

Как КВИНТ победил умные автоответчики

СПИКЕР:

Захарищев Михаил

Руководитель отдела развития бизнеса



Компания в цифрах

KVINT



ТОП 3 Один из крупнейших поставщиков голосовых роботов

370+ Внедрено более 370 роботов

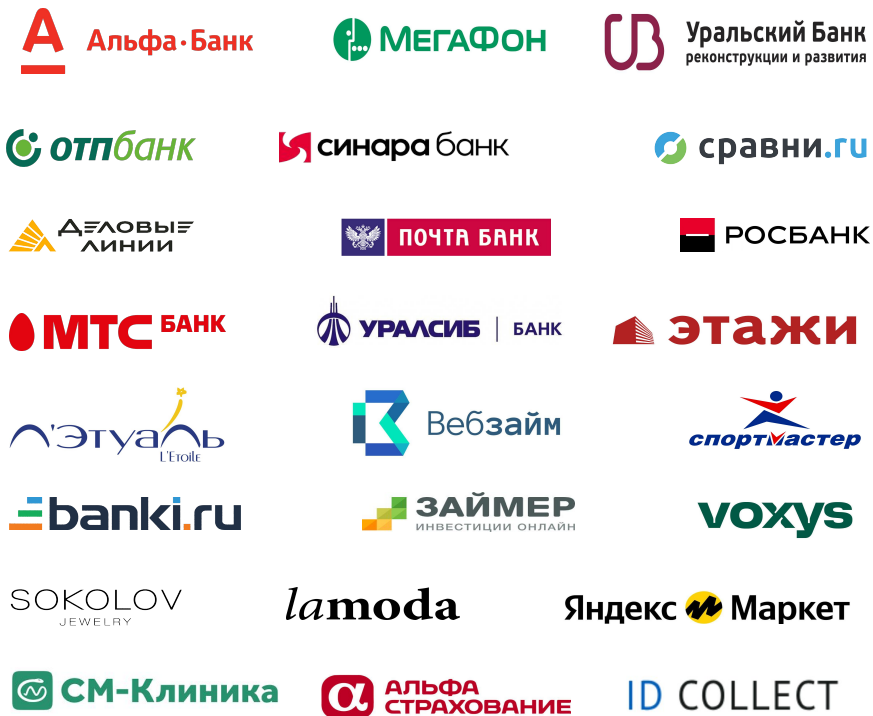
90+ Команда разработки роботов

6+ Более 6 лет на рынке

2000+ Более 2000 звонков в минуту

3,5 млн + Более 3.5 млн звонков в день

Клиенты и пилотные проекты



Технические особенности

- ✓ Собственная платформа с гибкими возможностями кастомизации роботов
- ✓ Собственные ML модели для генерации звука и распознавания речи
- ✓ Генеративный модуль в архитектуре решения

Почему важна дозваниваемость

Тенденции и запросы клиентов

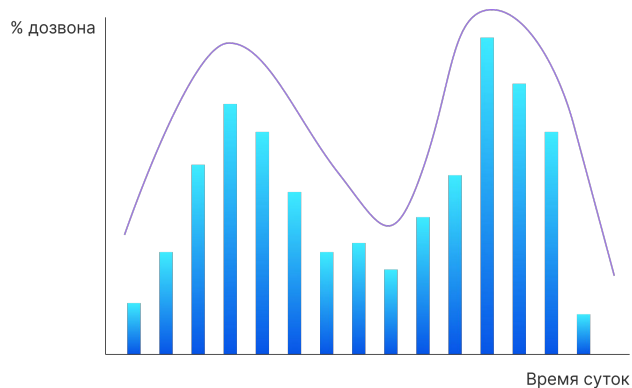
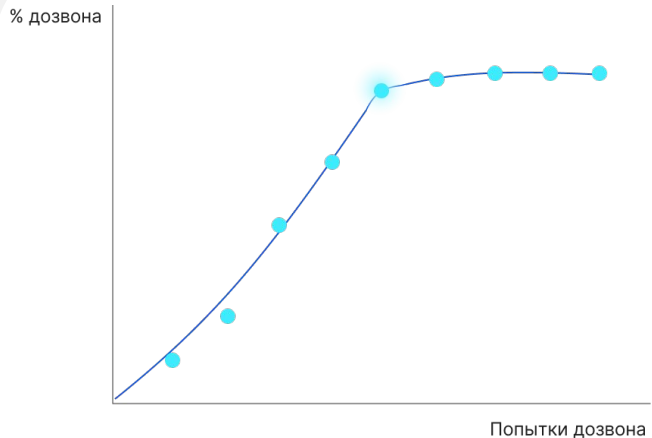
Первостепенная задача клиентов – дозвониться. Уже потом важно создать качественного робота и работать с удержанием абонента в ходе диалога.

Средняя дозваниваемость на рынке

40-60%

Топ запросов от клиентов на конференциях:

- 01.** Дозвон и распознавание умных автоответчиков
- 02.** Омниканальность
- 03.** Генеративная модель



Как мы увеличиваем уровень дозвона

- ✓ Используем карусели АОН-ов и снижаем попадания в блэк-листы
- ✓ Подбираем оптимальное количество попыток дозвона и наилучшее время звонков на основе анализа bigdata
- ✓ Обрабатываем входящие перезвоны
- ✓ Осуществляем исходящие перезвоны по просьбе абонента
- ✓ Учитываем часовые пояса абонентов
- ✓ **Обходим умные автоответчики**

Почему умные автоответчики – это проблема?

- 01** Если вендор не умеет их определять, Клиент платит за разговоры с роботом.

**Чек может вырасти
в 3 раза!**



Методы распознавания

По Early Media потоку (EM)

Особенности

- ✓ Определяет автоответчики до поднятия трубки (появление речи вместо гудков)
- ✓ Сложность - необходимость отличать разговорную речь от музыки или песни с вокалом
- ✓ Время распознавания - 1 секунда





По голосу

- ✓ Самый эффективный и действенный метод
- ✓ Распознавание по 1 фразе абонента
- ✓ Робот сразу завершает диалог

Трудности

- Образец голоса уже должен быть в нашей базе знаний
- При изменении тембра голоса в процессе диалога придется склеивать несколько фраз для определения

С помощью NLU и LLM моделей

Особенности

- ✓ Распознавание по типовым характерным фразам АО
- ✓ Время распознавания - от 5 секунд речи АО
- ✓ Робот завершает диалог после получения ответа от NLU или LLM модели

Как происходит распознавание

- Ведем диалог, пока АО не скажет достаточно текста по длительности
- Склеиваем текст АО между собой, чтобы длительность превышала 5 секунд
- Отправляем в NLU или LLM модель для распознавания

Через контроль качества по косвенным признакам

Особенности

- ✓ Необходима система отслеживания аномалий в звонках
- ✓ Время распознавания – по завершению разговора

Как определяем?

- Аномальные длительности звонков (отличие от расчетной длительности более чем на 2 минуты)
- Большое количество повторов и циклов со стороны абонента
- Часты переходы по дефолтной ветке



Ручное прослушивание диалогов

- ✓ Трудоемко и ресурсозатратно
- ✓ Требуется большое количество специалистов контроля качества
- ✓ Невозможно реализовать на больших объемах без дополнительных инструментов
- ✓ Время распознавания зависит от квалификации специалиста

Преимущества работы с нами

Многофакторная система анализа

Используем
комбинацию всех
четырех методов и
добились
распознавания 99%
АО.

Большая база абонентов

Если мы ловим
автоответчик на базе
одного Клиента, то
добавляем данные
голоса и фраз в NLU
модель, которая
работает для всех.

Постоянное усовершенствование модели

Постоянно работаем
над моделью
распознавания и
сохраняем ее
актуальность.

Результаты для клиента

Процент автоответчиков по кейсам

Тип скрипта	Кол-во АО (зависит от базы)	Средняя дозваниваемость
Взыскание долгов	60-95%	5-20%
Продажа банковских продуктов	30-50%	60-70%
Подключение дополнительных услуг телефонии	15-30%	70-80%
Уведомления о бонусах и доставках	3-5%	85-95%

Что делаем, если поймали автоответчик?

Зависит от кейса, типа автоответчика и стратегии перезвона. Возможные варианты:

- Попробовать дозвониться в другое время или день недели
- Добавить данные по абоненту в CRM и больше не звонить
- В дальнейшем - выстраивать более умные стратегии дозвона с подключением других каналов



Что получает Клиент?

За разговоры с автоответчиком, который мы распознали, **Клиент не платит**



На базе в 1 млн контактов экономия может составлять **до 1.5 млн рублей в месяц**



Контакты

Захарищев Михаил

Руководитель отдела развития бизнеса

+7 922 931 1888

m.zak@kvint.io

www.kvint.io

