

AVRORA

Speech & voice analytics

Платформа для оптимизации работы
контактных центров и систем HelpDesk



О решениях

У нас есть решения с использованием передовых технологий ИИ, позволяющие обрабатывать и анализировать данные, полученные при взаимодействии с клиентами.

- ✓ **Речевая аналитика:** платформа анализа речи для определения качества диалога между людьми (количество участников, квалификация, соответствие скриптам диалогов, гендерная принадлежность и возраст, оценка эмоций, показатели удовлетворенности заказчиков, оценки KPI и т.д.)
- ✓ **Речевые технологии:** синтез и распознавание речи, клонирование голосов, речевая биометрия, голосовая активация и т.п.
- ✓ **Голосовые работы (чат-боты):** понимание и генерация естественного языка, управление диалогом, нацеленные на увеличение количества обрабатываемых вызовов, ускорение оформления заявок и заказов и проведение интерактивных звонков

Executive summary

420 млн
минут

Обработанных данных
клиентов за 2023

37

Количество enterprise
клиентов в 2023

50+

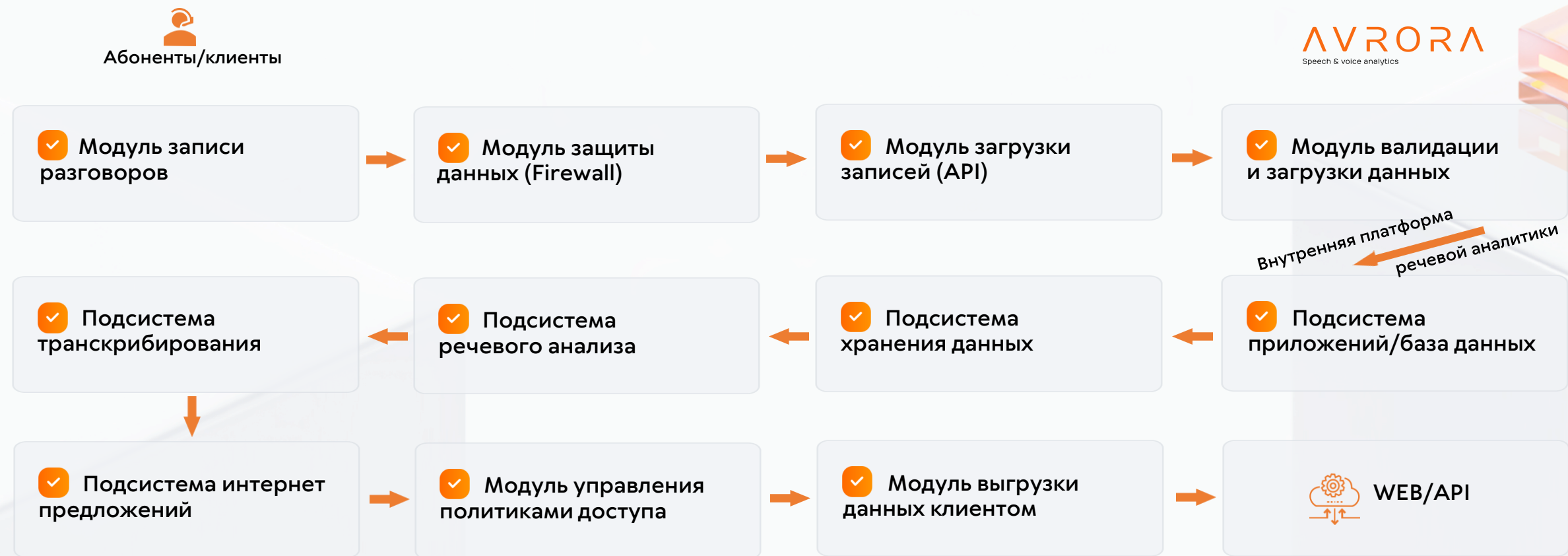
Высококласных
специалистов

15%+

Затраты на НИОКР
от прибыли компании

Решения компании опираются на **state-of-art** технологии AI

Командой была разработана полностью рабочая система обработки данных от распознавания языка до дальнейшей независимой обработки данных в формате Big Data



Наше решение **ПОЛНОСТЬЮ ГОТОВО** к использованию:

В виде SaaS облачного решения

Голосовые записи загружаются через WEB / API интерфейсы

В виде Enterprise решения на площадке Заказчика

Доступен полный функционал решения с возможностью кастомизации под требования заказчика.



Ключевое решение

Речевая аналитика (платформа Avrora IS)



Решение, предназначенное для анализа голосовых данных с определением параметров аудио потока в реальном времени, транскрибированием данных в текст и дальнейшей постобработкой

Основными направлениями использования:

- ✓ Анализ клиентских потребностей и работы операторов
- ✓ Таргетирование клиентских данных
- ✓ Поиск проблемных диалогов и некорректных сценариев коммуникации с клиентом
- ✓ Повышение эффективности работы контактных центров

2 руб/мин первоначальная стоимость
(падает с ростом трафика)

6 типов пакетов услуг – от базового до VIP

4 недели средний срок с момента обращения клиента до начала эксплуатации

+30% среднее увеличение показателей продаж у клиентов

>50% среднее снижение продолжительности пауз у сотрудников КЦ во время разговора

Этапы реализации типового проекта

1

✓ Пилотный этап

Выясняем «боли» клиента, формируем кастомизированное предложение для проведения пилота

Сроки: до 2 месяцев

2

✓ Старт проекта

После успешного пилота настраиваем решение, расширяем функционал и мощности

Сроки: до 1 месяца

3

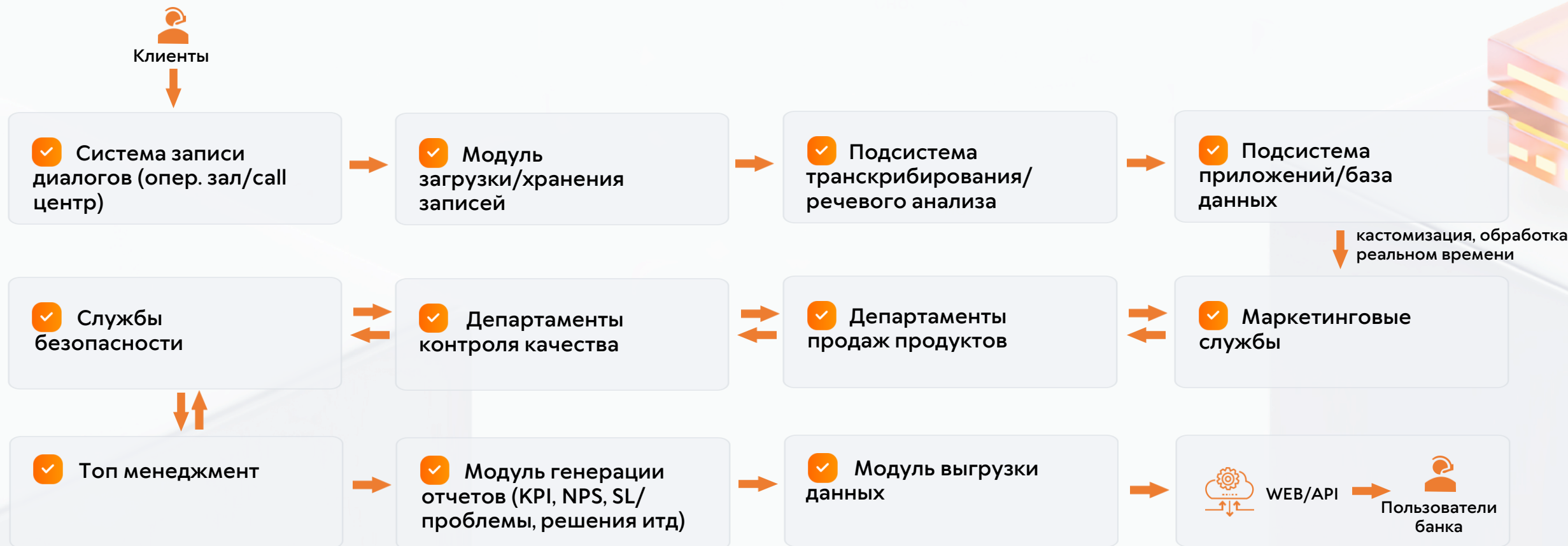
✓ Поддержка проекта

Поддерживаем решение, обновляем и дорабатываем ПО в зависимости от запросов клиента

Сроки: от 1 года (бесплатно), далее в зависимости от договора

Предлагаемый к реализации кейс в банковском секторе

В виде Enterprise решения на площадке Заказчика. Доступен полный функционал решения с возможностью кастомизации под требования заказчика



Конкурентное окружение

Несмотря на технологическое разнообразие рынка, компания использует собственные передовые разработки, и предоставляет инновационные решения для создания новых, уникальных продуктов для любых потребностей клиентов

Технологии		AVRORA	ЦРТ	JUST AI Artificial Intelligence Agency	3iTech	Наносемантика	snips	api.ai
	Распознавание смысла языка	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓
	Распознавание речи	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
Решение	Виртуальные операторы	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗
	Готовые/кастомные пользовательские запросы	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Комплексная автоматизация сервисов	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓
	Синтез речи	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓
	GPT/GAN технологии	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
	Детализация потоков данных	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗
	Омниканальность	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
	Шумоподавление	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗

С чем мы можем помочь?

✓ Облачная инфраструктура Айтеко.Cloud

- Публичное облако
- Облако 152-ФЗ
- Частное облако
- Гибридное облако
- Объектное хранилище S3
- База данных как сервис
- Почтовый сервис из облака
- Облачное хранилище

✓ Инфраструктурное ПО

- ОС
- Виртуализация
- Управление каталогами и аутентификацией
- СУБД
- ПО миграции и репликации
- Системы резервного копирования
- VDI
- ПО Оркестрации
- ПО для СХД
- Kubernetes

✓ Решения для обеспечения информационной безопасности

- Антивирусное ПО
- Провайдеры каналов связи
- Защита от DDoS-атак и WAF
- Защита от утечек данных

✓ Бизнес ПО

- ВКС, мессенджеры и электронная почта
- Офисное ПО: работа с документами, CRM, BPM
- Обмен файлами
- Речевая аналитика

✓ Оборудование и услуги ЦОД

- Аренда и продажа СХД
- Аренда места в ЦОД (Co-location)

✓ ИТ- консалтинг

- Аудит инфраструктуры
- Проектирование инфраструктуры
- Миграция в облако
- Интеграция решений
- Сопровождение инфраструктуры