

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ГОЛОСОВЫЕ АССИСТЕНТЫ ДЛЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

Голосовые роботы для контактного центра – это:



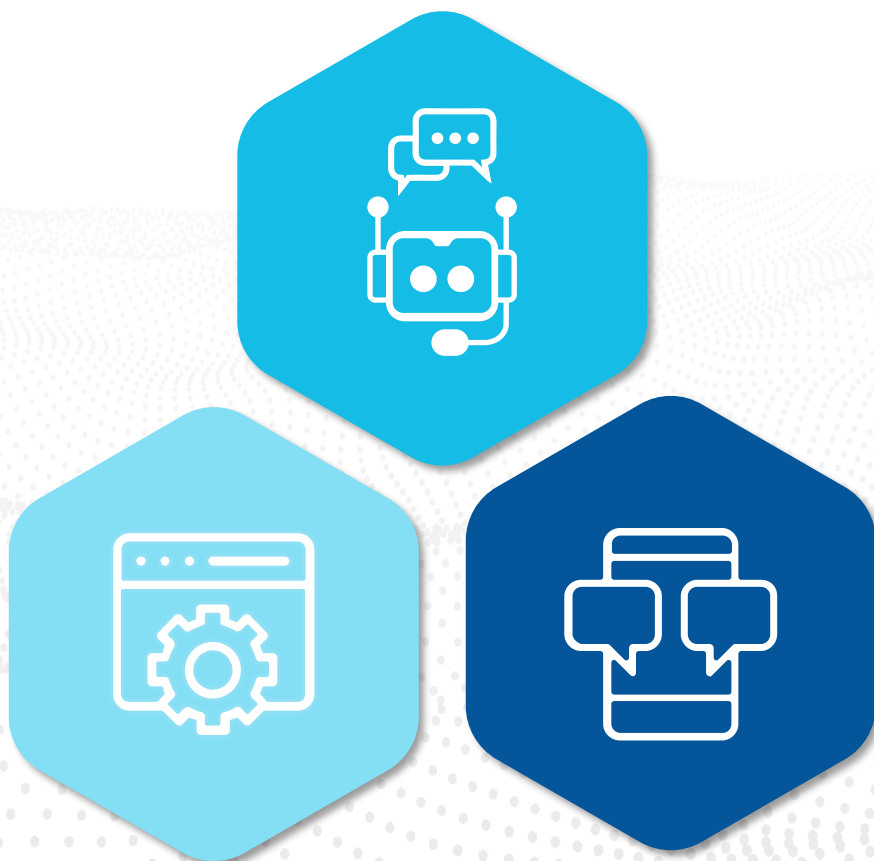
Умный ассистент, который отвечает на вопросы граждан быстро и предоставляет актуальную информацию



Единое и удобное окно для доступа к данным единой Информационной Системе



Персонализированный функционал, разработанный специально под вашу организацию с возможностью настройки доступа к информации



ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ГОЛОСОВЫЕ АССИСТЕНТЫ



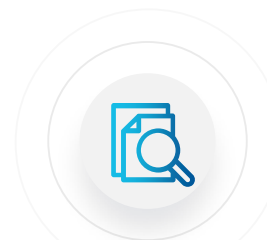
Функциональные
возможности
Голосового ассистента
БЕЗГРАНИЧНЫ



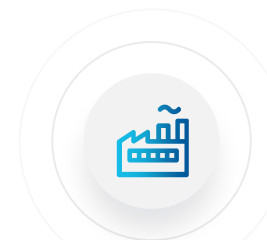
Какой порядок
предоставления
гос.услуг?



Как сообщить о
коррупции?



Какие
нац.проекты есть?



Информация по
региональной
промышленной
политике



Как получить
гос.поддержку для
промышленности?



Как узнать про
маркировку
товара?



Какая
организационная
структура?



Контакты
подведомственных
организаций



Как записаться
на прием?



Где найти о вас
информацию?



Как пользоваться
личным кабинетом?



Что нового
в организации?

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ГОЛОСОВЫЕ АССИСТЕНТЫ

для контактного центра

Проблема:

1

Отсутствие качественных голосовых ассистентов для коммуникаций с клиентами по голосовым каналам связи, способные понять запрос с первого раза и предоставить оперативно полную и только нужную информацию без переключения на оператора контакт центра.

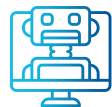
2

Необходимо увеличить узнаваемость бренда и повышения статуса Digital компании за счет внедрения 3D-брендированного голосового ассистента.

Решение:

Создание современного голосового робота на инновационной диалоговой платформе, позволяющая гибко создавать и настраивать диалоговые сценарии и самостоятельно администрировать процесс штатными специалистами, с возможностью дальнейшего масштабирования и визуализации в качестве 3D-голосового ассистента, интегрированного с системами Заказчика, обладающего следующими возможностями: Высокая точность и скорость ответа

ВОЗМОЖНОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ БОТА



На главной
странице сайта



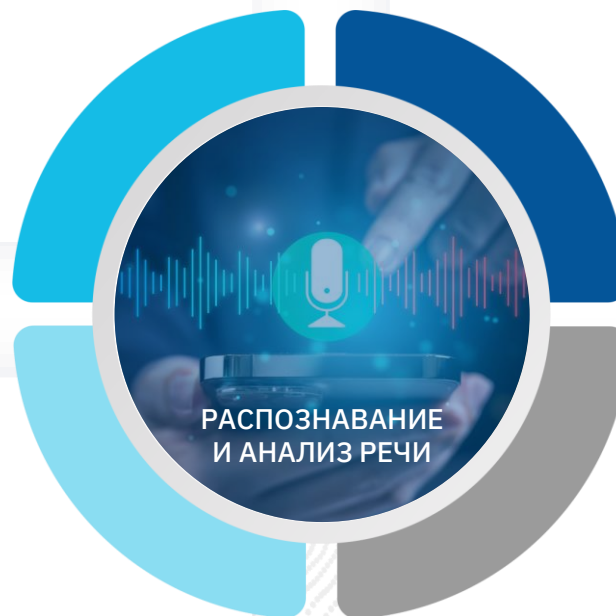
В мобильном
приложении



Телефония
контактного центра



В мессенджерах
и социальных сетях



ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ГОЛОСОВЫЕ АССИСТЕНТЫ

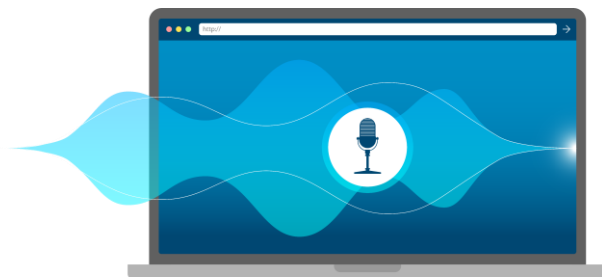
для контактного центра

Мультиканальная интеграция:

Мобильное
приложение



Сайт



Мессенджеры
и соцсети



Нестандартные
устройства



Эффекты от внедрения:

Распознавание
запросов
клиентов до 95%

Снижение
нагрузки на 1-ю
линию
операторов

Повышение
лояльности
клиентов

Сокращение
издержек на
операторов и
связь

Обеспечение
качественной
коммуникации
24/7

Увеличение узнаваемости бренда и повышения
статуса Digital компании при внедрении
Брендируемого 3D-голосового ассистента в
мобильном приложении, во флагманских
офисах на LED мониторах, на выставках

КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

Собственная База Знаний:

40
языков

5230
словарей

3611
сценариев
диалога

>3 млн
адаптивных
вопросов

- ✓ Единая платформа для текстовых и голосовых каналов
- ✓ Возможность использовать Rules или ML, или их комбинацию
- ✓ Поддержка JavaScript и Python для написания внешних запросов или функций
- ✓ Инструментарий для разметки намерений и сущностей
- ✓ Легкая в использовании HE для программистов
- ✓ Управляемое машинное обучение
- ✓ Коллективная разработка и система версирования
- ✓ Каталог готовых знаний ассистента
- ✓ Высокая точность и скорость ответа
- ✓ Собственный DSL-Dialog language
- ✓ Тестирование ассистента по ходу разработки
- ✓ Интеграция с Active Directory
- ✓ Визуальный редактор сценариев
- ✓ NER с помощью словарей (правил) и ML
- ✓ Инструментарий для создания автотестирования ассистента
- ✓ Возможность работы из облака или on-prem

Обеспечивает полный цикл автоматизированной разработки ботов и масштабируемых многофункциональных ИИ-помощников

01.

Каналы коммуникации:

- Виджет на сайте/внутреннем портале/личном кабинете (веб-чат)
- Мобильное приложение
- Мессенджеры и социальные сети:



- Телефония:



- Киоски, стенды, умные устройства.

02.

Решение

- Распознавание речи
- Бот-платформа
- Синтез речи

03.

Возможные интеграции с системами

- Продуктовый каталог
- Базы знаний
- CRM
- Биллинг
- Системы ITSM
- Helpdesk
- Шина данных
- HR-системы

ГОЛОСОВОЙ БОТ

Реализованный кейс

Функционал:



Идентификация клиента. Узнает клиента при повторном обращении



Актуализирует контактные данные



Регистрирует жалобы (записывает жалобу по выбранной категории и отправляет в систему)



Консультирует по приборам учета, принимает заявки на установку приборов и т.д.



Консультирует по платежным документам

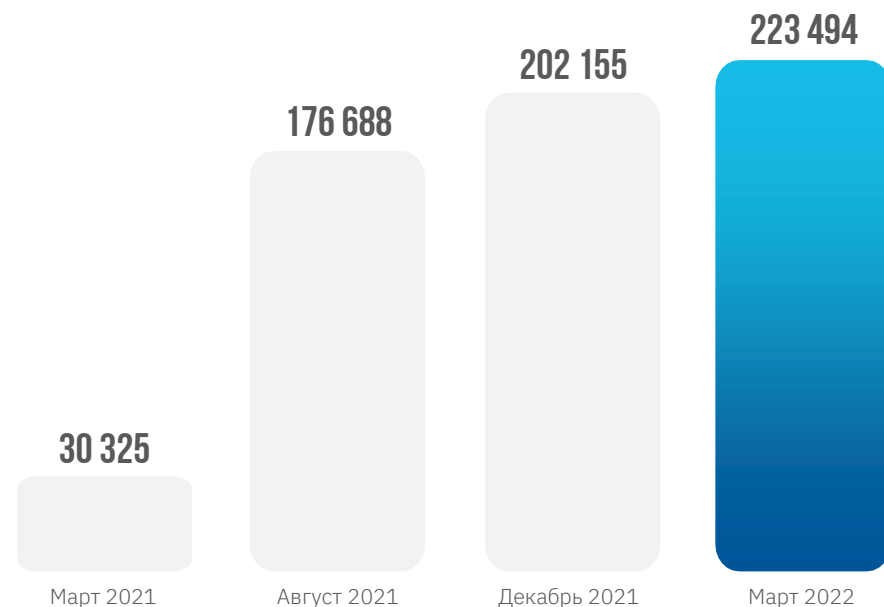


Принимает показания, может проконсультировать сразу по нескольким приборам



Переключает на оператора и обратно

Количество успешно переданных показаний по всем каналам без участия оператора



НЕЙРО ЖИРИНОВСКИЙ

Реализованный кейс



Нейро Жириновский – один из новых проектов
Был представлен на Питерском международном
форуме 2023

- Реализован 3D-голосовой аватар - политика
- Подготовлен набор анимаций, основанных на настроении
- Разработан синтез голоса реального человека
- Внедрено адаптивное распознавание голоса

ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ

01

Разработка и согласование технического задания: Изучение информационной инфраструктуры. Проектирование, детализация требований, кейсов.

02

Размещение решения на серверах Заказчика/ в собственном облаке/ стороннем облаке.

03

Интеграции с системами заказчика (например, CRM, шина данных), с каналами коммуникации (телефония/текстовые каналы).

04

Тюнинг голосовых запросов и расширения языковой модели под предметную область заказчика.

05

Реализация сценариев коммуникации с пользователями, учитывая канал общения. Разработка кейсов.

06

Приемо-сдаточные испытания.

07

Опытная эксплуатация.

08

Обучение специалистов заказчика.

Техническая,
лингвистическая
поддержка.

**БЛАГОДАРИМ
ЗА ВНИМАНИЕ!**



fcprii.rf