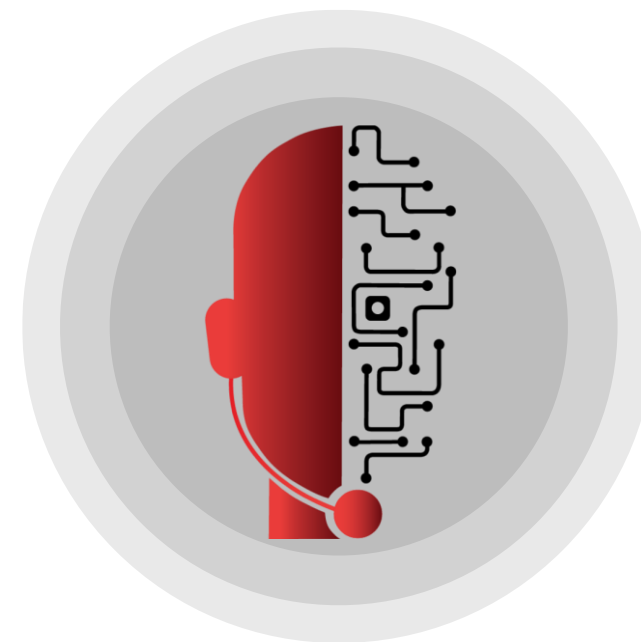
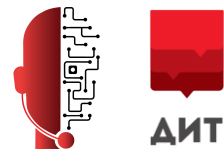


КОМПЛЕКСНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА ОБЩЕГОРОДСКОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА



ГОЛОСОВОЙ ПОМОЩНИК В ОКЦ



Робот общегородского контакт-центра — это не обычный автоответчик, а удобный способ получения информации и незаменимый инструмент автоматизации рутинных задач



Сегодня он обрабатывает более половины от общего числа звонков на городские горячие линии. При этом горожанам не приходится тратить время на ожидание ответа оператора



За годы существования голосовой помощник неоднократно дорабатывался, совершенствовались его навыки, а база знаний наполнялась новыми тематиками



Голосовой помощник **консультирует горожан** по наиболее распространенным вопросам в сфере госуслуг, ЖКХ, транспорта и другим темам

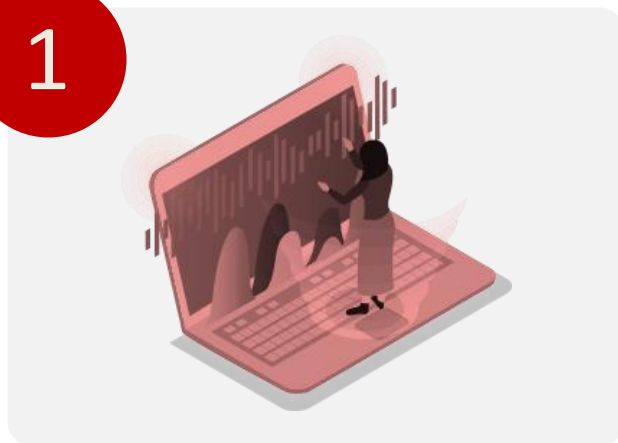
Основной целью внедрения голосового помощника на горячие линии было создание для общества клиентоориентированного сервиса по обеспечению и получению качественного обслуживания жителей города, в котором успешно сотрудничали бы искусственный интеллект и человек

С 2014 года

Голосовой помощник консультирует москвичей и постоянно совершенствует свои навыки

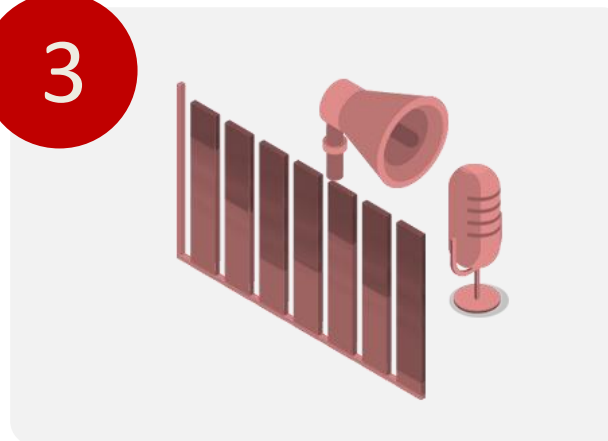


1



Движок синтеза
и распознавания речи

3



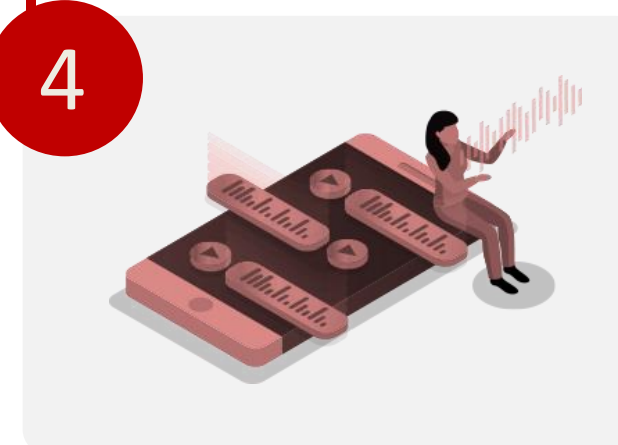
Анализ + статистика

2



Разработка сценариев
диалога

4



Инструменты тюнинга
голоса / распознавания

Эффект от внедрения голосового помощника



1 Показатели

3 млн Звонков в месяц

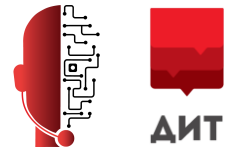
2 Внедрен на:

12 Горячих линиях

3 База знаний

Более **400** Ответов на вопросы

ГДЕ И О ЧЕМ МОЖНО ПОГОВОРИТЬ С ГОЛОСОВЫМ ПОМОЩНИКОМ (Топ - тематики)



122

Информационно-справочная служба 122

- Запись/перенос/отмена на прием к врачу
- Запись/перенос/отмена на процедуры
- Вызов врача на дом
- Контакты пунктов вакцинации

Кол- во звонков – 650 000 /мес.
Самообслуживание: 53%



Линия по передаче показаний счетчиков 8 (495) 539-25-25

- Прием показаний счетчиков воды
- Уведомление о наличии задолженности
- Уведомление по поверке

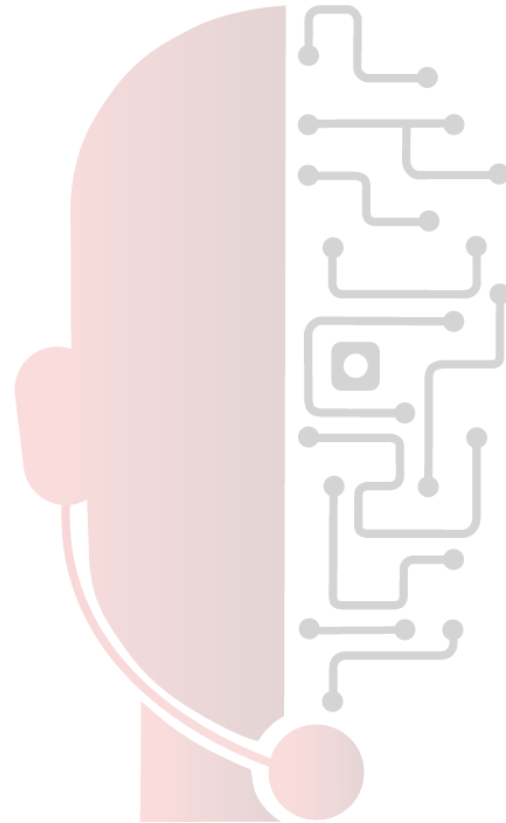
Кол- во звонков – 496 000 /мес.
Самообслуживание: 92%



Контакт-центр «Московский транспорт» 8 (495) 539-54-54

- Куда эвакуировали мой автомобиль
- Как забрать автомобиль
- Как оплатить штраф-стоянку

Кол- во звонков – 24 000 /мес.
Самообслуживание: 59%



Служба записи на прием к врачам 8 (495) 539-30-00

- Запись/перенос/отмена на прием к врачу
- Запись/перенос/отмена на процедуры
- Контакты пунктов вакцинации

Кол- во звонков – 254 000 /мес.
Самообслуживание: 47%



Единая справочная Правительства Москвы 8 (495) 777-77-77

- Проверка готовности документов
- Контакты МФЦ
- Контакты отделов соц. защиты населения районов Москвы

Кол- во звонков – 656 000 /мес.
Самообслуживание: 43%

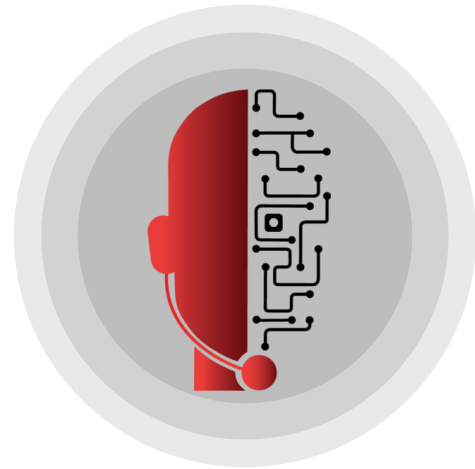
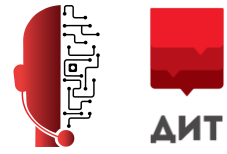


Единый диспетчерский центр 8 (495) 539-53-53

- Прием заявок по освещению
- Прием заявок на уборку подъезда
- Прием заявок на уборку дворовой территории

Кол- во звонков – 200 000 /мес.
Самообслуживание: 30%

ДЕМОНСТРАЦИЯ РАБОТЫ ГОЛОСОВОГО ПОМОЩНИКА



Добрый день!
Я хочу передать показания
водосчетчиков

Добрый день!
Продиктуйте показания
счетчика холодной воды

00091

Записал!
Продиктуйте показания
счетчика горячей воды

00243

Показания счетчиков воды
успешно переданы

Входящий звонок - первая точка
контакта со звонящим на горячей
линию

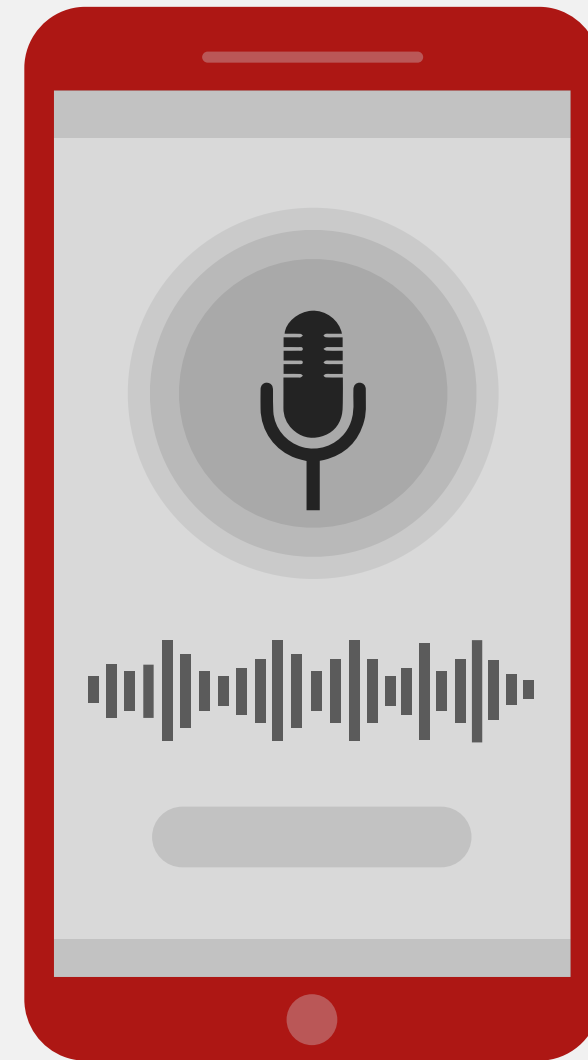
Голосовой помощник
распознает голос человека и
обращается
в базу знаний за ответом

Голосовой помощник
распознает голос человека
и фиксирует показания

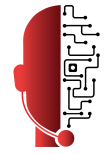
Голосовой помощник
распознает голос человека
и обращается в базу знаний
за ответом

Голосовой помощник распознает
голос человека
и фиксирует показания

- Высокая экономическая эффективность
- Способен принимать одновременно большое количество звонков
- Не требует рабочего места
- Работает 24/7
- Самообучаем
- Понимает естественную речь абонента
- Быстро масштабируемый
(2 дня нужно, чтобы запустить робота на линии)
- В сопряжении с продуктом big data
(Уведомляет о штрафах, необходимости уплаты налогов, наличию задолженностей и сроках поверки счетчиков)
- При общении с пожилым человеком говорит медленнее, повышает чувствительность распознавания
(Тоже самое происходит при звонке из шумного места)



ЦИФРОВОЙ АУДИТОР. ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ ДИАЛОГА



Корректность приветствия



Использование режимов «HOLD» или «Mute»



Общая длительность звонка



Нецензурные выражения



Соответствие ответа на поставленный вопрос



Общий фон диалога



Корректность действий в системе при оформлении звонка



Общая оценка контакт-центра по важнейшим показателям



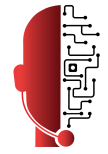


КАК РАБОТАЕТ ЦИФРОВОЙ АУДИТОР

- » Основа — привычные технологии голосового помощника
- » Использование записи речи диктора с фоновыми шумами
- » Контрольные вопросы — реальные обращения граждан

Благодаря этому подходу теперь операторы не отличают робота от реального заявителя





ПРЕИМУЩЕСТВА ЦИФРОВОГО АУДИТОРА

- ✓ Единовременно протестирует всех операторов
- ✓ Проанализирует техническую сторону работы площадки и административный ресурс
- ✓ Не совершает ошибок, присущих человеку
- ✓ Может совершать звонки в автоматическом режиме круглосуточно
- ✓ Гибок в настройке и моментально выдаёт результат тестирования
- ✓ Быстро обучается новым проектам



РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ ЦИФРОВОГО АУДИТОРА

300 000
ЗВОНКОВ

совершил цифровой аудитор
с января 2023 года

150

кейсов знает

2000

операторов протестировано

на 5

линиях используется



96 % операторов успешно
прошли тестирование