

SpeechKit

Речевые технологии Яндекса – инструмент для автоматизации колл-центров

Никита Ткачев, Яндекс

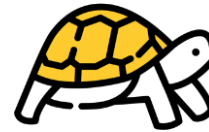
Меняется скорость коммуникации



Клиенты хотят мгновенный ответ, а не ожидание на линии и долгие коммуникации с операторами



Бум Instant messaging, рост внедрений систем самообслуживания



Колл-центры не могут обеспечить быстрого обслуживания

Проблемы колл-центров с точки зрения бизнеса

Потеря клиентов и выручки



Высокие денежные затраты на содержание операторов колл-центра



Потеря звонков во время пиковых нагрузок



Большой объём рутинных операций



Вы теряете свои деньги

Проблемы колл-центров с точки зрения клиента

Невозможно
быстро
и качественно
решить свою
проблему



Длительное ожидание
оператора



Сложные и многоуровневые
DTMF меню



Повторение одной
и той же информации

Вы теряете
свои деньги

Новый подход в работе колл-центров

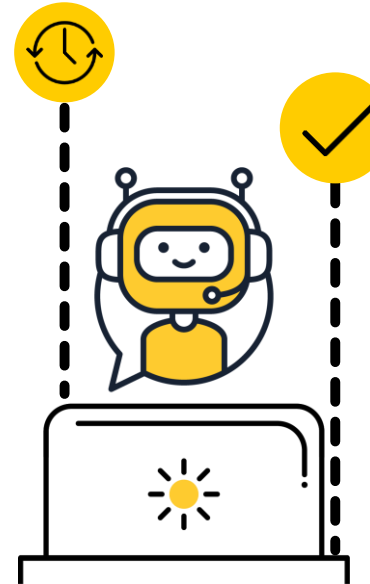
Проблема



Звонки – потенциальная прибыль, их важно быстро обрабатывать чтобы не потерять клиентов.

Современные колл-центры часто не справляются с этой задачей.

Решение



Виртуальный оператор берет на себя обработку входящих и исходящих вызовов.

И делает это мгновенно.

Виртуальный оператор vs Оператор колл-центра



Расчёт стоимости

Затраты на ПО

1 запрос (20 секунд) к сервису	20 коп.
8 часовой рабочий день	480 мин.
480 минут = 1440 запросов	288 руб./день

25 рабочих дней

7 200 руб./мес

Затраты на ФОТ и обслуживание рабочего места

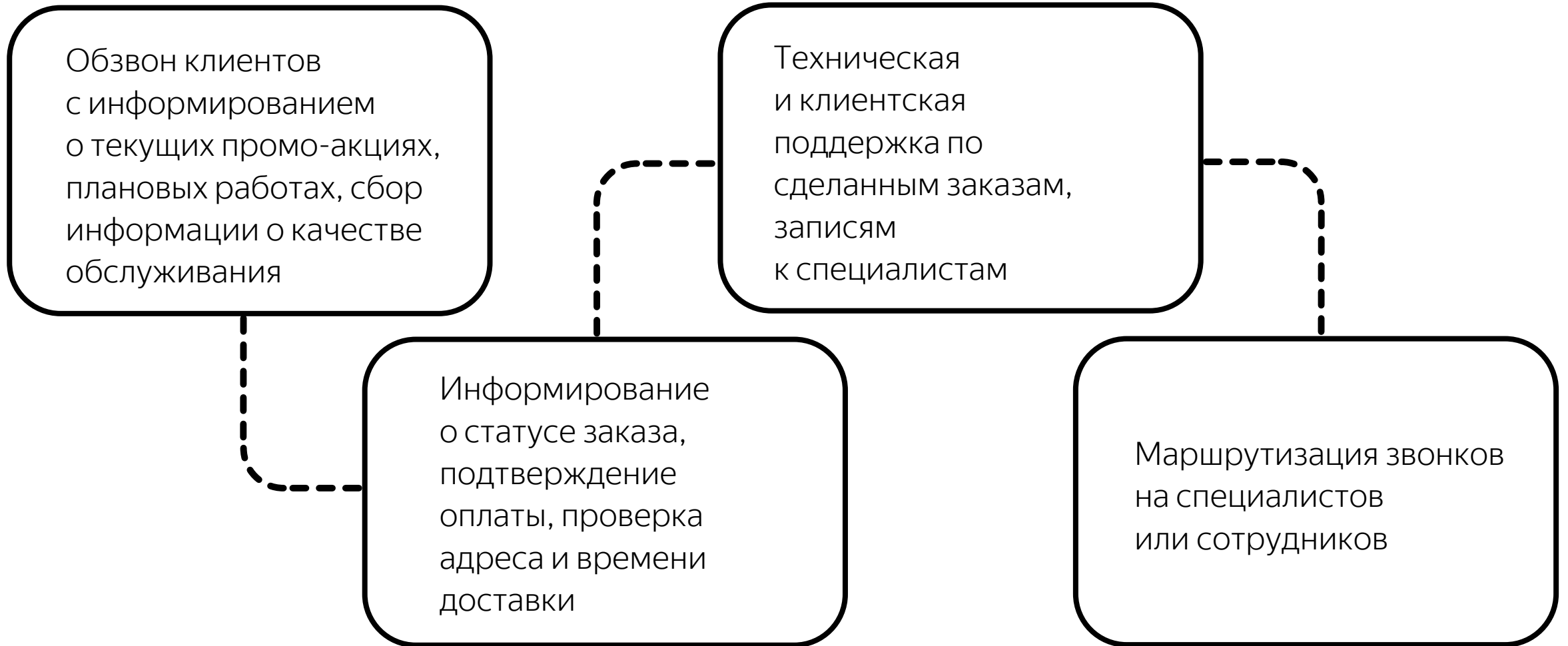
Затраты на обучение операторов

Аренда рабочих площадей

Расходы на супервизоров и администраторов

Затраты на оператора колл-центра 20 000 руб./мес

Сценарии автоматизации колл-центра



Используют Yandex SpeechKit



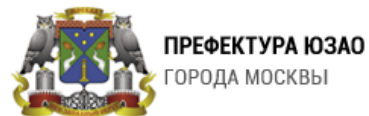
ВЕДОМОСТИ



Stafory
Робот Вера



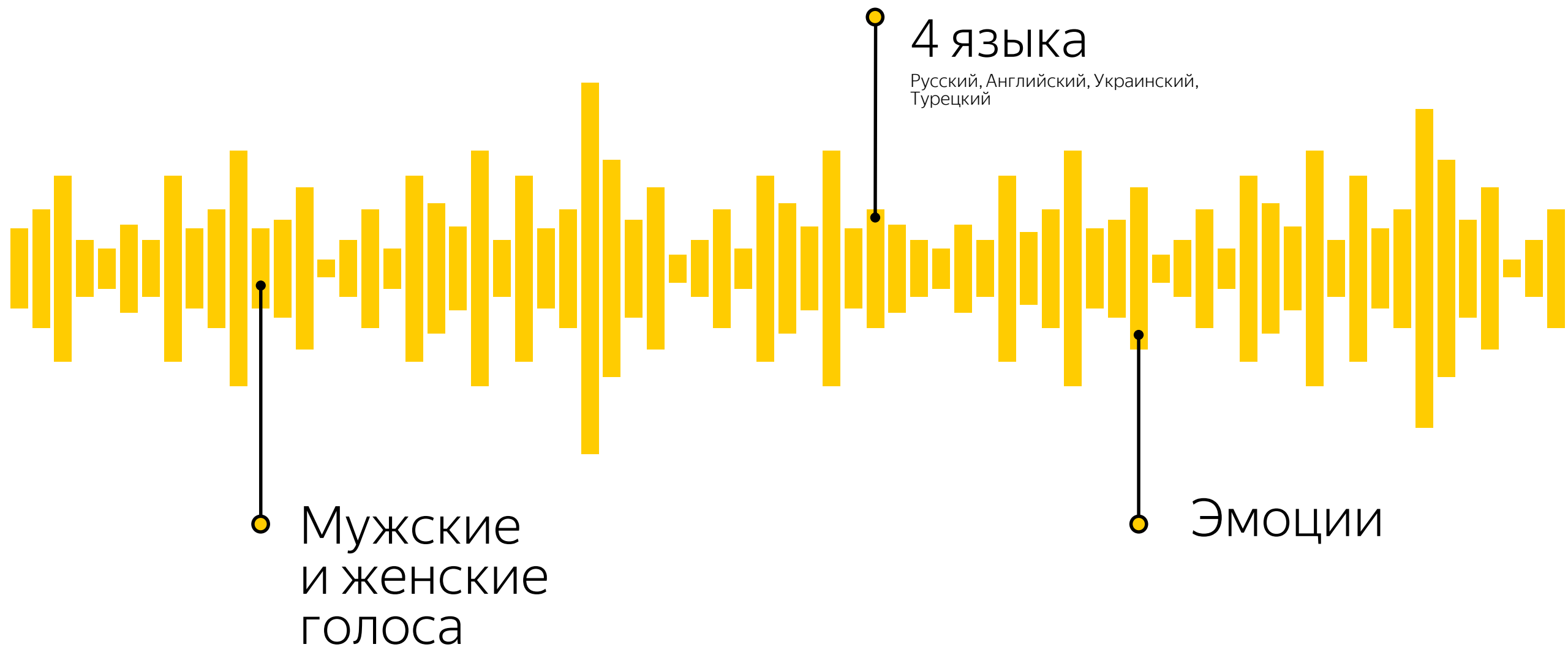
MAJOR
АВТОМОБИЛЬНЫЙ ХОЛДИНГ



ЕРЦ Хабаровска



Синтез речи



Распознавание речи

command:

Соедините меня, пожалуйста,

name:

с Денисом Филипповым.

date:

Мне нужно такси сегодня на 7 вечера

time:

organisation:

из гостиницы «Украина» до Льва Толстого, 16.

address:



Аудитория

Аудитория - 28 000 000 человек

18% - доля голосовых запросов в Поисковом Приложении Яндекса

Бизнес



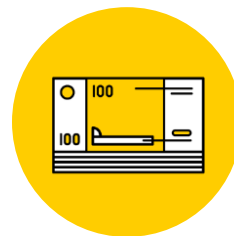
Яндекс Диалоги



Яндекс.Облако



Возможность использования интеллектуальных сервисов Яндекса



Гибкое ценообразование: по требованию + предоплата



Собственная независимая разработка



Передовые системы защиты инфраструктуры и данных



Собственная масштабируемая инфраструктура, расположенная в России и Европе



Несколько уровней высококачественной поддержки

Попробуйте сами



Протестируйте сервис
на web-стендах

<https://webasr.yandex.net/ttsdemo.html>

<https://webasr.yandex.net/demo.html>



Получите тестовый API ключ

developer.tech.yandex.ru



Задайте дополнительные
вопросы

voice@support.yandex.ru

Никита Ткачев

Менеджер по развитию бизнеса Яндекс.Облако



niktk@yandex-team.ru



+7 905 586 01 09