

## SOITRON\*VOICEBOT

SOITRON\*VoiceBot umožňuje komunikaci přirozenou řečí mezi zákazníkem a automatickým hlasovým asistentem. Technologie integruje do jednoho funkčního celku a zároveň zabezpečuje jejich další integraci na kontaktní centra, ale i další aplikace jako je CRM.

Opakující se procesy agentů kontaktních center mohou být s úspěchem nahrazeny automatickým hlasovým asistentem (voicebotem). Ten v odchozím i příchozím směru při procházení definovaných dynamických call flow zjišťuje potřebné informace a zároveň je schopen kompletně zpracovat požadavek klienta nebo hovor předat na vhodnou skupinu agentů. Veškerá komunikace je přitom zároveň převáděna i do textové formy a připravena pro další zpracování.

## BUSINESS PŘÍNOSY SOITRON\*VOICEBOTA



**ZVÝŠENÍ EFEKTIVITY KONTAKTNÍHO CENTRA** – hlasový asistent automaticky komunikuje se zákazníky a provádí definované procesy 24 hodin denně.



**SNÍŽENÍ NÁKLADŮ** – ve srovnání s náklady na agenty kontaktního centra.



**ZVÝŠENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ** – na základě okamžité podpory bez čekání a rychlého vyřízení požadavků.



**ZLEPŠENÍ PROCESŮ** – optimalizace procesů a stanovení workflow.



**INTEGROVATELNOST** – do existujících i nových kontaktních center.



**SNÍŽENÍ ZÁTĚŽE KONTAKTNÍHO CENTRA** – hlasový asistent automaticky komunikuje se zákazníky a provádí definované procesy, díky integraci přes API a s využitím RPA.



**OKAMŽITÁ REAKCE** – v případě definované situace (například projevu nespokojenosti zákazníka) na základě on-line triggerování komunikace.



**VYSOKÁ ŠKÁLOVATELNOST** – výkonnost systému je omezena pouze počtem licencí, parametry použitých virtuálních serverů a konektivitou k operátorovi.



**JEDNODUCHÁ INTEGRACE** – textové výstupy jsou integrovány do již používaných analytických nástrojů.



## JAK FUNGUJE SOITRON\*VOICEBOT

SOITRON\*VoiceBot je řešení využívající vlastní NLP (Natural Language Processing) engine. Umožňuje komunikaci přirozenou řečí mezi zákazníkem a automatickým hlasovým asistentem (voicebotem).

Zpracovávané hovory mohou být jak příchozí (zákazníkův hovor je obslužen automatickým voicebotem), tak odchozí ze strany voicebota, kdy voicebot obvolává zákazníky. Přitom jsou využívány technologie pro přepis (transkripci) řeči na text (STT – Speech to Text nebo také ASR – Automatic Speech Recognition) a současně také syntéza textu na přirozenou řeč (TTS – Text to Speech).

Tyto technologie SOITRON\*VoiceBot integruje do jednoho funkčního celku a zároveň umožňuje jejich další integraci na technologie kontaktního centra, ale i další aplikace jako je např. CRM.

SOITRON\*VoiceBot komunikuje se zákazníky v rámci dynamických dialogů, kdy je schopen si vyžádat upřesnění odpovědí na otevřené otázky a udržuje kontext konverzace.

SOITRON\*VoiceBot podporuje nejen přirozený dialog se zákazníkem, ale také hlasovou biometrii (volitelné rozšíření), při jejímž využití je hlas zákazníka ověřen na základě uloženého hlasového vzorku. SOITRON\*VoiceBot tak již během rozhovoru získá potřebnou autentizaci zákazníka, aniž by to zákazníka zatěžovalo či po něm žádal další ověřovací, např. PIN, rodné číslo, atd.

Flexibilita integrace je zajištěna pomocí interního modulu ESB (Enterprise Service Bus), umožňujícího snadnou integraci na standardech používaných v rámci SOA (Service Oriented Architecture).

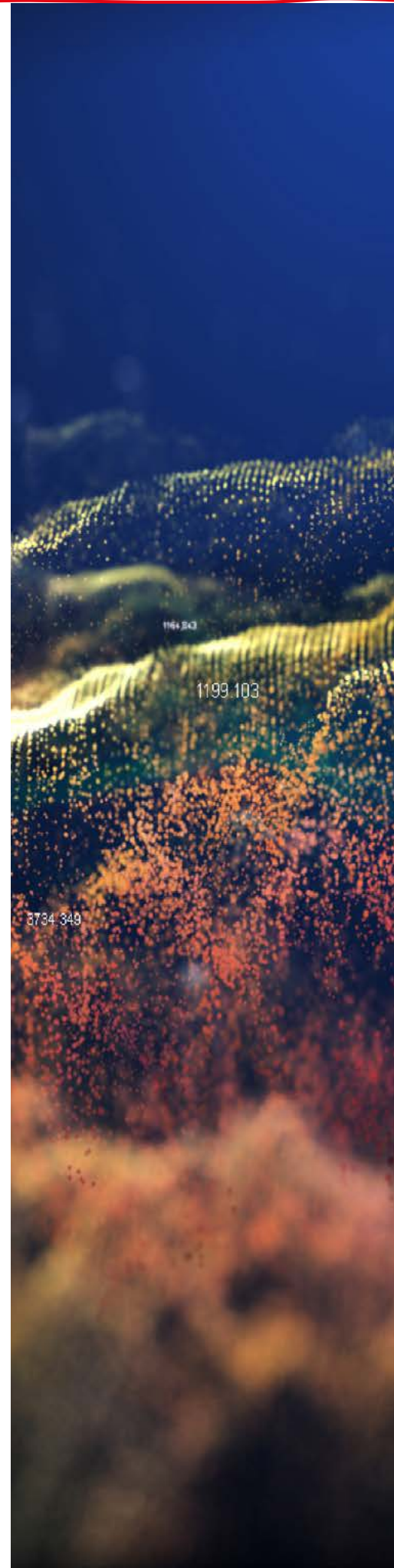
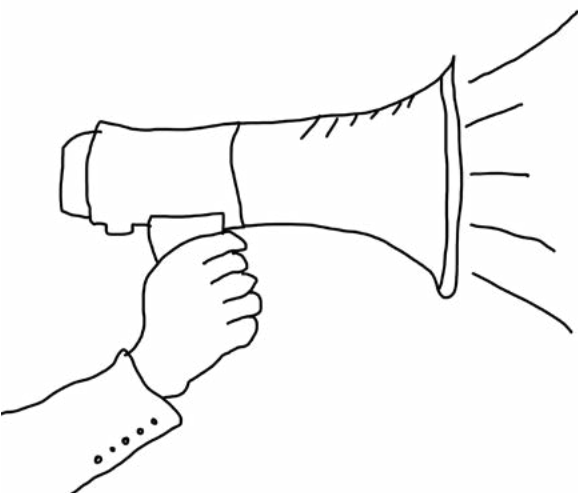
SOITRON\*VoiceBot využívá pro zpracování hovorů VoiceXML aplikaci a standardního otevřeného IVR systému, jako je například IVR Cisco, Genesys nebo Avaya.

## SNADNÁ INTEGRACE

SOITRON\*VoiceBot je nezávislý na použité technologii řeči (Nuance, Phonexia, Google, Microsoft a další) – jak pro Speech to Text, tak pro Text to Speech.

Kromě integrace na komunikační systémy kontaktních center lze funkčnost SOITRON\*VoiceBota rozšířit integrací se systémy využívající umělou inteligenci (například strojové učení, optimalizace dialogů, detekce segmentů atd.).

Dále mohou zákazníci využívat integrace s dalšími systémy, například pro získávání online nápovědy pro agenty během hovoru analýzou obsahu hovoru, ať už integrací přes API nebo využitím RPA.



## VÝHODY PRO KLIENTY



### KVALITA

Přesné a rychlé poskytnutí požadovaných informací, inteligentní směrování.



### RYCHLOST

Požadavek zákazníka je vyřízen okamžitě, nečeká ve frontě.



### PŘIROZENOST

Zákazník používá přirozenou řeč, není nucen procházet nudné stromy IVR (hlasový rozcestník).

## POUŽITÍ SOITRON\*VOICEBOTA - USE CASES

SOITRON\*VoiceBot je vhodný pro všechny společnosti napříč trhem od malých až po ty největší. Nejčastější využití SOITRON\*VoiceBota je:

### OVĚŘOVÁNÍ ZÁKAZNÍKA

SOITRON\*VoiceBot je schopen ověřovat zákazníky při automaticky obslužených hovorech i hovorech směrovaných na agenty. Je tím zajištěna možnost i při automatické obsluze hovorů poskytovat informace, u kterých je nutné ověření volajících nebo volaných zákazníků. Další výhodou je zkrácení délky hovorů s živými agenty o část ověřování, pokud jsou na ně hovory směrovány.

### COLLECTIONS

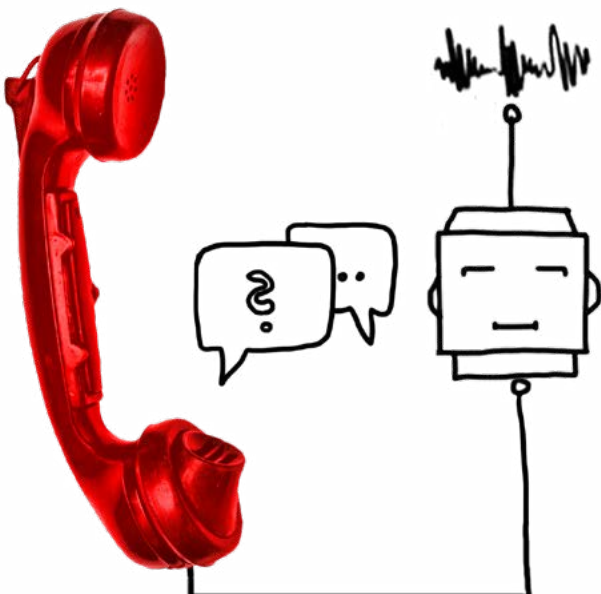
Mnoho zákazníků platí, až když jsou upozorněni, že něco nezaplátili. Je tedy třeba jim poslat nějakou notifikaci a upozornit je, aby zaplatili. Může se stát, že nereagují na SMS, ani nečtou e-maily. Nejlepší použitý způsob je kontaktovat telefonicky. SOITRON\*VoiceBot zavolá zákazníkovi a upozorní ho na termín platby. U mnohých recidivních zákazníků se tento scénář opakuje každý měsíc. Čas živých agentů při použití voicebota je tak ušetřen.

### INTELENTNÍ SMĚŘOVÁNÍ HOVORŮ (CALL STEERING)

Na základě otevřené otázky a konkrétní odpovědi se řeší následné směrování hovorů. Příklad: „Dobrý den, dovolali jste se do společnosti XY. S čím vám mohu pomoci?“, uslyší zákazník. SOITRON\*VoiceBot vyhodnotí, co zákazník odpověděl a pokud je schopen požadavek vyřešit, vyřeší ho. Pokud není, předává hovor dál na správnou skupinu agentů či agenta.

### ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKA

SOITRON\*VoiceBot zavolá zákazníkovi a získá od něj informaci, jak byl spokojen s danou službou či produktem. Celá komunikace je zároveň převedena do textu – není třeba používat technologii text to speech. Následně lze využít i analytiku textu. Šetří se tak čas agentů a není nutné k obvolávání využívat skutečného agenta.



## DALŠÍ VYUŽITÍ SOITRON\*VOICEBOTA

- ⇒ Poskytování informací na infolinkách kontaktních center.
- ⇒ V marketingových kampaních při informování zákazníků o nových produktech či službách.
- ⇒ Při nutnosti rychlého informování či hromadného vyřízení urgentních záležitostí.
- ⇒ Při sjednávání schůzek či termínu s klienty, následné zadání do interního rezervačního systému.

## NASAZENÍ SOITRON\*VOICEBOTA

1. Úvodní konzultace, zjištění potřeb a požadavků
2. Specifikace use casů
3. Návrh komunikačních scénářů
4. Integrace do interních systémů
5. Testování řešení
6. Produkce
7. Monitoring



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

Společnost Soitron je středoevropský integrátor, který působí na IT trhu již od roku 1991. Filozofií společnosti je snaha o neustálý pokrok. I proto je Soitron lídrem v zavádění jedinečných technologií a inovativních řešení. Svým klientům nabízí produkty a služby v oblasti robotizace a automatizace procesů, internetu věcí (IoT), IT infrastruktury, komunikačních a cloudových řešení, IT bezpečnosti, IT služeb a outsourcingu, IT poradenství a aplikací nebo digitalizace IT oddělení. Do produktového portfolia společnosti patří také řešení pro chytrá policejní auta, které je známé pod značkou Mosy. SOITRON s.r.o. je členem skupiny SOITRON Group, ve které pracuje přes 800 mezinárodních odborníků. Skupina sdružuje profesionální týmy na Slovensku, v České republice, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Polsku a Velké Británii.