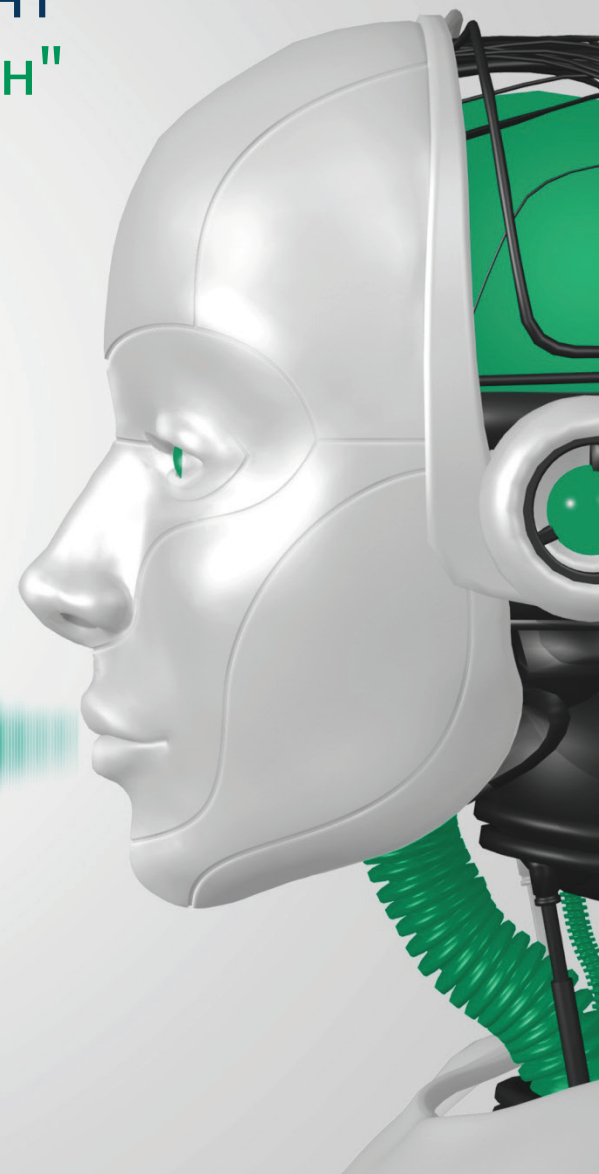


«Елена»

Виртуальный консультант
на примере КЦ "МегаФон"





Рыбаков Алексей
Директор департамента речевых продуктов

Внутренний пилотный проект

ЦЕЛЬ

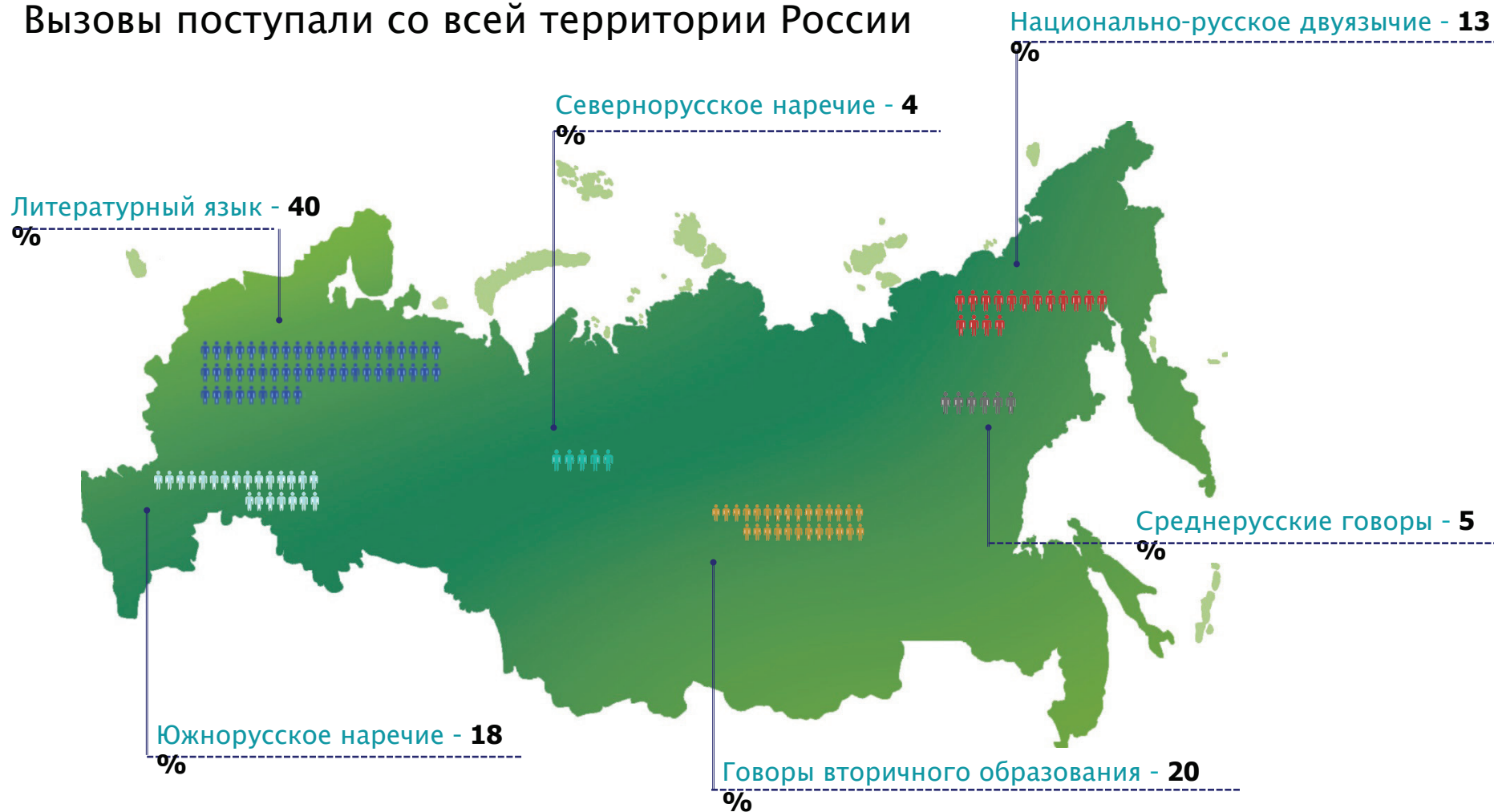
Доказать применимость речевых технологий в IVR-меню контактного центра «МегаФон», с учетом диалектов федеральной абонентской базы.

ЗАДАЧИ

- ▶ Оценить применимость реализации голосовых сервисов для абонентов КЦ «МегаФон».
- ▶ Оценить компетенция подрядчика в сфере проектирования IVR меню с голосовым управлением.
- ▶ Оценить качество речевых технологий: естественное звучание синтеза и высокий уровень распознавания речи с учетом диалектов федеральной абонентской базы клиентов «МегаФон».

Процесс тестирования

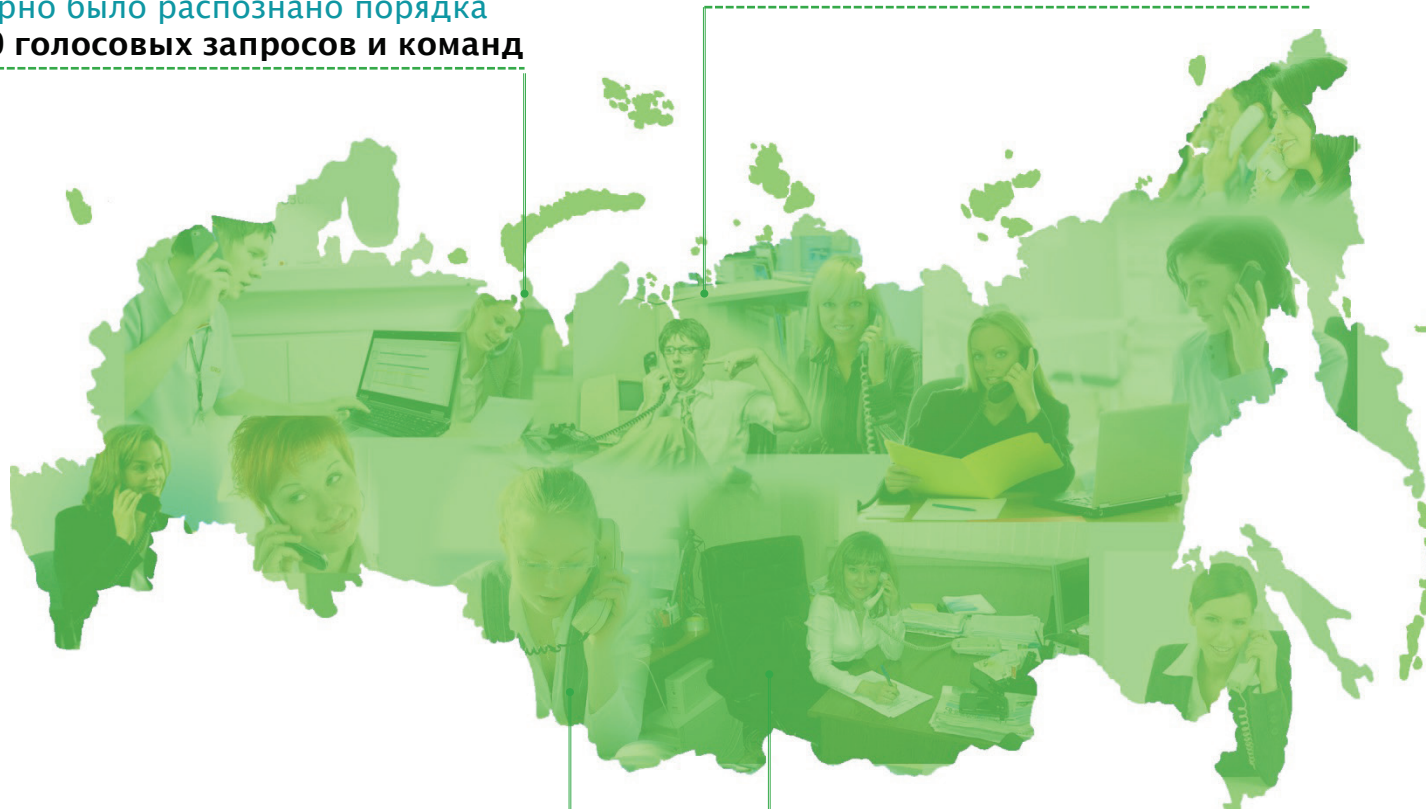
Вызовы поступали со всей территории России



Процесс тестирования

Суммарно было распознано порядка **10 000** голосовых запросов и команд

Многие звонки длились **около часа**, некоторые содержали **помехи и шумы**



Во время тестирования сотрудники «МегаФон» совершили более **350** вызовов

По окончании тестирования от сотрудников МегаФон было получено **27** заполненных анкет. В каждой анкете содержалось **132** задания на распознавание

Результат тестирования пилота ЦРТ

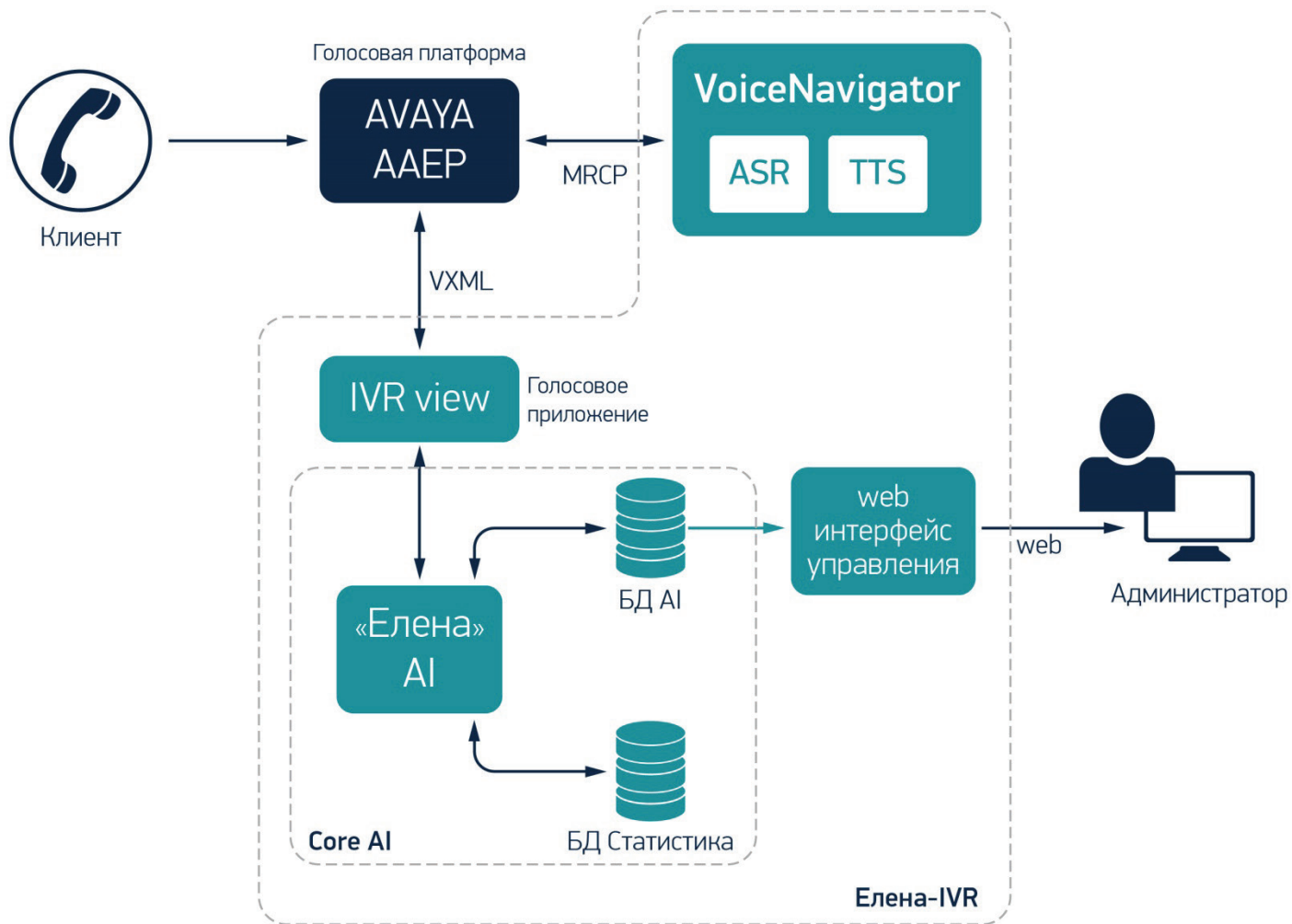


Публичный пилот на Столичном филиале

Что умеет делать Елена сейчас: Столичный филиал



Внутренний мир Елены



Какие вопросы мы поставили перед собой

Антропоморфизм
хорошо или плохо?

Женщина или мужчина?

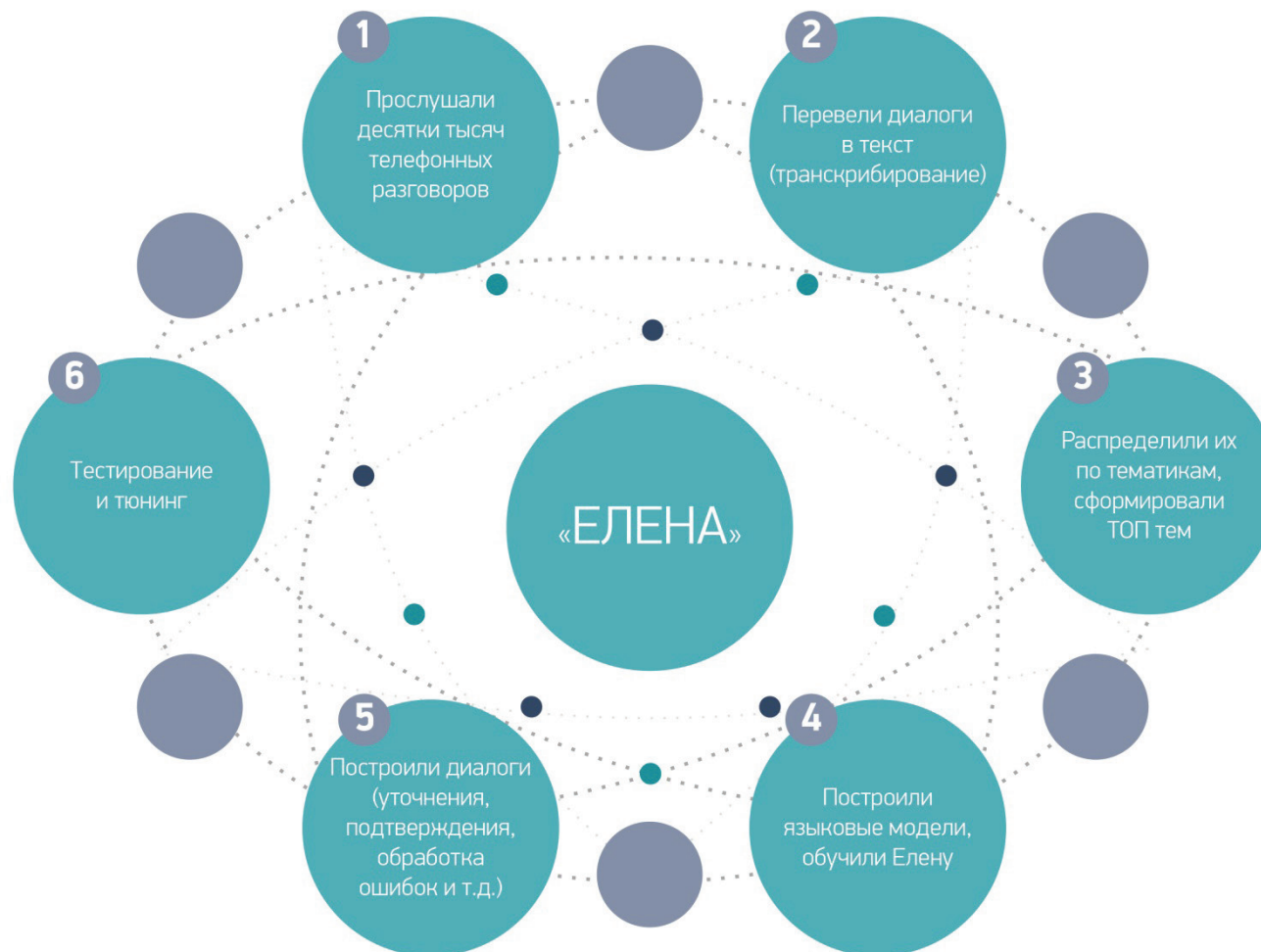
Распознавание
слитной речи
по грамматике?

Душим ли шутки
и реагируем на мемы?

Согласно инициативе
пользователей
или у системы?

Синтез или
предзаписанные
сообщения?

Как мы обучали Елену



Персона

Отвечает на непрофильные вопросы



Открытый диалог на

Контекстно-зависимые грамматические темы



зависимости от
тематического веса

Персона

Отвечает на непрофильные вопросы



Персона

Отвечает на непрофильные вопросы



Персона

Отвечает на непрофильные вопросы Открытый диалог на



Персона

Отвечает на непрофильные вопросы Открытый диалог на



Персона

Отвечает на непрофильные вопросы Открытый диалог на



Персона

Отвечает на непрофильные вопросы Открытый диалог на



Контекстно-зависимые грамматики



Персона

Отвечает на непрофильные вопросы

Открытый диалог на



Контекстно-зависимые грамматики



Персона

Отвечает на непрофильные вопросы

Открытый диалог на



Контекстно-зависимые грамматические темы

Предлагает
тематические темы
зависимости от
тематического веса



Персона

Отвечает на непрофильные вопросы

Открытый диалог на

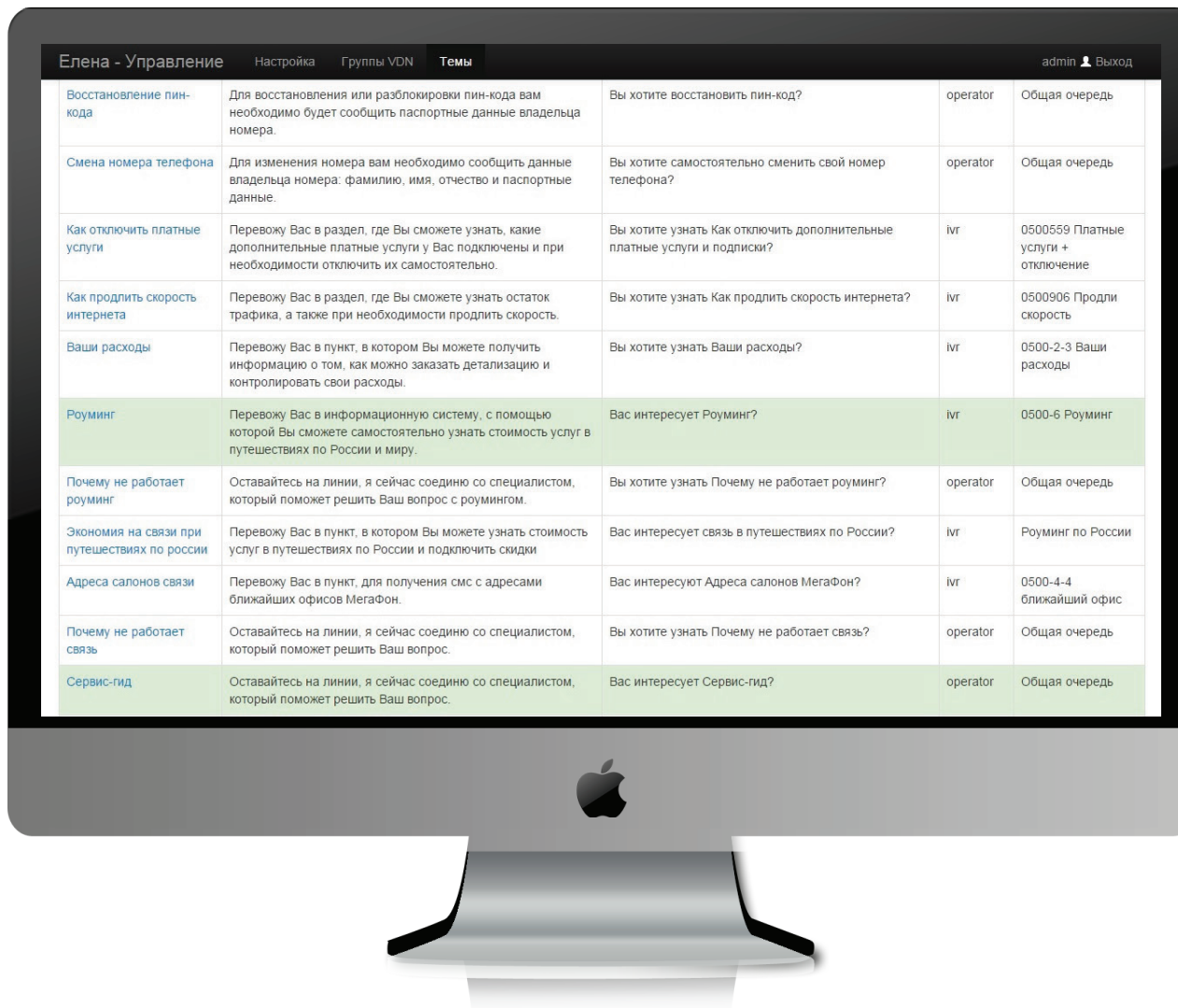


Контекстно-зависимые грамматические темы

Предлагает
тематические темы
зависимости от
тематического веса

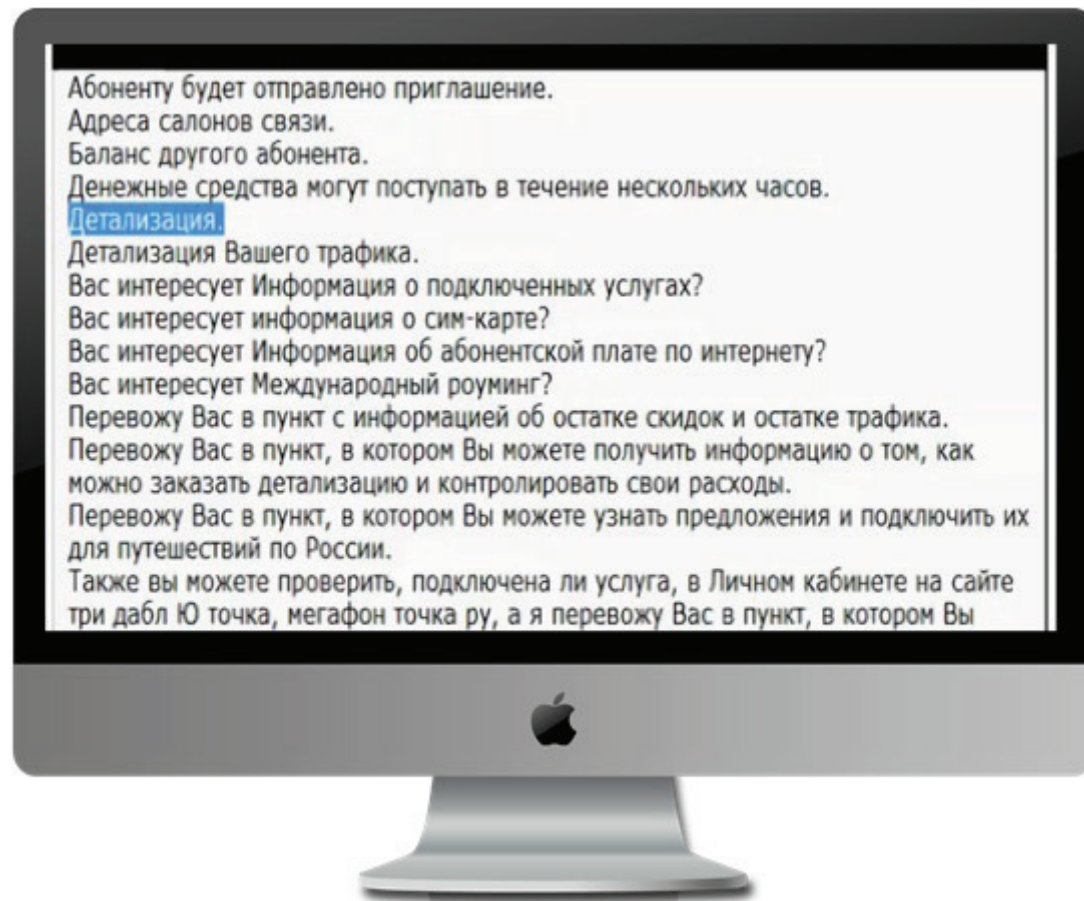


Управление Еленой: web-интерфейс

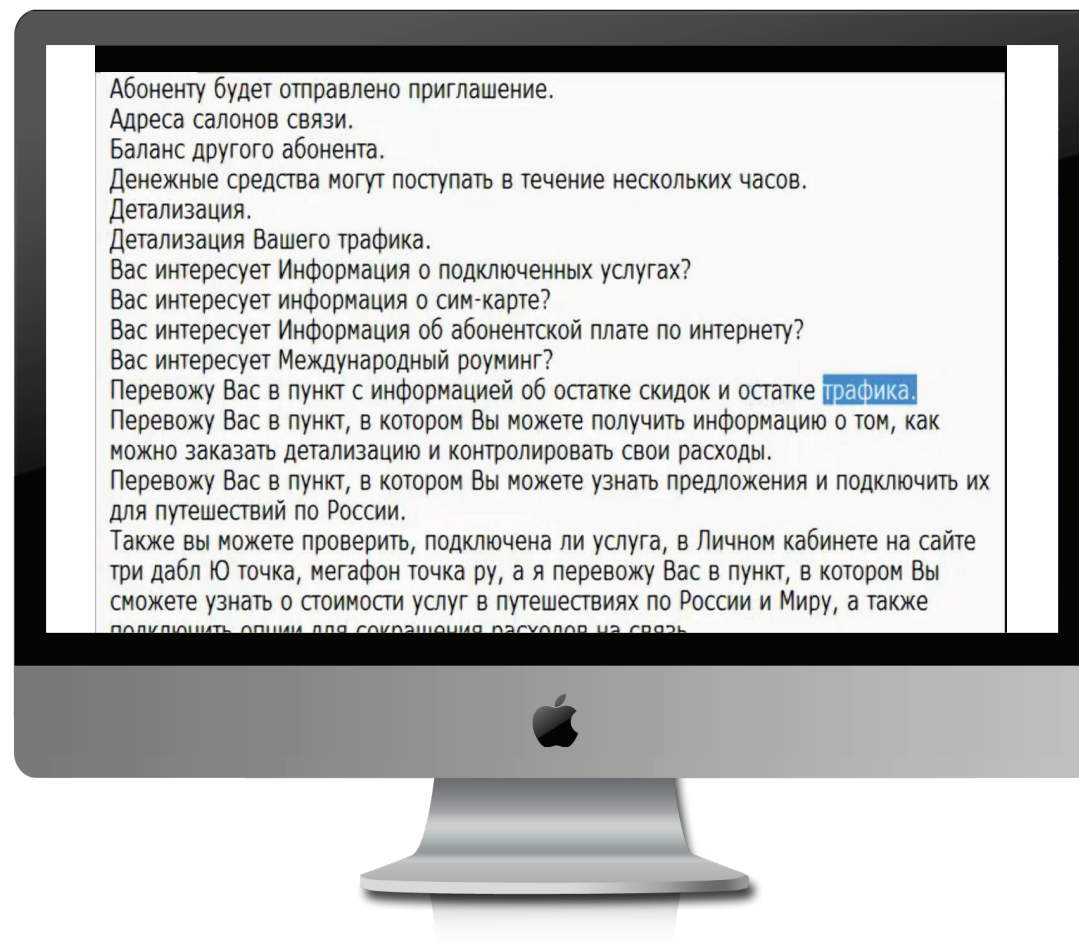



Елена - Управление		Настройка	Группы VDN	Темы	admin	Выход
Восстановление пин-кода	Для восстановления или разблокировки пин-кода вам необходимо будет сообщить паспортные данные владельца номера.	Вы хотите восстановить пин-код?	operator	Общая очередь		
Смена номера телефона	Для изменения номера вам необходимо сообщить данные владельца номера: фамилию, имя, отчество и паспортные данные.	Вы хотите самостоятельно сменить свой номер телефона?	operator	Общая очередь		
Как отключить платные услуги	Перевожу Вас в раздел, где Вы сможете узнать, какие дополнительные платные услуги у Вас подключены и при необходимости отключить их самостоятельно.	Вы хотите узнать Как отключить дополнительные платные услуги и подписки?	ivr	0500559 Платные услуги + отключение		
Как продлить скорость интернета	Перевожу Вас в раздел, где Вы сможете узнать остаток трафика, а также при необходимости продлить скорость.	Вы хотите узнать Как продлить скорость интернета?	ivr	0500906 Продли скорость		
Ваши расходы	Перевожу Вас в пункт, в котором Вы можете получить информацию о том, как можно заказать детализацию и контролировать свои расходы.	Вы хотите узнать Ваши расходы?	ivr	0500-2-3 Ваши расходы		
Роуминг	Перевожу Вас в информационную систему, с помощью которой Вы сможете самостоятельно узнать стоимость услуг в путешествиях по России и миру.	Вас интересует Роуминг?	ivr	0500-6 Роуминг		
Почему не работает роуминг	Оставайтесь на линии, я сейчас соединю со специалистом, который поможет решить Ваш вопрос с роумингом.	Вы хотите узнать Почему не работает роуминг?	operator	Общая очередь		
Экономия на связи при путешествиях по россии	Перевожу Вас в пункт, в котором Вы можете узнать стоимость услуг в путешествиях по России и подключить скидки	Вас интересует связь в путешествиях по России?	ivr	Роуминг по России		
Адреса салонов связи	Перевожу Вас в пункт, для получения смс с адресами ближайших офисов МегаФон.	Вас интересуют Адреса салонов МегаФон?	ivr	0500-4-4 ближайший офис		
Почему не работает связь	Оставайтесь на линии, я сейчас соединю со специалистом, который поможет решить Ваш вопрос.	Вы хотите узнать Почему не работает связь?	operator	Общая очередь		
Сервис-гид	Оставайтесь на линии, я сейчас соединю со специалистом, который поможет решить Ваш вопрос.	Вас интересует Сервис-гид?	operator	Общая очередь		

Возможность создания уникального голоса МегаФон



Возможность создания уникального голоса МегаФон





Сейчас в Мегафоне идет оценка
текущего внедрения.
Если Елена докажет свою
эффективность,
то возможно следующее развитие



Центр
Речевых
Технологий

Дальнейшее развитие Елены

Подключение внешних
информационных систем
МегаФона

Формирования характера
и стиля поведения



Обучения новым
тематикам,
расширение
словарного запаса

Расширение на
федеральный уровень



Мировые тренды развития отрасли.

**Как это может
выглядеть...**

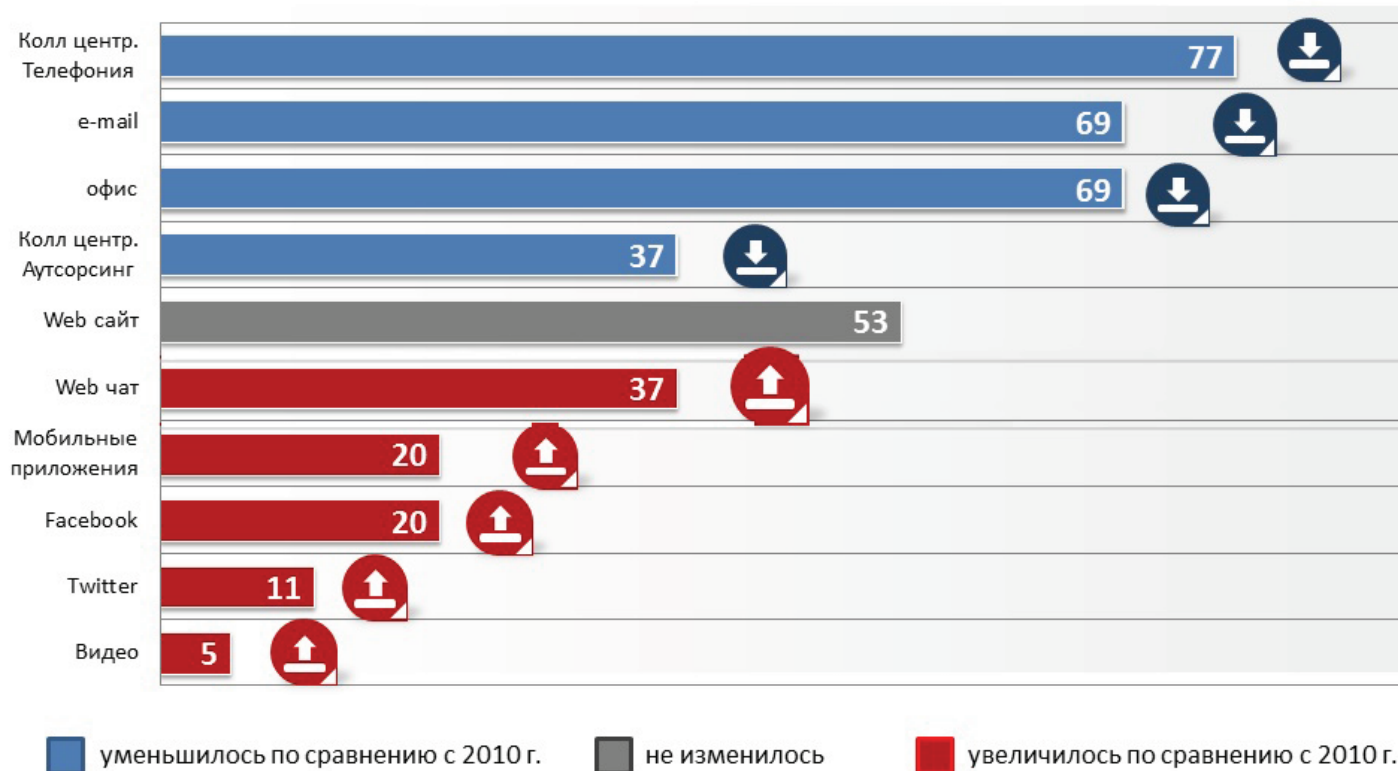


Центр
Речевых
Технологий

Тенденция к мультиканальности

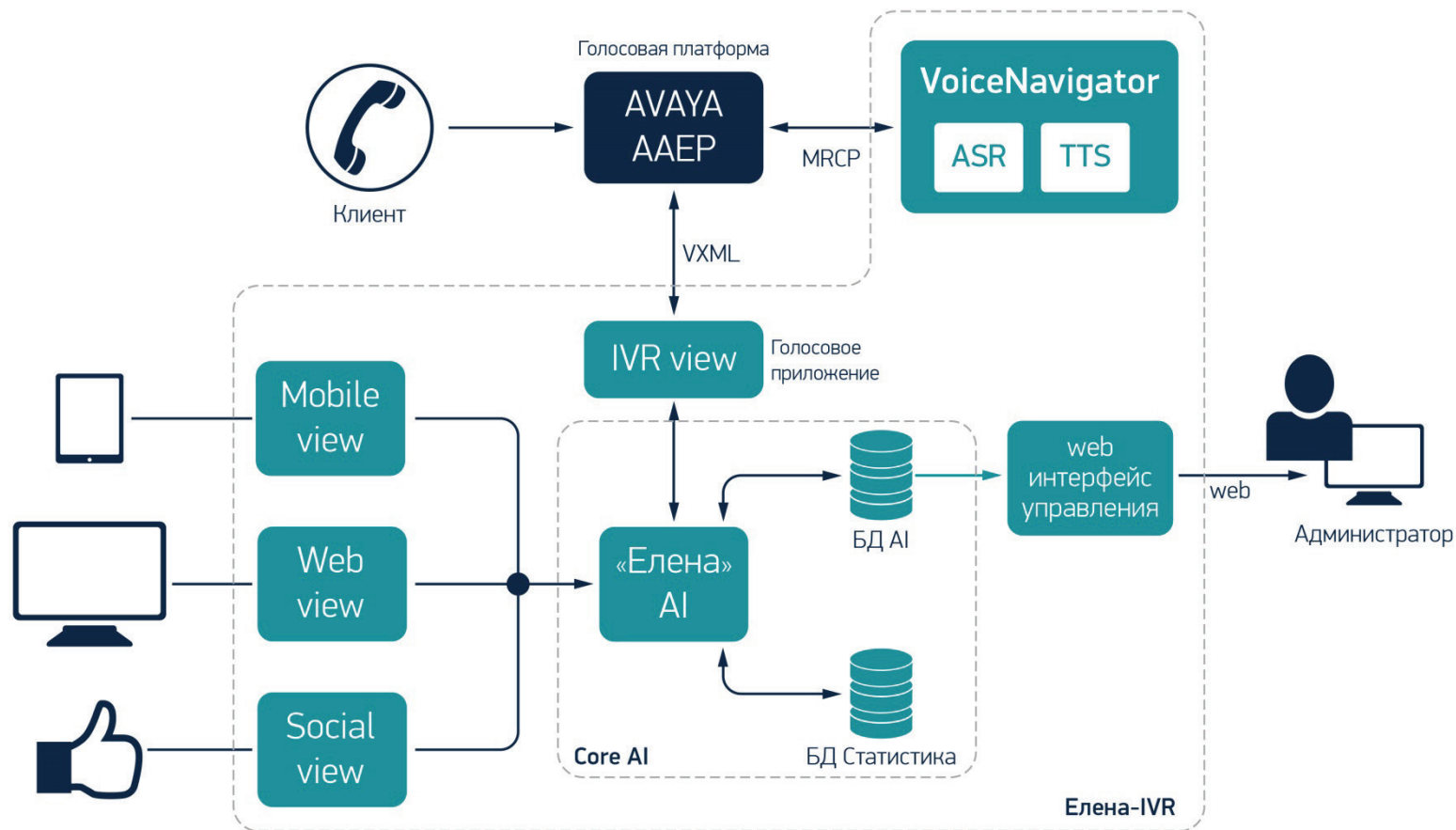
Каналы взаимодействия 2013

в % от количества использующих



(1) источник: the Autonomous customer, Dr Nicola Millard 2013, BT

Мультиканальность Елены



«ЕЛЕНА» на сайте компании

Купить ▾ Продукты ▾ Загружаемые файлы ▾ Поддержка ▾

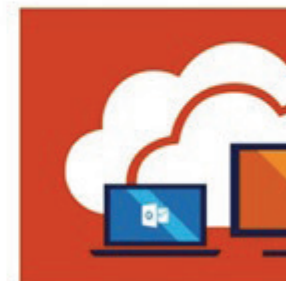
Surface RT
Пристегнись и
действуй
Узнать больше



Lumia 930. Самая новая версия Windows на вашем телефоне.



Играйте в лучшие игры этого года на Xbox One.



Купите Office 365 и получите OneDrive.



Елена: Чем могу помочь?
Вы: |

«ЕЛЕНА» в социальных сетях



Елена: Чем могу помочь?

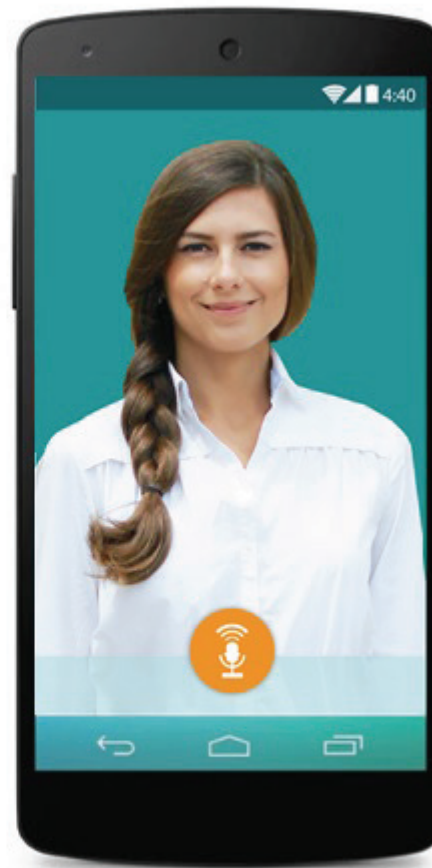
Вы: |



«ЕЛЕНА» готова проконсультировать по любым вопросам



 iOS

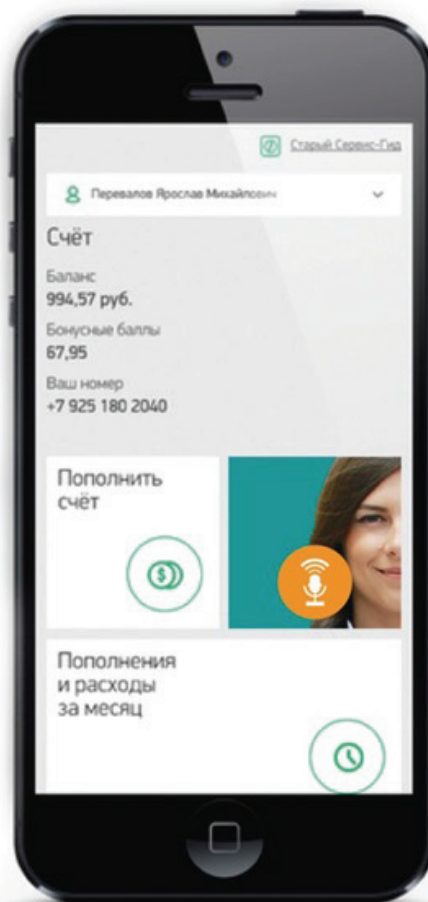


 Android

«ЕЛЕНА» в личном кабинете мобильного устройства: О чем можно попросить «ЕЛЕНУ»?

Пришли мне
расшифровку
звонков на
почту

Покажи мне
детально
расходы за
прошлый
месяц



Подключи мне
услугу
«Дешевый Интернет»

Сделай мне
обещанный платеж



- Если у Вас есть
вопросы,
оставайтеь на
линии.