

10 августа 2022 13:46 | [ПОДЕЛИТЬСЯ](#)CNews FORUM
1 ноябряCNews AWARDS
1 ноября

MSI для бизнеса

Конкурс
инноваторовИмпортозамещение
ВКСПоддержка
ИТ-отрасли

Импортозамещение

Безопасность

ИТ в госсекторе

ИТ в банках

ИТ в торговле

Цифровизация

Телеком

Интернет

ИТ-бизнес

Рейтинги

Чат-бот от CraftTalk внедрен в крупнейшем интернет-магазине питания и потребительских товаров Белоруссии

CraftTalk, создатель российской ИИ-платформы для текстовых каналов коммуникаций, резидент «Сколково», совместно с белорусским партнером, компанией «Ньюлэнд технолоджи», завершили внедрение интеллектуального чат-бота в сервисы клиентской поддержки интернет-магазина «Евроопт», включающего порталы «Е-доставка», «Емолл» и «Европочта». Об этом CNews сообщили представители CraftTalk.

Интернет-магазин «Евроопт» — это компания, объединяющая в себе интернет-магазин продуктов питания и потребительских товаров «Е-доставка», онлайн-дискаунтер «Емолл» и сеть отделений «Европочта».

«Масштабирование бизнеса и расширение направлений предоставления услуг требует автоматизации значительной части сервисных процессов, в том числе быстрой обратной связи в чатах сайтов и мессенджерах. Для нашей компании крайне важно держать высокую планку клиентоориентированности, — отметила **Наталья Гучек**, руководитель контакт-центра интернет-магазина «Евроопт», — Мы искали решение, которое бы обеспечивало омниканальность, разработку шаблонов ответов, маршрутизацию диалогов и выполняло поддержку вместо операторов ночью. Все эти возможности реализованы в чат-платформе CraftTalk. При тщательно прописанных сценариях коммуникации с клиентами и возможных вариантов ответов бот берет на себя большую часть общения и существенно снижает нагрузку на специалистов контакт-центра. Внедрение CraftTalk позволяет нам оставаться на связи с клиентами онлайн 24/7».

В настоящее время пользователь услуг «Е-доставка», «Емолл» и «Европочта» может выбрать удобный для него вариант размещения обращения в компанию — помощник на сайте, мессенджеры Viber, Telegram — и быстро получить ответ на интересующий вопрос. В чатах сайтов настроен бот, отвечающий за верификацию клиента, автоматическое приветствие, ответы на типовые вопросы и, при необходимости, перевод диалога на оператора. Специалист контакт-центра при осуществлении переписки может использовать базу знаний с актуальной информацией и удобным поиском, что существенно повышает скорость обработки сообщений.

Менеджер проектов компании-интегратора «Ньюлэнд технолоджи» **Никита Игнатов**: «Перед нами стояла задача автоматизации процесса текстового общения с клиентами интернет-ресурсов e-dostavka.by и evropochta.by. Этапы работ включали развертывание платформы CraftTalk, подключение к ней систем обмена сообщениями, настройка чат-ботов и обучение работников заказчика. Особенностью данного проекта является обширная тематика возможных обращений пользователей: оформление заказов, способы оплаты, доставка, гарантии, возвраты и пр. Мы ведем постоянную и кропотливую работу по составлению сценариев предполагаемых диалогов и последовательности сообщений».

Высокая конкуренция в сфере ритейла и оказания услуг населению обязывает бизнес искать новые точки роста по увеличению лояльности и удержанию потребителей. «Мы рады, что одна из крупнейших организаций Белоруссии выбрала решение CraftTalk. Высокая скорость, точность, актуальность полученной информации – внедрение чат-ботов и нашей интеллектуальной системы текстовых коммуникаций способны в разы повысить качество общения с клиентами. Полученные данные аналитики показали рост эффективности работы контакт-центра интернет-магазина Евроопт уже с первых недель запуска», – сказала **Адель Баркунова**, менеджер по развитию облачного продукта платформы CraftTalk.

CraftTalk – компания, развивающая ИИ-платформу для оказания услуг контакт-центра для текста, работающую в web-чатах, мессенджерах, социальных сетях, e-mail. Система управления знаниями и текстовыми коммуникациями построена на базе технологий искусственного интеллекта (ИИ). В составе решения: омниканальный чат-центр, база знаний, чат-боты с ИИ, ИИ-подсказки, система аналитики и мониторинга. Бот на базе ИИ обучается у операторов и полностью обрабатывает 30-85% типичных запросов. В итоге ИИ помогает операторам, повышая скорость и качество поддержки.