

LOGOS

Система распознавания речи в IVR
для современного колл-центра

Компания Speech Drive
Санкт-Петербург, 2017



Содержание

Ценность системы	3
Как это работает	4
Сценарии использования.....	5
Качество и производительность	6
О компании Speech Drive	7

Ценность системы распознавания речи для современного контакт-центра

Юридические лица и государственные организации, использующие контакт-центр, ежедневно обслуживают миллионы голосовых вызовов.

Мы предлагаем сократить расходы на обслуживание клиентов, звонящих в колл-центр, путем автоматизации обработки типовых запросов при помощи технологии распознавания речи.

Программная подсистема LOGOS предоставляет корпоративным клиентам возможность в автоматическом режиме обрабатывать звонки абонентов путем распознавания речевого запроса, что повышает качество обслуживания, снижает время ожидания, снижает затраты на обработку типовых запросов.

Как это работает

Звонок поступает в колл-центр, где попадает на систему IVR.

Система IVR формирует MRCP-запрос подсистеме LOGOS, передавая ей звук и список слов для распознавания («грамматику»).

LOGOS осуществляет распознавание и возвращает системе IVR результат с указанием уровня уверенности в нем.

В зависимости от бизнес-логики, настроенной на стороне IVR, происходит маршрутизация абонента в нужную ветку IVR.

Сценарии использования

1. Автоинформатор (справочная служба)

Клиент произносит наименование услуги/товара, система выдает информацию о ней (например, номера телефонов магазинов, время работы).

2. Интеллектуальный голосовой поиск

Клиент называет свой адрес, система выдает информацию о ближайшем филиале (например, при поиске банкоматов или аутпостов).

3. Автосекретарь

Клиент произносит имя сотрудника или отдел, система связывает с нужным человеком. Не нужно помнить добавочные номера и ждать секретаря.

4. Управление голосовой почтой

Клиент осуществляет управление своей голосовой почтой, давая системе простые команды. Не нужно отрывать телефон от уха при работе с голосовыми сообщениями.

Качество и производительность

Системы распознавания речи в IVR оцениваются по трем основным показателям:

- 1) DR, качество распознавания слов и фраз (отношение правильно распознанных запросов ко всем запросам к колл-центру)
- 2) FA, количество ложных срабатываний (сколько раз система определила неверно произнесенное слово как слово из грамматики)
- 3) RTF, фактор реального времени (отношение времени распознавания запроса на одном вычислительном ядре к времени звучания этого запроса).

Показатели системы LOGOS (по состоянию на январь 2017)*:

DR = 85%-97%

FA = 1%-2%

RTF = 0.1-0.5

** Результаты варьируют в зависимости от сложности грамматики. Для грамматик размером в несколько десятков слов качество и производительность в среднем выше, чем для грамматик в несколько десятков тысяч слов.*

О компании Speech Drive

2003: Начало работы коллектива (в научной группе ООО НПФ Беркут);

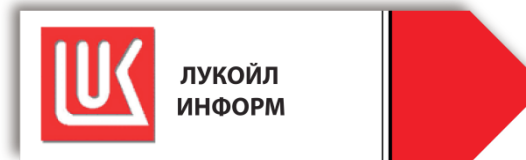
2006: Выделение в самостоятельный бизнес (spin-off)

2006-2010: Разработка и продажа продукта LOGOS (распознавание голосовых команд в системах IVR); реализация проектов на телекоммуникационном и корпоративном рынке СНГ, партнерство с НТЦ Протей, Novavox, СТИ, CompTek, Telenity

2011-2012: Расширение продуктового портфеля — создание продукта ANALYZE (поиск ключевых слов в записях телефонных переговоров), выход на рынок поставщиков систем записи (партнерство с ведущим поставщиком систем записи SpRecord)

2013-настоящее время: Разработка системы речевой аналитики на основе open-source технологии распознавания слитной речи, партнерство с ведущими российскими научными учреждениями (РАН, СПбГУ, СПбГУТ), собственное методическое пособие по речевой аналитике, внедренное в учебный план ряда ВУЗов страны.

Компания Speech Drive сегодня помогает российским высокотехнологичным компаниям создавать лучшие решения в сфере речевой аналитики.





SPEECH DRIVE

ООО «Спич Драйв»

www.speech-drive.ru

root@speech-drive.ru

199155, Санкт-Петербург, Железноводская, 40

+7 812 408 49 83

A decorative graphic at the bottom of the page, resembling a speech waveform. It is composed of many small, vertical bars of varying heights, colored with a gradient from blue on the left to red on the right.