

BSS

Единое отраслевое решение для роботизированного обслуживания клиентов ресурсоснабжающих организаций

Голосовой помощник и чат-бот, система управления контентом, дайлинговая платформа и речевая аналитика



Предпосылки

- Долгое время ожидания на линии
- Недоступность операторов в пиковые нагрузки
- Высокая загруженность операторов КЦ
- Человеческий фактор (усталость, ошибки, грубость)
- Недоступность сервисов в нерабочее время
- Низкий процент автоматизации
- Низкая эффективность исходящих коммуникаций
- Отсутствие инструментов массового информирования

Интеллектуальная автоматизация сервиса

Внедрение виртуального помощника позволит обеспечить:

- **Качественный сервис 24/7** для обслуживания типовых обращений
- Возможность **одновременного обслуживания** любого количества обращений
- **Автоматизированный сбор показаний** приборов учёта без интеграции с ИС заказчика (конверсия около 80%)
- **Эффективные исходящие кампании** на любое количество абонентов:
 - напоминание о сдаче показаний приборов учёта и оплате
 - работа с задолженностью
 - информирование об авариях и плановых работах

Возможности для энергетики:

1 Обслуживание входящих обращений – 16 тематик

- Передача показаний приборов учёта
- Как узнать баланс лицевого счёта
- Адреса центров обслуживания
- Номера аварийных служб
- Консультации по тарифам и нормативам и пр.
- График отключения электроэнергии или водоснабжения

2 Автоматизированная исходящая линия – 4 тематики

- Информирование о задолженности
- Сбор показаний приборов учёта
- Напоминание о передаче показаний приборов учёта
- Информирование об авариях, плановых отключениях, профилактических работах

3 Аналитические отчёты

- Анализ взаимодействия робота с пользователями
- Просмотр данных о диалогах в различных разрезах
- Оценка % автоматизации обслуживания
- Выгрузка отчётов для работы с данными

4 Поставка



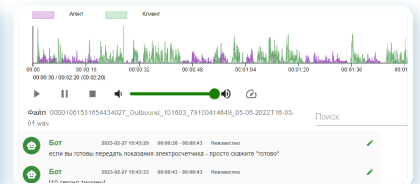
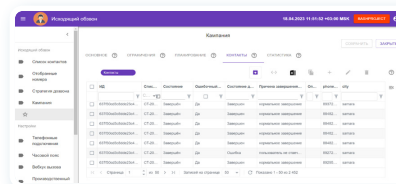
Преимущества

- **Кратчайшие сроки** внедрения – 1 неделя*
- **Быстрое согласование** технических требований
- **Возможность самостоятельно редактировать** ответы робота
- **Не требуется ИТ-инфраструктура** заказчика и длительная интеграция*:
 - запуск входящих в облаке путём перевода звонков на бота
 - запуск исходящих через дайлинговую платформу
 - робот обучается по мере накопления данных в ходе общения

* При поставке решения в облаке

Инструментарий

- **Система управления контентом** – простая самостоятельная корректировка текстов для робота
- **Подсистема отчётности** в речевой аналитике с преднастроенными базовыми отчётами
- **Дайлинговая платформа** – для гибко настраиваемых исходящих кампаний
- Возможность **запуска чат-бота в Telegram**



Направления развития

Повышение автоматизации обслуживания за счёт расширения сценариев и тематик обслуживания

Расширение функциональности робота через интеграцию с информационными системами заказчика

Снижение стоимости и повышения эффективности обслуживания за счёт внедрения комплексной речевой аналитики

Верификация пользователей по голосу с помощью голосовой биометрии

Запуск чат-бота в других мессенджерах: VK, WhatsApp, Viber и др.