



**2022 РАБОТАЕМ –
И ТОЧКА!**

Итоги внедрения робота- обзвонщика

Трофимов А.М.
ООО «ЮРКОМП», РИЦ 016

Тестовые сценарии работы робота

- «Холодный» обзвон на базе синтеза речи с целью подтверждения данных по названию организации и ФИО директора.
- Приглашение на семинар на базе синтеза речи.
- Приглашение на семинар с записью диктором.

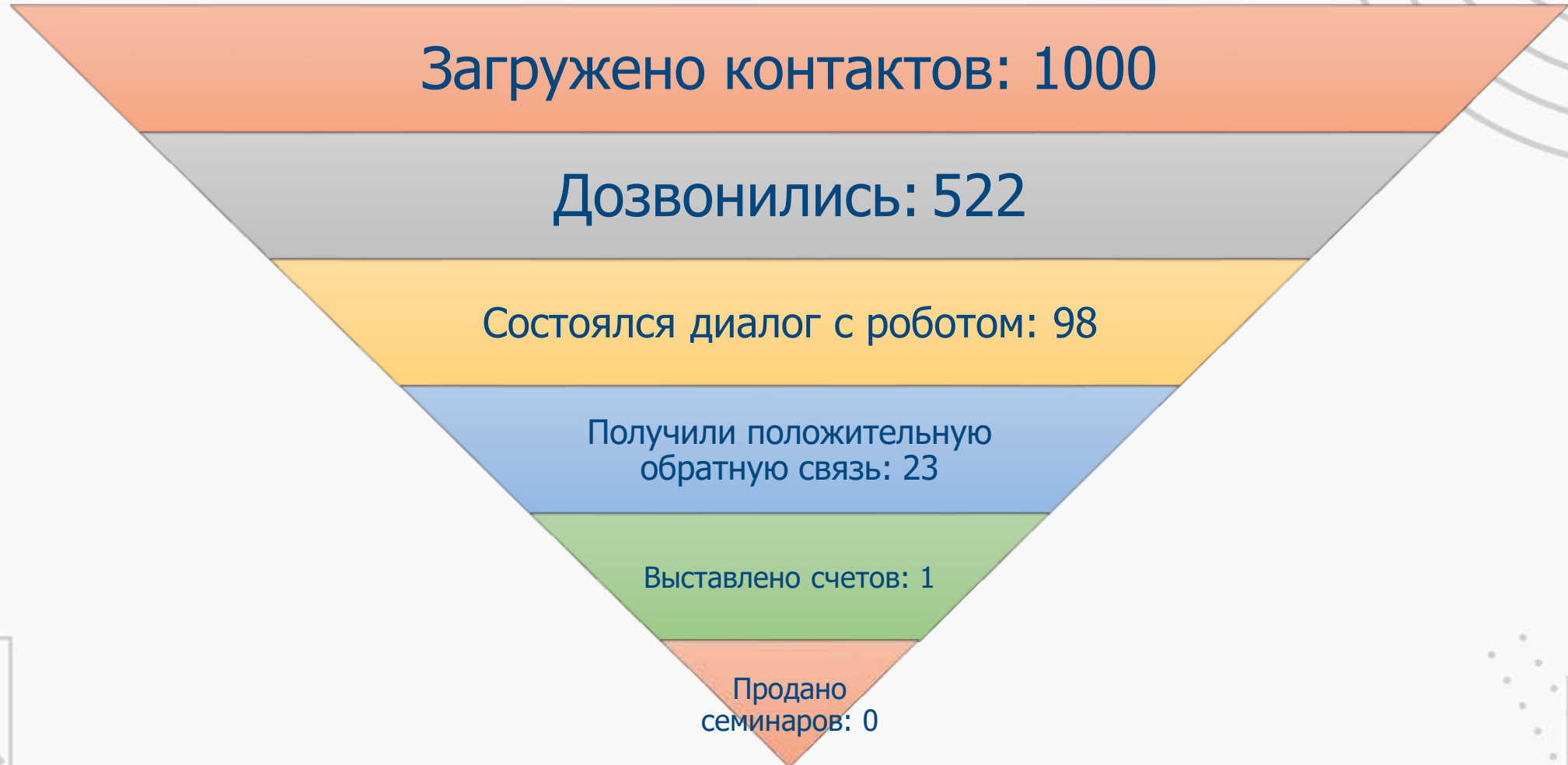
Причины отказа от синтеза речи

- Абоненты сразу понимали, что с ними разговаривает робот, вне зависимости от того женский голос использовался или мужской.
- Робот слабо выражал интонации в речи, особенно в моменты, когда задавался вопрос.
- Как следствие, абоненты сразу бросали трубку, в некоторых случаях выражая недовольство.

Ролик-приглашение на семинар



Результаты обзвонки с приглашением на семинар



Выводы

- Робота воспринимают хуже, чем живого человека.
- Предложения на рынке роботизации звонков либо дорогие, либо «сырые».
- Создание эффективного робота требует больших затрат РИЦ.
- Робот может быть эффективен, например, при обзвоне больших «холодных» баз для уточнения коротких данных.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



Трофимов Антон Михайлович

Руководитель информационно-
аналитического сектора
ООО «ЮРКОМП», РИЦ 016
тел. (3852) 501-001

КОНФЕРЕНЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ КИС «ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС»



2022 РАБОТАЕМ -
И ТОЧКА!