



Асель Донец

Руководитель “Инновационного блока” АО “АЛСЕКО”.
Занимаюсь проектами более 20 лет,
из них 13 лет работаю в ИТ.

25

лет опыта
на Казахстанском
рынке IT-услуг

14

регионов
охвата

11

объектов
интеллектуальной
собственности

150+

опытных
и компетентных
специалистов

100+

терабайт
обрабатываемых
данных

10 000+

корпоративных
пользователей

Некоторые наши проекты:



Автоматизированная информационная система органов исполнительного производства (АИС ОИП)



Информационная система централизованного сбора и хранения данных (E-Shanyraq)



Информационная система администрирования непроизводственных платежей (ИС АНП)



Проекты ЕРЦ г.Алматы и регионы
(единый счёт за коммунальные услуги)



Информационные системы
для поставщиков коммунальных услуг



Информационная система для взаимодействия жильцов и управляющих компаний (Smart ЖКХ)

Инновационный блок

ALSECO / Profit CONTACT DAY / 2024

Анализ больших данных



Анализ данных с помощью технологий машинного обучения для выявления закономерностей

Компьютерное зрение



Разработка и интеграция алгоритмов для работы с изображениями

Речевые технологии



Создание голосового робота для автоматизации входящей и исходящей коммуникации

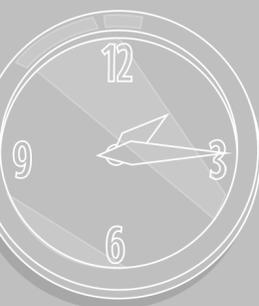
Чат-боты



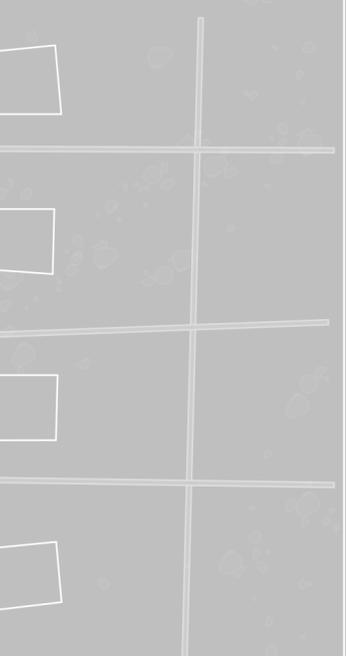
Разработка чат-ботов в нужном канале и его интеграция с ИТ инфраструктурой



Эффективные коммуникации на основе искусственного интеллекта



TASK 1



09:00

TASK 2

1 2 3



Анализ диалогов абонентского отдела

ALSECO / Profit CONTACT DAY / 2024

Контакты поставщика



Смена реквизитов



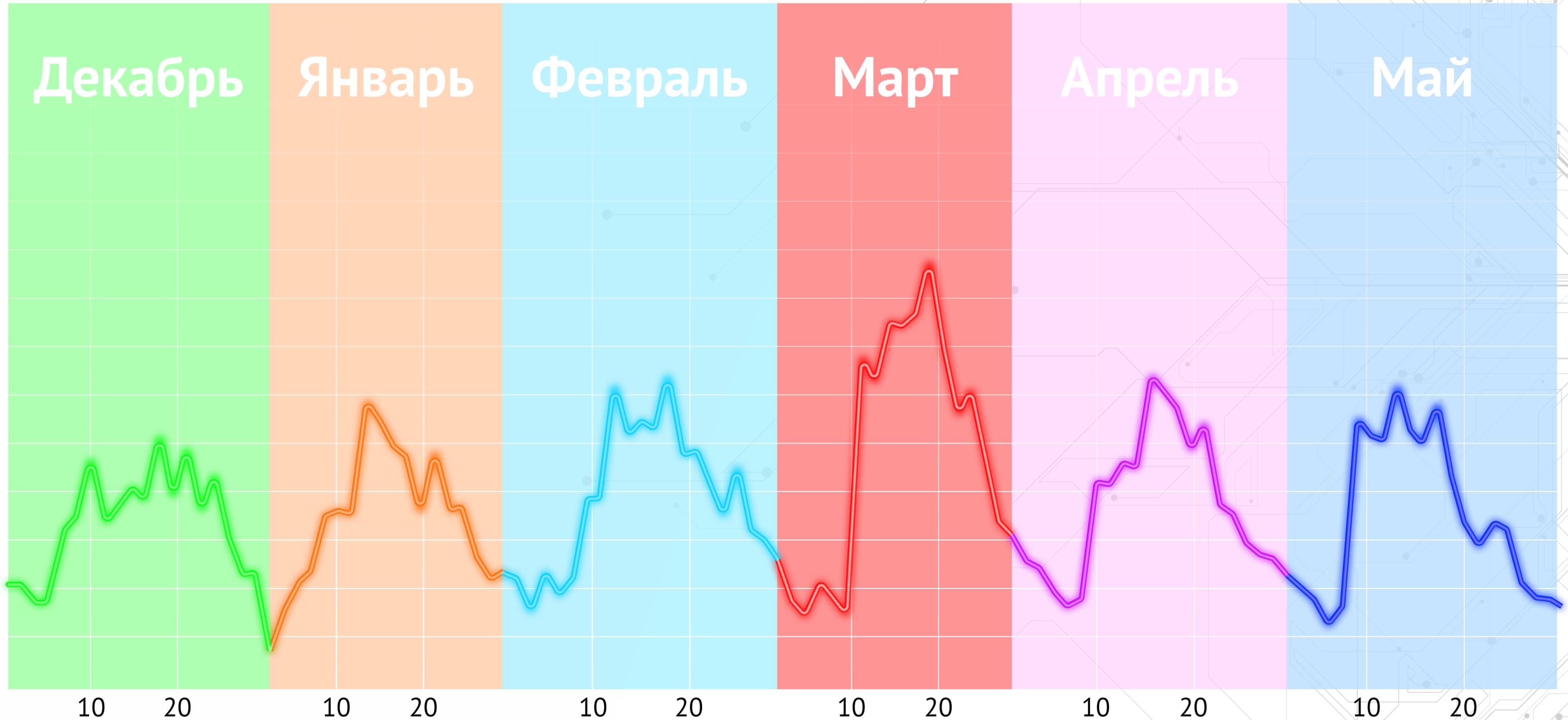
Двойная оплата



0 100 200 300 400 500 600 700

Анализ диалогов абонентского отдела

ALSECO / Profit CONTACT DAY / 2024



Анализ диалогов абонентского отдела

ALSECO / Profit CONTACT DAY / 2024

Робот заберет типичные клиентские обращения

Робот способен одновременно обслуживать большое количество клиентов

На работа не влияют внешние факторы



Люди сосредоточатся на решении сложных вопросов

Нет необходимости расширять штат операторов

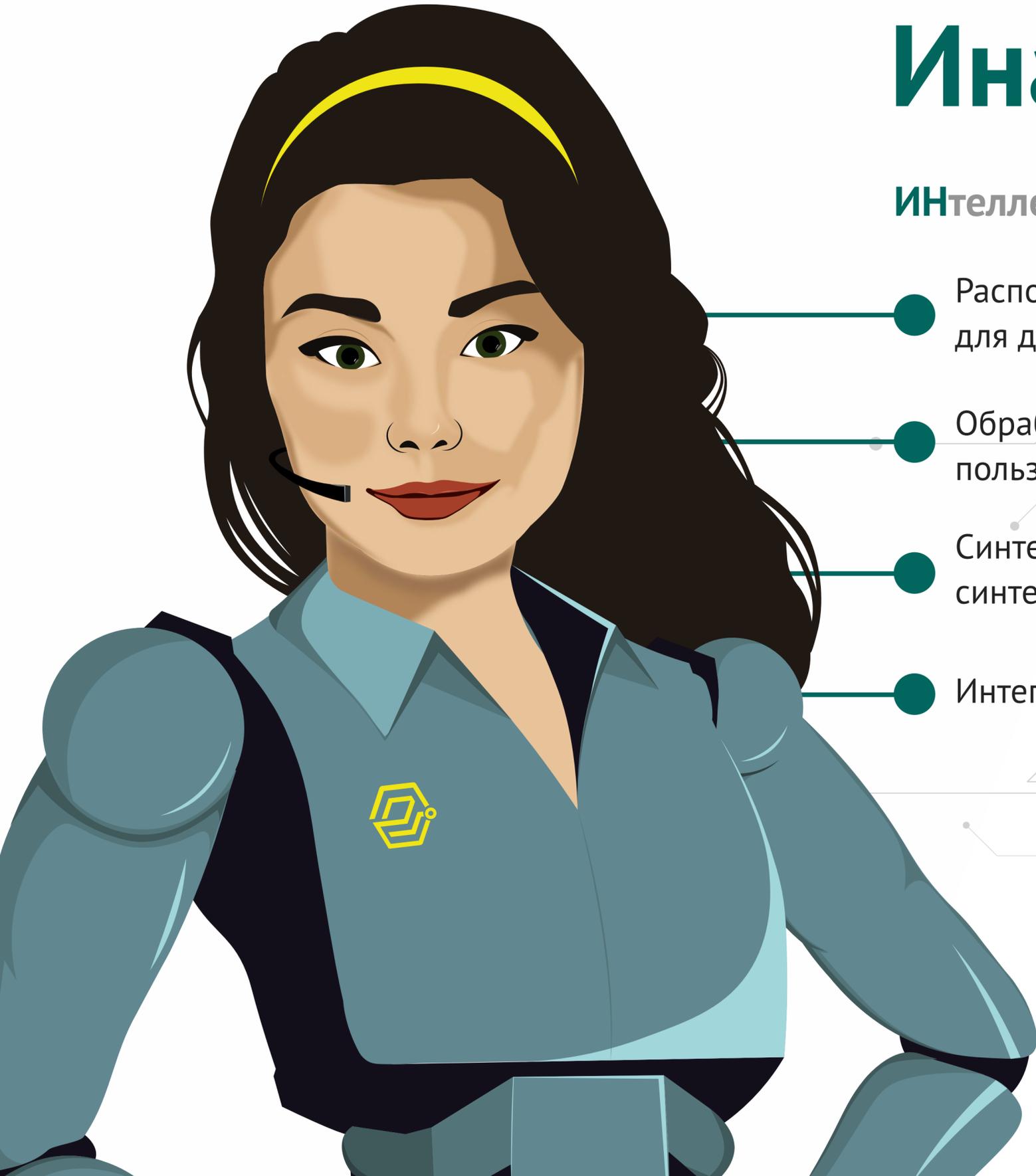
Будут приняты все входящие звонки

Инара

ИНтеллектуальный Автоматизированный Робот АЛСЕКО

- Распознавание голоса (ASR) - технология перевода голоса в текст для дальнейшей обработки алгоритмами
- Обработка естественной речи (NLP/NLU) - позволяет понимать вопросы пользователя и находить нужные ответы
- Синтез речи (TTS) - использование предзаписанных или синтезированных реплик для общения с пользователями
- Интеграция с базами данных для поиска конкретной информации

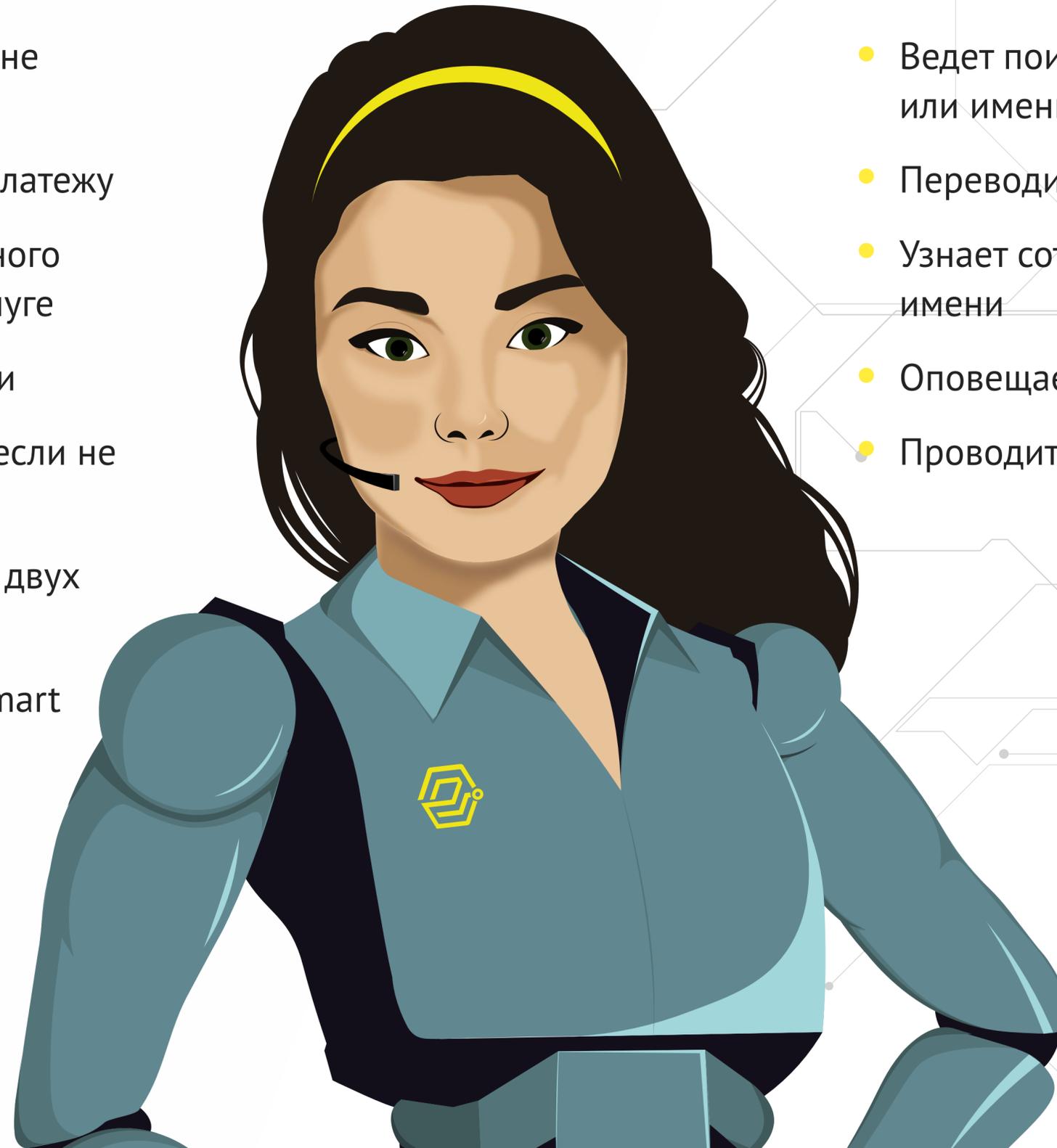
*Информация
на расстоянии голоса*



Что умеет Инара

ALSECO / Profit CONTACT DAY / 2024

- Консультирует по вопросам о смене реквизитов лицевого счета
- Дает информацию по двойному платежу
- Предоставляет контакты конкретного поставщика по конкретной услуге
- Консультирует по долгам за услуги
- Переводит звонок на оператора, если не удалось понять вопрос
- Проводит исходящие обзвоны на двух языках по заданной тематике
- Интегрирована с БД ЕПД и ИС “Smart ЖКХ”



- Ведет поиск в справочнике по фамилии или имени
- Переводит звонок на нужного сотрудника
- Узнает сотрудника и приветствует его по имени
- Оповещает о запланированном событии
- Проводит опросы и поздравляет



Контакты поставщика

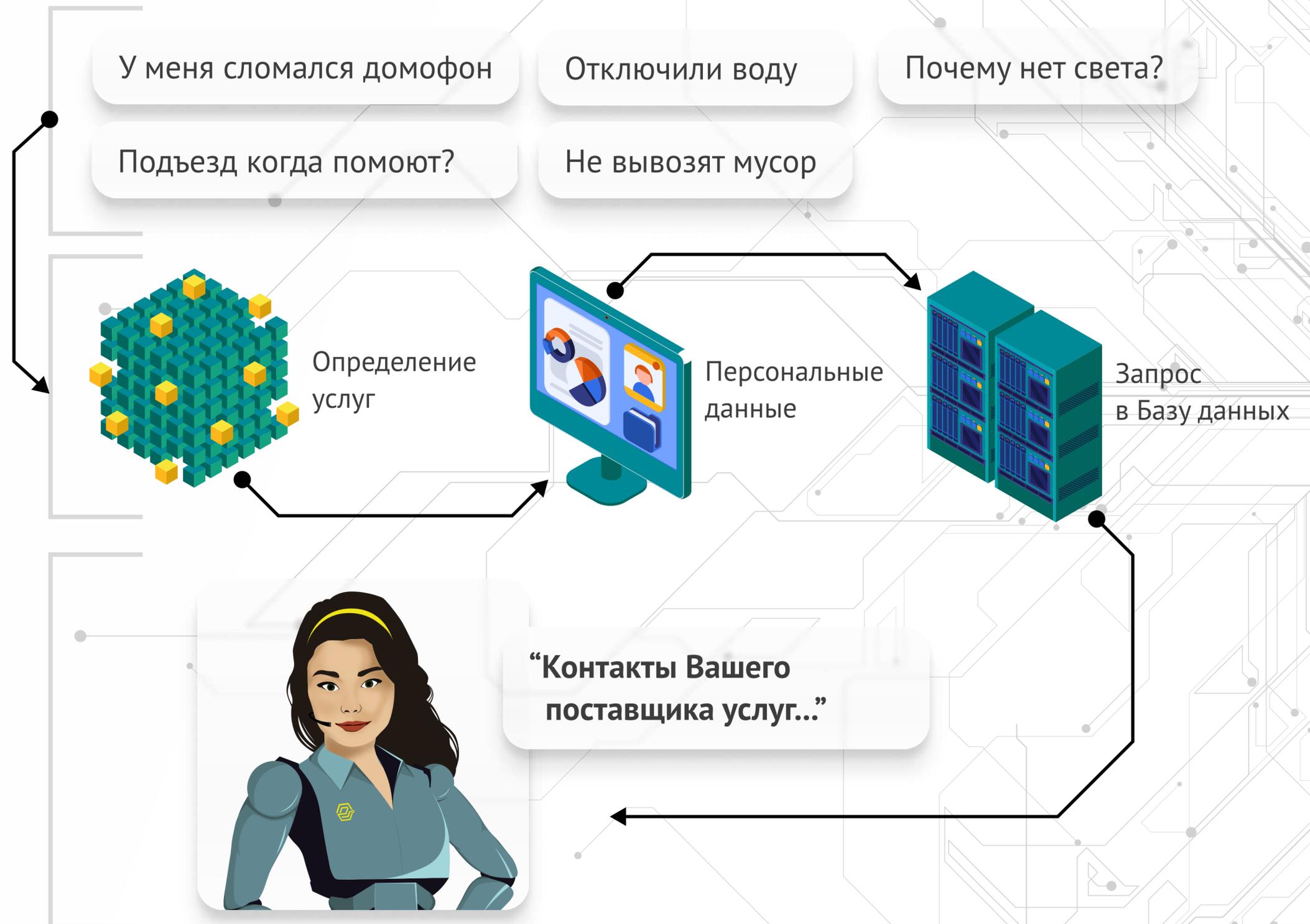
ALSECO / Profit CONTACT DAY / 2024

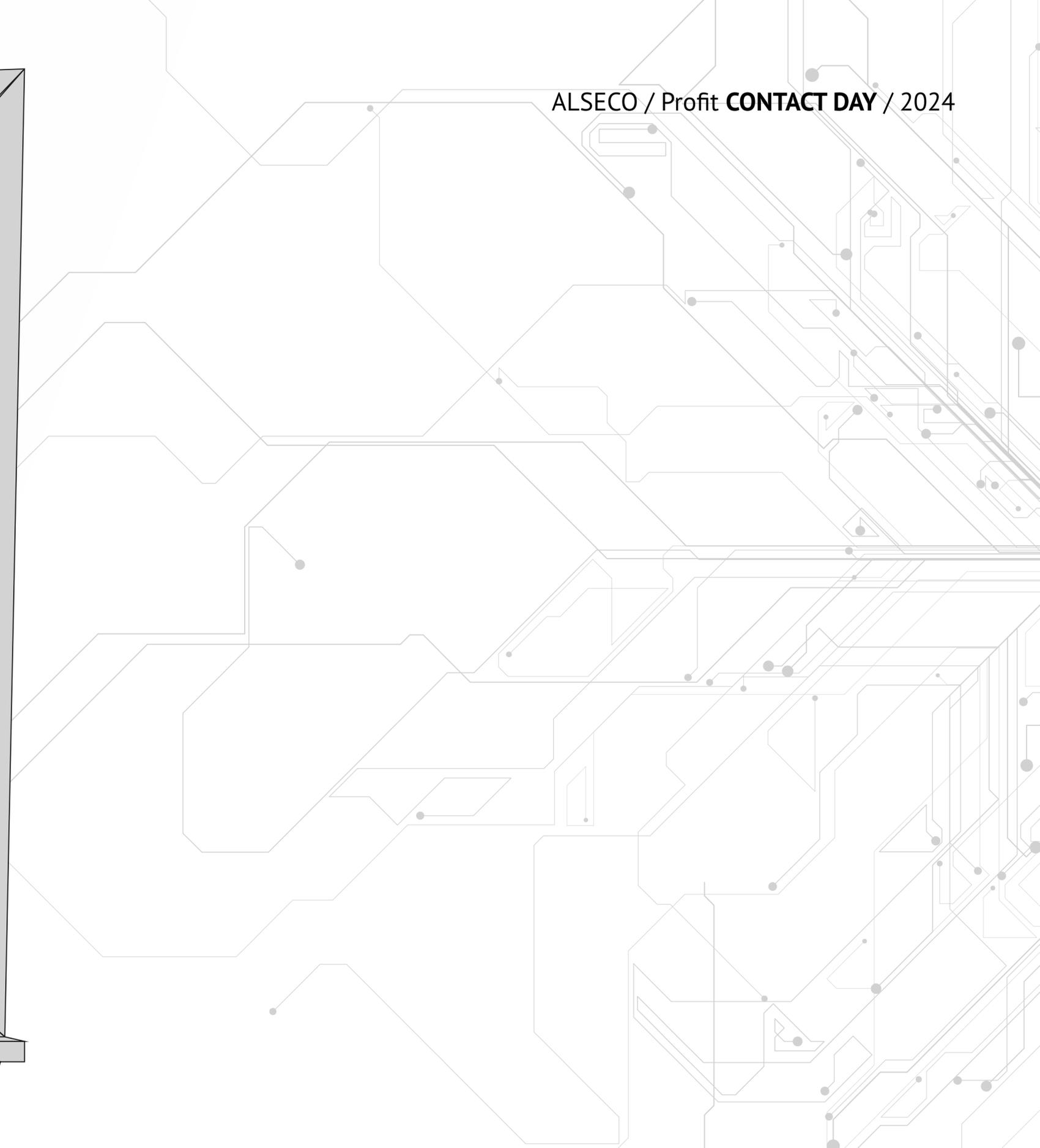
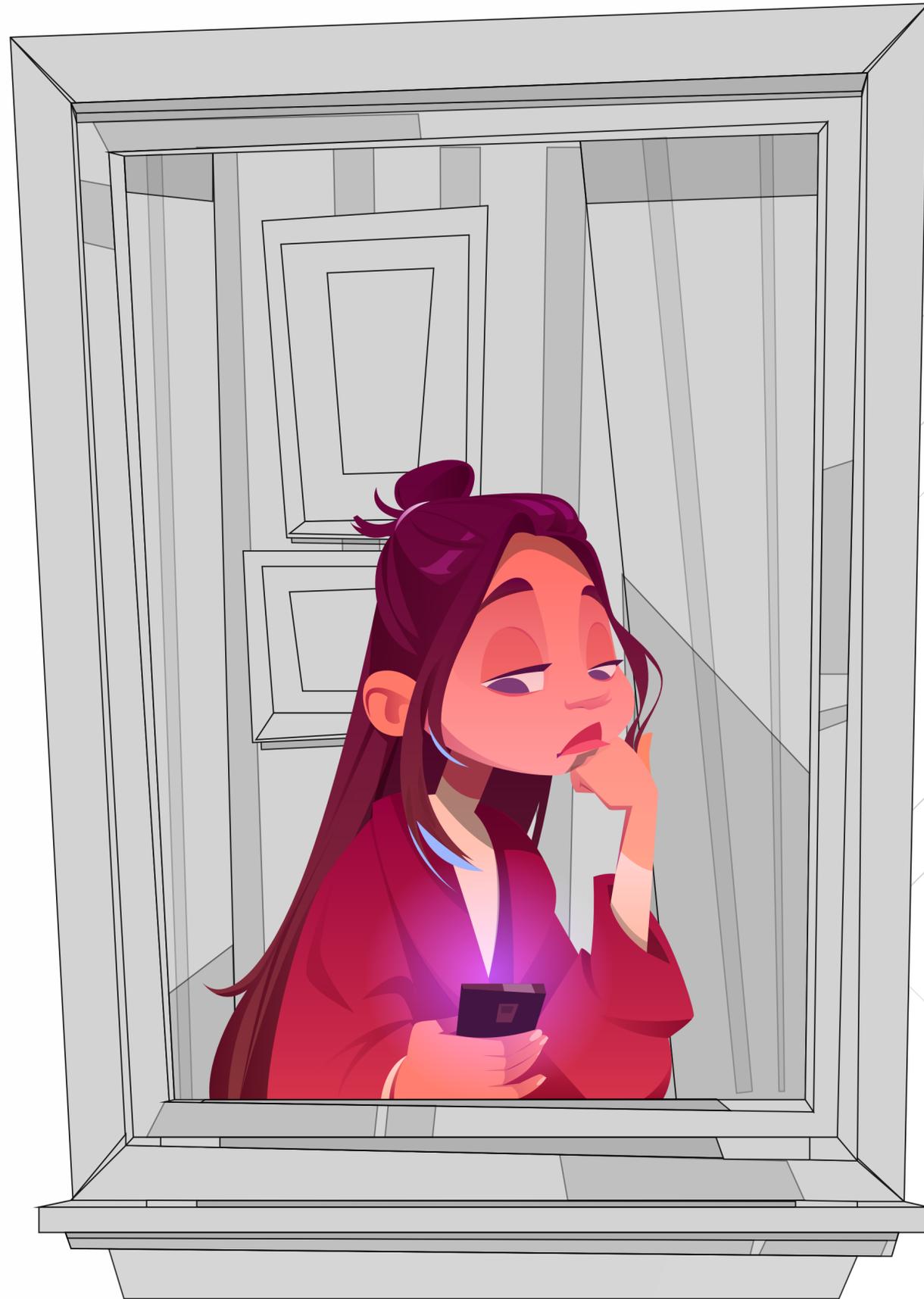
Задача

Предоставить абоненту номер телефона конкретного поставщика услуг

Что может делать

- Распознает потребность абонента
- Запрашивает и определяет номер лицевого счёта абонента
- Находит конкретного поставщика по запрашиваемой услуге
- Озвучивает контактные данные поставщика
- Создает заявку в ИС "Smart ЖКХ"
- Переводит звонок на оператора, если не удалось понять вопрос





Смена реквизитов

ALSECO / Profit CONTACT DAY / 2024

Задача

Дать алгоритм действий и список необходимых документов

Что может делать

- Распознает потребность абонента
- Озвучивает ресурсы и компании, где возможно подать заявку
- Перенаправляет в ИС "Smart ЖКХ"
- Перечисляет список необходимых документов
- Переводит звонок на оператора, если не удалось понять вопрос



Двойная оплата

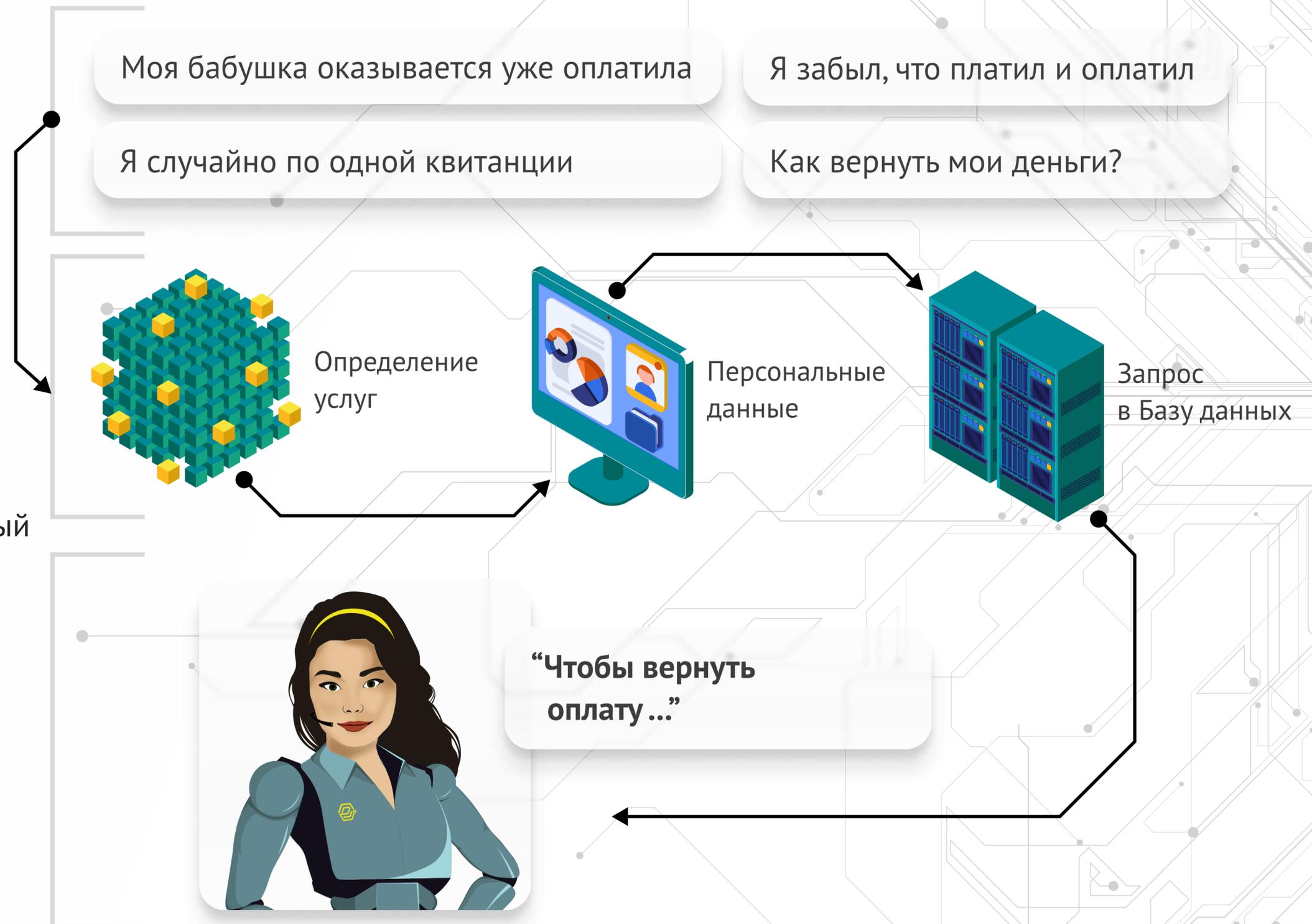
ALSECO / Profit CONTACT DAY / 2024

Задача

Проконсультировать абонента по условиям возврата денежных средств от банка

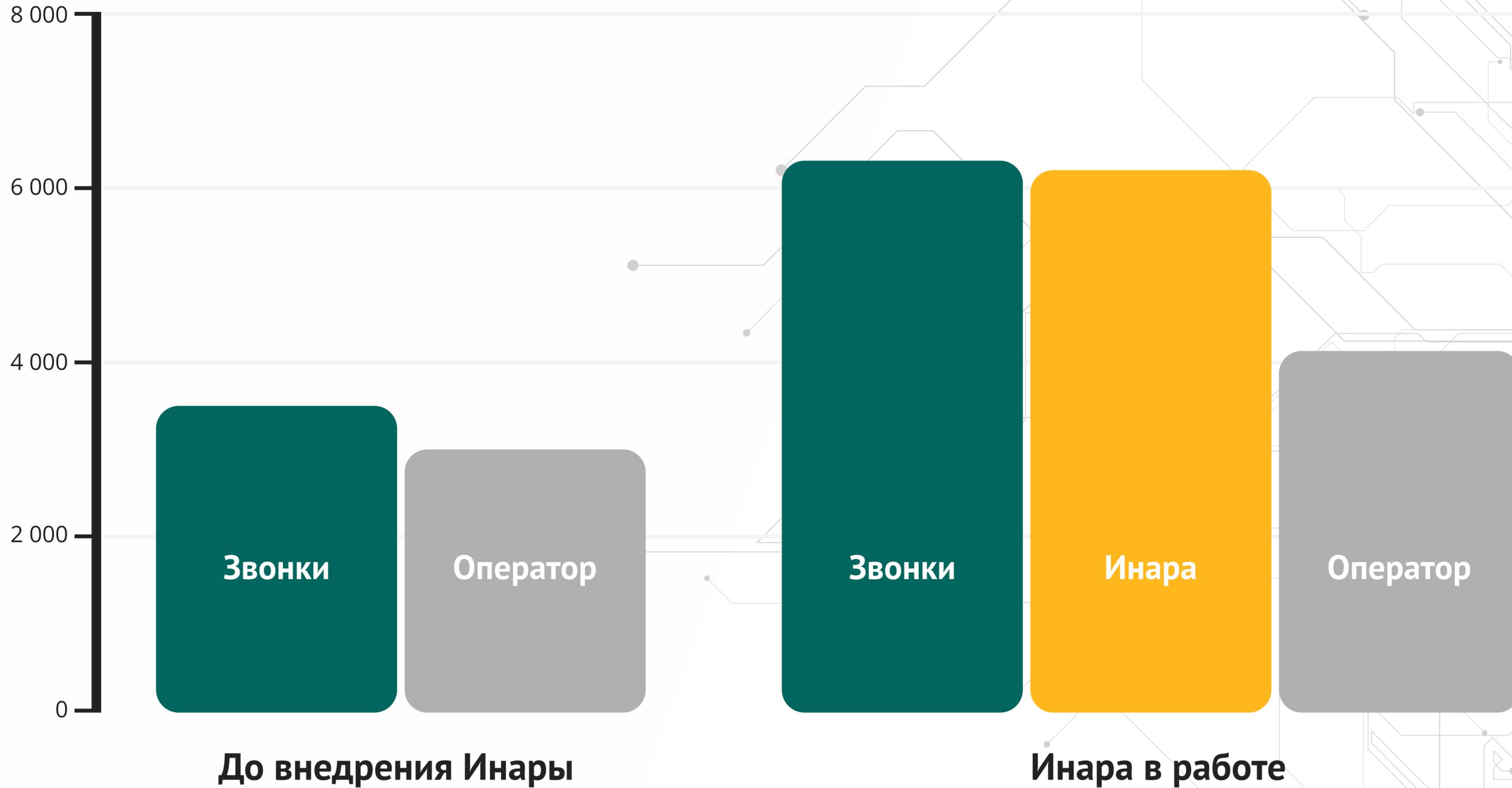
Что может делать

- Распознает потребность абонента
- Уточняет дату и время оплаты
- Разъясняет условия возврата денежных средств
- Поясняет как учитывается платеж, который не подлежит возврату
- Переводит звонок на оператора, если не удалось понять вопрос



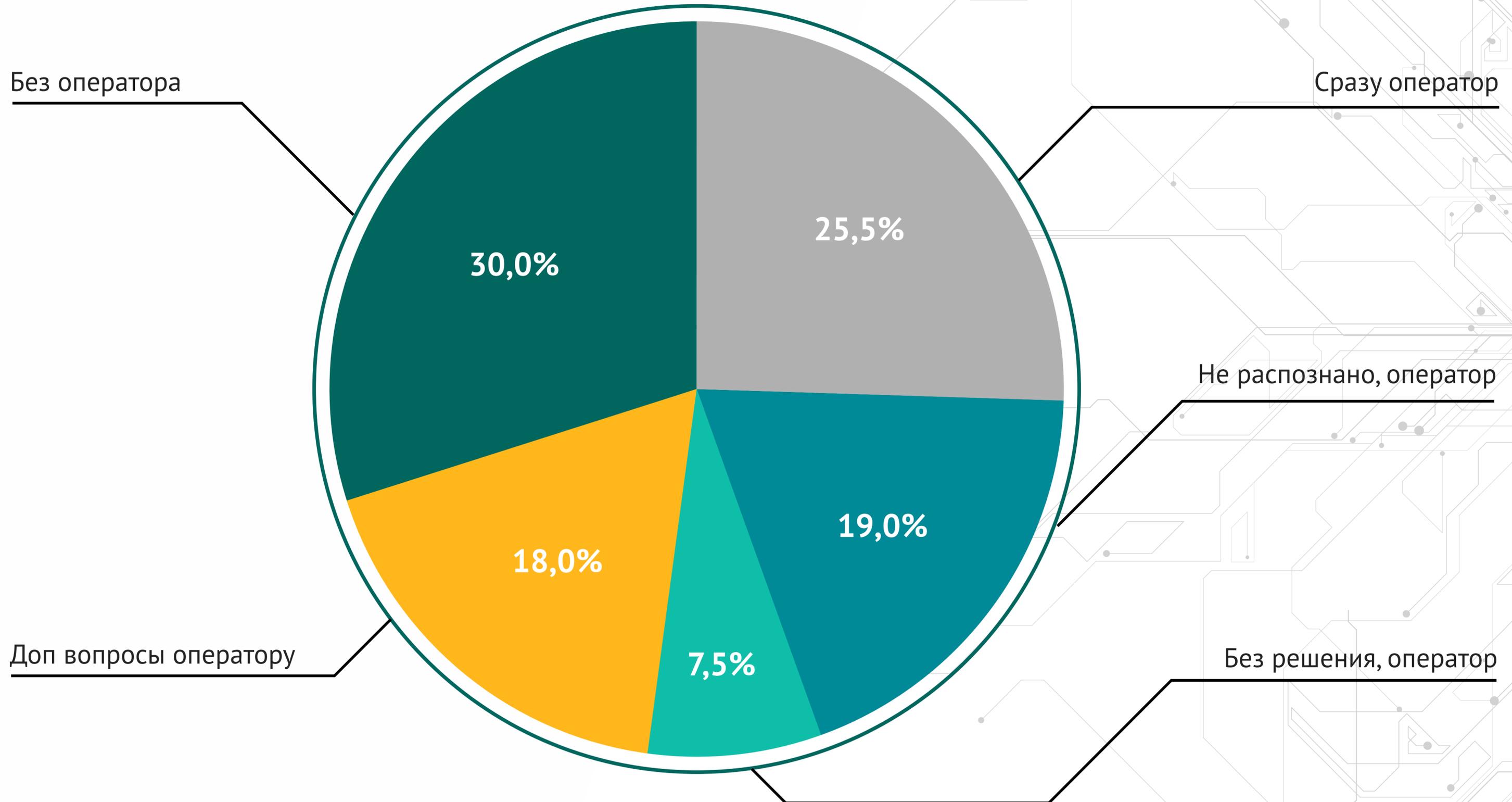
Итоги внедрения

ALSECO / Profit CONTACT DAY / 2024



Итоги внедрения

ALSECO / Profit CONTACT DAY / 2024



Исходящий обзвон

ALSECO / Profit CONTACT DAY / 2024

Оператор



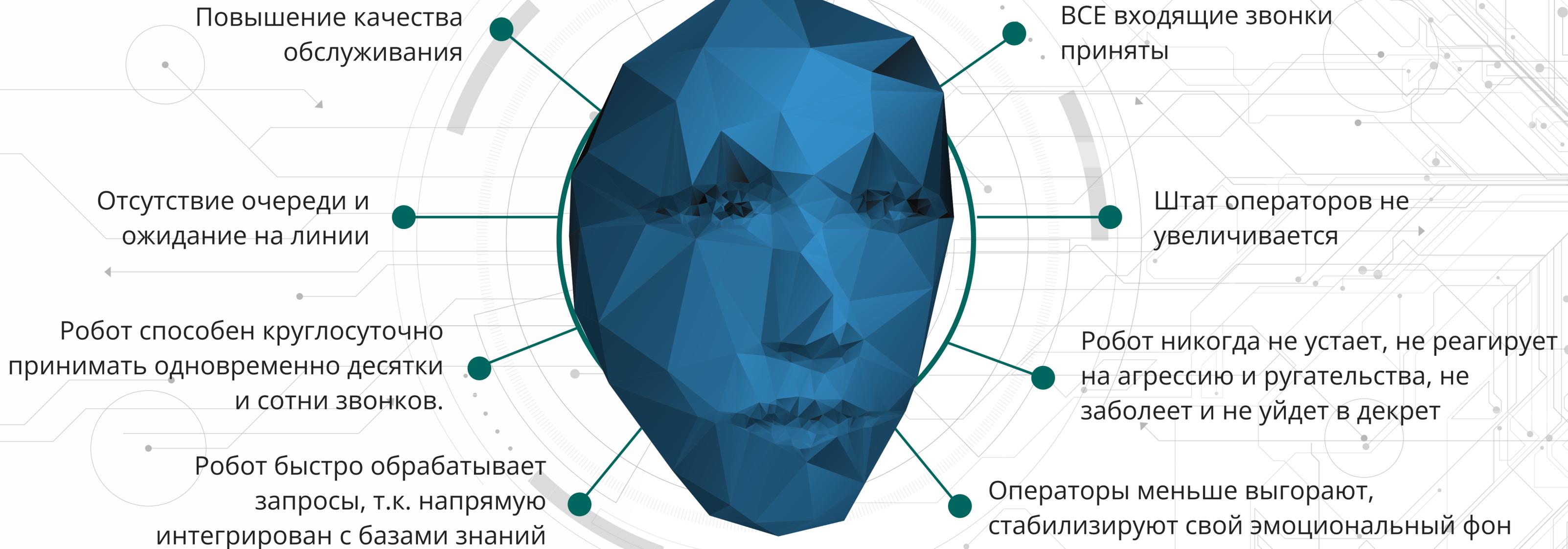
Инара



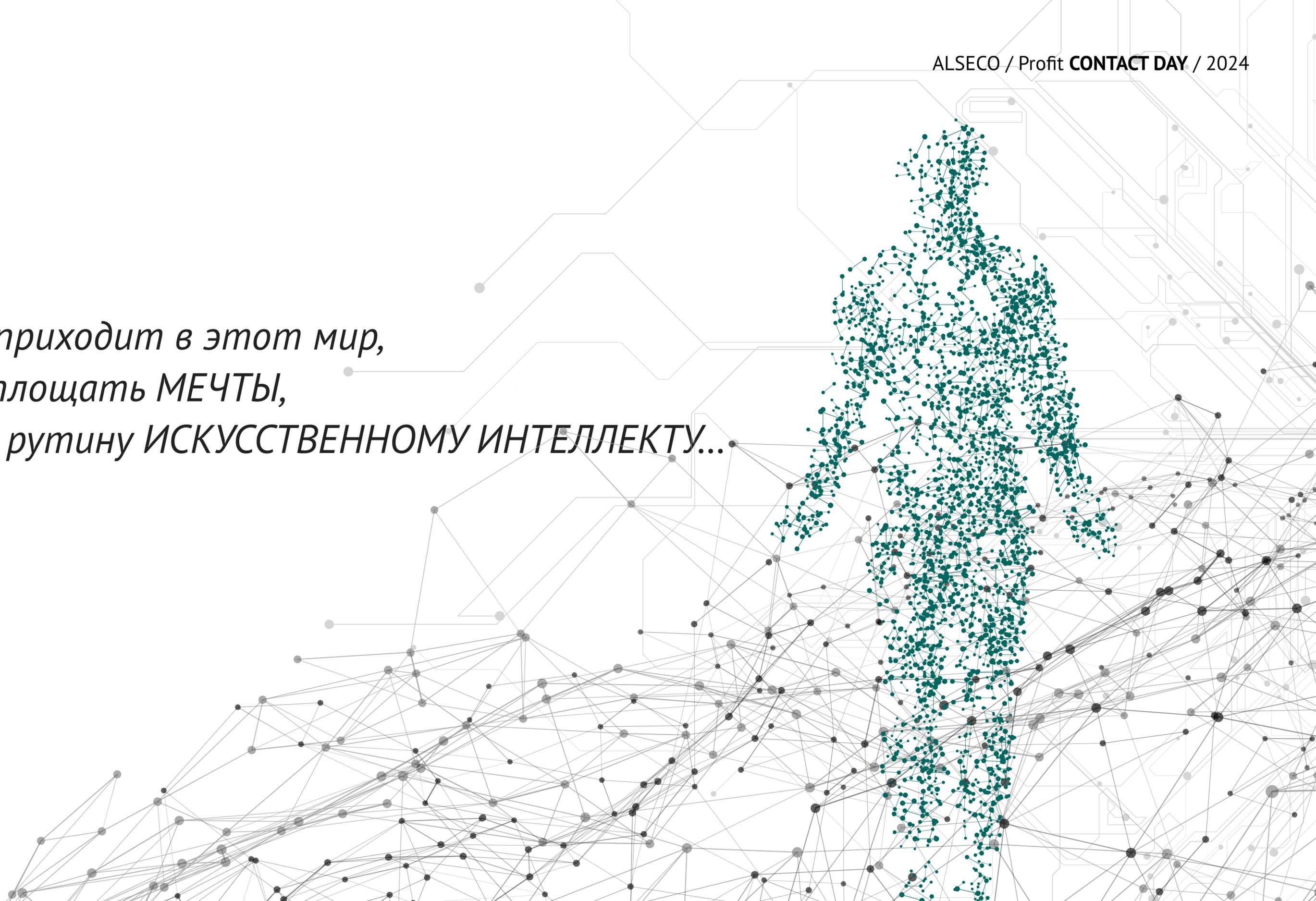
- Дозвонился с 1 раза
- Дозвонился
- Сброшено
- Не дозвонились

Преимущества автоматизации контакт-центра

ALSECO / Profit CONTACT DAY / 2024



“ *ЧЕЛОВЕК приходит в этот мир,
чтобы воплощать МЕЧТЫ,
оставьте рутину ИСКУССТВЕННОМУ ИНТЕЛЛЕКТУ...* ”



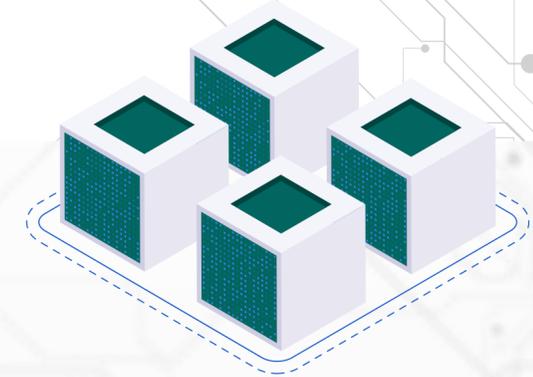
Почему мы?



Квалифицированная команда разработки - экспертов в AI



Облачные сервера развернуты в Казахстане. При этом можно развернуть пилот в облаке с последующим переходом в контур

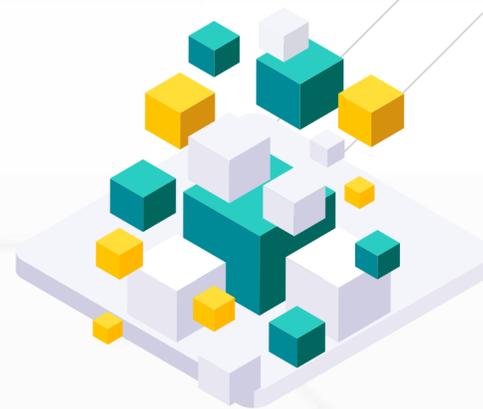


Интеграция с любой системой



Just AI

Официальные партнеры "Just AI" со статусом Silver



Мультязычность - это один робот, который понимает язык обращения и отвечает на этом языке



Оmnikanальность - все коммуникации в одном окне

3 шага, чтобы Инара стала частью вашей команды

ALSECO / Profit CONTACT DAY / 2024

1

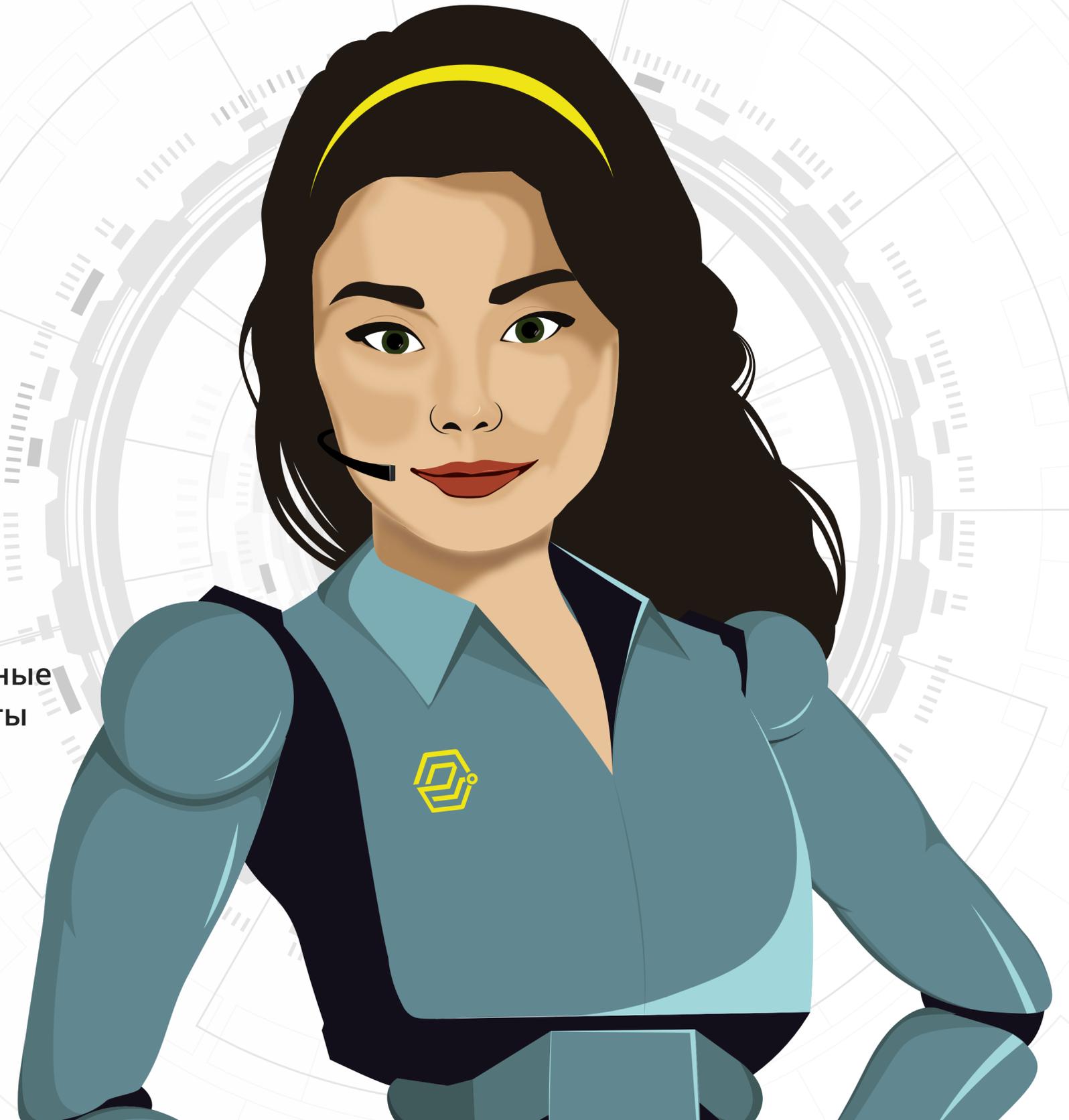
Рассказать,
зачем вам бот

2

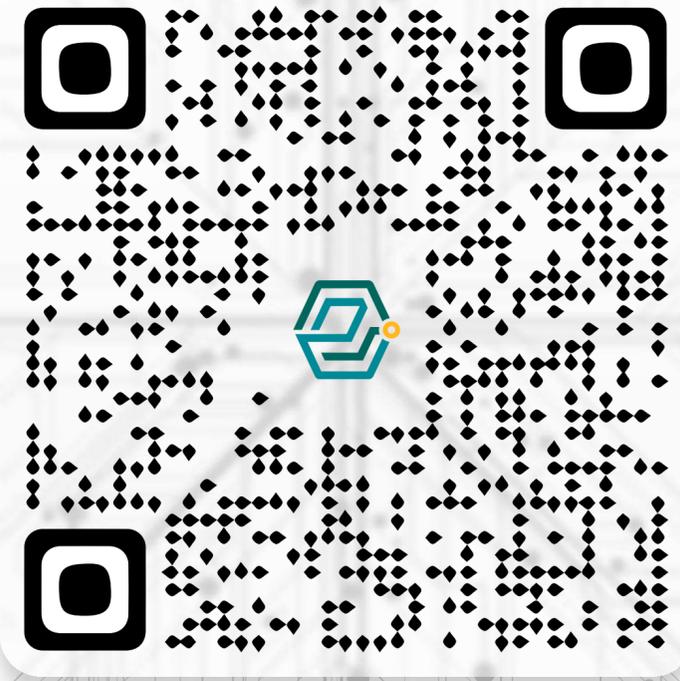
Заклучить договор
на внедрение бота

3

Предоставить данные
для начала работы



**Спасибо
за внимание**



Отдел продаж АЛСЕКО

+7 701 485 7986