

Robots kā atbalsts ikvienam biznesam klientu apkalpošanā

Aļona Rastihina
Robotu trenere un
jauno biznesa risinājumu pārdevēja



tet



Robotzvens

tet

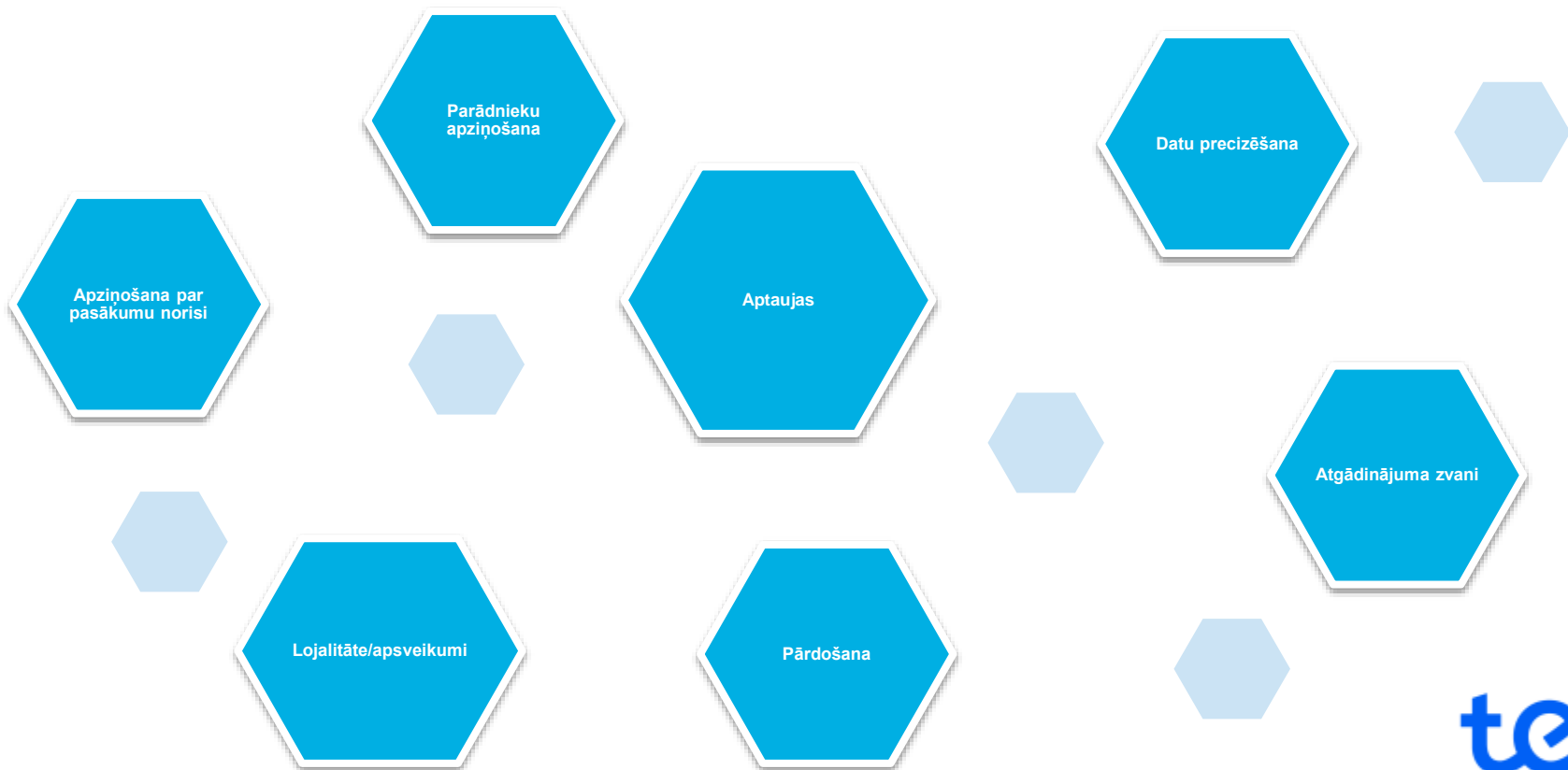
Kas ir robotzvans?

Automatizēts klientu apziņošanas rīks, kas ļauj apzvanīt lielu klientu skaitu



tet

Robotzvana izmantošanas iespējas



Robotzvana priekšrocības



Kampaņu risinājums ar augstu izsaukumu intensitāti (līdz 6000 stundā)



Iespēja savienot robotzvana balss ierakstu ar operatoru sarunas turpināšanai



Zemas kampaņas izmaksas, jo nav nepieciešams operatoru resurss uzdevuma veikšanai



Augsts sasniegto respondentu īpatsvars (~80%)



Veikto izsaukumu un to rezultātu uzskaitē turpmākai analīzei

Kā tas notiek?



Audio faila sagatavošana



Scenārija izveidošana



IVR izvēlnes izveidošana



Tiek nodrošināta platformas gatavība un piekļuve
lietošanai (Tet vai arī pašam klientam)



Klients saņem atskaiti pēc respondentu apzvanīšanas



Nestandarta iespējas

Audio
ierunā
aktieris

Apjomīgas
IVR
izvēlnes

Klients pats
var ielādēt
kampaņas

Izejošo
numuru
randomizators

Viena
kampaņa
25-28k
respondentu
skaitam

tet



Sintezētā balss

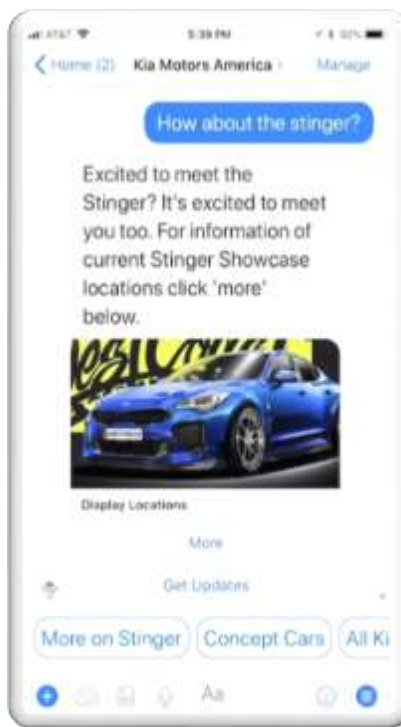
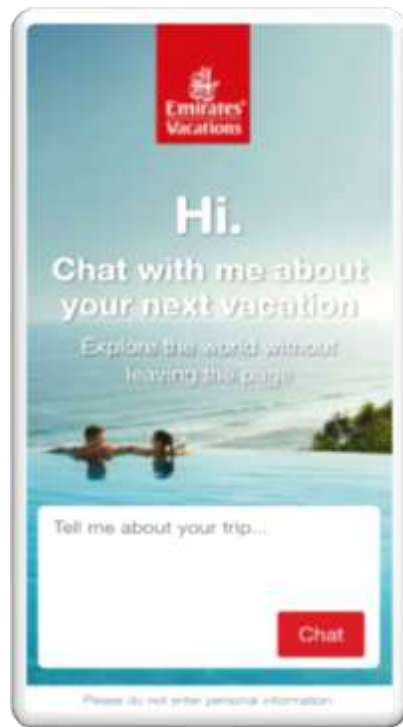
tet



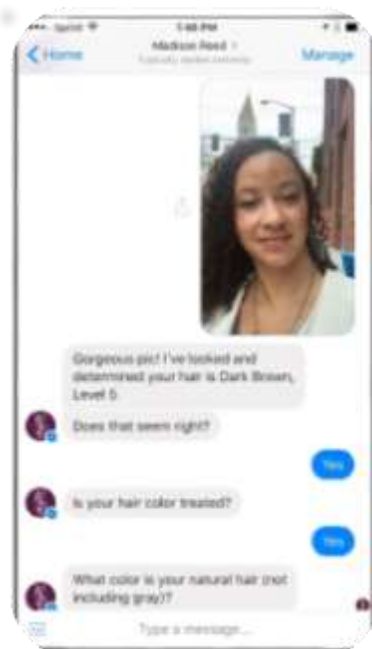
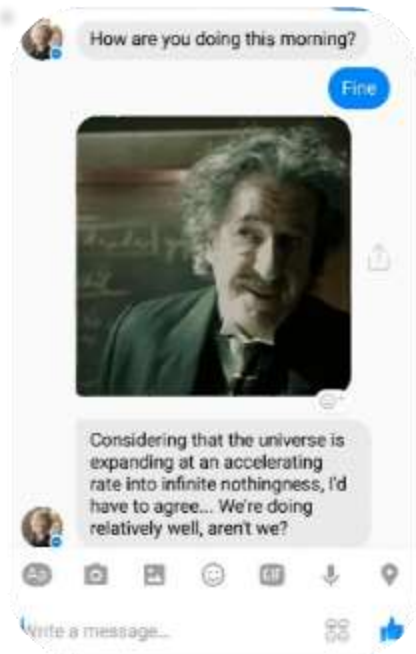
Mākslīgais intelekts un čatboti

tet

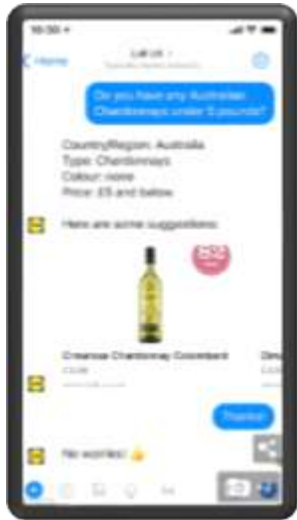
Kā var izmantot virtuālo asistentu?



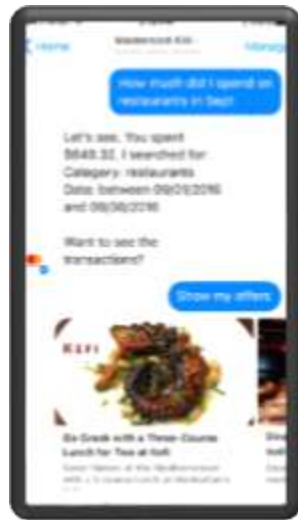
Kā var izmantot virtuālo asistentu?



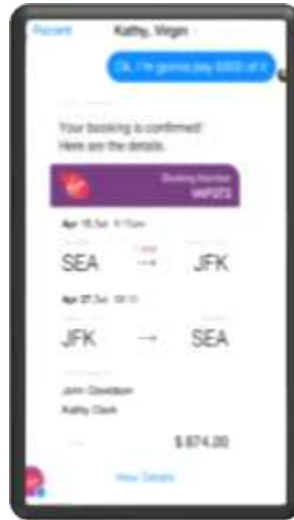
Virtuālā asistenta veidi



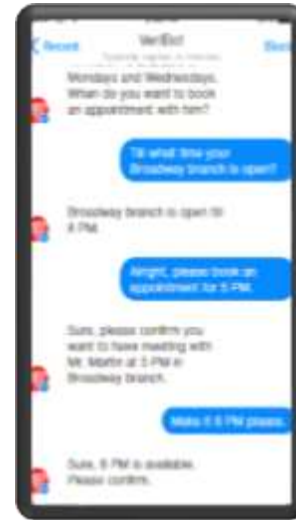
Scenāriju bāzēti



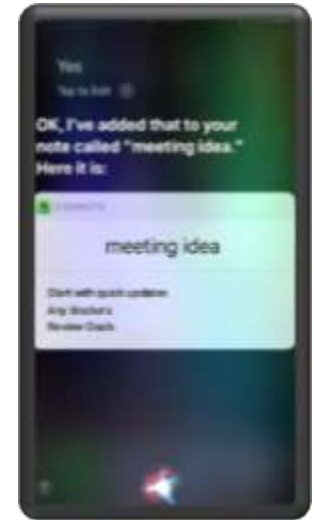
NLP bāzēti



Darbību bāzēti



Kontekstu
bāzēti



Balss bāzēti

«ANETE»

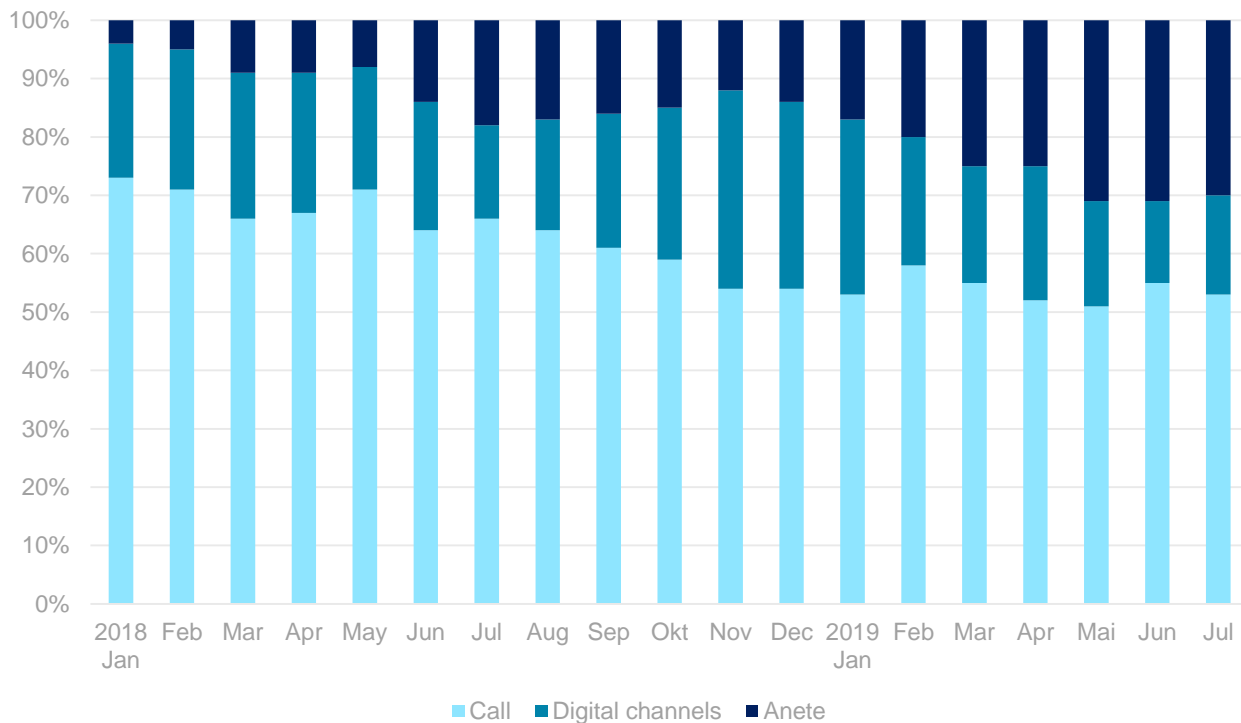
Pirmais latviski runājošais
klientu servisa čatbots



Nestandarta jautājumi Anetei

- Kā izdzīvot sesiju?
- Kur ir tuvākā sēņošanas vieta?
- Kas labāks - zirgs vai mašīna?
- Vai zini kādu mēles mežģi?
- Kad būs pasaules gals?
- Vai zeme ir apaļa?
- Kāda formula ir kokam?
- Maisiņš vaig?
- Cik zirgam saru?
- Vai nāksi ar mani uz randiņu?

Anetes īpatsvars no ienākošajiem kontaktiem



1285
vaicājumi

80 852 trenēta
jautājumu bāze

LV un RU
valodas

81%
precizitāte

~4 000
sesijas nedēļā

Paldies par uzmanību!

tet