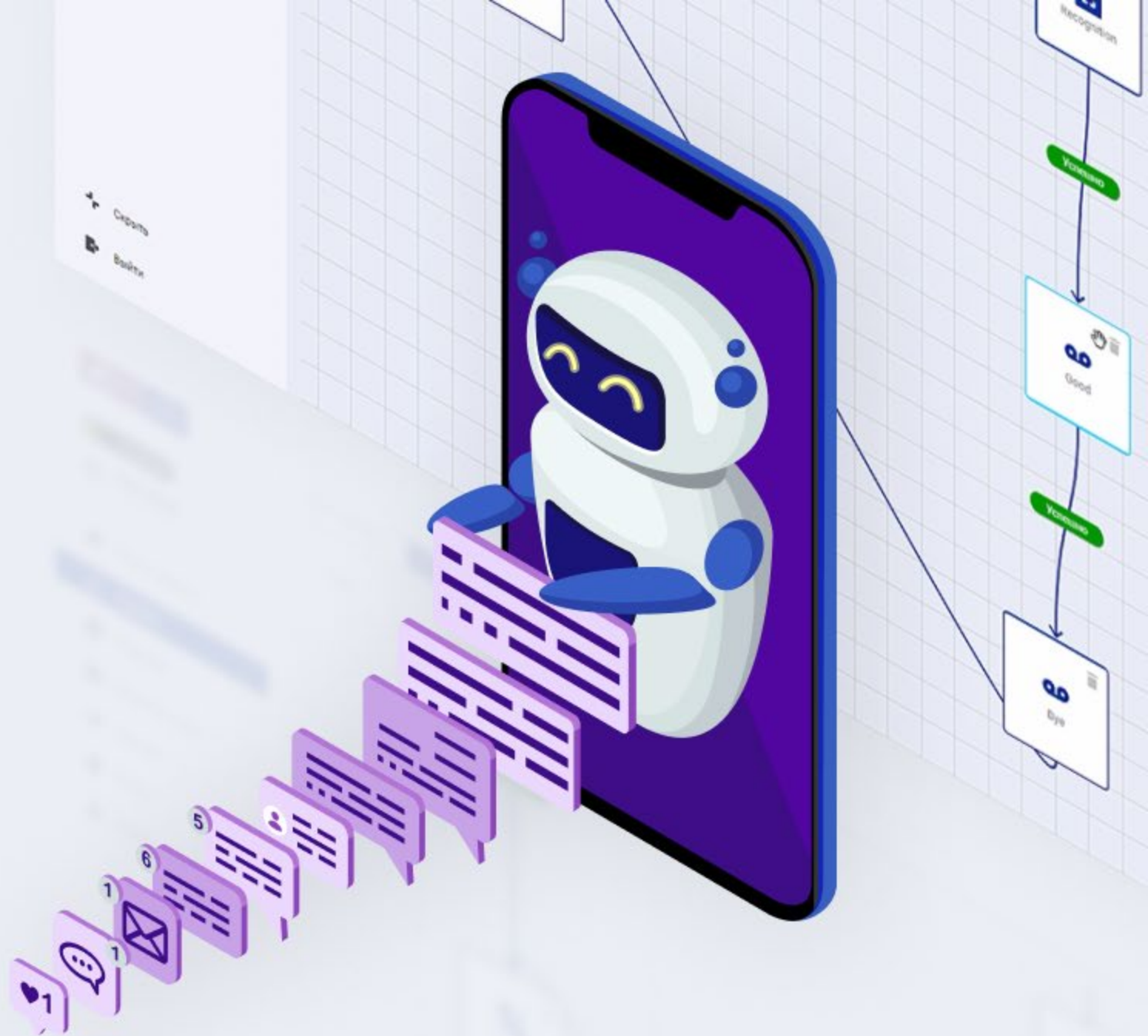




VoiceBox

для автоматизации
коммуникаций



ГОЛОСОВОЙ РОБОТ

VoiceBox

Голосовой робот с искусственным интеллектом расскажет о вашем предложении, примет и подтвердит заказ, проведет опрос, пригласит на мероприятие и ответит на частые вопросы.

- + Сокращайте время обслуживания
- + Повышайте прибыль и лояльность клиентов



Функционал Voicebox

Используйте разные возможности VoiceBox в одном месте! После разговора сервис отправит SMS или письмо с датой и временем собеседования.

Распознавание и синтез речи



Отправка СМС/e-mail



Отправка уведомлений из сценария по HTTP



Получение и обработка результатов ответа



Воспроизведение предзаписанных роликов для проигрывания



Интеграция по API



Доступна функция перебивания



Запись разговоров



Отчетность

В информационной системе учреждения доступны отчёты о вызовах, их продолжительности и др.



Записи разговоров

Все разговоры записываются и сохраняются в информационной системе компании



API

Работайте с VoiceBox через собственную информационную систему



Снижение пропущенных вызовов до нуля

VoiceBox работает 24/7 без выходных



Умное распределение вызовов

Позволяет сократить время ожидания абонента на линии



Более 10 000 одновременных активных вызовов

ТЕХНОЛОГИЧНЫЙ БИЗНЕС

С помощью интеграции с CRM, робот позвонит, отправит письмо или смс при смене статуса в CRM. Например, сделает предложение дополнительной скидки при статусе «Брошенная корзина».



Технология SpeechKit

подстраивается под клиента. Замолкает, если клиент перебивает и отвечает без долгих задержек.



Синтез речи

делает общение адресным. Робот называет клиента по имени, сообщает остаток средств или время приема.



Предзапись

позволяет имитировать диалог с человеком. Робот воспроизводит заранее записанные варианты сценария в зависимости от ответов клиента.



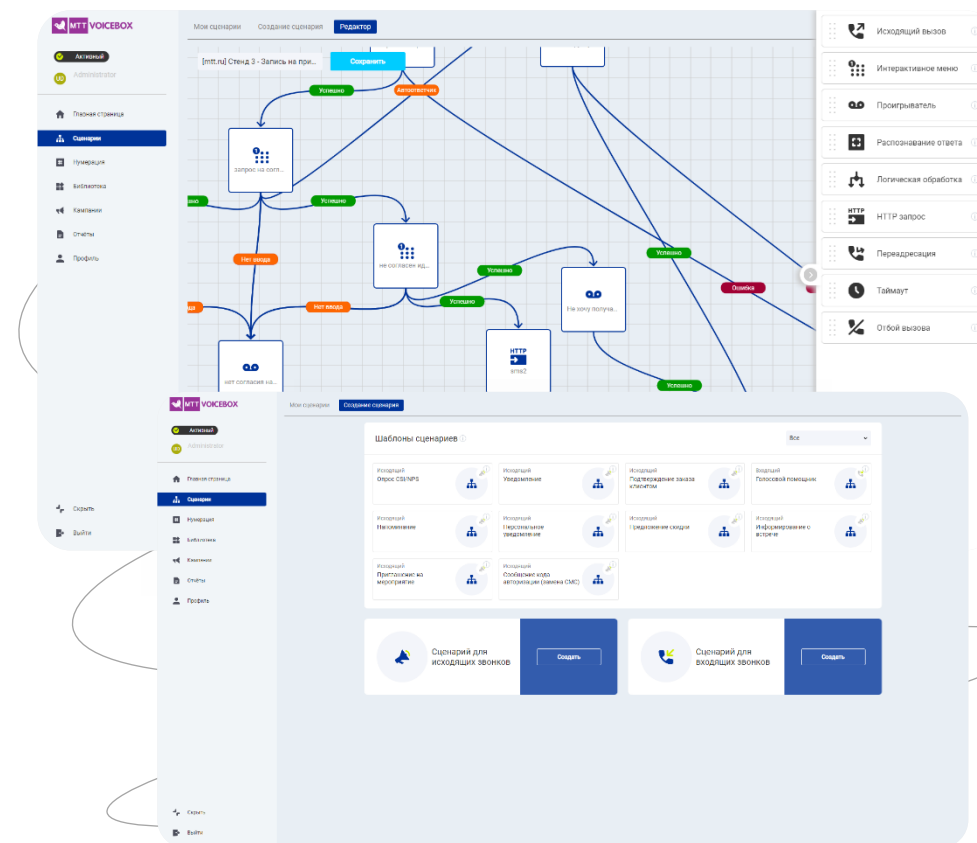
Распознавание автоответчика

позволяет определить автоответчик до соединения и сэкономить затраты на трафик.

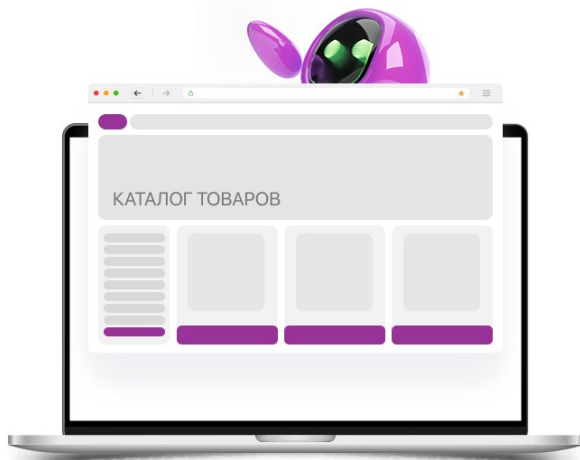
АВТОМАТИЗИРУЙТЕ ОБЩЕНИЕ

Используйте готовые сценарии в личном кабинете Voice Vox, изменяйте и дополняйте их:

- + Информирование об акциях и изменениях
- + Реактивируйте базу клиентов
- + Реанимируйте брошенные корзины на сайте
- + Регистрируйте в программе лояльности
- + Создавайте свои сценарии в простом конструкторе!



УВЕЛИЧИВАЙТЕ ПРИБЫЛЬ И СОКРАЩАЙТЕ РАСХОДЫ



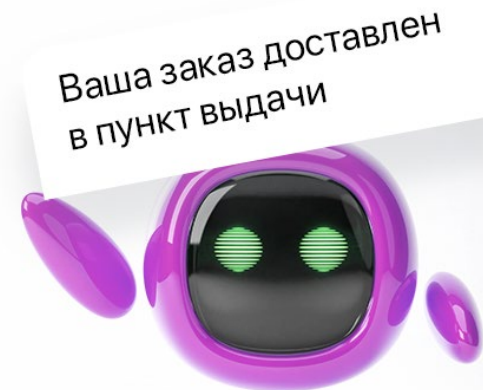
Интернет-магазины

подключают робота для подтверждения заказа, активации брошенных корзин



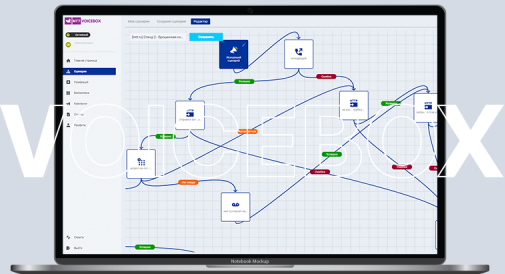
Медицинские центры, салоны красоты и автосервисы

подключают робота для записи на визит и информирования об акциях.



Служба доставки

подключает голосового робота для обработки заказов. Робот может подтвердить, отменить или скорректировать состав заказа



ЖКХ

Возможность автоматизировать от 30% до 85% всех обращений в Колл-Центр по показаниям счетчиков, отключениям и часто задаваемым вопросам.



Продажи/Допродажи

Исходящие звонки по Холодной/теплой базе с конверсией в результат от 9% до 15%



Ритейл/E-com

Автоматизация от 30% до 70% рутинных звонков с Колл-центра о подтверждении/задержке/статусе заказа.

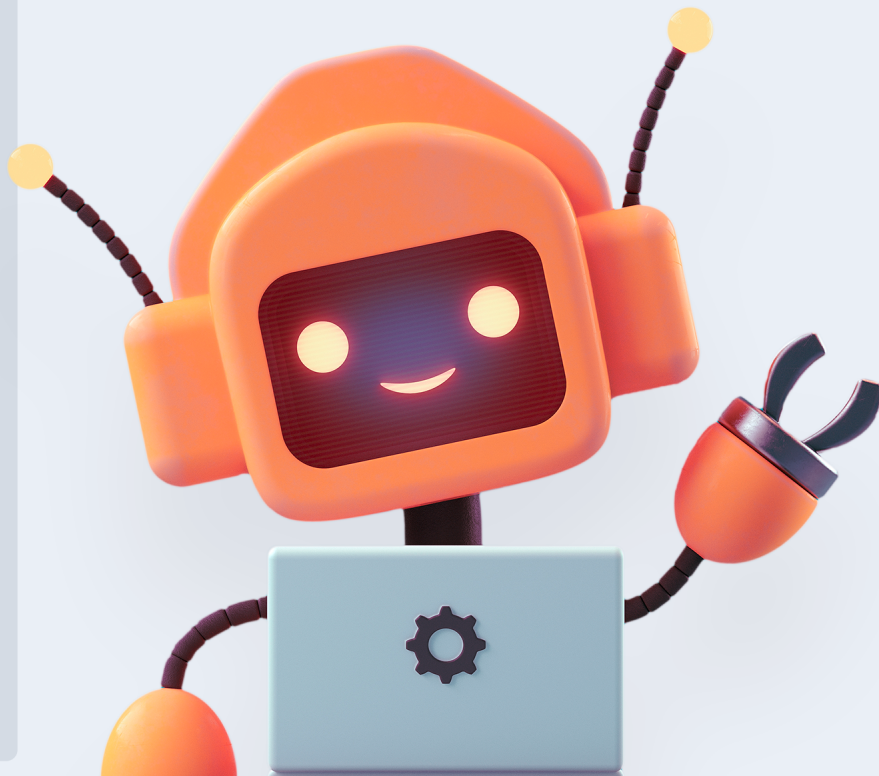


Сбор дебиторской задолженности

Уведомление о сумме задолженности/сроках погашения задолженности с возможностью уведомить от 18000 контактов в час. Эффективность – от 50% до 70% погасили задолженность без просрочек платежей.

Наши преимущества

- 1 Быстрый запуск
- 2 Конкурентная стоимость
- 3 Поддержка на всем цикле жизни проекта.
- 4 Гибкость – ресурсы крупной компании и скорость Стартапа при разработке



Наши возможности

✓ Разработаем скрипт

70% успеха проекта зависит от так называемого сценариста диалогов, а уже остальные 30% – технологии и возможности платформы.

✓ Создадим Уникальный голос вашего бренда

Вы можете использовать голос, который есть только у нас и практически не отличается от голоса человека.

✓ Погрузимся в бизнес-задачи заказчика

Глубокий анализ бизнес-задач заказчика? Мы нацелены реализовывать действительно полезные и долгосрочные проекты.

✓ Оценим результат успешности проекта

Определим ключевую метрику успешного результата (конверсия, FCR и т.д.) и будем идти к ее выполнению.

✓ Предоставим отчетность в требуемом формате

Выведем в отчет только необходимые заказчику метрики и визуализируем дашборд.

✓ Интеграция

MTT – лидер рынка телеком-API. Возможна интеграции с любыми информационными системами.

VoiceBox	ЦА услуги	Как определить, что сервис для клиента	Выгоды услуги	Вопросы для выхода на выгоду
Исходящий обзвон	Интернет-магазины;		Повышение лояльности клиента за счет своевременного сбора ОС	Есть ли потребность в получении обратной связи от клиентов при уведомлении?
	Автомастерские и дилеры	Клиенту необходимо автоматизировать исходящий обзвон клиентов	Привлечение клиентов, за счет информирования об акциях	Есть ли потребность вашего бизнеса в уведомлениях клиентов?
	Сервисные центры по поддержке оборудования;	Уведомление о заказах	Повышение лояльности клиента, за счет поддержания с ним связи (подтверждение заказов\такси)	Как вы обеспечиваете информирование ваших клиентов? Важно ли это для них?
	Транспортные и логистические компании;	Необходимость получения ОС от клиента	Сокращение времени обработки КБ, убираем человеческий фактор	Сколько сейчас занимает времени у менеджеров обработка КБ?
	Страховые компании;	Уведомления о распродажах, скидках, акциях, специальных предложениях	Увеличение среднего чека за счет допродажи сопутствующих товаров	Менеджеры всегда проговаривают про допродажу сопутствующих товаров? А как это контролируете?
	Небольшие сетевые компании (клиники, кафе, магазины); Службы курьерской доставки	Подтверждение заказа\подачи автомобиля	Увеличение срока жизни клиента	Как вы сейчас взаимодействуете с клиентами при необходимости продления страховки?
Входящие звонки	Интернет-магазины;		Повышение лояльности за счет использования IVR с возможностью распознавания речи и "интеллектуального меню"	Клиенту часто приходится ожидать ответа? А если его вопрос требует ответа другого отдела, сколько на это еще уходит времени?
	Сервисные центры по поддержке оборудования;	Клиенту необходимо автоматизировать входящие звонки		
	Гостиницы;	Запрос информации из БД с выдачей информации клиенту	Сокращение времени обработки и человекочасов за счет обработки информации роботом	Сколько бы времени освободилось у сотрудника, если бы часть запросов обрабатывал робот?
	Транспортные и логистические компании;	Необходимость получения ОС от клиента		
	Туристические и страховые компании;	Снижение нагрузки на КЦ, путем перевода на работа рутинных вопросов	Увеличение прибыли за счет сотрудников которые не отвлекаются на обработку рутинных вопроос	Сколько однотипных вопросов обрабатывает Ваш сотрудник ежедневно? Давайте представим, что это время он мог бы потратить на звонки потенциальным клиентам, как бы это повлияло на Вашу прибыль?
	Сетевые компании (клиники, кафе, магазины);	Подтверждение заказа\подачи автомобиля при входящем звонке		
	Службы курьерской доставки Автодилеры		Повышения лояльности, за счет сокращения времени ожидания клиента, он сразу получает ответ на свой вопрос	Если бы Ваш клиент получил ответ сразу как позвонил, это бы положительно сказалось на репутации Вашей компании?

Мы в СМИ!

НОВОСТИ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ, ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ, ВЕЩАНИЯ И ИТ



[НОВОСТИ](#)
[РЕДКОЛОНКА](#)
[ТОЧКА ЗРЕНИЯ](#)
[САНКЦИИ 2022](#)
[В ФОКУСЕ](#)
[ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ](#)
[ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА](#)

НОВОСТИ КОМПАНИЙ / АВГУСТ 2022

MTT поможет владельцам судов автоматизировать уведомления о выходе в море



04.08.2022

АО "MTT", дочерняя компания МТС, провайдер интеллектуальных решений для бизнеса, стал участником проекта, который упростит для владельцев лодок, катеров, яхт и других гражданских водных транспортных средств процедуру уведомления выхода в море. Сервис, разработанный MTT и ООО "Простые решения", автоматизирует процедуру оповещения.

В помощь судовладельцам MTT и ООО "Простые решения" разработали цифрового помощника на платформе VoiceBox, интегрировав его с telegram-ботом, который принимает уведомления. Теперь, чтобы соблюсти регламент уведомления, владельцу судна не нужно дозваниваться по телефону и диктовать дежурному информацию для записи в журнале, процедуру уведомления берет на себя цифровой помощник.



В помощь судовладельцам MTT и ООО "Простые решения" разработали цифрового помощника на платформе VoiceBox, интегрировав его с telegram-ботом, который принимает уведомления. Теперь, чтобы соблюсти регламент уведомления, владельцу судна не нужно дозваниваться по телефону и диктовать дежурному информацию для записи в журнале, процедуру уведомления берет на себя цифровой помощник.

20 июля 2022 15:55 | [ПОДЕЛИТЬСЯ](#)

CNews FORUM
1 ноября

CNews AWARDS
1 ноября

Защита данных

Импортозамещение

Безопасность

ИТ в госсекторе

ИТ в банках

ИТ в торговле

MTT запустил голосового робота для службы доставки пиццы

MTT, провайдер интеллектуальных решений для бизнеса, разработал и запустил цифрового помощника для сети пиццерий «Микаfood» в Магнитогорске, который позволил сократить расходы на коммуникацию с клиентами на 60% в месяц.

Цифровой помощник обрабатывает более 200 заказов в день, заменяя собой трех операторов службы доставки, которые раньше вручную подтверждали и корректировали детали оставленного на сайте заказа. В «Микаfood» отмечают, что после внедрения голосового робота скорость подтверждения заказов выросла на 50%, а количество жалоб на задержку готовности заказов заметно сократилось.



MTT, провайдер интеллектуальных решений для бизнеса, разработал и запустил цифрового помощника для сети пиццерий «Микаfood» в Магнитогорске, который позволил сократить расходы на коммуникацию с клиентами на 60% в месяц.

Цифровой помощник обрабатывает более 200 заказов в день, заменяя собой трех операторов службы доставки, которые раньше вручную подтверждали и корректировали детали оставленного на сайте заказа. В «Микаfood» отмечают, что после внедрения голосового робота скорость подтверждения заказов выросла на 50%, а количество жалоб на задержку готовности заказов заметно сократилось.



≡ [НОВОСТИ](#) [РЕДКОЛОНКА](#) [ТОЧКА ЗРЕНИЯ](#) [САНКЦИИ 2022](#) [В ФОКУСЕ](#) [ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ](#) [ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА](#)

MTT разработал цифрового помощника для московского вуза

© ComNews

12.05.2022

[0 , -0 , +2 ]

АО "MTT", провайдер интеллектуальных решений для бизнеса, разработал цифрового помощника для Института международных экономических связей (ИМЭС) в Москве. Голосовой робот, собранный на платформе VoiceBox от MTT, позволит не только автоматизировать коммуникации с абитуриентами, но и сократит затраты на работу приёмной комиссии в 2 раза.

ИМЭС решил доверить цифровому помощнику от MTT рутинную, но важную задачу по общению с абитуриентами: голосовой робот звонит тем, кто оставил заявку, и выясняет, актуально ли для него получение образования, а также – нужна ли ему консультация специалиста приемной комиссии. В режиме реального времени цифровой ассистент отправляет информацию в базу данных вуза и формирует отчет, помогая членам приёмной комиссии расставить приоритеты в дальнейшей работе с абитуриентами.

15 Ноября 2021  МТТ Бизнес  342  0  В избр.

Голосовой помощник от МТТ поможет осваивать школьную программу в комфортном режиме

Провайдер интеллектуальных решений для бизнеса АО «МТТ» разработал уникального голосового помощника для Учи.ру - одного из крупнейших в России EdTech-проектов.

Нравится

0

Share

0

Tweet

0

Цифровой помощник, собранный на платформе VoiceBox от MTT, помогает контролировать качество образовательных программ и удобство работы с платформой, а также продавать новые услуги.

Учи.ру – российская образовательная онлайн-платформа, на которой более восьми миллионов 8 млн учеников со всей страны изучают школьные предметы в интерактивной форме, обучаются программированию, развивают свои навыки, готовятся ксероссийским проверочным работам (ВПР) и основным государственным экзаменам (ОГЭ), участвуют

ГОЛОСОВОЙ РОБОТ ЖАННА ВЫШЛА НА РАБОТУ В ТЮМЕНСКИЙ РАСЧЕТНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

16.08.2021

Компания «МТТ» совместно с «Тюменским расчетно-информационным центром» разработали голосового робота, который теперь обрабатывает более 66% звонков в контакт-центр. Робот по имени Жанна, собранный на платформе **VoiceBox** от МТТ, принимает показания счетчиков 24 часа в сутки семь дней в неделю, а также помогает формировать ежемесячные счета для абонентов.

До автоматизации приема звонков пользователей время ожидания на линии могло доходить до 1,5 часов. Теперь время ответа голосового помощника составляет не более одной минуты. Круглосуточная работа робота позволяет принять все поступающие звонки, а сотрудники освободились от рутины и стали уделять больше внимания вопросам клиентов, требующих индивидуального подхода.

«Тюменский расчетно-информационный центр – еще один успешный пример работы голосового робота в сфере ЖКХ. Мы видим, что все больше компаний из этой отрасли стали внедрять инновационные решения для улучшения клиентского сервиса и повышения эффективности работы сотрудников. Роботов используют для оповещения об авариях, ремонтных работах, приема заявок на вызов электриков, сантехников, подтверждения времени прихода специалиста. Вариантов сценариев очень много, ведь голосовые роботы могут автоматизировать любую рутинную операцию», – говорит **Иван Артемьев**, начальник отдела управления проектами МТТ.

«Мы уже несколько лет пытаемся перевести передачу показаний в цифровой формат, но для 20% пользователей телефонный звонок остается самым удобным способом. Вместе с МТТ мы нашли решение как разгрузить сотрудников контакт-центра и автоматизировали этот процесс с помощью цифрового помощника, – говорит **Алексей Кошелев**, заместитель генерального директора ОАО «Тюменский расчетно-информационный центр». – Робот работает круглосуточно, и мы заметили, что после его внедрения количество звонков в ночное время увеличилось».

Мы уже несколько лет пытаемся перевести передачу показаний в цифровой формат, но для 20% пользователей телефонный звонок остается самым удобным способом. Вместе с МТТ мы нашли решение как разгрузить сотрудников контакт-центра и автоматизировали этот процесс с помощью цифрового помощника

Мы в СМИ!

26 апреля 2021 14:53 | ПОДЕЛИТЬСЯ

МТТ начал снабжать голосовыми роботами предприятия ЖКХ

CNews FORUM
1 ноября

CNews AWARDS
1 ноября

Защита данных

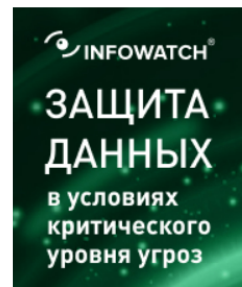
Импортозамещение

Безопасность

ИТ в госсекторе

ИТ в банках

ИТ в торговле



Провайдер интеллектуальных решений для бизнеса МТТ начал снабжать голосовыми роботами предприятия ЖКХ. В этом году цифровой помощник появился в компании «Башкирские распределительные тепловые сети» и других крупных расчетных центрах в нескольких регионах России. Роботы, разработанные на платформе **VoiceBox** от **МТТ**, принимают показания счетчиков и формируют ежемесячные счета для абонентов. На сегодняшний день они обрабатывают более 50% обращений клиентов.

Провайдер интеллектуальных решений для бизнеса МТТ начал снабжать голосовыми роботами предприятия ЖКХ. В этом году цифровой помощник появился в компании «Башкирские распределительные тепловые сети» и других крупных расчетных центрах в нескольких регионах России. Роботы, разработанные на платформе **VoiceBox** от МТТ, принимают показания счетчиков и формируют ежемесячные счета для абонентов. На сегодняшний день они обрабатывают более 50% обращений клиентов.

кейс:

Лидогенерация

Цифровой сотрудник обзванивает холодную базу. В случае несогласия выслушать предложение Voicebox максимально обрабатывает возражения, задает уточняющие вопросы и переводит звонок на оператора. Данный кейс существенно упрощает работу менеджерам по продажам, так как значительно сокращает время, затраченное на бесперспективные звонки. Менеджер работает только с клиентами, согласными воспользоваться услугами.



Послушать, как работает
Цифровой сотрудник

Результат: высокая конверсия
перевода на оператора - 14%

СХЕМА РАБОТЫ

1

В Voicebox передаются данные для обзвона

2

Voicebox совершает звонки
и озвучивает предложение

3

В случае несогласия
Voicebox обрабатывает возражения

4

Далее Voicebox переводит
звонок на менеджера

КАК БОТ ВСТРАИВАЕТСЯ В БИЗНЕС ПРОЦЕСС



CRM

Передаёт данные



VoiceBox

Совершает звонок



Клиент

Озвучивает
решение



VoiceBox

Переводит Звонок
менеджеру

кейс:

Обработка возражений при задержке курьера

Цифровой сотрудник осуществляет отработку негатива со стороны клиента, если курьер не успевает вовремя доставить заказ. В случае, когда курьер начинает опаздывать, из CRM передаются данные для звонка, и он начинает обзвон. Сначала цифровой сотрудник сообщает, что курьер опаздывает и извиняется. После этого предлагает все-таки дождаться заказа и, если клиент не соглашается, предлагает скидку или бонус в качестве компенсации. Результаты звонка передаются в CRM компании.



Послушать, как работает Цифровой сотрудник

Какие боли решает цифровой сотрудник в данном кейсе?

- ✓ Сокращение количества отменённых заказов при опоздании
- ✓ Повышение лояльности клиентов
- ✓ Сохранение базы клиентов

СХЕМА РАБОТЫ

1

Роботу передаются данные заказов, по которым курьеры не успевают привезти вовремя

2

Робот звонит клиенту, извиняется за опоздание, и предлагает дождаться курьера

3

Если клиент не согласен, робот предлагает персональную скидку или бонус

4

Результаты звонка передаются в CRM компании

КАК БОТ ВСТРАИВАЕТСЯ В БИЗНЕС ПРОЦЕСС



CRM

Передаёт данные опаздывающих доставок



VoiceBox

Звонит, извиняется и предлагает бонус



Клиент

Дает свой ответ



VoiceBox

Передаёт результаты в CRM

кейс:

Приём заявок на вызов мастера для управляющей компании

Цифровой сотрудник принимает заявки на вызов специалиста, в случае если все операторы заняты. Он самостоятельно определяет тематику вызова, определяет помощь какого мастера требуется и оформляет заявку. Данные записываются в CRM управляющей компании.



Послушать, как работает Цифровой сотрудник

Какие боли решает цифровой сотрудник в данном кейсе?

- ✓ Повышение качества сервиса для жильцов
- ✓ Исключение очередей клиентов на линии
- ✓ Сокращение нагрузки на диспетчера при большом объеме звонков
- ✓ Ускорение процесса передачи заявки нужному мастеру

СХЕМА РАБОТЫ

1

В случае если все операторы заняты, Voicebox принимает входящий вызов

2

Voicebox приветствует и спрашивает, какая помощь требуется

3

Клиент отвечает на серию уточняющих вопросов

4

После проведения опроса Voicebox фиксирует ответы и отправляет заявку в CRM управляющей компании

КАК БОТ ВСТРАИВАЕТСЯ В БИЗНЕС ПРОЦЕСС



VoiceBox

Принимает входящий Вызов и Задает уточняющие вопросы



Клиент

Дает свой ответ



VoiceBox

Озвучивает ответы



CRM

Фиксирует ответы и отправляет заявку

кейс:

Запись на прием

При входящем звонке цифровой секретарь приветствует звонящего, уточняет цель звонка. Если звонящий хочет записаться на прием, уточняет специализацию врача, удобную дату приема. После успешного формирования заявки, отправляет данные в систему клиента с указанием ФИО пациента, контактных данных, даты и времени записи.



Послушать, как работает
Цифровой сотрудник

Какие боли решает цифровой сотрудник в данном кейсе?

- ✓ Сокращение ожидания на общей линии
- ✓ Последующая работа со статистикой
- ✓ Возможность приёма звонков в любое время суток

СХЕМА РАБОТЫ

1

Voicebox принимает звонки от населения

2

Проводит первичное анкетирование

3

Пациент дает свой ответ

4

Результаты Voicebox передает в CRM учреждения

КАК БОТ ВСТРАИВАЕТСЯ В БИЗНЕС ПРОЦЕСС



Звонящий

Озвучивает пожелания по записи



VoiceBox

Получает доступное расписание в СРМ-клиента



Звонящий

Выбирает удобное время записи



VoiceBox

Формирует заявку, отправляет в СРМ-клиента

ПРОТЕСТИРУЙТЕ ГОЛОСОВОГО РОБОТА VOICEBOX



Подтверждение
заказа
в пиццерии

8 800 333 85 70



Опрос по качеству
обслуживания в
медицинском центре

8 800 333 79 19



Демо-тест
распознавания и
синтеза речи VoiceBox

8 800 333 80 03

Позвоните нашему роботу по бесплатному номеру

Давайте работать вместе



Солдатенков Сергей,
Департамент по работе с клиентами

ssoldatenkov@mtt.ru
8-800-555-01-25 доб. 3880

