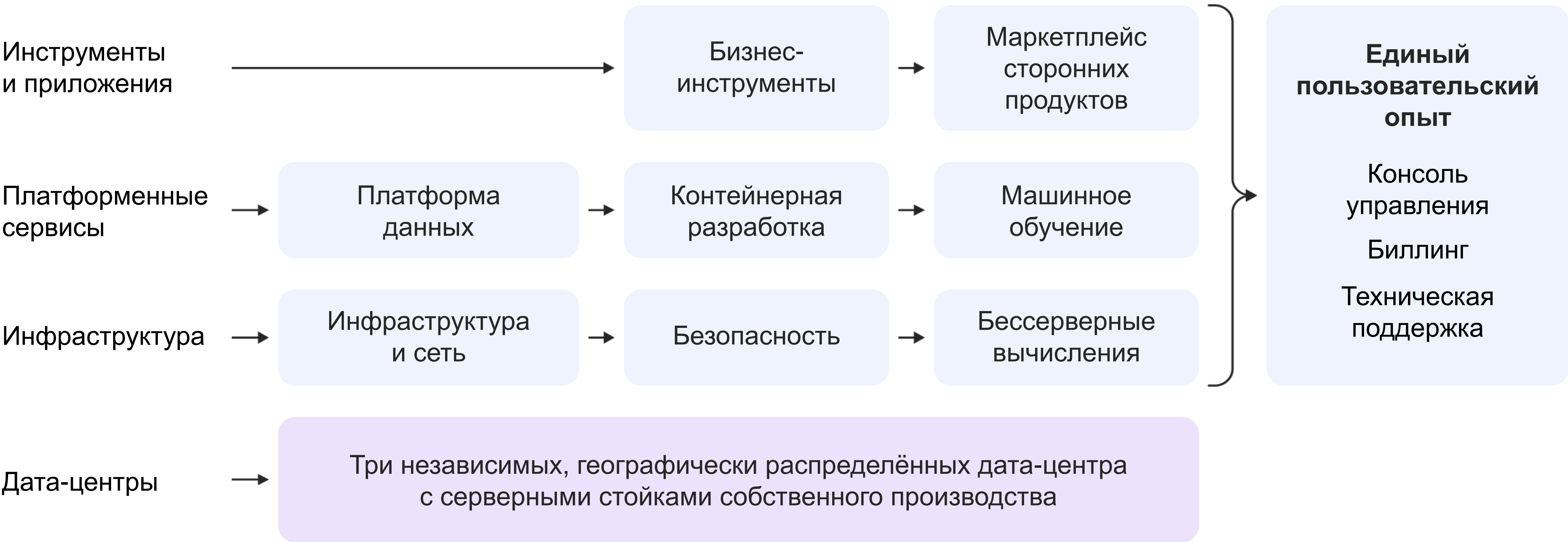


Речевые технологии для казахстанского бизнеса

Алексей Калинин,
менеджер по развитию бизнеса,
Yandex Cloud CIS

Платформа Yandex Cloud — единая точка доступа к новым технологиям

Мы предлагаем не просто IT-сервисы, мы предлагаем портфель взаимосвязанных технологий



Вы быстрее трансформируете существующие проекты и создаёте новые цифровые сервисы



Фронт-офисные
решения



Корпоративная
платформа
данных



Автоматизация
колл-центров



Финансовый
маркетплейс



HR-системы



Мобильное
приложение
для клиентов



Бизнес-
аналитика
и визуализация
данных



1С в облаке



Интернет-
банкинг



Цифровая
платформа
продаж



Система
рекомендаций
для ритейла



Программа
лояльности
клиентов

Как это делают
>25 000 компаний,
которые выбрали
нас своим партнёром

kaspersky

OZON

BI GROUP

Genotek

TargetAI

tayyab[®]

БУХТА

LEROY MERLIN

1FIT

mindbox

HR Messenger

Yandex SpeechKit: речевые AI-технологии Яндекса для вашего бизнеса

Технологии Яндекса с машинным обучением для создания умных голосовых помощников, автоматизации контакт-центров, контроля качества клиентского сервиса и других коммуникационных задач

Области применения



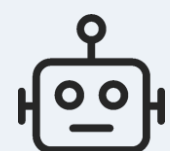
Интеллектуальные
голосовые помощники



Телемаркетинг
и кросс-продажи



Озвучивание
текстового контента



Автоматизация
колл-центров



Контроль качества
клиентского сервиса



Создание доступной
среды для слабовидящих

Как технологии SpeechKit вливают на бизнес



От 7 тенге в минуту

Голосовой бот на SpeechKit стоит от 7 тенге/мин, а средняя стоимость колл-центра с операторами — 60 тенге/мин



Затраты втрое меньше

Снижает затраты на колл-центр за счёт перевода рутинных задач на алгоритмы



До 80% меньше нагрузки

Разгружает колл-центр за счёт обработки входящих звонков на первой линии



Рост без ограничений

Масштабирование колл-центра вместе с ростом бизнеса без ограничений



До 100% автоматизации

Технологии SpeechKit позволяют автоматически анализировать коммуникации компании



Кампании быстрее в 5+ раз

Увеличивает скорость кампаний по действительно большим клиентским базам

Известные проблемы с голосовыми роботами

Плохих роботов пока больше, чем хороших

Выбор моделей голосового синтеза ограничен

Роботов начали активно использовать спамеры

Известные голоса роботов стали негативно восприниматься людьми

Нетипичные сценарии могут быть недоступны

Происходит смешение брендов

Имиджевые риски для репутации брендов

Доверие клиентов и конверсия снижаются



Yandex SpeechKit Brand Voice

Уникальный голос
для вашего бизнеса

- ★ Эксклюзивный голос, который соответствует коммуникационной стратегии бренда
- ★ Повышение качества клиентских коммуникаций и лояльности клиентов по отношению к бренду
- ★ Возможность копировать интонацию и скорость речи живого человека
- ★ Новые возможности для маркетинговых кампаний

SpeechKit Brand Voice доступен в трёх версиях

🕒 4 месяца

Brand Voice Premium

Максимально качественный синтез, который мы кропотливо создаём с учётом всех пожеланий клиента. С версией Premium вы получите полнотекстовый синтез в нескольких амплуа или с необходимыми нюансами речи.

Голосовые помощники
Умный дом
Озвучка контента

🕒 1 месяц

Brand Voice Self Service

Голос для вашего бизнеса за месяц. Самостоятельно запишите диктора по нашим рекомендациям и получите полнотекстовый синтез. Цифровую копию голоса можно персонализировать, управляя интонацией и скоростью речи.

Общение с клиентами в любых каналах
Озвучка подкастов и передач
Информирование клиентов

🕒 1 минута

Brand Voice Call Center

Моментальный синтез аудио с изменяемыми параметрами (имя, время, адрес и т. д.) на основе короткого аудио-шаблона. Результат — неотличимый от звучания живого человека голос без склеек, с передачей интонации и скорости речи.

Автоматизация контакт-центров
Мультиголосовые роботы-операторы

2021

Первый иностранный язык в распознавании* — казахский

Билингвизм, трилингвизм и т. д.

Казахстан

Казахский
Русский

Беларусь

Белорусский
Русский

Проблема

Во многих странах несколько активно используемых языков, а население разговаривает на их смеси

Филиппины

Тагальский
Английский

Канада

Английский
Французский



Билингвизм, трилингвизм и т. д.

Казахстан

Казахский
Русский

Беларусь

Белорусский
Русский

Решение-2022

Мультиязычная модель

Филиппины

Тагальский
Английский

Канада

Английский
Французский





```
recognizer.recognize(  
    stream=stream_sound(),  
    languages=['auto']  
)
```

Буду рад продолжить общение



Алексей Калинин

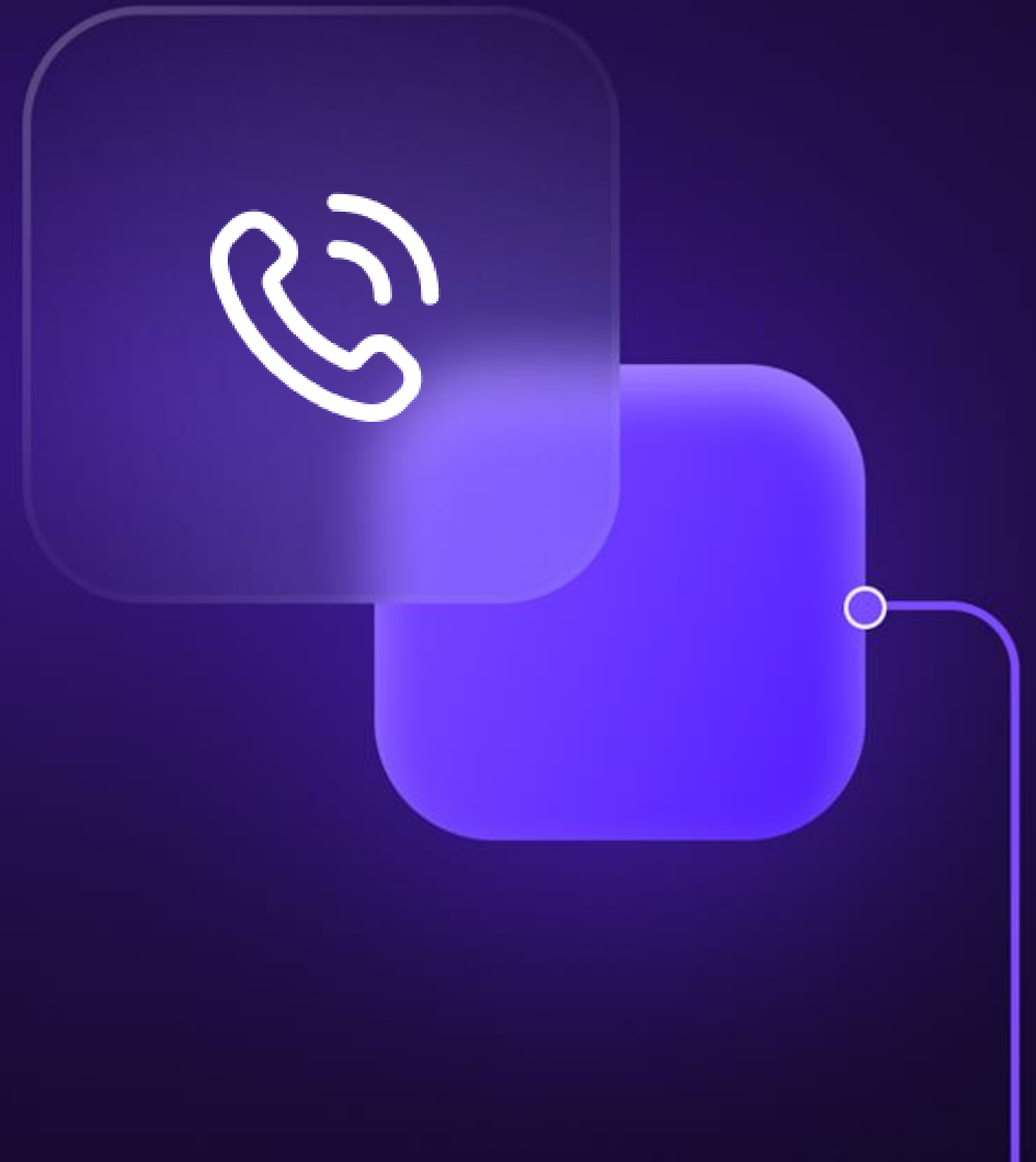
Менеджер по развитию бизнеса

Yandex Cloud CIS

aikalinnikov@yandex-team.com

 voximplant × Yandex @ Cloud

**Автоматизация звонков
и речевые технологии
для общения с вашими
клиентами**



0 Voximplant

15

лет на рынке
коммуникаций

100+

разработчиков

30K+

активных аккаунтов

11M\$

финансирования
от BVCP, RTP
Global

4

глобальных офиса:
США, Россия,
Колумбия, Казахстан

1 Млрд

звонков в 2022 году

99,95%

доступность
и сервис 24/7

KZ

инфраструктура,
развернутая на
территории РК

Яндекс

Glovo[!]

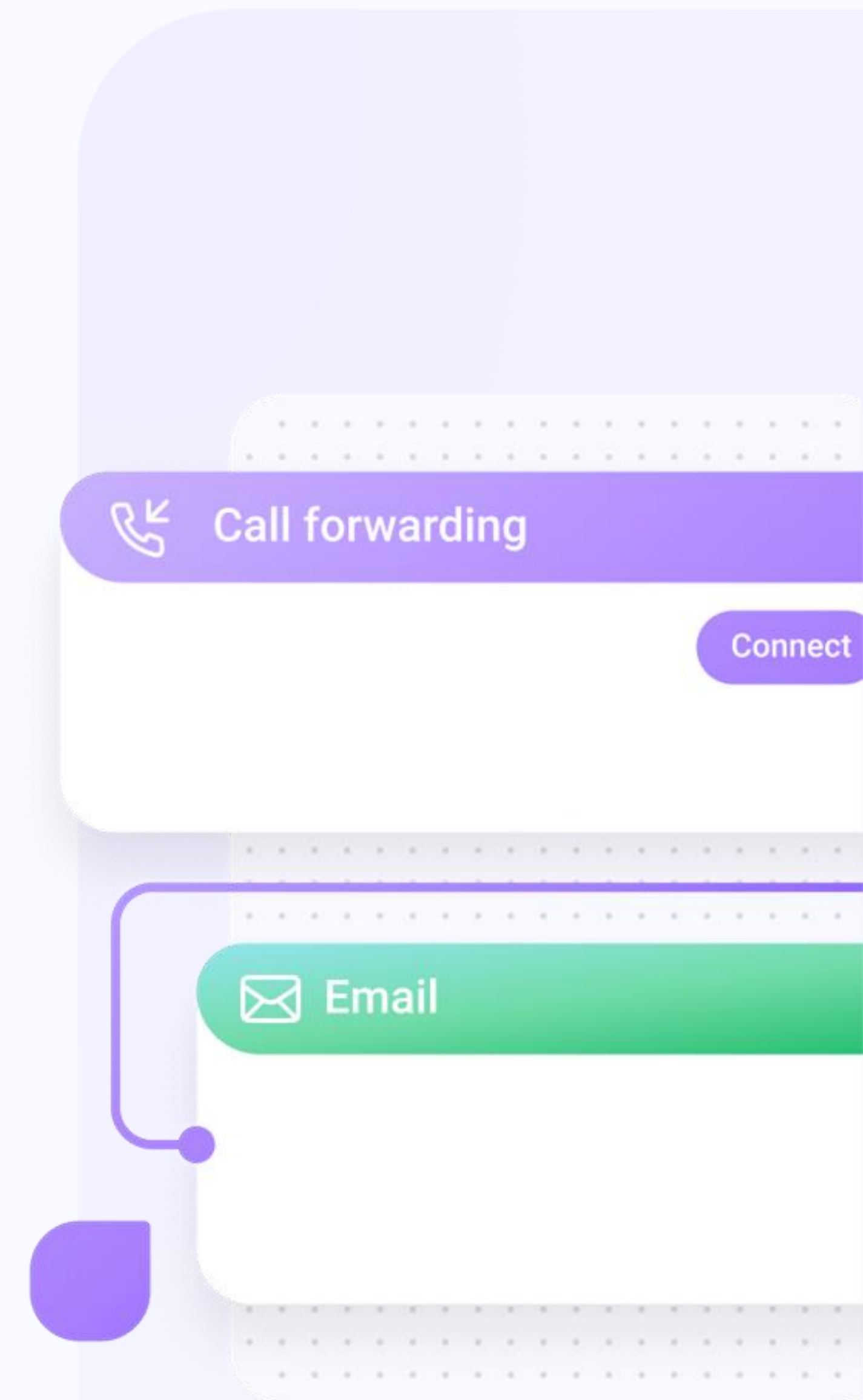
Bitrix24[⌚]

KFC

CDEK

Подход Voximplant – визуальный конструктор ботов без кода

- Многофункциональный user-friendly интерфейс с возможностями омниканального контакт-центра
- Доступен каждому – вам не нужны навыки программирования
- Короткий time-to-market
- Легко редактировать, поддерживать и масштабировать
- Роботизируйте как входящую линию, так и исходящие кампании в рамках одного интерфейса с подключением оператора в нужный момент
- Автоматизируйте коммуникации без разработчиков и интеграторов



Гибкие настройки синтеза и распознавания речи

Голос в текст

Добавить или выбрать переменную
{{name}}

Макс. длительность заметки
10 сек

Молчать для завершения
1.2 сек

Язык распознавания
Казахский (Yandex)

Сохранить Отмена

Текст в голос

Язык синтеза
Казахский (Казахста...)

Голос
Amira

Эмоции
Радостный

Темп речи
Очень быстрый

Текст (SSML теги) и (SSML голоса)

< speak >
Вот несколько примеров использования SSML .
Вы можете добавить в текст паузу любой длины: **< break time="2s" />** та-дааам!
Или разметить текст на параграфы и предложения.
А еще вы можете подменять фразы.
Например, чтобы произносить аббревиатуры и **< sub alias="тому подобное" >т.п. < /sub >**
< / speak >

Сохранить Отмена

Разговаривайте только с реальными клиентами и сокращайте расходы компании. С помощью детектора голосовой почты бот автоматически определяет автоответчик абонента и завершает вызов.

Исходящий звонок ✕

- Смена номера вызывающего абонента ⓘ
- Использовать детектор голосовой почты ⓘ
- Сделать HTTP-запрос после завершения сценария ⓘ

Контроль вызова ⓘ

Длительность дозвона

60 сек

Сохранить Отмена Протестировать ⓘ

Участники рынка мобильных секретарей на примере РФ:

- «Олег» от Тинькофф
- «Агент Ева» от МегаФон
- Билайн
- Теле2
- МТС – «защитник»
- Сбер

Более 2 млн пользователей на начало 2023 года
99,26% точность определения

Создавайте «умных» ботов для положительного клиентского опыта!

Обычные ГОЛОСОВЫЕ БОТЫ

Клиент расстроился и бросил трубку

Здравствуй, чем могу помочь?

Здравствуй, хочу перевести деньги на другой счет.

Нет проблем. Какую сумму?

Какой у меня сейчас баланс карты?

Назовите сумму перевода

Voximplant Avatar

Клиент перевел деньги

Здравствуй, чем могу помочь?

Здравствуй, хочу перевести деньги на другой счет.

Нет проблем. Какую сумму?

Какой у меня сейчас баланс карты?

У вас 60 000 рублей. Какую сумму переводим?

Попробуйте поговорить с Аватаром сейчас – переходите по QR-коду

Вам интересно предложение?

Да, вот не уверен

Понимаю, как определиться, обращайтесь

Чем могу помочь?

Записаться завтра к врачу-терапевту на 8 вечера

Готово. Запись на завтра на 8 вечера. Услуга: врач-терапевт, могу еще чем-то помочь?



Опыт внедрения в Казахстане

Яндекс

Glovo[!]

Bitrix24[⌚]

KFC

 centercredit

 VIVUS.KZ

HR Messenger

TTC
Transtelecom

mebel.kz

 Halyk

 **KMF**
since 1997

Voximplant x Yandex Cloud – готовый инструмент для голосовых ассистентов!

- Low-code конструктор – часы, а не дни.
- Распознавание русского, казахского и шалаказакского языков – никаких языковых барьеров.
- Синтез русского и казахского языка – выберите понравившийся голос, которым будет общаться ваш бот или создайте свой собственный.
- Наличие нейронной обучаемой модели для живого общения и сложных сценариев.
- Исходящие робозвонки и IVR – запускайте кампании по любым направлениям.
- Pay-as-you-go – без капитальных затрат на старте, расходы соразмерны росту бизнеса.
- Брендированный голос на основе голоса вашего диктора



 voximplant × Yandex @ Cloud

**Зарегистрируйся в течение
24 часов в Voximplant Kit и получи
грант на 300 минут голосового
робота и 20 рабочих мест оператора
в омниканальном контакт-центре!**

marketing@voximplant.com



Yandex + Vox = Profit