

VIRTUÁLNY ASISTENT AMÉLIA S AI

UMELÁ
INTELIGENCIA

STROJOVÉ
UČENIE

AUTOMATIZÁCIA A
INTEGRÁCIA

ZÁKLADNÁ CHARAKTERISTIKA

- Autonómny agent kontaktného centra s dostupnosťou 24/7
- Zabudované funkcie AI (umelej inteligencie) a ML (strojového učenia)
- Podporuje slovenský, český a anglický jazyk a mnoho iných
- Jej reč a intonácia je skoro identická s ľudskou
- Je navrhnutá na zabezpečenie pokrytia požiadaviek bez nutnosti personálu
- Pomáha zvyšovať service level a má vysokú škálovateľnosť pri veľkých náradoch volajúcich
- Je možné ju integrovať na iné systémy

FUNKCIONALITY



Autentifikácia
volajúceho



Rezervácia
termínov



Práca s
adresami a POI



Odchádzajúce
hovory



Prichádzajúce
hovory



Škálovateľnosť
riešenia



Neustále sa učí
a zlepšuje (ML)



Využíva dva
modely AI



Vie pracovať so
znalostnou bázou



Vie spracovať
spätnú väzbu



Vytvoriť a zapísať
ticket z reči na text



Funguje 24/7
bez obmedzenia



Intergorvateľné
riešenie cez API



Značne šetrí
náklady

Kontaktné informácie

Tel: +421 949 020 995
E-mail: amelia@tradeinit.sk

Informácie o spoločnosti

Názov spoločnosti: TradeIn IT, s.r.o.
IČO: 47 844 710 IČ DPH: SK2024119922

Sídlo

Bartókova 7596/2D
811 02 Bratislava

Office

Brianska 43
811 04 Bratislava



PRÍPADY VYUŽITIA V ENERGETIKE - INBOUND

- Nahlásenie poruchy
- Objednanie asistenčnej služby
- Informovanie sa o výpadkoch a haváriách
- Informovanie sa o nedoplatkoch
- Uzatvorenie poistných produktov
- Vytvorenie objednávok na doplnkové služby/produkty
- Zmena preddavkových platieb
- Preposlanie neuhradených faktúr
- Kontaktovanie a zanechanie odkazu/správy mimo pracovných hodín KC
- Zodpovedanie otázok zo znalostnej bázy
- Zmena fakturačných údajov

PRÍPADY VYUŽITIA V ENERGETIKE - OUTBOUND

- Zisťovanie spokojnosti so službami (spätná väzba)
- Navolávanie X-Sell a Up-Sell kampaní
- Zmena termínu zapojenia a odpojenia odberného miesta
- Zmena termínu inštalácie doplnkových produktov
- Zber odpočtov reálnej spotreby

AMÉLIA DOKÁŽE...

- Identifikovať adresy, mestá, obce, popisné čísla a POI
- Rozoznať dátum narodenia
- Rozoznať rodné číslo
- Rozoznať ID objednávky
- Identifikovať roky, mesiace a dni kontextovo
- Kontextovo pochopiť súhas/nesúhlas
- Zaznamenávať celé bloky textov
- Pracovať so znalostnou bázou kontextovo



ONLINE PRIPOJENIE CEZ REST/API SLUŽBY

Pripojenie je realizované prostredníctvom REST/API služieb a poskytuje online integráciu na agendový systém a SIP ústredňu u zákazníka.

PRINCÍPY FUNGOVANIA

- Amélia cyklicky volá REST/API služby voči ESB
- Komunikácia je smerovaná cez STS VPN
- ESB nasmeruje request na API agendového IS
- Amélia získa požadované dáta

PROS

- Online komunikácia
- Po vykonaní základnej integrácie je možné postupne rozširovať agendy
- Každý request a response je logovaný

CONS

- Komplexnejší a dlhší proces implementácie a nasadenia riešenia

