

СИНЕРГИЯ ГОЛОСОВЫХ РОБОТОВ И РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

Новые возможности технологий речевого
искусственного интеллекта для дистанционного КЦ



Елена Чаплинская

Директор департамента качества и речевых технологий



VOXYS – ЛИДЕР РЫНКА

аутсорсинговых контакт-центров

№1

**20% доля
российского рынка АКЦ**

**По оценке рынка
IKS-Consulting 2023*

10 000 Сотрудников

25 лет Экспертного опыта

250+ Проектов

200+ Высоквалифицированных
IT-специалистов

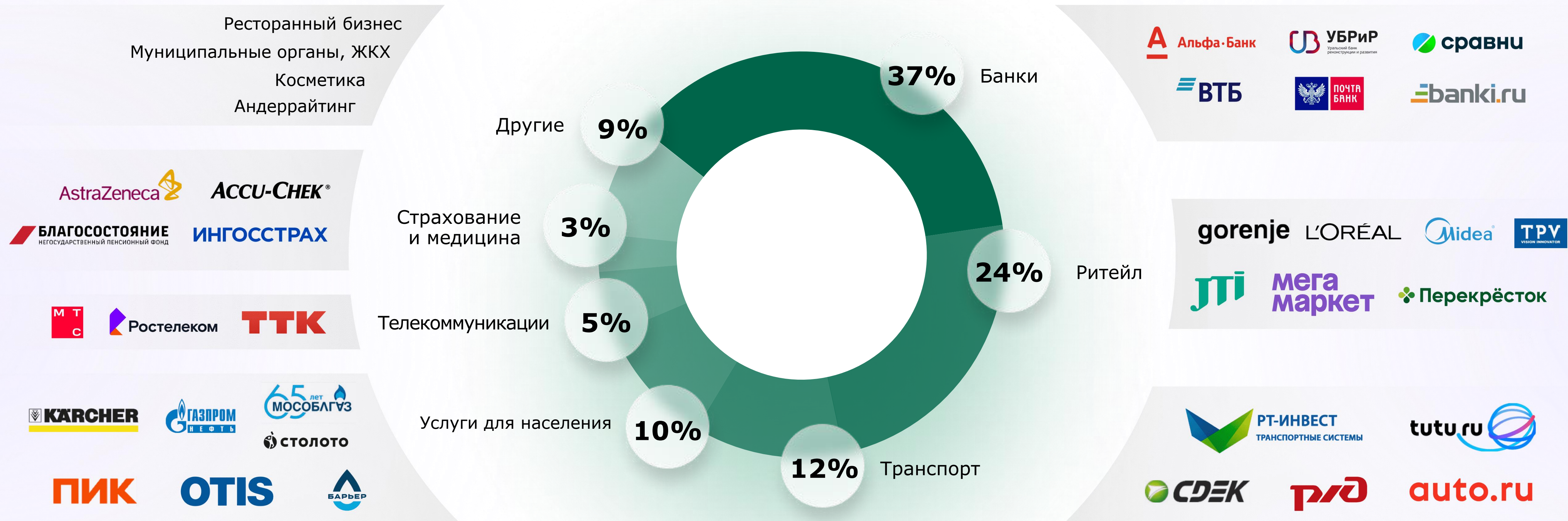
КОМПЕТЕНЦИИ

- Разработчик роботов **TWIN**
- Центр развития IT-решений
«Воксис Лаб»

Цифровой суверенитет

Независимость
от иностранных
вендоров

ВОКСИС РЕАЛИЗОВАЛ 250+ ПРОЕКТОВ В РАЗЛИЧНЫХ ОТРАСЛЯХ ЭКОНОМИКИ



ТАЙМЛАЙН РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ

2020

Слияние технологий, опыта, компетенций и команд под новым брендом **VOXYS**

Лидерство на российском рынке АКЦ
(данные IKS-Consulting)

2021

Открытие центра
IT-разработок **VOXYS LAB**

Регистрация в реестре
отечественного ПО **ПАК OmniVox**

2022

Интеграция в группу компаний
разработчика голосовых роботов
и чат-ботов - **TWIN**

КОМПЛЕКСНЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ЭФФЕКТИВНОГО КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

АУТСОРСИНГ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

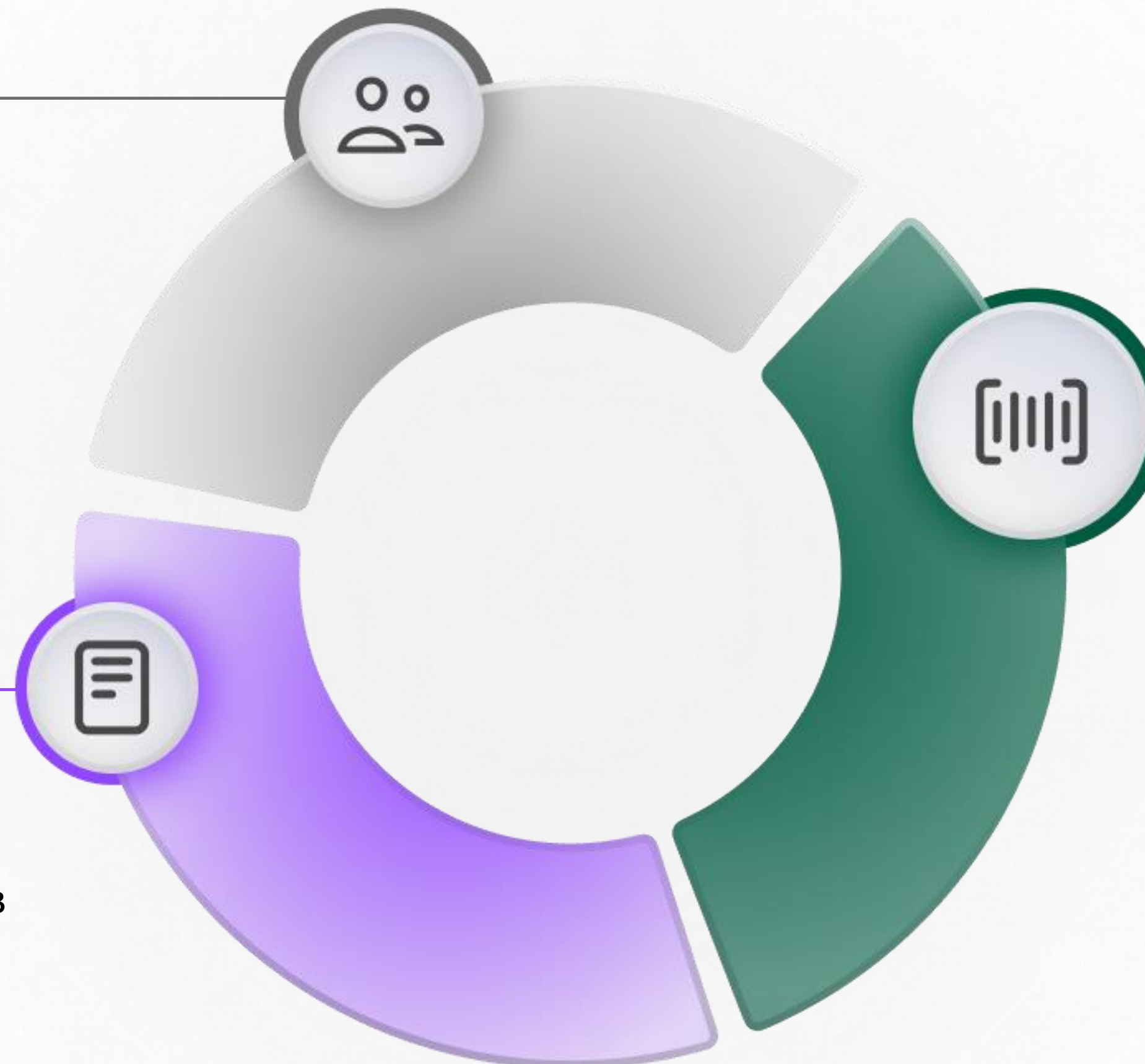
Телемаркетинг
Обработка входящих вызовов
Техническая поддержка
Аутсорсинг бизнес-процессов

- + Видеозвонки
- IVR - интерактивное голосовое меню
- Работа в неголосовых каналах

АНАЛИТИЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ

QMT - система контроля качества консультаций
BPM/WFM - система управления и оптимизации производственных ресурсов

- + Online дашборды
- LMS - система управления знаниями



ЦИФРОВЫЕ ПРОДУКТЫ

Голосовые роботы
Чат-боты
Речевая аналитика
Бот-суфлер

- + Чат-платформа OmniVox
- Мониторинг и анализ online медиа
- Заказная разработка CRM
- Нотификация
- Интерактивные подсказки

БАЗОВЫЕ РЕЧЕВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ



ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ



ПРЕИМУЩЕСТВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

Повышение эффективности коммуникаций
Улучшение результативности бизнес-процессов



Улучшение качества
сервиса и услуг



Повышение эффективности
обучения и развития



Повышение уровня
конкурентоспособности



Выявление ключевых
тем и трендов для развития

КЕЙС: ИСХОДЯЩИЙ ТЕЛЕМАРКЕТИНГ

ЗАКАЗЧИК: КРУПНЫЙ РОССИЙСКИЙ БАНК



Цели

- ✓ Увеличить потенциал роста конверсии
- ✓ Улучшить качество работа
- ✓ Понять причины отказов от предложения
- ✓ Исключить проставление некорректных статусов
- ✓ Возможность ликвидации фиктивных согласий

Вводные

- 👤 Ручная оценка в объеме **3%** диалогов
- 🌀 Конверсия – **2%**
- ⚠️ Ошибки работа – **50%**
- ✗ Отказ от предложений – **40%**

Результаты

Конверсия выросла

с 2% → до **4%**

Увеличилась скорость ответа бота

с 3 сек → до **1 сек**



Повысилась точность определения намерений.
Корректность работы бота - **95%**

Ошибки работа сократились

с 50% → до **18%**

Отказ от предложений уменьшился

с 40% → до **19%**



В **100%** коммуникаций научились определять автоответчики и ушли от нецелевого трафика

СИМБИОЗ ГОЛОСОВЫХ РОБОТОВ И РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

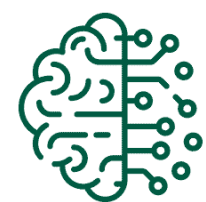
Симбиоз ГР и РА



Тестирование роботов после
улучшения модели



Тюнинг на основе данных
речевой аналитики



Анализ работы роботов



Определение проблем



Оценка эффективности
улучшений

РОБОТ С РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ И БЕЗ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ



- ✓ Автоматическая оценка 100% коммуникаций бота
- ✓ Реактивное выявление ошибок со стороны бота
- ✓ Понимание сложных по смыслу конструкций
- ✓ Типовые и нетиповые вопросы
- ✓ Инцидент по работе бота
- ✓ Оценка реакции клиента на взаимодействие с роботом



- ✗ Ручные временные затраты на оценку работы бота
- ✗ Сложность настройки и обучения
- ✗ Неполный скрипт
- ✗ Нет перечня ошибок бота

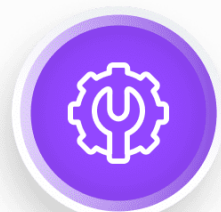
ЧТО ДАЕТ СИМБИОЗ ГОЛОСОВЫХ РОБОТОВ И РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ



Сокращение срока реализации **в 2 раза**



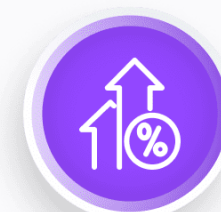
Наличие полноценного скрипта



Целевой тюнинг на основе релевантных кейсов



Контроль работа



Повышение эффективности



Снижение затрат



VOXYS.RU



@VOXYSNEWS



**ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ
TG Елены Чаплинской**

VOXYS