ПЛАТФОРМА ЭРА

XVII НЕДЕЛЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ · CCWEEK 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

1

ДИАЛОГИ

AI-софтфон

→

2

ЭТАЛОНЫ

Центр качества

→

3

ИНТЕЛЛЕКТ

Робот и суфлёр

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

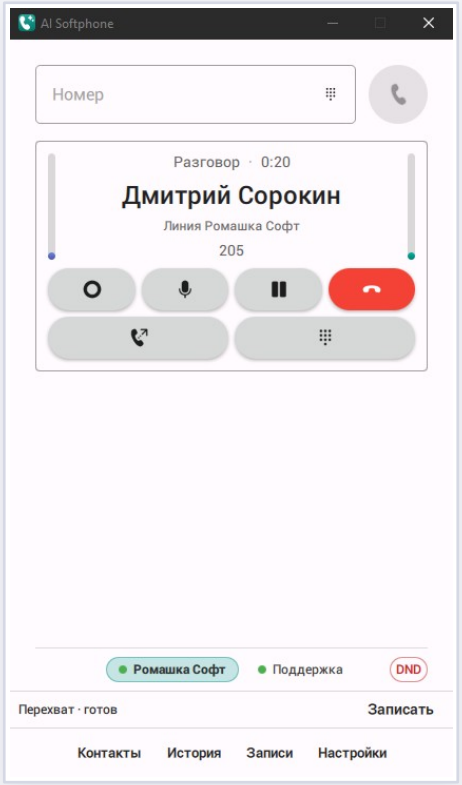
100 %

разговоров — в текст онлайн

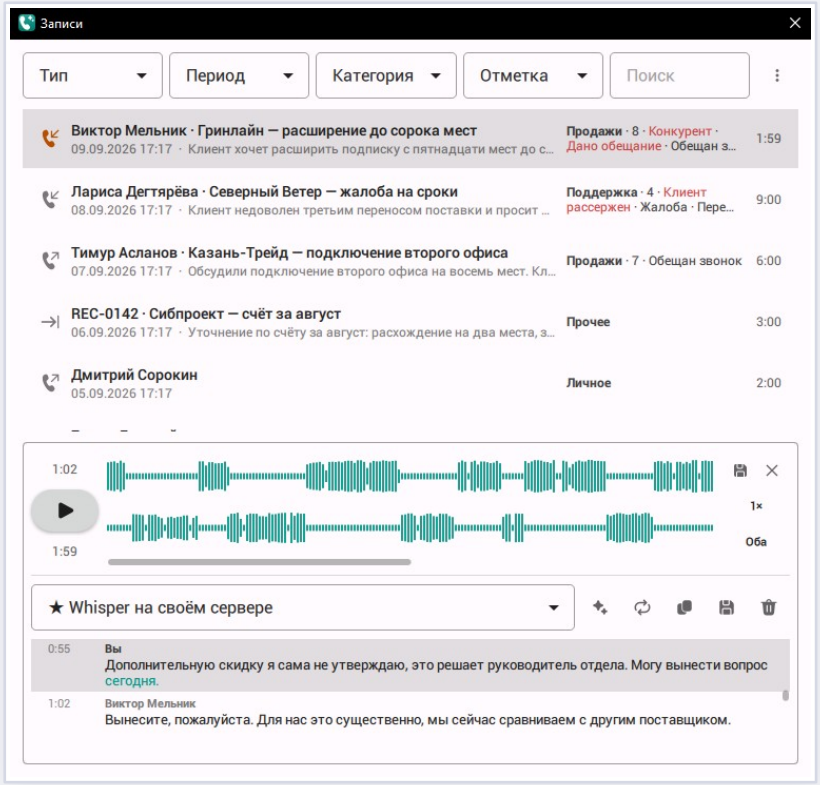
- Ставится на рабочем месте оператора
- Ловит и звонки, и видеоконференции

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

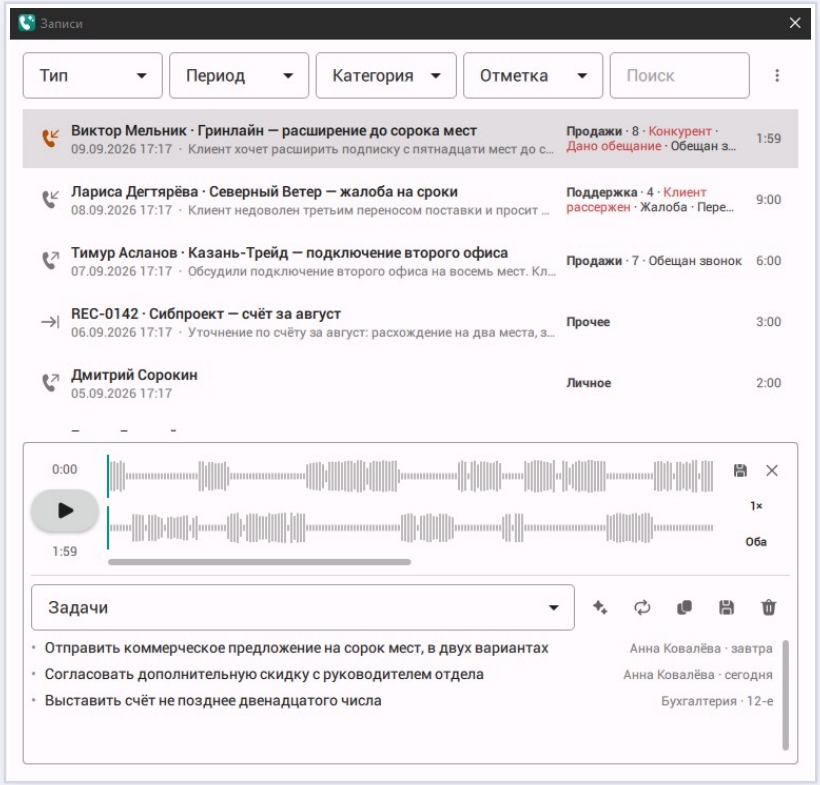
AI-СОФТФОН: КАК ЭТО ВЫГЛЯДИТ



Звонок



Расшифровка разговора



Резюме и задачи

СУФЛЁР: ОТВЕТ ДО КОНЦА ВОПРОСА

Входящий · +7 (9••) •••-••-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 — робота можно честно сравнить с людьми

ЗНАНИЯ

Реальные диалоги совпадают с инструкциями

FCR

Решение с первого обращения

AHT

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 · CCWEEK 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