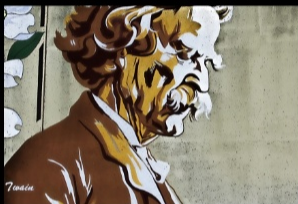




Голосовой ассистент

Как внедрять и не промахнуться



“The secret to getting ahead
is **getting started**”

TWAIN

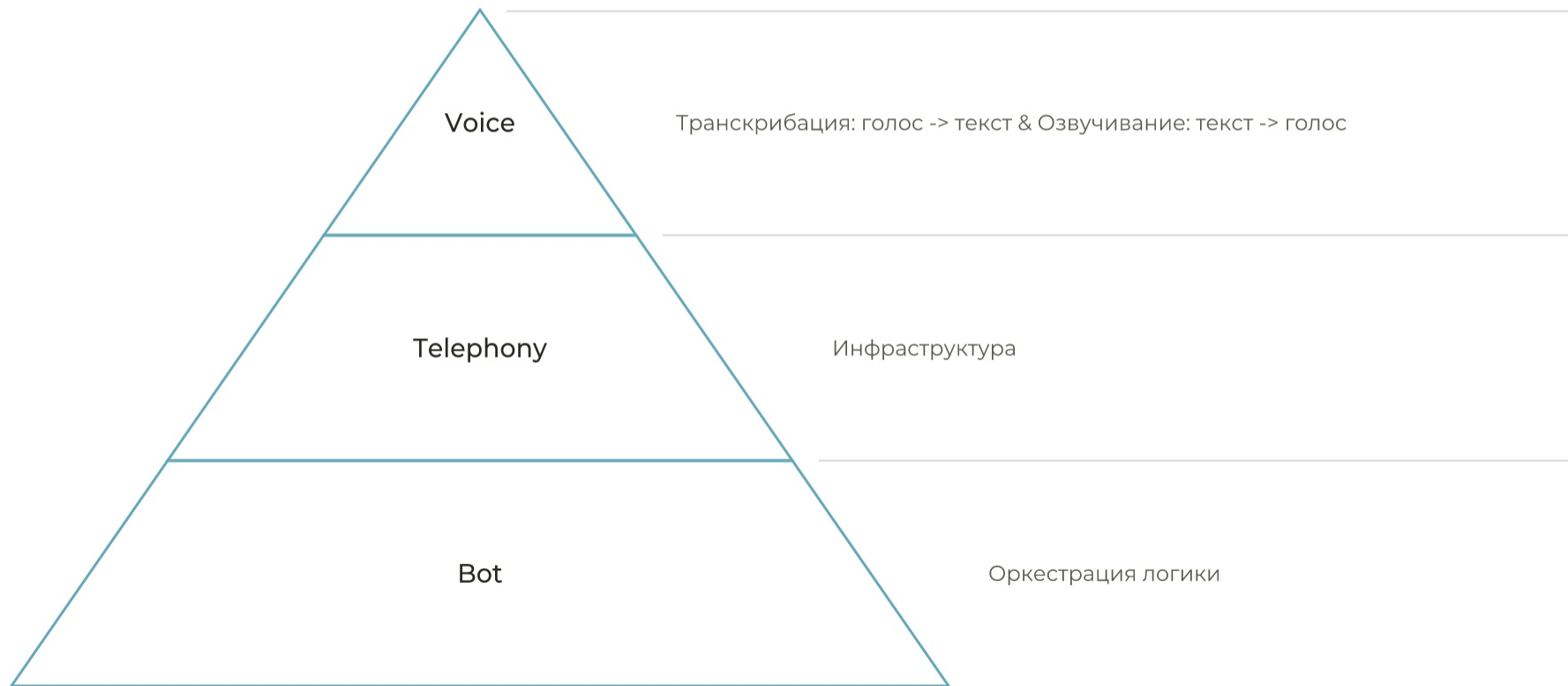
Agenda

- 1 | Как ускорить и удешевить запуск?
- 2 | Как масштабировать и развивать?
- 3 | Как не совершить грубых ошибок?

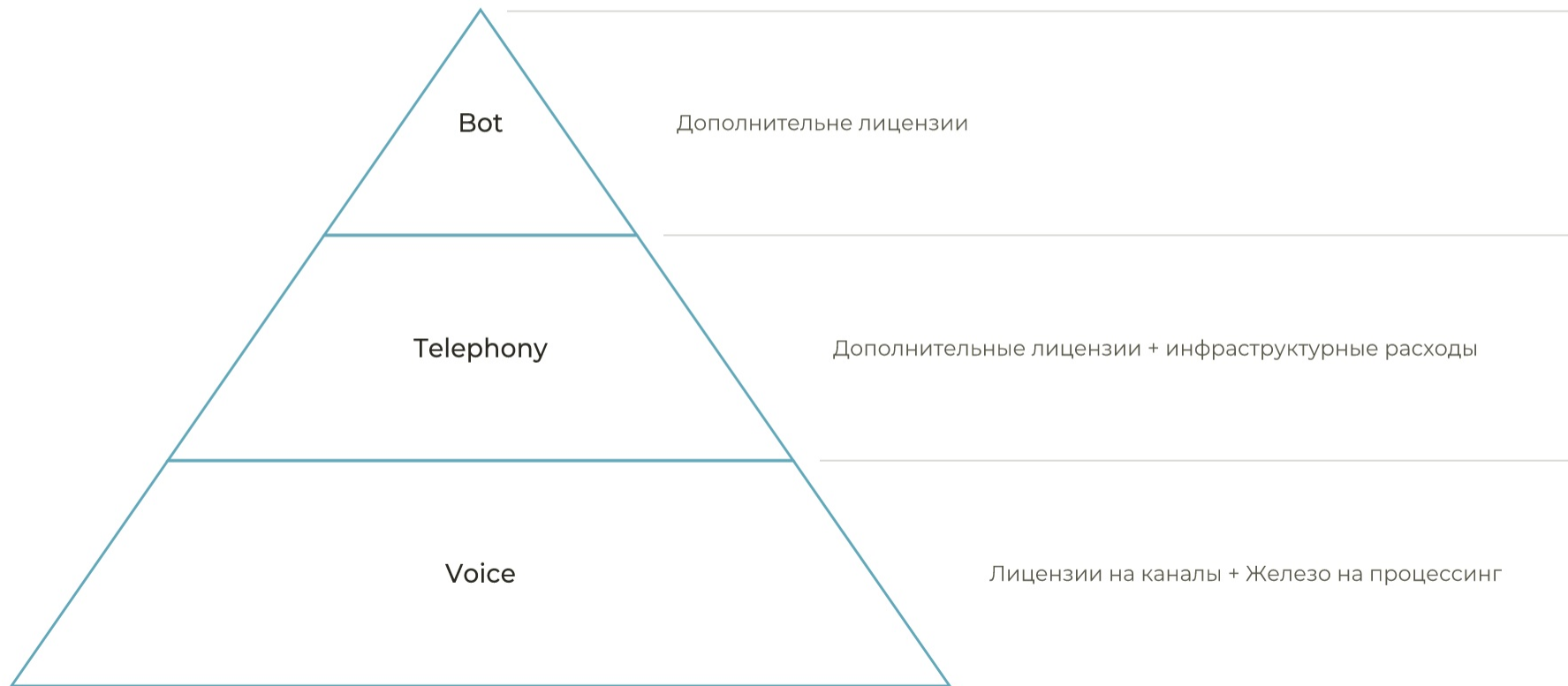


Долго? Дорого?
А надо ли...

Элементы Voice bot(усилия)



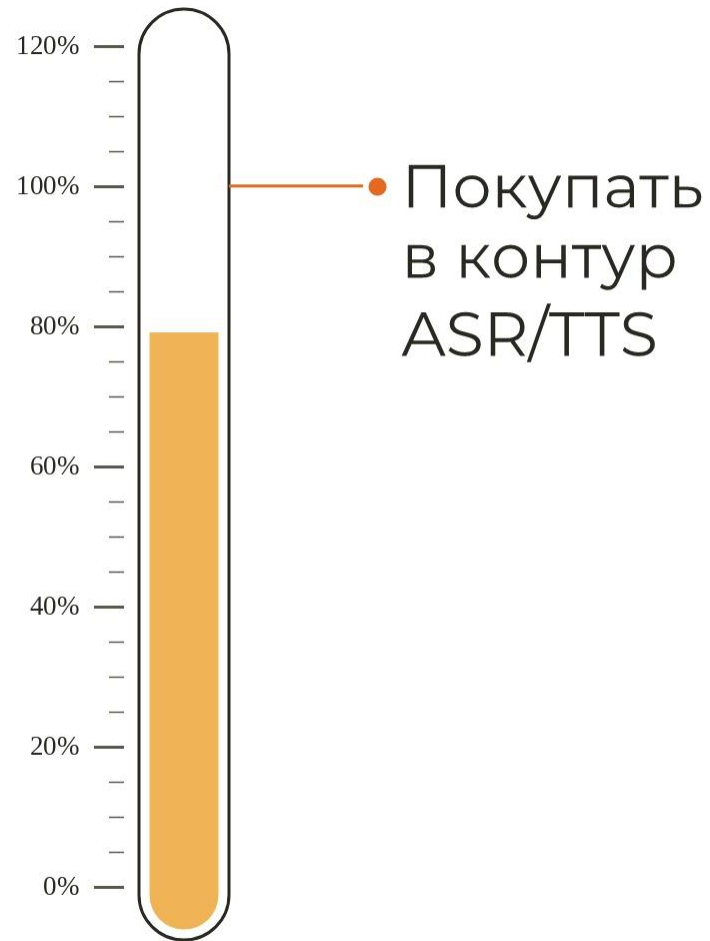
Элементы Voice bot(стоимость)



Очень
Долго
Дорого



Просто
Долго
Дорого



Быстро
и
Дешево





Как запустить?
Как масштабировать?



#1 MVP

Цель: проверить технику и слышать клиентов

- 1 Корректность работы ASR/TTS
- 2 Базовые механики взаимодействия
- 3 Реакция клиентов



#2 Roll-Out

Цель: снять низковисящие фрукты

- 1 Запуск деперс вопросов
- 2 Запуск вопросов в свободной речи
- 3 Старт упрощения IVR



#3 Run/Change

Цель: выстроить процесс постоянного улучшения

- 1 Запуск перс вопросов
- 2 Интеграция с мобильным приложением
- 3 Постоянный процесс дообучения модели ML

Our Journey





Бот - не оправдание
3 запрещенных приема



Это не бот!

или хватит защищать операторов от клиентов!



Хватит переспрашивать!

Клиент хочет получить ответ, а не играть в угадайку



Не симулируй AI

Или отвечая - отвечай конкретно

Touchpoints





Schirov Ilya

Executive Vice President, Raiffeisenbank Russia

@ schirov@gmail.com & ilya.schirov@raiffeisen.ru

+79250229995

facebook.com/schirov