

01 июля 2020

«КОРУС Консалтинг» пополнил линейку продуктов интеллектуальными голосовыми решениями от BSS

ГК «КОРУС Консалтинг» и компания BSS заключили партнёрское соглашение. Благодаря сотрудничеству продуктовый портфель ИТ-компании пополнился российским решением Digital2Speech для автоматизации омниканального обслуживания клиентов, обратившихся в службу поддержки.

Digital2Speech – это единая омниканальная платформа на базе искусственного интеллекта, которая включает в себя сервисы распознавания речи, смысла и эмоций, а также речевую аналитику и голосовую биометрию. Голосовые помощники и чат-боты платформы отвечают на обращения клиентов, что снижает нагрузку на контакт-центр и обеспечивает поддержку обращений в круглосуточном режиме. Если роботы не могут ответить на вопрос, они переводят звонки на сотрудников компании.

Нейронные сети позволяют роботам постоянно совершенствоваться: берут на себя все больше задач, анализируют интонации, тембр и паузы, что повышает точность понимания запросов. В случае типовых обращений Digital2Speech способна обеспечить полную автоматизацию взаимодействия



с клиентами. Это особенно актуально в пиковые периоды – обслуживание клиентов происходит без длительного ожидания на линии, и только часть звонков переводится на операторов.

Digital2Speech позволяет масштабировать клиентский сервис до организации полноценного омниканального обслуживания с возможностями голосового управления приложениями на мобильных устройствах и веб-сайтах. ИТ-решение помогает перевести коммуникации из голосового канала в текстовый и обратно и обладает функциями аутентификации и идентификации по голосу. Набор гибких инструментов позволяет компаниям самостоятельно обучать роботов новой специфике и адаптировать к различным индустриям. AI-роботы учитывают особенности, техническую терминологию, характерные вопросы и типичные диалоги конкретной организации. Платформа может быстро подстраиваться под узкие требования компании и ее клиентов, в том числе на основе предоставленной компанией базы диалогов, что делает ее применимой для абсолютно любой индустрии коммерческих и государственных предприятий, B2B- и B2C-сегментов.

Digital2Speech от BSS максимально безопасно: решение разработано в соответствии с принципами и правилами обработки персональных данных, предусмотренных федеральным законом (153-ФЗ).

«Голосовые интерфейсы – уже привычный способ получения информации в онлайн-каналах. Ежемесячно больше 50 миллиардов запросов в поисковых системах по всему миру осуществляются через голосовых помощников. В России сервисы также пользуются популярностью: больше трети населения

взаимодействуют с голосовыми ассистентами хотя бы раз в месяц. Именно поэтому вербальный канал общения со службой поддержки остается предпочтительным – это по-прежнему самый быстрый способ уточнить статус заказа, место доставки, изменить параметры и многое другое. Новое решение в нашем портфеле позволит бизнесу развивать омниканальное обслуживание покупателей, повышать эффективность существующих каналов коммуникации и оптимизировать затраты на функции поддержки пользователей и продаж», – отмечает **Мария Бар-Бирюкова, заместитель генерального директора ГК «КОРУС Консалтинг».**

«Мы видим, какие изменения происходят в отраслях, где внутренние и внешние коммуникации требуют все больше ресурсов. Голосовые решения и автоматизированные помощники будут усиливать свои позиции за счет предоставления сервисов лучшего качества, высокой скорости обработки информации и быстрой доставке сервиса клиенту. Совместно с командой “КОРУС Консалтинг” мы планируем предложить рынку новые уникальные бизнес-кейсы и широкую практику внедрения. Сильная экспертиза ИТ-компании обеспечит профессиональную интеграцию голосовых решений BSS в действующую инфраструктуру заказчиков», – комментирует **Алла Корева, директор по развитию партнёрских продаж компании BSS.**

Компания BSS – один из лидеров рынка разработки и внедрения систем дистанционного банковского обслуживания и управления финансами для банковского, государственного и коммерческого секторов. В компании работает более 600 сотрудников, офисы и филиалы расположены по всей России и в странах СНГ. Среди клиентов BSS – крупнейшие банки, входящие в топ-100.