

ГОЛОСОВОЙ ПОМОЩНИК

для Энергетики

Что такое ГОЛОСОВОЙ ПОМОЩНИК?

Сервис, который позволяет повысить эффективность работы call-центра за счет оптимизации работы операторов и повышения качества переговоров



Снижение затрат на персонал, оборудование и обслуживание контактного центра



Увеличение NPS и уровня обслуживания контактного центра



Обработка большого объема обращений в реальном времени, в режиме 24x7



Повышение эффективности работы операторов, так как 80% ответов не требуют участия человека



Обеспечение защиты конфиденциальной информации и сокращение ожидания времени ответа



Снижение стоимости обслуживания вызова в 5 раз

Ключевые преимущества технологии

1

Зрелый собственный стек технологий от ASR до TTS

- Все компоненты робота являются собственной разработкой
- Возможность быстрой установки в формате on-premise
- Позволяет сохранить контроль за всеми компонентами робота и выполнить требования защиты ПДн (152-ФЗ)
- позволяет уменьшить задержки при общении робота с пользователем

2

Полностью российское ПО Единое решение

В основе решения отечественное программное обеспечение, зарегистрированное в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных

3

Эффективный инструментарий, обеспечивающий max скорость внедрения

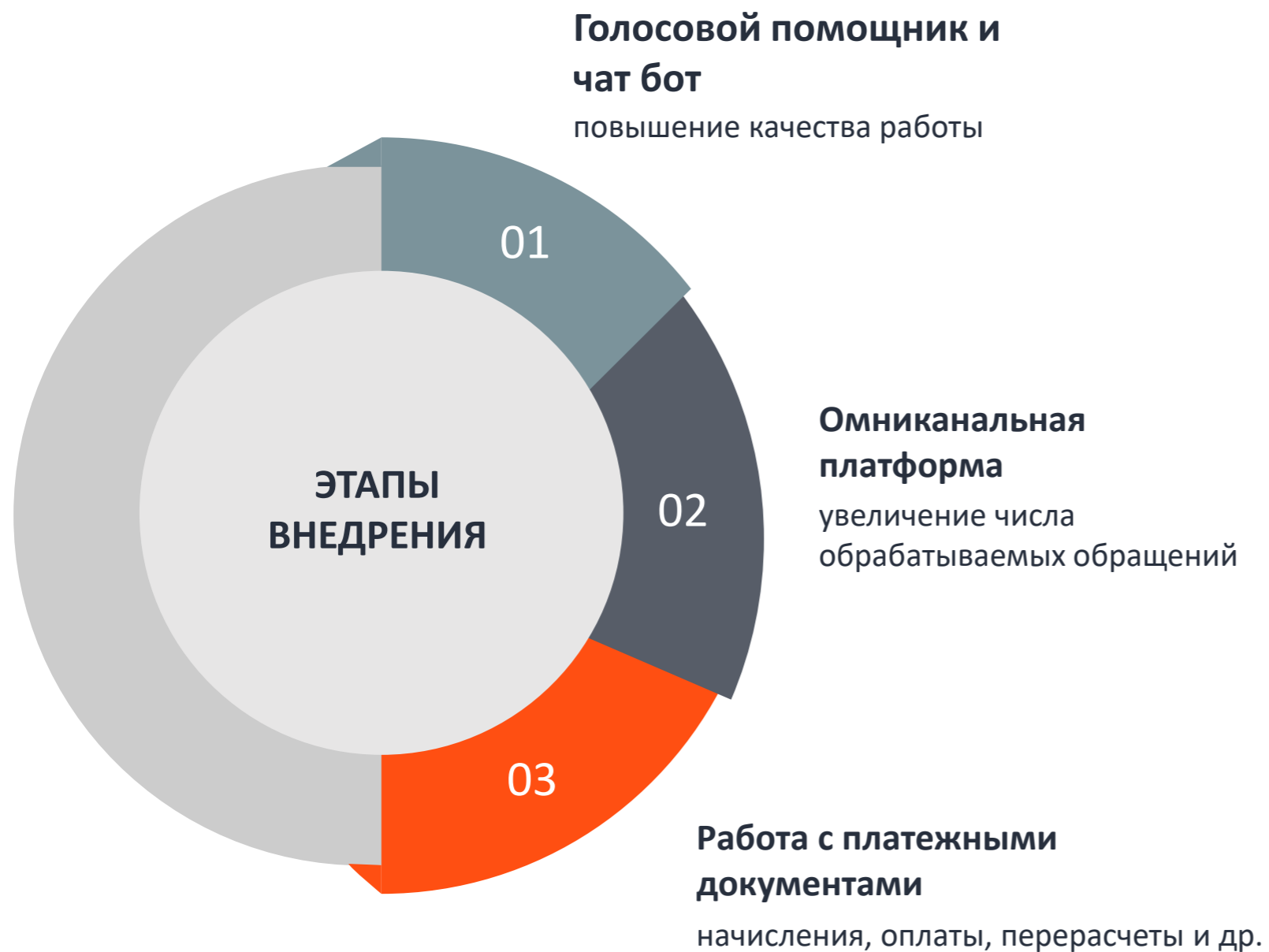
- Разметка данных и разработка сценариев в визуальном конструкторе без участия программистов
- Гибридная структура диалогов
- Использует нейронные сети для насыщения данных
- Готовая библиотека сценариев под Энергетику

4

Единая бесшовная омниканальная платформа

- Голосовой помощник + чат-бот
- Роботизация исходящих кампаний (информирование)
- Речевая аналитика
- Автопротоколирование совещаний

Комплексное решение под задачи КЦ



ИИ-компоненты для автоматизации КЦ на единой omnichannelной диалоговой платформе



Оmnichannelность

Телефония, мессенджеры, социальные сети, web-чаты, e-mail



ИИ ассистенты

Набор интеллектуальных сервисов для самообслуживания (голосовой робот, чат-бот)



База знаний

Единый источник знаний с машинным обучением

Как работает ГОЛОСОВОЙ ПОМОЩНИК

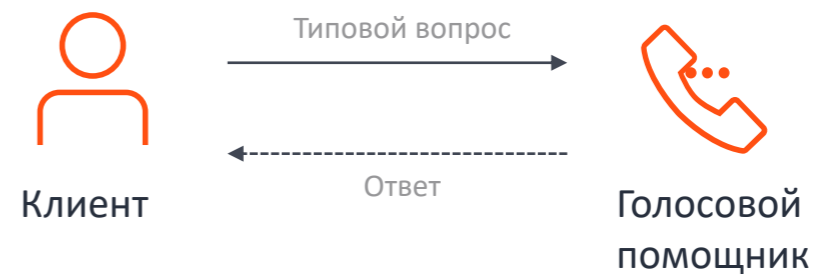
80 %

обращений не требуют участия оператора

20 %

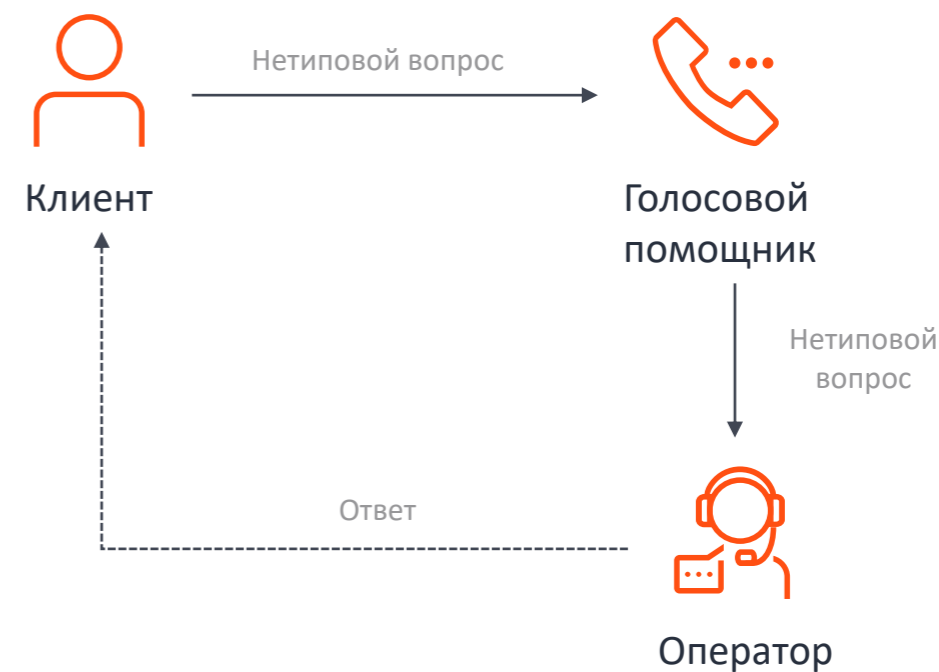
звонков далее переводятся на операторов колл-центра

Типовые вопросы



Интеграция с АИС МФЦ

Нетиповые вопросы



Основные сценарии применения голосового помощника в Энергетике

1

SMART IVR

Виртуальный помощник -
автоматизации первой
линии

2

Прием показаний

Индивидуальных приборов
учета

3

Исходящие кампании

Оповещения

4

Информирование о состоянии ЛС

5

Антимошенники

(сроки поверки ИПУ +
технология + контакты)

6

Работа с ДЗ/ПДЗ

7

NPS

Опросы, оценка
удовлетворенности сервисом

8

Консультации

По процедурам оформления
документов

9

HR

- мини-интервью
- подтверждение визита
- назначение даты по CRM

Преимущества технологии

Естественность разговора с имитацией эмоций

- Профессиональный голос робота с правильной интонацией (комбинация предзаписанных и синтезированных фраз)
- Гендерный выбор голоса
- Скорость работы голосового помощника, принятия решения и формирования ответа полностью имитирует человеческую речь

Точное следование скрипту, интеграция с ИС и телефонией

- Сценарий ведения диалога любой сложности
- Следует скрипту – КПЭ до 96%
- Построение отчетов по заданным метрикам и формам
- Возможность прямого обмена между АИС МФЦ и роботом через API
- Интеграция с телефонией

Минимальные задержки на ответ клиенту

- Все компоненты (ASR, TTS и NLU) являются собственной разработкой и находятся в одном контуре, это позволяет уменьшить задержки при общении робота с пользователем
- Использование встроенного решения транскрибирования голоса
- Возможность установки всех компонентов решения в контур

Находится в реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных

Лицензии на деятельность по технической защите конфиденциальной информации ФСТЭК

Соответствует ФЗ «О защите персональных данных»

Возможность развития

1

Расширение перечня услуг для консультирования заявителей

Интеграция с CRM

2

Разработка функционала голосового помощника и чат-бота на основе омниканальной диалоговой платформы
(создание бесшовного клиентского пути)

Интеграция с единой базой знаний

3

Реализация онлайн оплаты при помощи выбранного платёжного сервиса

Интеграция с финансовой ИС

Сроки реализации решения в различных форм-факторах

	SaaS (решение в облаке)	On-premise (решение в контуре)
Установка ПО	В контуре РТК	В контуре Заказчика
Управление процессом работы ПО	РТК	Заказчик
Калькуляция стоимости решения	<ul style="list-style-type: none">• Разработка скриптов*• Интеграционные работы*• Трафик	<ul style="list-style-type: none">• Разработка скриптов• Интеграционные работы• Работы по внедрению и ПНР• Support• Лицензии
Срок запуска	от 3-х дней	от 21 дней
Тип затрат	ОРЕХ	CAPEX
Бизнес эффект	Не требуется закупка дорогостоящего оборудования, предоставление сервиса из облака, сервисная модель	Обеспечение ИБ передачи ПД

*возможность перевода в сервисную модель от объема трафика в месяц от 50 000 минут

Сколько стоит?

Голосовой помощник

Стоимость обработки вызовов, за минуту*

Рассчитывается
индивидуально

Настройка сценария и интеграция
в соответствии с запросом

Рассчитывается
индивидуально

Чат-бот для Telegram, WhatsApp или Viber,
за каждую сессию

Рассчитывается
индивидуально

*зависит от объема трафика в месяц

Доступ в интернет и трафик телефонии не входят в стоимость

✓ Поминутная
тарификация

✓ Кредитная
или авансовая
системы расчетов

✓ Гибкая настройка
под задачи



С уважением
к вашему делу

