

# Интеллектуальная обработка вызовов

Услуга с искусственным интеллектом

естественность речи развитие новых технологий

индивидуальные кейсы

**высокая конверсия voice**

online

распознавание текстов

NLP

автоматизация процессов

**живой голос**

цифровая экономика

**время работы 24/7**

машинное обучение

**синтез речи**

опросы и исследования

тексты

RPA

человек и машина

ИИ

speech kit

IVR

виртуальный ассистент

AI

**голос**

**МегаФон**

artificial intelligence

автоматизация типовых коммуникаций

python

**робот**

**голосовой помощник**

**распознавание речи**

интент

сценарий

речевая аналитика

**искусственный интеллект**

speech kit

речевые паузы и перебивания

machine learning

**скрипты**

машинное обучение

**любые сценарии**

цифровой партнер для бизнеса

# Ваш голосовой помощник

## Функциональные возможности интеллектуальной обработки вызовов



### Естественность речи

- Ответ без задержек и пауз
- Реакция на перебивания
- Имитация настроения и эмоций
- Запись профессиональными дикторами



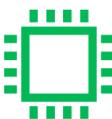
### Восприятие на слух

- Выбор голоса для каждого звонка
- Качественные диалоги
- Сохранение истории разговора
- Уникальный алгоритм принятия решения об окончании речи



### Надежный голосовой канал

- с услугой SIP Trunk МультиФон Бизнес
- Дополнительно можно подключить 8800
  - Отображение номера в поле АОН



### Современные технологии искусственного интеллекта

- Использование алгоритмов нейронной сети
- Машинное обучение
- Потокное распознавание





# AI vs IVR

**Что выбрать – Искусственный интеллект  
или Голосовое интерактивное меню?**



# Голосовое интерактивное меню

Ваши клиенты вынуждены слушать IVR, нажимать определенные кнопки на телефоне и далее следовать указаниям четкого заданного алгоритма действий.

**Эффективность обработки только для входящих звонков.**

... Для подключения  
услуги нажмите  
клавишу «2»

... Для соединения  
с оператором



# Искусственный интеллект

Голосовой робот с естественной речью поможет выстроить приятное комфортное общение с вашими потенциальными клиентами.

... Добрый день!  
С Вами говорит  
Карина.  
Я могу Вам  
чем-то помочь? 😊



# Преимущества



Точность и исполнительность  
в коммуникации с клиентом

Контроль работы «специалиста»:  
Робот не ошибается, не устает и не болеет

Выбор голоса и особенности речи  
робота, вариативность диалогов

# Примеры сценариев автоматизации

## Информирование

---

Новые возможности регулярного взаимодействия с клиентами

- Сообщите своим клиентам о событиях: изменениях, условий обслуживания
- Подтвердите оформление заказа, совершение финансовых операций

## Оценка качества

---

Посмотрите на себя глазами клиента

- Проведите опрос посещения клиентами вашей компании
- Соберите обратную связь о сервисе

## Напоминание

---

Удобное планирование рабочего времени сотрудников в зависимости от нагрузки

- Предупредите клиентов о плановой записи на прием; известите о собеседовании
- Получите подтверждение о посещении клиента в указанные дату и время

## Продажа

---

Новый способ осуществления продажи и предложения клиентам услуг

- Холодные звонки
- Up-sale; cross-sale

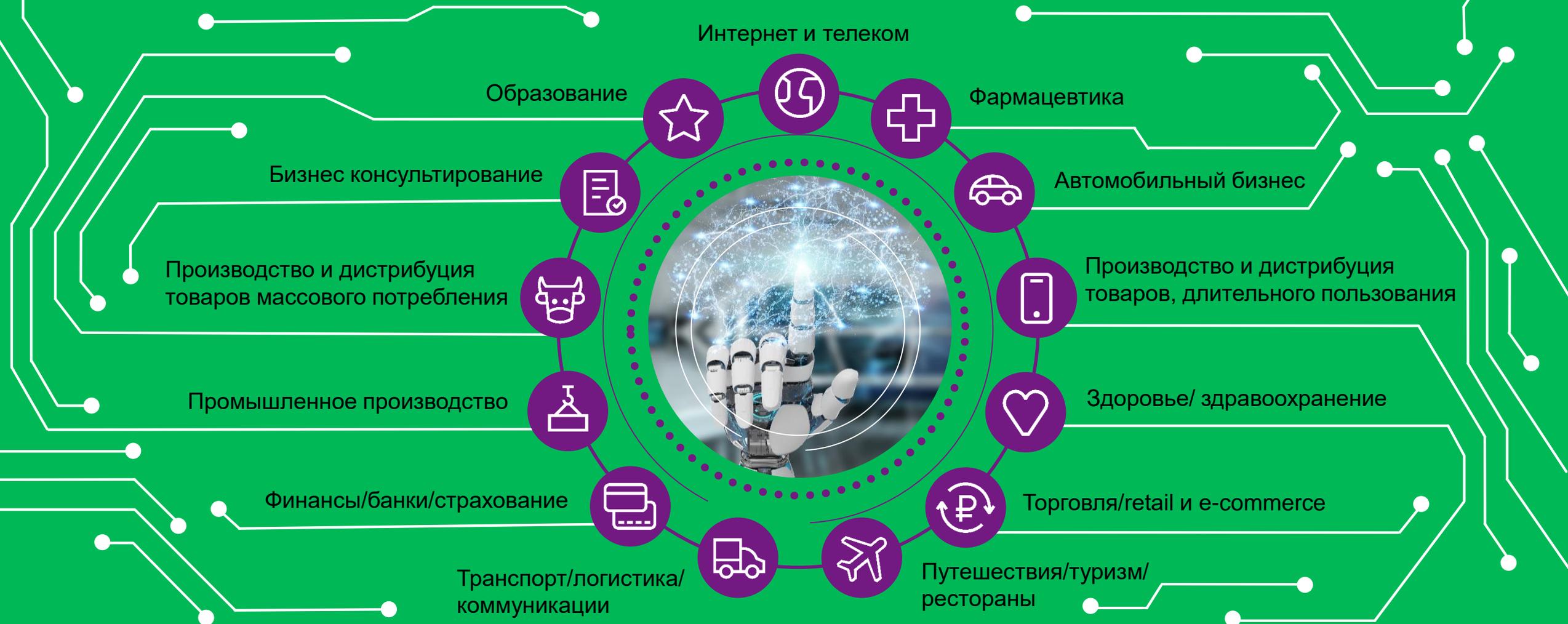
## Обслуживание

---

Эффективный способ оптимизации бизнес-процессов

- Принимайте звонки в контакт центр и переводите на выделенного специалиста
- Обработывайте заявки в технической поддержке

# Отрасли применения



# Подключение услуги

1

Какой процесс требуется автоматизировать?  
Расскажите нам о своем сценарии  
и планируемом объеме звонков в минутах

2

Наш «специалист» по интеллектуальной  
обработке вызовов учится на ваших записях  
разговоров с клиентами (от 300 записей);  
примерах скриптов

3

Определите формат исходных данных  
для обзвона и отчет по результатам работы  
голосового робота.

4

- Создание виртуального помощника  
по интеллектуальной обработке вызовов
- Тестирование сценариев использования  
и дообучение робота
- Интеграция по API

