

# ПРОЕКТ ПО СОЗДАНИЮ РОБОТИЗИРОВАННОГО ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ЗВОНКОВ В СЕТИ СУПЕРМАРКЕТОВ

Роботизированный колл-центр для сети супермаркетов: снижение трудозатрат, рост числа обрабатываемых обращений

## ЗАДАЧИ

Постоянный рост разветвленной сети супермаркетов на территории ЦФО и числа клиентов увеличил нагрузку на звонковый центр. Операторы обрабатывали сообщения об активации бонусных карт, запросы поставщиков, вопросы и предложения. Нехватка линий снижала эффективность. Заказчик хотел облегчить работу операторов и расширить приём и обработку входящих сообщений

### Что предстояло решить

1. Снизить нагрузку на операторов центра обработки звонков
2. Увеличить поток активаций по картами лояльности торговой сети
3. Расширить количество телефонных линий для приема входящих звонков



## РЕШЕНИЕ

Компания «СИНТО» предложила заказчику пойти по пути «умных» технологий и внедрить голосового помощника.

- Предложен голосовой помощник (роботизированный оператор) - обрабатывает до 50% входящих звонков
- Система на базе Skype for Business с технологией голосового отбора (Pick-by-Voice), адаптирована под задачи заказчика
- Задействовано 10 телефонных линий с возможностью расширения, одновременно до 15 звонков
- Интеграция с Yandex Cloud (синтез и распознавание речи)
- Интеграция с Loymax Solution и АТС для регистрации бонусных карт через интерактивный сценарий

## ИТОГИ

*«Интегратор СИНТО выполнил настройку системы голосового распознавания речи и личного кабинета, мы прописали сценарий приема входящих звонков, провели тестирование системы и обучили заказчика пользоваться сервисом.*

*Все компоненты сервиса разместились в облаке Microsoft Azure, работа и настройка системы проходит в личном кабинете. Сбор статистики и формирования отчета по работе сервиса доступен заказчику в любой момент времени.*

*Проект показал свою успешность, решение помогает снизить нагрузку на операторов центра обработки звонков и повысить его эффективность по обработке входящих звонков» - Дмитрий Калинин, руководитель проекта, компания «СИНТО»*

