

Григорий Петров
Voximplant

Что можно сделать с помощью робота и телефона



Что сейчас будет?

| | |
|-------------------|------------------------------|
| Рассказывает | Григорий Петров |
| Специализация | Руководство разработкой |
| Чем занимается | Технический евангелист |
| Опыт | Более 15 лет |
| Время выступления | 20 минут |
| Вопросы | В конце выступления, 5 минут |



Как вообще работает телефония?



Как вообще работает телефония?

+79262251608



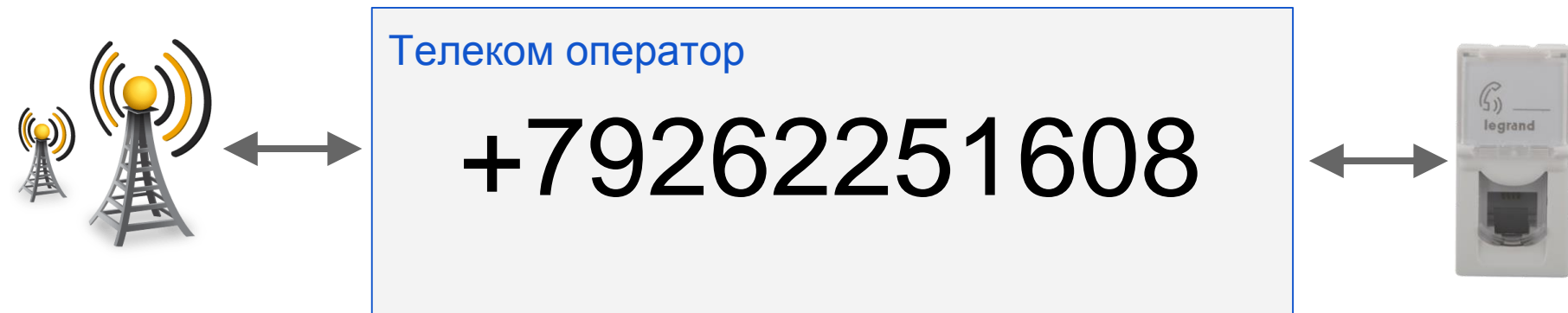
Как вообще работает телефония?

Телеком оператор

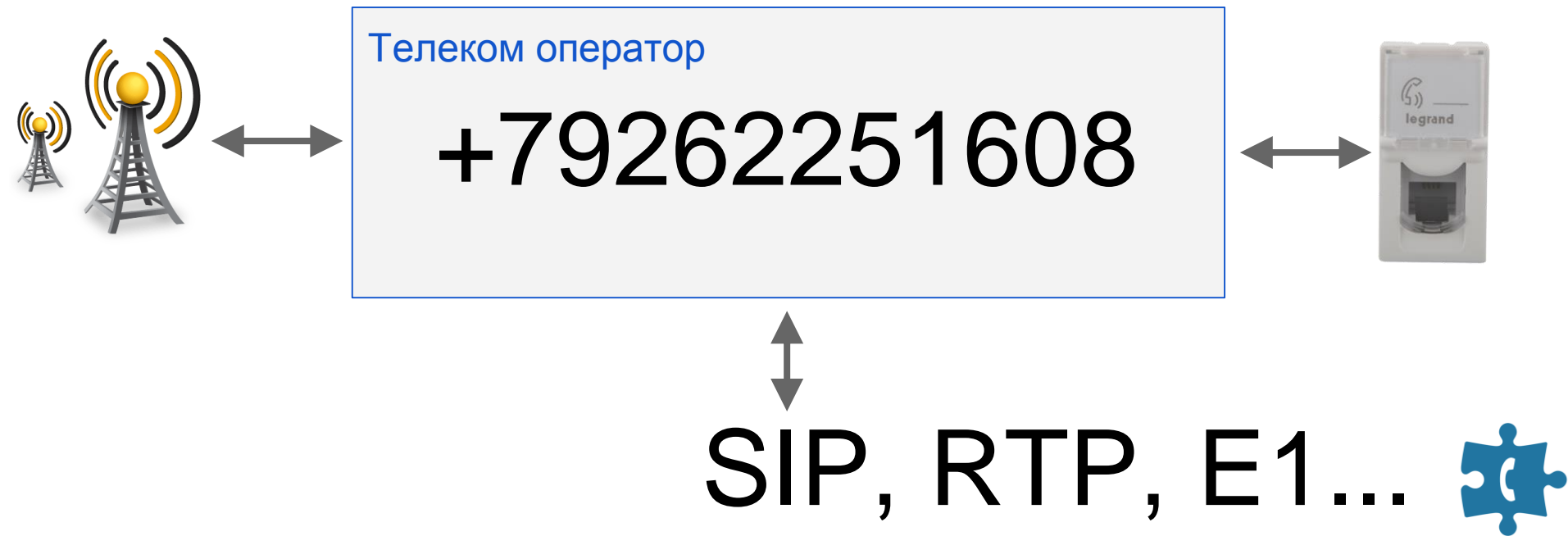
+79262251608



Как вообще работает телефония?



Как вообще работает телефония?



Как вообще работает телефония

Оператор обрабатывает входящие звонки от авторизованных пользователей на обслуживаемый им номер.



Как вообще работает телефония

Оператор обрабатывает входящие звонки от авторизованных пользователей на обслуживаемый им номер.

На этом принципе строятся все интеграции с телефонией.



Интеграция с телефонией

Вы арендуете номер и становитесь

авторизованным пользователем:

- Оператор принимает звонки от вас по SIP.
- Передает вам входящие звонки по SIP.



Интеграция с телефонией

Вы арендуете номер и становитесь **авторизованным пользователем:**

- Оператор принимает звонки от вас по SIP.
- Передает вам входящие звонки по SIP.
- Можете делать со звонками что хотите.



Интеграция с телефонией

Вы арендуете номер и становитесь **авторизованным пользователем:**

- Оператор принимает звонки от вас по SIP.
- Передает вам входящие звонки по SIP.
- Можете делать со звонками **что хотите!**



Как делать со звонками что хотим?

1. Написать собственный сервер SIP и RTP.



Как делать со звонками что хотим?

1. Написать собственный сервер SIP и RTP.
2. Использовать готовый настраиваемый сервер: Asterisk, FreeSwitch, ...



Как делать со звонками что хотим?

1. Написать собственный сервер SIP и RTP.
2. Использовать готовый настраиваемый сервер: Asterisk, FreeSwitch, ...
3. Использовать универсальную облачную платформу: Voximplant, Twilio, ...



Как делать со звонками что хотим?

1. Написать собственный сервер SIP и RTP.
2. Использовать готовый настраиваемый сервер: Asterisk, FreeSwitch, ...
3. Использовать универсальную облачную платформу: Voximplant, Twilio, ...
4. Использовать готовое облачное решение: Битрикс24, Манго Телеком, ...



Какая от всего этого польза?



Входящие звонки

Телеком передает вам звонок через интернет. По SIP и RTP.



Классика

- Допномер
- Автоответчик
- Запись
- Колл-центр



Автоинформатор

Зачем чаще всего звонят? Попробовать это автоматизировать!



Перевод на **нужного** оператора

- «Операторы» могут приходить через регистрацию на сервисе или от клиентов.
- Любая логика рейтингов и выбора.



Умное ожидание

Оператор ответит на звонок через час?

Предложите самим перезвонить клиенту!



Calltracking

- Выдаем свой номер для каждого баннера.
- Во время звонка смотрим номер абонента.
- Запрашиваем какой это был баннер.
- Делаем со звонящим что нужно.



Конференции там, где их нет

«Позвоните по этому номеру, чтобы подключиться к конференции».



Звонки из странных мест

- Браузеры
- Мобильные приложения



Многофакторная аутентификация

«Введите последние четыре цифры номера, с которого мы вам только что позвонили».



Видеозвонки

Аналог Skype в браузере, который полностью контролируете вы.



Исходящие звонки

Вы подключаетесь к телекому через интернет и начинаете звонок. По SIP и RTP.



Классика

- Обзвон клиентов



Callback

«Введите номер телефона и мы перезвоним вам в течении 30 секунд».



Callback

«Введите номер телефона и мы перезвоним вам в течении 30 секунд».

Маленькие хитрости: можно начинать звонить в колл центр пока клиент вводит номер. Вы делаете что хотите.



Подтвердить за 30 секунд

- Покупку
- Доставку
- ОТЗЫВ



Автоинтервью

- Записать на тест-драйв.
- Сделать индивидуальное предложение.



Анонимные нотификации

«Введите код, чтобы прослушать сообщение».



Сборка на время

Что делать, если у вас конференция на 5'000 участников, а площадка за два дня до начала сгорела?



Вишенка на торте

Превращение всех разговоров в текст с последующим анализом Big Data.



Это все на сегодня

Теперь можно задавать вопросы.

Рассказывал и показывал Григорий Петров
grigory.v.p@gmail.com
<http://facebook.com/grigoryvp>

