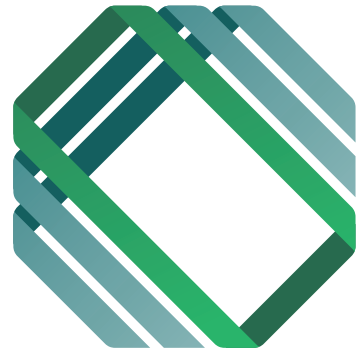




GENESIS BLOCK

IT challenge for your business

Голосовые решения

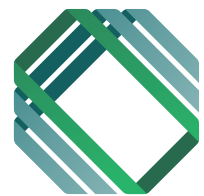




- 1. Голосовой помощник**
- 2. Текстовый бот**
- 3. Речевая аналитика**
- 4. Голосовая биометрия
(верификация по голосу)**

Полный стек технологий распознавания, синтеза, выявления смысла, эмоций, аналитики, идентификации и верификации голоса.

Кастомизация голоса под Заказчика
(создание уникальных мужских и женских голосов).



GENESIS BLOCK
IT challenge for your business

Технологии

1.(ASR) Speech-to-text

Распознает слитную речь и переводит ее в текст

2.(NLU) Natural language understanding

Совместно с ASR анализируют и интерпретируют запросы, понимают смысл и контекст, выделяют сущность обращения, переводят в точные машинные API запросы для получения требуемых при обслуживании данных

3.(VB) Voice biometrics

Голосовая биометрия позволяет автоматически проверить звонящего по голосу в фоновом режиме на протяжении всей беседы

4.(NLP) Natural language processing

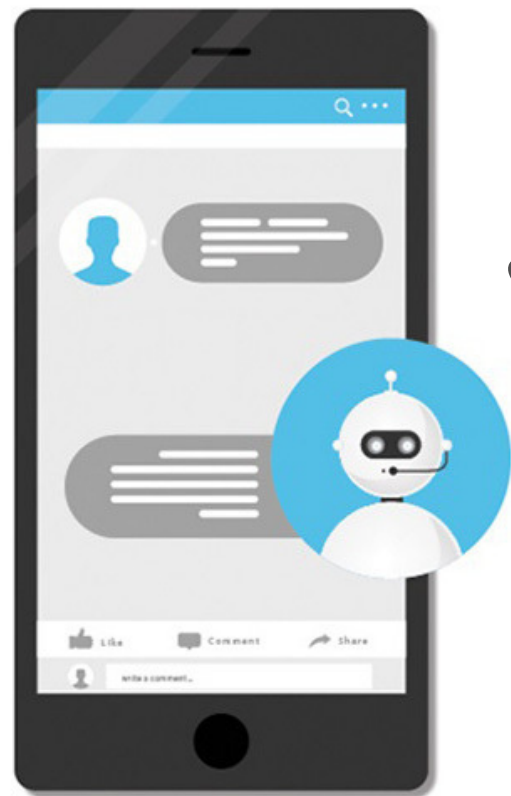
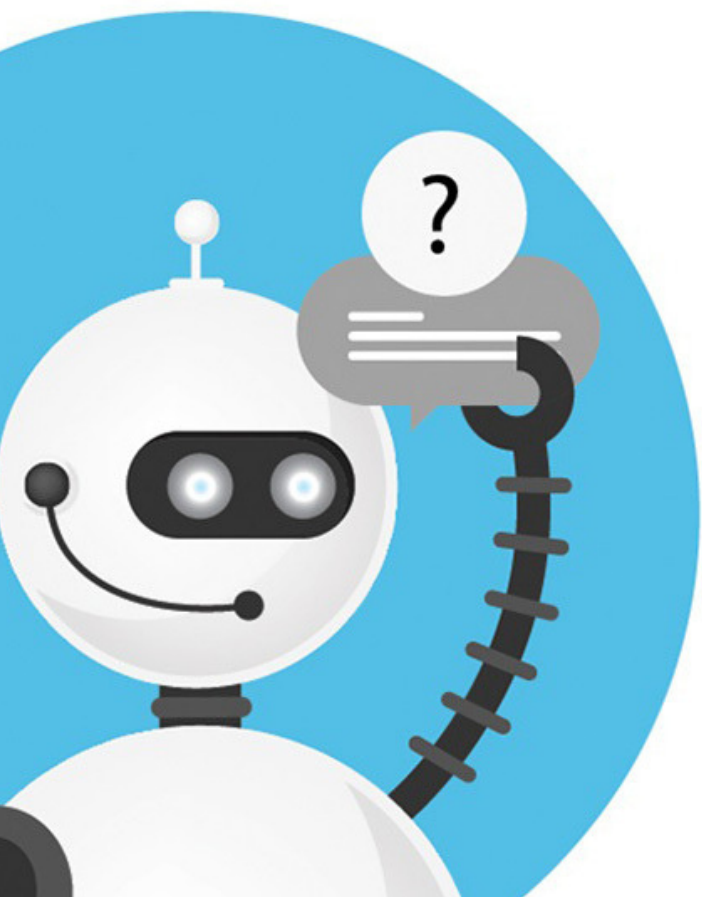
Позволяет делать автоматизированные диалоги. На жестких правилах или через машинное обучение на живых диалогах с оператором

5.(TTS) Text-to-Speech

Позволяет создавать заказной «брендовый» голос обеспечивая естественность речи с синтезированными фрагментами



GENESIS BLOCK
IT challenge for your business



Автоматизация процессов

Запрос транзакции
Клиентская поддержка
Сбор требований



Видео-конференции
Звонки по телефону
Мобильные приложения
Веб-сайты
Социальные сети

Виртуальный ассистент

- Голосовой ассистент или текстовый бот
- Для клиентов или для сотрудников

Роботизация исходящих обзвонів

- Телемаркетинг
- Коллекшн
- Опросы и т.д.



Голосовая биометрия

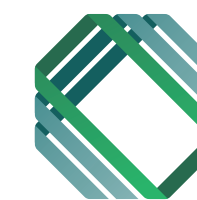
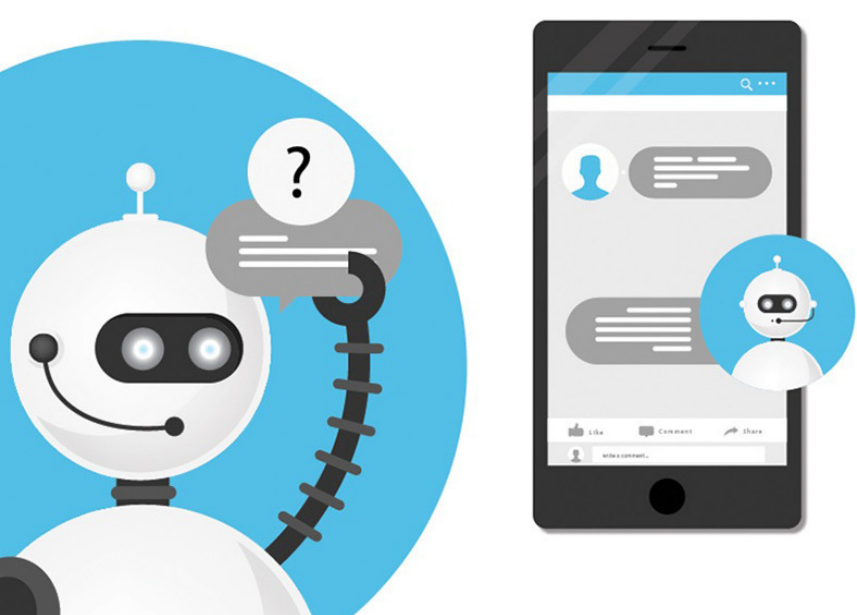
- Определение клиента
- Аутентификация по голосу
- Контроль «перехвата» в процессе разговора

Речевая аналитика

- Проверка соответствия речи операторов скриптам
- Анализ и рекомендации по повышению эффективности операторов

Все решения -на единой омниканальной платформе

- Внедрение от 48 часов
- Гибкие инструменты, не требующие специальных навыков

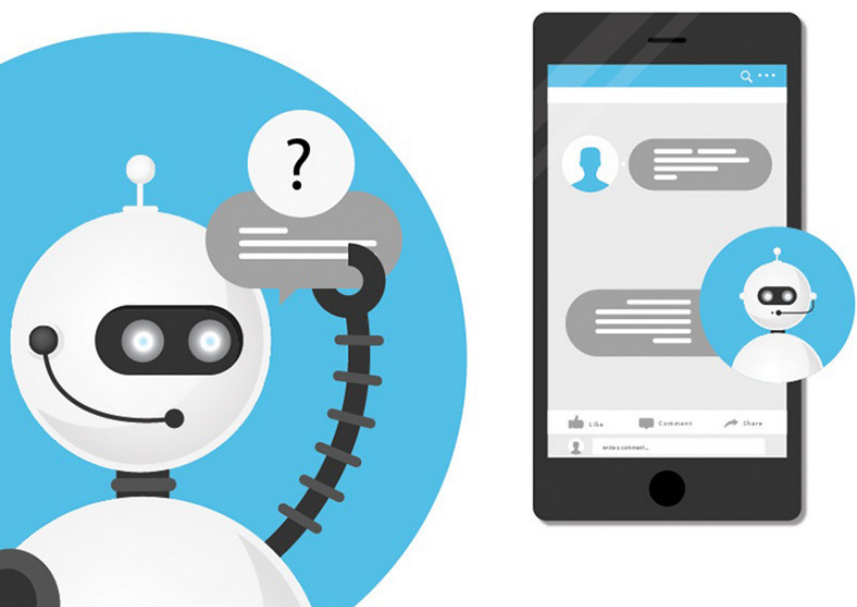


GENESIS BLOCK
IT challenge for your business

Предложение для Жилищно-Коммунальных Хозяйств (ЖКХ) и Управляющих компаний (УК)

Предлагаемые сценарии:

- Робот-ассистент для проведения исходящих обзвонков о задолженности (когда должник не платит и не проявляется);
- Робот-ассистент (голосовой и текстовый канал связи) для информирования о платежах (когда сам клиент/должник звонит или пишет в чат);
- УК или ЖКХ покажут проблемы, которые робот сможет решить, и мы под них подготовим решение;
- Робот-ассистент (голосовой и текстовый канал связи) для вызова служб: сантехник, электрик, уборка, проблемы с парковкой, вывозом мусора и тд и тп.
- Робот-ассистент (голосовой и текстовый канал связи) для заказа услуг (для частных управляющих компаний): заказ уборки в квартире, мытье окон, починка чего-либо, ремонт, химчистка и тп.



GENESIS BLOCK
IT challenge for your business

Основные задачи ЖКХ и УК

- Сбор показаний приборов учета
- Пояснение и информирование о данных в счете или квитанции
- Обработка платежей, сервисы для оплаты ЖКУ
- Подключение Личных кабинетов: регистрация, функциональность
- Консультации по перерасчёту коммунальных услуг
- Обзвоны для сокращения просрочки оплаты
- Обслуживание вызовов граждан
- Продажа услуг и сервисов

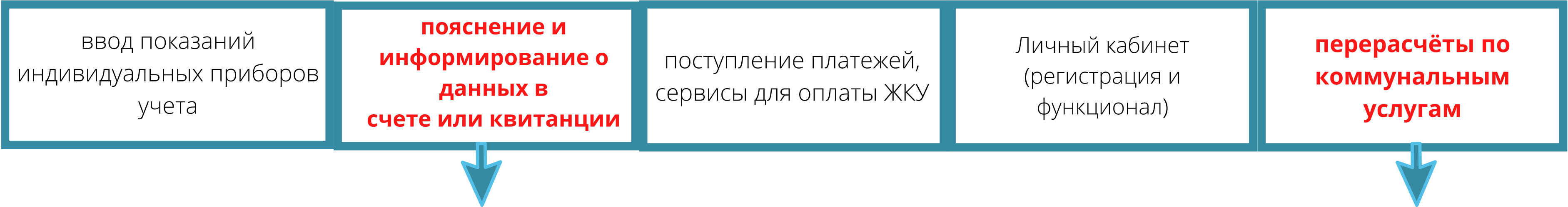
Сервисы ЖКХ/УК и их обслуживание роботом:



- 1) **Иванов Н.Н. передает показания приборов учета. Робот проактивно информирует о существующей задолженности.**
- 2) Петрова А.В. уточняет состояние лицевого счета и информацию о перерасчетах за октябрь.
- 3) Андреев К.А. уточняет про сервисы для оплаты ЖКУ, далее спрашивает как зарегистрироваться в личном кабинете, далее Робот переключает на оператора в связи с вопросом не подпадающим ни под одну категорию ответов.

ФИО	Последние 4 цифры лиц. счета	Адрес
Иванов Н.Н.	3874	г. Санкт-Петербург, ул. Крылова, д.70, кв. 14
Петрова А.В.	9931	г. Санкт-Петербург, ул. Гоголя, д. 15, кв. 81
Андреев К.А.	3890	г. Санкт-Петербург, ул. Советская д. 83, кв. 25

Сервисы ЖКХ/УК и их обслуживание роботом:



- 1) Иванов Н.Н. передает показания приборов учета. Робот проактивно информирует о существующей задолженности.
- 2) **Петрова А.В. уточняет состояние лицевого счета и информацию о перерасчетах за октябрь.**
- 3) Андреев К.А. уточняет про сервисы для оплаты ЖКУ, далее спрашивает как зарегистрироваться в личном кабинете, далее Робот переключает на оператора в связи с вопросом не подпадающим ни под одну категорию ответов.

ФИО	Последние 4 цифры лиц. счета	Адрес
Иванов Н.Н.	3874	г. Санкт-Петербург, ул. Крылова, д.70, кв. 14
Петрова А.В.	9931	г. Санкт-Петербург, ул. Гоголя, д. 15, кв. 81
Андреев К.А.	3890	г. Санкт-Петербург, ул. Советская д. 83, кв. 25

Решение-ПРИМЕР



GENESIS BLOCK
IT challenge for your business

Сервисы ЖКХ/УК и их обслуживание роботом:



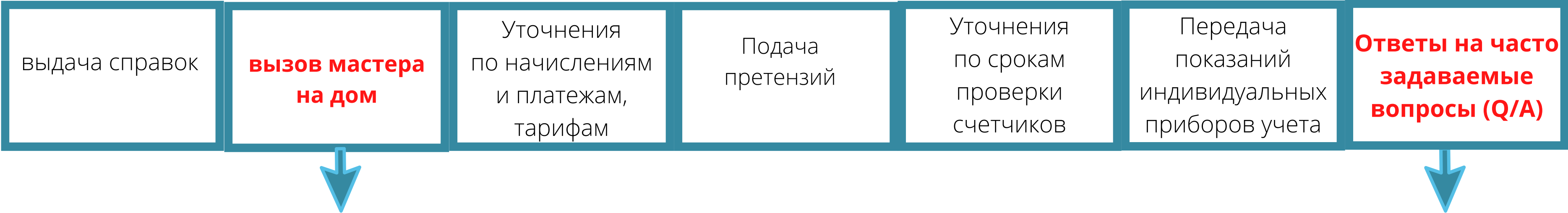
- 1) Иванов Н.Н. передает показания приборов учета. Робот проактивно информирует о существующей задолженности.
- 2) Петрова А.В. уточняет состояние лицевого счета и информацию о перерасчетах за октябрь.
- 3) **Андреев К.А. уточняет про сервисы для оплаты ЖКУ, далее спрашивает как зарегистрироваться в личном кабинете, далее Робот переключает на оператора в связи с вопросом не подпадающим ни под одну категорию ответов.**

ФИО	Последние 4 цифры лиц. счета	Адрес
Иванов Н.Н.	3874	г. Санкт-Петербург, ул. Крылова, д.70, кв. 14
Петрова А.В.	9931	г. Санкт-Петербург, ул. Гоголя, д. 15, кв. 81
Андреев К.А.	3890	г. Санкт-Петербург, ул. Советская д. 83, кв. 25

Решение-ПРИМЕР



Сервисы ЖКХ/УК и их обслуживание роботом:



- 1) **Иванов Н.Н. уточняет адрес УК и Вызывает мастера на дом (авторизация).**
- 2) Петрова А.В. уточняет состояние лицевого счета и информацию о перерасчетах за октябрь.

ФИО	Последние 4 цифры лиц. счета	Адрес
Иванов Н.Н.	3874	г. Санкт-Петербург, ул. Крылова, д.70, кв. 14
Петрова А.В.	9931	г. Санкт-Петербург, ул. Гоголя, д. 15, кв. 81

Решение-ПРИМЕР



Сервисы ЖКХ/УК и их обслуживание роботом:



- 1) Иванов Н.Н. уточняет адрес УК и Вызывает мастера на дом (авторизация).
- 2) **Петрова А.В. уточняет сроки проверки счетчиков (авторизация). Оставляет претензию по работе УК.**

ФИО	Последние 4 цифры лиц. счета	Адрес
Иванов Н.Н.	3874	г. Санкт-Петербург, ул. Крылова, д.70, кв. 14
Петрова А.В.	9931	г. Санкт-Петербург, ул. Гоголя, д. 15, кв. 81

Экономия расчетного центра за счет решения роботом актуальных задач



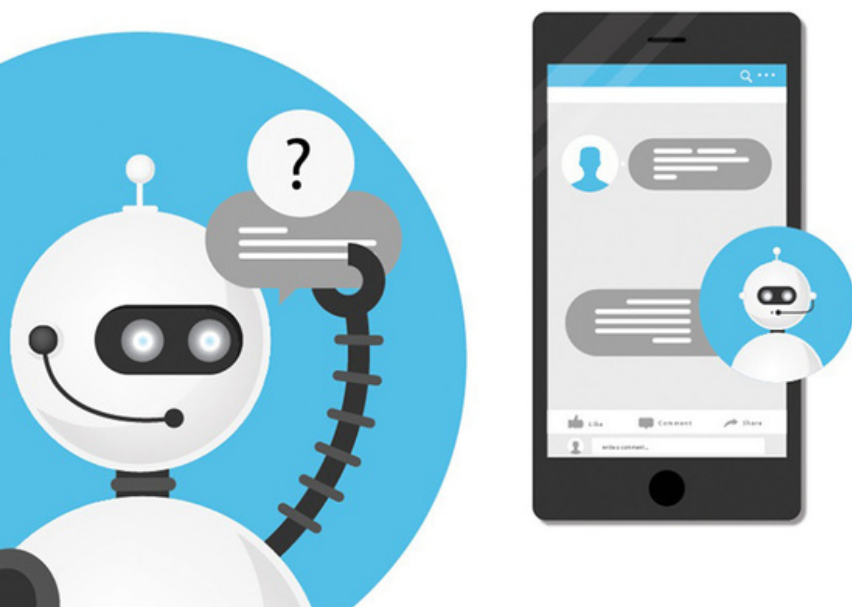
- Ср. кол-во звонков (в месяц)	Любое количество. Робот на связи 24x7	- Ср. кол-во попыток дозвониться	- Повторные вызовы – Сокращено в 2 раза!
- Ср. стоимость трудозатрат на обслуживание одного звонка	Сокращена длительность звонка до 5-15 раз (с 15 руб. менее 1 руб.)	- время ожидания на линии - Длительность рабочей смены в сутки	- Ожидание на линии отсутствует - Сокращение смен, сокращение персонала

Затраты на обслуживание оператором ~5 рублей в минуту /
Затраты на обслуживание роботом ~ 1 рубля в минуту робот не требует оплаты, только за предоставления номера провайдеру телефонии.

Средняя зарплата диспетчера колл-центра (берем расчет на основании данных о средней ЗП) 32 633 рубля.
ЗП в месяц - 32 633 рубля, ЗП в день (при 40 часовой рабочей неделе и 5 дневном графике работы) – 1631,65 рубля, ЗП в час – 203, 95 рубля, **ЗП в минуту – 3,3 рубля. (с учетом всех затрат порядка 5 рублей)**

Общие расходы на сотрудника (затраты на связь, налоги, офис, декретный отпуск, больничные и т.п) составляет порядка 50 тыс. рублей.

Средняя продолжительность разговора клиента с диспетчером минимум **3 минуты = 10-15 рублей** (за обслуживание одного вызова диспетчером).
Робот, в простых сценариях разговора, например «уточните пожалуйста сумму задолженности» или «скажите, где находится расчетный центр», сокращает длительность разговора клиента до минуты за счет исключения повторения слов, фраз, ненужных пауз и лишних слов.
Кроме того, в сценариях сложнее, когда приходится произвести переключение клиента на оператора расчетного центра, робот может подсветить оператору диалог, который робот вел с клиентом. Оператор видит все реплики и темы, которые поднимал клиент и не переспрашивает у клиента, соответственно время разговора оператора с клиентом в сложных сценариях как минимум не увеличивается.
За счет проактивного информирования клиентов о перерасчетах и выставленных начислениях, в целом сокращается количество обращений к диспетчерам расчетного центра.
По вопросам сбора показаний индивидуальных приборов учета можно перевести на работа до 100 процентов обращений клиентов к диспетчерам расчетного центра.



GENESIS BLOCK
IT challenge for your business

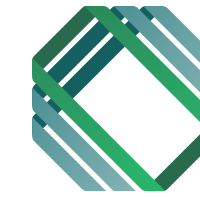
Точки повышения доходов за счет решения актуальных задач роботом

Робот для ЖКХ/УК

Услуга позволит исполнять законодательство по обслуживанию звонков диспетчерской службой УК:

- ответ на звонок 5 минут;
- перезвон 10 минут;
- неисполнение - штраф до 100 000 рублей, приостановление до 90 суток;
- при систематическом неисполнении лишение УК лицензии).

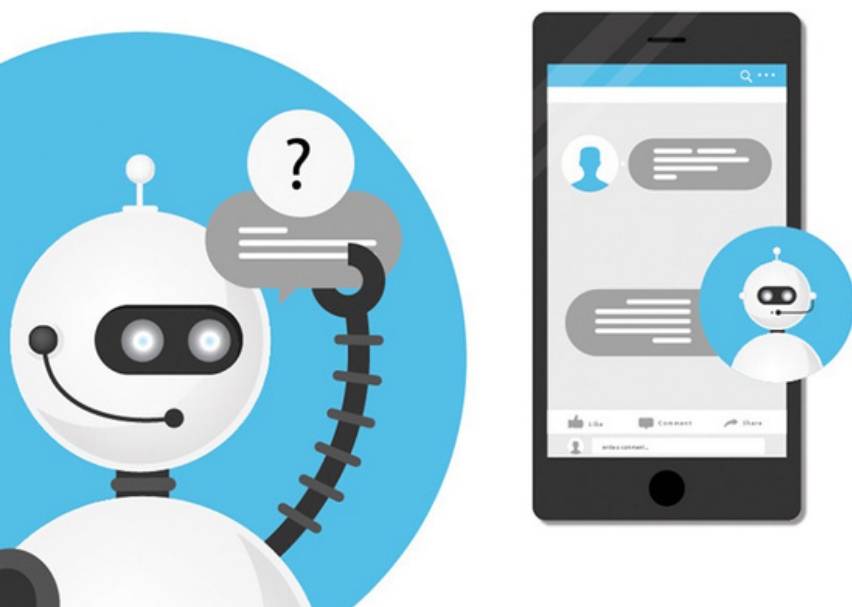
- Проактивный обзвон роботом клиентов с задолженностью и персонифицированный подход к оповещению потребителей о необходимости внесения оплаты (время и канал оповещения определяется на основе анализа ретроспективных данных обращений в контактный центр и данных биллинговой системы) **поможет снизить темпы роста дебиторской задолженности**
- Сокращение повторных звонков и поводов для обращений потребителей с жалобами на качество работы расчетного центра за счет **снятия части негатива** путем предоставления круглосуточного доступа к сервисам



Преимущества робота

- Срок получения обратной связи о результативности внедрения новой услуги с даты ее создания сокращается в разы (на основе данных контактного центра и других источников).
- Автоматическое проведение опросных кампаний с анкетированием клиентов расчетного центра (автоматическое формирование отчета с ответами клиентов).
- Выявление случаев нарушения режима защиты служебной информации расчетного центра (в каналах обращений в расчетный центр, в каналах служебной связи). ЧЕРЕЗ ЗАПИСЬ ГОЛОСА И АНАЛИЗ НАРУШЕНИЙ
- Создание и изменение сервиса в Роботе просто и быстро выполнимо пользователями без ИТ-знаний (использование лучших практик UX/UI, методическая поддержка поставщика робота)
- Поддержка принятия решений на основе извлеченных данных из потока обращений в расчетный центр и в каналах служебной связи (выборка данных по смысловому содержанию беседы, выявление популярных вопросов).



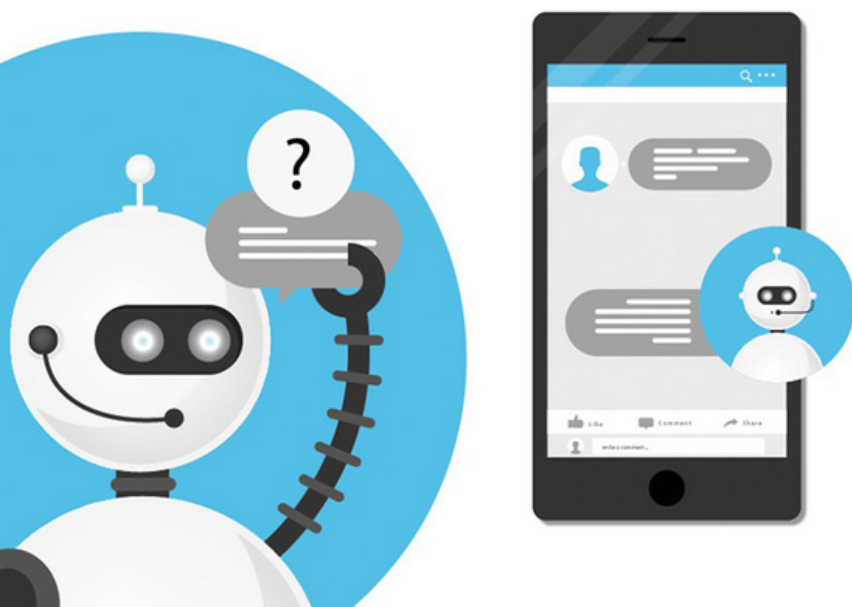


GENESIS BLOCK
IT challenge for your business

Как сократить накладные расходы?

Преимущества робота:

- Потенциал перевода свыше 80% обращений по вопросам тех. поддержки биллинговой системы на робота
- До 100% обращений по вопросам сбора показаний индивидуальных приборов учета, информирования о начислениях и совершенных ранее платежах выполняет робот
- Робот проактивно информирует клиентов о проведенных перерасчетах, выставленных начислениях
- Содержание робота существенно дешевле содержания диспетчера расчетного центра



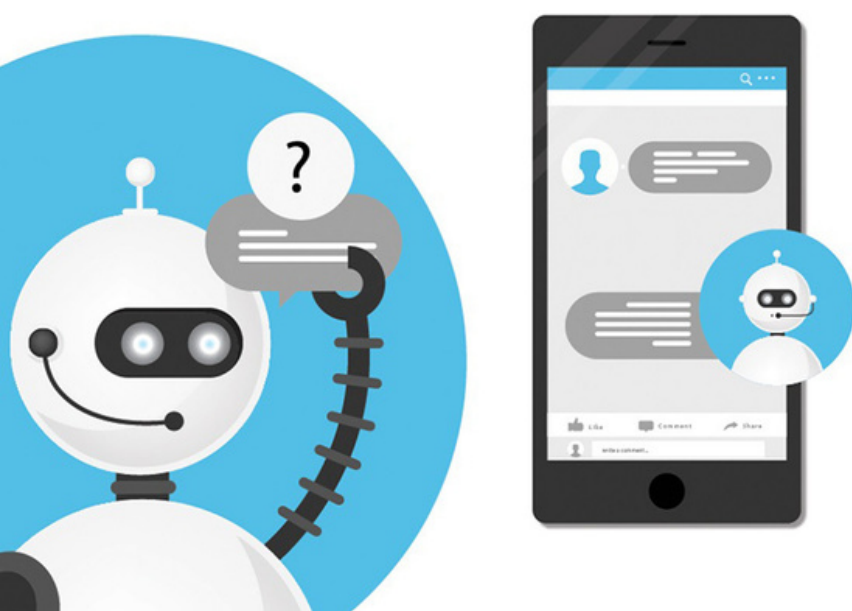
GENESIS BLOCK
IT challenge for your business

Как робот поможет проверить идеи для вывода на рынок новых цифровых услуг?

- Анализ 100% объема речевой информации дает объективный контроль связанных процессов (преобразование роботом голосовых сообщений в текст и его смысловой анализ)
- Совершенствование процессов расчетного центра за счет аналитических сведений, полученных по результатам обращений клиентов в расчетный центр (на основании эмоциональной оценки удовлетворенности сервисами от клиентов, упоминаний акций и пр.)
- Выявление точек для повышения качества сервисов расчетного центра (выявление из обращений клиентов сведений, характеризующих уровень удовлетворенности и качества предоставления услуг)

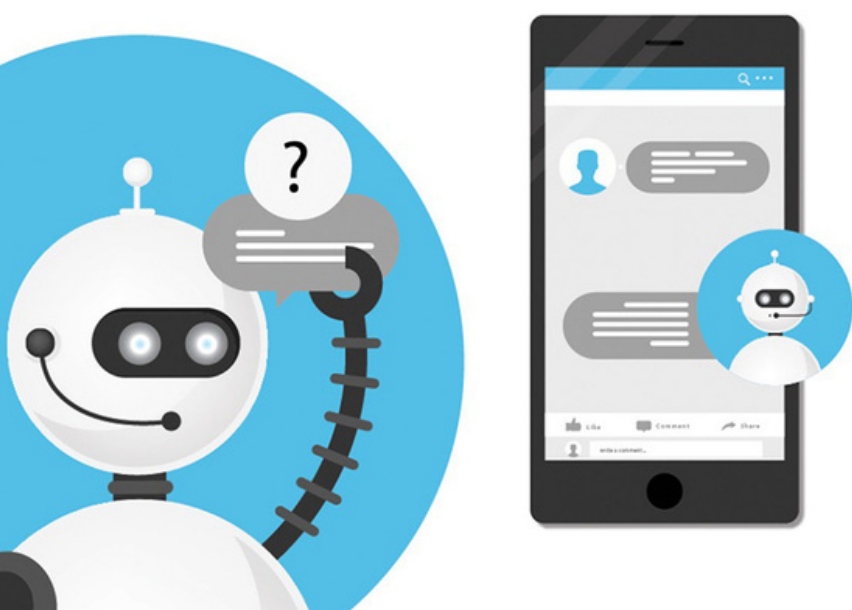
Преимущества робота:

- Распознает из голоса в текст все звонки, осуществляет анализ всего потока поступивших в расчетный центр речевых сообщений клиентов
- Полный смысловой анализ обращений выявляет особенности диалога и выраженное мнение о качестве сервисов расчетного центра



Как поддержать и развить социально-ориентированный бренд расчетного центра использованием робота?

- Граждане получают сервисы круглосуточно, 24/7
- Быстрый доступ к сервисам о начислениях для граждан
- Взаимодействие с гражданами через используемые ими каналы связи в удобное время
- Экономия затрат граждан на связь
- Получение гражданами актуальной информации о мероприятиях расчетного центра
- Люди с ограниченными возможностями по здоровью получают информацию от расчетного центра в удобном для них формате
- В режиме пандемии - сокращение посещений офисов за счет дистанционного обслуживания

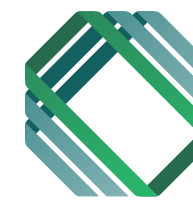


GENESIS BLOCK
IT challenge for your business

Как робот в связке с биллинговой и другими информационными системами дает существенные выгоды?

- Сокращение накладных расходов расчетного центра на обслуживание обращений по вопросам обслуживания
- Определение проблем и узких мест сервисов и выявление скрытых возможностей для развития (в том числе повышение удовлетворенности) за счет автоматического анализа речевых данных (голос/текст) обращений
- Повышение дохода за счет предложения новых услуг для жильцов-физических лиц
- Повышение качества предоставления существующих услуг расчетного центра с использованием функциональности робота.
- Быстрый запуск авто-сервисов и проверка идей для вывода на рынок новых цифровых услуг за счет гибких инструментов настройки робота
- Поддержка и дальнейшее развитие социально-ориентированного бренда расчетного центра

Упаковка продуктов



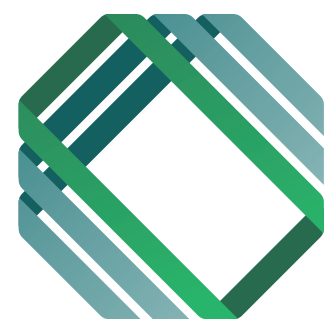
GENESIS BLOCK
IT challenge for your business

План развития проекта:

- NDA
- Создаем демо-стенд под сервисы ЖКХ и УК и проводим демонстрацию продукта Заказчику
- Формируем и обсуждаем скоуп проекта, сайзинг, коммерческие составляющие
- Формируем проект и оформляем договорные взаимоотношения

Возможности внедрения:

- В контуре Заказчика (on premises)
- В облаке Заказчика/ в облаке Партнера/ в облаке БСС



GENESIS BLOCK
IT challenge for your business

Спасибо за внимание!



8 800 600 73 07



info@genesisblock.it



www.genesisblock.ru