




Metabot


Коммуникационно-интеграционная платформа


**Упрощаем коммуникации, усиливаем бизнес:
персонализированные виджеты и ваш
централизованный Контакт-центр для
эффективного взаимодействия с клиентами** 




Metabot
Виртуальный помощник




Я — ИИ-ассистент МЕТАБОТ24 

Выберите тему для диалога или
задайте свой вопрос о платформе и
её возможностях 

10:33

 Чем мы будем вам
полезны?

 С чем
интегрируемся?

 Наши кейсы

 Сколько стоит?

 Партнёрская
программа

 Покажите ваш ИИ

 Оставить контакты

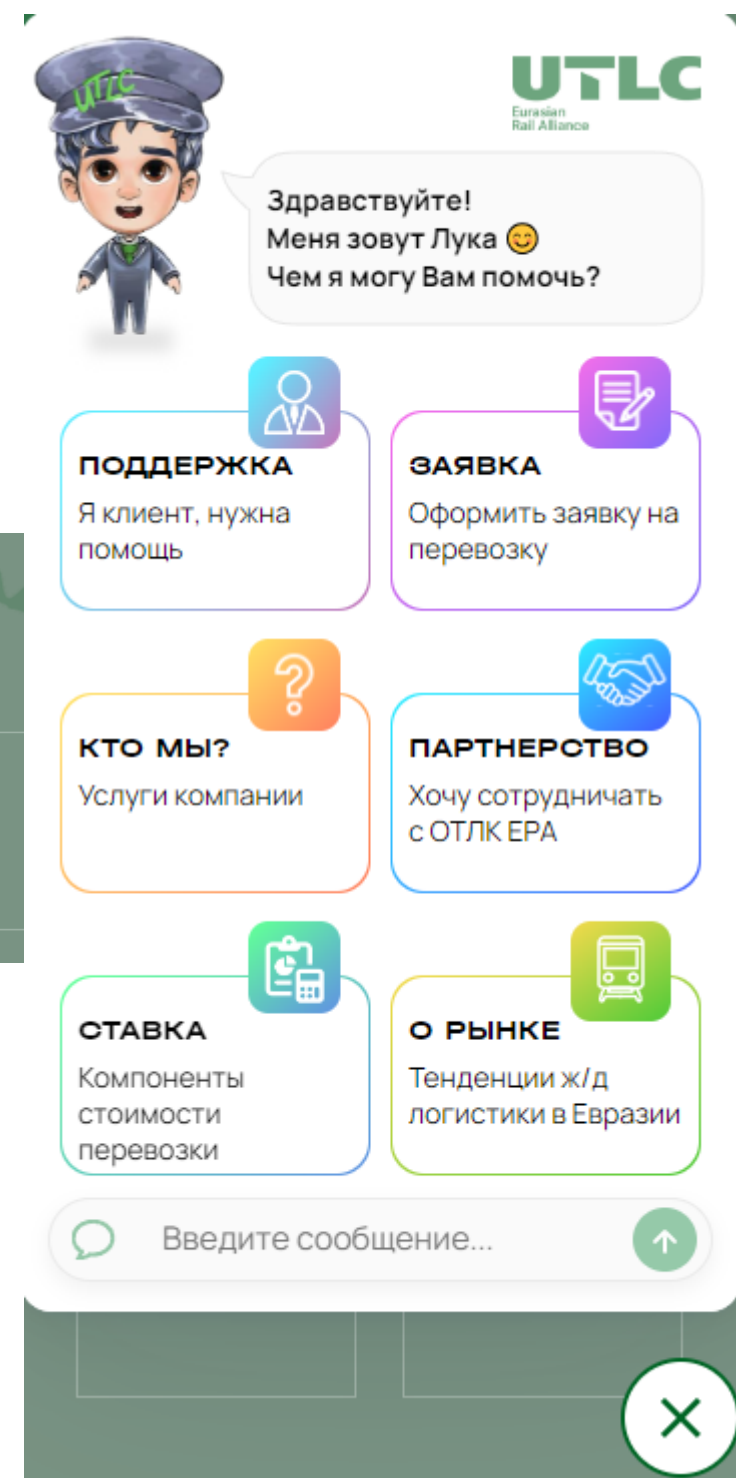


Введите сообщение



Кастомизированный виджет на сайт

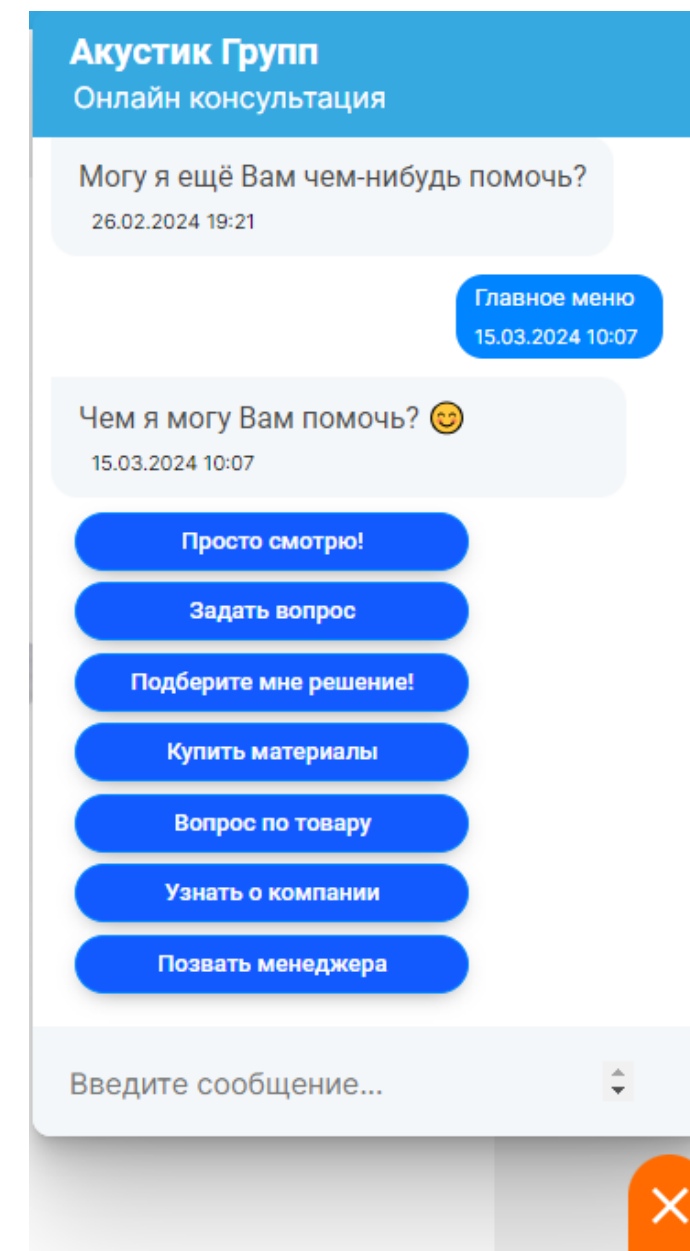
Примеры брендированных виджетов от Metabot



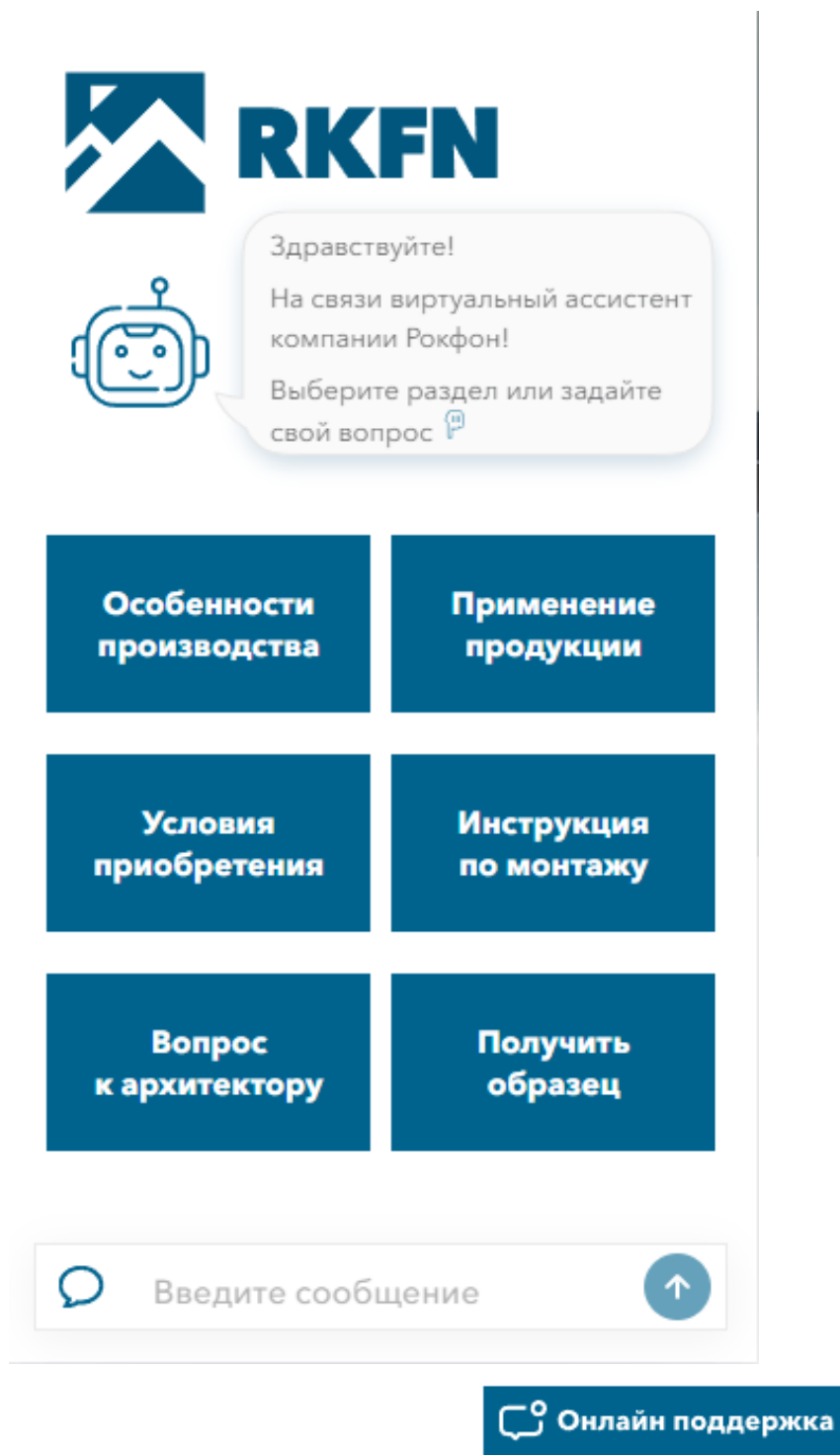
Компания **ОТЛК ЕРА**:
<https://www.utlc.com/>



Компания **РЕХАУ**:
<https://pro.rhsolutions.ru/>



Компания **Акустик Групп**:
<https://www.acoustic.ru/>



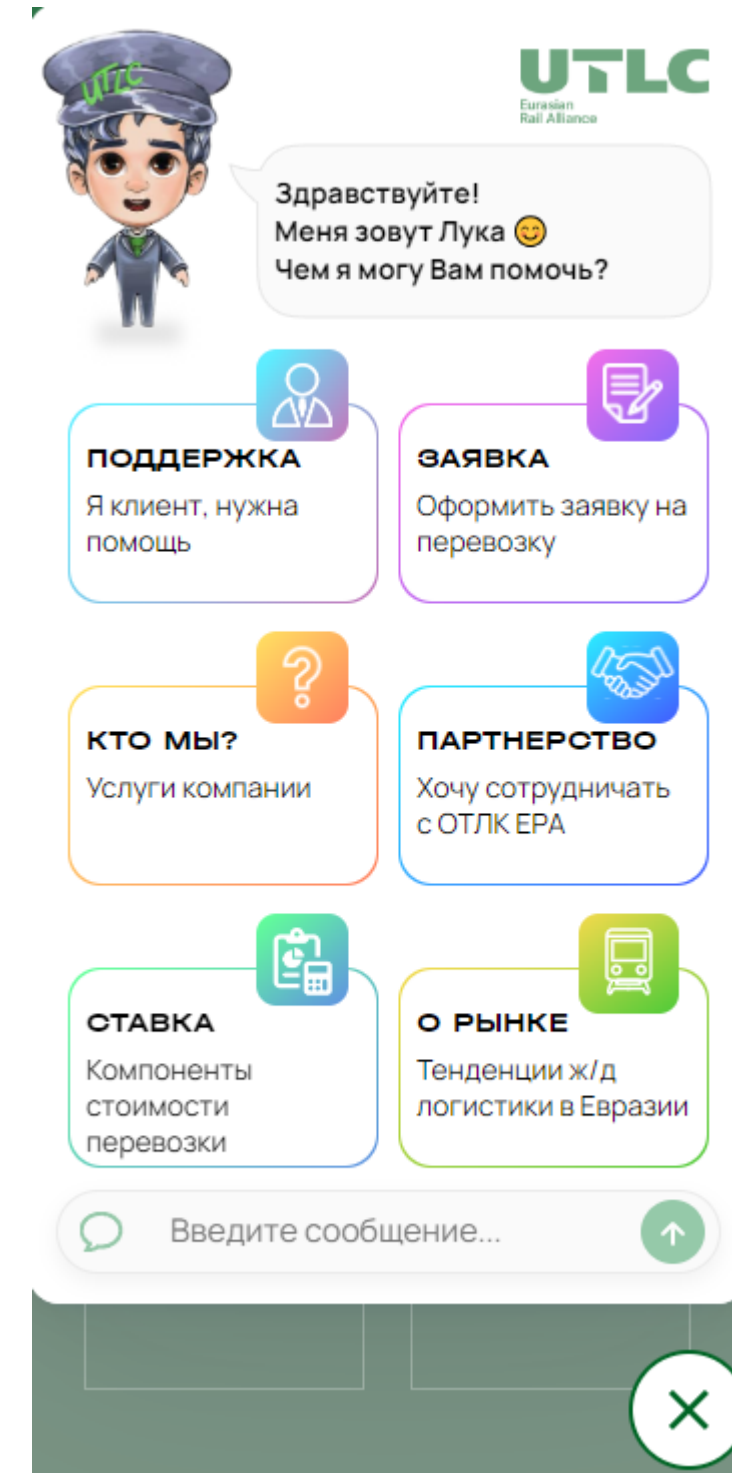
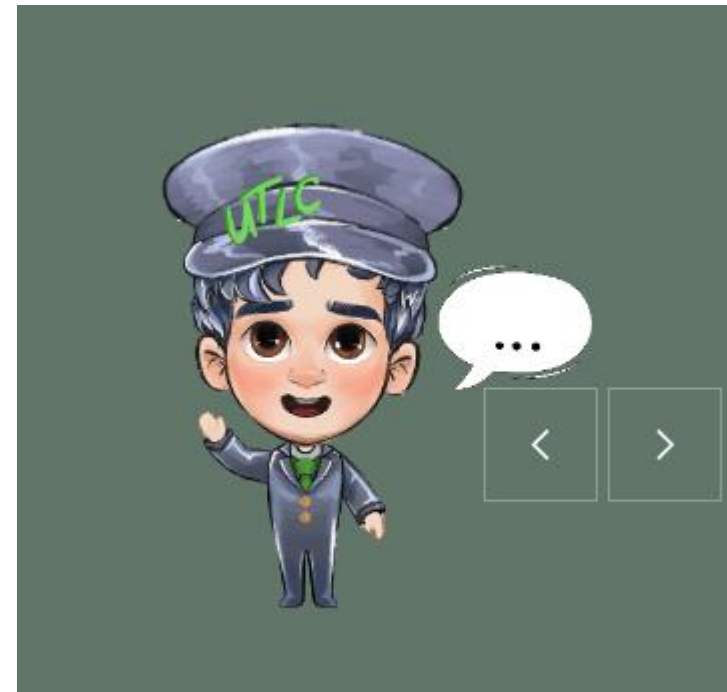
Компания **Рокфон**:
<https://rkfnsound.ru/>

 **Metabot**

Анимация иконки виджет для вовлеченности

Примеры анимации иконки виджетов для привлечения внимания при бездействии пользователя на сайте

Компания **ОТЛК ЕРА:**
анимирован персонаж Лука при
бездействии более 6 секунд
первоначального входа на сайт



Возможности Контакт-центра Метабот

28 Марта 2024 года

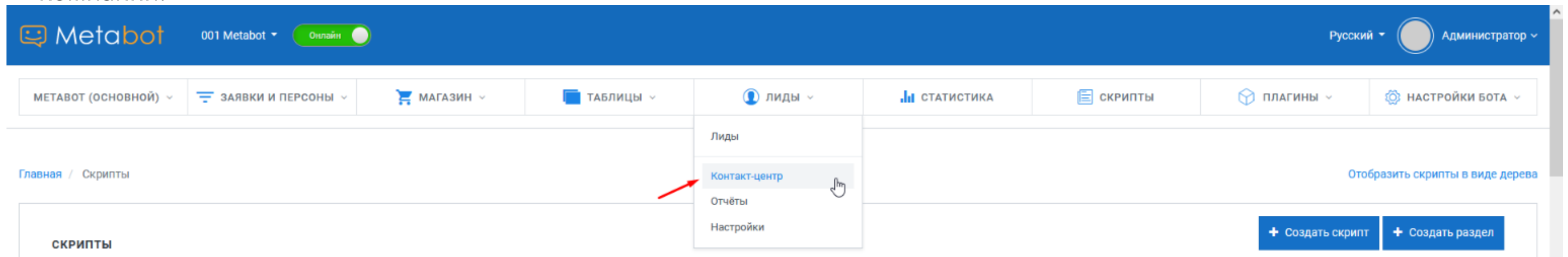
- Кастомизированные виджеты для сайта и в мобильных приложениях
- Соединяем все коммуникации в Контакт-центре
- Работа нескольких операторов в едином окне
- Поддержка множественных ботов и каналов коммуникации
- Автоматическое распределение диалогов и кастомизируемые алгоритмы

Контакт-центр

Версия платформы включающая контакт-центр от Метабот установлена на сервер 15.03.2023

Цель: предоставить рабочее место для операторов контакт-центра

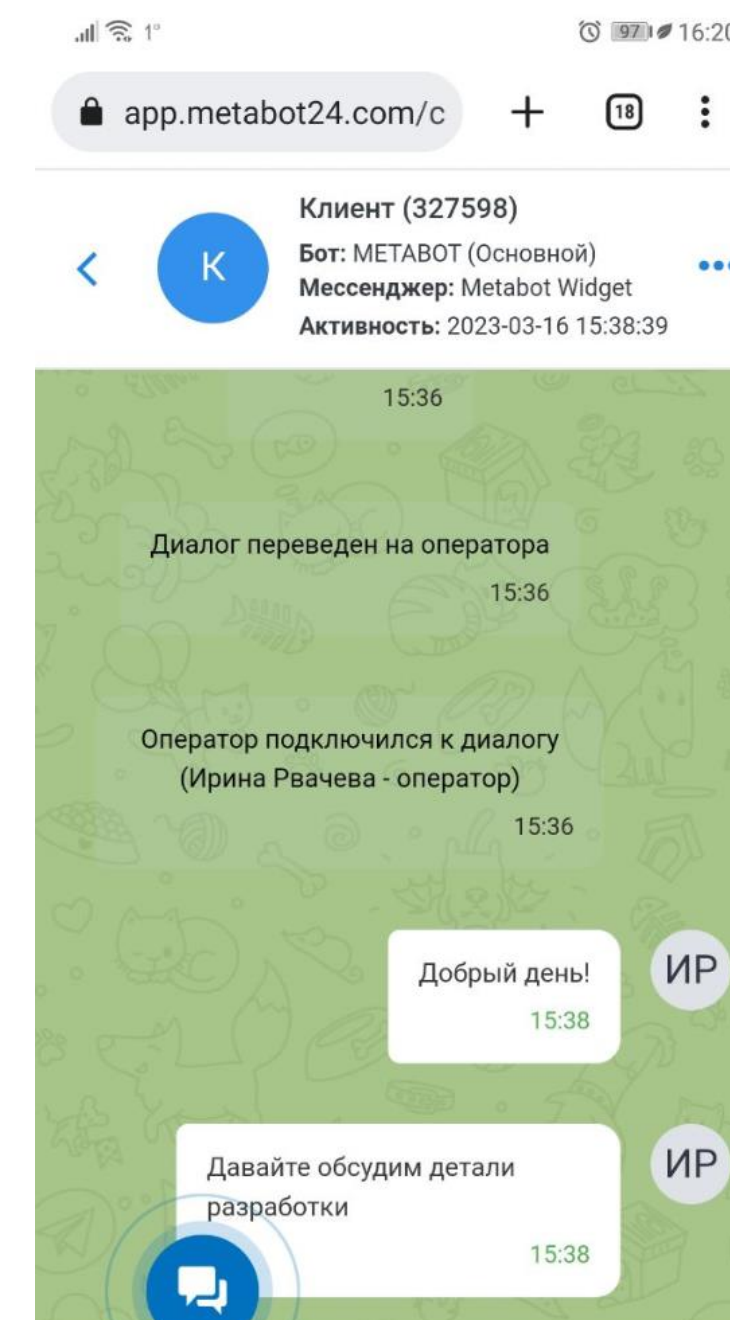
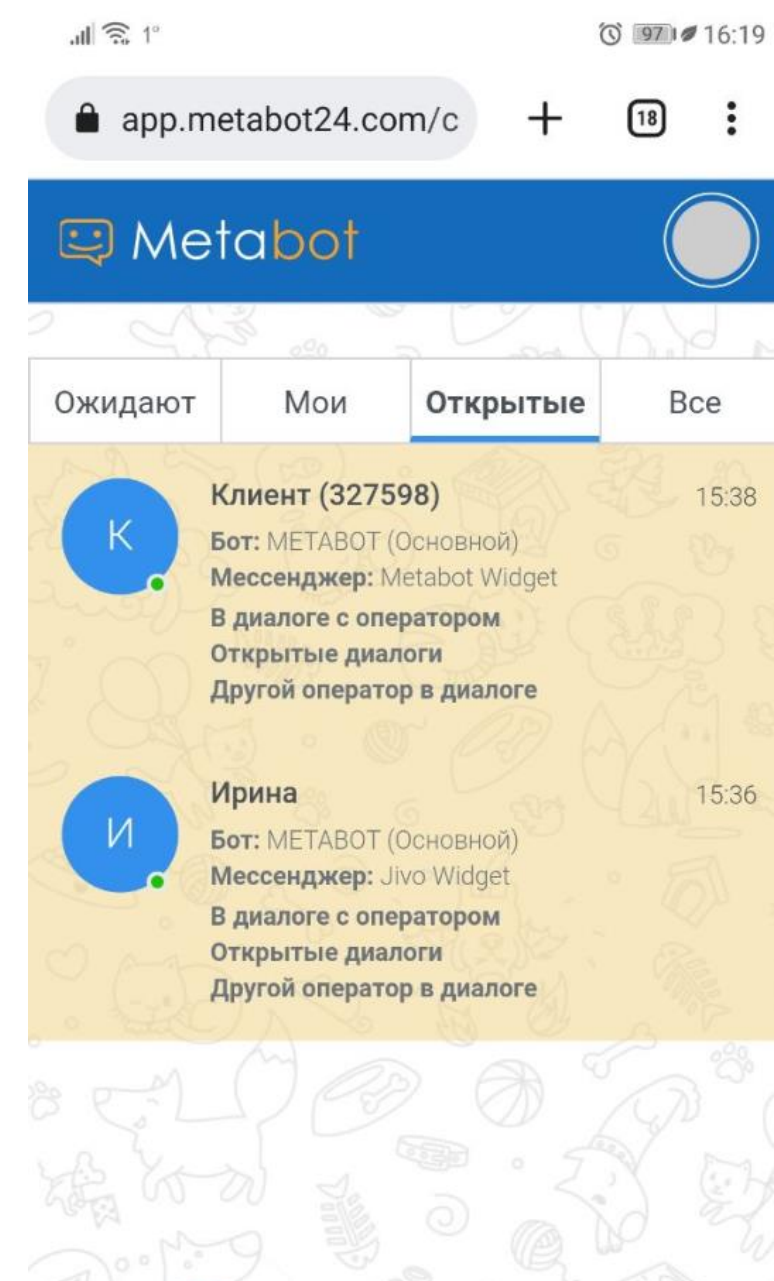
Контакт-центр — это дополнение для платформы Metabot, которое предоставляет окно для операторов контакт-центра, в которое чат-бот передает диалоги, когда к диалогу необходимо подключить сотрудников компании.



The screenshot displays the Metabot administrative dashboard. At the top, there is a blue header with the Metabot logo, the text '001 Metabot', an 'Онлайн' status indicator, and user information 'Русский' and 'Администратор'. Below the header is a navigation bar with several menu items: 'МЕТАВОТ (ОСНОВНОЙ)', 'ЗАЯВКИ И ПЕРСОНЫ', 'МАГАЗИН', 'ТАБЛИЦЫ', 'ЛИДЫ', 'СТАТИСТИКА', 'СКРИПТЫ', 'ПЛАГИНЫ', and 'НАСТРОЙКИ БОТА'. The 'ЛИДЫ' menu is expanded, showing a sub-menu with 'Лиды', 'Контакт-центр', 'Отчёты', and 'Настройки'. A red arrow points to the 'Контакт-центр' item, which is highlighted with a mouse cursor. In the top right corner of the main content area, there is a link 'Отобразить скрипты в виде дерева'. At the bottom right, there are two buttons: '+ Создать скрипт' and '+ Создать раздел'. The main content area is currently empty, with the word 'СКРИПТЫ' visible in the top left corner of the content area.

Возможности Контакт-центра

- Несколько операторов одновременно могут работать в едином контакт-центре.
- Несколько ботов и один и тот же в разных каналах можно одновременно подключить к одному контакт-центру и отслеживать переписки всех клиентов.
- Возможность работать с мобильного устройства или ПК, не нужно устанавливать никакие дополнительные приложения. Контакт-центр адаптирован под различные размеры дисплея.
- Автоматическое распределение диалогов по операторам.
- Кастомизация функционала контакт-центра с помощью JavaScript, в т.ч. алгоритмов распределения диалогов.
- Звуковые уведомления: о новых клиентах переведенных на оператора, о новых сообщениях от клиентов ожидающих оператора, а также периодическое звуковое уведомление если оператор пропустил сообщение от клиента и свернул контакт-центр (звуковые уведомления проигрываются только если страница с контакт-центром свернута, это реализовано специально, чтобы не отвлекать оператора звуковыми уведомлениями при активном общении с клиентами).
- Визуальные информирования о непрочитанных сообщениях от клиентов.
- Цветовая индикация и группировка клиентов по вкладкам (Ожидающие оператора, Мои диалоги и т.д.).
- И в будущем возможность людей доработки.



Рабочее место оператора

Для операторов экран рабочего места будет выглядеть следующим образом

The screenshot displays the Metabot operator interface. At the top, there is a blue header with the Metabot logo, the text '001 Metabot', a green 'Онлайн' (Online) indicator, and a user profile for 'Администратор' (Administrator) in Russian. Below the header is a search bar and a list of chat tabs: 'Ожидают' (Waiting), 'Мои' (My), 'Открытые' (Open), and 'Все' (All). The main chat list on the left shows several conversations, with the top one highlighted in red. The selected chat is with 'Irina Rvacheva (Irina_Rvacheva)', a bot named 'МЕТАВОТ (Основной)' (METABOT (Main)) on Telegram. The chat history shows a message from the bot at 09:00: 'Диалог открыт' (Dialog opened). A subsequent message at 09:00 states 'Диалог переведен на оператора' (Dialog transferred to operator). The current message from the bot at 09:00 asks 'Как так?' (How is it?) and explains a feature for segmenting subscribers based on link clicks. The interface includes a 'Начать общение' (Start communication) button at the bottom of the chat window and a right-hand sidebar with user details for Irina Rvacheva, including ID, bot name, channel, messenger, creation date, last activity, language, status, phone number, email, and tags.

Рабочее место оператора

Рабочее место оператора имеет 4 вкладки или зоны:

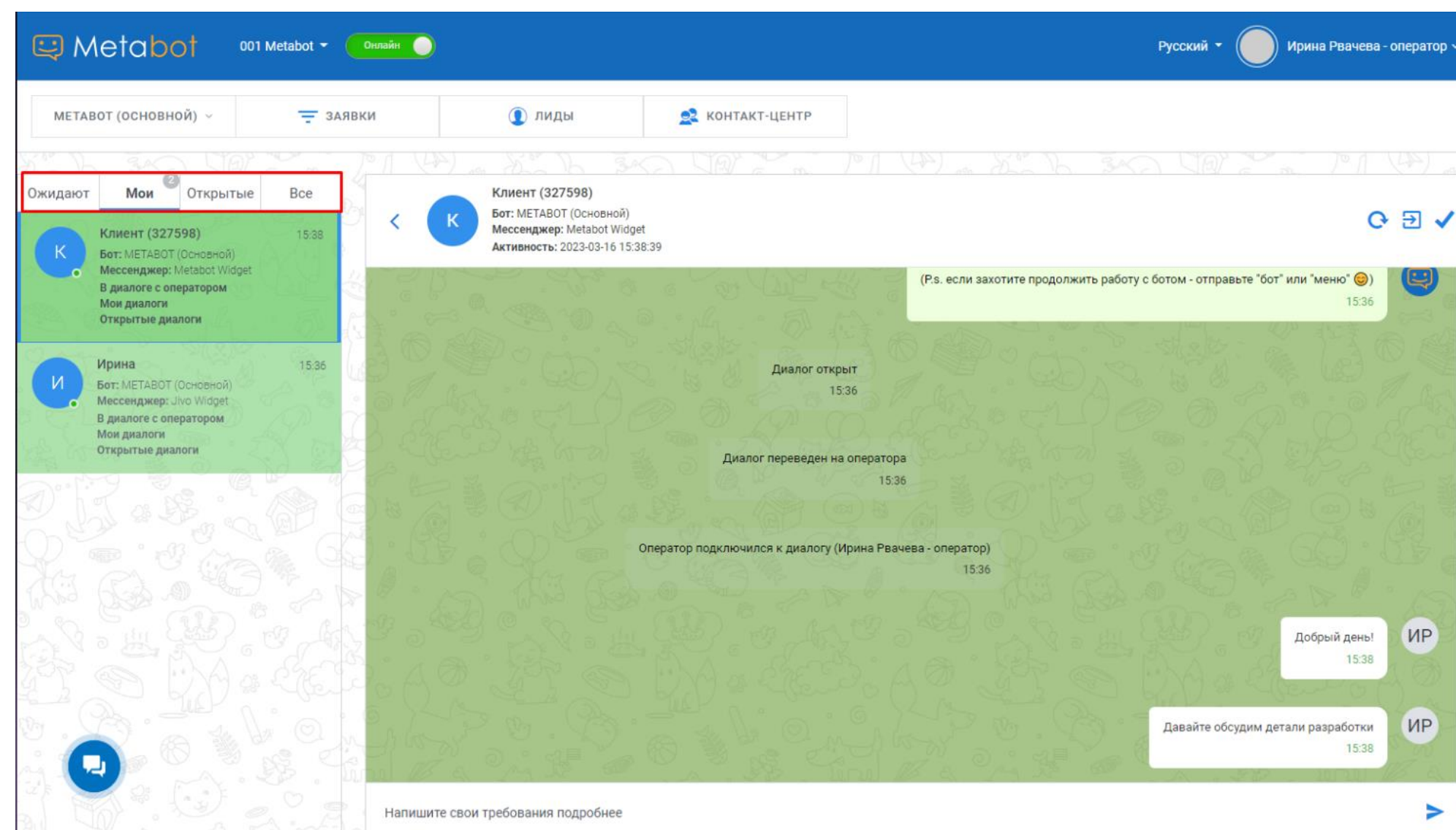
- **Ожидают** - все диалоги, которые ожидают подключения и ответа оператора
- **Мои** - все диалоги, в которых вы подключены как оператор
- **Открытые** - все открытые / нерешенные диалоги, в т.ч. диалоги ожидающие подключения оператора
- **Все** - абсолютно все диалоги всех ботов текущего бизнеса, вкладка используется для поиска определенного диалога

На вкладках установлены счетчики ожидающих, непрочитанных и общее количество диалогов на вкладках



Более подробная документация о возможностях приложения и работе оператора размещена в нашей книге -

<https://docs.metabot24.ru/books/6-kontakt-centr>

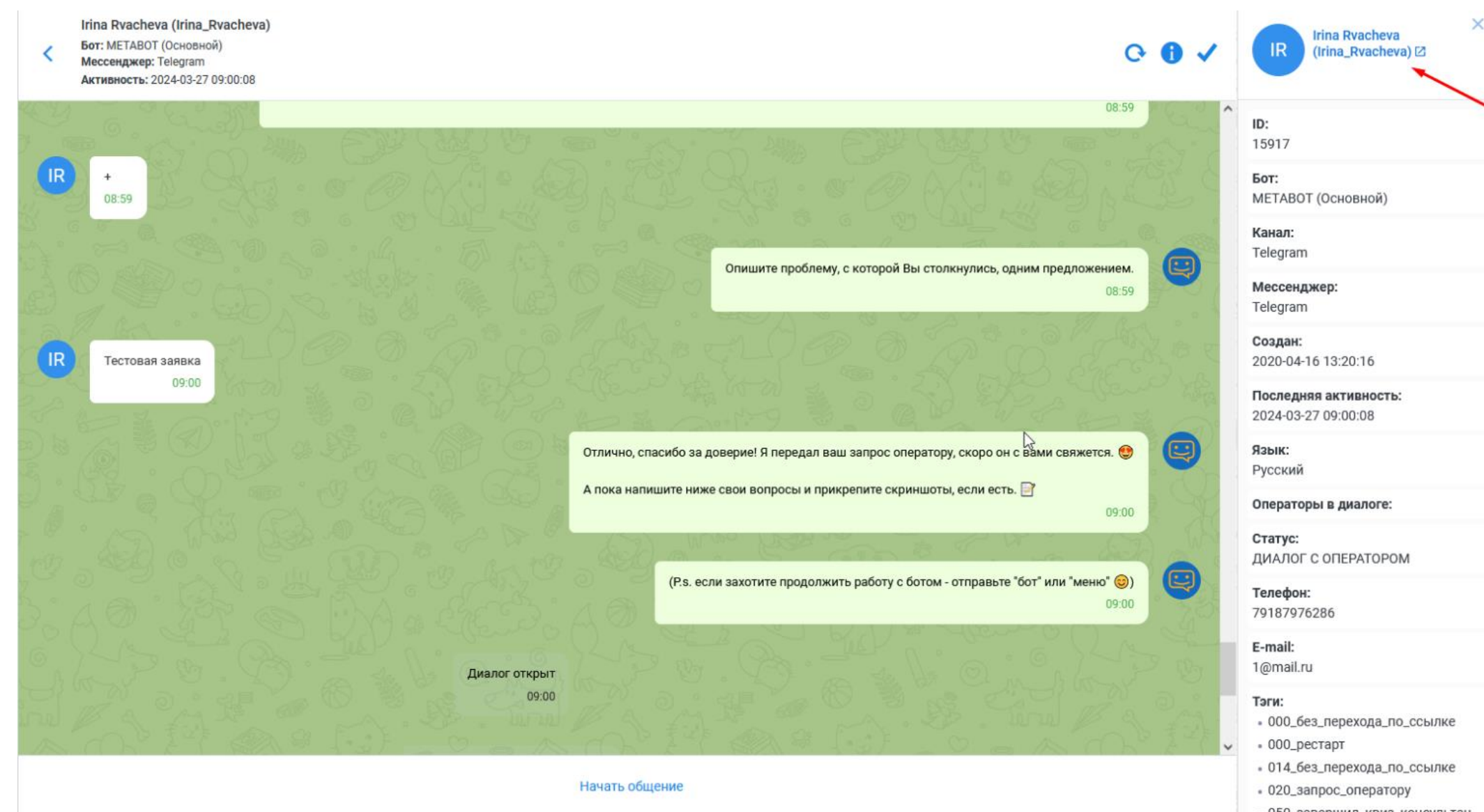
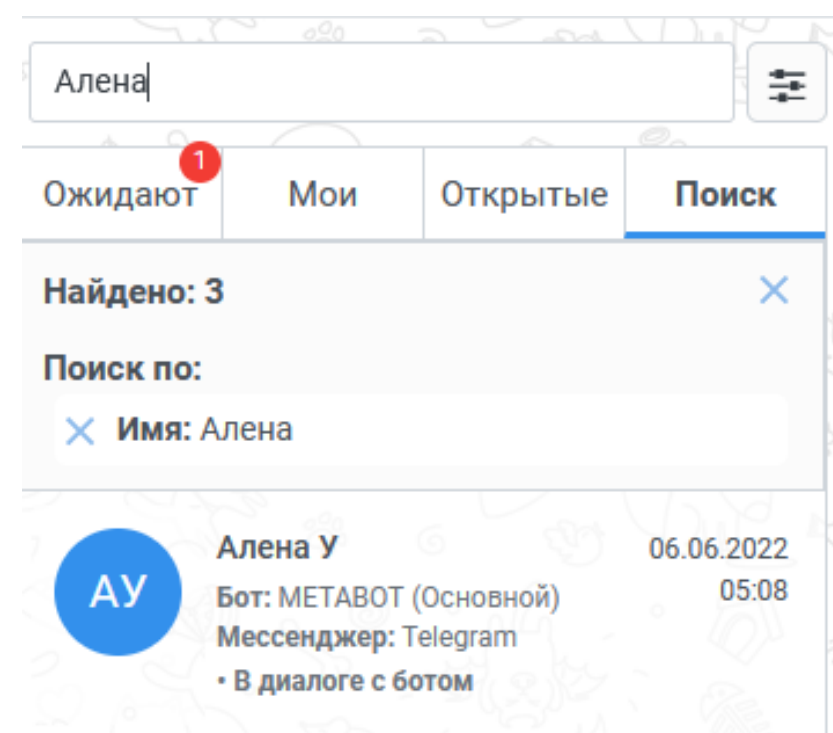


Рабочее место оператора

В правой части экрана вкладка подробной информации о пользователе, включающая всю информацию из карточки пользователя.

Данная форма может быть свернута для увеличения экранной формы самого диалога.

В левой части формы имеется блок для поиска и кнопка *Расширенного* поиска.



Более подробная документация о возможностях приложения и работе оператора размещена в нашей книге -

<https://docs.metabot24.ru/books/6-kontakt-centr>

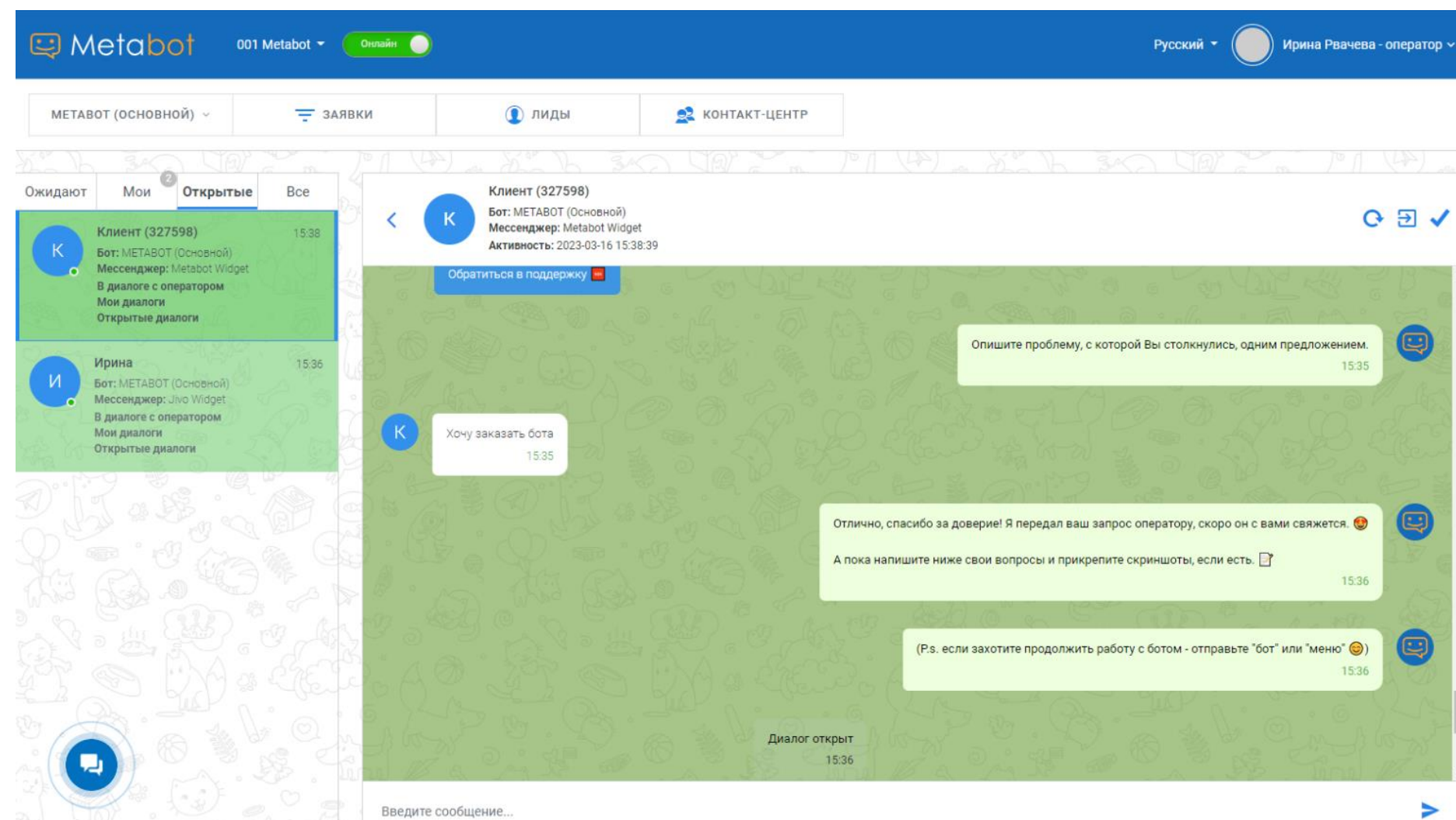
Размещение виджета на сайте

Чат на сайте (виджет) может быть брендирован под компанию и быть размещен в различных частях экрана.

На примере показан чат на сайте компании Метабот с типовым виджетом собственной разработки, брендированный под цвета и стиль сайта:

<https://metabot24.ru/>

При переводе на оператора диалог продолжается в связке Контакт-центра и виджета Метабот.



Metabot Продукты Решения Плагины Ресурсы Компания

Войти

ПОПРОБОВАТЬ
БЕСПЛАТНО



ГЛАВНАЯ > РЕШЕНИЯ

Автоматизация службы поддержки

Чат-бот с распознаванием естественного языка (NLP), который автоматизирует 70–90% рутинных обращений в службу поддержки, высвобождая время сотрудников и улучшая обслуживание компании за счет мгновенного самообслуживания клиентов.

ЗАПРОСИТЬ
ОЦЕНКУ

БЕСПЛАТНАЯ
КОНСУЛЬТАЦИЯ

Чат-бот обладает следующим функционалом:

- Встраивается в любой канал: чат на сайте, мессенджеры и социальные сети
- Работает 24/7 без выходных и перерывов и мгновенно отвечает на запросы
- Умеет отвечать на вопросы, заданные в свободной форме
- Содержит меню с кнопками для популярных запросов
- Бесшовно переводит диалог на персонал контакт-центра и обратно, в случае необходимости, предварительно собрав данные о запросе
- Умеет опрашивать пользователя и передавать анкету в CRM и CDP системы по API
- Способен интегрироваться с системами компании по API, например, для проверки статуса заказа

Какую задачу решает:

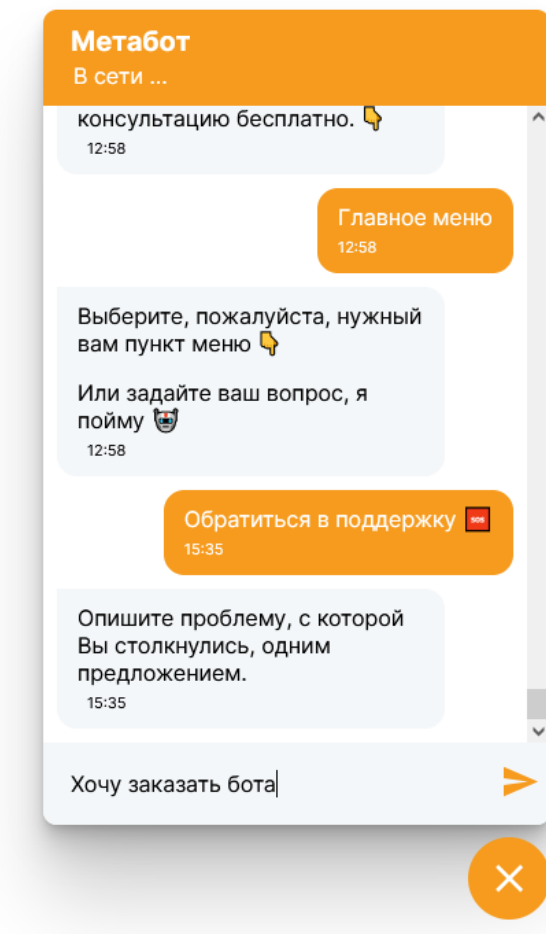
- Автоматизировать рутину
- Автоматизировать FAQ
- Обеспечить доступность 24/7
- Быстрее отвечать на запросы
- ...

Другие решения:

Автоматизация маркетинга

Подключенный диалоговый опыт (CCX)

Диалоговое приложение для OTRS



Доп. функции для оператора

Оператору также доступен просмотр полной информации по пользователю.


Все пользователи, которые когда либо взаимодействовали с вашим ботом аккумулируются на вкладке **Лиды**. Когда пользователь связывается с компанией через аккаунт в мессенджере, социальной сети или через окно чата на сайте (в общем, через любой канал связи), создается лид.

В лиде на платформе сохраняются все параметры, которые он может приобрести во время общения с ботом.

Один из примеров - теги и атрибуты пользователя — те данные, которые бот создает в ходе диалога. Также по каждому лиду платформы хранится вся история диалога, со всеми временными обозначениями.

На форме имеется широкий перечень параметров для фильтрации, также есть выгрузка в Excel полной базы или с применяемыми фильтрами.

Переход в карточку Лида осуществляется из Контакт-центра при нажатии пиктограммы.

ID	КЛИЕНТ	ВНЕШНИЙ ID	КАНАЛ	МЕССЕНДЖЕР	МЕНЕДЖЕР	СТАТУС	АТРИБУТЫ	ОПЕРАЦИИ
33	Сергей Чеботарь (RhChebotar)	5842732374	Telegram	Telegram	()	ИНТЕРЕСУЕТСЯ	Создан: 2023-03-17 15:10:32 Последняя активность: 2023-03-17 15:11:16 Язык: Русский Теги: • 001_демонстрация	 5

ID:
15917

Бот:
МЕТАВОТ (Основной)

Канал:
Telegram

Мессенджер:
Telegram



Сравнение функционала

На текущий день это вторая версия Контакт -центра, поэтому есть некоторые ограничения в имеющемся функционале.

Функциональные возможности	Наличие в Метабот	Наличие в Jivo
Подключение неограниченного количества операторов	+	+ (плата за каждого)
Используемые каналы коммуникаций (виджет на сайт, телеграм, ВК, вайбер)	+	+
Возможность рассылок уведомлений клиентам	+	-
Отправка письма из интерфейса приложения	-	+
Отправка эмодзи оператором	нужно нажать Win + «точка» (.) / Ю	+
Отправка быстрых сообщений	-	+
Прием файлов (jpeg, png, mp4, docx, pdf)	+ До 20 Мб	+
Рабочее место оператора	браузер и мобильная версия браузера	браузер, десктоп версия
Режим поиска и фильтрации	средствами браузера	
Прозрачность всего диалога пользователя по всей истории общения	весь диалог един в истории просмотра	диалог разбивается на дни
Возможность доработок	+	-

Стоимость

ДЕМО	СТАРТОВЫЙ	КОМАНДНЫЙ	БИЗНЕС
0 ₹ 2 НЕДЕЛИ * 2-недельный пробный период	1500 ₹ МЕСЯЦ ** Скидка за квартал 10% За год 20%	3000 ₹ МЕСЯЦ ** Скидка за квартал 10% За год 20%	6000 ₹ МЕСЯЦ ** Скидка за квартал 10% За год 20%
100 активных лидов (всего)	500 активных лидов / месяц	1000 активных лидов / месяц	2000 активных лидов / месяц
1500 активностей (всего)	5000 активностей / месяц	10000 активностей / месяц	30000 активностей / месяц
1 оператор контакт-центра	1 оператор контакт-центра	2 оператора контакт-центра	5 операторов контакт-центра

+ 1 оператор контакт-центра = 400 ₹ / месяц

Подробнее: <https://metabot24.ru/pricing/>

Благодарим за внимание!

Артем Гарашко

Исполнительный директор

+7(915) 046-58-50

artem@metabot.org

t.me/ArtemGarashko

Аркадий Лебедев

Руководитель продаж

+7(977) 773 69 36

arkadiy.lebedev@metabot.org

<https://t.me/Arkyishere>

Ирина Рвачева

Операционный директор

+7(906) 468-83-51

riv@metabot.org

https://t.me/Irina_Rvacheva



Бот Метабот

<https://t.me/MetabotBot>

