не получает закрывающих...</div> <div>ООО ФРИ ТРЕЙД ВЛА...</div> <div>11.03.2026</div>
<div>Запрос акта сверки</div> <div>Клиент запросил акт сверки за 2025 год на...</div> <div>ООО РУС ГЛОБАЛ ГРУ...</div> <div>17.03.2026</div>	<div>Помощь в покупке...</div> <div>Клиент запросил помощь в покупке...</div> <div>Корженко Дмитрий Иг...</div> <div>13.03.2026</div>	<div>Приветствие клие...</div> <div>Клиент поздоровался, но не задал вопрос или...</div> <div>ИП Славиная Надеж...</div> <div>18.03.2026</div>	<div>Проблема с оплат...</div> <div>Клиент сообщил о невозможности...</div> <div>ООО АБРИКОС ПРОЕК...</div> <div>11.03.2026</div>	<div>Обновление паспо...</div> <div>Клиент запросил разъяснение по...</div> <div>АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕ...</div> <div>11.03.2026</div>	<div>Проблемы с регис...</div> <div>Клиент Денис из компании Кондор...</div> <div>ООО ПРОИЗВОДСТВЕН...</div> <div>04.03.2026</div>	<div>Запрос на отправк...</div> <div>Клиент запросил отправку закрывающих...</div> <div>ООО ЦЕНТР ПРОИЗВО...</div> <div>10.03.2026</div>
<div>Запрос акта сверки</div> <div></div> <div></div> <div></div>	<div>Вопросы по настр...</div> <div></div> <div></div> <div></div>	<div>Отключение теле...</div> <div></div> <div></div> <div></div>	<div>Уточнение по опла...</div> <div></div> <div></div> <div></div>	<div>Проблемы с перен...</div> <div></div> <div></div> <div></div>	<div>Проблемы с вери...</div> <div></div> <div></div> <div></div>	<div>Вопрос по докуме...</div> <div></div> <div></div> <div></div>

Контакт-центр ИИ. Промпты

Контакт-центр ИИ (beta)

Витрина

Услуги 2.0

Л/с №47197: -9,002,733.18

17:35 (UTC+3)

Онлайн

52634

?

MCNtelecom

Диалоги

Обращения

Проекты

Автоматизация

Промпты

Речевая аналитика

Мониторинг

Главный проект

Промпты

Поиск

Все промпты

Новый summary

Новый промпт

анализ митинга от nemt

Summary 2

Summary

Краткий анализ митинг

ТЕСТ ПРОМПТ ДЛЯ НЕ

Тестовый промпт 5.1 о

Тестовый промпт 5.1 (f

#Создание Тем

Качество

Тип клиента!

Оценка менеджера ОП

Возражения - методы

проблемы с входящими

Оценка ОП - потенциал

регистрация SIP-учетки

Аудит регламента непр

промпт для оценки соб

переадресация

ОП Чек-лист Заключит

ОП Чек-лист Предложе

ОП Чек-лист Уточнени

ОП чек-лист Приветств

ОП Чек-лист Заключит

Контакт-центр ИИ → Все промпты

Все промпты

Поиск

Добавить промпт

Новый summary

Ты — AI-ассистент для анализа командных совещаний. Твои задачи: 1...

Активен

Ручной режим

Новый промпт

Тест

Активен

Ручной режим

анализ митинга от nemotron

Ты — опытный фасилитатор и аналитик встреч. Проведи структурированный...

Активен

Авто режим

Summary 2

Вот — ИИ-ассистент, специализирующийся на структурированном анализе...

Активен

Ручной режим

Summary

Ты — AI-ассистент для анализа командных совещаний. Твои задачи: 1...

Активен

Авто режим

Краткий анализ митинга

Проанализируй разговор митинга и кратко перескажи

Активен

Авто режим

ТЕСТ ПРОМПТ ДЛЯ НЕМЕДЛЕН...

Ты помощник оператора, который общается в поддержке с клиентами, тебе...

Активен

Ручной режим

Тестовый промпт 5.1 обычный

Просто напиши "Успешно"

Активен

Ручной режим

Тестовый промпт 5.1 (flex)

Ответь просто значением "Успешно"

Активен

Ручной режим

#Создание Тем

Сформулируй тему диалога в контексте обращений абонентов к оператору связи

Активен

Авто режим

Качество

Оцени по 10-ти бальной шкале качества обработки обращения оператором, где 1...

Активен

Ручной режим

Тип клиента!

Перед тобой входящие звонки, это диалоги оператора и клиента. Определ...

Активен

Ручной режим

Оценка менеджера ОП

Ты — эксперт по речевой аналитике и оценке качества обслуживания в отделе...

Черновик

Ручной режим

Возражения - методы

Задача: Ты — эксперт по продажам с 50-летним опытом. Твоя цель —...

Черновик

Ручной режим

проблемы с входящими и исход...

Оцените диалог между оператором техподдержки и клиентом на...

Черновик

Ручной режим

проблемы переадресации и реш...

"Отмечая для себя пошагово следующее (без комментариев и размышлений)...

Черновик

Ручной режим

Оценка ОП - потенциальный кли...

На основе предоставленного диалога менеджера отдела продаж: Выделите...

Черновик

Ручной режим

регистрация SIP-учетки

аудит соблюдения регламента по решению проблем с регистрацией SIP...

Черновик

Ручной режим

Аудит регламента непрохожден...

Вот — эксперт по оценке качества работы операторов технической поддержки...

Черновик

Ручной режим

промпт для оценки соблюдения...

text #*"Промпт-Снайпер: Оценка "Прямого Предложения" (Международ...

Черновик

Ручной режим

переадресация

проверки следования регламенту «проблемы с переадресацией» Проверот...

Черновик

Ручной режим

ОП Чек-лист Заключительная ф...

цените заключительную фразу менеджера при разговоре с действующи...

Черновик

Ручной режим

ОП Чек-лист Предложения Реш...

Оцените, насколько хорошо менеджер предложил решение действующему...

Черновик

Ручной режим

ОП Чек-лист Уточнение потребн...

"Оцените, как менеджер выявил потребности действующего клиента,...

Черновик

Ручной режим

ОП чек-лист Приветствие_1 (дл...

"Оцените, как менеджер начал разговор с действующим клиентом. Если звонок...

Черновик

Ручной режим

https://contactcenter.mcn.ru/contactcenter/classifier/all_instructions

Контакт-центр ИИ. Речевая аналитика

Контакт-центр ИИ (beta)											
Витрина Услуги 2.0 Л/с №47197: -9,002,733.18 17:37 (UTC+3) Онлайн 62534 ?											
MCNtelecom Диалоги Обращения Проекты Автоматизация Промпты Речевая аналитика Мониторинг											
Контакт-центр ИИ → Аналитика											
Поиск по столбцам Искать по всем столбцам из списка											
Фильтры Экспорт в CSV											
Диалог	Статус	Начало	Длительность	Теги	Номера А и Б	Пользователь	Контакт	Сценарий	Последние сообщение диалога	Новый summary	
		21.10.2026 11:45:29	09:07	—		—	5137877	Перевод на B2B	Вижу, что платеж по безналу пришел, дальше мне надо номер взять и к BATC его привязать? Или какие шаги?	—	
		21.10.2026 15:53:46	00:34	—	74951501615 74951059999	196	5084094	MCN Main	—	—	
		21.10.2026 15:51:22	01:53	—	79214380908 7812	412	5150670	MCN Main	—	—	
		21.10.2026 16:52:25	59:54	—		—	—	78235	/start	—	
		15.10.2026 14:07:27	44:42	—		—	5116246	Перевод на B2B	—	—	

Следующая ступень контакт-центра

Развиваем сильный омниканальный продукт в мультимодальный КЦ с ИИ

Омниканальный КЦ

Единое пространство
для разных каналов общения

Мультимодальный КЦ с ИИ

Общий контекст
для голоса, текста и документов

Общая история обращений



Знания и действия ИИ

Back Office, Knowledge Base и MCP расширяют возможности КЦ

MCNtelecom

Back Office

Общая рабочая среда команды и ИИ-агентов

Комнаты по клиентам и проектам

Обсуждения сохраняют контекст конкретной задачи

Команда общается и работает с ИИ в общей среде



Бэк-офис Комнаты

Бэк-офис

Витрина

Услуги 2.0

Л/с №

17:02 (UTC+3)

Не в сети

49002

?

MCNtelecom

Комнаты

Контакт-центр

Конференции

Пользователи

ИИ-агенты

Комнаты

Поиск

Все комнаты

Alert

ALL MCNtelecom: Внедрение backoffice

тест

I will be back

Митинги команд

Общий чат MCNtelecom

Мультикомандное взаимодействие 20

Продажи

Договора/Расчеты 15

Техподдержка

Поддержка B2C

BPA 99+

BATC 99+

Биллинг 99+

Мобильная разработка 48

НовыеПродукты 21

Интеграции 20

ЛК 99+

СПД

Интерконнект

Devops

Инфраструктура

АДОП

Комнаты → Общий чат MCNtelecom

Поиск по комнате

Создать тему

Добавить

14.10.2026

18:04

Всем привет!

Знания комнаты

В комнате пока нет записей

Сообщение всем в комнате · @ФИО — лично

Мне @

Мои @

Поиск в ленте

Все

Требуют реакции

@ Техподдержка · support_external 21.10 14:48

/support/solutions/arti

es/43000763719-webrtc

/support/solutions/arti...

Бэк-офис Конференции

Бэк-офис

Витрина

Услуги 2.0

Л/с №

17:40 (UTC+3)

Не в сети

4002

?

MCNtelecom

Комнаты

Контакт-центр

Конференции

Пользователи

ИИ-агенты

Конференции

Поиск

Настройки телефонии

+ Создание комнаты

Все комнаты конференций

Lk

Чат: Lk

22.10.2026, 17:29

3 Участники

Присоединиться

Support

Без чата

Нет активных сессий

Присоединиться

Sales

Без чата

Нет активных сессий

Присоединиться

BPA

Чат: BPA_митинги

Нет активных сессий

Присоединиться

Marketing & PR

Без чата

Нет активных сессий

Присоединиться

Billing_конференция

Чат: Billing_конференция

Нет активных сессий

Присоединиться

chatbot

Чат: chatbot

Нет активных сессий

Присоединиться

STAT_конференция

Чат: STAT_конференция

Нет активных сессий

Присоединиться

Knowledge Base

Чат: Knowledge Base

Нет активных сессий

Присоединиться

Integrations

Чат: Integrations

Нет активных сессий

Присоединиться

VPBX

Чат: VPBX_митинги

22.10.2026, 17:29

1 Участники

Присоединиться

TestThebest

Без чата

Нет активных сессий

Присоединиться

niglackoffice

Без чата

Нет активных сессий

Присоединиться

Interconnect

Без чата

Нет активных сессий

Присоединиться

Infra_конференция

Чат: Infra_конференция

Нет активных сессий

Присоединиться

Dev_mobile

Без чата

Нет активных сессий

Присоединиться

Европишен

Без чата

Нет активных сессий

Присоединиться

COPM_конференция

Чат: COPM_конференция

Нет активных сессий

Присоединиться

billing_internal

Чат: billing_internal

Нет активных сессий

Присоединиться

billing_external

Чат: billing_external

Нет активных сессий

Присоединиться

Архив конференций

Бэк-офис ИИ-агенты

Бэк-офис

Витрина

Услуги 2.0

Л/с №

18:19 (UTC+3)

Не в сети

4002

?

MCNtelecom

Комнаты

Контакт-центр

Конференции

Пользователи

ИИ-агенты

ИИ-агенты

Боты, которые входят в Matrix по своему токenu

Поиск

Архив

Создать ИИ-агента

Имя	MATRIX ID	ДЕЖУРНЫЙ
claw1	@c-54641-a-claw1:m.mcn.hu	<div>Сделать дежурным</div> <div>Выпустить токен</div> <div>В архив</div>
claw2	@c-54641-a-claw2:m.mcn.hu	<div>Сделать дежурным</div> <div>Выпустить токен</div> <div>В архив</div>
claw3	@c-54641-a-claw3:m.mcn.hu	<div>Сделать дежурным</div> <div>Выпустить токен</div> <div>В архив</div>

Knowledge Base

mcn

База знаний
Для сотрудников

Внутренняя библиотека

Только чтение

БИБЛИОТЕКА

Все документы6

Продукты3

Поддержка1

Общие знания2

MCN TELECOM / KNOWLEDGE

Ответы ближе,
чем кажется.

Продукты, процессы и опыт команды —
в одной базе знаний.

Первичные знания139

Обработанные6

Краткие статьи и инструкции, подготовленные по первичным документам. У каждой статьи есть источники, обработана пока часть базы.

Найти продукт, инструкцию или ответ...

Все документы

Материалов: 6

ПорядокРекомендуемые

Общие знания

Где проверять сведения и кому адресовать уточнение

Для проверки продукта начните с его карточки в разделе «Продукты». Карта продуктов направляет туда как к основному источнику, старую sales-kb описывает как вспомогательное наследие. Ответственные по в

1 мин чтения12 сент. 2028 г.

Продукты - Источники изменились

Как выбрать между BATC и SIP-транком

Начните с одного вопроса: клиенту нужна облачная АТС для сотрудников или подключение уже существующей АТС? Выбор по задаче Задача клиента Базовая схема Что уточнить — — — Организовать телефонию

2 мин чтения12 сент. 2028 г.

Продукты

Как собрать контакт-центр для звонков и чатов

Сначала определите, что будут обрабатывать сотрудники: звонки, сообщения или оба канала. Затем уточните, нужен ли перевод диалога от бота человеку. Состав решения Задача Продукты по исходным карточкам

2 мин чтения12 сент. 2028 г.

MCNtelecom

Knowledge Base

Знания компании для сотрудников и ИИ

ИИ извлекает знания

Из тематических комнат
и выбранных документов

Эксперты проверяют содержание

ИИ отвечает с опорой
на внутренние данные компании

Страницы, сущности, вопросы и ответы, факты и связи

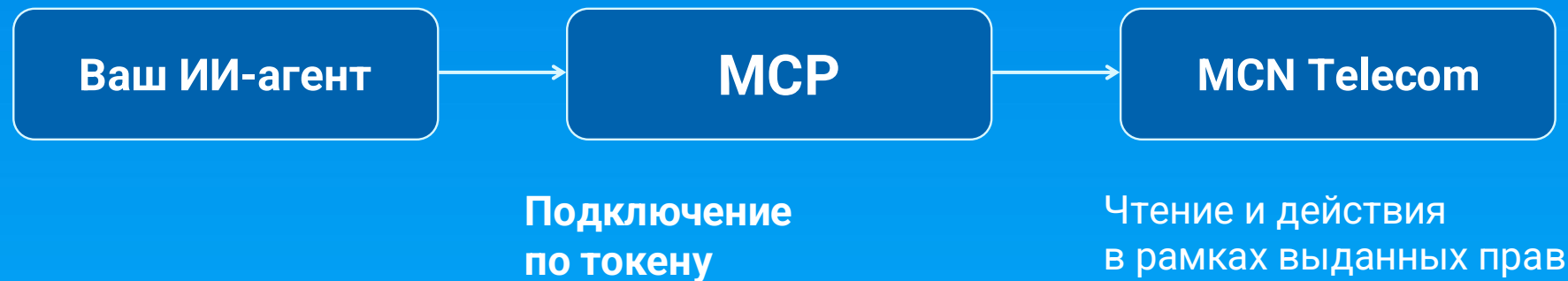
Пример структуры знаний о проекте



MCP

Доступ ИИ-агента к инструментам платформы MCN Telecom

Запрос на естественном языке



Управление личным кабинетом и подключение услуг через диалог

MCNtelecom

Мультимодальный контакт-центр

Клиенты, сотрудники и ИИ работают в общем контексте



Ключи от процессов остаются у бизнеса

Сценарий, права доступа, решение сотрудника



Денис Мельников

MCNtelecom



@dnsmlnkv



AI Agents и управление услугами
через MCP в работе

Стенд 404