

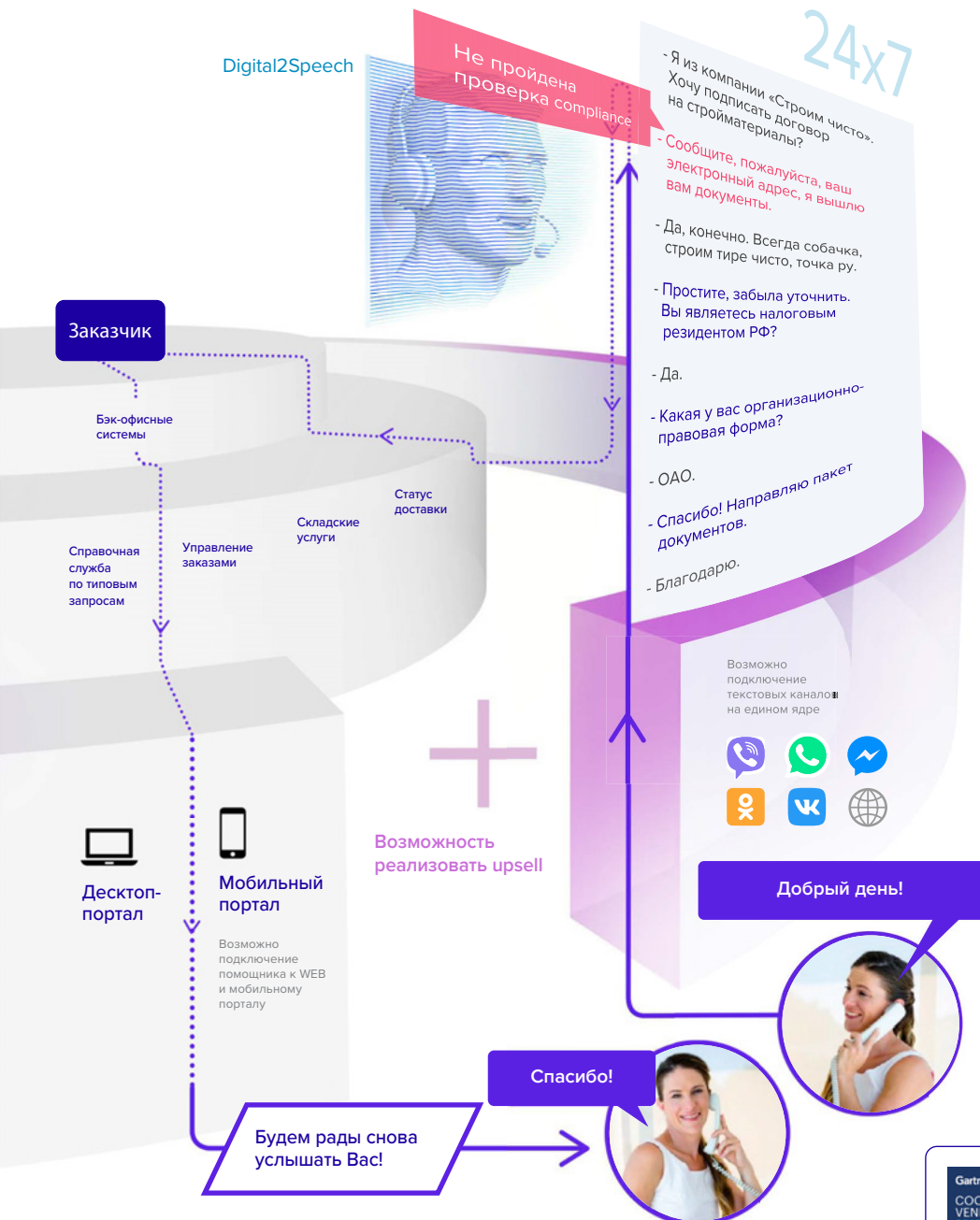


# Использование решений и сервисов BSS в качестве роботов-суфлеров для операторов контакт-центра, работающих с юридическими лицами или профессиональными клиентами

Операторы при общении с B2B-клиентами должны обладать большим объемом информации, в том числе, правовой, договорной, а то и верхнеуровнево коммерческой.

Использование робота-суфлера BSS позволит операторам отслеживать следование сценарию, полноту предоставленной информации, ее корректность, соответствие политикам Компании и иным внутренним правилам и нормам Компании.

<https://bssys.com/voice-technology/>



## Проблема

Законодательные нормы (например по защите личных данных, разъяснения условий сделок, контрактов и т.д.), а также необходимость соблюдения внутренних правил и сценариев звонков, приводят к повышенным требованиям по мониторингу записанных разговоров с целью снижения рисков нарушений.

## Решение

Простая в использовании панель управления помогает специалистам по комплаенсу проверять только те части разговоров, которые были выделены системой мониторинга нормативно-правового соответствия как потенциально проблемные. Система автоматически выдает подсказки по стандартным ситуациям.

## Простая поддержка и быстрая реализация

Внутренней ИТ-команде не нужно никаких специальных навыков. Простая интеграция с телефонной системой.

## Экономия средств и эффективность

Автоматический мониторинг обеспечивает значительное сокращение расходов на персонал и обучение.

## Компенсации персонала

Решение помогает лучше справляться с рутинными операциями, освобождая время и творческий потенциал сотрудников.

## Потенциал дальнейшего развития

- Полностью автоматизированный мониторинг нормативно-правового соответствия на основе ИИ-речевой аналитики в режиме реального времени;
- Статистический анализ человеческого взаимодействия для улучшения сценариев;
- Персонализация услуг;
- Локализация проблемных зон и выявление потенциальных возможностей для продаж.

## Быстрое внедрение

- Решение BSS готово к работе и включает соответствующие отраслевые словари;
- BSS располагает предварительно обученными языковыми моделями и простыми в использовании инструментами для тонкой настройки и адаптации.

## Преимущества

- Полностью автоматический мониторинг 100% звонков 24/7/365;
- Проверка соблюдения сценария для каждого звонка;
- Направление звонков на дальнейший анализ руководителям, сотрудникам служб безопасности и комплаенса;
- Выделение проблемных вопросов как в реальном времени, так и ретроспективно;
- Развертывание речевого анализа в реальном времени для создания сценариев подсказок по стандартным вопросам во время разговора;
- Экономия затрат и времени при увеличении точности распознавания проблем.



По прогнозу Гартнер<sup>1</sup>, к 2025 г., 30% крупных компаний сделают выбор в пользу единой разговорной платформы, используемой в качестве фронт-энда бизнес-приложениями, как для взаимодействия с клиентами, так и для повышения эффективности работы сотрудников»

Наши голосовые решения уже пользуются доверием:



Москва, Нагорный пр., 5  
+7 (495) 785-0494  
[partner@bssys.com](mailto:partner@bssys.com)  
[www.bssys.com](http://www.bssys.com)