

AVRORA

Speech & voice analytics

Платформа автоматизации
информационного трафика

Executive summary

420 млн
минут

Обработанных данных
клиентов за 2023

37

Количество enterprise
клиентов в 2023

50+

Высококласных
специалистов

15%+

Затраты на НИОКР
от прибыли компании

О решениях

У нас есть решения с использованием передовых технологий ИИ, позволяющие обрабатывать и анализировать данные, полученные при взаимодействии с клиентами.

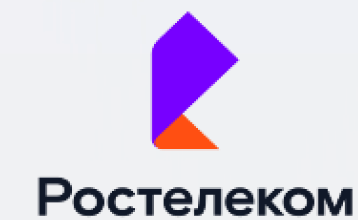
- ✓ **Речевая аналитика:** платформа анализа речи для определения качества диалога между людьми (количество участников, квалификация, соответствие скриптам диалогов, гендерная принадлежность и возраст, оценка эмоций, показатели удовлетворенности заказчиков, оценки KPI и т.д.)
- ✓ **Речевые технологии:** синтез и распознавание речи, клонирование голосов, речевая биометрия, голосовая активация и т.п.
- ✓ **Голосовые работы(чат боты):** понимание и генерация естественного языка, управление диалогом, нацеленные на увеличение количества обрабатываемых вызовов, ускорение оформления заявок и заказов и проведение интерактивных звонков

Рынок и конкурентная среда

- ✓ Объем рынка услуг разговорного AI в 2023 г. РФ составил **более 10 млрд. руб** (CAGR 2021-2025 = 66,5%)
- ✓ Ключевыми драйверами роста рынка являются необходимость в создании **кастомизированных ассистентов** для бизнеса
- ✓ В области разговорного ИИ в РФ сильно выделяется доля государства как заказчика. Значительная часть игроков специализируется на **отдельных отраслях, типах заказчиков и технологиях** и может доминировать в своих сегментах, даже имея небольшую долю на рынке в целом.

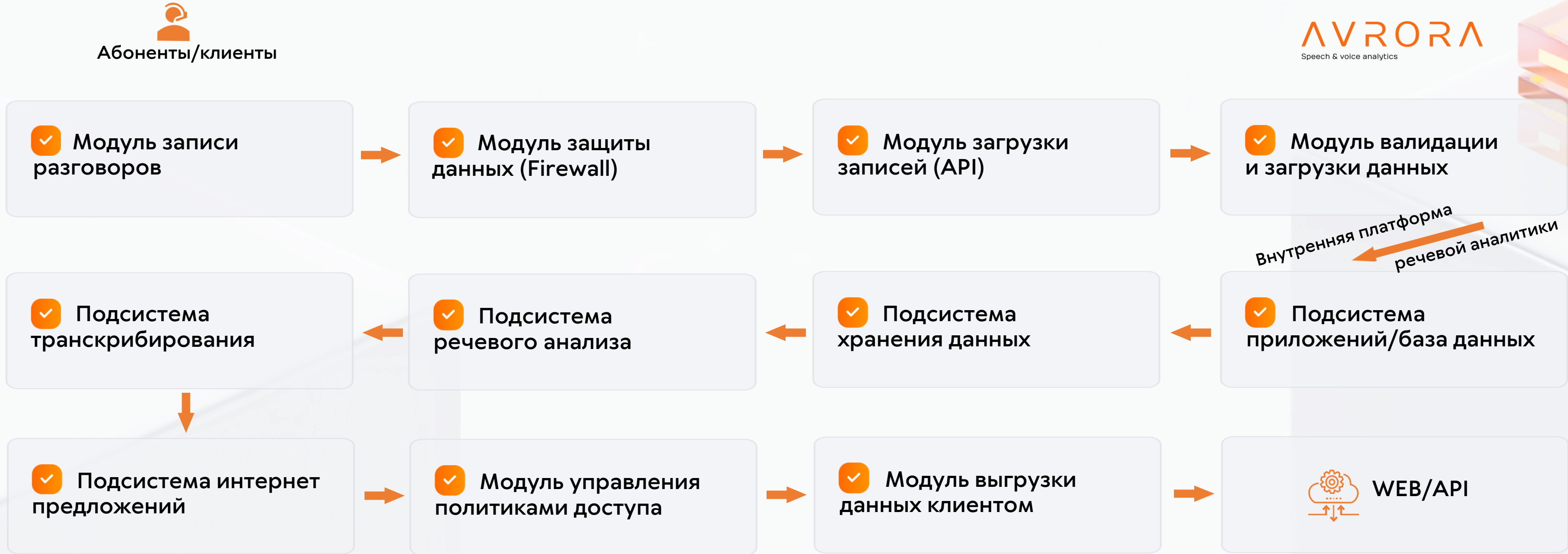
Ключевые клиенты/интеграторы (выборочно)

На данный момент ключевыми клиентами компании являются крупнейшие телеком операторы РФ



Решения компании опираются на **state-of-art** технологии AI

Командой была разработана полностью рабочая система обработки данных от распознавания языка до дальнейшей независимой обработки данных в формате Big Data



Наше решение **ПОЛНОСТЬЮ ГОТОВО** К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ:

В виде SaaS облачного решения

Голосовые записи загружаются через
WEB / API интерфейсы

В виде Enterprise решения на площадке Заказчика

Доступен полный функционал
решения с возможностью
кастомизации под требования
заказчика.



Ключевое решение

Речевая аналитика (платформа Avroga IS)



Решение, предназначенное для анализа голосовых данных с определением параметров аудио потока в реальном времени, транскрибированием данных в текст и дальнейшей постобработкой

Основными направлениями использования:

- ✓ Анализ клиентских потребностей и работы операторов
- ✓ Таргетирование клиентских данных
- ✓ Поиск проблемных диалогов и некорректных сценариев коммуникации с клиентом
- ✓ Повышение эффективности работы контактных центров

2 руб/мин первоначальная стоимость
(падает с ростом трафика)

6 типов пакетов услуг – от базового до VIP

4 недели средний срок с момента обращения клиента до начала эксплуатации

+30% среднее увеличение показателей продаж у клиентов

>50% среднее снижение продолжительности пауз у сотрудников КЦ во время разговора

Ключевое решение

Виртуальные операторы & чат-боты (платформа Avroga Neo)



Решение, предназначенное для автоматизации контактных центров с увеличением показателей качества обслуживания, увеличением количества обрабатываемых вызовов, ускорением оформления заявок и заказов и тд.

Основными целями использования являются:

- ✓ Увеличение NPS и SL контактного центра
- ✓ Снижение затрат на обслуживание КЦ за счет снижения затрат на персонал и оборудование
- ✓ Минимизация задержки на ответ клиенту

2,5 руб/мин первоначальная стоимость (падает с ростом трафика)

>90% степень понимания работа клиентами

3 недели средний срок с момента обращения клиента до начала эксплуатации

15% уменьшение среднего времени разговора у клиентов

35% среднее снижение претензий на качество обслуживания

Прочие решения

Компания активно развивает свою продуктовую линейку за счет усиления технологических преимуществ продуктов

Технология шумоподавления (AI Denoise)



- ✓ Решение, предназначенное для удаления участков шума из голосовой записи или речевого потока.
- ✓ Технология позволяет убирать сторонние звуки и шумы, а также увеличивать качество голосовой записи для транскрибирования, за счет удаления шумовых дефектов.

Интеграция технологии анализа данных



- ✓ Продукт нацелен на дополнительную интеграцию основных продуктов с такими системами как:



Формирование кастомизированных отчетов



- ✓ Продукт нацелен на разработку и интеграцию индивидуальных решений для формирования отчетов по речевой аналитике.
- ✓ Конструктор отчетов позволяет прослушивать фрагменты записей, оцифровывать данные, проставлять маркеры событий на голосовой волне для создания отчетов.

Комплексная автоматизация внутри компании



- ✓ Автоматизация отчетности и обработанных речевых данных для менеджмента
- ✓ Автоматизация контроля безопасности данных
- ✓ Автоматизация контроля соблюдения показателей и эффективности и т.д.

Бизнес-модель компании позволяет **оперативно** внедрять и **эффективно** поддерживать свои продукты

Этапы внедрения

✓ Клиент

Государственные
и частные
компании

✓ Канал продаж

Прямые продажи
через пилотные
проекты

✓ Поставка

Cloud и on-
premise

✓ Оплата

Лицензия и
внедрение

Сервисная
плата
за результат

✓ Настройка

Кастомизация
функционала (как
доп. услуги)

✓ Поддержка

Анализируем и
настраиваем
решение

✓ Повторные продажи

Повторные контракты
с текущими клиентами и
с новыми
направлениями бизнеса

Этапы реализации типового проекта

1

✓ **Пилотный этап**

Выясняем «боли» клиента, формируем кастомизированное предложение для проведения пилота

Сроки: до 2 месяцев

2

✓ **Старт проекта**

После успешного пилота настраиваем решение, расширяем функционал и мощности

Сроки: до 1 месяца

3

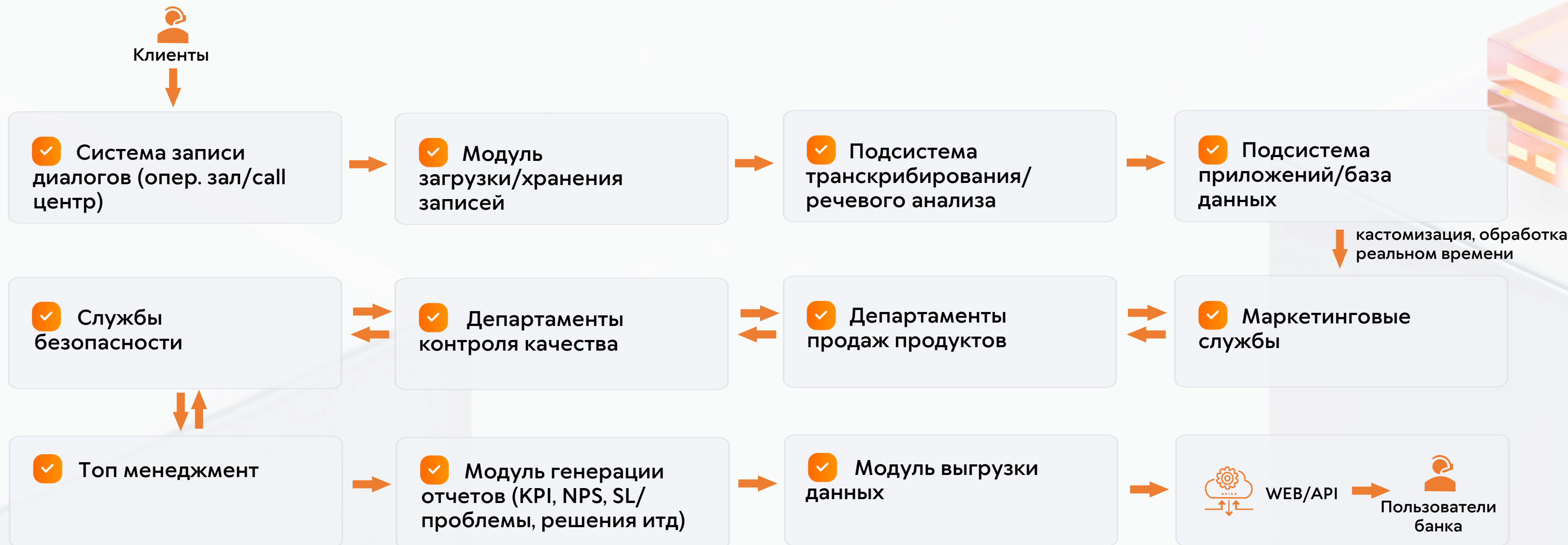
✓ **Поддержка проекта**

Поддерживаем решение, обновляем и дорабатываем ПО в зависимости от запросов клиента

Сроки: от 1 года (бесплатно), далее в зависимости от договора







Предлагаемый к реализации кейс в банковском секторе

В виде Enterprise решения на площадке Заказчика. Доступен полный функционал решения с возможностью кастомизации под требования заказчика



Конкурентное окружение

Несмотря на технологическое разнообразие рынка, компания использует собственные передовые разработки, и предоставляет инновационные решения для создания новых, уникальных продуктов для любых потребностей клиентов

	AVRORA	 ЦРТ	 JUST AI <small>Artificial Intelligence Agency</small>	 3iTech	 Наносемантика	 snips	 api.ai	
Технологии	Распознавание смысла языка	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓
	Распознавание речи	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
	Виртуальные операторы	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗
Решение	Готовые/кастомные пользовательские запросы	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Комплексная автоматизация сервисов	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓
	Синтез речи	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓
	GPT/GAN технологии	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
	Детализация потоков данных	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗
	Оmnikanальность	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
	Шумоподавление	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗

Остались
вопросы?
Свяжитесь с нами
любым удобным
для вас способом:

✉ sale@iteco.cloud

☎ + 7(495) 252 - 25 - 55

🌐 iteco.cloud