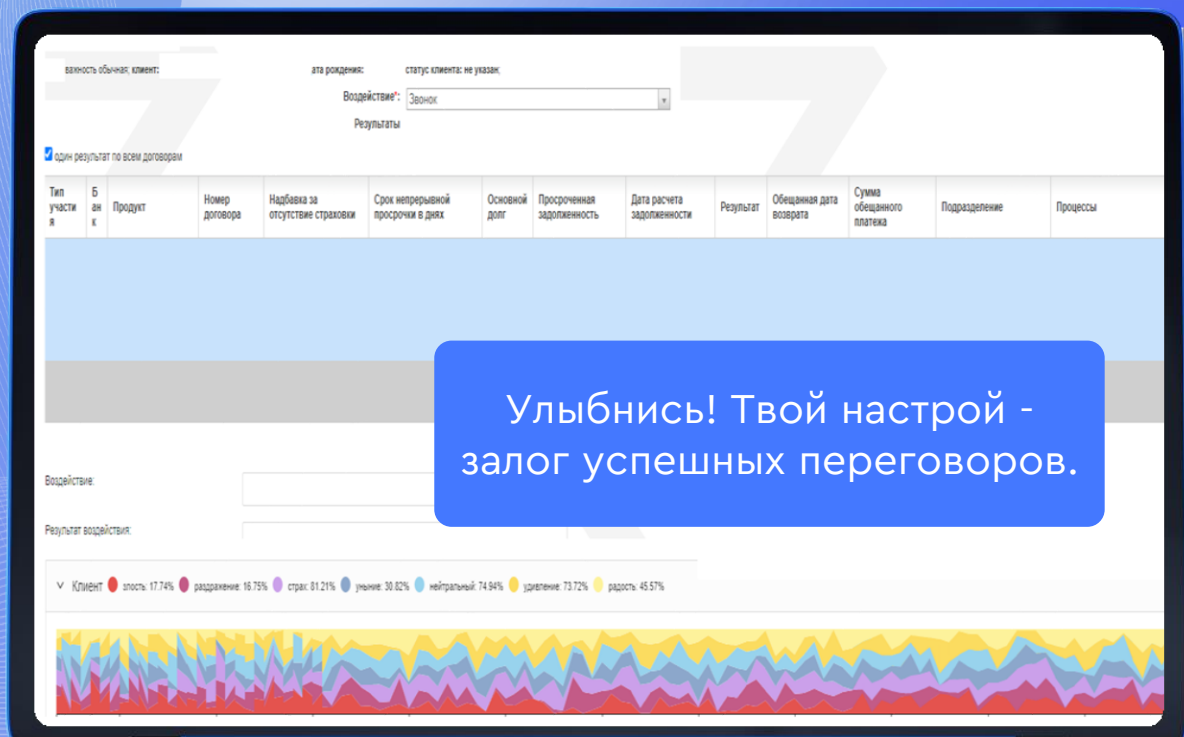


Эффективное применение технологий искусственного интеллекта

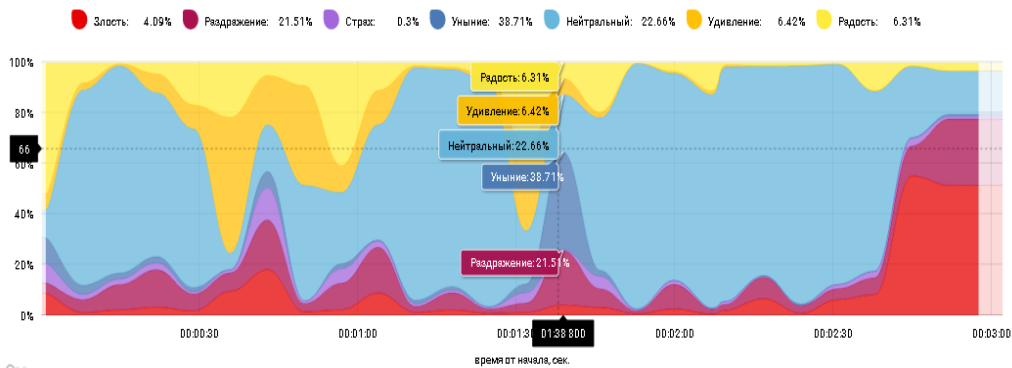


Персональный ассистент — программное обеспечение «Персональный ассистент VS Adviser» - уникальная передовая разработка на базе **искусственного интеллекта**. Уникальность состоит не только в отсутствии аналогов на российском рынке, но и в интеграции разных технологических решений в направлении Collection. В основе системы – вывод подсказок оператору на основе контекста диалога с клиентом, а также распознавание эмоций во время разговора

Распознавание и анализ **речи и эмоций** клиента для вывода рекомендаций/подсказок операторам КЦ Collection на рабочем месте оператора во время разговора

В ходе диалога фиксируются агрегированные эмоции (по 7 классам эмоций). При завершении диалога определяется преобладающая (наиболее выраженная по амплитуде и длительности) эмоция оператора контакт-центра Collection и заемщика


Спектр эмоциональных состояний клиента и оператора КЦ Collection в момент диалога





- Злость
- Раздражение
- Страх
- Уныние
- Нейтральный
- Удивление
- Радость





ПРЕИМУЩЕСТВА

 Распознает и анализирует речь клиента и оператора в режиме реального времени


 Извлекает данные из аудиопотока и анализирует эмоциональные состояния собеседников


 Формирует и отображает подсказки оператору для дальнейшей работы с клиентом


 В случае эмоционального напряжения Персональный ассистент может предложить перевести звонок на другого оператора или предоставить полноценный скрипт дальнейшей работы


 Решение внедрено в контуре Банка


ЦЕННОСТЬ

 Сохранение долгосрочного сотрудничества с Клиентом

 Сокращение времени обслуживания клиентов за счет предоставления комфортного сервиса операторам – вывода осциллограммы эмоционального состояния и подсказок на экран

 Индивидуальный подход к каждому клиенту

 Предотвращение негативных сценариев развития диалога

 Изменение отношения клиента к возникшей ситуации



Решение — Персональный ассистент

Инновации и креативность



Система помогает операторам отвечать на вопросы любой сложности, быстрее и эффективнее обрабатывать звонки



Система способствует оптимизации времени обслуживания и повышению лояльности клиентов



Работа Системы трансформирует процесс урегулирования задолженности в Банке на новую ступень цифрового развития



Сокращение времени поиска нужной информации по запросу клиентов



Вывод подсказок операторам на основе контекста диалога и распознанных в режиме реального времени эмоций операторов и клиентов

Трансформация процесса урегулирования задолженности в Банке на новую ступень цифрового развития

01

Управление диалогом на основе контекста разговора и распознанного в режиме реального времени эмоция операторов и клиентов

04

Оптимизация времени обслуживания и повышение лояльности клиентов

02

Сокращение времени поиска нужной информации по запросу клиентов

05

Помощь операторам при ответах на вопросы любой сложности

Быстрая и эффективная обработка звонков

03

По итогам каждого диалога формируется эмоциональный профиль оператора и клиента с сохранением успешности проведенного диалога

06



Спасибо за
внимание!

