



ИНТЕНСИВ

Архипелаг 2121

iPavlov Artificial Business Intelligence (ABI) Platform — Smart Speech and Intent Recognition System

Аналитика голосового трафика с АТС/ВАТС
предприятия

АГЕНТСТВО
СТРАТЕГИЧЕСКИХ
ИНИЦИАТИВ

20.35
УНИВЕРСИТЕТ

ПЛАТФОРМА НТИ



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Актуальность проекта

Несмотря на растущую популярность форм онлайн-обращений (чаты, формы обратного звонка, консультант и т.д.), одним из самых востребованных каналов связи по-прежнему является звонок. Компании, пользующиеся услугами АТС/ВАТС, в числе прочих мероприятий по защите информации, применяют запись телефонных разговоров. При этом записанные телефонные разговоры используются службой безопасности в основном только в крайних случаях, чтобы доказать уже совершенное противоправное действие: например, разглашение коммерческой тайны.

Разрабатываемые системы записи и анализа телефонных разговоров способны не только переводить полученные аудиоданные в текст, но и анализировать их и автоматизировано, в реальном времени, при наступлении "тревожных событий" передавать сигнал заранее заданным сотрудникам, например, службе безопасности.

Функционал

1. Руководящему составу в режиме реального времени предоставляется панель индикаторов (дашбордов), отображающих загруженность тех или иных подразделений, матрицы связей между подразделениями и сотрудниками и прочие параметры рабочего взаимодействия
2. Автоматизированное выявление нелояльных сотрудников, установка каналов передачи корпоративных и конфиденциальных данных с использованием АТС/ВАТС предприятия для последующей передачи обработанных и структурированных данных службе безопасности организации или подразделениям, выполняющих аналогичный функционал
3. Оценка уровня подготовки операторов. Формирование специализированных оповещений при возникновении ситуаций, когда сотрудники не придерживаются разработанных правил (скриптов) во время телефонных разговоров. Выделение наиболее успешных сценариев ведения телефонных переговоров согласно заранее выделенным критериям, а также оценке результативности сотрудников
4. Формирование рекомендаций по улучшению речевых модулей, используемых в рамках трудовой деятельности. Применяется, в основном, для сотрудников подразделений, работающих с внешними и внутренними заказчиками

Проблема

Проблема клиента:

Необходимо отслеживать работу колл-центра и снизить риски утечки конфиденциальной информации

Существующих вариантов решения не достаточно.

Анализ переведенного текста занимает большое количество времени. К тому же, сотрудники, которые выполняют данную работу могут оказаться недобросовестными.

Решение

Система анализа голосового трафика с АТС/ВАТС предприятия предназначено для повышения эффективности финансово-экономической безопасности предприятия и рабочей деятельности сотрудников, ведущих взаимодействие с помощью АТС/ВАТС предприятия и снижения рисков утечки конфиденциальной и корпоративной информации.

Данная система должна распознавать 100% голосового трафика, проходящего через АТС/ВАТС, переводить его в текст для последующего анализа с помощью технологий обработки естественной речи на предмет соответствия скриптам общения, принятым в организации, а также проверять наличие в разговорах излишней или конфиденциальной информации.

Среди функциональных возможностей системы:

- Встроенный инструмент предобработки и обработки естественной речи
- Конвертирование S2T и анализ текстовой информации
- Контроль за соответствием хода диалога заранее установленному плану (скрипту)
- Анализ результатов разговора для последующего улучшения обслуживания

РЫНОК

Основные потребители:

- Крупные промышленные компании
- Крупные добывающие компании

Имеет высокую ценность при внедрении в любое коммерческое предприятие или государственную службу, где есть в наличии АТС/ВАТС. Большой потенциал подобных решений на рынках СНГ, Ближнего Востока, Средней и Центральной Азии, Африки и Южной Америки.

Прогнозируемый объем продаж (ден. выраж.):

228 млн. Руб.

Прогнозируемый объем продаж (кол. выраж.): 17 шт.

Срок окупаемости проекта: 3,1 г.

Затраты на НИОКР: 131,67 млн. Руб.

Срок разработки: 24 мес.

Команда



Лоран Ваганович Акопян

Генеральный Директор iPavlov,
Исполнительный директор НИЦ
АО "Швабе" в МФТИ



Дмитрий Михель

Руководитель проектов



Андрей Глинский

Ведущий NLP-разработчик



Владислав Савенков

Backend-разработчик iPavlov



ИНТЕНСИВ
**Архипелаг
2121**

АГЕНТСТВО
СТРАТЕГИЧЕСКИХ
ИНИЦИАТИВ

20.35
УНИВЕРСИТЕТ

ПЛАТФОРМА НТИ



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Контакты

Сайт ipavlov.ai/ru

Телефон **+7(498)713-91-67**

email info@ipavlov.ai, pr@ipavlov.ai., partner@ipavlov.ai,
hr@ipavlov.ai, shvabe.ai@mipt.ru