



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



## Качество распознавания

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



## Оценка вероятности

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



## Производительность

Один робот способен вести одновременно 40 разговоров, 24 часа, 7 дней в неделю, 365 дней в году



## Вариативность

Возможность ведения диалога по скрипту любой сложности



## Гибкость

Возможность переключения на оператора в любой момент диалога



## Взаимодействие

Входящие и исходящие звонки, дополнительное SMS-оповещение



## 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 IVR 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	<b>менее 2%</b>
Доля неправильно предоставленных результатов	<b>менее 3%</b>
Доля разговоров с непонятыми Роботом фразами	<b>6%</b>
Доля верно предоставленных результатов переговоров	<b>97%</b>
Доля операторов, рабочие показатели и профессиональная эффективность которых уступает показателям робота	<b>77%</b>

## РОБОТ ТМ

Процент переводов на оператора	<b>3,5%</b>
Средний дозвон	<b>71%</b>
Количество дозвонov в час	<b>25</b>
Процент времени оператора, свободного от обзвона, которое можно занять дополнительными задачами	<b>96,5%</b>

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 2

определение наиболее эффективного времени для осуществления звонка



## ШАГ 3

коммуникация в рамках заданного скрипта



## ШАГ 4

распознавание речи и перевод диалога в текст



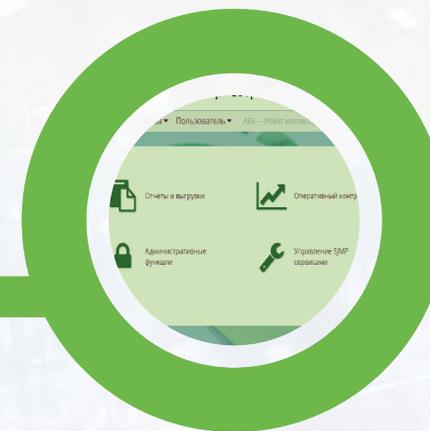
## ШАГ 5

фиксация результатов разговора



## ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

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





**Благодарим за внимание**

[activebc.ru](http://activebc.ru)