

Паспорт решения

Виртуальный ассистент (голосовой робот, чат-бот)



Описание проекта

О чем проект Автоматическая интерактивная система обработки голосовых и текстовых сообщений на базе искусственного интеллекта принимает входящие обращения клиентов, а также посылает исходящую коммуникацию, не прибегая к помощи операторов, что позволяет осуществлять автоматическое информирование клиентов, а также реализует высокоточное определение темы обращения, автоматически решать проблемы клиентов а в случае необходимости переводит обращения на профильного специалиста компании.

Воронин Антон
Владимирович

ООО фирма "Интерсвязь"

Телефон:

Сайт: <https://contact.is74.ru/secretary>

Эл. почта: anton@inersvyaz.net

Задачи проекта

- ✓ Автоматический анализ звонков.
- ✓ Ускорение соединения клиента с компетентным оператором службы поддержки.
- ✓ Снижение стоимости работы с клиентами.

1 город и 1 субъект РФ

Время реализации: 14 дней
Стоимость: от 300 000 руб до 500 000 руб

Эффект от внедрения

Расчетный

- > Снижение стоимости обработки одного обращения на 50% в чатах и 30% при голосовом общении в контакт-центре технической поддержки.
- > Уменьшение количества переводов между отделами и специалистами на 99%.
- > Ускорение вывода операторов в первую линию тех поддержки на 80% за счет маршрутизации по навыкам.

Реальный

- > За полтора года внедрения чат-бота в работу контакт-центра технической поддержки компании «Интерсвязь» удалось достичь следующих показателей: • рост количества обращений в чате на 57%; • при этом рост количества операторов в чате на 244%; • снижение стоимости обработки одного обращения в чате на 19%; • рост количества обращений, закрытых без оператора на 52%.
- > В тот же период был внедрен в работу голосовой робот. Результатами стали: • снижение количества переводов между отделами на 50%; • снижение количества операторов в штате на 28%; • снижение стоимости обработки одного обращения на 3%; • увеличилась средняя скорость ответа оператора на 34%
- > Общие результаты – уменьшение количества переводов между отделами и специалистами на 99%. Ускорение вывода операторов в первую линию тех поддержки на 80% за счет маршрутизации по навыкам. Ускорение проведения опросов за счет робота в 50 раз.

Технические характеристики

- Используемые технологии: Asterisk, RabbitMQ, PostgreSQL, SOVA ASR с дообучением на закрытом корпусе данных, собственная модель синтеза речи, собственная нейросетевая модель определения намерения пользователя. Необходимые аппаратные требования к серверному оборудованию:
 - Оперативная память: 32 ГБ
 - Свободное дисковое пространство: не менее 100 ГБ (зависит от объема данных)
 - Количество логических ядер процессора: 32
 - Частота процессора: 2.0 GHz
 - Графический процессор: GTX 1080 Ti и более мощный

