



Системы самообслуживания с распознаванием и синтезом речи

Возможности

Основные возможности системы

- Распознавание свободной русской речи
- Синтез русской речи из текста
- Применение заранее записанных звуковых файлов
- Прием информации, вводимой тонами DTMF
- На базе системы возможно реализовать компании исходящего обзвона
- Интеграция с базами данных/учетными системами/бизнес-приложениями
- Взаимодействие с любыми типами АТС по протоколам PRI2, SIP, H.323
- Работа в составе и под управлением Контакт-центров производства Nortel и Avaya

Преимущества

Основные преимущества применения систем самообслуживания

- Надежные промышленно производимые продукты от известных компаний позволяют организовать круглосуточный сервис
- Применение систем самообслуживания значительно снижает расходы на персонал и организационные расходы (аренда, мебель, инфраструктура, налоги и т. д.)
- Стабильная производительность и надежность позволяют организовать стабильный высококачественный сервис и снизить риски по сравнению с персоналом (нет рисков невыхода на работу, нет снижения производительности из-за усталости сотрудников к концу смены)
- Перенос рутинных и неинтеллектуальных функций на систему самообслуживания позволит сфокусировать имеющийся персонал на более серьезные темы, что благотворно скажется на мотивации и текучести кадров
- Применение распознавания речи позволяет предоставлять информацию быстрее и не требует создания громоздких многоуровневых меню. Это повышает удовлетворенность и лояльность клиентов, а также сокращает время на обслуживание. Это может принести выгоду на бесплатных сервисах типа «8-800»
- Система может поставляться с несколькими языковыми комплектами, что позволит сэкономить на персонале, обладающем соответствующими знаниями

Выгоды

Выгоды

- Повышение доступности сервиса
- Повышение качества сервиса
- Значительная экономия затрат на организацию обслуживания.
- Многоязычность

Область применения

Область применения

- Справочные службы
- Службы доставки
- Службы бронирования
- Телемаркетинг
- Прием заявок
- Доступ в личный кабинет
- Исходящий информирующий обзвон

Услуги ЛоджикТЕЛ

Консультации на начальном этапе

Специалисты ЛоджикТЕЛ изучают исходные данные, знакомятся с существующим процессом обслуживания и предлагают оптимальное решение. Определяются основные показатели для контроля эффективности.

Помощь в составлении Технического задания

Определяются детальные требования к создаваемой системе. Определяются методы и способы интеграции с существующими базами данных и приложениями. Разрабатывается план-график выполнения работ. Разрабатываются методики приемо-сдаточных испытаний.

Поставка оборудования

ЛоджикТЕЛ является партнером компании Nuance и самостоятельно обеспечивает поставку всех необходимых компонент решения.

Выполнение работ по монтажу и настройке Разработка сценариев

В рамках рабочего проектирования разрабатываются сценарии взаимодействия системы с клиентами. Описываются все возможные события, которые должны происходить с вызовом и обрабатываться системой.

Обеспечение интеграции с существующими базами данных и бизнес-приложениями

Производится разработка адаптеров и веб-сервисов. Реализуются методы, описанные в Техническом задании.

Разработка грамматик

Для реализации сценариев работы системы необходимо разрабатывать грамматику системы или научить систему необходимому словарному запасу. В случае использования свободного распознавания речи формируется сложный грамматический аппарат, который учитывает правила русского языка. ЛоджикТЕЛ владеет технологией быстрого формирования сложной грамматики.

Работы по внедрению

По окончании работ по разработке, специалистами компании проводятся работы по внедрению приложений распознавания и синтеза речи на оборудовании заказчика. Демонстрируется работа приложений, производится уточнение требований к системе, вносятся исправления в её работу.

Тестовая эксплуатация

После окончания продукт тестируется в оговоренные с заказчиком сроки. В ходе тестирования оценивается качество работы системы и эффект от внедрения.

Гарантийное и послегарантийное сопровождение

По окончании работ по установке ЛоджикТЕЛ обеспечивает гарантийное сопровождение. При необходимости привлекаются компании-производители применяемых решений

Техническая поддержка

В ЛоджикТЕЛе имеется собственная круглосуточная служба поддержки, которая оказывает услуги по консультированию, настройке оборудования, ликвидации сбоев и аварий, а также услуги по лабораторному моделированию.