



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

[vs]robotics



Робот-оператор для бизнеса

Искусственный интеллект для бизнеса



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

11 ЛЕТ НА РЫНКЕ

Технологичная компания-разработчик передовых продуктов для бизнеса в области речевых технологий и урегулировании задолженности

activebc.ru

350+ млн

минут разговоров
с роботом-оператором в 2024

370+

скриптов

170+

клиентов

1 000+

проектов

[vs]robotics

Речевые технологии компании АКБ реализуются под брендом VS Robotics

vsrobotics.ru

ТОП-5



НА РОССИЙСКОМ РЫНКЕ
ПОСТАВЩИКОВ ИИ-РЕШЕНИЙ В 2022

по данным [рейтинга CNews](#)



2018 | 2019 | 2020 | 2021



2019 | 2020 | 2023



2020/2022/2023



2022/2023



CNEWS
AWARDS

2022 | 2023



РУС®СОФТ



КОДЕКС ЭТИКИ ИИ



2020



2020



2021



2022

Ключевые технологии

 In-house
разработка



Smart-система перебиваний

Робот понимает, когда нужно перебить клиента и сам останавливается, если его перебивают



Персистентная память

Робот знает, чем закончился предыдущий диалог и использует это в разговоре



Мощная система распознавания NER

Готов распознавать сущности, такие как лицевые счета, номера автомобилей и т.д.



Комбинация предзаписи и синтеза

Реалистичность синтезированной речи на уровне человеческого голоса

Модели искусственного интеллекта и генеративные модели

- **Синтез речи**
(12 голосов + мультиспикер модель с экономией ресурсов), собственные студии звукозаписи и дикторы
- **Парафразер/ChatGPT**
используем для генерации тестов/фраз
- **Детекция голосовых помощников — 90%**
- **Распознавание речи (KALDI + E2E)**
- **Распознавание эмоций и предсказание пола и возраста**

КЕЙС #1

Сохранение контекста разговора после перезвона

Клиент перезванивает на входящую линию после того, как сбросил прошлый звонок и не смог уточнить номер ТС

Ещё раз здравствуйте, да, вы только что звонили, записываю номер ТС

Номер автомобиля А363РН 57

Спасибо, зафиксировала...
(продолжение диалога)

КЕЙС #2

Подбор ближайшего ДЦ к адресу клиента

Клиент просит подсказать, какой
ДЦ ближе к его адресу

Подскажите, откуда вы планируете
до нас добираться?

Я поеду от улицы Ха....., 8 корпус 2

Так, секунду...
Ближе всего к вам ДЦ по адресу
Москва, шоссе, д.31, корп. 1

КЕЙС #3

Онлайн-запись (интеграция с сервисами ДЦ)

Клиент просит записаться на ТО

Подскажите, на какой день планируете записаться к нам на ТО?

Было бы удобно в пятницу на этой неделе в первой половине дня

<запрос свободных слотов>

Так, могу записать на 19 апреля в 10:00, вам подходит такое время?

КЕЙС #4

Нелинейная логика ведения диалога

Клиент описывает проблему

ДЦ Алтуфьево, оператор Виктория.
Доброе утро

Добрый день, меня зовут Евгений
<имя>, мне нужно убрать царапину
<кузовной сервис> на крыле
на машине Skoda Octavia
<марка и модель>

Назовите ваш номер ТС

КЕЙС #5

Нормализация марок и моделей

Клиент называет марку и модель автомобиля

Очень приятно. Какой у вас автомобиль?
Уточните марку и модель.

У меня бмв икс пятый

*< фиксируем и нормализуем строку для передачи в API: **BMW X5** >*

Совершенствуем модель распознавания речи

Что происходит в сфере?

- В 2023 году в России официально появилось **19 новых автобрендов** из Китая
- Ежегодно появляются **сотни** новых моделей автотехники

Как мы адаптируемся?

- Регулярно проводим **анализ рынка**.
- Используем **собственные технологии распознавания и синтеза речи**, что позволяет не зависеть от решений внешних поставщиков
- Проводим **разметку данных**.
- Гибко **кастомизируем модели** под требования заказчика и реалии рынка

Для чего делаем?

- Сохранение **высокого качества продукта** и его развитие
- **Корректная обработка** фраз, сказанных абонентом.
- Создание условий для проведения **максимально эффективного переговорного процесса**.

Библиотека бесплатных ГОТОВЫХ СКРИПТОВ



Акции

Информируем
о любых проводимых
акциях



Потерянные клиенты

Возвращаем клиентов,
которые давно не
пользовались
сервисом



Сервисные кампании

Информируем
клиентов
о персональных
предложениях
по сервису



Первое ТО

Приглашаем клиента
на первое техническое
обслуживание после
покупки авто

Автоматизация колл-центра энергетической компании

Задача:

автоматизировать колл-центр из 500 человек, постепенно заменив их роботом-оператором.

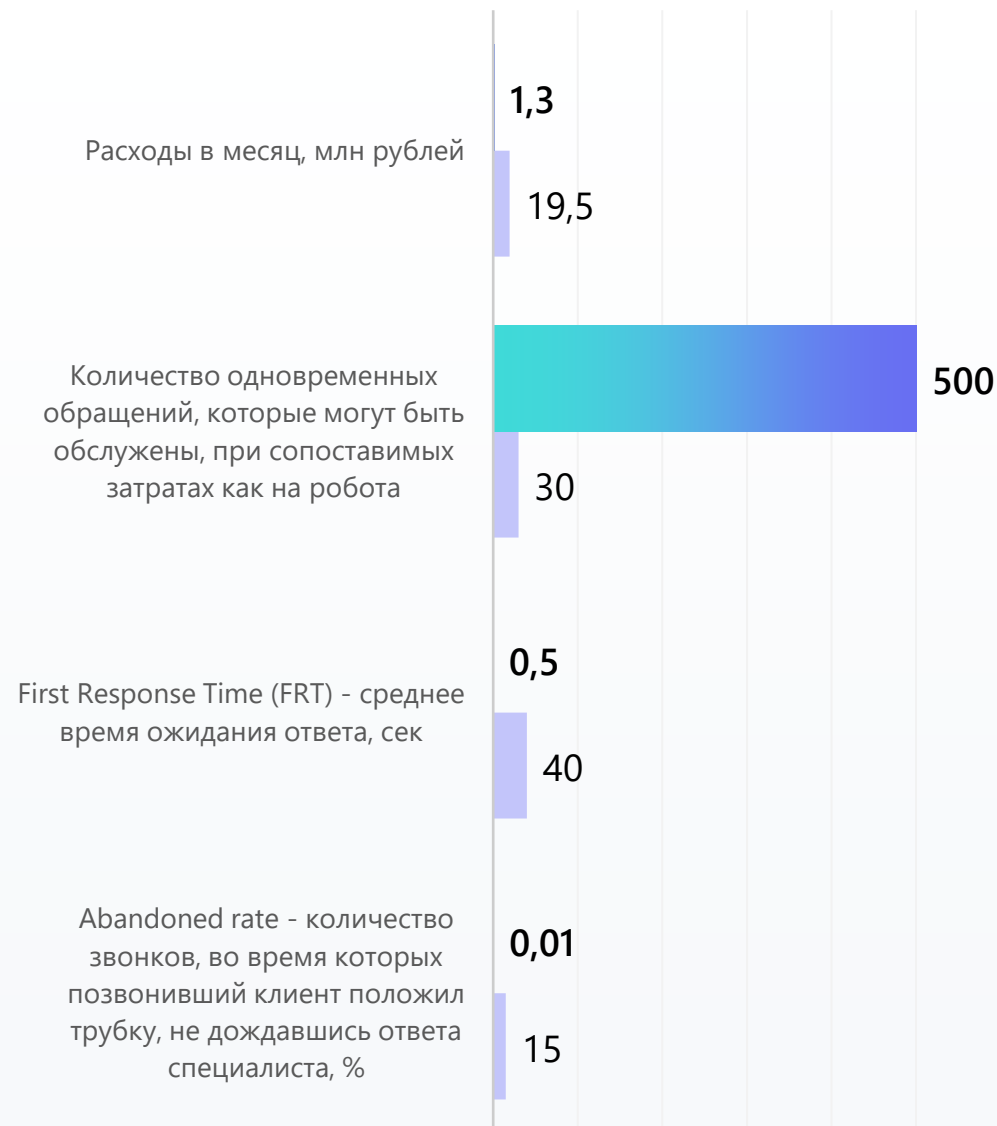
Область применения робота:

обработка входящих обращений на горячую линию по адресным отключениям.

Требования:

- Экономия на работе по сравнению с КЦ должна быть более чем в 10 раз.
- Робот должен уметь обрабатывать до 500 одновременных обращений.
- Среднее время ожидания ответа на обращение должно быть до 1 секунды.
- Количество звонков, во время которых клиент положил трубку, не дождавшись ответа специалиста, должно быть менее 1%.

■ Робот ■ Оператор



Автоматизация сбора обратной связи через NPS-опрос для крупнейшей сети по продаже техники

Задача:

заменить текущее решение по роботизированному обзвону более эффективным и дешёвым.

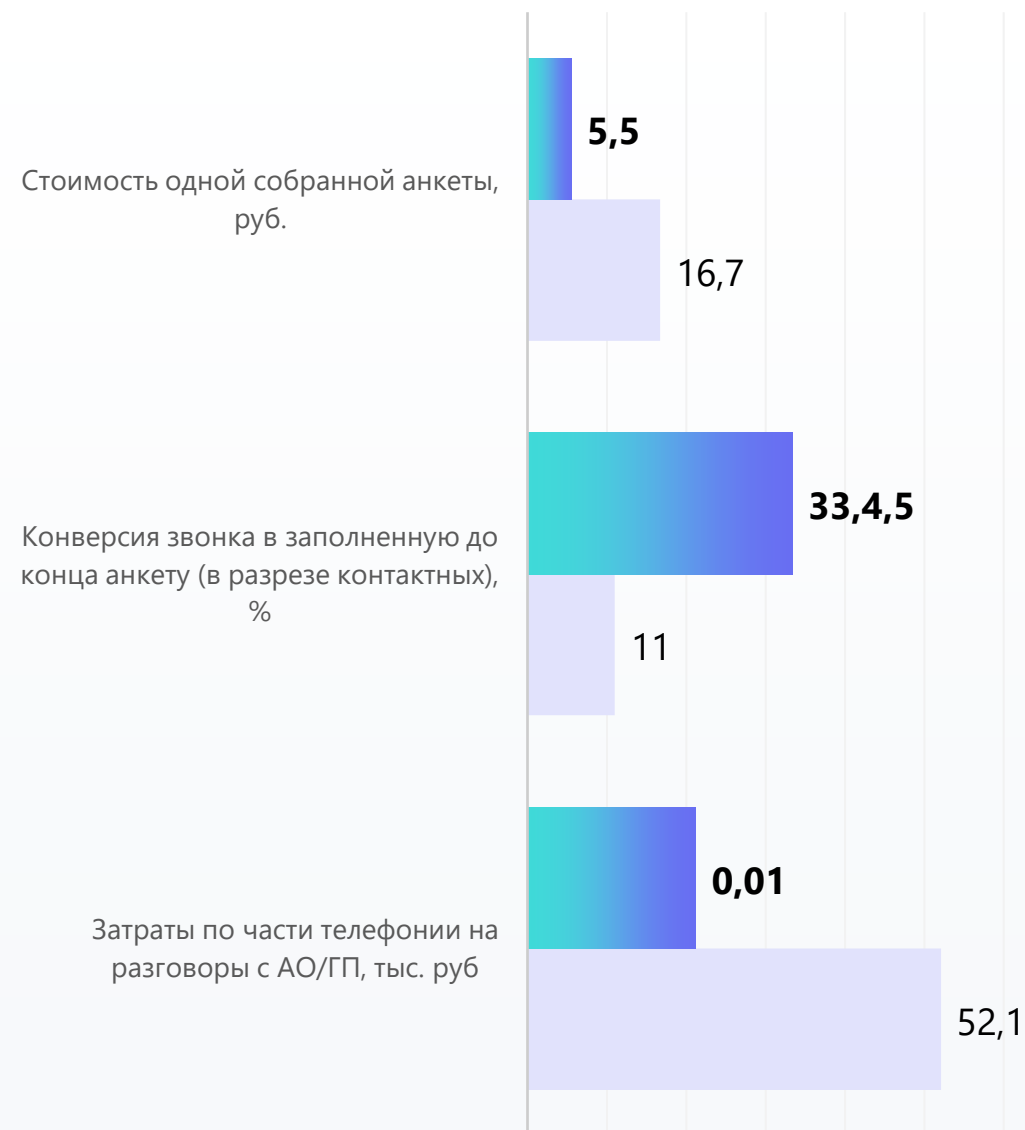
Область применения робота:

осуществление исходящих звонков для ежедневного проведения NPS-опросов.

Требования:

- Стоимость одной собранной анкеты должна быть менее 10 рублей.
- В стоимость робота должна включаться возможность отправки писем на электронные почтовые ящики директоров.
- За счёт детектирования АО/ГП затраты на телефонию должны быть в 2 раза ниже по сравнению со старым решением.

■ Робот АБК ■ Робот клиента



Кейсы применения Робота-оператора VS Robotics



Магазин техники

Входящая линия. Обмен/
возврат товара 98%



Магазин техники.

Исходящая линия.
NPS-опрос 99%



Запись на ТО

99%



Продление страховки

93%



Опрос Аптека

98%



Подтверждение
записи

99%

более
90%

клиентов
не переводят
звонки
на оператора

Демонстрация продукта

Для демонстрации Робота-оператора вы можете самостоятельно позвонить по телефонам из таблицы правее, в соответствии с любой выбранной тематикой и пообщаться лично

Информация для прохождения
верификации на демо-стендах

ФИО: Сидоров Василий Петрович

Д.Р.: 1 октября 1980

Опрос. Оценка качества по возврату товара	+7 929 970-13-57
Опрос CSI. Опрос о качестве поддержки	+7 966 196-75-04
Входящий звонок. Ресепшн отеля	+7 969 193-66-04
Информирование. Согласование даты доставки	+7 966 118-67-39
Опрос. Замер клиентского мнения о магазине	+7 967 904-83-58
Информирование о проведении акции	+7 967 089-92-51
HR. ЭКЗИТ Интервью	+7 909 225-79-39
Телемаркетинг. Продукты банка	+7 925 001-61-80
МФО. Коллекшн	+7 966 035-13-62

Зачем это нужно бизнесу?

Что видит **обычный бизнес**

Что видит бизнес, использующий **РЕЧЕВУЮ АНАЛИТИКУ**

о чем
говорят клиенты?

какие у них потребности и «боли»? довольны ли клиенты обслуживанием?
как и о чем сотрудники говорят с клиентами? насколько сотрудники следуют скриптам и стандартам? **каковы точки роста в диалогах с клиентами?**
как повысить эффективность и конверсионность разговоров?

Аналитика и выводы на небольшой выборке **5-7% диалогов**

до 95% уникальных данных о продажах и клиентах остаются в «слепой зоне»

Данные из **100%** диалогов, доступные в моменте

Оценка реальных масштабов любых проблематик

Точность и скорость решений об изменениях

Оперативная реакция на обратную связь от клиентов, предвосхищение их ожиданий

Возможность находить новые тренды и инсайты

Автоматическая оценка в отделе контроля качества в подразделении банка

Массовые коммуникации
(крупный банк)

1–2 млн звонков в день

- Начало использования 2022 год
- Острая необходимость охвата всех диалогов
- Охват диалогов не более 10%
- 3 ПШЕ работают на направлении более 1 млн звонков

1–2 млн
изначальная
выборка



~200 шт.
с потенциальной
ошибкой
после АО

Результат

- Для охвата 100% диалогов, подразделению банка потребовалось бы 6 600 контролеров. После внедрения речевой аналитики, для охвата 100% диалогов, справляется всего 3 контролера.
- Значительно увеличена конверсия на разных этапах коммуникации с клиентом, за счет подсвечивания всех проблемных звонков операторов и оперативной обратной связи от руководителя

[Посмотреть вебинар с клиентом](#)

96,5%

качество
автоматической оценки
на основе запросов

260

критериев оценки
отклонений

на 82%

сокращено кол-во
переводов

6 600

человек потребовалось
бы для достижения
такого покрытия

на 13%

сокращено
кол-во сбросов

на 89%

сокращено
кол-во отказов
от верификации

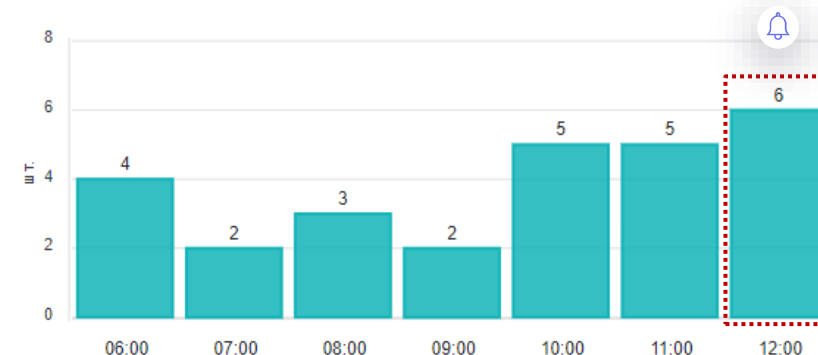
Мониторинг в недвижимости

Хронология

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА НАСТРОЕНА НА ПОЧАСОВОЙ МОНИТОРИНГ КОММУНИКАЦИЙ:

- связки ЖК+спец. Предложение, в случае отсутствия упоминания – система подсвечивает кейс
- новые сотрудники вынесены в отдельный отдел для более пристального мониторинга
- у руководителя группы открыта РА на мониторинга, в случае нарушений, РГ сам перезванивает
- Очень дорогие лиды, нужна качественная отработка каждого

⚠ Не предложил программу при условии бронирования



Результат

- За первый месяц использования удалось довести до покупки не менее одного клиента, за счет подсвечивания всех звонков, с определенными заданными параметрами. Руководитель оперативно перезванивает по данным кейсам и повторно обрабатывает клиента.
- Всего **1 кейс** окупил все вложения
- Дополнительно удалось автоматизировать оценку, сбор отчетов и аналитических срезов

ROI 125 %

от одного успешно «удержанного» клиента

за 1 кейс

продукт полностью окупился

25 млн

средняя цена при 30% маржинальности

5 000+

коммуникаций в день

Создаем решения для вашего бизнеса



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

[vs]robotics



Павел Титкин

Руководитель
направления

pititkin@activebc.ru

+7 965 292-35-90



@PAVEL_TITKIN