

Голосовые решения на основе распознавания и синтеза речи

Компания «ВИНГС» предлагает построение, внедрение и сопровождение голосовых сервисов любой сложности с поддержкой распознавания и синтеза человеческой речи.

Голосовые услуги с классической тональной навигацией и статической структурой используются достаточно широко, но очевиден факт, что технологии распознавания (ASR) и синтеза (TTS) человеческой речи значительно облегчают взаимодействие человека с автоматизированными голосовыми сервисами и услугами. Например:

Сервис автоматического поиска ближайшего банкомата:



Клиент звонит на выделенный номер или выбирает соответствующий раздел в голосовом меню.



Система просит назвать ближайшую станцию метро (предварительно возможен выбор города). Клиент произносит название станции метро.



Система распознает речь, определяет станцию метро и воспроизводит при помощи синтеза речи адреса ближайших банкоматов и график их работы или высылает их по SMS.

Преимущества решений на основе распознавания и синтеза речи

Распознавание речи:

- позволяет качественно обрабатывать вызовы в contact-центрах без участия человека;
- делает навигацию по голосовому меню максимально удобной и простой;
- минимизирует время поиска интересующих услуг, разделов, контента;
- оптимизирует сценарии использования голосового меню;
- делает возможным (и главное - удобным) использование каталога с более чем десятью позициями.

Синтез речи:

- не требует предварительной записи сообщений;
- позволяет персонализировать взаимодействие с человеком;
- позволяет зачитывать любую информацию и динамически менять содержание промптов (чтение из файлов и баз данных).

Качество распознавания и синтеза речи

Компания «ВИНГС» имеет обширный опыт разработки и внедрения решений на основе технологий распознавания и синтеза речи. Под требования каждого проекта специалисты компании производят подготовку и тонкую настройку словарей и грамматик (в том числе, с учетом особенностей произношения голосовых команд), что значительно увеличивает качество распознавания и синтеза речи.

Для достижения максимального качества в зависимости от специфики проекта могут производиться акустические и лингвистические настройки, а также настройка эхо- и шумоподавления.

WINGS

ООО «ВИНГС»

107113, Москва,
ул. Сокольнический вал, 15

Тел. +7 (495) 225-44-09
www.wsoft.ru



Примеры использования

Автоматизированный исходящий обзвон

Возможное применение:

- применение TTS при формировании сообщений;
- построение диалогового общения с клиентом посредством ASR.

Результаты:

- увеличение отклика: применение персонализированного взаимодействия с клиентом; удобный для клиента формат информирования;
- снижение затрат: обзвон без привлечения операторов; снижение количества обращений в call-центр.

Contact-центры, call-центры, клиентская поддержка

Возможное применение:

- оптимизация алгоритмов обработки вызовов;
- применение ASR для навигации клиента по меню;
- применение TTS для воспроизведения динамически меняющихся данных;
- поиск в записанных разговорах по ключевым словам.

Результаты:

- снижение затрат на обработку вызовов: сокращение времени навигации клиента по меню; сокращение числа неправильно переадресованных вызовов; снижение времени простоя операторов; снижение числа поступивших, но не обработанных вызовов;
- повышение лояльности клиентов: сокращение времени между звонком клиента и получением желаемой услуги; удобство использования системы самообслуживания;
- увеличение продаж: уменьшение количества клиентов, не получивших услугу, сервис или консультацию; своевременное информирование клиентов о последних новостях акциях и новинках (без предварительной записи сообщения диктором).

Музыкальные и RBT порталы

Возможное применение:

- применение ASR для навигации;
- реализация поиска музыкальных произведений по названию.

Результаты:

- привлечение новых клиентов за счет возможности быстрого расширения каталога;
- увеличение продаж: повышение доли звонков с заказом контента;
- повышение лояльности клиентов;
- получение конкурентного преимущества и др.

Наши возможности и преимущества

- мы работаем со всеми ведущими производителями ASR и TTS, в частности, с Nuance, Vocative, Центр Речевых Технологий, Loquendo, Acapella, что обеспечивает:
 - поддержку более 50 различных языков, в том числе: русский, английский, немецкий, французский, испанский, украинский;
 - широкий выбор различных голосов в пределах одного языка;
 - возможность для заказчика выбрать оптимальную ценовую модель сотрудничества в зависимости от проекта;
- интеграция с Genesis, Avaya и другими существующими голосовыми платформами заказчика;
- возможность заключения SLA по качеству распознавания речи и предоставление регулярной отчетности;
- оптимизация бизнес-процессов обработки звонков с использованием речевых технологий;
- проектирование голосовых интерфейсов с использованием распознавания и синтеза речи;
- формирование и анализ ключевых показателей эффективности;
- интеграция с существующими информационными системами и базами данных заказчика.

Различные варианты сотрудничества

Компания «ВИНГС» является разработчиком и интегратором услуг с использованием технологий распознавания и синтеза речи, и предлагает следующие варианты сотрудничества:

- внедрение голосовой платформы WINGS и разработка голосовых ASR- и TTS-сервисов согласно требованиям заказчика;
- разработка и внедрение голосовых ASR- и TTS-сервисов на базе существующих голосовых систем заказчика;
- использование голосовой платформы WINGS, размещенной на оборудовании компании «ВИНГС» (интеграция с информационными системами и базами данных заказчика, подключение необходимых номеров, и т.п.).



ООО «ВИНГС»

107113, Москва,
ул. Сокольнический вал, 1Б

Тел. +7 (495) 225-44-09
www.wsoft.ru

