



AI Voice Assistants с поддержкой узбекского языка

Как голосовые ассистенты меняют взаимодействие с клиентами в контакт-центрах: будущее уже сегодня!

Hi, I'm Robiq





Yandex SpeechKit/Платформа в РУз

Сервисы SpeechKit включают в себя распознавание речи (ASR) и синтез речи (TTS), что позволяет создавать AI ассистентов, понимающих и говорящих на узбекском и другие решения



Вызовы в современных контакт-центрах

1

Рост объемов обращений

Контакт-центры сталкиваются с растущим количеством обращений клиентов, не хватает операторов

2

Скорость обработки запросов

Клиенты требуют быстрого обслуживания, а запросы сложные. Операторам нужно много времени на поиск информации в различном ПО

3

Нехватка квалифицированных кадров

Сложно найти опытных операторов для контакт-центров. Выгорание, текучка кадров и обучение - проблемы для бизнеса

4

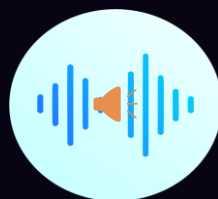
Повышение конкуренции

Конкуренты ищут и внедряют способы улучшить качество и скорость обслуживания



Как работает и что умеет? AI-оператор

Благодаря инновационным речевым технологиям, цифровой оператор имитирует эмоции и интонацию речи и может вести сложные беседы, а так же реагирует на перебивание и вопросы собеседника в параллельной речи



смешанная
модель
узб./рус.язык



ASR/TTS

распознавание и синтез речи с поддержкой узбекского и смешанных языков



NLU

готовые модели и алгоритмы понимания смысла естественной речи



Дообучение на AI модели трансформер



Cloud в РУз или onPrem под любые запросы бизнеса



Поддержка узбекского и др.языков 50+

Возможности голосовых ассистентов

Автоматизация рутинных задач

Голосовые ассистенты помогают отвечать на типовые вопросы и выполнять рутинные задачи

Ускорение обработки запросов (FCR +/AWT-)

Голосовые ассистенты быстро обрабатывают информацию и отвечают клиентам в реальном времени. Это снижает время ожидания и потерю обращений

Доступны 24/7

Голосовые ассистенты работают круглосуточно, предоставляя клиентам необходимую информацию в любое время

Рост продаж и Снижение затрат (\$)

Бот умеет продавать, ему не страшны отказы и возражения

Бот дешевле операторов, и намного быстрее
менее 1 500 сум
за 1 минуту диалога/ на
оператора вы тратите более
2500 сумм за 1 минуту
диалога

Бесшовное взаимодействие с человеком-оператором

- 1** **Первичная обработка запроса**
Голосовой ассистент анализирует запрос клиента и пытается решить его самостоятельно
- 2** **Передача запроса оператору**
Если ассистент не может решить проблему, он передает запрос оператору, предоставляя ему всю необходимую информацию
- 3** **Продолжение общения**
Оператор продолжает общение с клиентом, используя всю доступную информацию, полученную от ассистента



Интеграция ИИ ассистентов в контакт-центры

- 1 НАЛИЧИЕ ТЕХНОЛОГИЙ**
Необходимо правильно подобрать необходимые технологии, ASR/TTS и NLU платформу для голосового ассистента, учитывая специфику вашего бизнеса
- 2 ОБУЧЕНИЕ РОБОТА**
Голосовой ассистента, так же, как и нового сотрудника необходимо обучить! Необходимо предоставление инструкций, примеров звонков, сценариев и др. данных, чтобы он мог понимать речь вашего Клиента и правильно отвечать на их вопросы
- 3 ИНТЕГРАЦИИ**
Голосовой ассистент должен быть интегрирован с существующей системой контакт-центра и CRM, чтобы обеспечить бесперебойную работу и комплексную автоматизацию процесса
- 4 ГОТОВАЯ ИНФРАСТРУКТУРА**
Облачный сервис CLOUPARD экономит ресурсы Заказчика на инфраструктуре и поддержке.

Примеры использования AI-оператора на звонках

Маркетинг/Телемаркетинг

AI-оператор может:

- проводить массовые обзвоны клиентов и осуществлять продажи;
- проводить NPS опросы с автоматическим заполнением форм CRM и данных в BI-отчете

Клиентский сервис

AI-оператор может отвечать на часто задаваемые вопросы, предоставлять информацию о товарах и услугах, обрабатывать заказы, назначать встречи, оформлять заявки и т.д.

А так же помогать оператору отвечать на вопросы- сервис СУФЛЕР

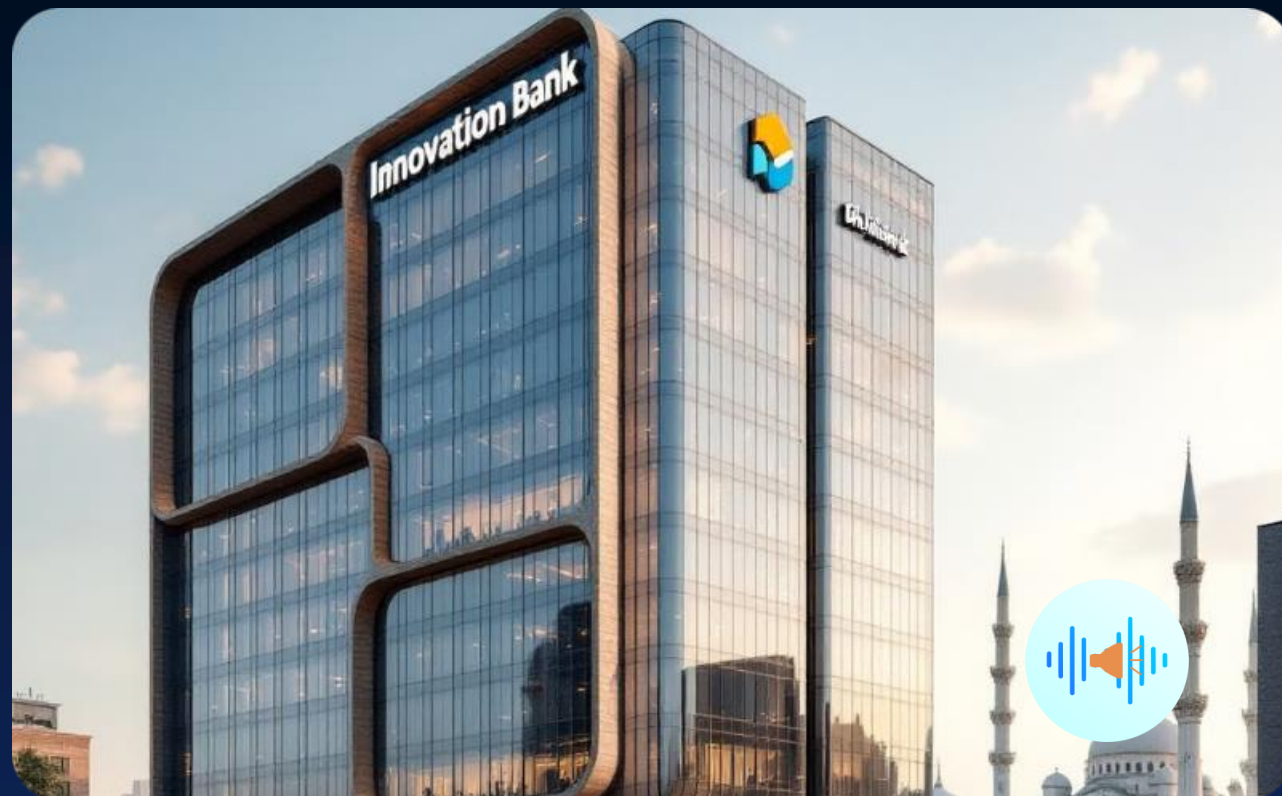
Взыскание дебиторской задолжности

AI-оператор может напомнить о просроченных платежах, отвечать на вопросы должников, предложить варианты решения проблемы просрочки, оказывать юридическое законное давление и работать с возражениями





Кейсы успешного внедрения голосовых ассистентов в контакт-центрах



БАНК (50+ % автоматизации)

Автоматизация входящих звонков в банковском IVR с помощью умного робота-консультанта. Консультирование физлиц по вопросам оформления различных типов кредитов, платежам, условиям и требованиям, срокам рассмотрения заявок и т.д.



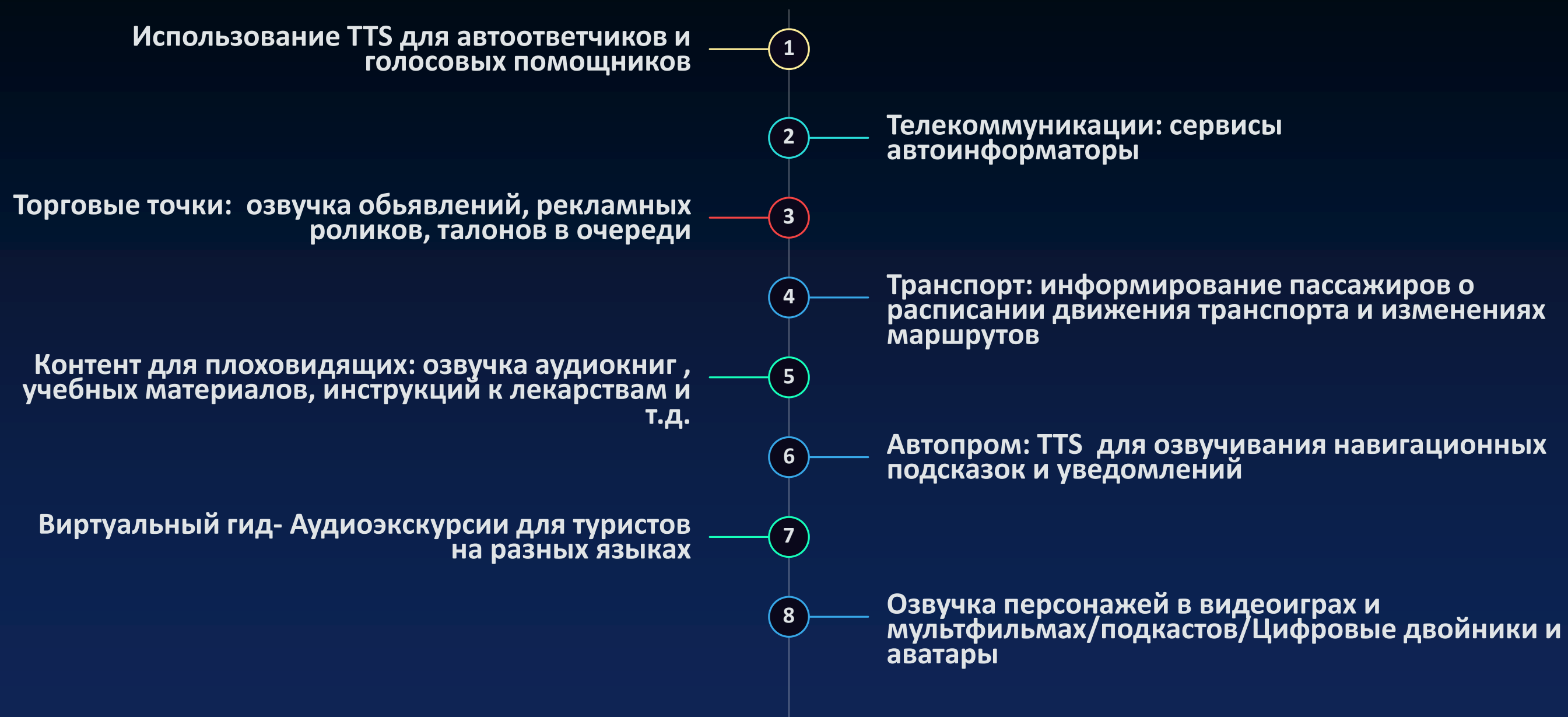
РИТЕЙЛ (40+% автоматизации)

Автоматизация входящих звонков в контакт-центре с помощью умного робота-консультанта. Консультирование покупателей по оплате, доставке, акциям и другим вопросам

Примеры использования распознавания речи (ASR)



Примеры использования синтеза речи (TTS)





Преимущества использования готовой облачной инфраструктуры для ИИ сервисов

Экономия ресурсов

Не нужно тратить время и деньги на создание собственной инфраструктуры

Масштабируемость

Возможность быстро увеличить или уменьшить вычислительную мощность

Доступность

Круглосуточная доступность к ресурсам и сервисам

Безопасность

Готовые решения обеспечивают высокий уровень безопасности данных и инфраструктуры

Удобство

Простой доступ к широкому спектру инструментов и сервисов для разработки и развертывания ИИ



Cloupard

Сервисы Cloupard



IaaS KVM, Hyper-V



DBaaS, S3



Портал самообслуживания, IaaS



vGPU инстансы для AI/ML и 3D моделирования



Кластеры Kubernetes



Защита персональных данных



Локальные офисные решения



Локации Узбекистан, Казахстан, Эстония, РФ

Ваши вопросы

Мы с радостью поможем вам с эффективным решением!



Рената Гулиенко
CPO Robiq AI
renata.gulienko@robiqu.ai

@RobiqAI
технологический партнер
Cloupard



Евгений Ким,
Cloupard, CCO
+998 90 205 5934
info@cloupard.uz

@Cloupard_Uz
<https://cloupard.uz>

