

Новые технологии управления знаниями аудитора и контролера: как оптимизировать процесс

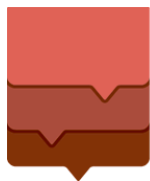


Отвечайте на вопросы клиентов, используя командную работу человека и искусственного интеллекта (ИИ)



КЛИЕНТЫ

НАША ПЛАТФОРМА ОБРАБАТЫВАЕТ
БОЛЕЕ 1 МИЛЛИОНА ОБРАЩЕНИЙ В МЕСЯЦ В СНГ



Департамент
информационных
технологий
города Москвы



РоссельхозБанк



ALFA BANK



Eurasian Bank



Аутсорсинговый контакт-центр
2000 операторов



Аутсорсинговый контакт-центр
3000 операторов





ГРАНТЫ И ДОСТИЖЕНИЯ

- Решение в ТОП технологий для банков по версии TADVISER
- 3 место на «ФИНОПОЛИС 2018»
- Грант Фонда содействия инновациям:
2 млн руб – 2019 год, 20 млн руб - 2020 год
- Программа Global Pilots: Microsoft, Ernst&Young выбрали CraftTalk в числе победителей для **выхода на глобальные рынки**
- Грант Microsoft: сервисы и продукты Microsoft на \$120k
- Решение включено в Единый Реестр Российского ПО
- Softline выбрал CraftTalk в числе победителей программы Global Growth Challenge (2019)



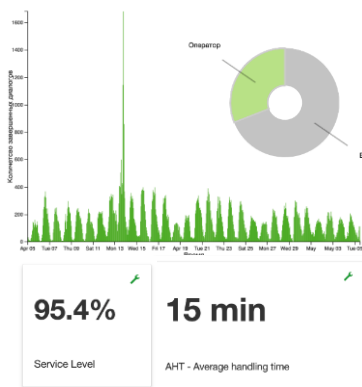


CRAFTTALK PLATFORM КОМПОНЕНТЫ



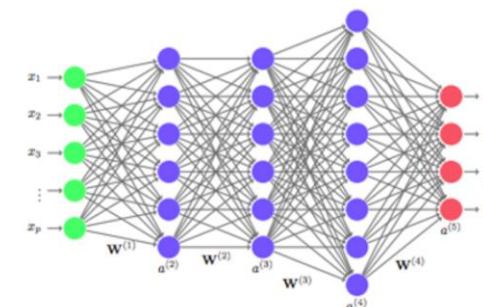
Омниканальность

Мессенджеры, социальные сети,
web-чаты, email-ы:



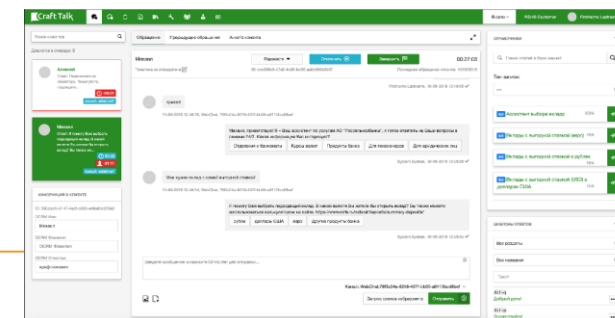
BI аналитика

и мониторинг



ИИ ассистенты

Глубокое машинное
обучение
управляемое людьми



Рабочие места

с ИИ ассистентом
и системой очередей

Повышает качество обслуживания и эффективность затрат



СУЗ – Система Управления Знаниями

ЛУЧШЕЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ



Система оперативного управления знаниями

разработанная на платформе CraftTalk, представляет собой **единый унифицированный интерфейс** для работы **пользователей** с большим объемом информационных ресурсов.



Структура базы знаний

РЕШЕНИЕ

Включает необходимые функциональные модули для работы со знаниями:





База знаний Добавить

Поиск по всем разделам

Поиск записей ☐ Поиск по тексту ответа

Расширенный фильтр

Настройки таблицы

Экспорт

Записи с 41 до 50 из 7,769 записей (отфильтровано из 10,282 записей)

Код	Статус	Название	Дата изменения
3001208	Активна	Парк Горького. Фигурный фонтан	21-11-2019 12:17:12
3001197	Активна	Парк Победы на Поклонной горе. Монумент Победы	21-11-2019 12:17:02
3001202	Активна	Парк Победы на Поклонной горе. Аллея фонтанов	21-11-2019 12:16:52
3001203	Активна	Парк Горького	21-11-2019 12:16:37
ps_000577	Активна	Обследования, анализы. Как получить направление	21-11-2019 11:19:20
1000021	Активна	ГМИИ им. А. С. Пушкина. Усадьба князей Голицыных	20-11-2019 19:47:35

ФИЛЬТР ПО СТАТУСАМ

Черновики На проверке Активные Неактивные

Удалённые

Актуальные Опубликованные Все

ФИЛЬТР ПО РАЗДЕЛАМ

☒ Поиск в подразделах

Очистить фильтр

АО

- Восточный
- Западный
- Ленинградский
- Северный
- Северо-Восточный
- Северо-Западный
- Центральный
- Юго-Восточный
- Юго-Западный
- Южный

Возраст

- Взрослый
- Детский

Гражданам

Позволяет:

- редактировать статьи,
- структурировать предметную область знаний, создавая классификаторы по различным параметрам,
- создавать и прикреплять анкеты к статьям,
- управлять вспомогательной информацией.

Редактирование записи

id: ed1b591f-3ddb-4ad5-bc40-d4f159ed7776

Просмотр сохранённой версии в отдельном окне

Общая информация

Ответы

Примеры вопросов

Настройки

Ответы

Ответ <p>РЕЧЕВОЙ МОДУЛЬ:</p><p>Для признания ...

Каналы: Оператор Каналы▼

☒ HTML

☐ Простой текст

✕

Файл ▼ Изменить ▼ Вид ▼ Вставить ▼ Формат ▼ Инструменты ▼ Таблица ▼ Помощь ▼

Формат ▼ Параграф ▼ Шрифт ▼ **B** *I* ~~ABC~~ A A                   

РЕЧЕВОЙ МОДУЛЬ:

Для признания гражданина, зарегистрированного в целях поиска работы, безработным необходимо предъявить следующие документы:

СЛОВ: 99 ПРИ ПОДДЕРЖКЕ TINY

Кнопки:

⊕ Добавить кнопку

Ответ

Каналы: Чат Каналы▼

☒ HTML

☐ Простой текст

✕

⊕ Добавить ответ

Связанные статьи:

Поиск статьи в базе знаний

Код	Статус	Название	Действия
DSZN_000019	Активна	Порядок регистрации безработных граждан. Срок регистрации после увольнения	

Простая статья, используемая в базе знаний, содержит:

- Наименование
- Идентификатор
- Тип статьи
- Привязку к одному или нескольким разделам классификаторов
- Текст ответа (простой текст или HTML) с возможностью выбора канала, для которого предназначен ответ
- Вложения (изображения, pdf-файлы, word, excel файлы, вложения произвольного формата)
- Настройку прав доступа
- Связанные статьи



Версионность и публикация статей

ВОЗМОЖНОСТИ

В базе знаний **сохраняется история всех изменений**, с указанием автора и времени изменения. В любой момент можно **сравнить версии и вернуться к предыдущим версиям** при необходимости.

Пользователи **увидят только опубликованные статьи**, одновременно контент-менеджеры могут работать над новыми версиями статей, еще недоступными пользователям.



20.11.2019 18:03:49
● Активна
20.11.2019 18:03:37
20.11.2019 18:03:48
● Черновик (Архив)
Сравнить
20.11.2019 18:02:40
20.11.2019 18:03:48
● Активна (Архив)
Сравнить
20.11.2019 17:59:51
20.11.2019 18:02:40
● Активна (Архив)
Сравнить
20.11.2019 15:43:26
20.11.2019 17:59:51
● Активна (Архив)
Сравнить
20.11.2019 15:43:07
20.11.2019 15:43:25
● Черновик (Архив)
Сравнить

В базе знаний реализован **полнотекстовый поиск** с удобными фильтрами*

Найти статью



Расширенный фильтр позволяет искать по:

- идентификатору статьи
- названию статьи
- тексту статьи
- тегам
- разделам классификаторов
- синонимам
- дате изменения
- другим атрибутам

*Возможность подключения **интеллектуального поиска на основе нейросетей**



Классификаторы статей

ВОЗМОЖНОСТИ

The screenshot displays the CraftTalk knowledge base interface. At the top, there's a green header with navigation icons and a user profile 'admin admin'. Below the header, a menu bar includes 'Записи базы знаний', 'Классификатор', 'Словари', 'Анкеты', and 'Типы записей базы знаний'. The main section is titled 'Существующие классификаторы' and features a 'Создать классификатор' button. A list of existing classifiers is shown, including 'АО' with sub-categories like 'Восточный', 'Западный', 'Зеленоградский', etc., each with 'Редактировать' and 'Удалить' options. A sidebar on the left lists 'Гражданам' with various topics like 'Информирование женщин', 'Обучение граждан', etc. A modal window titled 'База знаний' is open, showing a search bar, filters, and a table of records. The table has columns for 'Код', 'Статус', 'Название', and 'Дата изменения'. The right sidebar of the modal shows additional filters like 'Фильтр по статусам' (Черновики, На проверке, Активные, Неактивные) and 'Фильтр по разделам' (АО, Восточный, Западный, etc.).

Существующие классификаторы

Создать классификатор

АО

- Восточный
- Западный
- Зеленоградский
- Северный
- Северо-Восточный
- Северо-Западный
- Центральный
- Юго-Восточный
- Юго-Западный
- Южный

Добавить раздел

Гражданам

- Другое
- Информирование женщин
- Обучение граждан
- Порядок регистрации безработных граждан
- Практические рекомендации
- Профессиональная ориентация
- Профессиональное обучение
- Трудоустройство особых категорий граждан

Добавить раздел

База знаний

Поиск по всем разделам

Поиск записей: ☐ Поиск по тексту ответа

Расширенный фильтр

Настройки таблицы

Экспорт

Записи с 51 до 60 из 7,749 записей (отфильтровано из 10,263 записей)

Код	Статус	Название	Дата изменения
1000025	Активна	ГМИИ им. Пушкина. Депозитарно-реставрационный и выставочный комплекс	20-11-2019 18:16:02
DSZN_000019	Активна	Порядок регистрации безработных граждан. Срок регистрации после увольнения	20-11-2019 18:13:29
DSZN_000022	Активна	Порядок регистрации безработных граждан. Регистрация в качестве безработного без справки о среднем заработке с последнего места работы	20-11-2019 18:13:13
DSZN_000020	Активна	Порядок регистрации безработных граждан. Постановка на учет в качестве безработного. Какие документы	20-11-2019 18:12:19

Фильтр по статусам

Черновики На проверке Активные Неактивные

Удалённые

Актуальные Опубликованные Все

Фильтр по разделам

☒ Поиск в подразделах

Очистить фильтр

АО

- Восточный
- Западный
- Зеленоградский
- Северный
- Северо-Восточный
- Северо-Западный
- Центральный
- Юго-Восточный
- Юго-Западный
- Южный

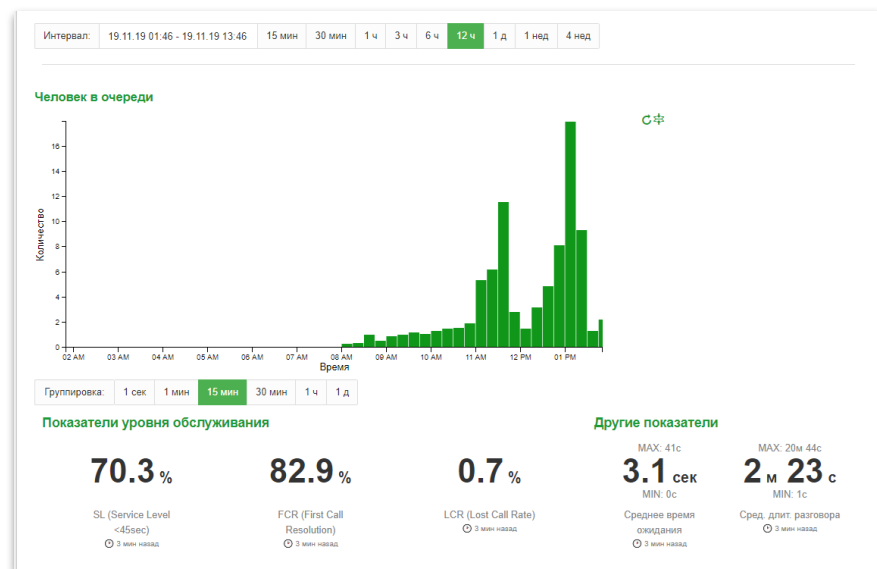
Возраст

- Взрослый
- Детский

В базе знаний CraftTalk используется система классификации статей.

Вы можете организовывать статьи базы знаний в виде иерархического справочника.

Применение системы классификации обеспечивает простоту и легкость поиска данных.



Аналитическая система для отслеживания статистики в базе знаний формирует **дашборды с показателями в реальном времени.**

Статистику показателей можно посмотреть за день, месяц или любой другой период.

Обращения	
Всего обращений	4898
Статус обращений, поданных через Центры госуслуг, МПГУ или службу "Одного окна" ОИБ. Уточнить готовность документов	379
Оформление патента. Уточнить готовность	222
Задолженность / неверные начисления за жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) по Единому платежному документу (ЕПД). Где оформить / Куда обратиться	188
Государственная регистрация права собственности на основании договоров купли-продажи, мены, дарения, ренты, ипотеки, закладной, брачного договора. Уточнить готовность документов	112
Горячая линия / справочная служба отдела по вопросам миграции Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Москве. Контактная информация	98
График работы отделов по вопросам миграции Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Москве (отделов по вопросам миграции ГУ МВД РФ по г. Москве) в Центрах госуслуг "Мои Документы"	95
Управления и отделы социальной защиты населения. Контактная информация	82
Выдача, замена паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории РФ. Уточнить готовность	76
Адреса центров предоставления государственных услуг "Мои документы"	66
Управляющая компания / Единый диспетчерский центр (ЕДЦ). Контактная информация	66

В CraftTalk доступна детальная **статистика** использования знаний оператором - история **поисковых запросов**, история **переходов по статьям.**



Мобильное приложение

ПРИМЕНЕНИЕ



Неважно, где вы находитесь - получайте данные о работе системы CraftTalk в реальном времени по выбранному направлению.

Это возможно в любом месте и в любое время с мобильным приложением mobile, которое совместимо с ОС iOS, Android.



Интеграции с внешними ИС

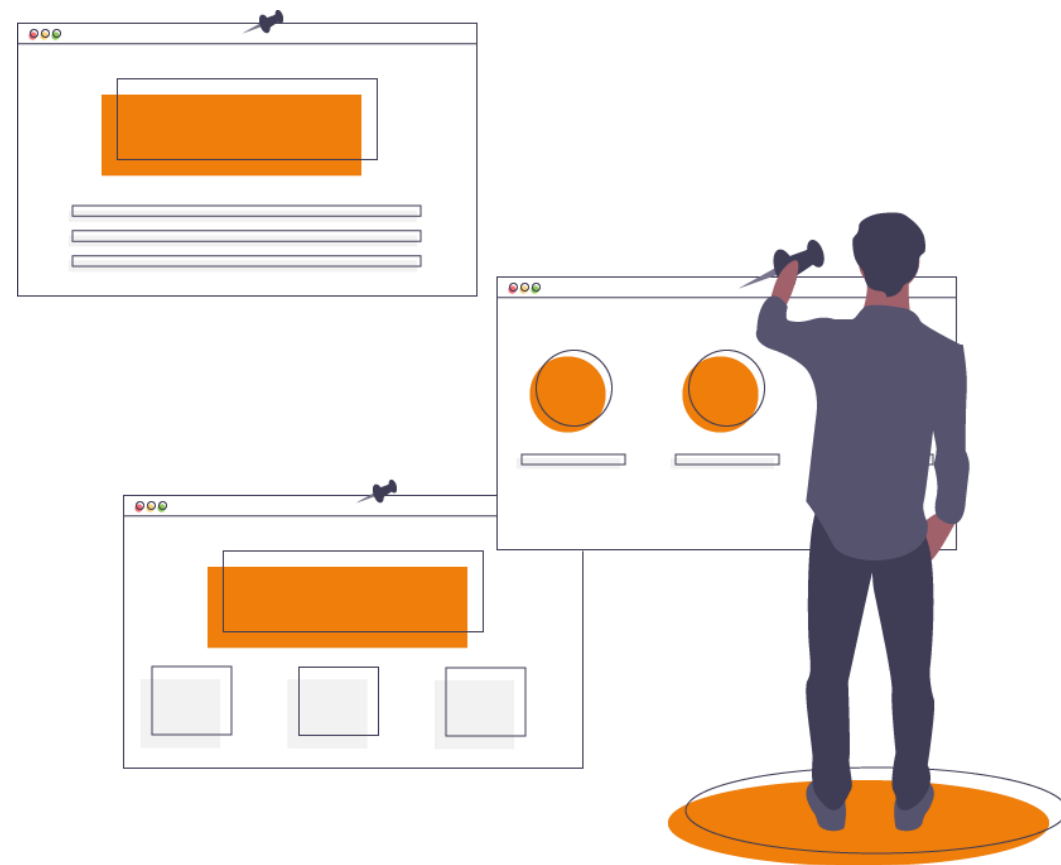
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

База CraftTalk может использоваться как источник знаний для других систем.

REST API даёт возможность управлять статьями и осуществлять полнотекстовый поиск напрямую в CraftTalk.

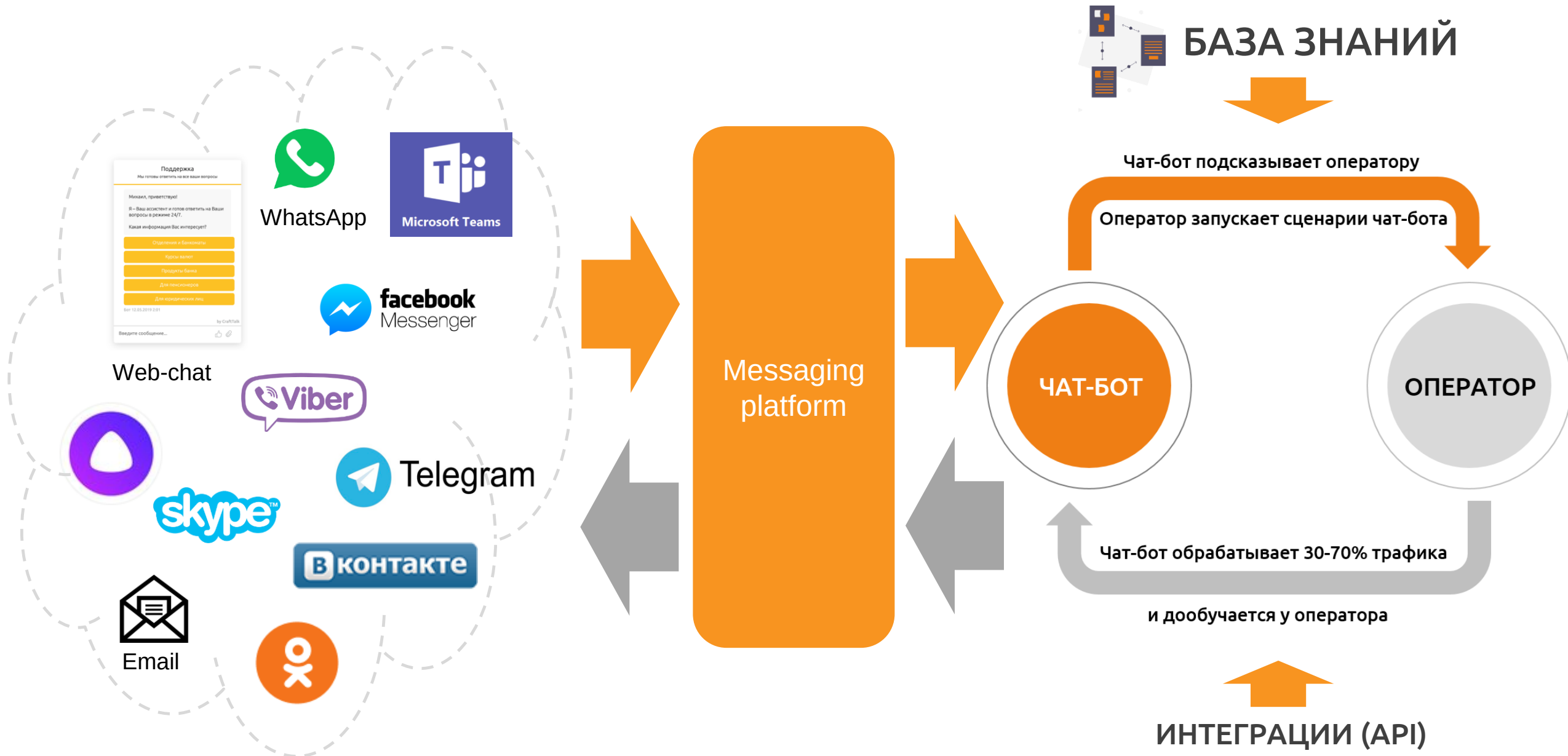
API экспорта изменений позволяет синхронизировать готовые знания со сторонними системами.

Интеграция с внешними программными продуктами позволит построить на базе БЗ CraftTalk различные решения для взаимодействия.





КАК ЭТО РАБОТАЕТ?





НАШЕ РЕШЕНИЕ

CRAFTTALK AI

ПОСТОЯННО ОБУЧАЕТСЯ У СОТРУДНИКОВ

КАК ОБРАБАТЫВАТЬ ЗАПРОСЫ

ДЛЯ КЛИЕНТОВ

Контакт-центра

Единая поддержка ваших клиентов на сайтах, порталах, мобильных приложениях, в мессенджерах, социальных сетях и других каналах

ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

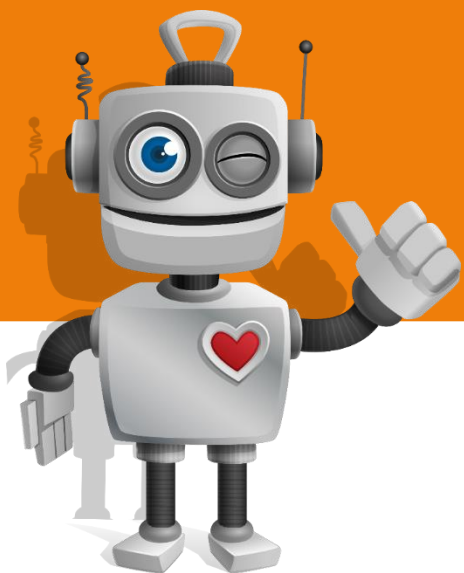
Службы поддержки

Единый вход для поддержки сотрудников в чате, чтобы получить помощь и создать заявку

HR

Освободите своих HR-профессионалов от основных повседневных задач

+обмен сообщениями между клиентами и сотрудниками



Чтобы получить доступ к сердцу клиента –
поселитесь в его телефоне.

Давайте это сделаем с CraftTalk !

Денис Петухов

Генеральный директор

dp@crafttalk.ru

+7 926 236 0090

www.craft-talk.ru



ПРИЛОЖЕНИЕ

База знаний

Поиск по всем разделам

Поиск статей

пропуск

Показано 100 статей

Score: 36.009697

Коронавирус. Пропуск. Что такое Цифровой пропуск для служащих? Кому положен? Как получить?

1

Синонимы

Заголовок

Текст ответа

Пропуск для военнослужащегоПропуск для судьиПропуск для адвокатаПропуск для нотариусаПропуск для журналиста

Пропуск. Что такое Цифровой пропуск для служащих? Кому положен? Как получить?

РЕЧЕВОЙ МОДУЛЬ: "Данный вид пропуска необходимо оформить для передвижения на транспорте

Для получения пропуска на передвижение по городу на портале mos.ru перейдите в раздел Услуги-> Документы -> Личные документы -> Получить цифровой пропуск на передвижение по городу илиДанный вид пропуска не ограничивается маршрутом передвижения.Срок действия пропуска - по 30 апреля 2020 года.

Score: 35.76676

Коронавирус. Цифровой пропуск. Данные об автомобиле не отображаются на форме проверки пропусков в день начала действия пропуска. Как еще узнать о начале действия пропуска?

2

Синонимы

Заголовок

Текст ответа

Когда начнет действовать пропуск?Когда будет активен пропуск?Активация пропуска на машину

Цифровой пропуск.Данные об автомобиле не отображаются на форме проверки пропусков в день начала действия пропуска.Как еще узнать о начале действия пропуска?

РЕЧЕВОЙ МОДУЛЬ: "Рекомендуем проверять действие пропуска и привязан ли номер автомобиля к действующему цифровому пропуску непосредственно перед поездкой mos.ru/covid-19-deptrans [мос точка

(Открыть в отдельной вкладке)

#9a2adc40-fb39-4bd1-8487-802b0eaf560c
2020-04-23 08:05:56

#010694

Коронавирус. Пропуск. Что такое Цифровой пропуск для служащих? Кому положен? Как получить?

Статья не активна

РАЗДЕЛЫ

Общая информация
Департамент информационных технологий города Москвы
1.14.1.4 Иные вопросы

КОГДА ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ СПРАШИВАЕТ

- Пропуск для военнослужащего
- Пропуск для государственных и муниципальных служащих и лиц, замещающих государственные и муниципальные должности,
- Пропуск для судьи
- Пропуск для адвоката
- Пропуск для нотариуса
- Пропуск для помощника служащего
- Пропуск для журналиста
- Пропуск для частного охранника

ОТВЕТ НА ВОПРОС

Фильтр по разделам

Очистить фильтр

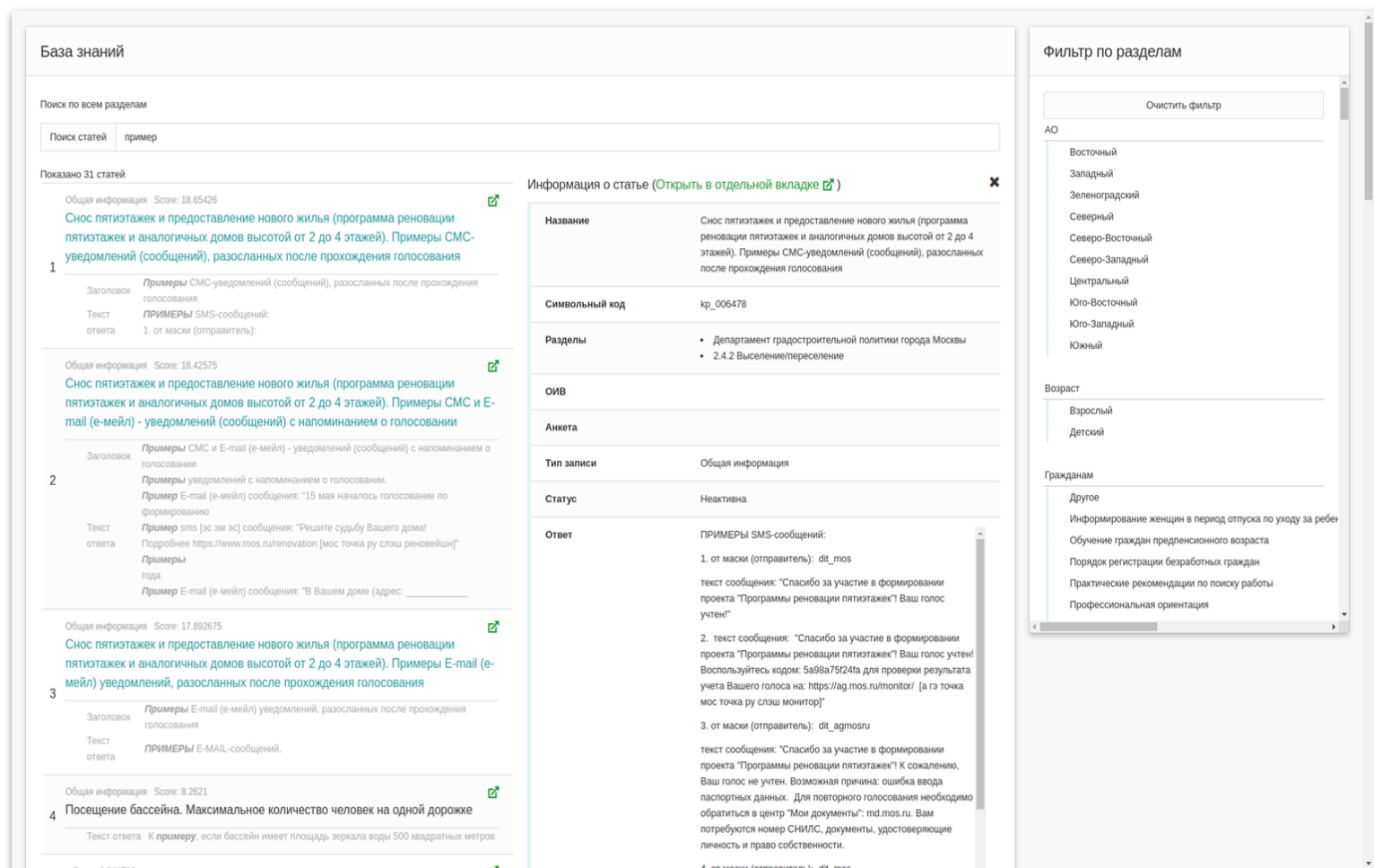
- Гражданам
- Другое
 - Информирование женщин в период отпуска по уходу за ре
 - Обучение граждан предпенсионного возраста
 - Порядок регистрации безработных граждан
 - Практические рекомендации по поиску работы
 - Профессиональная ориентация
 - Профессиональное обучение
 - Трудоустройство особых категорий граждан

- Классификатор ЕСМ
- 1 ОИВ (53)
 - 2 Получение услуги (27)
 - 3 Иное (53)
 - 4 Вопрос не из БЗ

Не привязанные разделы

- Оплата труда
- Другое
 - Заработная плата
 - Отпуск, рабочее время
 - Расторжение договора или сокращение штата
 - Сокращение

Интерфейс поиска



База знаний CraftTalk может использоваться как самостоятельный продукт. В этом случае интерфейс поиска доступен как ресурс в браузере или может быть встроен в другие приложения.

Online состояние линии(й)

602

Человек в очереди
🕒 11 сек назад

3 482 сек

Максимальное время ожидания
🕒 11 сек назад

694

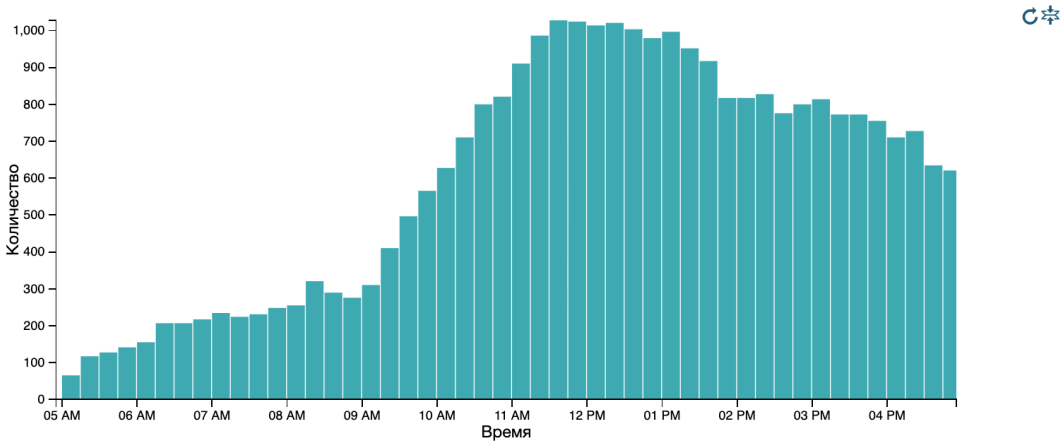
Операторов на линии
🕒 11 сек назад

154

Операторов Not Ready
🕒 11 сек назад

Интервал:	26.05.20 04:54:47 - 26.05.20 16:54:47	15 мин	30 мин	1 ч	3 ч	6 ч	12 ч	1 д	1 нед	4 нед
-----------	---------------------------------------	--------	--------	-----	-----	-----	------	-----	-------	-------

Человек в очереди



Группировка:	1 сек	1 мин	15 мин	30 мин	1 ч	1 д
--------------	-------	-------	--------	--------	-----	-----

Показатели уровня обслуживания

126 977

Всего звонков

39,8 %

SL (Service Level <45sec)

75,4 %

FCR (First Call Resolution)

43,4 %

LCR (Lost Call Rate)

Другие показатели

max 5063 сек
335,6 сек

min 0 сек
Среднее время ожидания

max 43м 37с
3 м 55 с

min 1с
Сред. длит. разговора

id: 8bf1d19d-12e8-41f5-b7fb-12c951549a54

Общая информация

Ответы

Примеры вопросов

Настройки

Ответ <p>РЕЧЕВОЙ МОДУЛЬ: "Уто...

Каналы не выбраны [Каналы](#) ☒ HTML ☐ Простой текст



Файл ▾Изменить ▾Вид ▾Вставить ▾Формат ▾Инструменты ▾Таблица ▾Помощь ▾

✓ ▾

Формат ▾Параграф ▾Шрифт ▾**B***I*~~S~~AA ▾🔗🔗 БЗ☰☰☰☰☷☷☷☷I_x

РЕЧЕВОЙ МОДУЛЬ:

"Уточните, пожалуйста, Вы подавали документы до 30 марта 2020 года в Центре госуслуг "Мои Документы"?"

+ ПОДАВАЛ ДОКУМЕНТЫ ДО 30 МАРТА 2020 ГОДА В ЦЕНТРЕ ГОСУСЛУГ

РЕЧЕВОЙ МОДУЛЬ:

"Скажите, пожалуйста, в Центр госуслуг "Мои Документы" какого района Вы подавали документы?"

ИНСТРУКЦИЯ ОПЕРАТОРУ:

1.

Перейти в окно "Готовность документов" для проверки готовности и при необходимости оформления офлайн-заявки.

2.

Проверить, входит ли названный Заявителем Центр в Список 88 Центров госуслуг "Мои Документы", открытых с 25 мая 2020 года.

3.

Центр входит в список – проверяем готовность, выбирая в программе названный Центр.

4.

Центр не входит в список – проверяем готовность, выбирая в программе тот открытый Центр госуслуг, к которому прикреплен закрытый Центр.

26.05.2020 16:27:24

● Активна

Юлия Трофимова

26.05.2020 16:26:53

26.05.2020 16:27:23

● Черновик (Архив)

Юлия Трофимова

Сравнить

24.05.2020 17:17:31

26.05.2020 16:27:23

- Активна (Архив)

Юлия Трофимова

Сравнить

24.05.2020 17:14:25

24.05.2020 17:17:30

● Черновик (Архив)

Юлия Трофимова

Сравнить

07.02.2020

24.05.2020 17:17:30

● Активна (Архив)

Сравнить

05.02.2020 18:10:19

07.02.2020 14:36:24

- Активна (Архив)

Сравнить

31.01.2020 16:22:39

05.02.2020 18:10:19

- Активна (Архив)

Сравнить

Добавить

Поиск по всем разделам

Поиск записей символьный код, название или текст записи  Поиск по тексту ответа

☐ Отображать столбец с разделами классификаторов ☐ Отображать столбец с историей версий статьи[Сбросить сортировку](#)

Записи с 1 до 10 из 7,202 записей (отфильтровано из 9,456 записей)

[Предыдущая](#)
[1](#)
[2](#)
[3](#)
[4](#)
[5](#)
[...](#)
[721](#)
[Следующая](#)

Код	Статус	Название	Дата изменения
kr_004633	Активна	Тарифы на коммунальные услуги для населения города Москвы	26-05-2020 16:36:08
kr_002399	Активна	Оформление и выдача загранпаспорта сроком на 5 лет (без электронного носителя). Уточнить готовность	26-05-2020 16:27:24
kr_002397	Активна	Оформление и выдача загранпаспорта сроком на 5 лет (без электронного носителя). Где получить	26-05-2020 15:49:27
kr_000549	Активна	Начисления по коммунальным услугам. Тарифы на содержание и ремонт жилых помещений в Москве	26-05-2020 15:30:08
kr_006612	Активна	Тарифы за наем жилого помещения для населения города Москвы на 2020 год	26-05-2020 15:25:15
kr_010967	Активна	Коронавирус. Пропуск. Как получить пропуск жителю Московской области, которому необходимо приехать в Москву?	26-05-2020 14:28:42
kr_005433	Активна	Коронавирус. График работы (режим, часы, дни) Центров госуслуг "Мои Документы" с 25 мая 2020 года	26-05-2020 13:33:33
		Внесение в реестр резидентных парковочных разрешений города Москвы записи о резидентном парковочном разрешении, сведений об изменении записи о транспортном	

[Фильтр](#)
[Расширенный фильтр](#)
[Экспорт](#)

ФИЛЬТР ПО СТАТУСАМ

Вы можете выбрать несколько статусов, удерживая кнопку Shift и кликая левой клавишей по нужным статусам

Черновики

На проверке

Активные

Неактивные

Удалённые

Актуальные

Опубликованные

Bce

ФИЛЬТР ПО РАЗДЕЛАМ

☒ Поиск в подразделах

Очистить фильтр

Гражданам

Другое

Информирование женщин в период отпуска по уходу за ребенком

Обучение граждан предпенсионного возраста

Порядок регистрации безработных граждан

Практические рекомендации по поиску работы

Профессиональная ориентация

Профессиональное обучение

Трудоустройство особых категорий граждан

Классификатор ЕСМ

⊕ 1 ОИВ (53)

⊕ 2 Получение услуги (27)

⊕ 3 Июнь (53)

4 Вопрос не из БЗ

Не привязанные разделы