

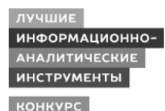
Экосистема AI-решений

как связать речевую аналитику,
тренажёры и боты в единый клиентский цикл

Дмитрий Макаренко

Директор по развитию, 3iTech

3iTech – ведущий
российский разработчик
технологий и продуктов
на основе разговорного
искусственного интеллекта



АГЕНТСТВО
ИННОВАЦИЙ
ГОРОДА
МОСКВЫ



RUSBASE



20 ЛЕТ

ИССЛЕДОВАНИЙ И
РАЗРАБОТОК

100%

СОБСТВЕННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ

18 место

КРУПНЕЙШИЕ ИГРОКИ
РОССИЙСКОГО РЫНКА
ИИ-РЕШЕНИЙ
(CNEWS, 2024)

1 место

ИИ-АГЕНТЫ ДЛЯ БИЗНЕСА
(HIGHTIME, 2026)

**ТОП 3
решений**

РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ ДЛЯ
КРУПНОГО БИЗНЕСА

300+

ПРОЕКТОВ
В РОССИИ И СНГ

Наши клиенты



БАНКИ

СТРАХОВАНИЕ

ТЕЛЕКОМ

НЕДВИЖИМОСТЬ

ЕСОМ

РИТЕЙЛ

ЛОГИСТИКА

МЕДИЦИНА

Экосистема 3iTech

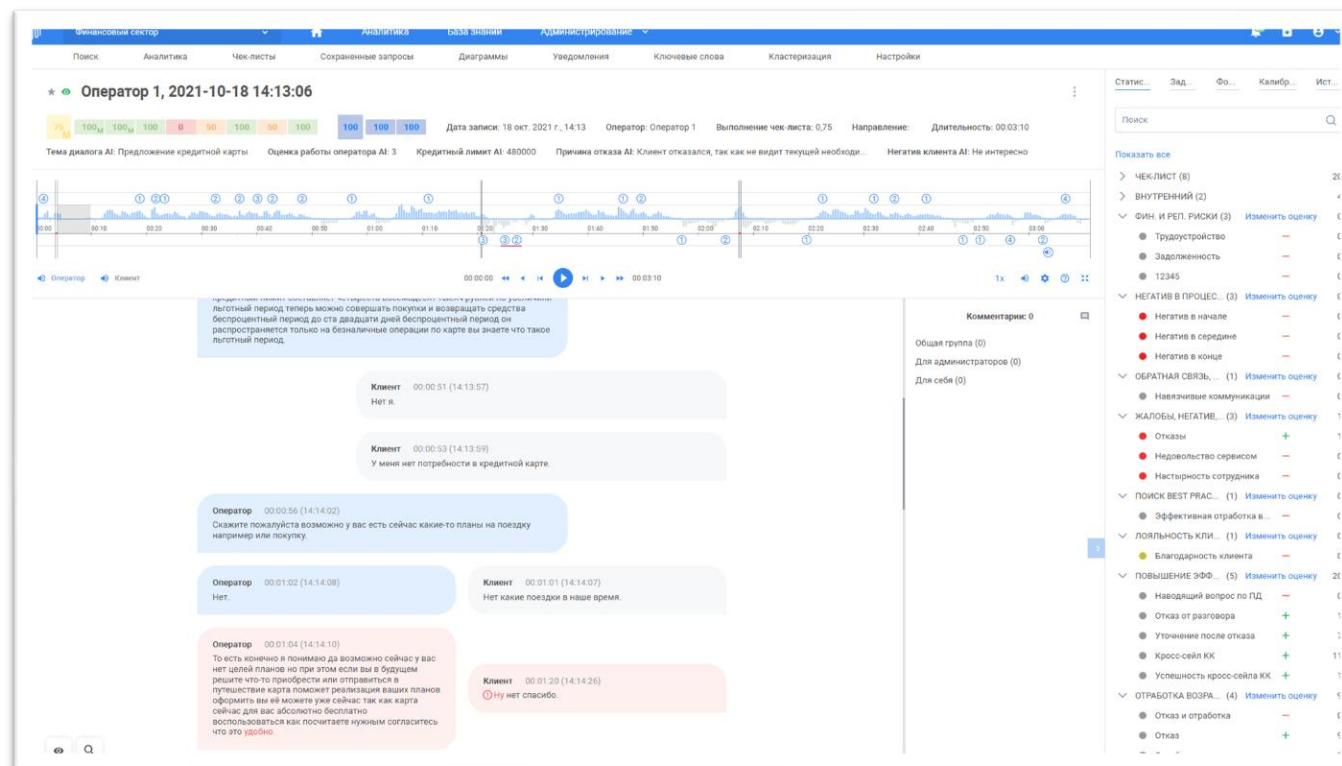


Экосистема 3iTech



- Речевая аналитика

контроль и оценка качества работы сотрудников,
анализ обратной связи и автоматизация
процесса управления качеством обслуживания



Экосистема 3iTech

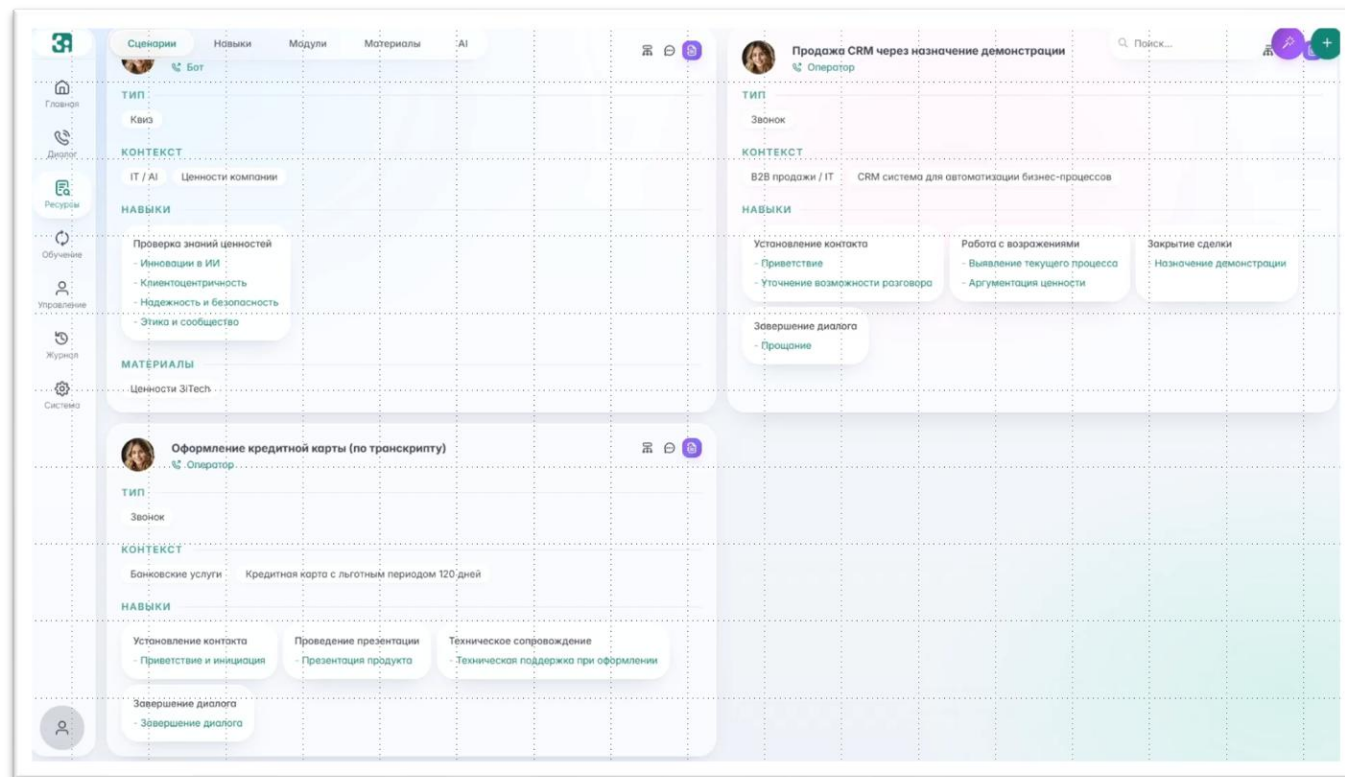


- **Речевая аналитика**

контроль и оценка качества работы сотрудников,
анализ обратной связи и автоматизация
процесса управления качеством обслуживания

- **AI-Тренажер**

обучение сотрудников



Экосистема 3iTech



- **Речевая аналитика**

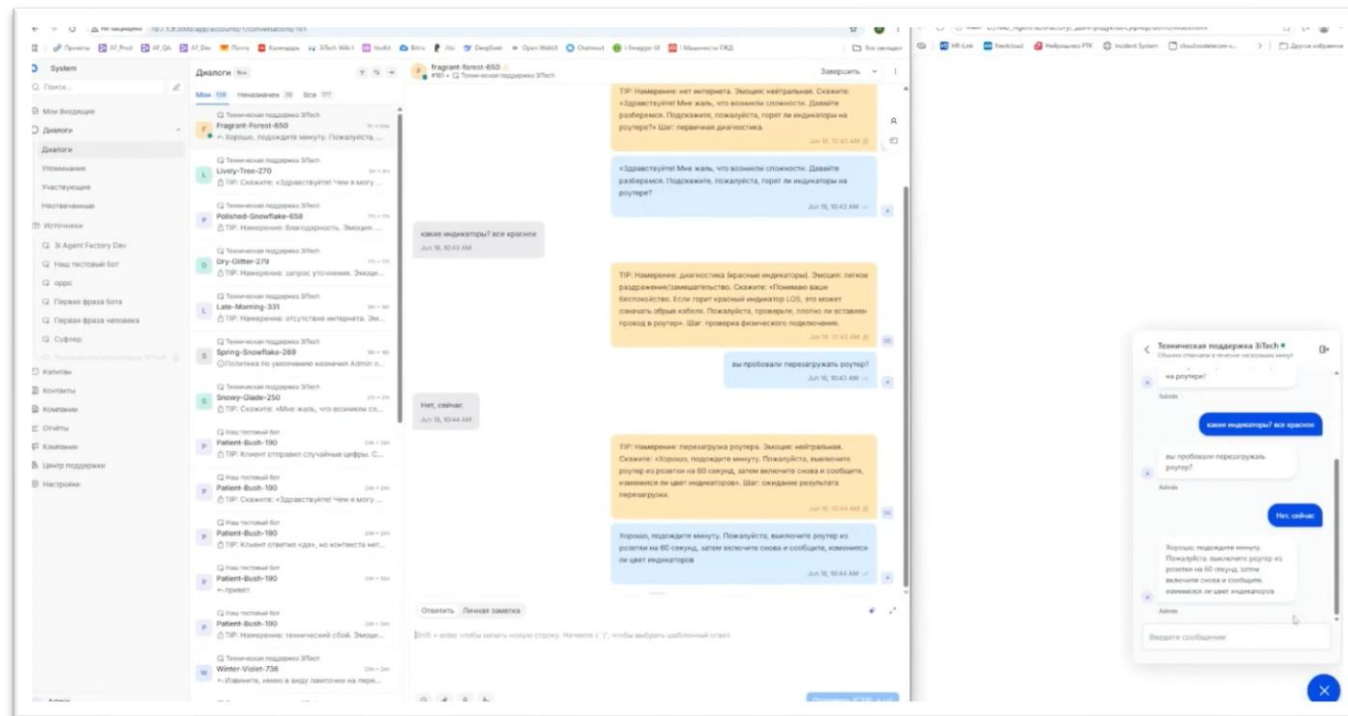
контроль и оценка качества работы сотрудников, анализ обратной связи и автоматизация процесса управления качеством обслуживания

- **AI-Тренажер**

обучение сотрудников

- **AI-Суфлер**

помощь сотруднику в режиме реального времени, повышение производительности и снижение количества ошибок



Экосистема 3iTech



- **Речевая аналитика**

контроль и оценка качества работы сотрудников,
анализ обратной связи и автоматизация
процесса управления качеством обслуживания

- **AI-Тренажер**

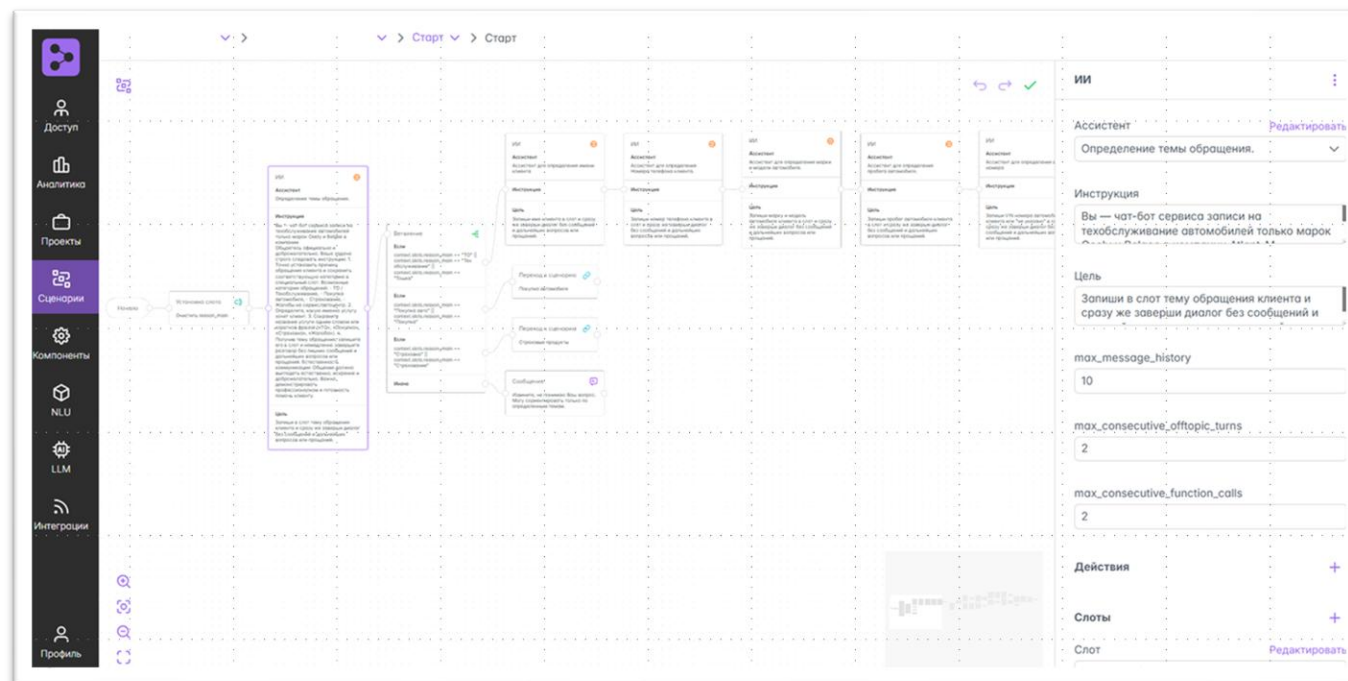
обучение сотрудников

- **AI-Суфлер**

помощь сотруднику в режиме реального времени,
повышение производительности
и снижение количества ошибок

- **Голосовые и чат-боты и AI-агенты**

автоматизация обслуживания клиентов
в голосовых и текстовых каналах
и автоматизация рабочих процессов
с помощью мультиагентных решений



Экосистема 3iTech



20
лет

омниканальная
Речевая аналитика

AI-тренажёр

AI-суфлёр
для ГОЛОСОВЫХ
и ТЕКСТОВЫХ каналов



Боты и AI-агенты

для автоматизации
коммуникаций в ГОЛОСОВЫХ
и ТЕКСТОВЫХ каналах

**AI-агенты и
мультиагентные системы**

для автоматизации
рабочих процессов

Поддержка непрерывного цикла улучшений с помощью решений экосистемы 3iTech



Поддержка непрерывного цикла улучшений с помощью решений экосистемы 3iTech



Решаемые задачи для КЦ и клиентских служб

Анализ коммуникаций и управление качеством обслуживания

- Контроль, оценка и анализ качества работы сотрудников Речевая аналитика
- Автоматизация процессов управления качеством клиентского сервиса Речевая аналитика
- Анализ голоса клиента Речевая аналитика
- Автоматизация процесса обучения сотрудников AI-Тренажер Речевая аналитика

Автоматизация коммуникаций

- Автоматизация обслуживания в текстовых и голосовых каналах (текстовые и голосовые чат-боты и AI-агенты) Боты и AI-агенты
- Реал-тайм поддержка сотрудников AI-суфлер
- Автоматизация операций AI-агенты

Чем мы управляем в клиентском сервисе?



Что даёт экосистемность

Почему внедрять комплекс экосистемных решений выгоднее, чем отдельные решения от разных вендоров

1. Более низкая ТСО

- Ниже цены на лицензии и внедрение (до 30%)
- Меньше ресурсов на обслуживание/эксплуатацию (до 50%)

2. Более быстрое внедрение

- Короче сроки первичного внедрения
- Короче сроки внедрения изменений (до двух раз)

Преимущества

1. Собственные базовые технологии и решения
2. Экспертиза в области LLM-инфраструктуры
3. Большой опыт успешных внедрений
4. Проверенная методика
5. Готовность к кастомизации

Спасибо за внимание!



 info@3itech.ru

 +7 (495) 645-44-70

 3itech.ru

