

# 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 POISŤOVNÍCTVE - INBOUND

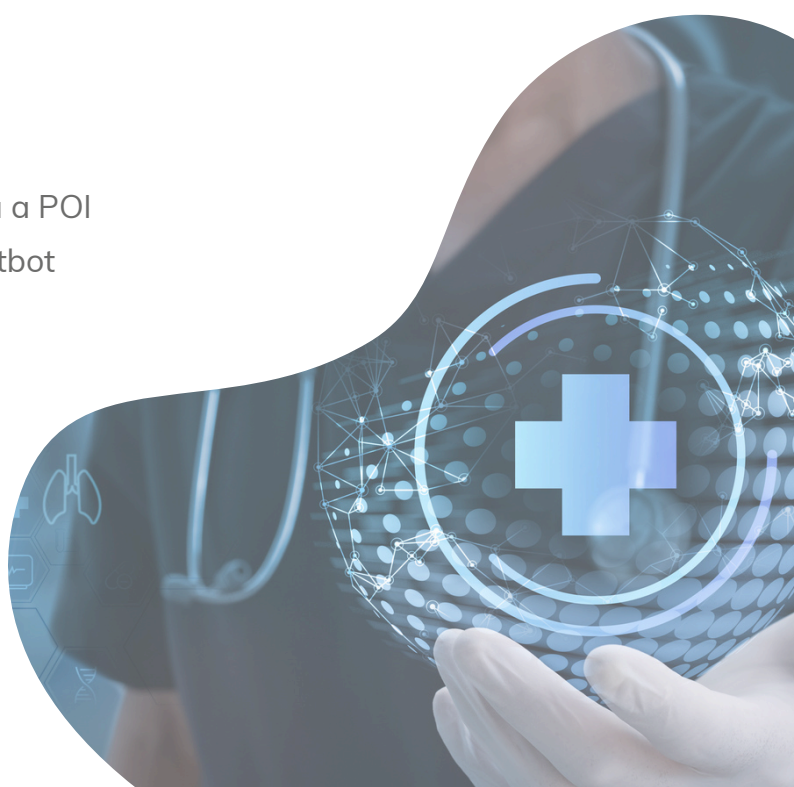
- Informovanie sa o nedoplatkoch/preplatkoch
- Oznámenie zmeny platiteľa poisťného
- Žiadosť o vydanie preukazu poistenca
- Informovanie sa o stave žiadostí a reklamácií
- Informovanie sa o produktoch
- Objednanie spätného hovoru
- Zanechanie odkazu v textovej podobe a preposlanie na príslušné oddelenie 24/7
- Vytvorenie objednávok na doplnkové služby/produkty
- Kontaktovanie a zanechanie odkazu/správy mimo pracovných hodín
- Zodpovedanie otázok zo znalostnej bázy (Integrácia na chatbot)
- Zmena adresných údajov

## PRÍPADY VYUŽITIA V POISŤOVNÍCTVE - OUTBOUND

- Zisťovanie spokojnosti so službami
- Navolávanie X-Sell a Up-Sell kampaní
- Navolávanie ohľadom zmeny poisťovne

## AMÉLIA DOKÁŽE...

- Identifikovať adresy, mestá, obce, popisné čísla a POI
- Pracovať s knowledge bázou kontextovo - chatbot
- Rozoznať dátum narodenia
- Rozoznať rodné číslo
- Rozoznať ID objednávky/Zmluvy
- Identifikovať roky, mesiace a dni
- Kontextovo pochopiť súhlas/nesúhlas
- Zaznamenávať celé bloky textov



## 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

