

Паспорт решения

Платформа автоматизации контакт-центров



Описание проекта

О чем проект Программное обеспечение представляет собой уникальный редактор диалогов и включает в себя два направления: 1. Речевая аналитика – система распознавания устной и письменной речи с последующей оценкой с помощью технологий искусственного интеллекта. 2. Виртуальный ассистент – чат-бот/голосовой робот помогает обрабатывать входящие обращения абонентов, не прибегая к помощи операторов. ПО применимо к работе медицинских центров, служб технической поддержки предприятий, телеком-операторов, служб достав

Воронин Антон
Владимирович

ООО фирма "Интерсвязь"

Телефон:

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

Эл. почта: anton@inersvyaz.net

Задачи проекта

- ✓ Сокращение издержек на информирование клиентов.
- ✓ Контроль 100% диалогов.
- ✓ Повышение качества обслуживания клиентов и производительности операторов контакт-центров.

1 город и 1 субъект РФ

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

Эффект от внедрения

Расчетный

- Рост лояльности клиентов за счет сокращения времени на решение проблемы, оперативного контроля за проблемными консультациями с помощью речевой аналитики.
- Снижение стоимости обработки одного обращения на 52% в чатах, на 32% в голосе.
- Снижение числа переводов обращения клиента между отделами/сотрудниками за счет определения тематики обращения и skill-based маршрутизации.
- Сокращение штата операторов за счет автоматизации закрытия типовых обращений.
- Увеличение средней скорости ответа оператора.

Реальный

- Результаты использования системы речевой аналитики в компании «Интерсвязь»: - увеличение количества позитивных оценок работы операторов на 13%; - снижение времени обучения оператора-стажера от найма до выхода в линию на обработку простых обращений до 84%. - рост дополнительных продаж услуг провайдера на 9,5% за счет онлайн-контроля коммуникаций с клиентами и автоматического расчета метрик KPI по коммуникациям по всем разговорам.
- 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%.

Технические характеристики

- ✓ Для внедрения платформы автоматизации контакт-центров используются следующие технологии:
 - Язык разработки – Python.
 - Распознавание речи на основе дообученной на собственном корпусе речи, open source модель SOVA, собственная модель синтеза речи, собственная нейросетевая модель определения намерения пользователя.
 - Решение разработано с применением микросервисной архитектуры, в качестве брокера сообщений. используется RabbitMQ - Распознавание именованных сущностей на основе модели Natasha.
 - Оценка сентимент анализа – на основе собственной нейросетевой модели.
 - Оценка близости разговора направленного на продажу к успешному результату - на основе собственной нейросетевой модели.
 - Выделение тем обращений на не размеченных данных на – основе BigARTM.
 - Определение перебивания речи – на основе собственного алгоритма.

Для установки системы необходимы:

Современная операционная система Linux, имеющая интерпретатор командной строки и поддерживающая Docker.

docker 19.03+

docker-compose 1.23+

Аппаратные требования: 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.

