

КОМПЛЕКСНЫЙ АУДИТ И ОБНОВЛЕНИЕ IVR-СИСТЕМЫ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА МТС ЗА СЧЕТ РЕАЛИЗАЦИИ ГОЛОСОВЫХ СЕРВИСОВ

Заказчик

ПАО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС)

Некоторые факты:

- Компания обслуживает более 100 млн абонентов
- Работает во всех регионах России

Задача:

- Повышение уровня автоматизации контактного центра и определение основных путей его модернизации

Решение:

Решение для построения системы голосового самообслуживания для контактных центров VoiceNavigator

Период внедрения:

2013 г.

Результаты:

- Проведен аудит всей IVR-системы
- Разработана система с голосовым управлением для 3 сервисов, которые предоставляются на территории 4 крупных регионов России

ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ

Для повышения уровня автоматизации единого распределенного контактного центра МТС (ЕРКЦ МТС) и определения основных путей его модернизации руководством компании был привлечен СРТ для аудита всей IVR-системы. По результатам аудита были разработаны предложения по повышению эффективности работы ЕРКЦ, а также выявлены сервисы и услуги, которые могут быть предложены клиентам в автоматическом режиме:

- ✓ Предоставление справочной информации о роуминге (стоимость, условия и т.д.) по произнесению названия страны
- ✓ Предоставление справочной информации по тарифам и услугам МТС в соответствии с голосовыми запросами клиентов
- ✓ Возможность пополнения счета при помощи банковской карты

На данный момент голосовые сервисы развернуты на 4 крупных площадках МТС:

- 1 Макро-регион ЕВРОПА
- 2 Макро-регион УРАЛ
- 3 Макро-регион СИБИРЬ
- 4 Макро-регион ДАЛЬНИЙ ВОСТОК

РЕШЕНИЕ

В 2013 году СРТ совместно с компанией Alcatel-Lucent TR реализовали проект по обновлению IVR-системы МТС. Взяв за основу классическое IVR-меню (управление в тоновом режиме - DTMF), для трех выбранных сервисов разработали систему с голосовым управлением.

Работа системы строится на базе решения VoiceNavigator с использованием технологий синтеза и распознавания русской речи. Например, для того, чтобы уточнить информацию о роуминге, клиент, предварительно прослушав список стран, предложенный системой, называет интересующую. Система распознает название страны и с помощью синтеза речи сообщает абоненту о стоимости и условиях обслуживания.

Узнать больше о возможностях системы голосового самообслуживания для контактных центров VoiceNavigator Вы можете здесь:
<http://www.speechpro.ru/product/recognition/platform/vn>