

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 BANKOVNÍCTVE - INBOUND

- Informovanie sa o záväzkoch vyplývajúcich z úverov, alebo iných poplatkov
- Žiadosť o zablokovanie platobnej karty
- Žiadosť o opätovné vydanie platobnej karty
- 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
- Objednanie doplnkového poistenia alebo asistenčných služieb
- Zodpovedanie otázok zo znalostnej bázy
- Zmena zasielania výpisov
- Dohodnutie/rezervácia termínu návštevy pobočky
- Dohodnutie termínu a miesta obhliadky znalca

PRÍPADY VYUŽITIA V BANKOVNÍCTVE - OUTBOUND

- Zisťovanie spokojnosti so službami
- Navolávanie X-Sell a Up-Sell kampaní
- Navolávanie ohľadom spätnej väzby

AMÉLIA DOKÁŽE...

- Identifikovať adresy, mestá, obce, popisné čísla a POI
- Pracovať s knowledge bázou kontextovo ako aj integrácia na chatbota
- Rozoznať dátum narodenia
- Rozoznať rodné číslo, ŠPZ
- 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

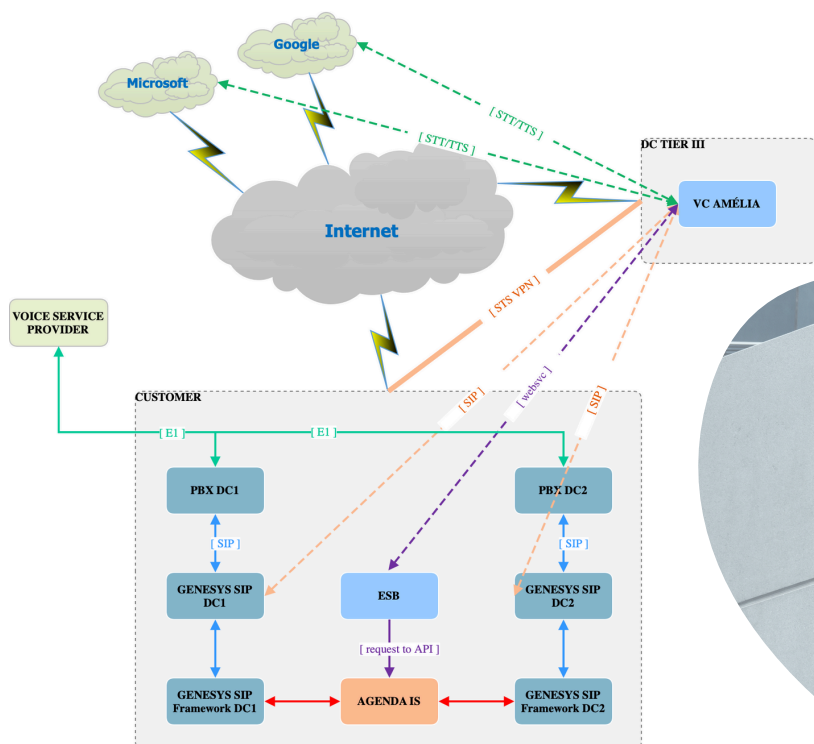
- Amélia cyklicky volá REST/API služby voči ESB
- Komunikácia je smerovaná cez STS VPN
- ESB nasmeruje request na API agendového IS
- Amélia získa požadované dáta

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



VÝMENA DÁT CEZ WEB SERVER/SFTP DÁVKOVO

Získanie dát je realizované formou stiahnutia offline záznamov cez API Web servera/SFTP servera. Dáta sú aktualizované na pravidelnej báze. Nevyžaduje sa prepojenie na AIS, len na IP ústredňu.

PRINCÍPY FUNGOVANIA

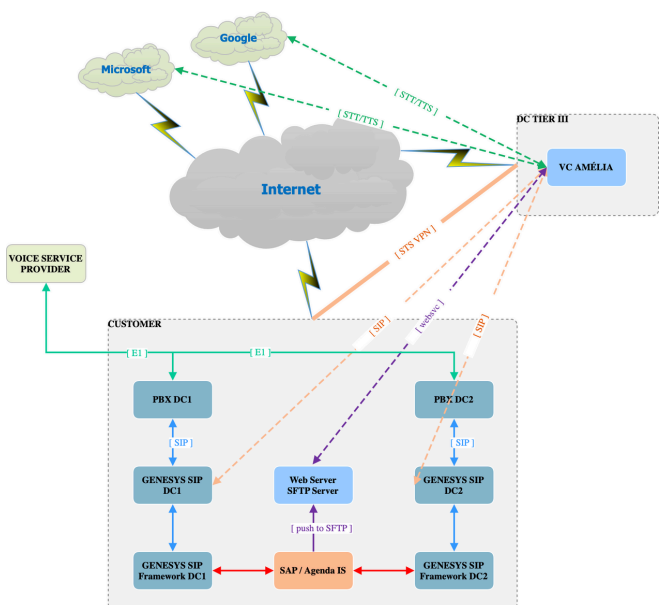
- SAP alebo agendový systém cyklicky uploaduje súbory na SFTP
- Súbory sú vždy prepisované
- Web Server publikuje súbory cez API
- Amélia cyklicky volá API Web Servera
- Komunikácia je smerovaná cez STS VPN
- Amélia získava požadované súbory
- Nastavenia Web Servera - zapnutá Gzip kompresia, zapnutá HTTP basic autentizácia a použitý SSL certifikát

PROS

- Relatívne rýchle nasadenie bez nutnosti priamej integrácie na agendový informačný systém

CONS

- dáta nie sú synchronizované online, len formou dávok v dohodnutých formátoch. json, xml alebo csv.



VÝMENA DÁT CEZ SFTP DÁVKOVO

Získanie dát je realizované formou stiahnutia offline záznamov z SFTP servera. Dáta sú aktualizované na dohodnutej báze. Nevyžaduje sa prepojenie na AIS, len na IP ústredňu.

PRINCÍPY FUNGOVANIA

- SAP/Agendový IS cyklicky uploaduje/exportuje súbory na SFTP
- Súbory sú vždy prepisované
- Amélia cyklicky sťahuje súbory zo SFTP
- Komunikácia je smerovaná cez STS VPN
- Nastavenia SFTP Servera: autentizácia menom/heslom, Autentizácia cez SSH keys (alternatíva) a User je locknutý do home adresára

PROS

- Relatívne rýchle nasadenie bez nutnosti priamej integrácie na agendový systém

CONS

- dáta nie sú synchronizované online, len formou dávok v dohodnutých formátoch. json, xml alebo csv.

