

## SOITRON\*VOICEBOT

SOITRON\*VoiceBot umožňuje prirodzenú komunikáciu medzi zákazníkom a automatickým hlasovým asistentom. Príslušné technológie integruje do jedného funkčného celku, ktorý možno následne použiť v kontaktných centrách, v rámci CRM alebo na iných miestach.

Agenti kontaktného centra môžu byť pri typických opakujúcich sa úlohách nahradení automatickým hlasovým asistentom (voicebotom). Ten dokáže na základe definovaného dynamického call flow získavať potrebné informácie (pri prichádzajúcich aj odchádzajúcich hovoroch), kompletne spracovávať požiadavky klientov a prepájať hovory na správnu skupinu agentov. Celá komunikácia je zároveň prepisovaná do textovej podoby, s ktorou možno ďalej pracovať.

## PRÍNOSY PRI POUŽÍVANÍ SOITRON\*VOICEBOTA



### ZVÝŠENIE EFEKTIVITY KONTAKTNÉHO CENTRA

– hlasový asistent automaticky komunikuje so zákazníkmi a plní definované úlohy 24 hodín denne.



**ZNÍŽENIE NÁKLADOV** – v porovnaní s nákladmi na agentov kontaktného centra.



**ZVÝŠENIE SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV** – na základe okamžitej podpory bez čakania a rýchlejšieho vyriešenia príslušných požiadaviek.



**ZLEPŠENIE PROCESOV** – optimalizácia procesov a stanoveného workflow.



**INTEGROVATEĽNOSŤ** – v rámci existujúcich aj nových kontaktných centier.



**ZNÍŽENIE ZÁŤAŽE KONTAKTNÉHO CENTRA** – hlasový asistent automaticky komunikuje so zákazníkmi a vykonáva vopred definované úlohy (vďaka API integrácii a RPA).



**OKAMŽITÁ REAKCIA** – v prípade vopred definovanej situácie (napr. prejav nespokojnosti zákazníka). Táto reakcia je aktivovaná na základe online triggerovania.



**VEĽKÁ ŠKÁLOVATEĽNOSŤ RIEŠENIA** – výkonnosť systému je obmedzená iba počtom licencií, parametrami použitých virtuálnych serverov a konektivitou k operátorovi.



**JEDNODUCHÁ INTEGRÁCIA** – textové výstupy možno integrovať do používaných analytických nástrojov.

## AKÝM SPÔSOBOM SOITRON\*VOICEBOT FUNGUJE?

SOITRON\*VoiceBot umožňuje prirodzenú komunikáciu medzi zákazníkom a automatickým hlasovým asistentom. Pri tomto procese voicebot využíva vlastný NLP (Natural Language Processing) engine.

Riešenie umožňuje spracovávanie prichádzajúcich hovorov, pri ktorých voicebot pomáha volajúcim zákazníkom, ale aj odchádzajúcich hovorov, pri ktorých volá samotný voicebot. V priebehu hovorov sú využívané technológie umožňujúce prepis (transkripciu) reči na text (STT – Speech to Text, prípadne ASR – Automatic Speech Recognition) a syntézu textu na prirodzenú reč (TTS – Text to Speech).

SOITRON\*VoiceBot príslušné technológie integruje do jedného funkčného celku, ktorý možno následne použiť v kontaktných centrách, v rámci CRM alebo na iných miestach.

Pri komunikácii so zákazníkmi udržiava SOITRON\*VoiceBot dynamický dialóg s ohľadom na kontext a prípadné spresnenie odpovedí na otvorené otázky.

Schopnosť vedenia prirodzenej konverzácie však nie je jedinou funkciou riešenia SOITRON\*VoiceBot. Po jeho rozšírení o hlasovú biometriu (voliteľné) môže byť hlas zákazníka overený na základe uloženého vzoru. Voicebot tak jednoduchým spôsobom identifikuje zákazníka bez toho, aby ho zaťažoval a požadoval od neho PIN kód, rodné číslo a pod.

Vďaka internému modulu ESB (Enterprise Service Bus) možno riešenie flexibilne a jednoducho integrovať s ohľadom na štandardy používané v rámci SOA (Service Oriented Architecture).

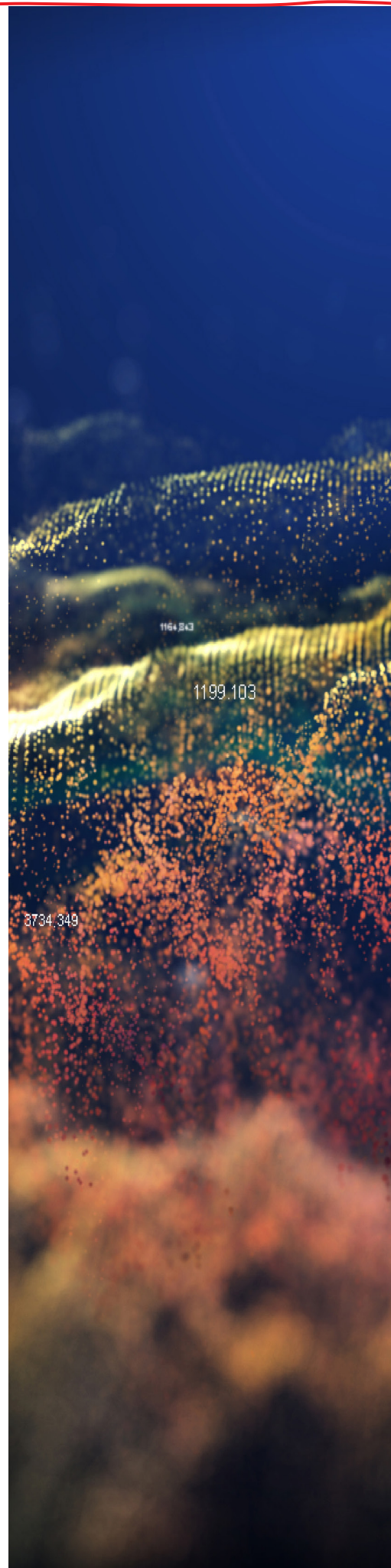
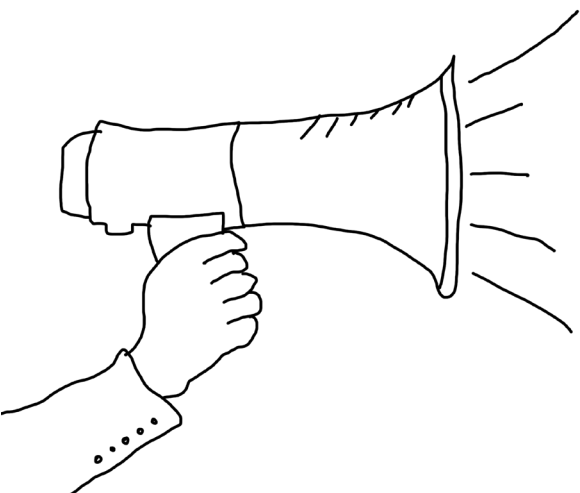
SOITRON\*VoiceBot využíva pri spracovávaní hovorov VoiceXML aplikáciu a štandardný otvorený IVR systém, ako napríklad IVR Cisco, Genesys alebo Avaya.

### JEDNODUCHÁ INTEGRÁCIA

SOITRON\*VoiceBot nie je závislý na použitej technológii reči (Nuance, Phonexia, Google, Microsoft atď.), a to v prípade Speech to Text aj Text to Speech.

Okrem integrácie do komunikačných systémov kontaktných centier možno funkčnosť SOITRON\*VoiceBota rozšíriť pomocou systémov využívajúcich umelú inteligenciu (strojové učenie, optimalizácia dialógov, detekcia segmentov atď.).

Integrácia v prípade ďalších systémov (napr. online napovedanie agentom na základe analýzy prebiehajúceho hovoru) je možná prostredníctvom API alebo RPA.



## VÝHODY PRE KLIENTOV



### KVALITA

Presné a rýchle poskytnutie požadovaných informácií a inteligentné smerovanie.



### RÝCHLOSŤ

Požiadavka zákazníka je vyriešená okamžite, takže nemusí čakať.



### PRIROZENOSŤ

Zákazník používa prirodzenú reč a nie je zťažovaný nudnými IVR stromami (hlasový rozcestník).

## POUŽITIE SOITRON\*VOICEBOTA - USE CASES

SOITRON\*VoiceBot je riešenie, ktoré je určené všetkým spoločnostiam bez ohľadu na ich veľkosť. Najčastejšie je používaný nasledujúcimi spôsobmi:

### OVEROVANIE ZÁKAZNÍKA

SOITRON\*VoiceBot dokáže overovať zákazníkov počas automaticky obsluhovaných hovorov, ale aj hovorov, ktoré sú presmerovávané na agentov. Pri automatickej obsluhu hovorov tak možno poskytovať informácie, v prípade ktorých je potrebné overiť totožnosť volajúcich alebo volaných. Pri hovoroch s agentami je hovor kratší, pretože overenie môže byť preskočené.

### UPOZORŇOVANIE NA PLATBY (COLLECTIONS)

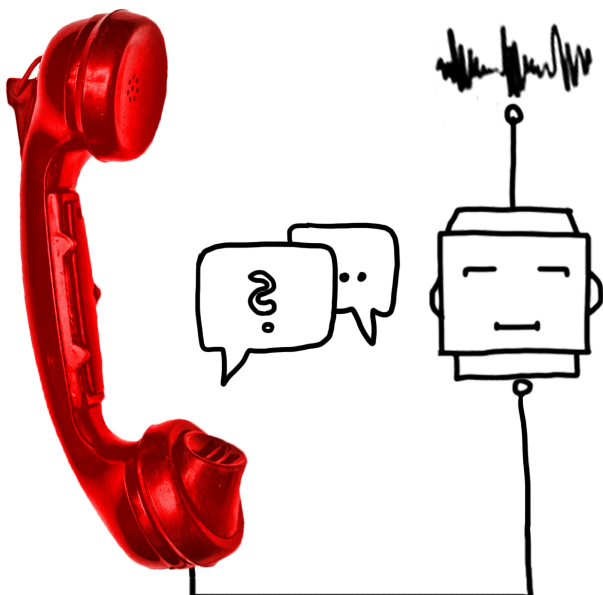
Mnoho zákazníkov platí až v momente, keď sú informovaní o tom, že niečo nezaplatili. V takýchto prípadoch je potrebné, aby obdržali notifikáciu s príslušným upozornením. Často sa však stáva, že nereagujú na SMS alebo e-mail, a preto je najlepším riešením volanie. SOITRON\*VoiceBot zákazníkovi zavolá a upozorní ho na termín platby. Pri mnohých zákazníkoch sa tento scenár opakuje každý mesiac, takže voicebot dokáže ušetriť agentom množstvo drahocenného času.

### INTELIGENTNÉ SMEROVANIE HOVOROV (CALL STEERING)

Základnými kameňmi smerovania hovorov sú otvorené otázky a konkrétne odpovede. Príklad: „Dobrý deň, dovolali ste sa do firmy XY. Ako vám môžeme pomôcť?“ Túto vetu bude zákazník počuť ako prvú. SOITRON\*VoiceBot následne vyhodnotí odpoveď a ak to bude v jeho kompetencii, príslušnú požiadavku vyrieši. Ak nie, volajúceho prepojí na konkrétneho agenta alebo skupinu agentov.

### ZISŤOVANIE SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKA

SOITRON\*VoiceBot zavolá zákazníkovi a zistí, či bol spokojný s danou službou alebo produktom. Celá komunikácia je prepisovaná do textovej podoby, takže nemusíte používať technológiu Text to Speech. Výsledný prepis môžete zároveň spracovať analytickými nástrojmi. Voicebot tak šetrí čas agentov, ktorí sa môžu venovať iným úlohám.



## ĎALŠIE MOŽNOSTI VYUŽITIA SOITRON\*VOICEBOTA

- Poskytovanie informácií na infolinkách kontaktných centier.
- Pri informovaní zákazníkov o nových produktoch a službách v rámci marketingových kampaní.
- Pri nutnosti rýchleho informovania či hromadného riešenia urgentných záležitostí.
- Pri dohadovaní schôdzok či termínov s klientami a pri následnom zadávaní údajov do interného rezervačného systému.

## IMPLEMENTÁCIA SOITRON\*VOICEBOTA

1. Úvodná konzultácia, zisťovanie potrieb a požiadaviek
2. Špecifikácia use casov
3. Návrh komunikačných scenárov
4. Integrácia do interných systémov
5. Testovanie riešení
6. Produkcia
7. Monitoring



## SOITRON, s.r.o., člen skupiny SOITRON Group

Spoločnosť Soitron je stredoeurópsky integrátor, ktorý na IT trhu pôsobí od roku 1991. Filozofiou spoločnosti je snaha o neustály pokrok. Aj vďaka tomu je Soitron lídrom v oblasti implementácie jedinečných technológií a inovatívnych riešení. Svojim klientom ponúka produkty a služby v oblasti robotizácie a automatizácie procesov, internetu vecí (IoT), IT infraštruktúry, komunikačných a cloudových riešení, IT bezpečnosti, IT služieb a outsourcingu, IT poradenstva a aplikácií alebo digitalizácie IT oddelení. Do produktového portfólia spoločnosti patria aj riešenia pre inteligentné policajné automobily, ktoré sú známe pod značkou Mosy. SOITRON s. r. o. je členom skupiny SOITRON Group, v rámci ktorej pracuje viac ako 800 medzinárodných odborníkov. Skupina združuje profesionálne tímy na Slovensku, v Českej republike, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Poľsku a Spojenom kráľovstve.