



ТИНЬКОФФ

Как отдать рутину роботу и уменьшить затраты на КЦ с помощью Tinkoff VoiceKit

Ольга Чаталян

Руководитель продукта Tinkoff VoiceKit



Применение ГОЛОСОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ для автоматизации КОЛЛ-ЦЕНТРОВ



- Обработка типовых вопросов
- Ответы в нерабочее время
- Приём заказов



- Опросы
- Маркетинговые активности
- Коллекшн

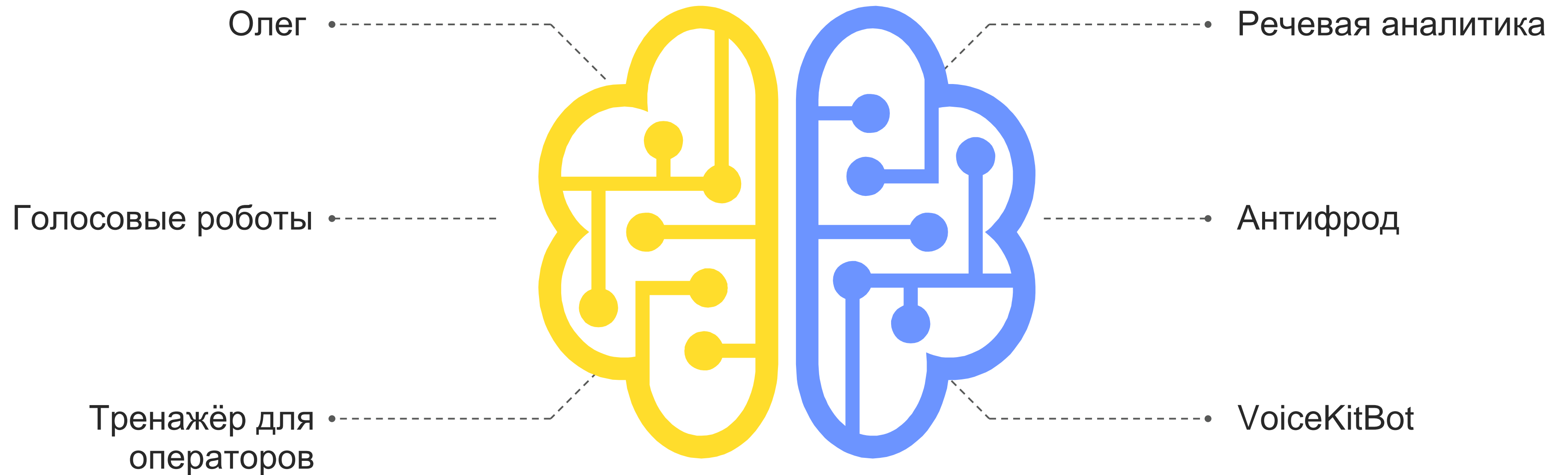


- Оценка качества работы операторов

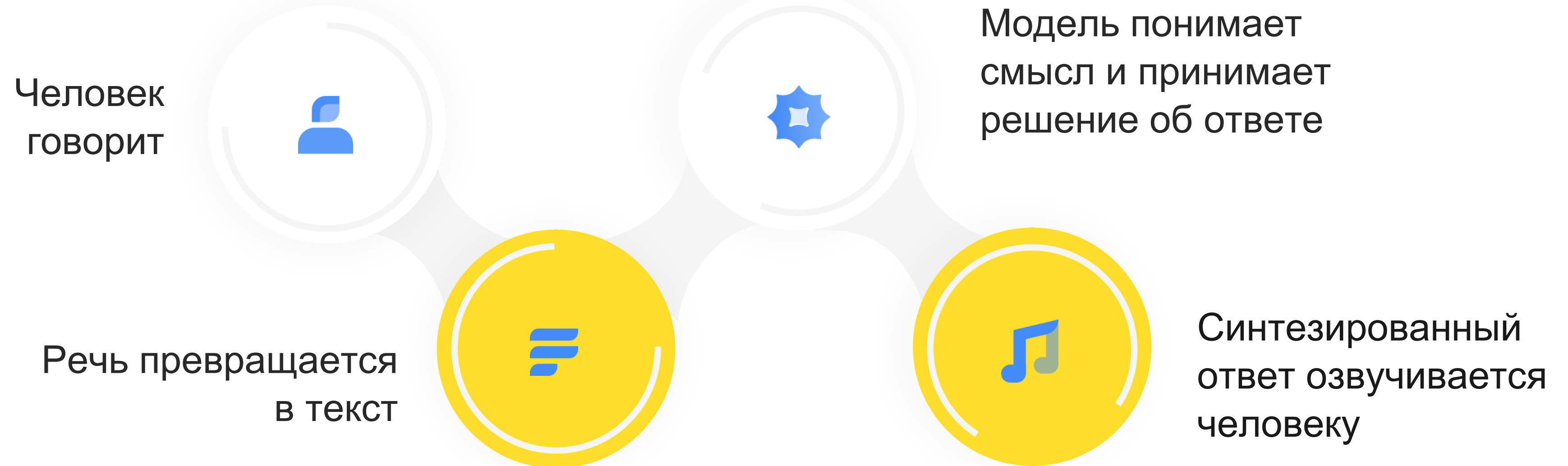
Робот **VS** Оператор



Продукты на базе Tinkoff VoiceKit



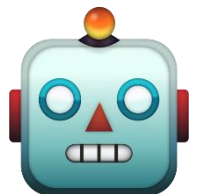
Принцип работы голосового робота



Word Error Rate (WER)



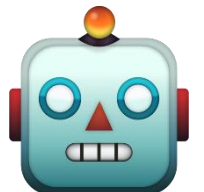
Добрый день. Я бы хотела перенести дату доставки на 8 число.



Здравствуйте. Вы **перенесли весло**?



Нет, перенос доставки товара.



Перенос доставки **повара**?

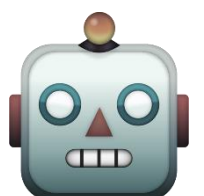


Позови оператора...

Word Error Rate (WER)



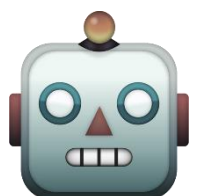
Добрый день. Я бы хотела перенести дату доставки на 8 число.



Здравствуйте. Вы **перенесли весло**?



Нет, перенос доставки товара.



Перенос доставки **повара**?



Позови оператора...



Чем ниже WER, тем лучше

WER Tinkoff VoiceKit 4-12 %

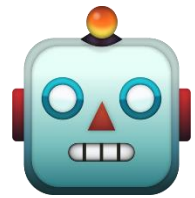
Latency



Добрый день. Я бы хотела перенести дату доставки на 8 число.



Алло, вы меня слышите?



Здравствуйте. Слушаю ваш вопрос.



Позови оператора...

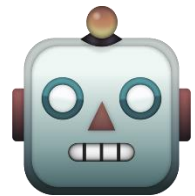
Latency



Добрый день. Я бы хотела перенести дату доставки на 8 число.



Алло, вы меня слышите?



Здравствуйте. Слушаю ваш вопрос.



Позови оператора...



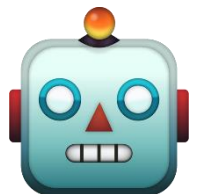
Чем меньше Latency, тем лучше

Latency Tinkoff VoiceKit < 1 секунды

Mean Opinion Score (MOS)



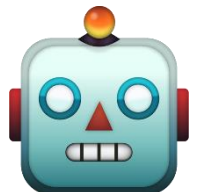
Добрый день. Я бы хотела перенести дату доставки на 8 число.



Здрав-ствуй-те. Перене-СТИ ва-шу доста-вку на 8 чи-сло, вер-но?



Да, перенос доставки товара.



Про-ве-ря-ю досту-п-ные интер-ва-лы достА-в-ки?

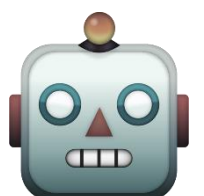


Позови оператора...

Mean Opinion Score (MOS)



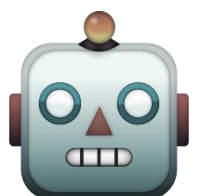
Добрый день. Я бы хотела перенести дату доставки на 8 число.



Здрав-ствуй-те. Перене-СТИ ва-шу доста-вку на 8 чи-сло, вер-но?



Да, перенос доставки товара.



Про-ве-ря-ю досту-п-ные интер-ва-лы
досТА-в-ки?



Позови оператора...



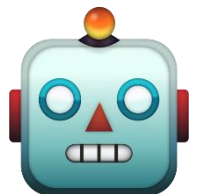
Чем выше MOS, тем лучше

MOS Tinkoff VoiceKit ~ 4,3 из 5

Service Level Agreement (SLA)



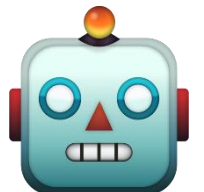
Добрый день. Я бы хотела перенести дату доставки на 8 число.



.....



Алло, вы меня слышите? Перенос даты доставки!



.....

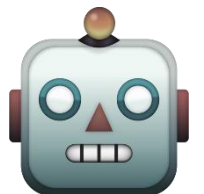


Вы там живы вообще?!

Service Level Agreement (SLA)



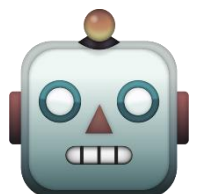
Добрый день. Я бы хотела перенести дату доставки на 8 число.



.....



Алло, вы меня слышите? Перенос даты доставки!



.....



Вы там живы вообще?!



Чем выше SLA, тем лучше

SLA Tinkoff VoiceKit 99,99 %

Наши партнёры



Just AI

Технологии
разговорного AI для
будущего



CallTouch

Система сквозной
аналитики,
коллтрекинга
и управления рекламой



Voximplant

Облачные
коммуникации
будущего уже сегодня

Roistat

Roistat

Система сквозной
бизнес-аналитики

Спасибо

Задавайте вопросы



Подробнее
о Tinkoff VoiceKit