NAUMEN

Решаем истинные задачи

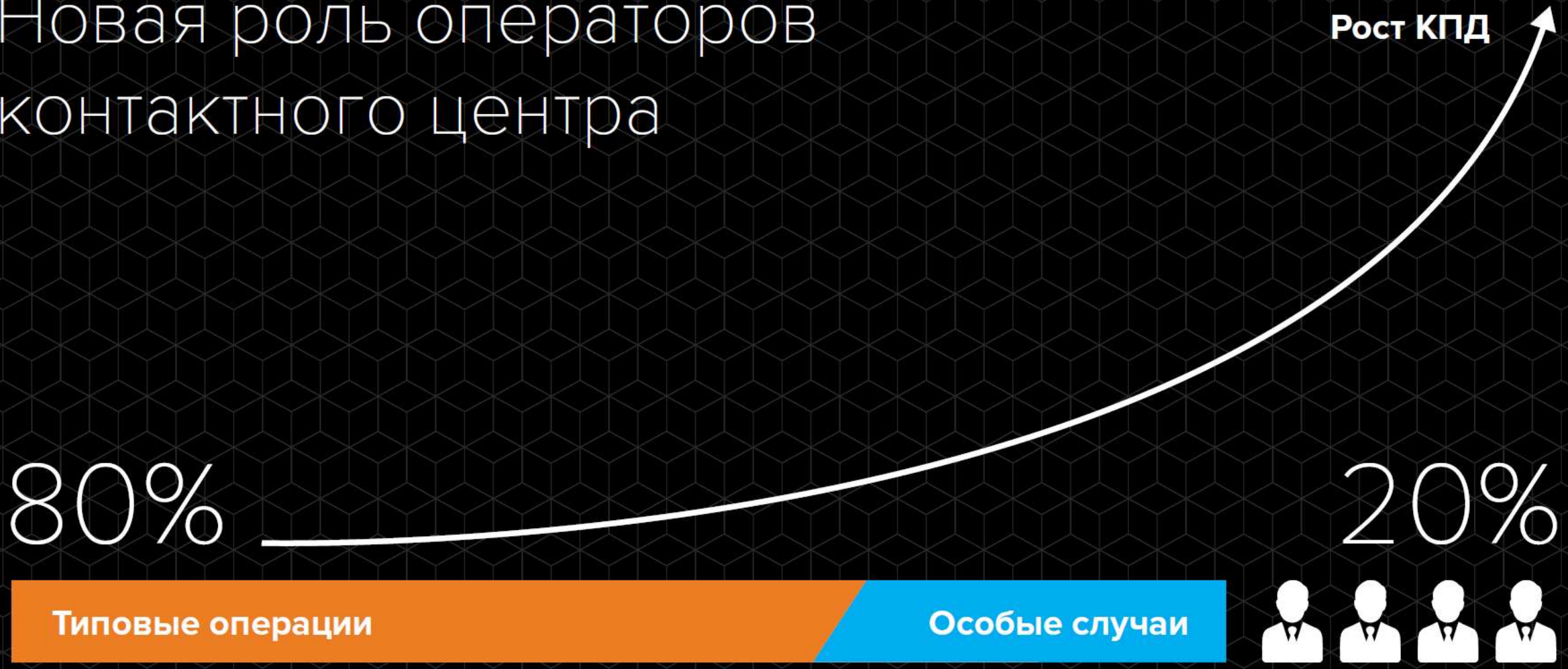
РОБОТЫ

От Rocket Science к практической реализации

Андрей Зайцев

Директор Департамента контактных центров

Новая роль операторов контактного центра



Роботизированная платформа

Бюро расследований

NAUMEN

На пути к когнитивному КЦ. Взгляд Naumen

Создание микросервисов

→

Извлечение смыслов

→

Свободное общение с роботом

NAUMEN

Решаем истинные задачи

РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ ПО РОБОТИЗИРОВАННЫМ СЕРВИСАМ

Naumen Contact Center

Проекты в 2017-2018 гг. в части создания роботизированных сервисов

1. Автоматизированный прием показаний счетчиков электро-, тепло-, водоснабжения
2. Оплата картой по телефону с помощью речевых команд без участия оператора / DTMF
3. Поиск адреса ближайшего отделения / банкомата / магазина и т.д.
4. Классификация по тематике обращения
5. Информирование о статусе почтового отправления
6. Автоматизированное анкетирование клиентов без участия оператора
7. Робот-коллектор

NAUMEN

ПОЧТА РОССИИ

Голосовой бот классификации обращений и поиска ближайшего отделения Почты РФ

- Более 85% абонентов успешно классифицируются на сервисе
- 25 000 ежедневных обращений

Голосовой бот информирования о статусе почтового отправления «Почты России»

Позвоните 8 800 2005 888

Naumen Contact Center

ОМСК РТС

42 225

Звонков обслужено
за январь - март 2018

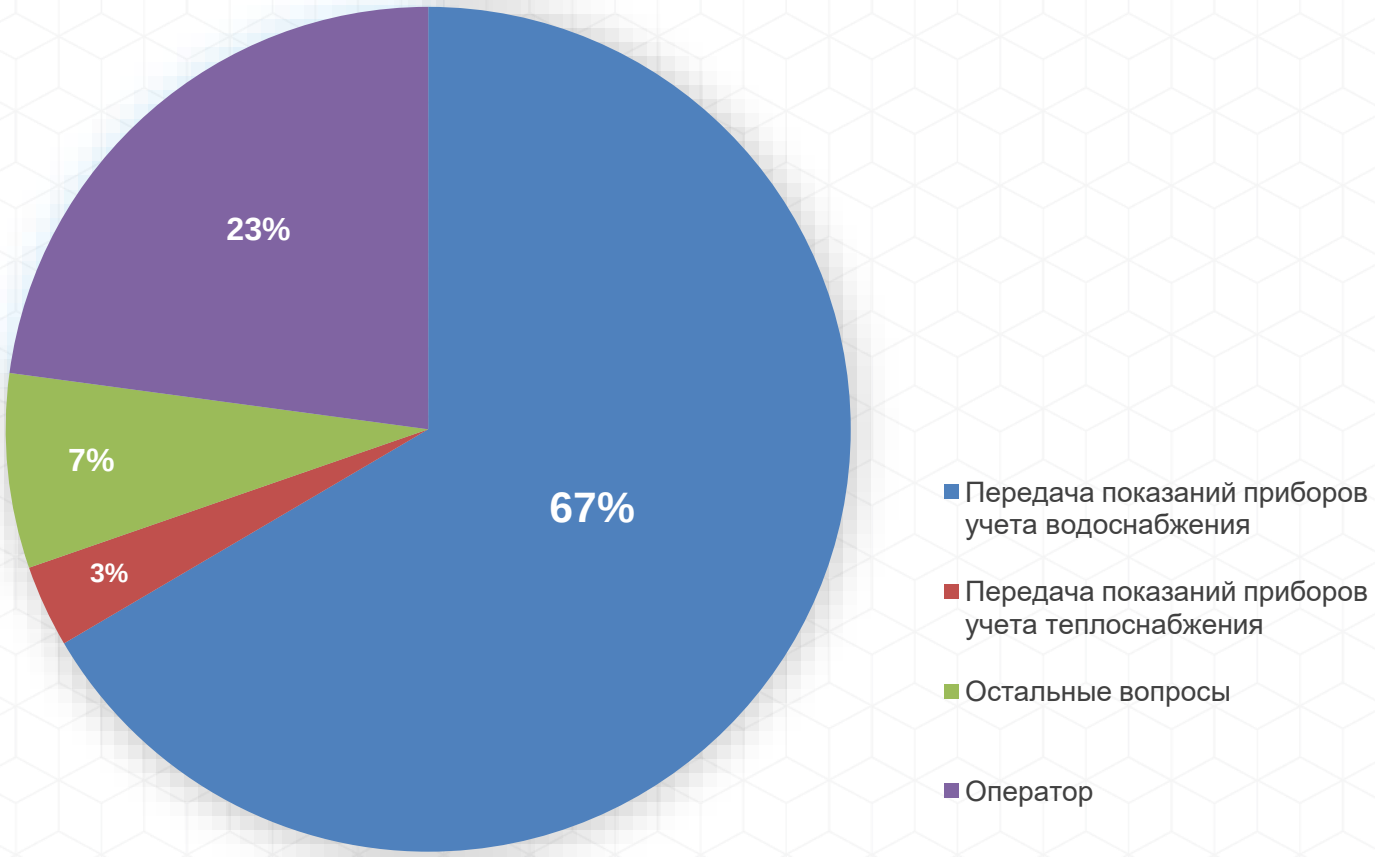
88.89%

Процент успешно сданных показаний по отношению к авторизовавшимся на сервисе сдачи показаний воды

90,72%

Процент успешно сданных показаний по отношению к авторизовавшимся на сервисе сдачи показаний приборов учета теплоснабжения

Распределение на классификаторе по тематикам обращений



NAUMEN

Решаем истинные задачи

ПРОЕКТ ПО РОБОТИЗИРОВАННЫМ СЕРВИСАМ ЛЕГКО И ПРОСТО НАЧАТЬ!

НОУ-ХАУ и преднастроенные решения

- Создание языковых моделей и работа с различными движками распознавания речи без привлечения поставщика систем ASR / TTS.
- В рамках одного сервиса принимаем данные голосом (ASR) и набором с клавиш DTMF
- Функция прерывания реплики оператора
- На вопрос «Когда вам перезвонить»? понимаем ответы типа «завтра после трех», «к концу недели», «послезавтра» и т.д.
- Модуль извлечения фактов из открытой реплики
  «Привет, а забери меня завтра около трех часов дня с вокзала» извлечь факты:
  - ✓ Когда? (завтра около трех часов дня)
  - ✓ Адрес/Топоним (с вокзала)

NAUMEN

Решаем истинные задачи

НА ПУТИ К СВОБОДНОМУ ОБЩЕНИЮ С РОБОТОМ

Naumen Contact Center

Эволюция форм предоставления качественного сервиса

Оператор

IVR

Роботизированный сервис

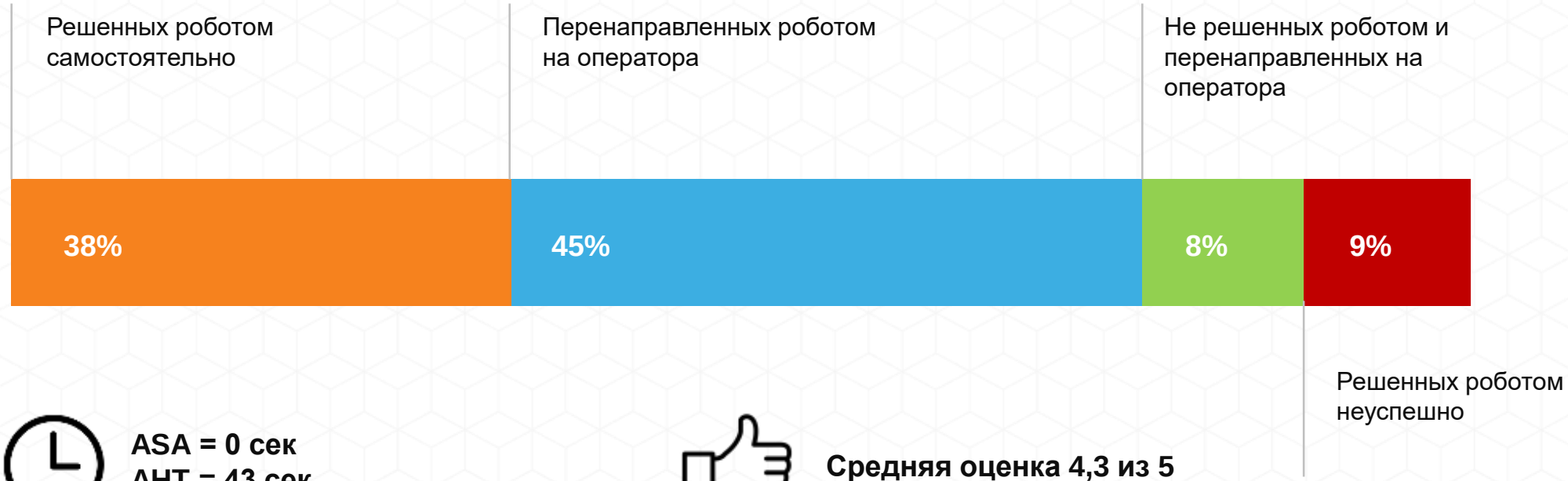
Виртуальный помощник

Особенности виртуального помощника

- Возможность текстового взаимодействия с пользователями на естественном языке
- Современные алгоритмы машинного обучения наиболее подходящие для диалоговых систем
- Специальный интерфейс для обучения и донастройки без привлечения программистов

Пилотный проект для федерального оператора связи в одном из регионов РФ

Февраль – июнь 2017



ASA = 0 сек
AHT = 43 сек

Средняя оценка 4,3 из 5

Эко-система Naumen

Коммутатор

Телефонная платформа

Алгоритм ведения диалога

- Предобработка
- Классификация
- Решение

Интерфейс взаимодействия

- Роботизированные сервисы
- IVR
- АРМ оператора
- Виртуальный помощник

NAUMEN

Решаем истинные задачи

СПАСИБО

за ваше внимание!