



Разработка и внедрение автоматического голосового сервиса «Информация о поездах дальнего следования» в интерактивное меню (IVR) единого информационно-сервисного центра ОАО «РЖД»

ЗАКАЗЧИК:

ОАО «Российские железные дороги»
Контакт-центр «Телеком-Экспресс»

ОТРАСЛЬ:

Транспорт
Аутсорсинг

ГОРОД (Телеком-Экспресс):

Москва, Челябинск,
Ростов-на-Дону

ЗАДАЧА:

Разработка и внедрение автоматического голосового сервиса «Информация о поездах дальнего следования»

РЕШЕНИЕ:

Голосовая платформа **VOICE Navigator**, работающая на основе *технологии синтеза и распознавания речи*, а также обладающая возможностью интеграции с системами ведущих вендоров телекоммуникационных платформ (Genesys, AVAYA, Cisco) и с OpenSource-платформами (Asterisk).

РЕЗУЛЬТАТЫ:

- Круглосуточное предоставление клиентам РЖД актуальной информации о поездах дальнего следования в автоматическом режиме;
- Повышение лояльности клиентов РЖД;
- Сокращение расходов на обслуживание клиентов;
- Увеличение количества обработанных обращений при уменьшении количества операторов;
- Повышение общей эффективности единого информационно-сервисного центра.

О ЗАКАЗЧИКЕ

ОАО «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД») — российская государственная компания, одна из крупнейших в мире транспортных компаний, владелец инфраструктуры, значительной части подвижного состава и важнейший оператор российской сети железных дорог.
(Сайт РЖД <http://www.rzd.ru>)

«Телеком-Экспресс» является одним из крупнейших аутсорсинговых распределенных контактных центров с тремя площадками в Москве, Ростове-на-Дону и Челябинске. Ежедневно более 2000 операторов обрабатывают звонки со всей территории России. Самым крупным клиентом компании является ОАО «Российские железные дороги».
(Сайт контакт-центра <http://www.te-ex.ru>)

СУТЬ ПРОБЛЕМЫ

До реализации данного проекта клиенты ОАО «РЖД» могли получить информацию о наличии мест в поездах, их расписании, стоимости и другие сведения через официальный интернет-сайт РЖД, в агентствах, оказывающих услуги по продаже билетов, в кассах и через информационные киоски непосредственно на вокзалах. Для повышения лояльности и улучшения качества обслуживания своих клиентов РЖД принял решение создать удобный сервис, который бы круглосуточно предоставлял данную информацию через интерактивное меню IVR единого информационно-сервисного центра.

Создать автоматический сервис на базе DTMF-меню было невозможно, так как у РЖД очень большой объем постоянно меняющейся информации: расписание поездов, наличие мест и прочее. Для озвучивания всей этой информации профессиональными дикторами потребовались бы значительные финансовые вложения. Поэтому было принято решение использовать систему клиентского самообслуживания на основе технологий распознавания и синтеза речи, которые эффективно справляются с недостатками голосового меню на DTMF.

ВЫБОР ПОСТАВЩИКА

Выбрать оптимальное решение для реализации данного проекта Заказчик поручил компании «Телеком-Экспресс», которая оказывала РЖД услуги аутсорсингового контактного центра, и системному интегратору «УСП Компьюлинк», который являлся подрядчиком по строительству основной инфраструктуры контактного центра.

«УСП Компьюлинк» порекомендовал «Центр речевых технологий» (ЦРТ) в качестве поставщика решения по организации автоматического голосового сервиса. ЦРТ обладает огромным опытом в реализации подобных проектов и является разработчиком продукта на базе собственных технологий – голосовой платформы **VOICE Navigator**.

ПРЯМАЯ РЕЧЬ:

«Те задачи, которые мы ставили при внедрении голосовой платформы VOICE Navigator, на сегодняшний день решены. У нас надежно и устойчиво работает IVR на базе технологий распознавания и синтеза речи разработки ЦРТ».

*Дмитрий Витчинка
Главный советник, член совета директоров
ООО «Телеком-Экспресс»*

Продукт **VOICE Navigator** позволяет создавать сложные с технической точки зрения диалоги, но удобные и понятные для простых людей. Благодаря использованию технологий распознавания и синтеза речи диалог человека с системой **VOICE Navigator** максимально приближен к естественному: клиент задает вопрос, система понимает его и предоставляет ему нужную информацию.

ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

В ходе проекта были разработаны сценарии диалога, улучшены грамматики для повышения точности и надежности распознавания голосовых запросов, скорректированы правильность расстановки ударений и четкость произношения городов синтезом речи. Кроме того, продукт **VOICE Navigator** был успешно интегрирован с голосовой платформой контактного центра Genesys Voice Platform и с автоматизированной системой управления резервированием мест и билетно-кассовыми операциями «Экспресс-3». Все замеченные недостатки и ошибки системы были устранены по результатам проведения тестовых испытаний.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Автоматический голосовой сервис, внедренный в интерактивное меню контактного центра РЖД, позволил клиентам оперативно получать актуальную информацию о поездах дальнего следования. Пассажиру предлагается назвать станции отправления и назначения, дату поездки. После идентификации запроса и получения необходимой информации из АСУ «Экспресс-3» система голосового самообслуживания синтезированным голосом сообщает клиенту информацию о расписании движения, наличии мест и стоимости билетов.

Для Заказчика реализованный проект по внедрению голосового сервиса позволил увеличить количество обработанных обращений, снизить нагрузку на операторов, а также повысить число лояльных клиентов.

**ПРЯМАЯ РЕЧЬ:**

«За 5 месяцев работы автоматического голосового сервиса им воспользовалось более 5 млн. человек, что позволило сэкономить более 10,5 млн. руб., или 15 млн. минут работы операторов единого информационно-сервисного центра РЖД».

*Дмитрий Витчинка
Главный советник, член совета директоров
ООО «Телеком-Экспресс»*

Внедрение голосового сервиса «Информация о поездах дальнего следования» в единый информационно-сервисный центр ОАО «РЖД» позволило пассажирам круглосуточно получать актуальную информацию о наличии мест, расписании, цен на билеты и другой полезной информации. **VOICE Navigator** доказал свою эффективность, сократив издержки на обслуживание клиентов и сэкономив значительные финансовые средства.

Узнать больше о возможностях голосовой платформы «VOICE Navigator» Вы можете здесь: <http://spch.pro/rckzr>

