

Yandex  Cloud ×  audiocodes

# Сценарии голосовых КОГНИТИВНЫХ сервисов для вашего КОНТАКТ-центра

Елена Белоброва,  
менеджер по развитию бизнеса  
SpeechKit, Yandex Cloud

Виктор Овчинников,  
технический директор  
AudioCodes Russia&CIS

SpeechKit позволяет роботам  
слышать и говорить

## 1. Речь преобразуется в текст



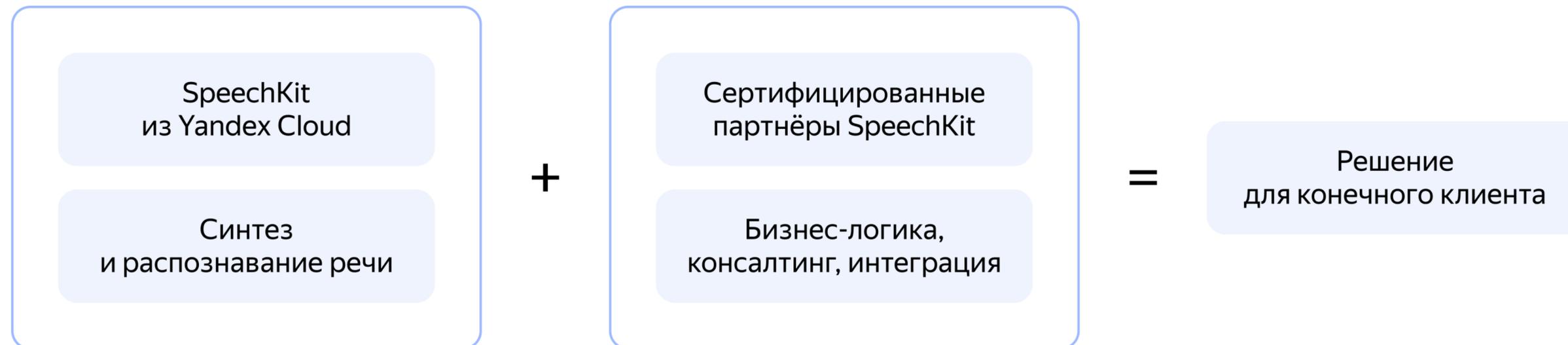
Хочу зарегистрировать карту лояльности



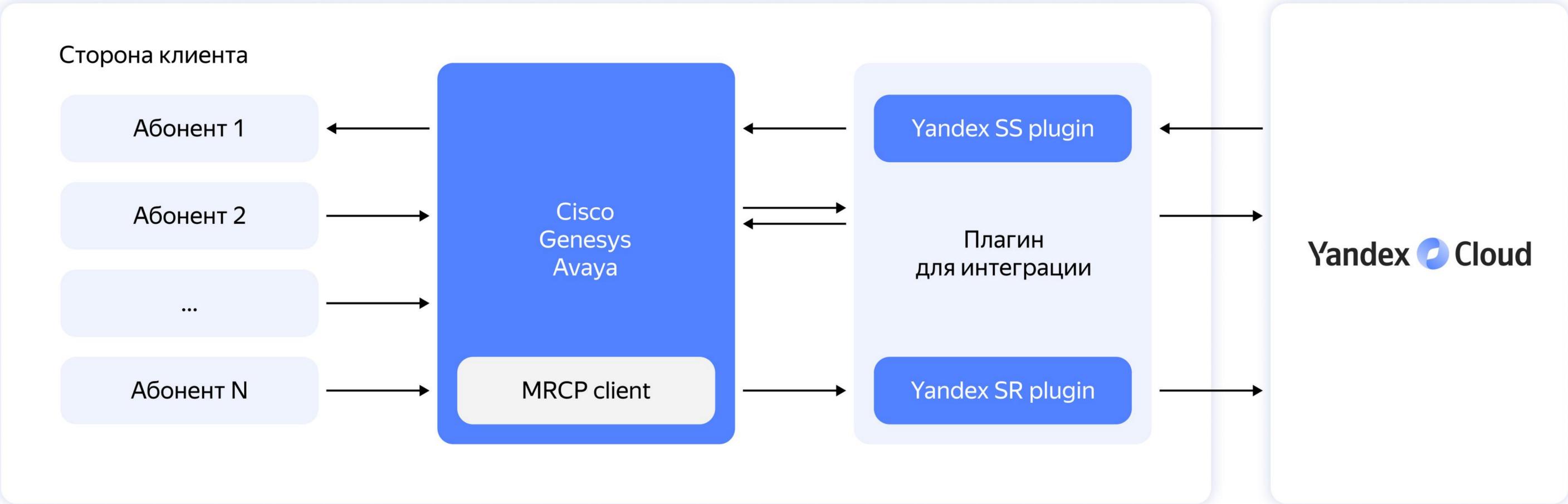
Конечно! Назовите 8 цифр на вашей карте

## 2. Текст преобразуется в речь

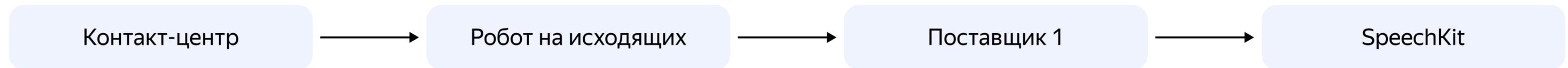
# Оптимальная схема работы с нашей точки зрения



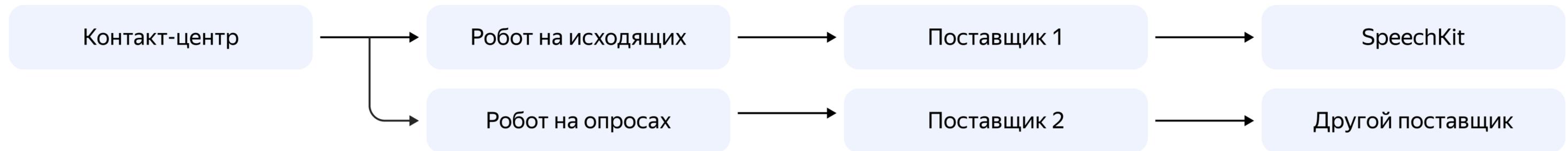
# Пример интеграции в телефонию



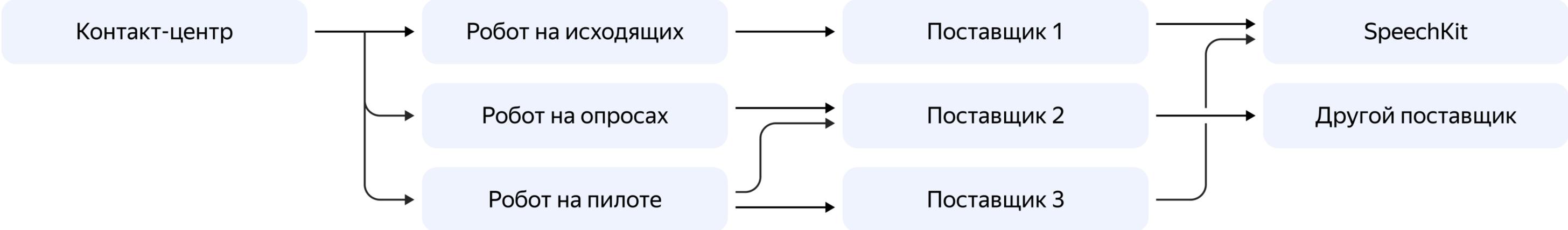
# Схема работы с точки зрения крупного клиента



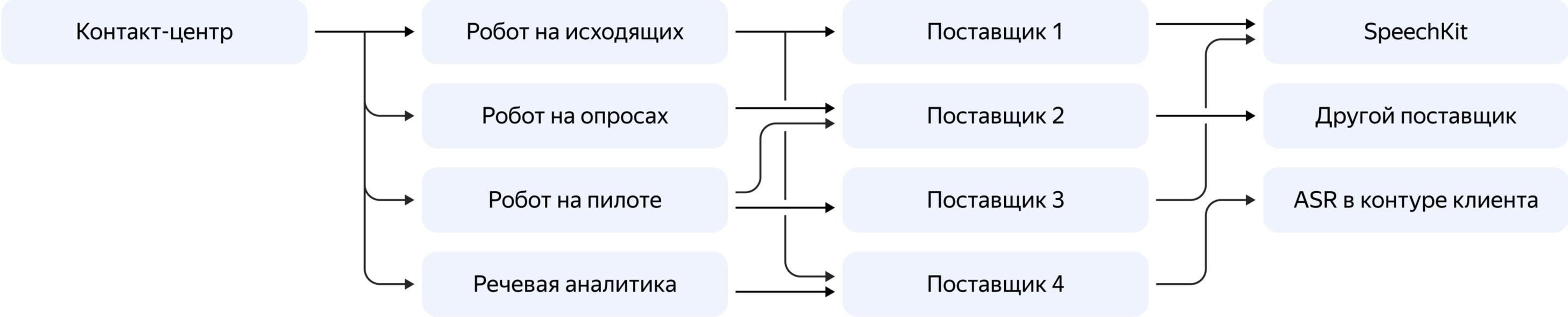
# Схема работы с точки зрения крупного клиента



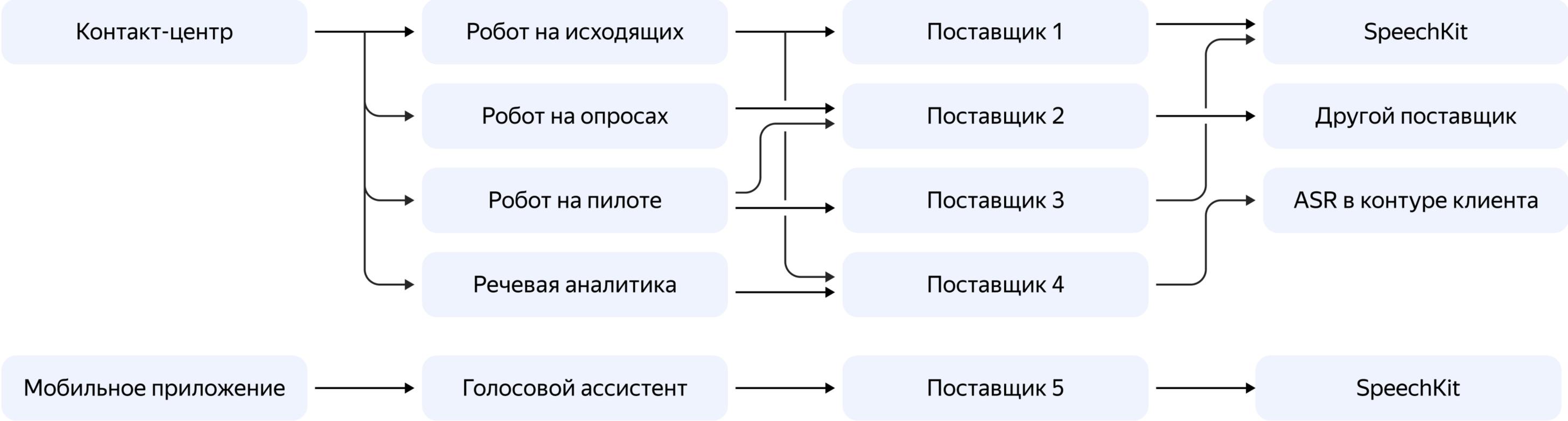
# Схема работы с точки зрения крупного клиента



# Схема работы с точки зрения крупного клиента



# Схема работы с точки зрения крупного клиента



# Схема работы с точки зрения крупного клиента





## AudioCodes — ведущий поставщик голосовых решений на рынке

**120+**

стран  
присутствия

**№ 1**

на рынке  
корпоративного SBC

**3+ млн**

SBC-портов,  
внедряемых ежегодно

**28**

лет опыта работы  
по технологии VoIP

**1000+**

партнёров  
по всему миру

**№ 1**

голосовой партнёр  
Microsoft Teams и Zoom

**65+**

заказчиков из Fortune-100  
используют технологии  
AudioCodes

**66**

ведущих операторов  
связи доверяют  
решениям AudioCodes

# gRPC vs. MRCP

## gRPC

Нативный протокол  
Yandex SpeechKit

## MRCP

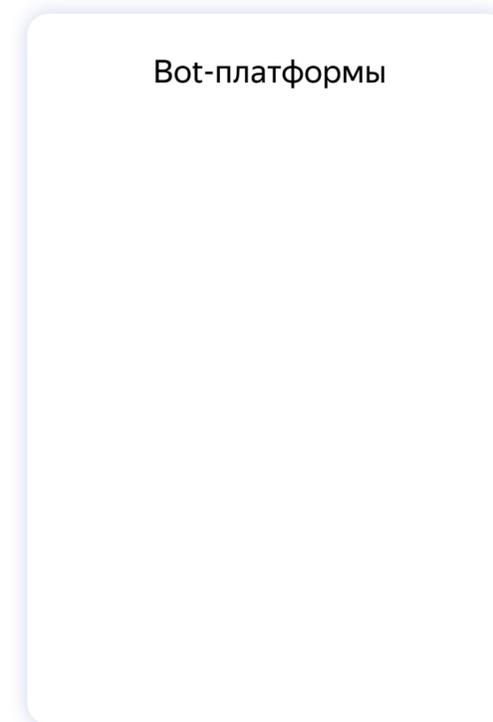
Ненативный протокол  
телефонии

Ненативный протокол  
SpeechKit

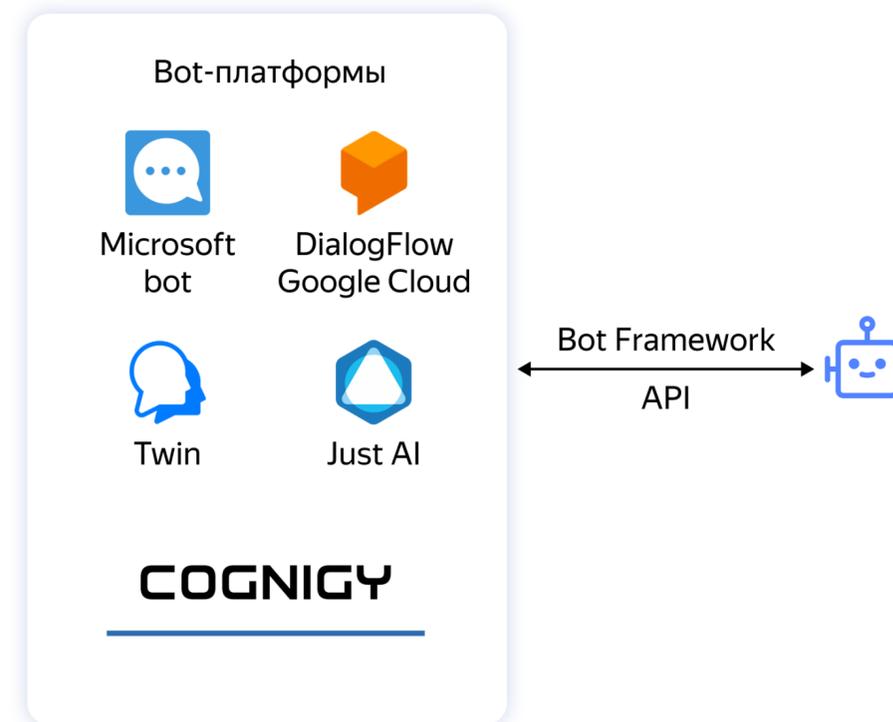
Протокол для управления  
медиаресурсами 2006 года

Последнее обновление  
2012 года

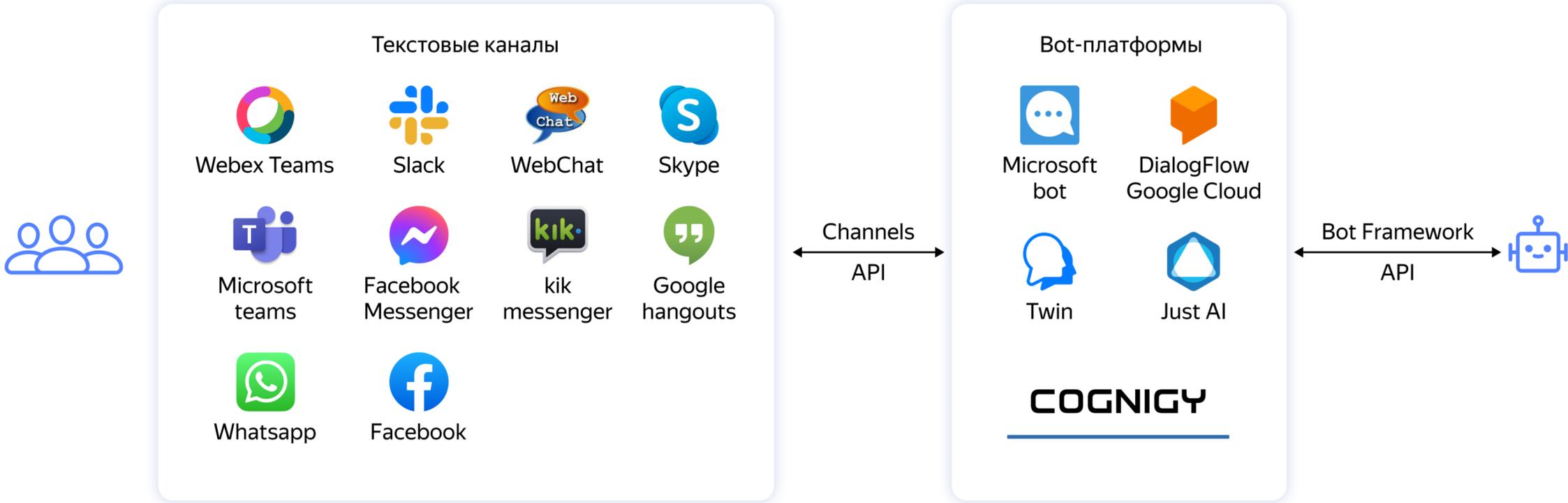
# Экосистема чат-ботов



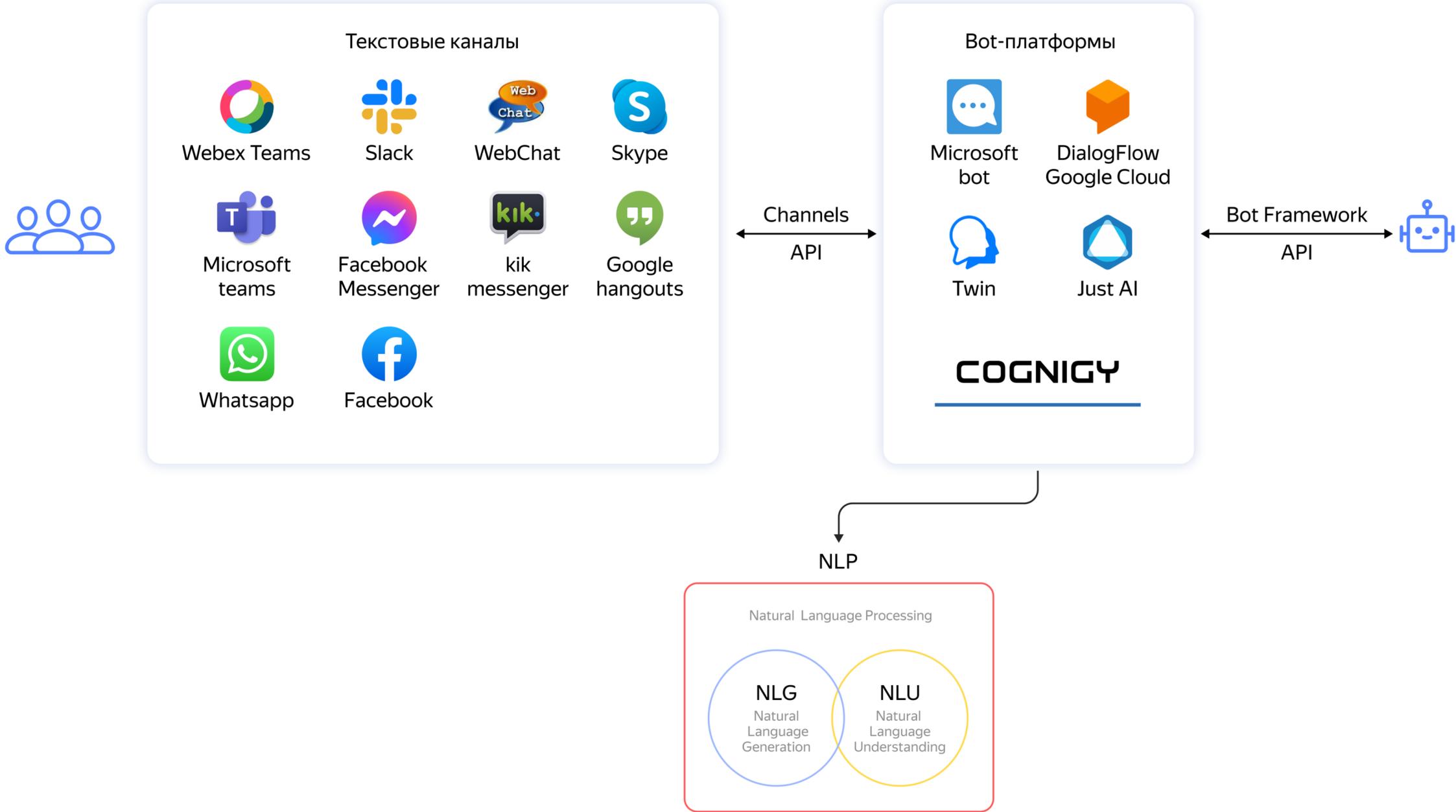
# Экосистема чат-ботов



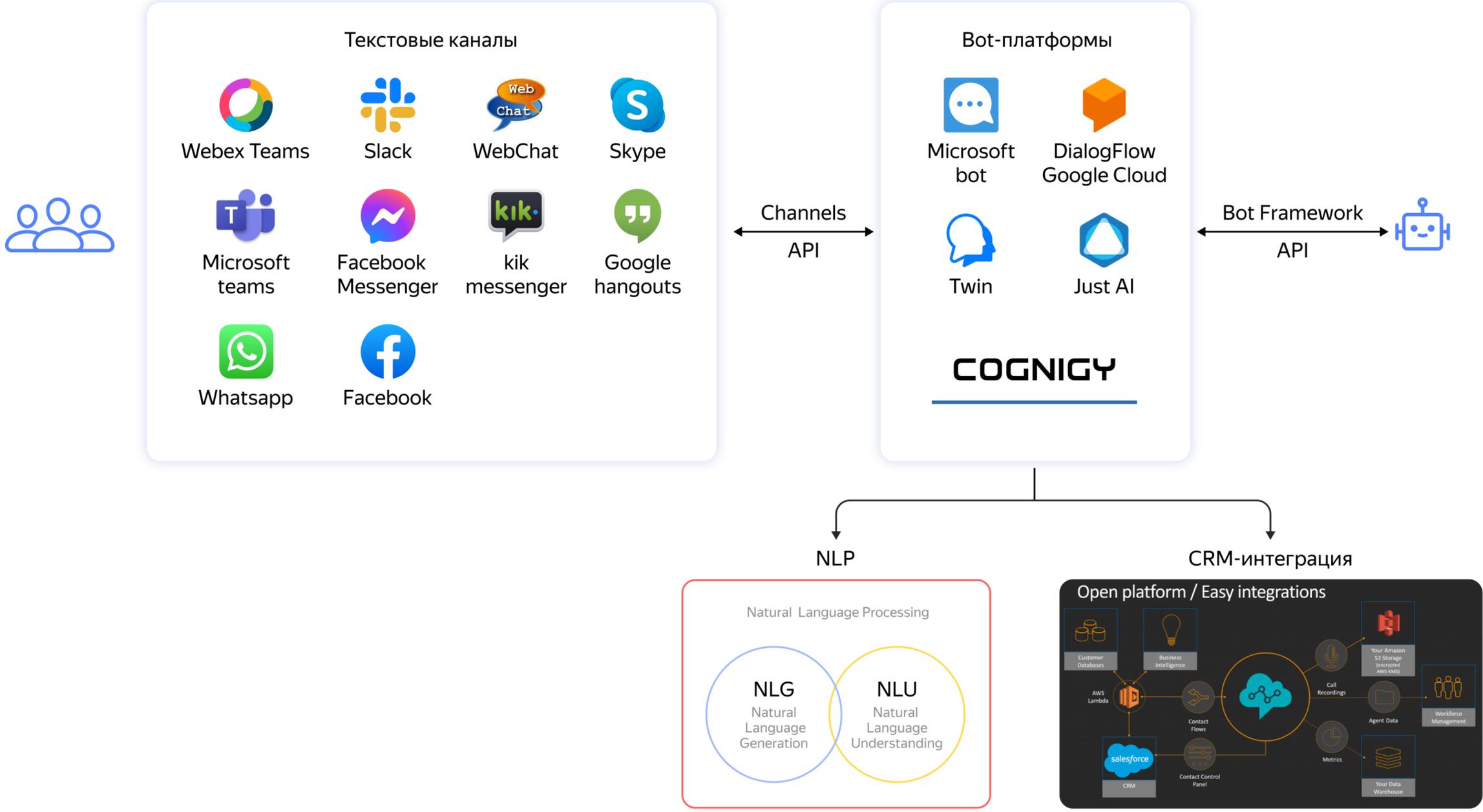
# Экосистема чат-ботов



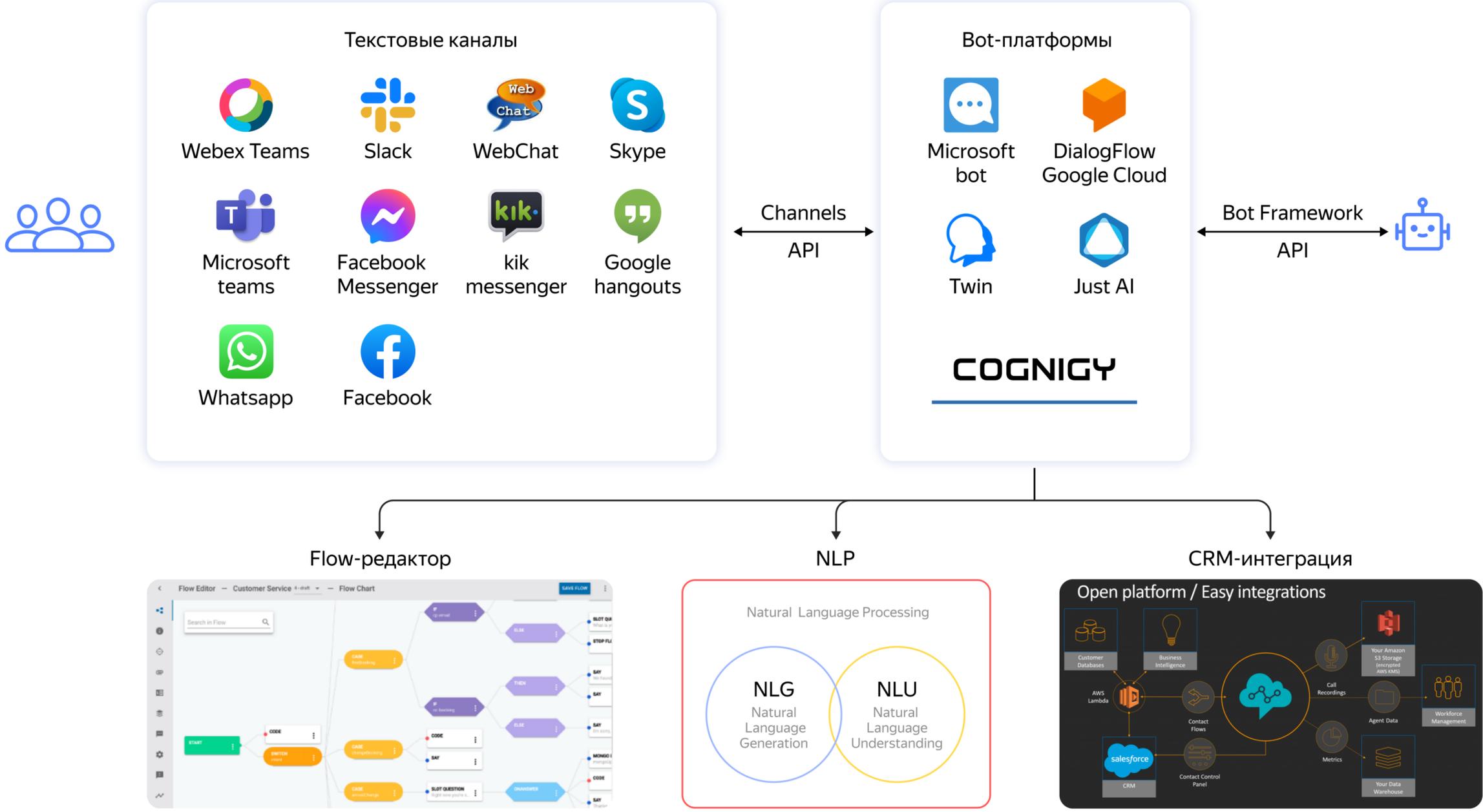
# Экосистема чат-ботов



# Экосистема чат-ботов



# Экосистема чат-ботов



# AudioCodes Voice. AI-решение

Голосовые каналы



Операторы связи



Корпоративная телефония



Контакт-центры



WebRTC



Вот-платформы



Microsoft



Google

**COGNIFY**

---

creativevirtual

И другие

Распознавание и синтез речи. Яндекс



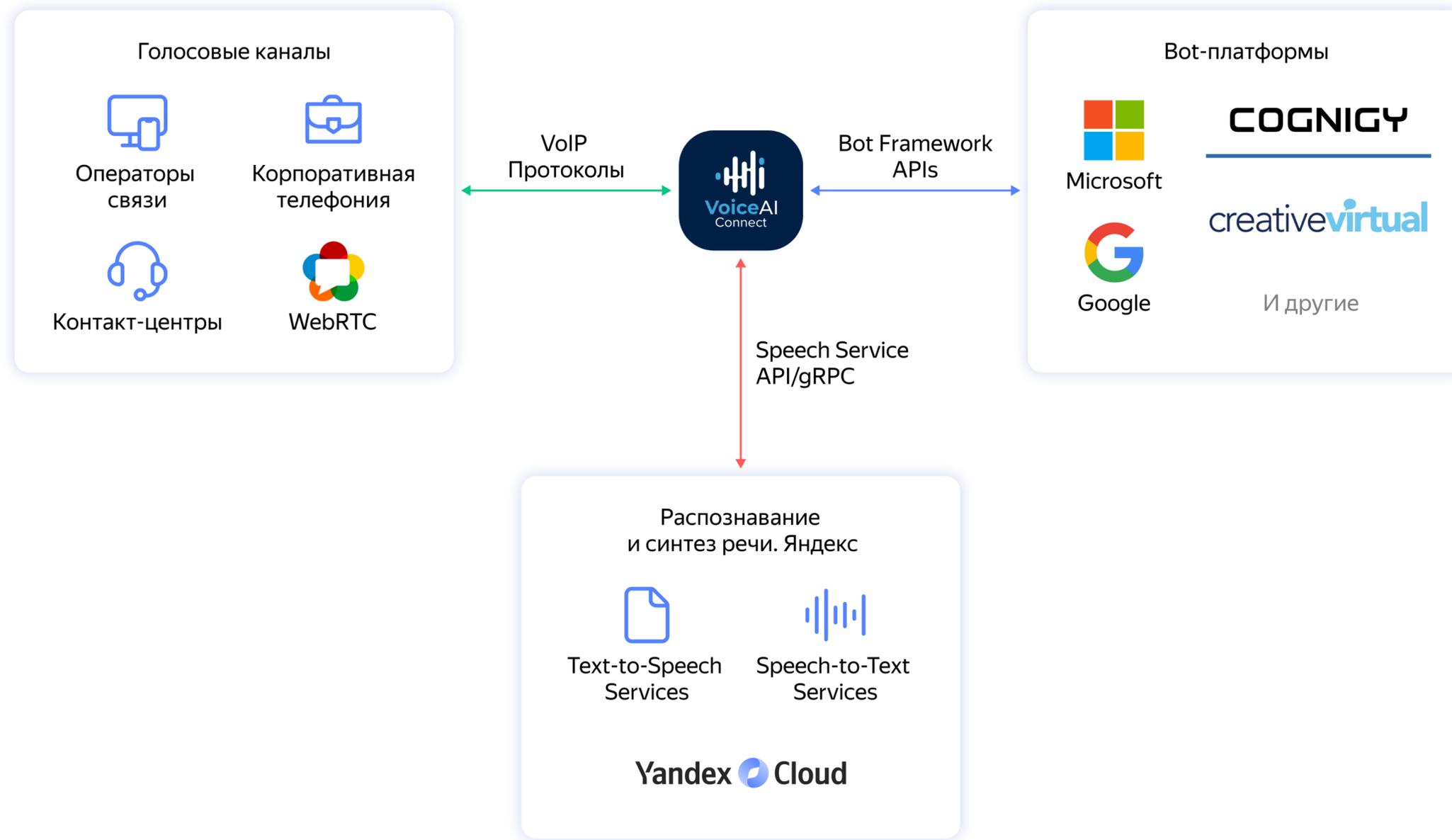
Text-to-Speech Services



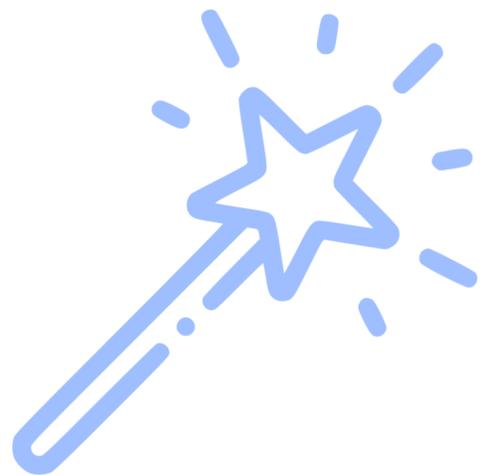
Speech-to-Text Services

Yandex Cloud

# AudioCodes Voice. AI-решение



# Возможности



- Полный контроль сессии со стороны bot-платформы
- Прямой голосовой стык с Yandex SpeechKit с использованием протокола gRPC

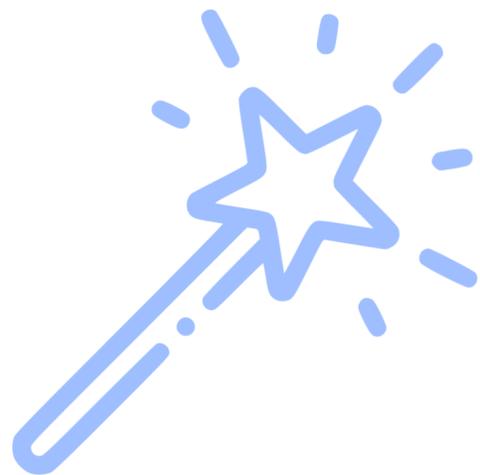
Использование всех возможностей SpeechKit без доработок

Быстрое внедрение новой функциональности

Минимальные задержки голоса с улучшением качества распознавания

- Простой интерфейс интеграции в любую bot-платформу

# Возможности



- **Различные сценарии внедрения**
  - Голосовой помощник
  - Исходящий обзвон
  - Суфлёр оператора контакт-центра
  - Облачное или локальное внедрение
- **Интеграция в любые контакт-центры** (включая Avaya, Genesys, Naumen, Cisco, Asterisk) и любые другие телефонные системы
- **Возможность интеграции голосовых помощников в мобильное приложение или сайт с использованием собственного SDK**

# Спасибо за внимание!

## Вопросы?



**Елена Белоброва**  
Менеджер по развитию бизнеса  
SpeechKit, Yandex Cloud



**Виктор Овчинников**  
Технический директор  
AudioCodes Russia&CIS