# Цифровой контактный центр

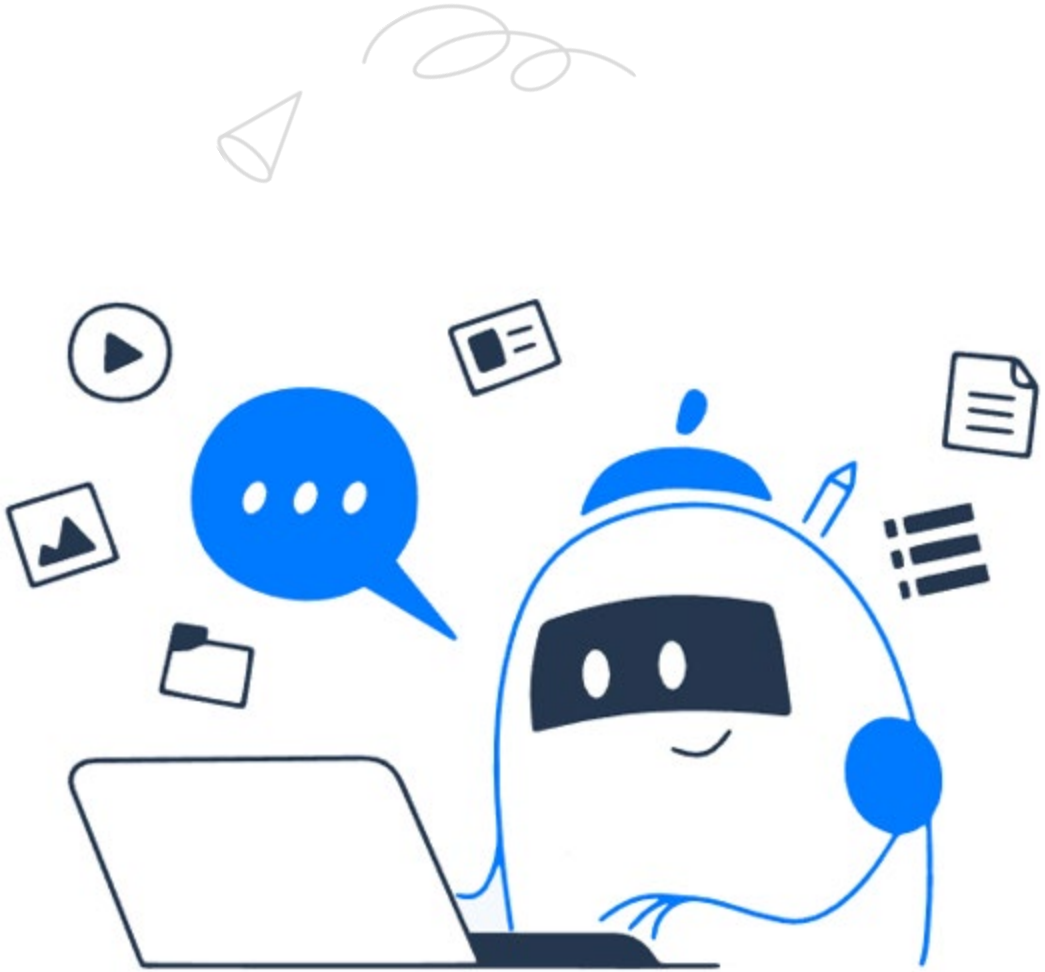


ICSM-TWIN omnitoring KMS ЭКлерк

# Комплексное решение для КЦ

Включает в себя несколько инструментов:

- Омниканальная коммуникационная платформа ICSM-TWIN
- Цифровой персонал ЕКлерк
- Система управления знаниями Omnitoring KMS



# Платформа ICSM-TWIN

## Голосовой бот

- Входящие
- Исходящие
- Smart IVR
- Детектор автоответчиков
- Транскрибация речи
- Brand Voice

## Чат-бот

- Диалог по сценарию
- Chat GPT
- Кнопки или ввод текста
- Прием платежей
- Распознание фото
- Проверка документов
- Распознание «кружков» и аудиосообщений в Telegram
- Совместимость с чат-платформой

## Чат-платформа

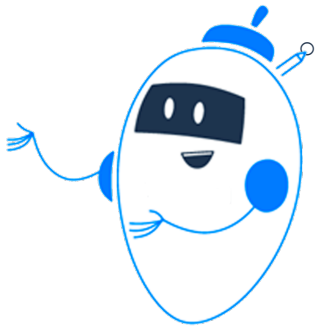
- Одно окно для переписки
- Все мессенджеры, соц.сети, сайт компании
- Графики и отчеты по качеству работы операторов
- Совместимость с чат-ботом

## Рассылки

- SMS
- WhatsApp
- VK
- Viber
- Push
- E-mail

## Виджет на сайт

- Быстрая настройка
- Совместим с любым сайтом
- Все мессенджеры и соц.сети в одном виджете
- Кастомизация по дизайну



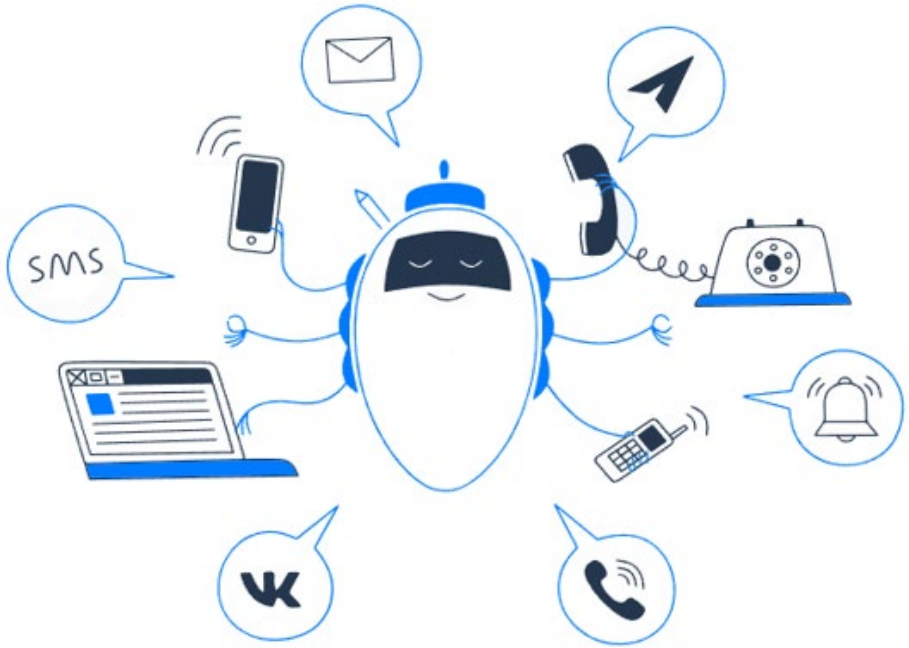
ICSM-TWIN omnitoring KMS ЭКлерк

# Возможности ЕКлерк

Ассистенты ЕКлерк работают в самых разных каналах связи – от телефона до смс, от мессенджеров до соцсетей и могут работать сразу в нескольких направлениях.

**Что умеет?:**

- Принимать звонки или совершать их сам
- Отправлять сообщение после разговора или в процессе общения
- Фиксировать информацию из разговора и передавать ее в CRM или просто собирать в отчет




**Популярные задачи:**

- Привлечение клиентов
- Опрос покупателей
- Прием обращений и консультация
- Запись на получение услуги и напоминания

WEB Viber WhatsApp Yandex Alice Telegram Vkontakte Facebook Slack

ICSM-TWIN omnitoring KMS ЭКлерк

# Как общается ЕКлерк?

**Он разговаривает** с клиентом на естественном языке, **реалистичным человеческим голосом**, который заранее подготавливается и добавляется на платформу.

ЕКлерк **распознает намерения** человека и исходя из них принимает решение о дальнейшем развитии диалога.

ЕКлерк **понимает эмоции** собеседника и может при необходимости на них отреагировать, попытаться успокоить абонента, посочувствовать, задать вопросы или попрощаться.

**Может обращаться к клиенту по имени**, называть даты, суммы и нужную информацию из базы данных или CRM



# Телефония

Варианты работы с телефонией:

1. Телефония клиента

2. Уже подключенная телефония платформы



Можем предоставить АТС
*(Автоматическая телефонная станция)*

**Возможности:**

- Переадресация
- Голосовое меню IVR
- **Распределение звонков**
- **Статистика и аналитика**
- **Запись и хранение разговоров (+ текст разговора)**

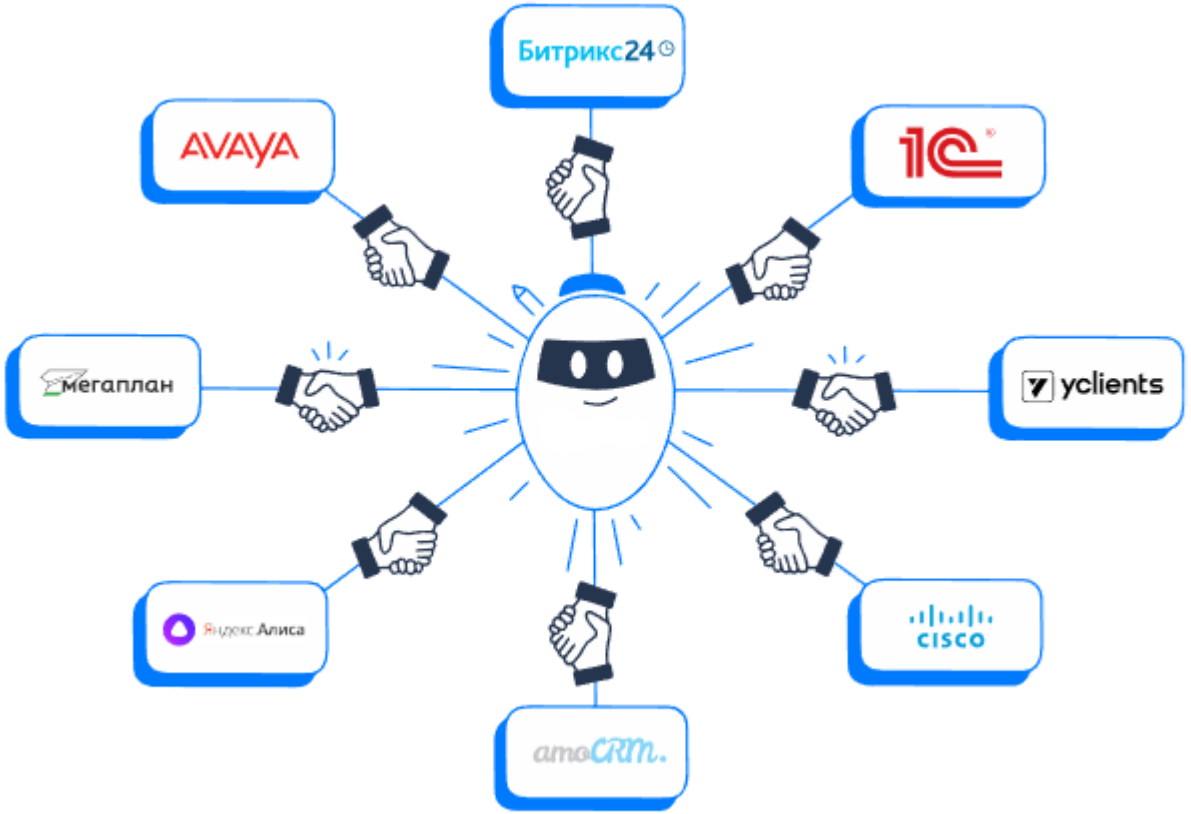
ICSM-TWIN omnitoring KMS эКлерк

# Интеграции

TWIN-ICSM легко интегрируется со всеми популярными CRM-системами. А также с мессенджерами, соцсетями, Google-таблицами, телефонией и даже Авито и ChatGPT.

Интеграцию можно сделать при необходимости. Чаще всего это требуется, если необходимо забирать некие данные о клиентах на платформу, для того чтобы бот их озвучил, например, имена суммы, даты или адреса.

Ещё вариант - когда необходимо выстроить бизнес-процесс в CRM-системе на основе результатов, полученных ботом в разговоре с клиентом.



# Голос ЕКлерк



# ЕКлерк может общаться синтезированным голосом

Си́нтез ре́чи — формирование речевого сигнала по печатному тексту. Иными словами, это **искусственное производство человеческой речи.**



**Как это работает у нас на платформе?**
Мы заранее вписываем текст, который бот должен говорить в тех или иных случаях, а система его читает заранее подобранным голосом.

Синтезированные голоса можно подобрать мужские или женские, мы используем голоса Google, Яндекс и собственные синтезированные голоса.

# ЕКлерк может общаться предзаписанным голосом

**Предзаписи (предзаписанные фразы)** – это заранее записанные на диктофон и обработанные в редакторе фразы, таким образом как это было бы в реальном разговоре с человеком. Возможно с применением эмоций в голосе, фонового шума офиса и др.



Бот на предзаписи звучит очень естественно, если правильно озвучить фразы диктором.

# Предзапись + синтез

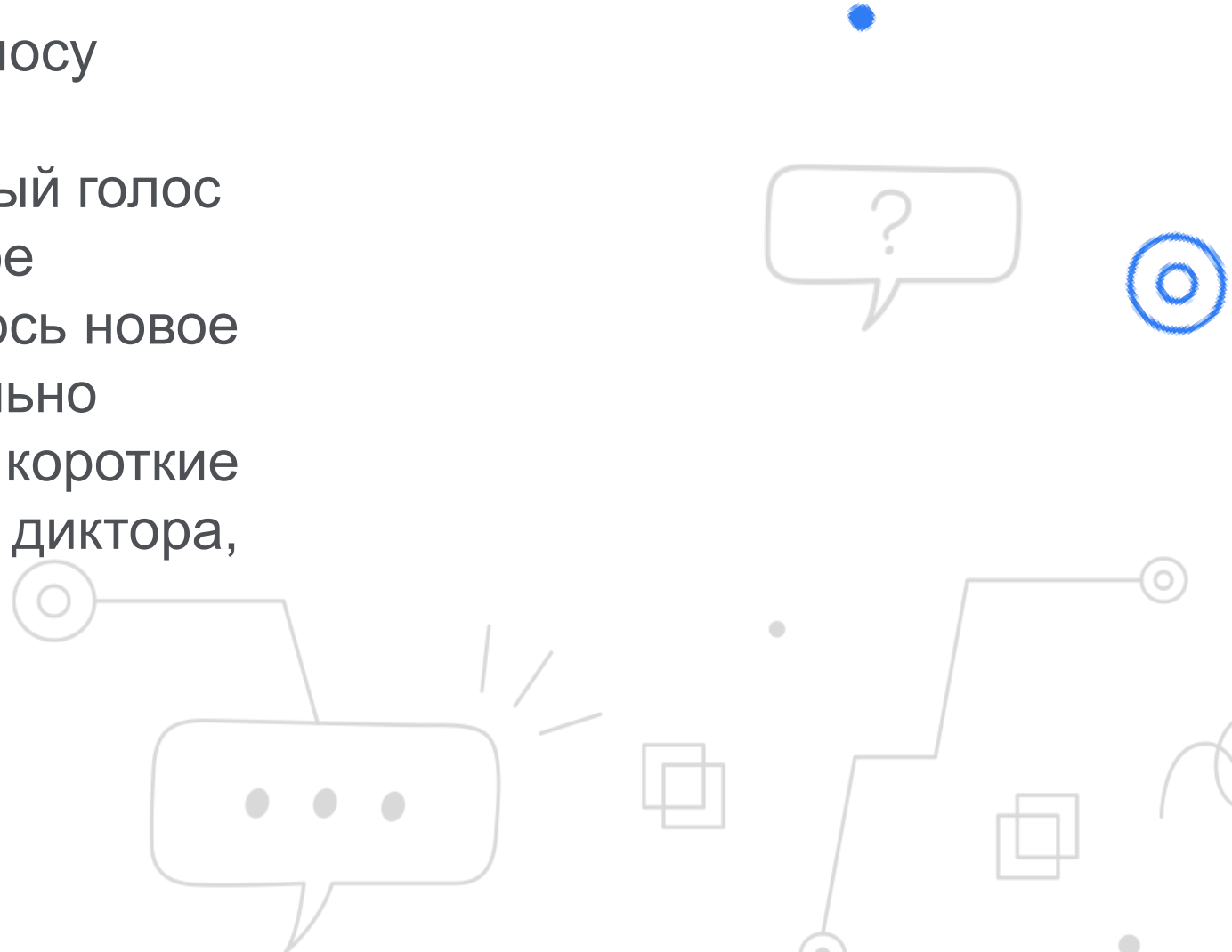
Иногда бывают кейсы/проекты, в которых не возможно озвучить абсолютно всё, и тут мы приходим к комбинации предзаписи с голосом диктора + похожий синтезированный голос или синтезированный голос того же человека.

# Кастомизированный синтез

По сути это синтезированный голос определенного диктора/человека сделанный по индивидуальному заказу клиента.

# Предзапись + гибридный синтез

Так как подбирать синтез к голосу диктора не всегда удобно, а синтезировать отдельно каждый голос диктора очень энергозатратное мероприятие, на свет появилось новое решение, позволяющее довольно быстро адаптировать нужные короткие фразы под абсолютно любого диктора, которого вы выберете.



**Начните использовать передовые решения уже сейчас!**

**Обсудим?**

## Звоните!

Тел.: +7 (4872) 25-25-00

Почта: sales@icsmonitoring.online