



ACTIVE
BUSINESS
CONSULT

Робот-оператор

Искусственный интеллект для
бизнеса



Возможности

Что может предложить Робот-оператор вашему бизнесу?



Реалистичность

Реалистичный синтез речи, неотличимый от речи человека



Гибкость

Возможность ведения диалога по скрипту любой сложности



Качество распознавания

Высокий уровень распознавания речи даже при наличии акцента или речевых дефектов. Количество ошибок при верификации — не более 2%



Вариативность

Возможность переключения на оператора в любой момент диалога



Оценка вероятности

Вероятность распознавания пола, возраста оппонента — **97%**. Возможность распознавания эмоций, а именно: злость, раздражение, страх, уныние, нейтральная, удивление, радость.



Взаимодействие

Входящие и исходящие звонки, дополнительное SMS-оповещение



Мощность

Один робот способен вести одновременно 40 разговоров, 24 часа, 7 дней в неделю, 360 дней в году



Личный кабинет

Online контроль качества процесса переговоров в личном кабинете. Оперативная отчетность в любом заданном формате на всех стадиях использования



Направления использования и примеры скриптов

1

Работа с задолженностью

- Преколлекшн
- Ранняя просрочка
- Поздняя просрочка
- Реструктуризация
- Актуализация данных
- Замена AI Роботом-оператором
- Цессия
- Скрипт обработки 2-3 кредитов

2

Телемаркетинг и кросс-продажи

- Пролонгация страхования по ипотеке
- Увеличение лимита по кредитной карте
- Предложение кредитных продуктов
- Перекредитование

3

Справочные службы

- Справочная информация по сервисам и услугам
- Маршрутизация обращений клиентов

4

Клиентский сервис

- Передача данных счётчиков
- Вопросы о тарифах
- Обработка наиболее массовых вопросов клиентов

5

Развлечения

- Сверка выигрышных лотерейных билетов





Преимущества



Повышение эффективности переговоров



Минимизация репутационных рисков



Освобождение операторов от рутинного обзвона



Существенное сокращение стоимости процессов обработки звонков



Высокая скорость обработки информации



Очевидная выгода

РОБОТ-ОПЕРАТОР АБК

СТОИМОСТЬ СКРИПТА

+

СТОИМОСТЬ МИНУТЫ РАЗГОВОРА

2,82 РУБ.

1 МИНУТА

1 мин = **2,82 руб**

Время разговора сокращается за счёт чёткого следования скрипту

ЗАТРАТЫ

СТОИМОСТЬ МИНУТЫ РАЗГОВОРА

СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ДИАЛОГА

ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА

СРЕДНЯЯ З/П
15 000 РУБ

+

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ РАСХОДЫ
~ 15 000 РУБ

- Подбор персонала
- Обучение
- Налоги
- Больничные
- Оплачиваемые отпуска
- Оборудование рабочего места

30 000 РУБ

+ 22 рабочих дня + 5 часов в день

В ИТОГЕ

4,5 РУБ

2,5 МИНУТЫ

2,5 мин x 4,5 руб = **11.25 руб**



Операционные показатели работа

РОБОТ КОЛЛЕКТОР

Количество ошибок при верификации	2% не более
Доля неправильно предоставленных результатов	3% не более
Доля разговоров с непонятными Роботом фразами	6%
Доля верно предоставленных результатов переговоров	97%
Доля операторов, превзойденных роботом по эффективности переговоров	77%

РОБОТ ТМ

Процент переводов на оператора	3,5%
Средний дозвон	71%
Количество дозвонков в час одним роботом	25
Процент времени оператора, свободного от обзвона, которое можно занять дополнительным функционалом	96,5%

РОБОТ ТМ	ОПЕРАТОР
25 Звонков в час	13 Звонков в час
100% Утилизация (нет поствызова и ожидания)	83,3% Утилизация
53% Конвертация	66% Конвертация (большинство клиентов переводятся исключительно для подбора офиса)



Как это работает

ШАГ 1

формирование call-листа



ШАГ 3

коммуникация в рамках заданного скрипта



ШАГ 5

фиксация результатов разговора



ШАГ 2

определение наиболее эффективного времени для осуществления звонка



ШАГ 4

распознавание речи и перевод диалога в текст



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

- отчеты и выгрузки по вашему формату
- оперативный контроль качества и эффективности переговоров
- прослушивание истории звонков





Благодарим за внимание

activebc.ru