



ООО НПО “МЕТАРЕКС” - это команда экспертов в области автоматизации бизнес-процессов и внедрения инновационных технологий, включая чат-боты, мессенджеры и искусственный интеллект.

Наша цель: помогать клиентам повышать эффективность, увеличивать объемы продаж, сокращать операционные расходы и приобретать конкурентные преимущества на своих рынках.

Наш опыт - более 15 лет работы на рынках России и США, более 20 успешно реализованных крупных проектов подтверждают нашу эффективность и надежность.

Наша Эволюция

ЭРСИС

1992

Metarex

2008

MetaBot

2019



1992 г: Начало работы как инженеры-разработчики, специализация - автоматизация бизнес-процессов и внедрение технологий в бизнес. Разработка ERP систем, бухгалтерский и налоговый учет.



2008 г: Решение широкого спектра задач, от автоматизации производства, электронной коммерции и бухгалтерского учета до внедрения блокчейна и создания социальных сетей.

2019 г: Фокус на автоматизацию коммуникаций, запуск внутреннего стартапа MetaBot и создание MetaBot Platform.





Metabot

Заказная разработка и
интеграция чат-ботов и
искусственного
интеллекта в
мессенджерах в
коммуникации
предприятия

Современная парадигма коммуникаций

<u>E-Mail</u>	<u>SMS</u>	<u>Mobile Push Notifications</u>	<u>Metabot Messenger App</u>
Средний Open Rate 21.33%	Open Rate 70-80%	Open Rate до 90%	Open Rate до 90%
Средний Click Rate 2.62%	Click Rate где-то в пределах 2-10%	Click Rate где-то в пределах 5-10%	Click Rate 30-50%
	90% сообщений читаются в течение 3-х минут		Богатый медиа-контент
	Слабая интерактивность и бедный медиа-контент		Персональные автоматизированные коммуникации с клиентами помогают формировать долгосрочную лояльность клиентов
	На замену SMS создан RCS, но он пока слабо распространен		

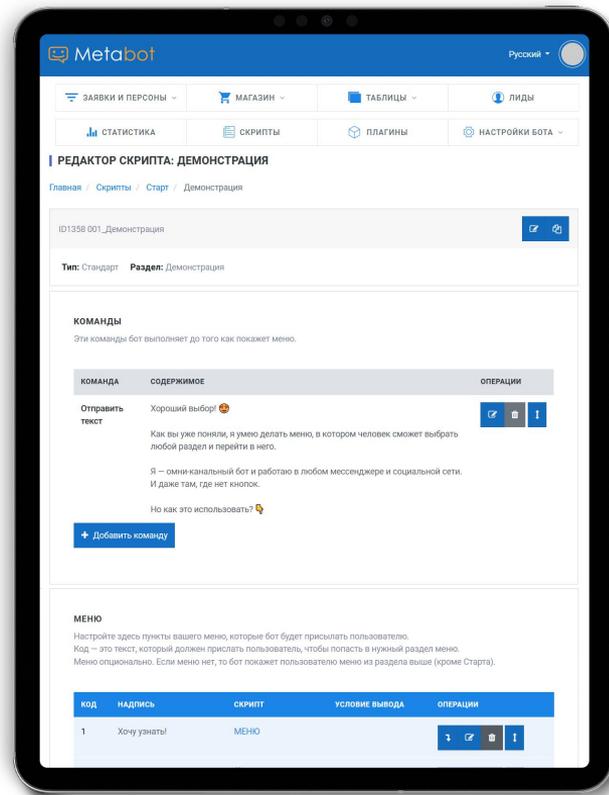
Metabot Platform

Low-Code Communication & Integration Platform

Мы используем методологию Low-code и RAD (Rapid Application Development) для обеспечения оперативной доставки высококачественного программного обеспечения.

В основе нашей работы лежит Metabot Platform - мощная low-code платформа, позволяющая быстро разрабатывать интегрированные и гибкие решения. Она включает в себя конструкторы сценариев разговора, интеграций и баз данных, системы триггеров и событий, а также плагинов и расширений.

Таким образом, мы ускоряем и облегчаем процесс разработки, повышаем качество наших продуктов и улучшаем взаимодействие с нашими клиентами.



Контакт-центр MetaDesk

Рабочее место для людей, в которое интегрируются каналы, задачи и роботы

Ожидают	Мои	Открытые	Все
K	Клиент (257428) Бот: Dialog Flow Test Мессенджер: Metabot Widget В диалоге с ботом	26.08.2022 13:25	
УВ	Усатый Вася Бот: Telegram фото Мессенджер: Telegram В диалоге с ботом	23.08.2022 19:21	
D	Dmitry Бот: Telegram фото Мессенджер: Telegram В диалоге с ботом Реакция на бот отключена	19.08.2022 11:25	
IN	Ira Neira Бот: Telegram фото Мессенджер: Telegram В диалоге с ботом	18.08.2022 14:12	

Выберите, пожалуйста, нужный вам пункт меню

Или задайте ваш вопрос, я пойму

29.05.2024 17:29

- Демонстрация возможностей Метабота
- Демо-БОТ
- Обратиться в поддержку
- Узнать больше о ботах и их применении
- Получить консультацию или КП
- О компании

Введите сообщение...

Проверить подписку

О компании

Открыть меню

6 июня

/start 14:25 ✓

Здравствуйте, на связи электронный помощник компании "Метабот"

Хотите проверить на что я способен? (выберите пункт меню или сразу задайте вопрос)

Выберите, пожалуйста, нужный вам пункт меню

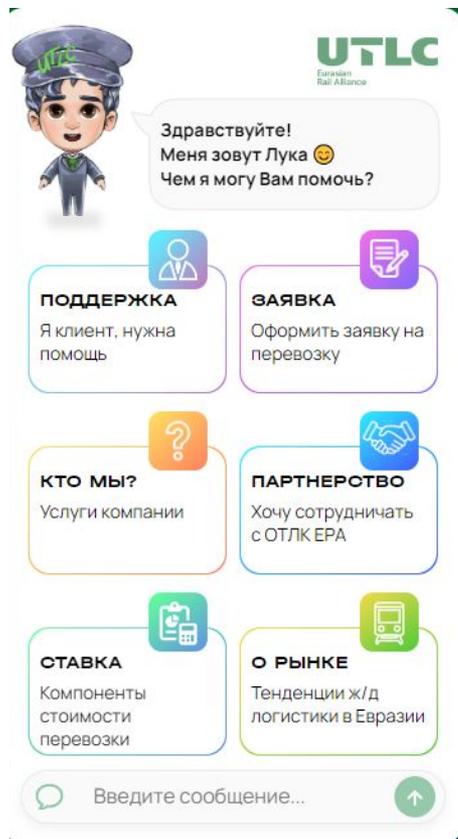
Или задайте ваш вопрос, я пойму

- Демонстрация возможностей Метабота
- Демо-БОТ
- Обратиться в поддержку
- Узнать больше о ботах и их применении
- Получить консультацию или КП
- О компании

Сообщение

Чат для веб-сайта с виртуальным персонажем бренда

Разработка ботов —
это наука и искусство



Мини-лендинги и QR-коды

- ✓ Прямой канал с каждым клиентом можно установить в пару кликов как в онлайн, так и в оффлайн
- ✓ Конверсия с мини-лендинга в подписчика бота минимум 50%!



РЕХАУ

Добро пожаловать в профессиональное сообщество монтажников РЕХАУ.Про!

Как мы можем сделать вашу работу комфортнее?
Сертифицированный монтажник получает бонусы:

- Участие в обучающих мероприятиях Академии РЕХАУ
- Повышенный бонус в программе R.Vonus
- Техническую поддержку от специалистов РЕХАУ
- Участие в акциях и партнерских программах
- Участие в корпоративных мероприятиях компании
- Заявки на монтаж от заказчиков на РЕХАУ.Про

Жмите кнопку, переходите в мессенджер Телеграм, чтобы узнать, как пройти сертификацию и получить доступ ко всем преимуществам. Если у вас нет Телеграма, записывайтесь на сайте 📌

Telegram

Зарегистрироваться на сайте

При переходе в одну из указанных социальных сетей, вы соглашаетесь с

[политикой конфиденциальности](#)
[направлением маркетинговых материалов](#)

Я прочел и принимаю

Сделано на [Metabot](#)



Оживите ваш Бренд: создайте Цифрового Персонажа 🤖

Умная автоматизация:

- Маркетинг
- Продажи
- Поддержка
- Внутренние процессы

- ✓ Интегрируем чат-боты, мессенджеры и искусственный интеллект в бизнес
- ✓ Улучшаем показатели на каждом шаге взаимодействия с клиентом
- ✓ Метаботы работают 24/7/365

Переходите в ваш мессенджер, чтобы посмотреть как это работает 📌

Telegram

У меня нет Телеграма

При переходе в одну из указанных социальных сетей, вы соглашаетесь с политикой конфиденциальности направлением маркетинговых материалов Я прочел и принимаю

Сделано на [Metabot](#)



 **Metabot**

Наши услуги

1. **Цифровая личность:** Последовательная автоматизация всех шагов клиентского пути с интеграцией в системы, с графическим персонажем.
2. **Интеграция чат-ботов, мессенджеров и искусственного интеллекта в коммуникации предприятия:** Подключаем передовые технологии в процессы.
3. **Автоматизация службы поддержки:** 24/7 поддержка и помощь пользователям на сайте, в соц. сетях и мессенджерах.
4. **Автоматизация маркетинга:** Квалификация, сегментация, онбординг клиентов, массовые и сегментированные рассылки.
5. **Автоматизация операционных задач:** Решения для внутрикорпоративных процессов и задач.
6. **Интернет-магазин в чат-боте:** Веб-витрина товаров с корзиной покупок и напоминаниями, автоматизацией службы доставки и распределения заказов между курьерами.
7. **Новый продукт, ваша идея:** Индивидуальная разработка с интеграцией NLP, GPT и других технологий в рабочие процессы.

Команда

- ❑ Менеджер проекта
- ❑ Дизайнер и архитектор ботов
- ❑ Мессенджер-маркетолог
- ❑ Разработчик бота (бизнес-логика и интеграции)
- ❑ Компьютерный лингвист
- ❑ Исследователь искусственного интеллекта (GPT, Midjourney, YandexGPT, GigaChat и др.)
- ❑ Копирайтер
- ❑ Дизайнер
- ❑ Системный аналитик (по необходимости)
- ❑ Бизнес-аналитик (по необходимости)
- ❑ Разработчик платформы (по необходимости)
- ❑ DevOps инженер (по необходимости)
- ❑ QA инженер (по необходимости)
- ❑ Технический писатель



Артем Гарашко
Со-основатель Metabot,
CX стратег



Алена Рвачева
Ведущий
дизайнер-архитектор



Партнеры

❑ Townsend



Агентство мессенджер-маркетинга

❑ TeachBase



Экосистема образовательных решений

❑ Битрикс24 **Битрикс24**®

Сервис для управления бизнесом

❑ Mindbox



Платформа автоматизации маркетинга

❑ Testograf



Сервис для создание опросов, анкет и тестов для клиентов и сотрудников

❑ Jivo



Оmnikanальная платформа для коммуникаций

❑ Radiant System



Компания по внедрению Service-Desk

❑ МТС Линк



Экосистема для бизнес-коммуникаций

❑ Umnico



Оmnikanальная платформа для роста продаж и поддержки клиентов

❑ Pyrus



Сервис для общения, управления задачами и автоматизации бизнес-процессов

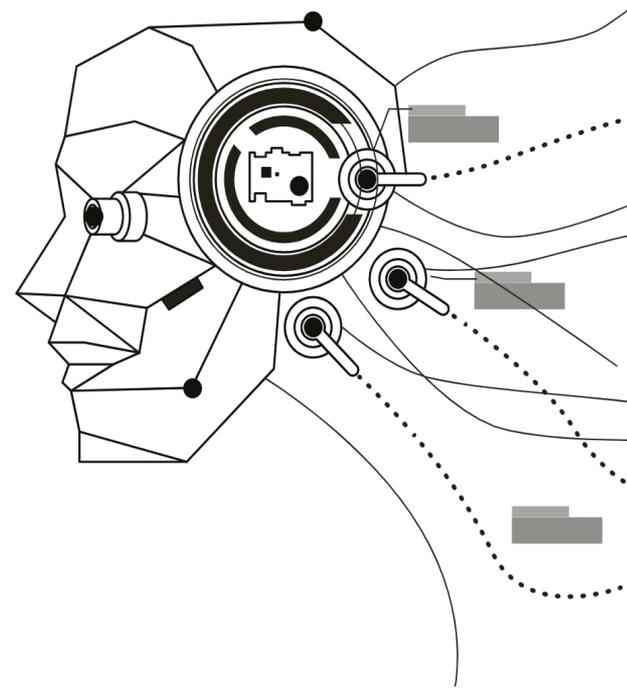
❑ Sherpa RPA



Автоматизация бизнес-процессов с использованием программных роботов и искусственного интеллекта

Наши действующие проекты

Автоматизация коммуникаций





PEXAУ | Про

Чат-бот интегрированный с веб-порталом компании

Мы разработали чат-бота для Telegram, интегрированного с веб-порталом PEXAУ.Про, предназначенного для монтажников инженерных систем PEXAУ. Чат-бот помогает монтажникам - размещать своё портфолио в сообществе и получать заказы.

Для того чтобы стать сертифицированным монтажником PEXAУ, специалистам необходимо пройти обучение. Чат-бот выступает в качестве диалогового интерфейса к portalу и виртуального ассистента монтажников, сопровождая их и помогая достигать поставленных целей. Монтажники могут зарегистрироваться и авторизоваться в чат-боте, а затем работать с порталом через привычный им мессенджер Telegram.

Этот кейс демонстрирует возможности нашего решения — глубокой интеграции. В результате применения чат-бота, мы смогли улучшить онбординг новых монтажников на портал, увеличить посещаемость обучающих мероприятий и повысить эффективность маркетинговых программ, направленных на сертификацию новых членов сообщества.

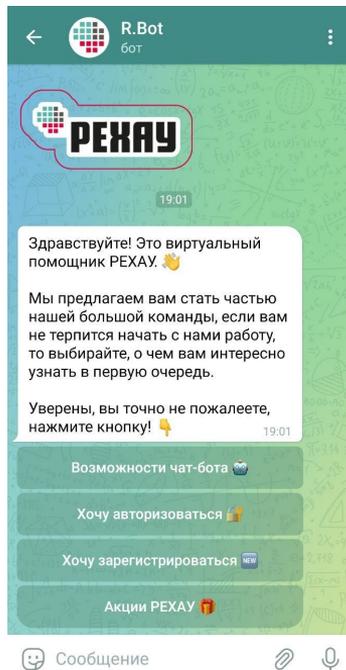


1. Бот диспетчер

Uber-подобный сервис для справедливого распределения заказов среди специалистов

Многоролевой чат-бот, имитирующий мобильное приложение. Специалисты-партнеры компании авторизуются в профиле или создают новый аккаунт через бота. Бот получает заказы на работы с портала и автоматически распределяет их по выбранной по параметрам группе специалистов в системе. Далее работа с заявкой также возможна через бота.

Специалисты могут включать и выключать прием заявок по своему желанию.



2. Вебинарная воронка

Сервис, помогающий зарегистрироваться и сопроводить зрителей на онлайн-мероприятии

Внедрены автоматические прогревочные вебинарные воронки для повышения конверсии рекламных кампаний.

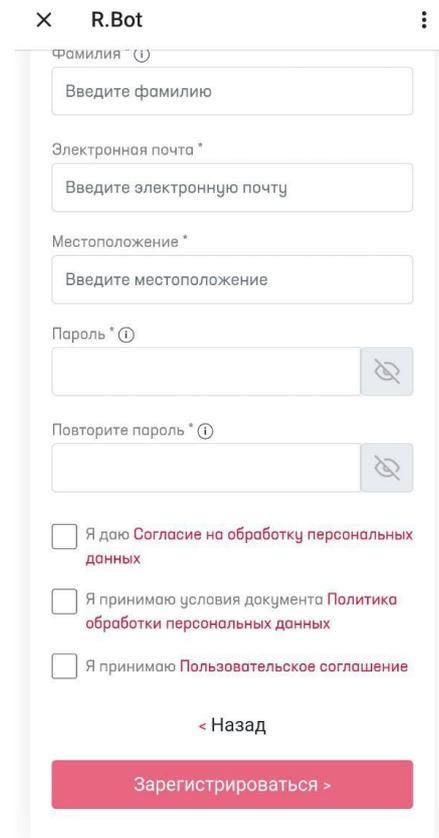
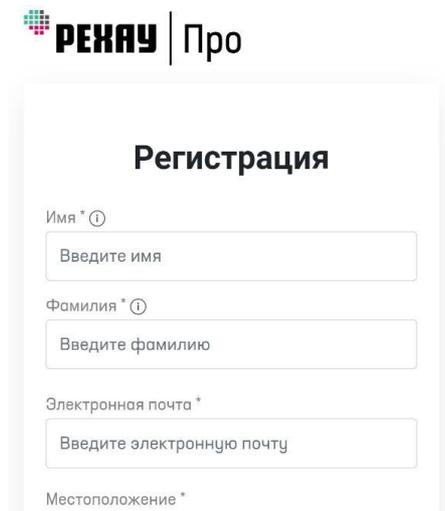
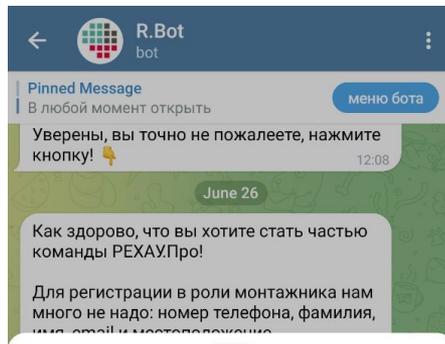
Бот сопровождает нового партнера до самого дня вебинара, помогает не забыть о мероприятии, помогает узнать подробную информацию, берет обратную связь.

Регистрация на мероприятия полностью автоматизирована - интеграция с [МТС Линк](#) - пользователь через свой аккаунт с сайта компании в Telegram проходят весь путь обучения.

Пример чат-бота с Web-App

РЕХАУ

- Интегрировали чат-бота с порталом <https://pro.rhsolutions.ru>
- Добавили Web-форму в Telegram чат-бот для безопасного ввода пароля, а также для указания адреса через поле ввода с контекстной строкой подсказки (интеграция с DaData)
- Попробовать: https://t.me/prorhsolutions_bot

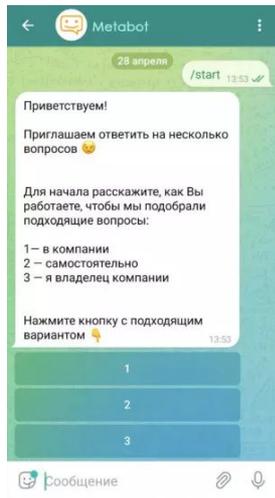


3. Сегментирующий квиз

Игровая форма уточнения необходимой информации у специалистов

Изучена специфика общения аудитории с компанией и ботом и в виде имитации обращения заказчика задавались вопросы, благодаря которым удалось выделить верхнеуровневые детализированные сегменты специалистов.

У выделенной (более привлекательной на тот момент) группы специалистов ненавязчиво собирались контактные данные для связи с представителями компании.



4. Бот-оператор на сайте

Круглосуточный помощник службы поддержки для виджета на сайте

Универсальный чат-бот, который помогает пользователям моментальными ответами из базы FAQ (более 50 FAQ), собирает их запросы и передает их операторам контакт-центра.

Бот может работать и самостоятельно (без операторов), отправляя запросы на почту для дальнейшей обработки: уточнения информации по программе лояльности.



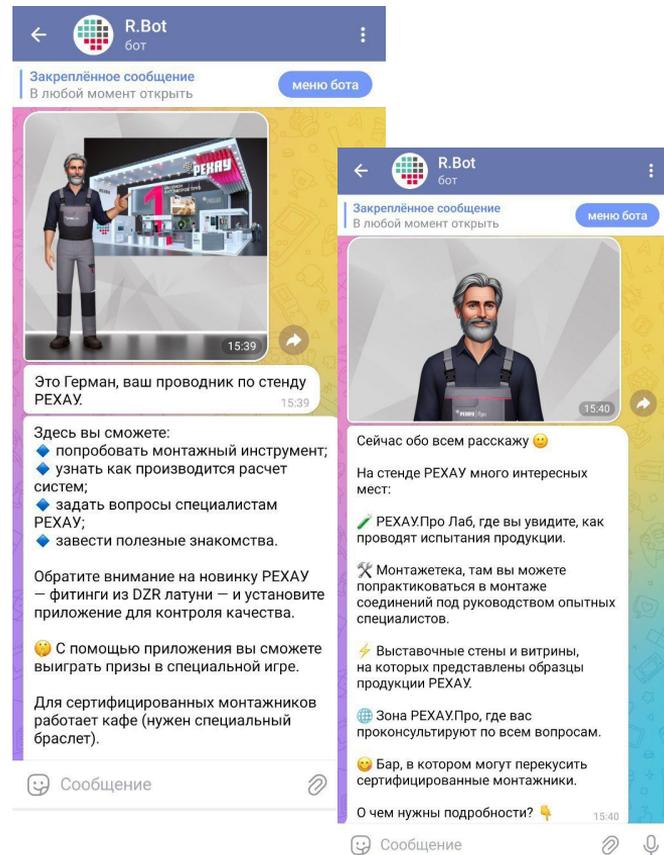
Кастомизированный Metabot чат-виджет

5. Модератор офлайн мероприятий

Игровой вид справочника по стенду

На офлайн мероприятиях используются механики автоматизации игр, розыгрышей, навигации, подсчета и выдачи призов.

Информационные разделы. Коммуникация от лица Аватара (созданного дизайнером персонально под бренд). Добавление участников в табличный список для фиксации посещения, выдачи призов. Опросы и квизы



Боты-операторы для 6 сайтов

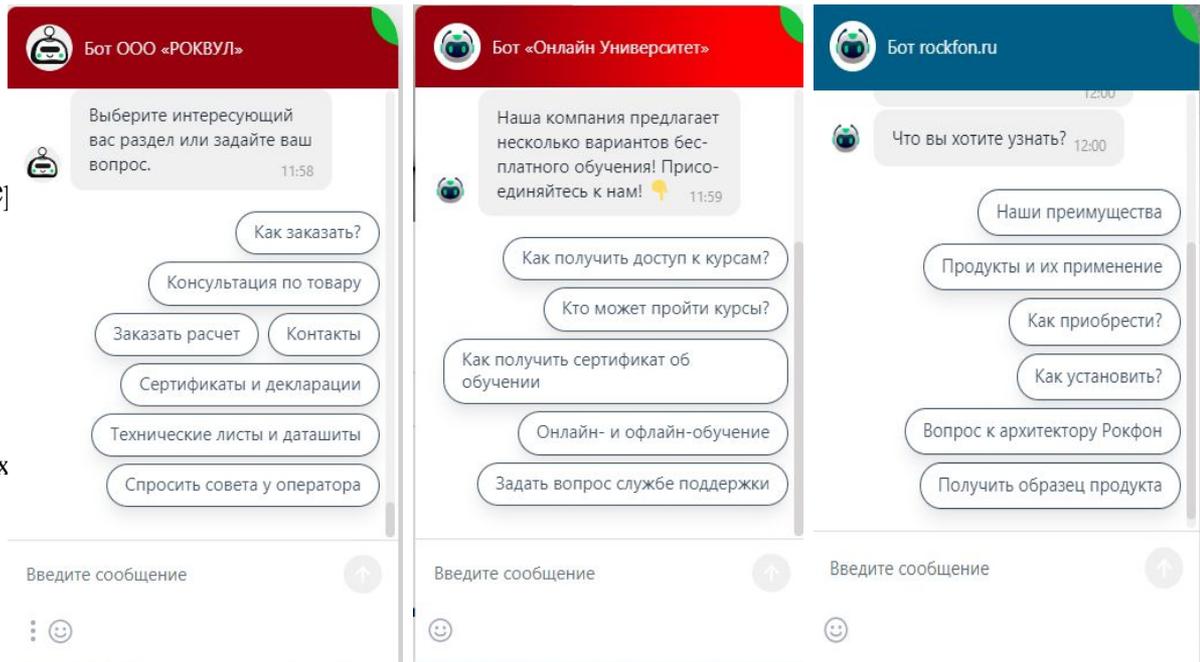
Круглосуточный помощник службы поддержки для виджета на сайте

Помогает пользователям в навигации по сайту, предоставляет ссылки на товары или на техническую документацию.

Собирает запросы и контактные данные и передает их реальному оператору, а также отправляет по API все данные в Mindbox.

Интеграция с [МТС Линк](#) Университета.

Интеграция с Jivo.



The image displays three screenshots of chatbot interfaces, each with a different header color and bot name:

- Left screenshot (Red header):** Bot name: "Бот ООО «РОКВУЛ»". Message: "Выберите интересующий вас раздел или задайте ваш вопрос." (11:58). Buttons: "Как заказать?", "Консультация по товару", "Заказать расчет", "Контакты", "Сертификаты и декларации", "Технические листы и даташиты", "Спросить совета у оператора".
- Middle screenshot (Red header):** Bot name: "Бот «Онлайн Университет»". Message: "Наша компания предлагает несколько вариантов бесплатного обучения! Присоединяйтесь к нам!" (11:59). Buttons: "Как получить доступ к курсам?", "Кто может пройти курсы?", "Как получить сертификат об обучении", "Онлайн- и офлайн-обучение", "Задать вопрос службе поддержки".
- Right screenshot (Blue header):** Bot name: "Бот rockfon.ru". Message: "Что вы хотите узнать?" (12:00). Buttons: "Наши преимущества", "Продукты и их применение", "Как приобрести?", "Как установить?", "Вопрос к архитектору Рокфон", "Получить образец продукта".

Each interface includes a text input field at the bottom with the placeholder "Введите сообщение" and a send button.

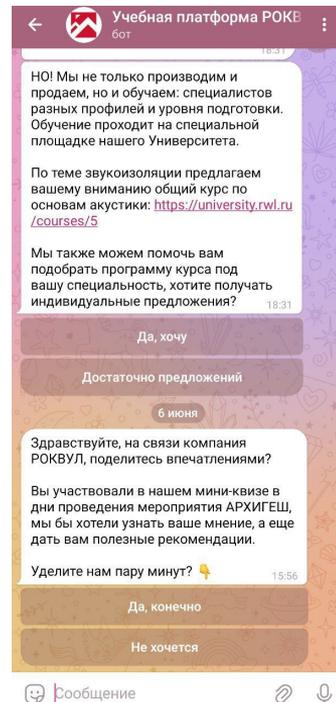
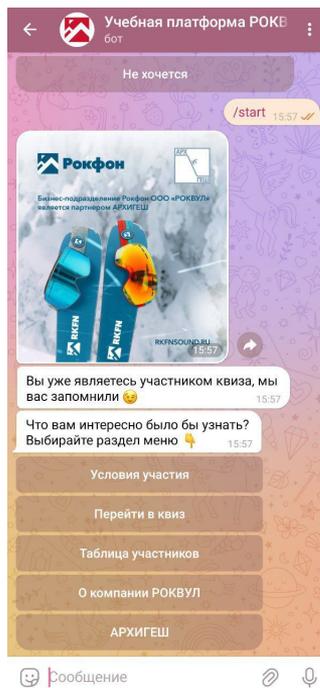
<https://rwl.ru/> <https://shop.rwl.ru/> <https://university.rwl.ru/>
<https://grdngrow.ru/> <https://rkfnsound.ru/> <https://calc.rwl.ru/diy/new/>

Боты с викториной о компании для офлайн мероприятия

Интеллектуальный квиз с расписанием отправки вопросов на 3 дня

Уникальный вход в сценарий с ролапа на мероприятии, который регистрирует участников в квиз и потом по расписанию выдает им по 5 вопросов о компании в день. На последний день квиза подводятся итоги.

Отправка результатов в кастомную таблицу и вывод лучших результатов Админу и Участникам



VEKA

Автоматизация службы поддержки партнерской сети

Бот-помощник по личному кабинету партнера: на сайте и в Telegram

Круглосуточный помощник службы поддержки

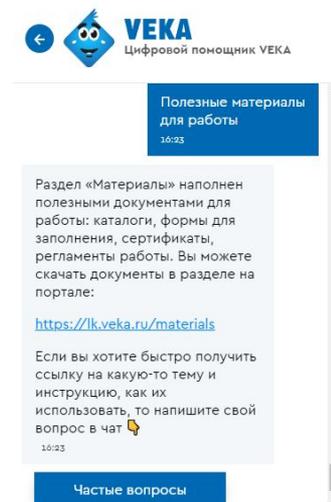
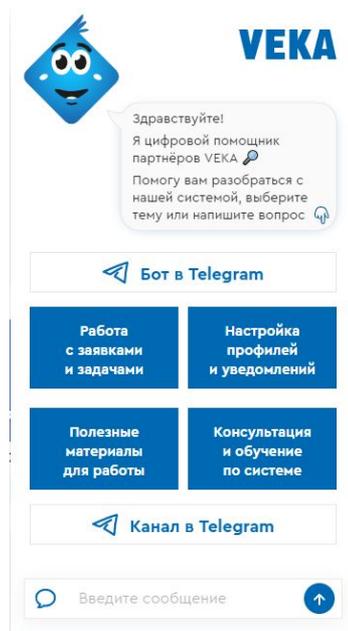
Способен самостоятельно обслуживать пользователей, предоставляя мгновенные ответы на часто задаваемые вопросы из обширной базы данных

Также умеет собирать запросы и формировать из них структурированные заявки, которые передаются сотрудникам компании только в случае сложных проблем.

В дополнение к основным функциям, бот обладает разделом с инструкциями по системам и предлагает викторину для проверки знаний его функционала.

<https://lk.veka.ru/news> (закрытый ЛК)

https://t.me/VEKA_rus_bot



Кастомизированный Metabot чат-виджет





Eurasian
Rail Alliance

Автоматизация службы поддержки

Задача

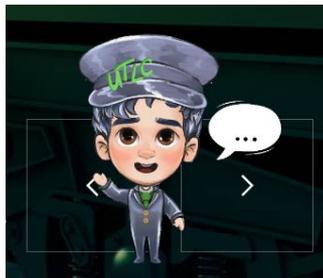
Обеспечить онлайн-консультацию пользователей на сайте в режиме 24/7. Сбор данных для формирования заявок и передачу их в нужный отдел по email.

Поддержка 3 языков с НЛП распознаванием, привлекающий вид.

РЕЗУЛЬТАТ

Уникальный по структуре бот с меню консультации по услугам компании и ее деятельности в логистической сфере. Gif-анимация аватара.

Автономно обрабатывает все запросы.



Кастомизированный Metabot чат-виджет

<https://www.utlc.com/>



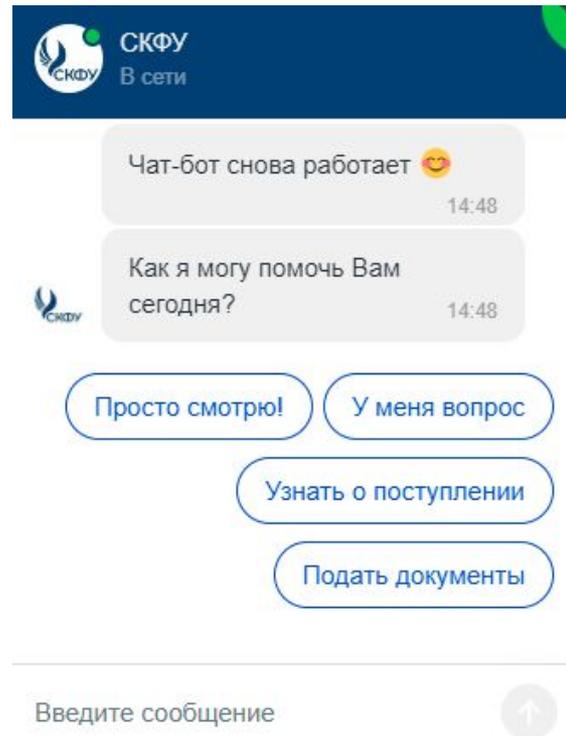
Автоматизация службы поддержки приемной комиссии

Задача

Обеспечить онлайн-поддержку пользователей на сайте в режиме 24/7. Предоставление самой важной информации по приемной кампании. Бот интегрирован с Jivo.

РЕЗУЛЬТАТ

Запущенный бот автономно успешно обрабатывает до 80% всех обращений, благодаря накопленной за 4 года базе авто-ответов (более 150 FAQ).



Задача

Обеспечить онлайн поддержку пользователей на сайте в режиме 24/7. Предоставление самой важной справочной информации, сбор заявок на подбор тура.

Интеграция с Jivo.

РЕЗУЛЬТАТ

Внедрение 2-х уникальных по структуре чат-ботов с меню самообслуживания и НЛП распознаванием.

Собирает все ответы в единый запрос и упрощает работу операторов.





Автоматизация консультационных услуг

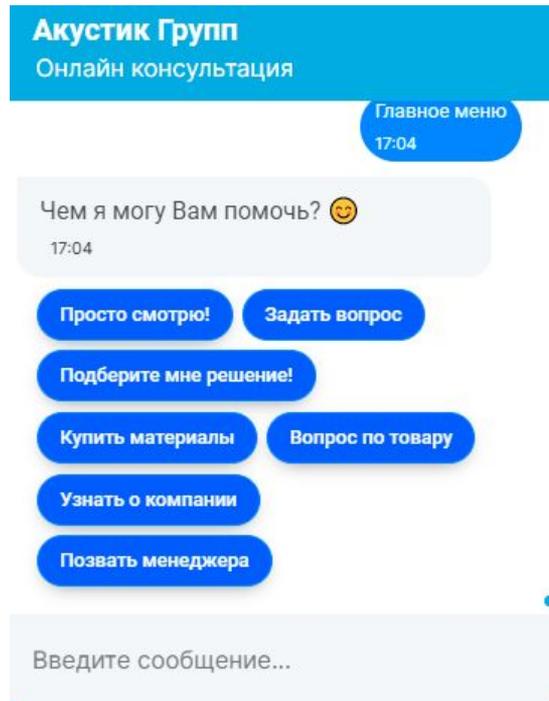
Задача

Обеспечить онлайн поддержку пользователей на сайте в режиме 24/7. Сбор данных для формирования заявок и передачу их в нужный отдел: операторам, инженерам или монтажному отделу. Интеграция с LiveTex.

РЕЗУЛЬТАТ

Уникальный по структуре бот с контекстными меню консультации по товарам компании и сбором данных для передачи в специализированные отделы. Автономно обрабатывает до 60% запросов.

<https://www.acoustic.ru/> https://t.me/AcousticGroup_bot



Кастомизированный Metabot чат-виджет





Автоматизация операционных задач

Поддерживается
Клиентом

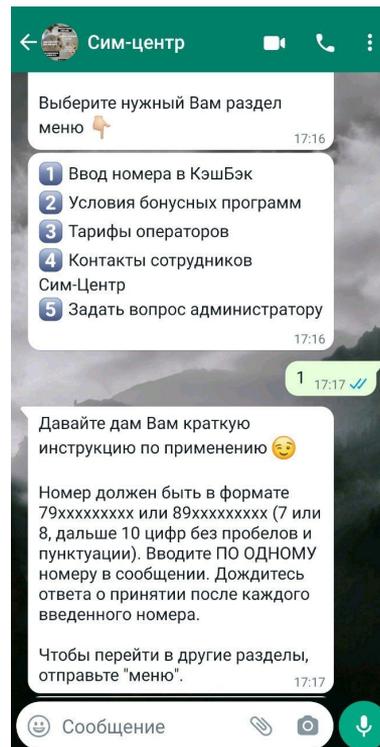
Задача

Обеспечить прием информации о продаже сим-карт от партнеров в режиме 24/7. Сбор номеров телефонов, приведение к единому формату и присвоение заявки сотруднику для формирования ежемесячных отчетов по кешбэку.

РЕЗУЛЬТАТ

Уникальный бот, как альтернатива мобильному приложению, с процедурой онбординга и проверкой присланного номера телефона по базе.

Автоматическое определение оператора, создание заявок (более 13000) и формирование отчетов.



Задача

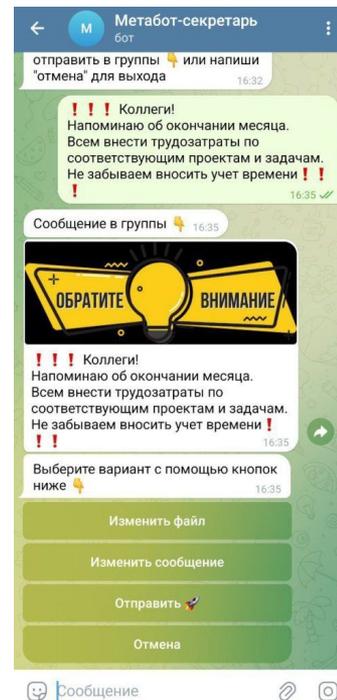
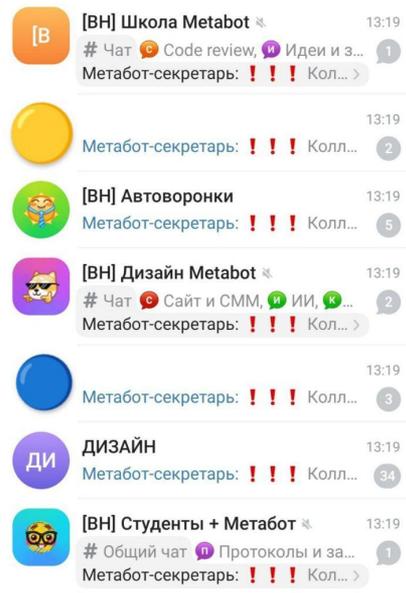
Упростить и оптимизировать процесс коммуникации в групповых чатах для различных команд, гарантируя надежную и целенаправленную передачу информации всем участникам.

РЕЗУЛЬТАТ

Бот-секретарь помогает уменьшить время, затрачиваемое на ручную рассылку сообщений, в несколько раз, благодаря мгновенной отправке во все группы одновременно.

Автоматизация процесса рассылки уведомлений и информационных сообщений помогает сократить человеческие ошибки (пропуск групп или неверная отправка информации) на 80%, так как бот следует строго установленным правилам.

Бот Секретарь





Внедрение нового канала связи для обращений в Service Desk (OTRS)

Задача

1. Создать личный кабинет сотрудника для получения корпоративного контента и другой закрытой информации. Имитация справочного помощника по рабочим вопросам.
2. Настройка бесшовной интеграции с service desk OTRS от Radiant System для создания и контролирования обращений.
3. Создание уникального функционала оповещений для выделенной группы сотрудников, имеющих компетенции руководства или контроля над выполнением заявок.

Поддерживается
Клиентом

РЕЗУЛЬТАТ

Создание корпоративного коммуникационного приложения, доступ в который могут получить только сотрудники компании.

1/4 всех сотрудников компании была привлечена в бота.



Автоматизация операционных процессов

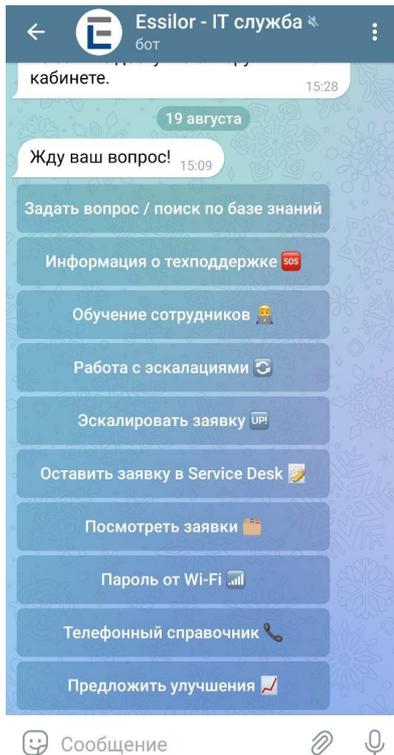
1. Бот-личный кабинет

Корпоративное приложение с инструкциями для сотрудников и интеграцией с OTRS Service Desk

Многоролевой чат-бот, имитирующий мобильное приложение. В боте есть как статичная справочная информация, так и периодически обновляемая администраторами.

Абсолютно все клиентские роли имеют возможность отправить заявку через бота, просмотреть прошлые заявки по номеру или увидеть список активных заявок.

При изменении заявки: смена статуса, смена исполнителя или добавление открытого комментария получают уведомления в бота и могут отправить обратный комментарий исполнителем.



2. Эскалация заявок

Функционал оповещений админов и сотрудников поддержки с внутренней тикет-системой

Созданы дополнительные роли сотрудников, имеющих функционал контроля над выполнением работ в Service Desk.

Они могут просматривать статус абсолютно всех заявок по их номеру, а также ускорить выполнение заявки, отправив запрос админам.

Функционал эскалации реализован без участия интеграции, только задействуя внутреннюю тикет-систему чат-бота.

Поддерживается
Клиентом





Снежная Королева

Внедрение нового канала связи для обращений в Service Desk (OTRS)

Задача

1. Создать личный кабинет сотрудника для получения корпоративного контента и другой закрытой информации.
Имитация справочного помощника по рабочим вопросам.
2. Настройка бесшовной интеграции с service desk OTRS от Radiant System для создания и контролирования обращений.
3. Интеграция с 1С и SMS-шлюзом для верификации сотрудников.
4. Визуальная доработка диалоговых сценариев для легкой адаптации к сервису.

РЕЗУЛЬТАТ

Создание корпоративного коммуникационного приложения, доступ в который могут получить только сотрудники компании.





Автоматизация службы поддержки

Поддерживается
Клиентом

Задача

1. Обеспечить онлайн поддержку пользователей на сайте в режиме 24/7 (2000 обращений в день). Предоставление самой важной справочной информации, актуальность которой проверяется по API.
2. Настроить автоматическую проверку статуса выполненного заказа и запрос результатов готового заказа на почту.
3. Настроить отмену и перенос забронированного времени заказа.
4. Интегрировать с Webim.ru и системами Хеликс.

РЕЗУЛЬТАТ

Нагрузка на операторов при подключении чат-бота падает существенно – от 5-12 одновременных диалогов на человека до 1-2.

Руководитель Контакт-центра и Службы клиентской поддержки.



HELIX®

Автоматизация службы поддержки

Поддерживается
Клиентом

Виртуальный ассистент Хеликс
Онлайн-консультант

вернуться в главное меню 15:17

Выберите интересующее вас действие:

15:17

- Сдать анализы
- Узнать подробнее о тестах на COVID-19 и антитела
- Получить результаты анализов
- Получить официальную справку об отрицательном COVID-статусе
- Отменить или перенести запись в Центр Хеликс для сдачи теста на COVID-19, заказ с вызовом Мобильной службы или заказ бесконтактного теста на COVID-19
- Задать вопрос по использованию нового сайта
- Оставить замечание или предложение по работе Лабораторной службы Хеликс

Виртуальный ассистент Хеликс
Онлайн-консультант

Диагностика COVID-19 15:19

Мы предлагаем несколько тестов для диагностики COVID-19.

15:19

ПЦР-тест на COVID-19

09-185 - Коронавирус COVID-19 (SARS-CoV-2, РНК [реал-тайм ПЦР])

Выявление РНК коронавируса у людей любого возраста без признаков ОРВИ с целью раннего выявления коронавирусной инфекции. Положительный результат подтверждает наличие острой инфекции COVID-19.

Срок выполнения: 1 сутки. Указанный срок не включает день взятия биоматериала. В случае возникновения необходимости выполнения дополнительного теста, срок выполнения исследования может составить до 2 суток

Стоимость: 1290 Р

Доступность услуги Санкт-Петербург

- На дому
- В Центре

Текст...

Виртуальный ассистент Хеликс
Онлайн-консультант

Отменить или перенести запись в Центр Хеликс для сдачи теста на COVID-19, заказ с вызовом Мобильной службы или заказ бесконтактного теста на COVID-19 15:21

15:21

Вы можете перенести или отменить:

- запись в Центр Хеликс для сдачи теста на COVID-19
- заказ с вызовом Мобильной службы
- заказ бесконтактного теста на COVID-19

Выберите интересующее вас действие:

- Отменить/перенести запись в Центр Хеликс для сдачи теста на COVID-19
- Отменить/перенести заказ с вызовом Мобильной службы, изменить состав заказа
- Отменить/перенести заказ бесконтактного теста на COVID-19
- Уточнить информацию по заказу
- Вернуться в главное меню

Текст...

<https://helix.ru/>

Metabot

RB.RU

Приложение для бизнес-знакомств

Поддерживается
Клиентом

Задача

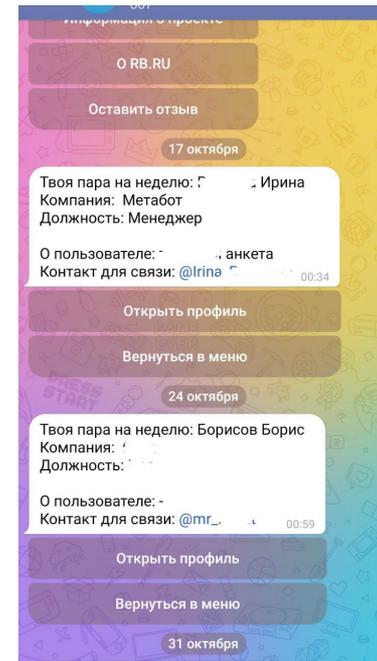
Создать систему автоматического распределения заявок на мэтчинг собеседников для бизнес-нетворкинга. Система должна быть полностью контролируемой администраторами, с биллингом. Мэтчинг должен быть раз в неделю по подписке по параметру местоположения.

РЕЗУЛЬТАТ

Бот Telegram создает анкеты участников и запускает алгоритм, который раз в неделю подбирает собеседников по параметру местоположения с интеграцией в Dadata.

Общение происходит вне бота.

Для оплаты подписки было протестировано несколько интеграций с биллинг-системами.

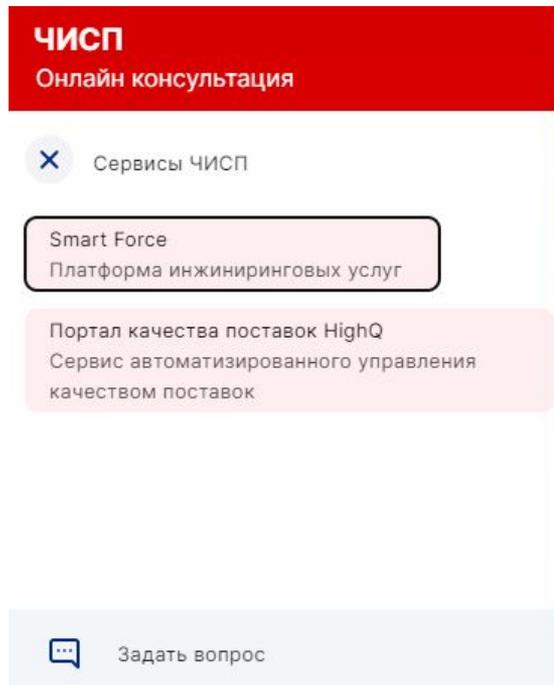


Задача

Обеспечить онлайн поддержку пользователей на сайте в режиме 24/7. Предоставление самой важной справочной информации, сбор заявок операторам.

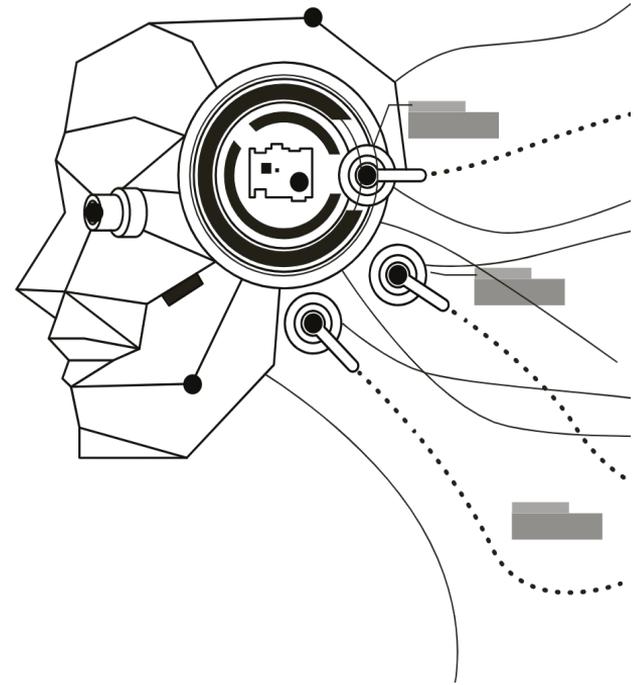
РЕЗУЛЬТАТ

Уникальный по структуре мультибот, переключение между частями, которого подразумевалось определением сервиса.



Наш опыт в проектах

Автоматизация коммуникаций





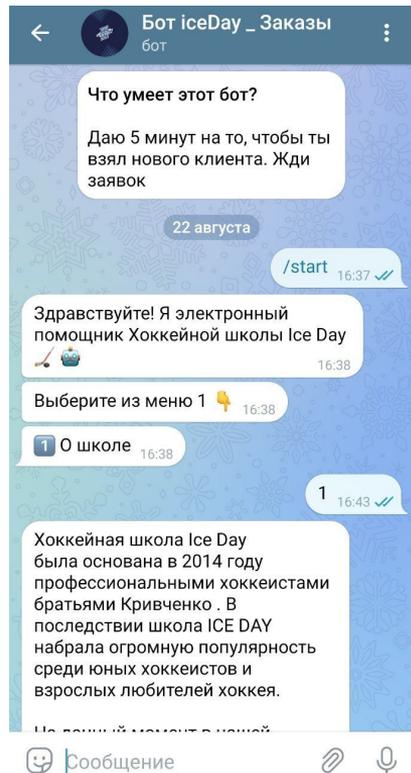
Автоматизация операционных задач

Задача

Создать систему автоматического распределения заявок на тренировки среди тренерского состава (более 20 тренеров). Система должна быть полностью контролируемой администраторами, с возможностью скачивания отчетов.

РЕЗУЛЬТАТ

Запущенный Telegram бот за 3 года работы успешно распределил более 500 заявок учеников. Руководство школы дополнительно отмечает прозрачность в отчетности.

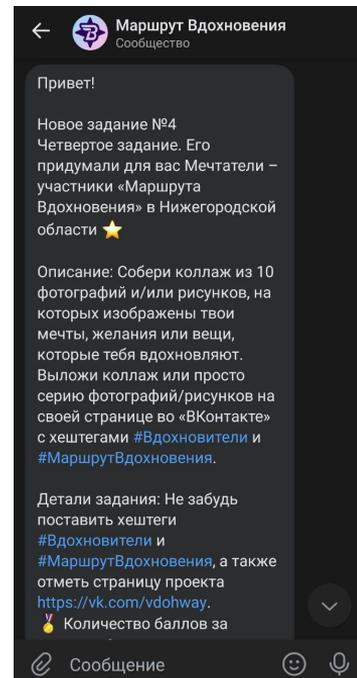
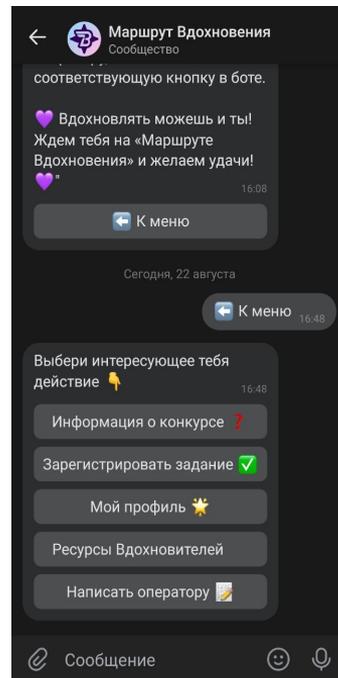


Задача

Проведение конкурса с публикацией заданий админами и выполнением этих заданий участниками. Важно иметь модулирующий функционал и отчетность, а также хранить данные по ответам участников в таблицах.

РЕЗУЛЬТАТ

Конкурсы проведены уже в 3-х городах России с аудиторией более 1800 человек. Победителями стали более 100 подростков, успешно выполняющих задания в TG/VK чат-боте.





Приложение для знакомств

Задача

Создать систему автоматического распределения заявок на поиск оплачиваемого собеседника психо-социальной помощи. Система должна быть полностью контролируемой администраторами, с биллингом. Проведение сессий должно контролироваться участниками. Маркетинговые воронки.

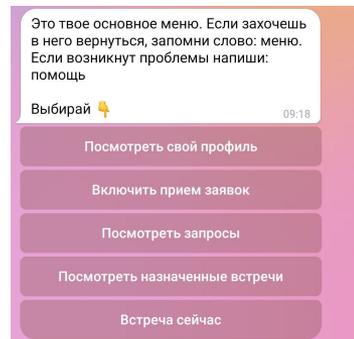
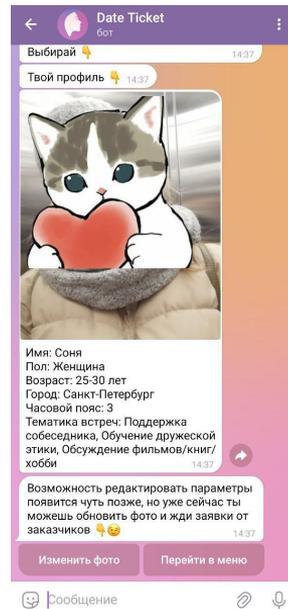
РЕЗУЛЬТАТ

Бот Telegram мог привлекать аудиторию обеих сторон, объясняя правила сервиса и процесс участия.

Назначенные встречи проходили через Qiwi-кошелек с возможностью возвратов при отмене.

Поиск осуществлялся ботом по алгоритму сопоставления параметров исполнителя и заявок заказчиков.

Встречу могли отменить обе стороны сессии.



Задача

1. Сбор данных для персонального подбора товара клиенту интернет-магазина в WhatsApp. Предоставление самой важной справочной информации, сбор данных для формирования заявки оператору.
2. Получая данные из CRM, уведомлять клиентов в WhatsApp о предстоящей доставке заказа и собирать отзывы о товаре и сервисе.

РЕЗУЛЬТАТ

Структурированный запрос данных и формирование клиентской заявки, смена статусов на каждом этапе обработки заявки, предоставил сервис 24/7.

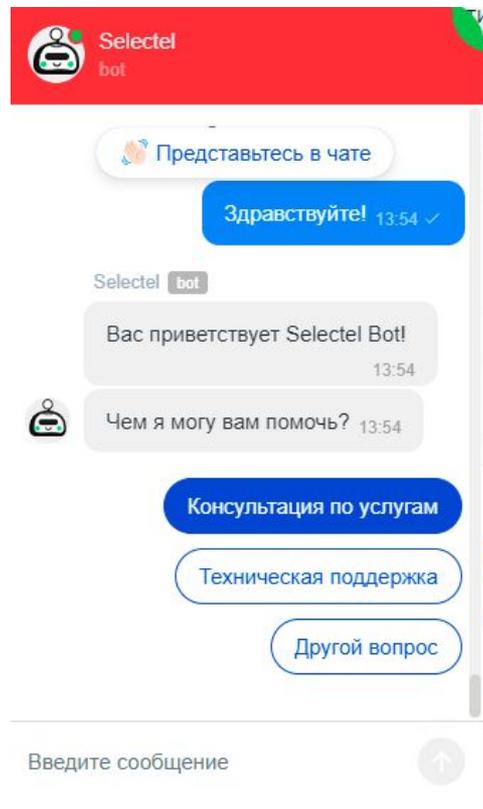


Проблема

Обеспечить онлайн поддержку пользователей на сайте в режиме 24/7. Предоставление самой важной справочной информации, сбор заявок на обслуживание.

РЕЗУЛЬТАТ

Внедрение конфигурации онлайн-оператора и адаптация под бренд компании. Аудитория бота: более 10 000 в месяц
Полный дубляж функционала на английский язык и добавление выбора языка.



Задача

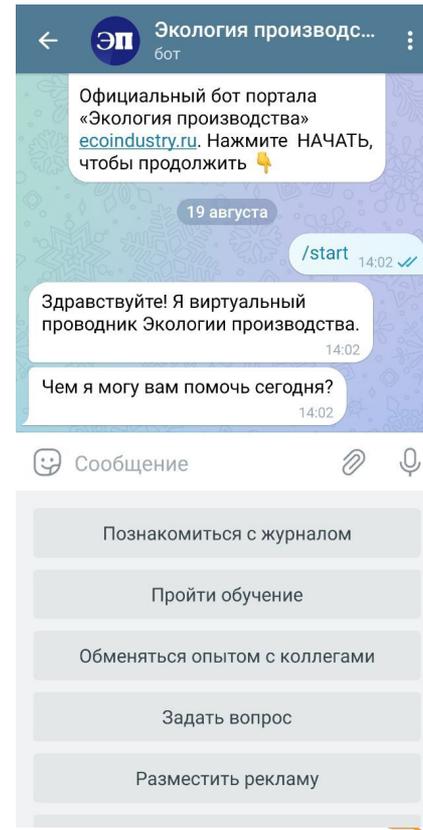
Обеспечить онлайн поддержку пользователей в режиме 24/7.

Предоставление самой важной справочной информации, сбор заявок на получение контактов специалистов.

РЕЗУЛЬТАТ

Сборка уникального по структуре чат-бота с меню самообслуживания.

Чат-бот ускорил процесс обработки вопросов.



Мнения клиентов о нас



Рекомендательное письмо

11.03.2024

Команда Metabot - это больше чем подрядчик, это партнёр в решении бизнес задач. Внимательность к деталям и процессам, неподдельный интерес к результатам, проактивность и инициативность, готовность нацупать вместе с бизнесом идею и облечь её в инструмент - вот те качества команды, которые мне нравятся больше всего. С командой мы работаем уже 4-й год, проект не только растёт и развивается, но и приносит ощутимый результат. Желаю нам не терять темп и задор в новых проектах. Могу рекомендовать команду Метабота для решения ваших бизнес задач.

Digital Marketing Specialist
«Инженерные системы»
Компании РЕХАУ

Илюшина Мария



Chat-бот в Telegram мы используем уже больше 1,5 лет, все нравится, все отлично. Постоянно появляются новые идеи для развития.





Чем мы можем быть полезны

Townsend – агентство мессенджер-маркетинга. С 2018 года мы выстраиваем работу с вашими покупателями через мессенджеры:

- увеличиваем продажи через Whatsapp, Телеграм, ВК, Viber
- автоматизируем маркетинговые процессы и воронку продаж

Мы делаем работу «под ключ»: - от первого касания до регулярных продаж

Работаем со всеми
официальными мессенджерами



Возможности наших партнеров

<https://radiantsystem.ru/>

Radiant Service Desk

РЕШЕНИЯ ДЛЯ СЛУЖБ ПОДДЕРЖКИ



Заявки

- Всё общение — в одном месте
- Контроль SLA
- Учёт рабочего времени



Клиентский портал

- Самообслуживание
- Каталог Сервисов и База Знаний
- Расширенные списки заявок



Отчётность

- Встроенные метрики
- Мастер отчётов
- Дашборды



Автоматизация

- Расширенные фильтры почты
- Макросы и потоки работ
- Обработчики событий (триггеры)



Совместная работа

- Иерархия очередей
- Поддержка ролей и групп
- Наблюдение за заявками



Шаблоны

- Шаблоны ответов и заметок
- Формы тикетов
- Шаблоны вложений

РЕШЕНИЯ ДЛЯ IT КОМАНД И КОМПАНИЙ



Управление Инцидентами

- Регистрация и управление
- Приоритезация и категоризация
- Маршрутизация и совместная работа



Управление Изменениями

- Обработка RFC
- Визуализация графика
- CAB



Управление Запросами

- Регистрация и категоризация
- Маршрутизация на основе Сервисов
- Многопоточные работы и согласования



Управление каталогом услуг и SLA

- Поддержка многоуровневой структуры
- Автоматизация обработки заявок
- Бизнес-часы и календари



База знаний

- Интеграция с Клиентским порталом
- Оценка качества статей
- Теги и вложения



Управление Проблемами

- Диагностика и решение
- Интеграция с базой знаний
- Связи с Инцидентами, изменениями, CMDB



Управление Задачами (наряды)

- Планирование и мониторинг работ
- Оценка загрузки по работам
- Управление этапами исполнения



Возможности наших партнеров

<https://pyrus.com/ru>



Универсальная платформа для управления задачами и автоматизации бизнес-процессов без программирования

LOW-CODE

- Простота настройки и гибкость использования
- Ускоренная разработка без программирования
- Интеграция с другими системами и сервисами организации

ГИБКОСТЬ УСТАНОВКИ

- Облачный сервис Pyrus
- Pyrus Datacenter
- Установка в частное облако
- Установка в собственный дата-центр (on-premise)

СТАБИЛЬНОСТЬ И ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТЬ

- Более 10 лет обеспечиваем бесперебойную работу 99,9% времени
- Все компоненты платформы зарезервированы и рассчитаны на отказ целого дата центра
- Высокая производительность
 - 1 000 000 зарегистрированных пользователей;
 - более 100 тыс. пользователей одновременно;
 - результаты нагрузочного тестирования [скачать PDF](#).

ИМПОРТОНЕЗАВИСИМОСТЬ

- Внесён в реестр российского ПО
- Работает на свободном ПО



НАДЕЖНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ

- Ежегодный независимый аудит безопасности
- Программа Bug Bounty для поиска уязвимостей
- Регулярное развитие функционала
- Ежедневное повышение производительности

ЛЮБОВЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

- Средний рейтинг 4.6 в сторгах и на отзовиках
- Телеграм канал Pyrus pyruscom.t.me
- Комьюнити экспертов Pyrus pyrus.expert



Возможности наших партнеров

<https://mindbox.ru/>

Все инструменты — в одном продукте

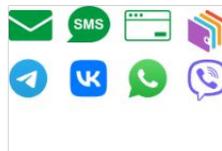


Платформа клиентских данных

360° профиль клиента, сегментация, сценарии, A/B-тесты, безопасность



Оmnikanальные рассылки



Персонализация сайта

Виджет рекомендаций
Попалы, баннеры, сторис



Рекомендации, ML-алгоритмы

Продуктовые рекомендации
Лучшее время отправки
Next Best Action



Программа лояльности и акции

Баллы, скидки, реферальные и простые промо-коды



Медиа

Сбор лидов и передача аудиторий оптимизации



Персонализация Приложения

Мобильные пуши и In-App

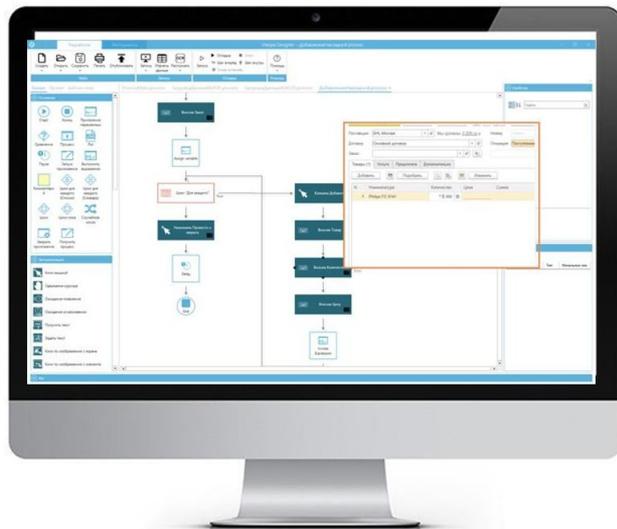


Возможности наших партнеров

<https://sherparpa.ru/>

Платформа Sherpa RPA – объединяет RPA и ИИ для быстрой сквозной автоматизации бизнес-процессов

NO CODE / LOW CODE разработка



AI/ML
Машинное обучение

OCR / IDP / NLP
Интеллектуальное
распознавание
и понимание документов

Process
Discovery

RPA

Оркестрация

Native
Integrations

Chatbot

Возможности наших партнеров

<https://teachbase.ru/>

-  **Платформа для запуска обучения** сотрудников, партнеров, клиентов, студентов и не только.
-  **Разработка уникальных онлайн-порталов** под запрос клиента для образовательных проектов любой тематики и сложности.
-  **Мобильное приложение,** где можно учиться даже без интернета.
-  **Карьерные треки** для прозрачного и гибкого развития сотрудников.
-  **Разработка программ и курсов** для эффективного решения задач бизнеса.



Подробнее про процесс разработки

Документация: [MetabotDocs](#)

Метологии

1. [Принципы построения успешных диалоговых систем](#)
2. [Глубокая интеграция цифрового диалога в бизнес-процессы](#)
3. [Эволюция пользовательского интерфейса — Metabot](#)

Теории

- a. <https://connected-strategy.com/>
- b. <https://hbr-russia.ru/marketing/marketingovaya-strategiya/807907/>
- c. <https://hbr.org/2019/05/the-age-of-continuous-connection>

Дополнительный опыт



Альфа-банк

- Система внутрибанковского учета для ОАО «Альфа-банк».
- Система маршрутизации финансовых сообщений и интеграция с новой версией системы ЦБ РФ

Exchange Bank of Canada

Currency Exchange International, Corp.

- Система автоматизации бизнес-процессов и организации торговли в сфере обмена валют и платежей.
- Интернет-магазин для валюты.

1+1, Charity Blockchain Association

- Благотворительный маркетплейс.
- Интеграция отчетности благотворительных фондов с блокчейн.

Министерство природных ресурсов и охраны окружающей среды Ставропольского края

Комитет по охране окружающей среды и природных ресурсов Администрации Ростовской области

- Автоматизация процессов учета юридических лиц и ИП, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду.

Дополнительный опыт

ОАО «Автоприцеп-КАМАЗ»
Автомобильная компания «ДЕРВЕЙС»
ЗАО «Ипатовский пивзавод»

- Автоматизация процессов производственного цикла различных промышленных сфер

ГБПОУ «Ставропольский региональный многопрофильный колледж»
ГБПОУ «Невинномысский агро-технологический колледж»

- Автоматизация учебных процессов
- Управление студенческим контингентом и кадрами колледжа

ГУП СК «Крайтеплоэнерго»

- Автоматизация работы отдела сбыта.

Министерство природных ресурсов и экологии Российской Федерации

- Сайт «Особо охраняемые природные территории РФ»

CyberMake

- Система парсинга поисковых систем и веб-сайтов
- Сбор электронных почт

Научно-Производственное Объединение «Метарекс»

Контакты:



Гарашко Юрий Николаевич
Генеральный директор НПО Метарекс
+7 963 380 99 88



Гарашко Артём Юрьевич
Руководитель направления Metabot
+7 915 046 5850

<https://metabot24.ru> | <https://metarex.ru>