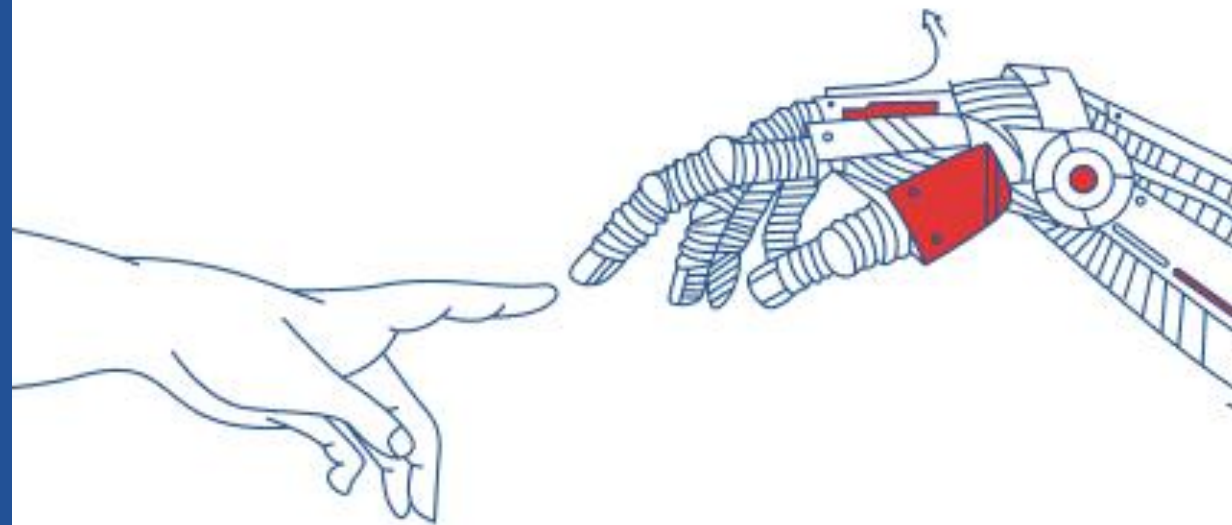




Кластеризация нераспознанных запросов

Роман Милованов

Руководитель департамента разработки
решений для контактных центров



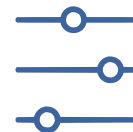
ПЛАТФОРМА АВТОМАТИЗАЦИИ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА



Единая омниканальная платформа



Распределенное решение для больших КЦ



Кастомизация и интеграция с существующими системами



Нейросетевой агент, голосовые\текстовые чат-боты



Эффективная замена зарубежным платформам



Удобная среда для работы оператора и супервизора

ОБУЧЕНИЕ РОБОТА - ПОСТОЯННЫЙ ПРОЦЕСС

В каких случаях требуется дообучение
робота:

01

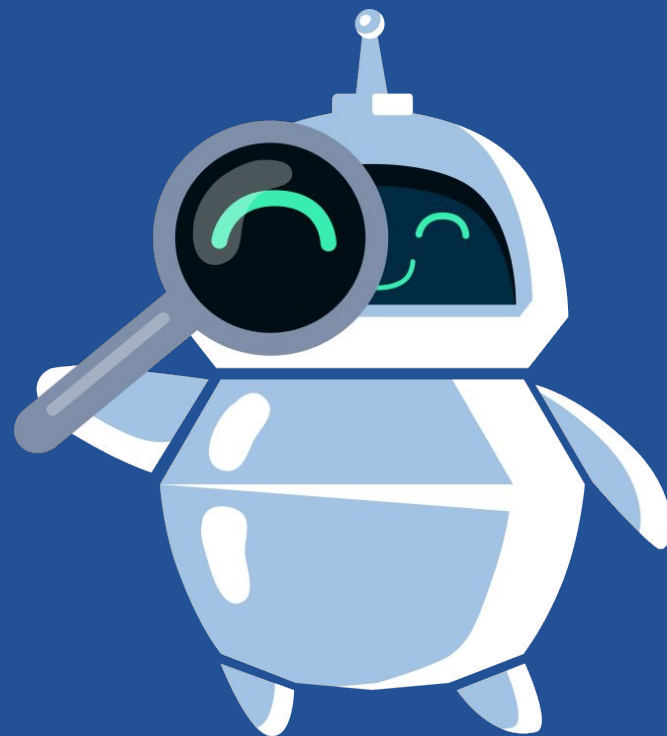
Изменились услуги или
продукты компании

02

Изменилось
законодательство

03

Изменились процессы в
компании



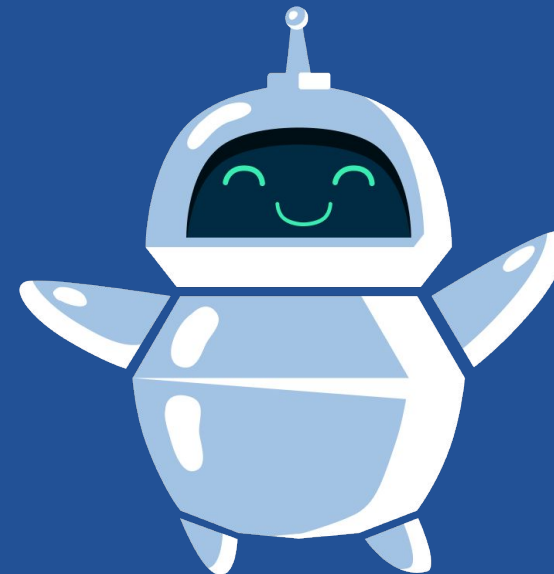
ОБУЧЕНИЕ РОБОТА

ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА РОБОТА



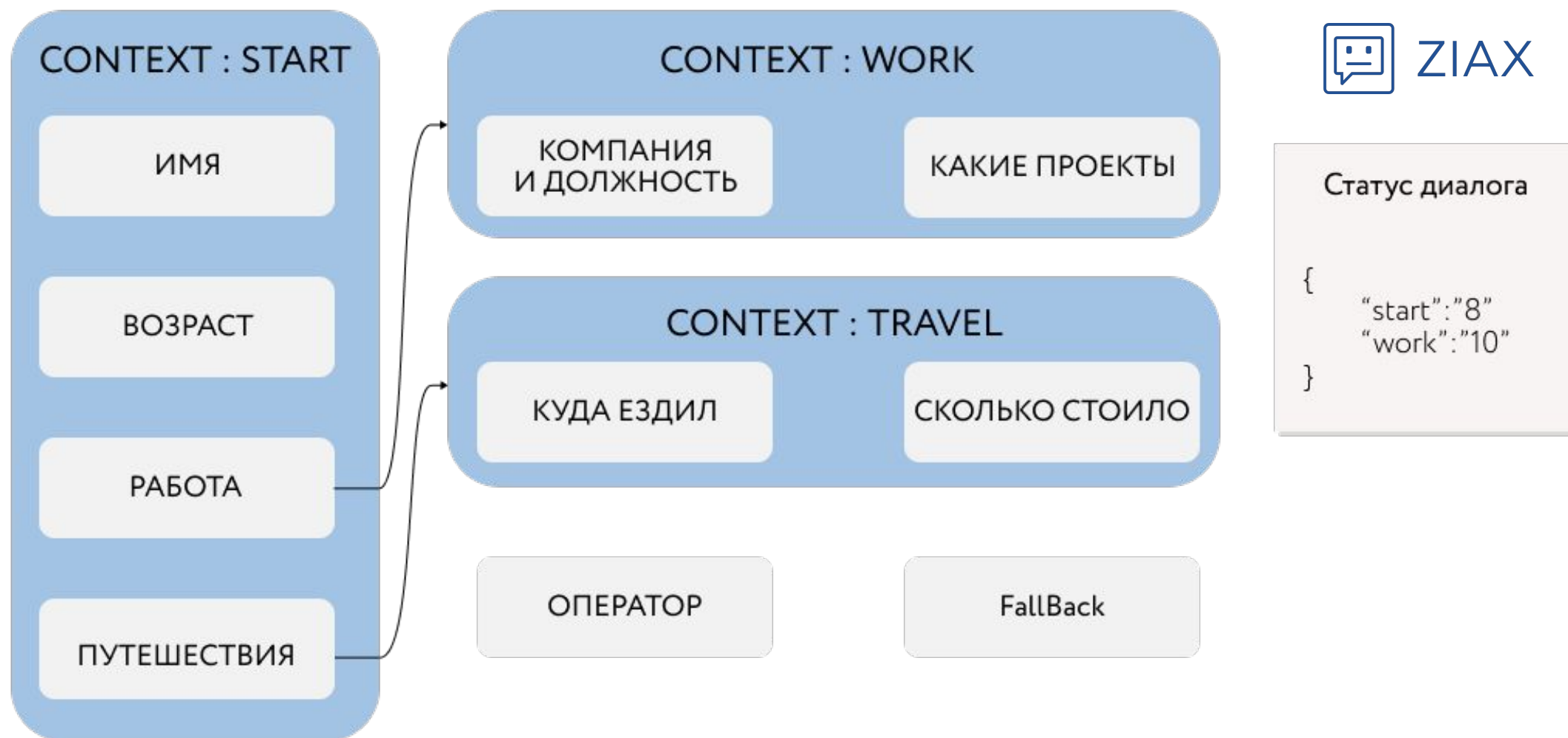
Снять нагрузку с оператора

КАК ЭТО СДЕЛАТЬ



Дообучать робота
новым тематикам

КОНТЕКСТНО-ИНТЕНТАЯ МОДЕЛЬ



ЗАТРАТЫ ВРЕМЕНИ НА АНАЛИЗ

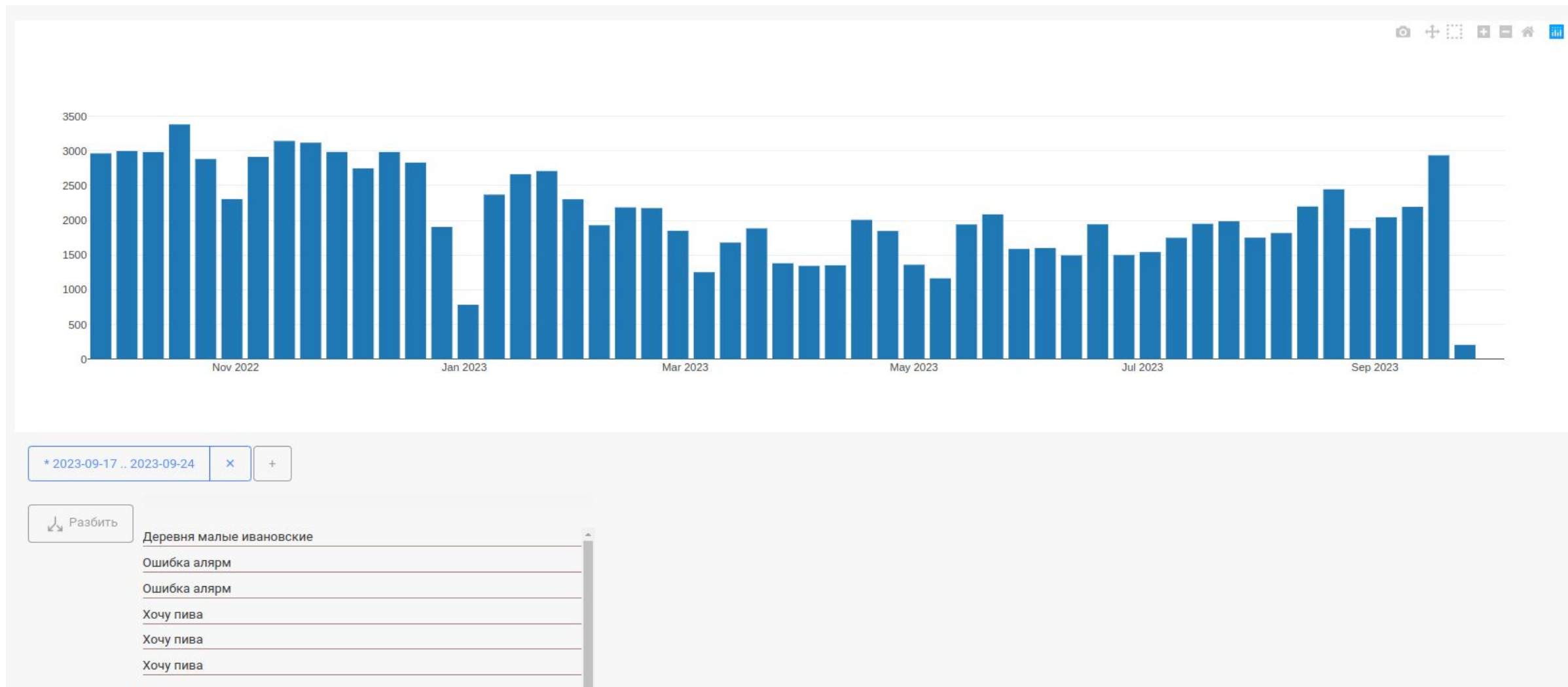
РАНЬШЕ

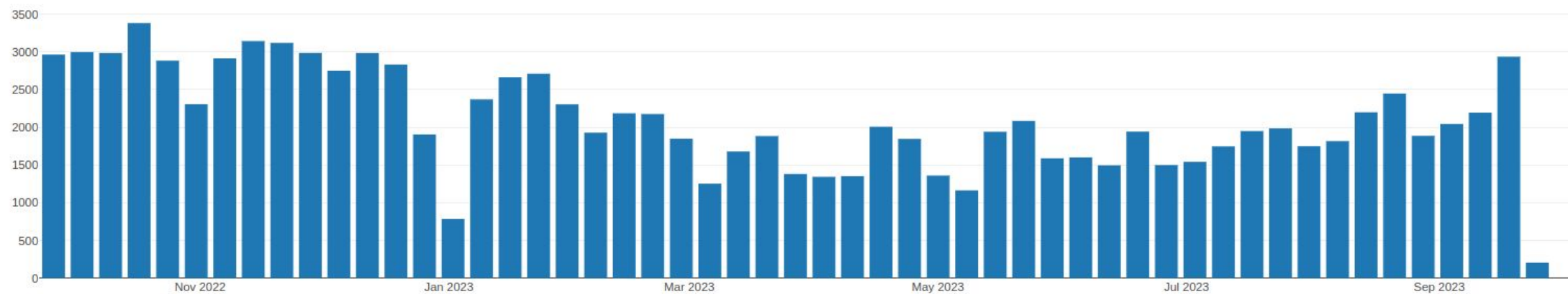
1 - 3
ДНЯ

СЕЙЧАС

10 - 20
МИНУТ

ЗАПУСКАЕМ ПЕРВОЕ РАЗБИЕНИЕ → ПОЛУЧАЕМ ПЕРВЫЕ ГРУППЫ ФРАЗ





2023-09-17 .. 2023-09-24

×

+

↑

Деревня малые ивановские

↓

Ошибка аларм

📄 1,5к

Хочу пива

📄 1,5к

Ну кошмар какой

📄 1,5к

Какой у вас вопрос

📄 1,5к

Деревня рачино дом 59 а

📄 1,5к

Акционерное общество акулово снт 75

📄 1,5к

Как оформить газовое оборудование

📄 1,5к

По лицевым счетам

📄 1,5к

Потому что нельзя так сделать

📄 1,5к

Нет должны прийти

↑

И которую я подал

↓

Подать

📄 5

Надо подать

📄 5

Как подать фото

📄 5

Как подать фотографию

↑

Я его уже забрала он на клавишах

↓

Так на клавишах наверное

📄 4

Забрать оригинал

📄 4

Мне нужно забрать

↑

Здравствуй

↓

Здравствуй я

📄 4

Угу здравствуйте

📄 4

Здравствуй с праздником здоровья а

↑

Молчите

↓

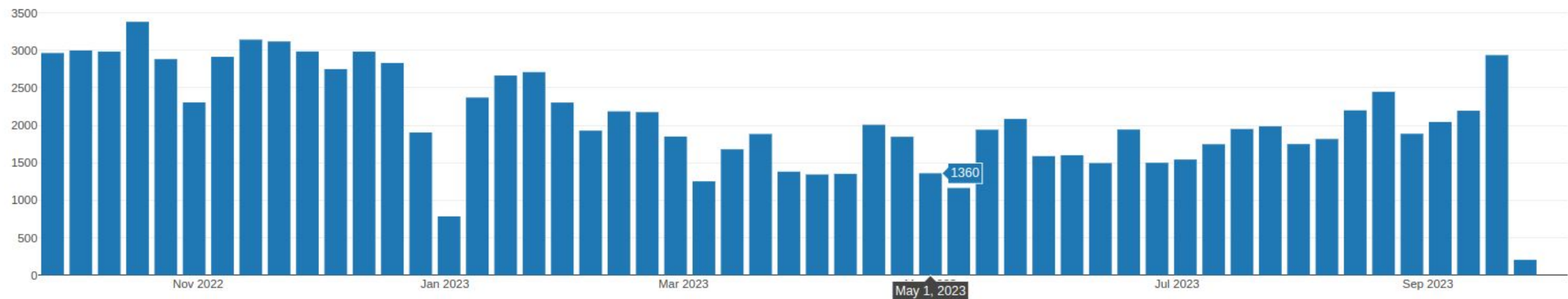
Молчи

📄 2

↑

↓

📄 2



2023-09-17 .. 2023-09-24

×

+

передать, перёд / говорить
/ дать, дая, дама, даль, дали, давать
/ счётчик / телефон
/ показание / соединить
/ слышать



267

Показания примите

соедините

У меня не работает

Ну кошмар какой

Наш округ

Потому что нельзя так сделать

Достали да уже

У меня нет на табло нет ни 1
цифры

Передать показания счетчика

Какого счетчика

Совсем не слышите

Ну дайте до конца то договорить

Соедините меня по телефону 0 96

счёт, счёты

По лицевым счетам

Утрата карты

Бабушка а дай мне лицевой
счет по газу лицевой счет
должен быть

Господи да сколько ж
называть

Лицевой счет

Номер договора можно
сказать

Лицевой счет номер

Господи

Ой господи

Запишите номер лицевого
счета

Господи боже мой

Повторите лицевой счет

Это самое сколько там это



200

хотеть / узнать

найди мне поговорить

Хочу пива

Мне нужно узнать

Нет должны прийти
написали объявление хоч
уточнить правда или нет

Уточнить конкретно

Узнать куратора

Цена вот я плачу 6 8 8 6 а

А это что такое я наличными
платить хотел

Узнать пятимесячный
процент

Узнать

Черт не впасть в газовую
трубу

Я хочу спросить у вас не
рабочий день скажите



191

деревня / дом / район

3 квартиры 78

Часовский район

Акционерное общество
акулово снт 75

Южный проезд дом 3
квартира 78

Деревня рачино дом 59 а

Московская область

Деревня малые ивановские

В отдельном доме на
проверку внутридомовых в
доме оборудования

Степаньково клинского
района московской области

Поселок богослово

Я сказала косино деревня
косино

Раскопка на газопроводе в



187

вопрос

Какой у вас вопрос

Ну вопрос меня интересует
можно проверить мою
вытяжку вы можете
проверить мою вытяжку

Вопрос при

У меня вопрос ну

Еще вопрос такой

Я бы хотела
проконсультироваться по
вопросу заключения
договора на
техобслуживание газового
оборудования

Вопрос

Смета

Вопрос смете

Я хочу поговорить с г н м
кирсановым вопрос такой



145

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ

Для исполнителя



Оперативное получение информации



Готовые данные для обучения



Увеличение финансового дохода

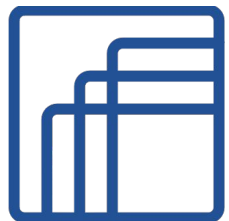
Для заказчика



Снижение нагрузки с операторов



Улучшение клиентского сервиса



САТЕЛ

Милованов Роман

+7 495 785-88-77

m@zix.ru