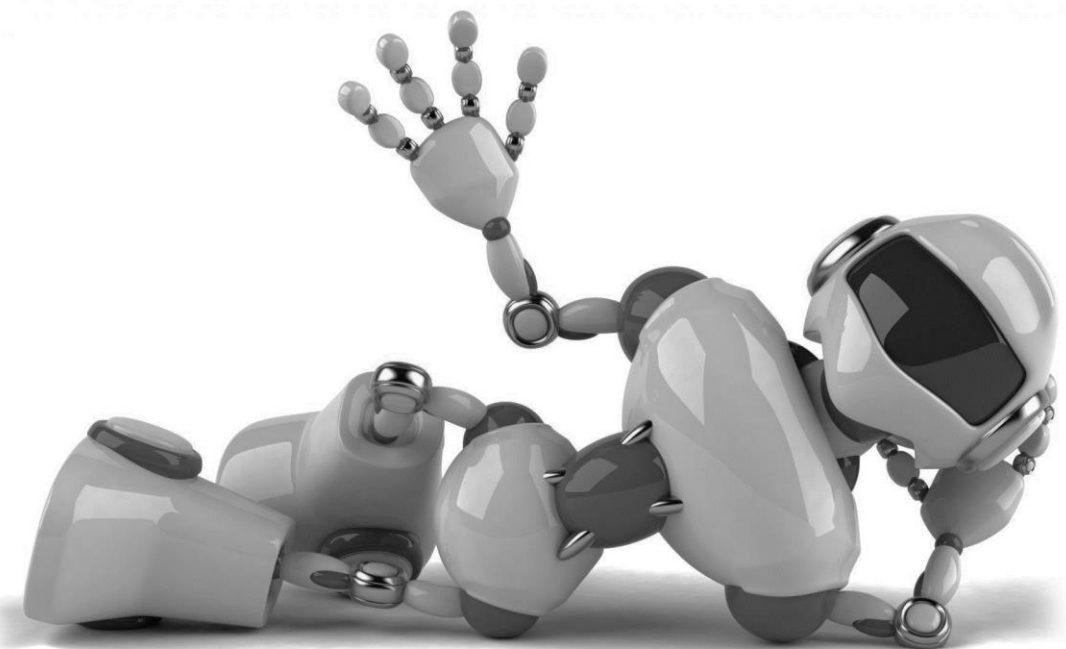


2022



# ГОЛОСОВОЙ РОБОТ В РЕГИОНАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ ТЕЛЕФОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ЕДИНАЯ  
УНИВЕРСАЛЬНАЯ  
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ  
РЕЧЕВАЯ  
ПЛАТФОРМА



# ЧТО ТАКОЕ ГОЛОСОВОЙ РОБОТ?

Как живой



**Сервис коммуникации с клиентами на базе искусственного интеллекта, который обеспечивает интерактивное диалоговое общение с помощью синтеза речи**

# НАЙМЕНЕ РОБОТА?!

Снижает нагрузку  
на операторов

01



В моменты пиковой  
загрузки сокращает  
время ожидания

02



Отвечает 24/7,  
доступен в чате  
на сайте

03



# НА ЧТО СПОСОБЕН ГОЛОСОВОЙ РОБОТ?

ПОТРЕБНОСТЬ  
В ПРИМЕНЕНИИ



- 1 ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ПОКАЗАНИЙ  
ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРИБОРОВ УЧЕТА (ЖКХ)
- 2 ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ В МФЦ
- 3 ИСХОДЯЩИЙ ЗВОНОК С ЦЕЛЮ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ  
ЗАПИСИ НА ПРИЕМ МФЦ
- 4 ПРОВЕРКА СТАТУСА ОБРАЩЕНИЯ В МФЦ
- 5 ИНФОРМИРОВАНИЕ О ГОТОВНОСТИ  
ДОКУМЕНТОВ
- 6 ПРИЕМ ЖАЛОБ И ОЦЕНКА ОБСЛУЖИВАНИЯ
- 7 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

# РОБОТ УЗНАЕТ ЗВОНЯЩЕГО

ИДЕНТИФИКАЦИЯ  
И  
АУТЕНТИФИКАЦИЯ

Робот использует голосовую биометрию для определения или подтверждения личности. Используются неповторимы характеристики голоса каждого конкретного человека



Голос идентифицируется даже при нечеткой речи, попытке искусственно изменить голос, наличии посторонних шумов. Каждый голос исключителен — двух одинаковых голосов нет.



# ЧТО ВНУТРИ?

→ СЛОЖНЫЙ КОМПЛЕКС  
ВЗАИМОСВЯЗАННЫХ  
ТЕХНИЧЕСКИХ КОМПОНЕНТОВ

Система записи и хранения  
телефонных переговоров

Сценарии общения для  
каждой автоматизированной/  
роботизированной услуги

Кластер серверов IP

Подсистема IVR  
(среда разработки)

Комплексный  
унифицированный  
интерфейс для управления  
компонентами системы

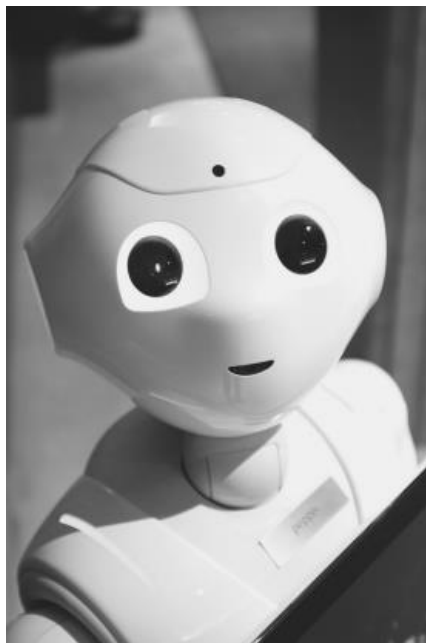
Комплексная Среда для  
обучения системы

Интеграционные модули  
для подключения к ИС

Подключаемые библиотеки  
с алгоритмами распознавания  
речи на основе обучаемой  
нейросети

Вспомогательные  
компоненты

# РАБОТА С РОБОТОМ



**Среднее время продолжительности вызова снизилось на 10-12 %  
Экономия бюджета составляет 6 млн.руб.**



**Многофункциональная работа**

**(обработка входящих и исходящих звонков одновременно, быстрый поиск информации, стрессоустойчивость)**



**Одновременная обработка множества звонков и доступность 24/7**



НОВЫЕ УСЛУГИ

# ЧТО ЖЕ ДАЛЬШЕ?

Расширим функционал  
голосового робота.

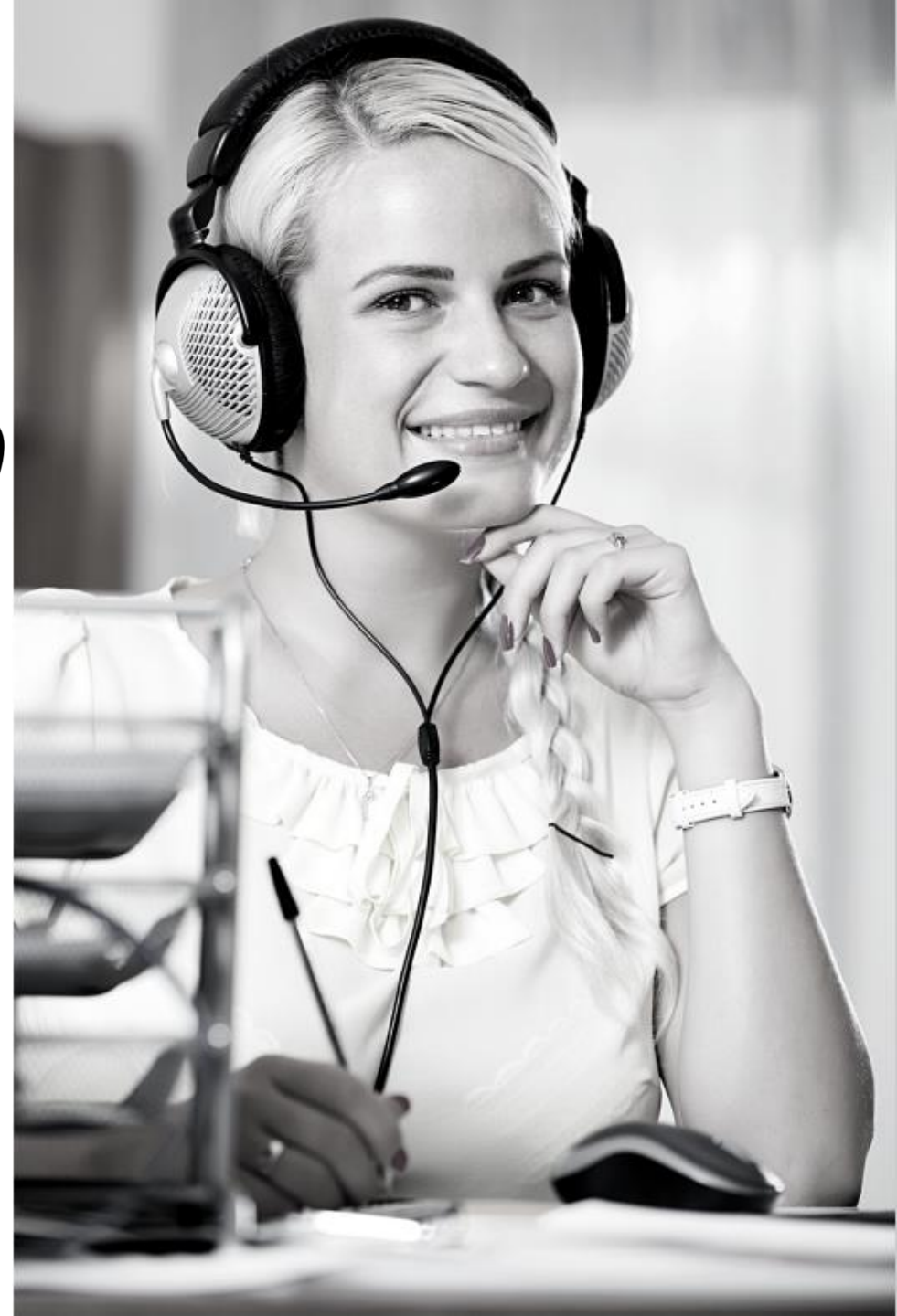
Первая линия службы 122.

Регистратуры медицинских  
учреждений.

Региональная круглосуточная  
диспетчерская служба.

---

---







**Возможно все, на невозможное просто требуется  
больше времени.**

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**