

ACCORD
GROUP



Виртуальный
ассистент

Содержание



- Портфолио
- Проблематика бизнес кейса
- Компоненты решения
- Пример CVP приложения
- Сценарии демонстрации
- Взаимодействие с пользователем
- Демонстрационный звонок
- Примеры дашбордов
- Вопросы и ответы

Accord Group Портфолио





ATP
UNIFIED CONTACT
CENTER ENTERPRISE

- CONTACT CENTER ENTERPRISE (UCCE/PCCE)
- CONTACT CENTER EXPRESS (UCCX)
- WEBEX CONTACT CENTER (WCC)



- Call & Screen Recording
- Quality Management
- Speech Analytics
- Omni channel Recording
- Voice of the Customer

ON-PREMISES





- Campaign Management
- Agent Scripting
- Call Recording + QM
- Visual IVR
- Omnichannel/Chat Bot

ON-PREMISES



- Conversational Voice Applications
- Accord Unified Virtual Assistant
- Automatic Speech Recognition
- Dashboards & Monitoring


ON-PREMISES



TELEOPTI
A CALABRIO COMPANY


- Workforce Optimization Suite

ON-PREMISES, IN THE CLOUD, HYBRID



- Conversational Voice Applications
- Dialogflow Virtual Assistant

GOOGLE CLOUD PLATFORM



Бизнес-кейс

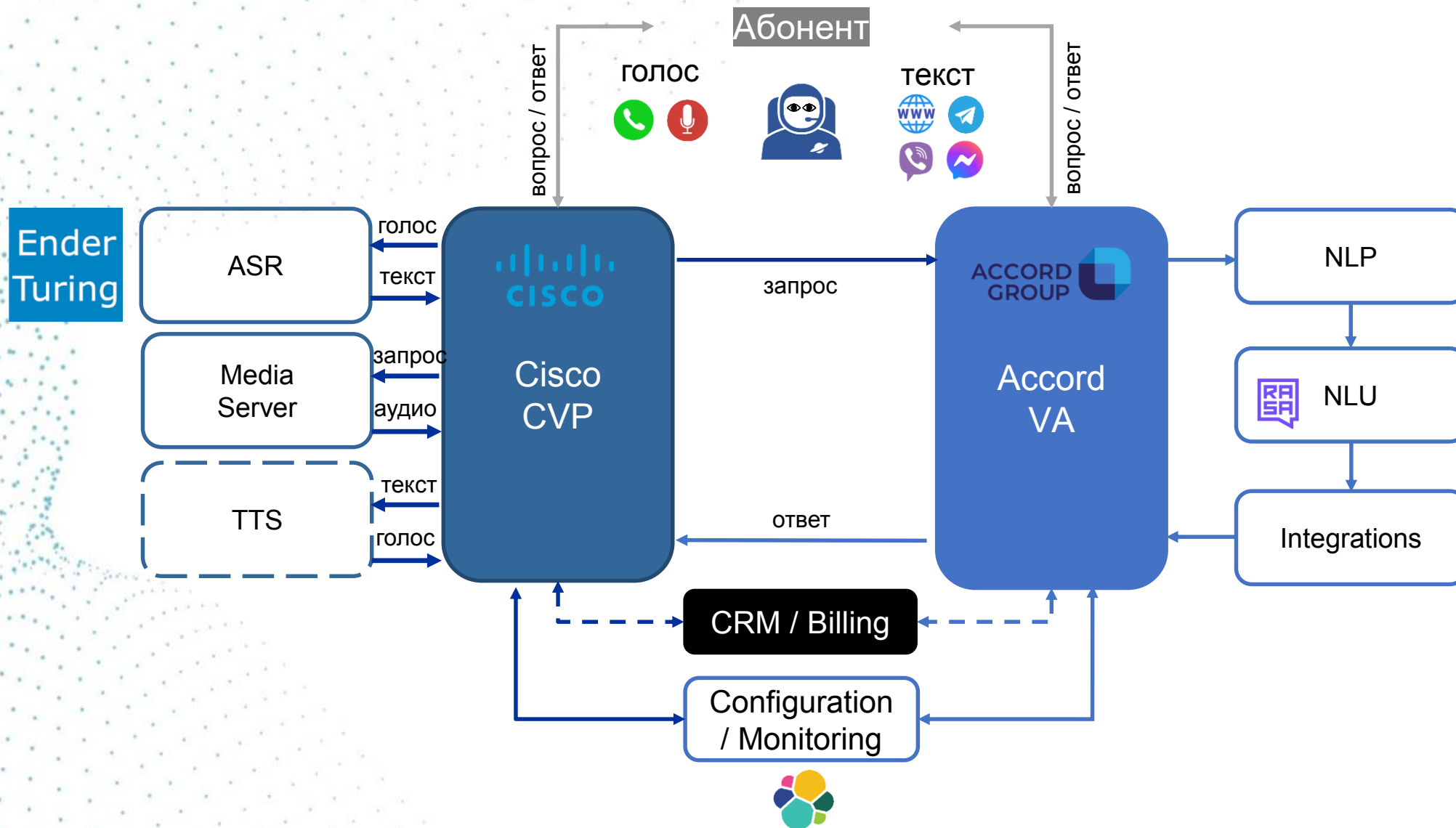
Кейс → Приём показаний счётчика электроэнергии

- Реальный клиент, Реальная потребность
- Наша реализация as a service

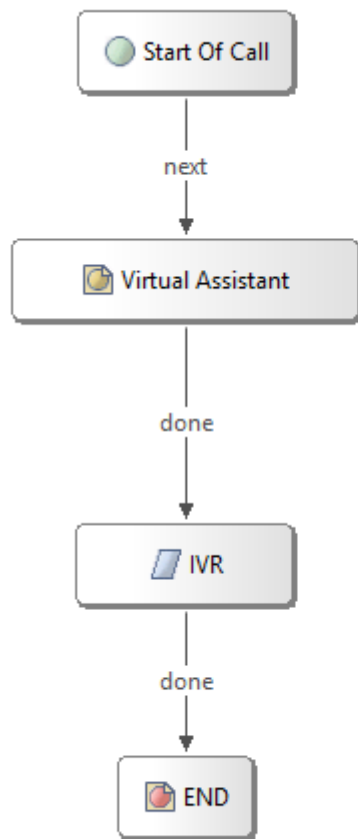
Проблема / предпосылки:

- Использование DTMF
- Аналоговые телефоны
- Карантинные ограничения
- Современные технологии не вариант для отдельных категорий граждан

Взаимодействие компонентов



Пример CVP приложения



va\$_in_workspace
va\$_in_agent
va\$_in_language
va\$_in_mode
va\$_in_intent

va\$_out_intent=OUT_INTENT
va\$_out_action=OUT_ACTION
va\$_out_reason=OUT_REASON

The screenshot shows the 'Element Configuration' window for a 'Subdialog Invoke' element. The 'Settings' tab is active, and the element name is 'Virtual Assistant'. A table lists various parameters and return values.

Name	Value
* Subdialog URI	/CVP/Server?application=VA-1&callid...
* Local Application	true
▣ Parameter	va\$_in_workspace=dev
▣ Parameter	va\$_in_agent=electra
▣ Parameter	va\$_in_language=ru
▣ Parameter	va\$_in_mode=predict
▣ Parameter	va\$_in_intent=start
▣ Return Value	va\$_out_intent
▣ Return Value	va\$_out_action
▣ Return Value	va\$_out_reason

Сценарии демонстрационного кейса

Намерения (intents)

Внесение показаний счетчиков электроэнергии

Проверка последних внесенных показаний

Смена / выбор активного номера договора

Информация о размере платежа за услуги

Дополнительно: CSAT, язык, динамический запрос (погода)

Основные тренинговые фразы

Русский

- внести новые показания
- передать новые показания

Украинский

- внести нові показання
- передати нові показання

Русский

- проверить текущие показания
- узнать последние показания

Украинский

- дізнатися останні показання
- передати нові показання

Русский

- выбрать (другой) договор
- переключить договор

Украинский

- вибрати (інший) договір
- переключити договір

Русский

- оплата по договору
- какой платеж

Украинский

- який платіж
- оплата за договором

Русский

- оценить качество
- сменить язык
- погода в <город>

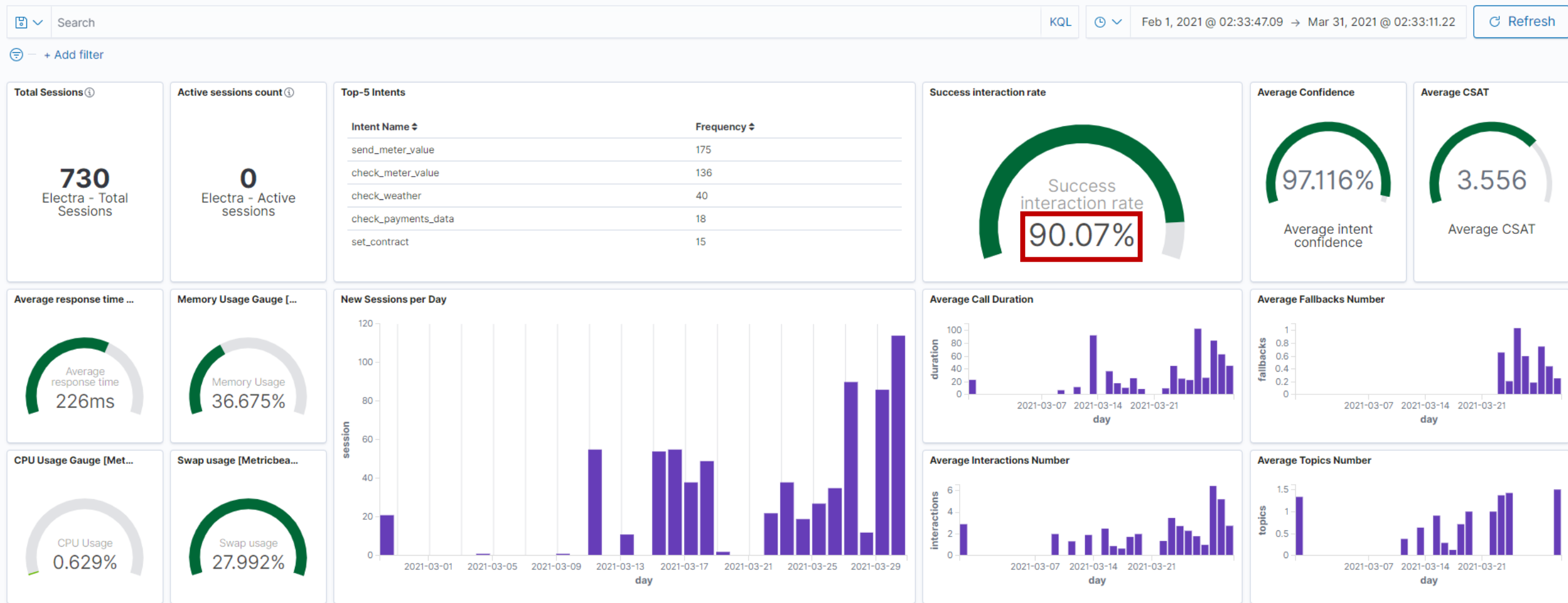
Украинский

- оцінити якість
- змінити мову
- погода в <місті>

Взаимодействие с пользователем



Пример дашборда мониторинга



Пример внесения показаний

ELECTRA_DEV | UK

Dialog started with id: JOQ7IV

Вітаю! Я віртуальна асистентка Електра.

Я вмію перевіряти поточні показання лічильника, вносити нові, повідомляти розмір оплати та дізнаватися погоду.

Чим я можу допомогти?

хочу внести показання лічильника по договору 100060

Ви назвали договір 100060?

так

Договір 100060 успішно знайдений.

Назвіть показання лічильника електроенергії

10300

Ви назвали 10300?

так

Показання 10300 успішно внесені.

Type a message...

Показания по договору Удалить показания

Вывести показания по Договору: 100060 Клиент: Даен Андрей Обновить

ID	Дата время	Тип прибора	Показания, кВт	Канал	Контакт	CALL ID
1000552	04.12.20 00:06:53.4	Однозонный	10300	Текстовый	0976477722	JOQ7IV
1000551	03.12.20 23:59:35.6	Однозонный	10200	Текстовый	0976477722	6QF7CU
1000550	03.12.20 23:55:53.5	Однозонный	10100	Текстовый	0976477722	K2PCBN

кВт

8 000
4 000
0

10-100 10-200 10-300

2020-12-03T23:55:53.516 2020-12-03T23:59:35.632 2020-12-04T00:06:53.417

Дата и время

METER DATA

JOQ7IV | 04/12/2020 00:06:57 | <<< USER | хочу внести показання лічильника по договору 100060

JOQ7IV | 04/12/2020 00:06:59 | BOT >>> | Ви назвали договір 100060?

JOQ7IV | 04/12/2020 00:07:01 | <<< USER | так

JOQ7IV | 04/12/2020 00:07:02 | BOT >>> | Договір 100060 успішно знайдений.

JOQ7IV | 04/12/2020 00:07:02 | BOT >>> | Назвіть показання лічильника електроенергії

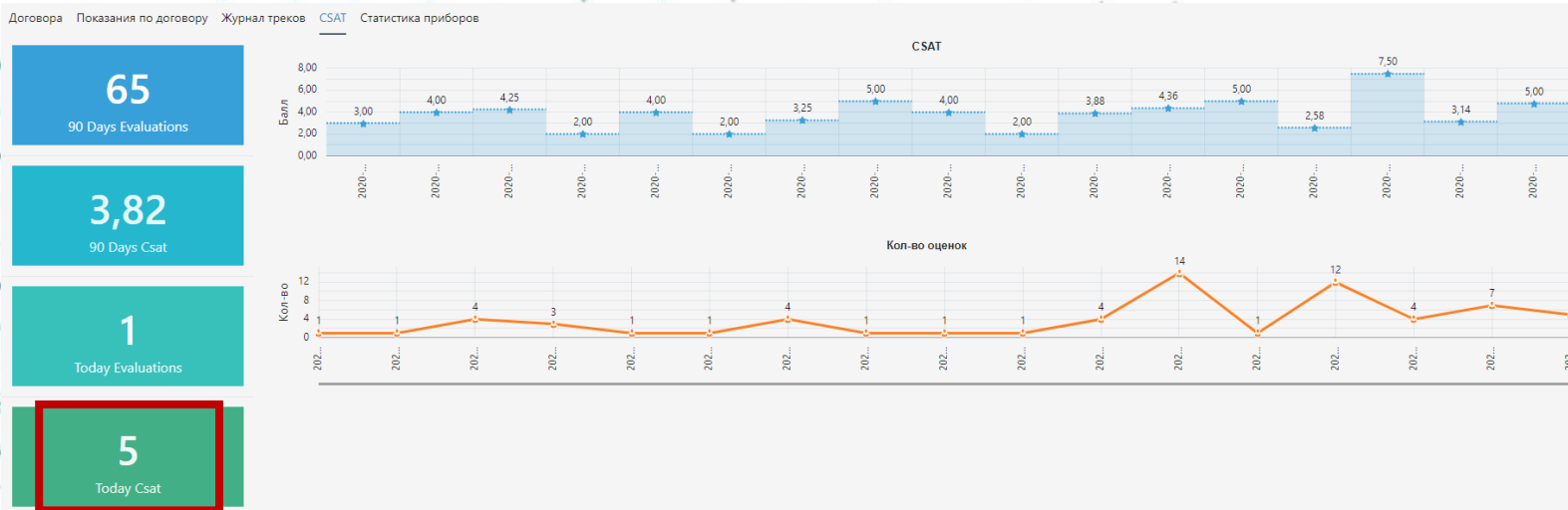
JOQ7IV | 04/12/2020 00:07:05 | <<< USER | 10300

JOQ7IV | 04/12/2020 00:07:06 | BOT >>> | Ви назвали 10300?

JOQ7IV | 04/12/2020 00:07:08 | <<< USER | так

JOQ7IV | 04/12/2020 00:07:08 | BOT >>> | Показання 10300 успішно внесені.

Пример оценки CSAT



Electra Dev бот

хочу проверить показания 0:47 ✓

Вы говорите про счетчик электроэнергии? 0:47

да 0:47 ✓

Назовите номер договора. 0:47

100060 0:47 ✓

Вы назвали договор 100060? 0:47

да 0:47 ✓

Договор 100060 успешно найден. 0:47

Текущие показания счетчика 10300. 0:47

У вас есть еще вопросы? 0:47

нет 0:49 ✓

Пожалуйста, оцените качество обслуживания от 1 до 5 0:49

5 0:50 ✓

CSAT: 5 0:50

Спасибо за оценку! 0:50

Всего доброго! 0:50

tg_459944351 | 04/12/2020 00:47:54 | BOT >>> | Договор 100060 успешно найден.

tg_459944351 | 04/12/2020 00:47:54 | BOT >>> | Текущие показания счетчика 10300.

tg_459944351 | 04/12/2020 00:47:54 | BOT >>> | У вас есть еще вопросы?

tg_459944351 | 04/12/2020 00:49:56 | <<< USER | нет

tg_459944351 | 04/12/2020 00:49:57 | BOT >>> | Пожалуйста, оцените качество обслуживания от 1 до 5

tg_459944351 | 04/12/2020 00:50:01 | <<< USER | 5

tg_459944351 | 04/12/2020 00:50:02 | BOT >>> | CSAT: 5

tg_459944351 | 04/12/2020 00:50:02 | BOT >>> | Спасибо за оценку!

tg_459944351 | 04/12/2020 00:50:02 | BOT >>> | Всего доброго!

Спасибо за внимание



ул. Смоленская, 31-33
Киев, 03057, Украина
тел. +380 44 538 00 48
info@accord-group.com
www.accord-group.com