

# ПЛАТФОРМА «ДИАЛОГ»

Автоматизация контакт-центра  
с помощью ИИ-ассистентов

до **50%**

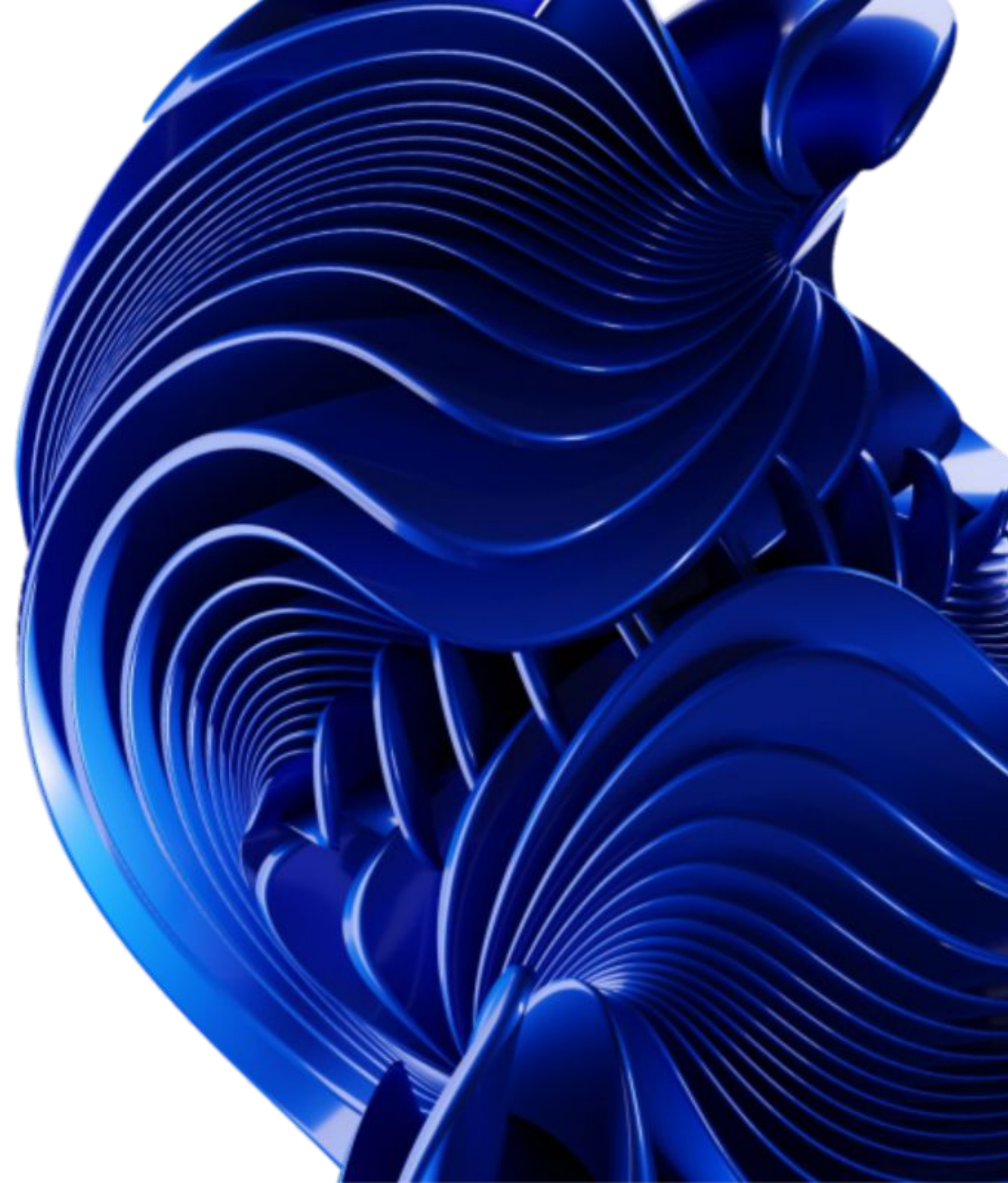
снижение  
операционных затрат  
на контакт-центр

до **84%**

типовых обращений  
клиентов решается без  
участия оператора

**24/7**

мгновенный ответ:  
0 секунд ожидания в  
очереди



# ИНТЕРСВЯЗЬ IT

Надежный партнер по внедрению ИИ для бизнеса и государственных организаций

## ПОЧЕМУ НАМ ДОВЕРЯЮТ

### ➔ 10+ лет внедрения ИИ в бизнес

Реализуем проекты на базе машинного обучения и искусственного интеллекта для ключевых бизнес-процессов.

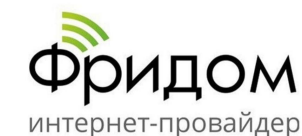
### ➔ Соответствие государственным стандартам

Решения включены в реестр отечественного ПО Минцифры России.

### ➔ Экспертное участие в развитии ИИ

Участвуем в работе Совета по ИИ при Правительстве Челябинской области и Ассоциации лабораторий по развитию ИИ.

## НАШИ ПАРТНЕРЫ И КЛИЕНТЫ



# ГДЕ КОНТАКТ-ЦЕНТР ТЕРЯЕТ ДЕНЬГИ?

Каждый второй рубль тратится на обработку запросов, не требующих участия человека

до **50%**

**обращений – типовые и не требуют участия эксперта.**

Но вы платите за ручную  
обработку

→

**Их можно и нужно  
автоматизировать**

## Выгорание и стресс сотрудников

**70-80%** операторов испытывают  
хронический стресс:

- Рост ошибок и падение качества
- Снижение лояльности клиентов
- Риск потери выручки

## Нестабильность персонала

**5-10%** рабочего времени -  
незапланированные простои  
(болезни, отпуска, отсутствия)

- Нарушение сроков ответа
- Падение SLA
- Клиенты уходят недовольными

## Рост текучки и затрат

**30-45%** текучка в год (до 60% в  
проблемных центрах)

- 50-100 тыс. ₽ на найм и обучение  
каждого нового оператора
- Потеря экспертизы
- Постоянная «дыра» в бюджете

## Рост объема обращений = найм новых людей

- Затраты растут линейно вместе с  
бизнесом
- Прибыльность не увеличивается
- Вы «финансируете» рост, а не  
зарабатываете

**Решение: платформа «Диалог», которая автоматизирует все типовые обращения 24/7 без потери качества**

# ПЛАТФОРМА «ДИАЛОГ»

Профессиональный сервис на базе нейросетей для **создания голосовых и текстовых ассистентов**, которые ведут **живые диалоги** и полностью **автоматизируют общение с клиентами** без участия человека.

**7+ млн**

диалогов в год ведут  
наши ассистенты

**500+**

сценариев  
функционируют в разных  
сферах и отраслях

**до 99%**

рутинных звонков  
закрываются автоматически

**до 50%**

экономия на стоимости  
обработки одного обращения

# КОНТАКТ-ЦЕНТР БУДУЩЕГО: УЖЕ СЕГОДНЯ

Замените рутину на **интеллект**: ассистенты, равные людям в общении - **но свободные от перерывов, выходных и выгорания**



## Говорит как человек

Ассистент ведет живой диалог, адаптируется под клиента и не зачитывает скрипт.



## Отвечает точно на основе ваших данных

Ответы формируются на основе ваших документов и регламентов. Никаких «галлюцинаций» - только проверенная информация.



## Настраивайте сами - без кода и IT-команды

Создавайте и меняйте сценарии в визуальном конструкторе. Внесение изменений за минуты, а не недели.



## Одна платформа для всех каналов

Голос, чаты в Telegram и MAX, виджеты на сайте - все сценарии управляются из одного интерфейса.

# ИНТЕГРАЦИИ И БЕЗОПАСНОСТЬ

Внедряется быстро, работает надежно, соответствует требованиям



## Быстрая интеграция с вашими системами

Интеграция с CRM, ERP, Helpdesk-платформами, телефонией и и другими сервисами через API.

Ничего не нужно менять: работаем с вашим текущим оборудованием и ИТ-инфраструктурой.



## Формат размещения платформы на ваш выбор

Размещайте платформу под ваши требования к безопасности:

- Облако - быстрое развертывание и масштабирование.
- Закрытый контур - полная изоляция данных и контроль инфраструктуры.



## Соответствие ФЗ-152 и защите ПДн

Ваши данные под защитой: шифрование персональных данных + гибкая система прав доступа.

Вы сами решаете, кто и к чему имеет доступ - от просмотра до редактирования.

# КАКИЕ ЗАДАЧИ РЕШАЮТ ИИ-АССИСТЕНТЫ



## Маршрутизация обращений (Smart IVR):

- Определение тематики обращения
- Маршрутизация
- Выделение срочных и критичных обращений
- Фильтрация нерелевантных запросов (спам, ошибки)



## Входящие звонки и чаты:

- Консультации по продуктам и услугам
- Запись на услугу
- Оформление заявок
- Проверка статусов
- Первая линия технической поддержки



## Исходящие обзвоны:

- Опросы и анкетирование
- Подтверждение записей
- Напоминания о записи
- Информирование о статусе заказов
- Уведомления



## Поддержка сотрудников:

- Поиск по базе знаний и документам
- Генерация отчетов, писем и шаблонов
- Консультации по корпоративным вопросам
- Онбординг персонала

# ИЗМЕРИМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ



**До 50% экономии на  
контакт-центре**

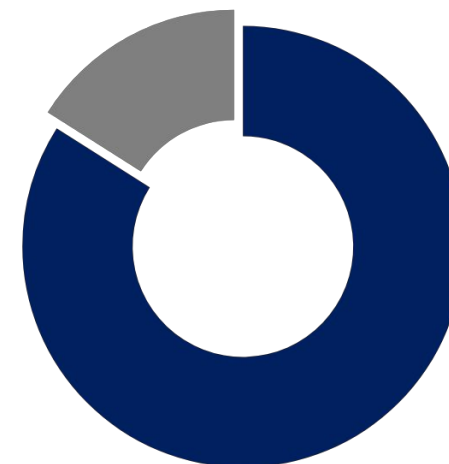
**в 5-10 раз  
увеличение скорости  
решения обращения**

Обращения решаются в  
реальном времени - без  
ожидания на линии.

**24/7**

**круглосуточная  
доступность**

Бесперебойное обслуживание  
без ночных смен, выходных и  
очереди.



**До 84% типовых обращений  
обрабатываются без участия  
операторов**

# АВТОМАТИЗАЦИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРА В МЕДИЦИНЕ

Решения, которые снижают нагрузку и освобождают время медперсонала



## МАРШРУТИЗАЦИЯ

ИИ автоматически маршрутизирует обращения 24/7

- Сокращение времени ожидания пациентов
- Освобождение операторов для сложных случаев



## ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ / ВЫЗОВ ВРАЧА НА ДОМ

Пациенты записываются через ИИ-ассистента

- Интеграция с МИС - данные сразу в системе
- Снижение нагрузки на оператора на **50%**



## ПОДТВЕРЖДЕНИЯ

ИИ напоминает о приеме - пациенты не забывают

- Снижение неявок на **30-40%**
- Врачи не теряют время на простои



## ПРИГЛАШЕНИЯ НА ПРОФИЛАКТИКУ

Увеличение роста охвата профилактическими программами на **25-35%**

- Выполнение показателей по ОМС
- Раннее выявление заболеваний

# ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

## ? Это дорого?

### ✓ Стоимость ниже содержания штата 24/7

Автоматизация окупается за счет сокращения ФОТ и повышения эффективности:

- 1 линия работа от 20 000 ₽/месяц;
- 1 оператор ~46 000\* ₽/месяц + налоги и управление.

**Стоимость минуты: 0,46 ₽ vs 4,56 ₽**

ИИ-ассистент дешевле в несколько раз и работает 24/7.

## ? Это сложно?

### ✓ Формат внедрения зависит от ваших задач

- Сложные и масштабные проекты - мы создаем для вас индивидуальное решение под ключ полностью под ваши задачи.
- Стандартные задачи - вы используете готовые сценарии и настраиваете их самостоятельно в понятном визуальном конструкторе.

Выбираете формат внедрения под свой бизнес.

## ? Люди не любят роботов

### ✓ Люди не любят ждать и получать плохой сервис

Наши роботы обеспечивают:

- мгновенный ответ на обращение без ожидания на линии;
- корректные и точные ответы;
- решение вопроса за одно обращение.

Хороший ИИ-ассистент экономит время клиента, а не раздражает.

# ПЛАТФОРМА ДЛЯ СОЗДАНИЯ ИИ-АССИСТЕНТОВ

## Настройка без программирования

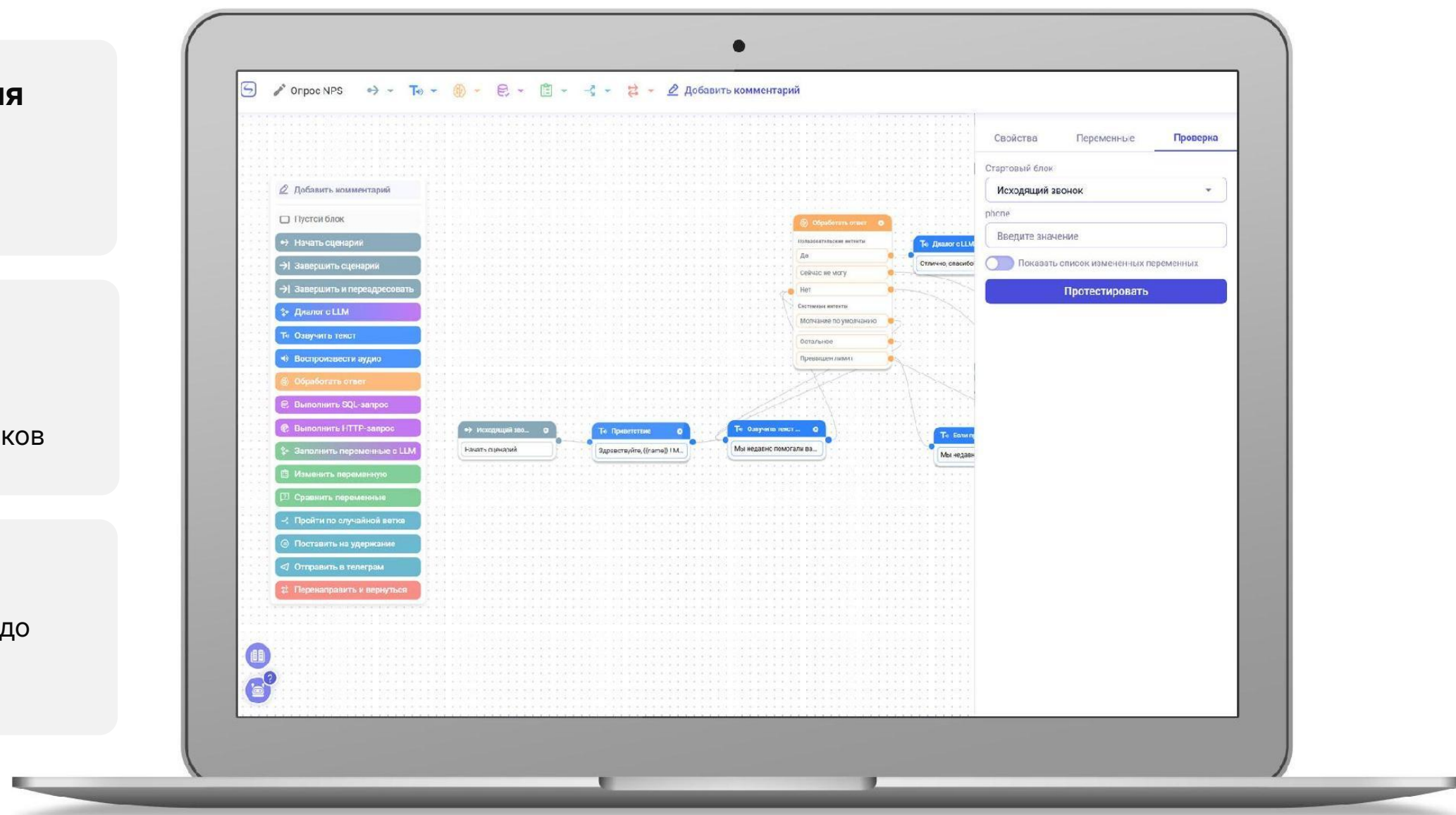
Проектируйте логику визуально, без разработчиков

## Встроенный искусственный интеллект

Настраивайте роли и промпты в пару кликов

## Встроенное тестирование

Удобная проверка ИИ-ассистента в чате до запуска



# ОБЗВОНЫ

Интуитивный конструктор  
обзвонov - настройте сценарий,  
загрузите базу, запустите  
расписание

 Сценарии

 Очередь обзвонov

 История обзвонov

 Сценарии

 Очередь обзвонov

 История обзвонov

| История обзвонov < 1 2 3 4 5 > |          |                          |                                          |
|--------------------------------|----------|--------------------------|------------------------------------------|
| Фильтровать по дате начала     |          | Фильтровать по сценариям |                                          |
| Дата начала обзвонov           | Статус   | Название обзвонov        | Название сценария                        |
| 2.10.24                        | Завершен | 02.10.2024 08:59         | Оповещение о приеме с подтверждением / I |
|                                | Завершен | 02.10.2024 08:58         | Обзвон должников / Старт                 |
| 1.10.24                        | Завершен | 02.10.2024 09:09         | Обзвон должников / Старт                 |
|                                | Завершен | 02.10.2024 09:09         | Обзвон должников / Старт                 |
|                                | Завершен | 02.10.2024 09:09         | Обзвон должников / Старт                 |
| 25.09.24                       | Завершен | 25.09.2024 15:16         | Исходящий переадрес / Начало сценария    |
| 24.09.24                       | Завершен | 24.09.2024 15:16         | Исходящий переадрес / Начало сценария    |
| 23.09.24                       | Завершен | 23.09.2024 17:43         | Исходящий переадрес / Начало сценария    |

## Новый обзвон

1 Настройки — 2 Загрузка контактов — 3 Проверка таблицы — 4 График

### Информация об обзвоне

Количество номеров: 142 Расчетная длительность: 3 часа 12 минут Рекомендуемое время завершения обзвонov: 19:00

|                                     |                                   |                             |
|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| Дата обзвонov<br>Сегодня            | Начать обзвон с<br>Сейчас         | Закончить обзвон в<br>19:00 |
| Количество попыток дозвониться<br>2 | Интервал между попытками<br>1 мин |                             |

☒ Открыть инструкцию по настройке графика

Назад

Создать



Создайте обзвон, кликнув на кнопку справа.  
Новый обзвон появится на этой странице.  
После завершения обзвон окажется на  
странице «История обзвонov»

 [Открыть инструкцию по созданию  
обзвонov](#)

# ПРЯМОЙ ДОСТУП К ДАННЫМ

ИИ-ассистент получает информацию из баз данных и внутренних систем в реальном времени через модули SQL-запросов

Данные для сценариев ▲



Базы данных



SQL-запросы



HTTP-запросы

## SQL-запрос

### Запрос

1

### Переменные во входных параметрах

Здесь появятся переменные после добавления их в тело запроса. Добавить переменную в тело запроса можно, заключив ее в фигурные скобки.

Пример: {{phone}}

### Результаты запроса

Получить результаты

Здесь появятся результаты вашего запроса

Сохранить запрос

# API ДЛЯ ИНТЕГРАЦИИ

Платформа подключается к CRM-системам, ERP, МИС и другим бизнес-приложениям через полноценный API

Данные для сценариев ▲

 Базы данных

 SQL-запросы

 HTTP-запросы

## HTTP-запрос

### Входные параметры

Параметры

Заголовки

Тело

 Добавить параметр

### Принимаемые результаты запроса

#### Добавление принимаемого результата

Параметр

Введите параметр

 Добавить вложенный параметр 1 уровня

### Результаты

Получить результаты

Здесь появятся результаты вашего запроса

## Информация об обзвоне

Дата создания обзвона 14.03.2023 17:05:00

Название обзвона  
12.12.2021 17:12

Идет обзвон 99%

Отменить обзвон

Сценарий

Обзвон по УД

Дата начала обзвона

14.03.2023 17:05:00

Дата завершения обзвона

14.03.2023 19:05:00

Номер для обзвона

+7 (999) 999-99-99

Кол-во попыток дозвониться

2

Интервал между попытками дозвона

60 мин

Всего номеров: 3300

Перейти к аналитике диалогов

Скачать результаты

Статус номеров

Завершён

Кол-во номеров

1000

30%

Не дозвонились

600

18%

Автоответчик

900

27%

Отменён

800

24%

В работе

0

В очереди на обзвон

0

2 546

Всего диалогов

15398,4 минуты

Общее время диалогов

1,2 минуты

Среднее время диалогов

16529 минут

Округленное время диалогов

Дата: 1.12.23 – 8.12.23

Количество диалогов: 112

Открыть список диалогов

# АНАЛИТИКА ДИАЛОГОВ

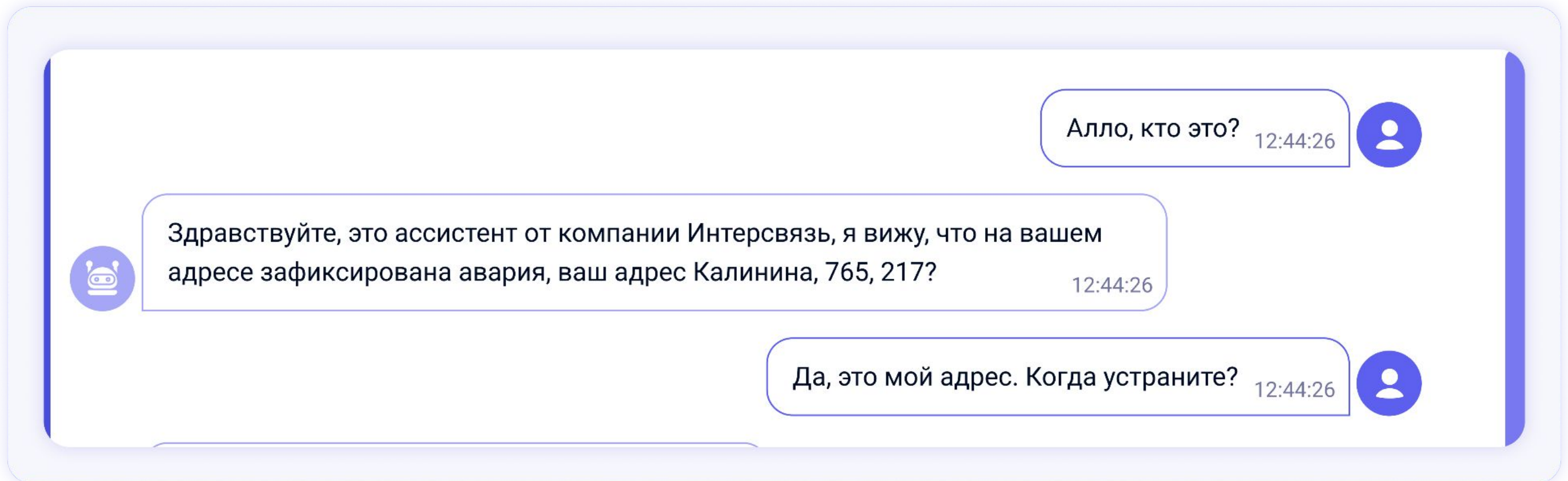
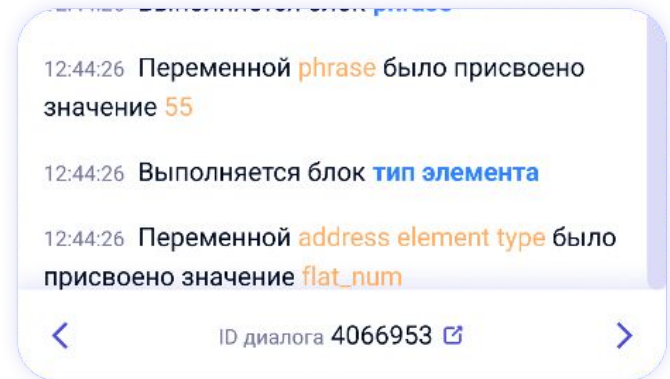
Детальная статистика, аудиозаписи  
и текстовые расшифровки всех разговоров

## Количество диалогов



# АУДИОЗАПИСЬ И РАСШИФРОВКА ДИАЛОГА

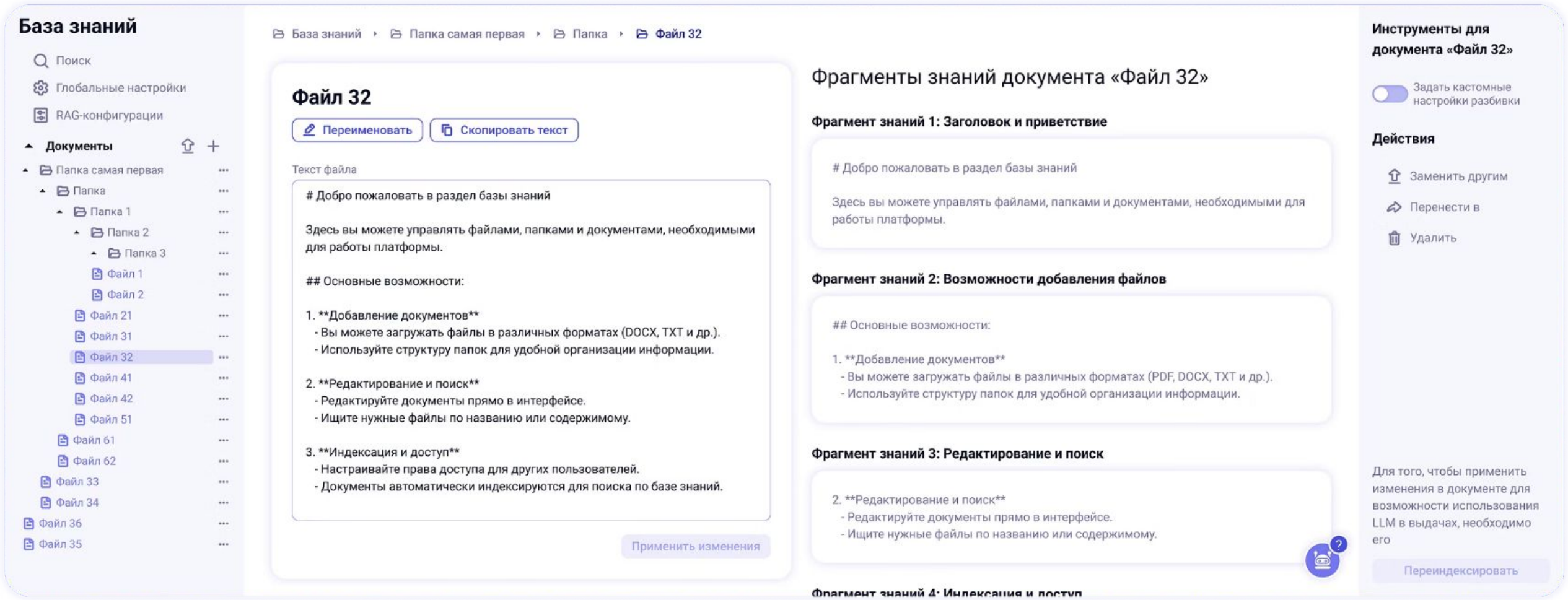
Все звонки сохраняются в аудио и в тексте - для контроля и анализа работы



# УМНАЯ БАЗА ЗНАНИЙ

Превращает ваши документы в знания ИИ-ассистента с помощью технологии RAG:

- поддерживает DOCX, PDF, TXT,
- обучается за минуты,
- отвечает строго по вашим документам.



# ОБЩЕНИЕ С LLM

Встроенный чат с искусственным интеллектом - задавайте вопросы, получайте ответы, решайте задачи прямо в платформе

**HR интересвязь**  
gpt-4o-mini

 Настроить

Начать чат >

**Документовед интересвязь**  
gpt-4o-mini

 Настроить

Начать чат >

<< + Новый чат

**Нейрочаты**

 Главная

 **Мой персональный чат**  
Модератор: Отправ... 1.04.25

 **Минздрав клиентский**  
Модератор: Отправ... 1.04.25

Проверь текст скрипта: соответствует ли корпоративным стандартам? 13:15

Подходящие нейроагенты для ответа:

 Аналитик Минздрав @

 Специалист по коммуникациям Минздрав i +

 **LLM**  
Отправляйте сюда текст и я оценю. 13:15

@Аналитик Минздрав Проверь текст скрипта: соответствует ли корпоративным стандартам?

>>

 **Минздрав клиентский**  
4 нейроагента

 Управлять чатом

4 нейроагента +

 База знаний минздрав ...  
kwen 125612312

 СММ Минздрав ...  
gpt4o mini

 Аналитик Минздрав ...  
gpt4o mini

 LLM ...  
gpt4o mini

# ВНЕДРЕНИЕ ПЛАТФОРМЫ

Выберите формат запуска в зависимости от целей и масштаба вашего бизнеса



## САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ВНЕДРЕНИЕ

- Доступ к бесплатной демо-платформе
- Готовые сценарии для быстрого старта
- Понятный no-code конструктор
- Настройка под свои задачи без программиста
- Обучающие пошаговые материалы

### Кому подходит:

- Для стандартных и типовых сценариев
- Для компаний, которые хотят работать с платформой самостоятельно



## ЗАПУСК ПОД КЛЮЧ

- **Аудит процессов и проектирование** сценариев нашими экспертами
- **Разработка кастомной логики** и глубокая интеграция с вашими системами (CRM, ERP, БД)
- **Техническая поддержка** на всех этапах работы

### Кому подходит:

- Для сложных и нестандартных задач
- Для компаний, которым нужен быстрый результат без отвлечения внутренних ресурсов

# ЭТАПЫ ЗАПУСКА ПОД КЛЮЧ

Выберите формат запуска в зависимости от целей и масштаба вашего бизнеса

01

## Аудит

Анализ текущих процессов и каналов коммуникации и определение зон для автоматизации.

02

## Разработка

Разработка сценариев диалогов, ролей ИИ-ассистентов и общей архитектуры технического решения.

03

## Внедрение

Техническая настройка платформы, интеграция с системами и запуск пилотного проекта.

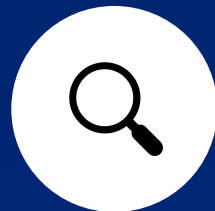
04

## Поддержка

Оптимизация работы по итогам пилота, постоянная техническая поддержка и масштабирование решения.

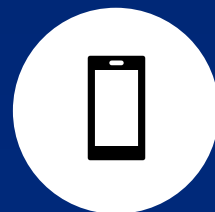
# НАЧНИТЕ ТРАНСФОРМАЦИЮ КОММУНИКАЦИЙ ВМЕСТЕ С НАМИ

Готовы обсудить ваш проект и предложить лучшее решение



## Закажите консультацию

Мы проанализируем ваши процессы и рассчитаем точный потенциал экономии для вашего проекта.



## Протестируйте демо

Оцените качество живой речи прямо сейчас:  
**+7 (351) 225-20-05**

## Контакты



Телефон  
**+7 908 082 10 35**



Электронная почта  
**[sales@itisdialog.ru](mailto:sales@itisdialog.ru)**



Сайт  
**[www.itisdialog.ru](http://www.itisdialog.ru)**

