Омниканальный контакт-центр с ИИ

Обращения абонентов голосом и текстом — на единой платформе, от распознавания речи до аналитики звонков

Uztelecom

Омниканальная платформа

- Голосовые звонки
- Telegram
- Facebook
- Сайт

≈625ч

аудио обучения модели распознавания речи

Распознавание узбекской речи

Собственная модель, дообученная на аудио колл-центра

- Региональные диалекты
- Шумные реальные звонки

≈150ч

из них — реальные звонки колл-центра

ИИ-аналитика звонков

- Резюме разговора
- Ключевые моменты
- Контроль соблюдения скрипта
- Тема обращения

≈10%

ошибка распознавания на реальных звонках с шумом

Управление нагрузкой

Отдельная система управляет нагрузкой операторов колл-центра

Локально

Работает на наших GPU-серверах: записи и данные абонентов не покидают контур компании