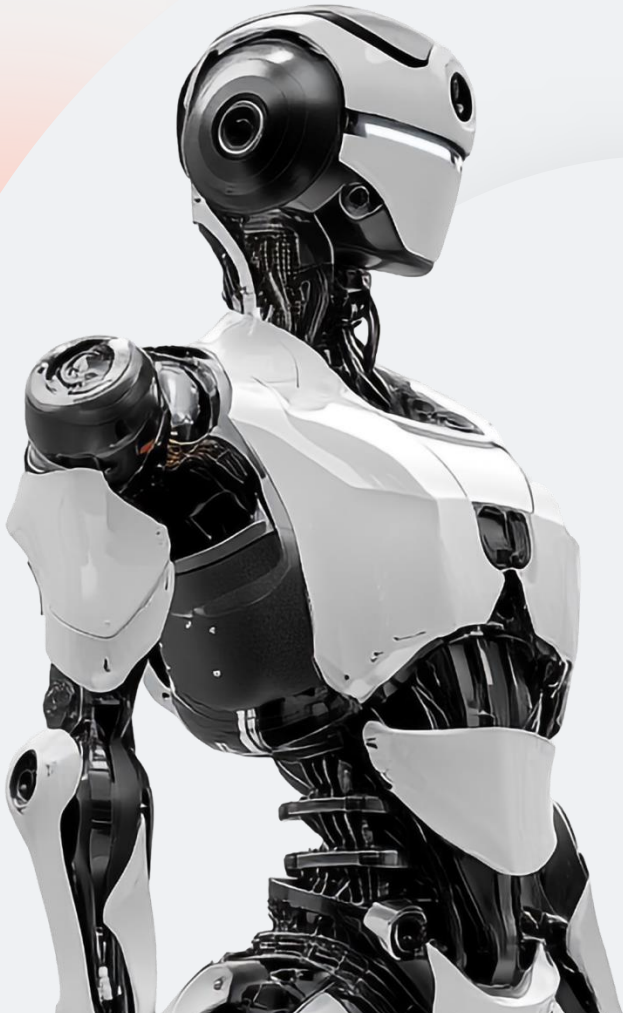


Цифровая голосовая экосистема: роботизация обращений и сокращение пути

Роботизация: цели



Обеспечить
100% SLA



Самозапись на
сервис



Сократить затраты
на ФОТ



Меньше ошибок в
Б24

Уникальность проекта

- Автоматическая обработка всех входящих звонков с созданием или обновлением сделки в Битрикс24 .
- Голосовой робот при переводе звонка **идентифицирует менеджера**: озвучивает цель звонка, уточняет имя, ищет сотрудника в списке и соединяет с клиентом.
- **Параллельное создание или дополнение сделки в CRM** для синхронизации данных в реальном времени.
- Разработано **два голосовых робота** — для клиентов и для идентификации менеджеров, а также синхронизация и обмен информацией между ними.
- Сложная синхронизация между роботами и CRM , **продуманная логика маршрутизации вызовов для 12 дилерских центров** с учётом их структуры.

Сложности реализации

Идентификация сотрудников дилерских центров во время звонка

Большинство поставщиков голосовых роботов не обладают необходимыми технологиями или компетенциями для такой функции, поскольку голосовой робот обычно работает в режиме одного «потока» и не способен одновременно различать разных абонентов в одном разговоре или обрабатывать два голосовых плеча в одной сессии.

Надёжный инфообмен между Битрикс24 и голосовым роботом

CRM имеет кастомные настройки коробочного решения, поэтому необходимо было продумать детально логику взаимодействия голосового робота с Б24 для дополнения или создания сделок, поиска сотрудников и принятия решений «на лету» о логике маршрутизации вызова.

**на фоне — блок-схема одного из двух роботов.*

Описание проекта

- За 2 месяца (!) проведена работа по роботизации всех входящих вызовов, которые поступают в дилерские центры
- Разработано **два голосовых робота**: для клиентов и для идентификации сотрудников
- Выбран **идеальный голос** робота для комфортной беседы
- Созданы **сложные сценарии** (часть одной из блок-схем справа) для определения намерений абонента: разработаны обширные словари NLU, модель обучена на 40 000 голосовых записей работы операторов
- Написан и отлажен **API-коннектор с Битрикс24** для управления сделками и поиском сотрудников дилерских центров



Результаты

1 25 APM
автоматизированы

2 100% SLA

3 Менее 10%
переведено на КЦ
по нераспознанной
тематике обращения

4 Уменьшено время ожидания
клиента на 30% до соединения
с менеджером
и на 60% по открытым
сделкам

5 Пиковая нагрузка при
маркетинговых активностях
не приводит к потерям
вызовов



Что дальше?

- Самозапись на сервис в рабочее и нерабочее время
- Самообучение
- Уменьшение некорректного определения намерения до 2-5%



<https://evocomm.ru>

Технический директор

Дробович
Евгений
Анатольевич

<https://t.me/flamingbird>

+7 911 817 59 05

