

**Оmnиканальная  
диалоговая  
платформа**



**twin**

# Оmnиканальная диалоговая платформа

## Технологии

- TWIN распознавание речи
- TWIN синтез речи
- TWIN виртуальная АТС
- TWIN нотификация
- TWIN аналитика

## Решения

- Голосовой бот
- Чат-бот
- Рабочие места консультантов

## Продукты

- NPS опрос
- Взыскание задолженности
- Сбор показаний счетчиков
- Приглашение на мероприятие
- Лидогенерация
- Продажа банковских услуг
- Сдача в аренду помещений/офисов
- Продажа недвижимости
- Расчет и оформление грузоперевозок
- Продажа банковских продуктов



и еще +75 готовых продуктов



# Технологии

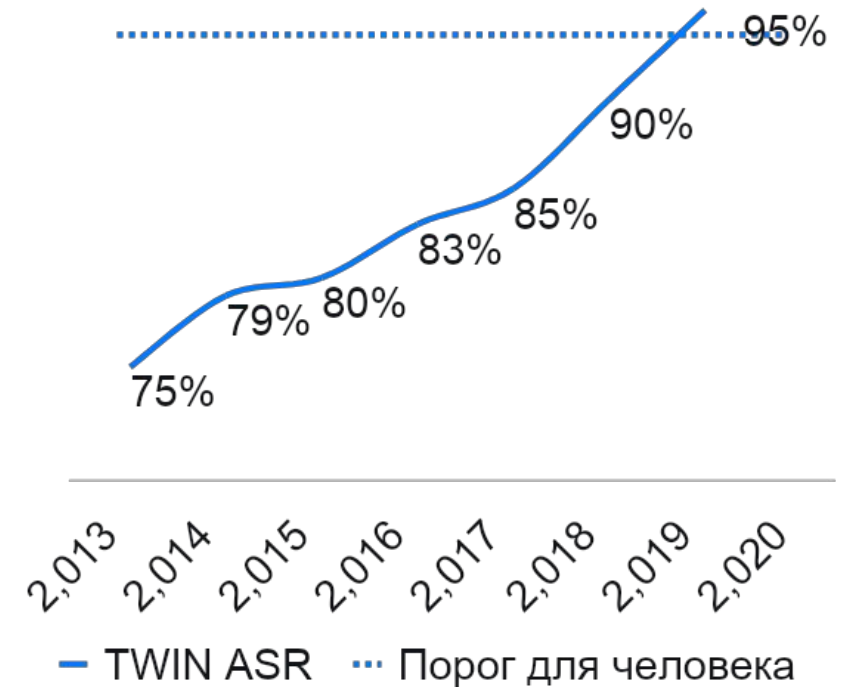
## Технологии

# TWIN распознавание речи

Преобразуйте речь в текст с высокой точностью с помощью API на базе технологий искусственного интеллекта.

Мы всегда ищем наиболее оптимальное и эффективное решение. И зачастую обучение нейросети с нуля — это не лучший вариант, поэтому мы грамотно соединяем возможности уже доступных сервисов. Для распознавания речи мы дополняем собственную систему распознавания речи TWIN разработками Google, Amazon, Tinkoff и Яндекс. Именно эти усилия приводят к качественному распознаванию на протяжении всего диалога. Мы точно знаем, что это эффективные затраты — все сервисы используются одновременно и позволяют быстро подобрать релевантный вариант. В результате такой работы мы получаем 95% распознавания речи, что лишь немногим уступает показателям человека. Когда мы начинали в 2016 году, точность систем распознавания речи держалась на уровне 70-80%.

### Word Recognition Rate



## Технологии

# TWIN распознавание речи

Чтобы системы работали качественно, они должны постоянно совершенствоваться. Поэтому мы непрерывно собираем инсайты на основе уже записанных диалогов и прокачиваем алгоритмы. Для этого мы берем готовый диалог, корректируем все несовершенства и по отдельным сегментам выгружаем в систему для дальнейшего обучения. Тренировать ИИ нам помогают студенты радиофака УрФУ (ИРИТ-РтФ) — они занимаются профессиональной разметкой данных в качестве практики.



## Технологии

# TWIN синтез речи

Ранее для озвучивания переменных нам нужно было выбирать максимально похожий синтезированный голос у сторонних сервисов, но слух это было сильно заметно. Теперь для создания синтеза одного диктора требуется не более 1-го часа записи. Такого результата удалось достичь благодаря глубокой доработке решений на базе Tacotron 2 и WaveGlow, в которых используются нейронные сети.

Можем ли мы синтезировать голос актеров и публичных личностей для использования в киноиндустрии? Скорее можем, но технология предполагает более масштабное и технологичное применение в голосовых ботах, где объем синтеза гораздо больше.

На текущий момент мы продолжаем двигаться в сторону улучшения качества синтеза, так как есть ещё ряд идей как сделать голос ещё реалистичнее.

Оригинал голоса:



Синтез TWIN:



00:59

для создания синтеза одного диктора требуется не более 1-го часа записи



## Технологии

# TWIN виртуальная АТС

Виртуальная АТС — это организация телефонии через интернет с функциями переадресации, распределения и записи звонков.

Подключить Виртуальную АТС можно в течение 10-15 минут. Принимайте звонки на SIP-телефон, мобильный или компьютер.

### ВКЛЮЧЕНО:

- ✓ Переадресация
- ✓ Голосовое меню IVR
- ✓ Распределение звонков
- ✓ Статистика и аналитика
- ✓ Запись и хранение разговоров



## Технологии

# TWIN нотификация

С одной стороны TWIN нотификация - это самостоятельный инструмент взаимодействия с клиентом через sms, push, e-mail, чат-бота, с другой стороны – это комбинированный инструмент, когда применение идет в паре с голосовым ботом. Представьте, что собеседник во время диалога попросил выслать ему информацию в мессенджер или занят и не может продолжить диалог голосом – этот кейс решает TWIN нотификация, которая позволяет получить дополнительную конверсию в новом канале передачи данных (WhatsApp, Viber, Telegram, VK, Facebook, Одноклассники и др.)



- ✓ Поддержка всех популярных соц. сетей и мессенджеров
- ✓ Инсталляция на ваш сайт или мессенджер, соц. сеть в течение часа
- ✓ Чат работает с текстом и голосом
- ✓ Рабочее место оператора для поддержки диалога бота





## Технологии

# TWIN аналитика

Аналитика диалогов модуль на базе Grafana с открытым исходным кодом для визуализации, мониторинга и анализа данных.

- ✓ Оптимизирует затраты Отдела контроля качества за счет автоматизации процесса
- ✓ Выявляет недостатки и позволяет оперативно доработать бота
- ✓ Позволяет использовать диалоги операторов для обучения бота и создания качественного сценария



The image shows a search interface for call transcripts. The title is 'Поиск по звонкам' (Search by calls). The TWIN logo is in the top right. There are two columns of search filters. The left column has three dropdown menus: 'Присутствуют' (Present), 'В канале клиента' (In client channel), and 'Мой набор фраз' (My phrase set). Below these is a text area containing phrases like 'буду жаловаться', 'хочу жаловаться', 'кто дал право', 'идиотское положение', 'вы мне надоели', 'сколько можно терпеть', 'ужасное качество', 'жалобу в налоговую', and 'позовите старшего'. The right column has three dropdown menus: 'Отсутствуют' (Absent), 'В канале оператора' (In operator channel), and 'Мой набор фраз' (My phrase set). Below these is a text area containing phrases like 'прошу прощения' and 'извините за ситуацию'. At the bottom, there is a '+ Условие фильтрации' (Filter condition) button and a 'Найти' (Find) button.

# Решения

# Решения

## Голосовой бот TWIN

Более 3 млн. долларов инвестиций в разработку собственного редактора для создания голосовых и чат-ботов позволяют пользователям без опыта самостоятельно проектировать ботов в первый день знакомства с платформой.

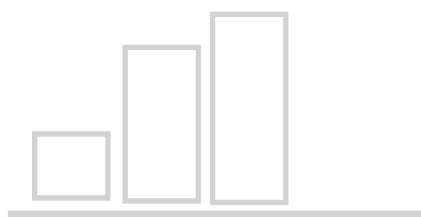
Мы преследуем цель предоставить заказчику понятный инструмент, а не «черный ящик». Возможность быстро разобраться и оперативно внести правки – это залог успеха для большинства проектов, а отсутствие зависимости от IT-служб позволяет гораздо комфортнее прогнозировать сроки внедрения.

- ✓ Понятный редактор для разработки бота
- ✓ Естественный голос диктора или синтез на выбор
- ✓ Транскрипция диалога по ролям и запись
- ✓ Определение гендерного признака и эмоций



## Решения

# Голосовой бот TWIN



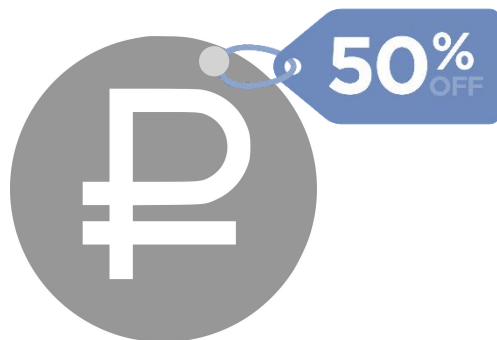
Повышение  
эффективности  
переговоров



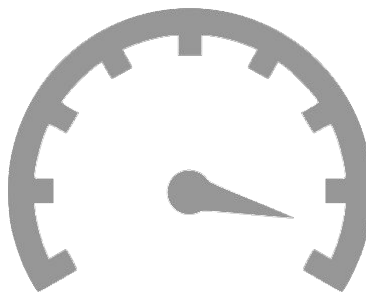
Лучше среднего  
оператора колл-центра



Освобождение  
операторов от рутинных  
разговоров



Существенное сокращение  
стоимости обслуживания



Высокая  
производительность



Минимизация рисков



## Решения

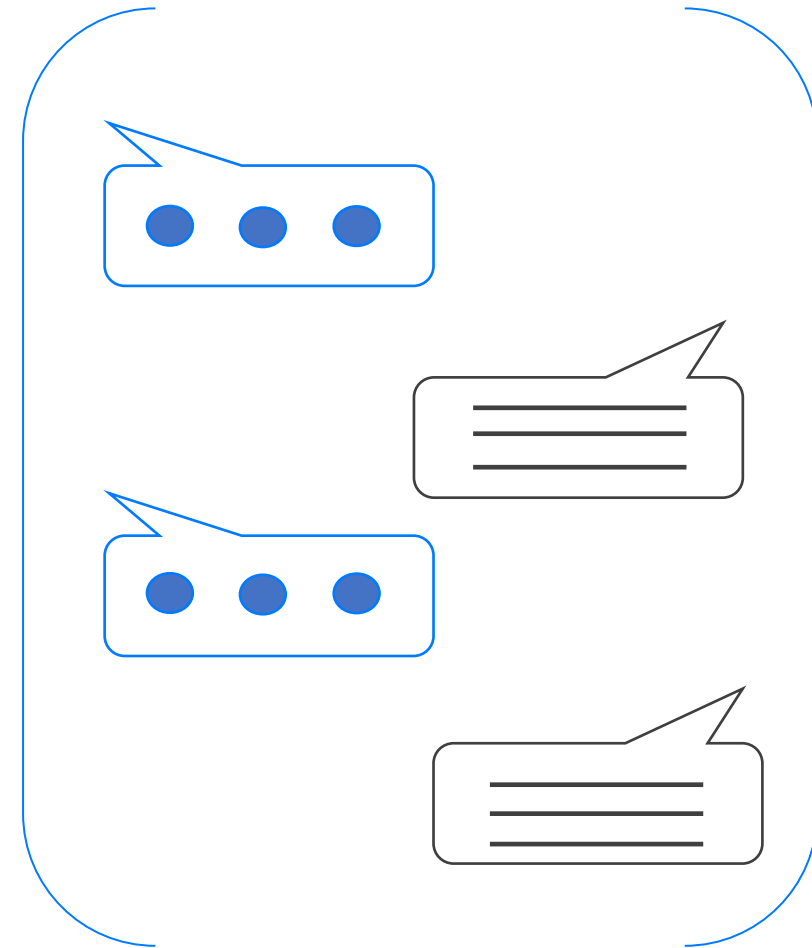
# Чат-бот TWIN

Чат-бот Twin использует собственную систему NLU (Natural Language Understanding), что позволяет определять контекст запросов, выявлять главную мысль и намерения клиента, делая диалог более естественным.

Встроенные в Чат-бот TWIN технологии машинного обучения (Machine Learning, ML) помогут обучать ваших ботов на основе опыта коммуникаций вашей компании с клиентами.

Общайтесь на английском, русском и украинском языках, получайте и отправляйте файлы, а также работайте с голосовыми сообщениями непосредственно внутри активного чата.

- ✓ Быстрая сборка и инсталляция за 30 минут на сайт, мессенджер или в соц. сеть
- ✓ Чат-бот может работать в паре с вашим сотрудником
- ✓ Возможность добавить кнопки в чат для быстрого ответа
- ✓ Умеет первым начинать диалог



## Решения

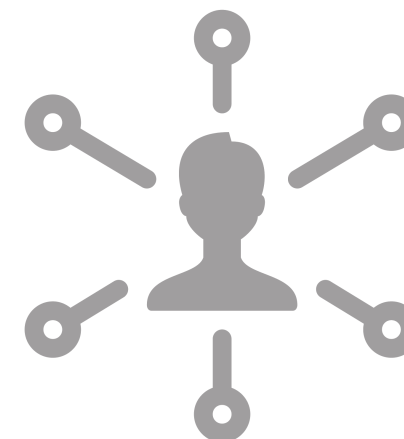
# Чат-бот TWIN



Предоставляет ответ клиенту менее чем за  $\frac{1}{4}$  секунды



Эффективно распределяет обращения темам, готов продолжить сам или перевести на оператора



В online режиме готов перевести диалог с клиентом в другой канал коммуникаций

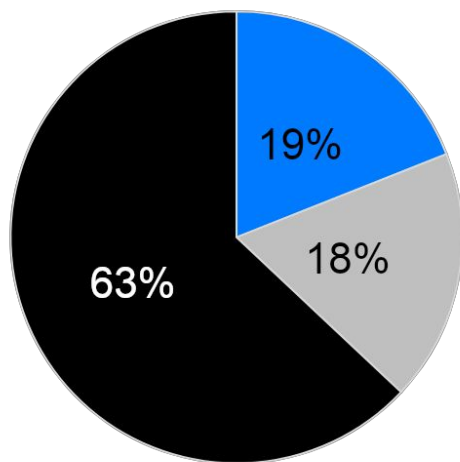
# Продукты

# Продукты TWIN

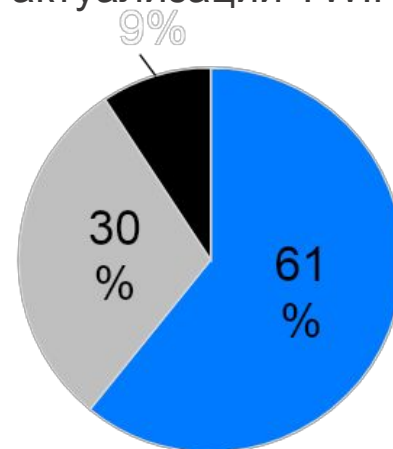
## Актуализация контактных данных

Профиль контактов оператора call-centre в течение дня

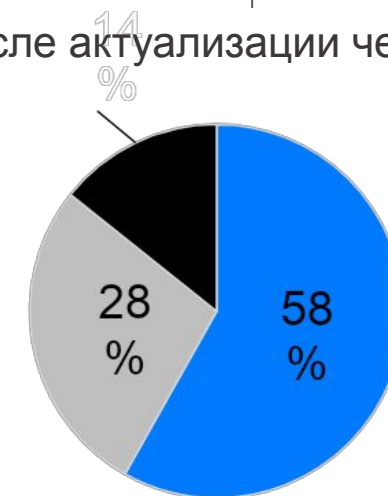
без актуализации






после актуализации TWIN



после актуализации человеком



**ЭФФЕКТ  
НЕ ЗАСТАВИТ  
ЖДАТЬ**

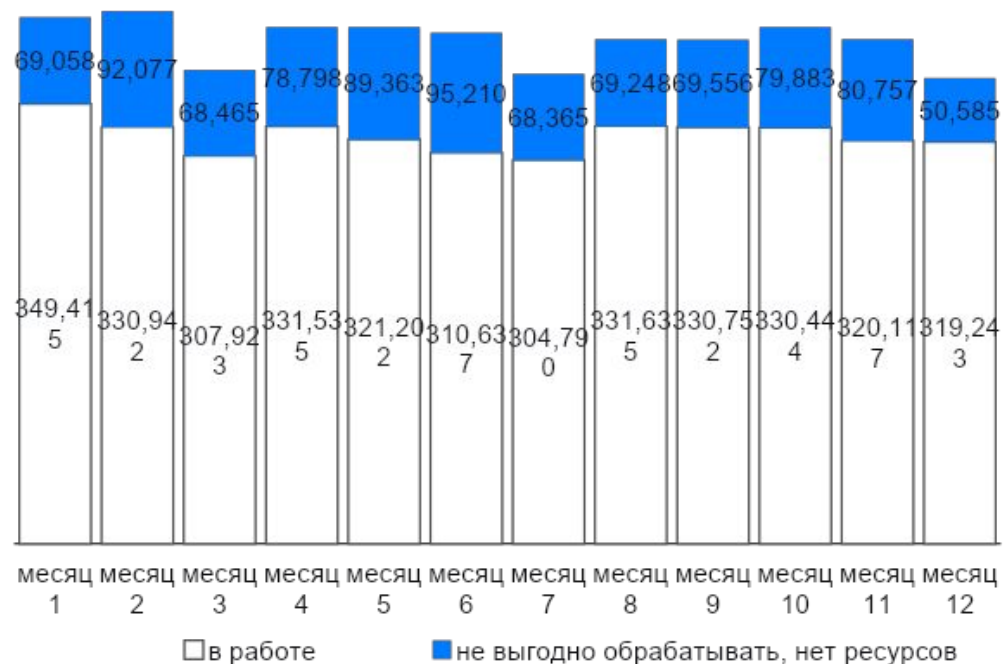
-  неверный номер
-  телефон родственника / знакомого
-  телефон клиента



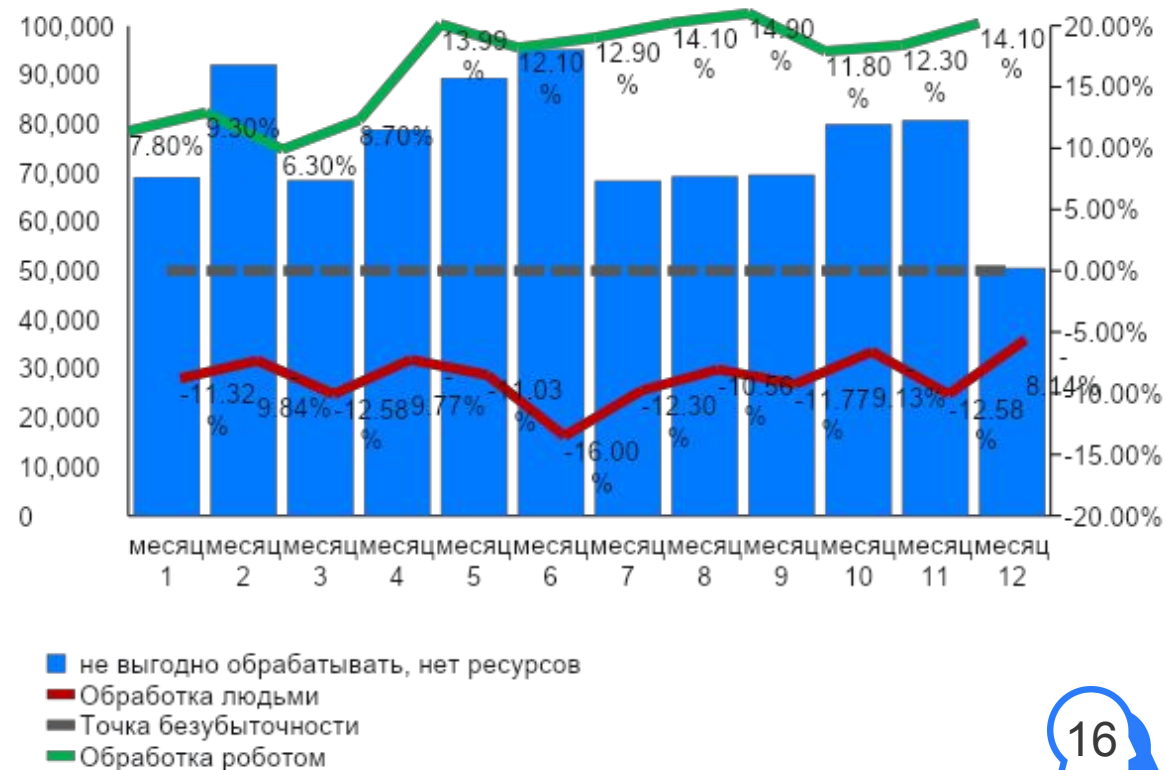
# Продукты TWIN

## Холодные продажи

Сегментация клиентов

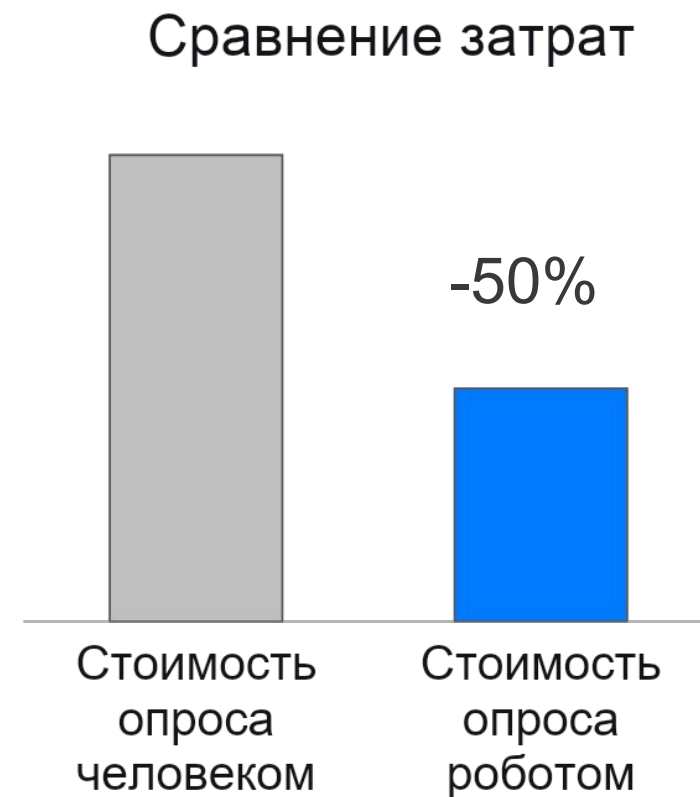


Варианты обработки убыточного сегмента/нет ресурсов



# Продукты TWIN

## NPS опрос



# Продукты TWIN

## Консультирование клиента чат-ботом

На примере работы с обращениями клиентов на сайте и в личном кабинете партнера

### Обращения клиентов



- ✓ Сократили время реакции на 1,5 минуты
- ✓ Время работы с обращением сократили в 3 раза
- ✓ Стоимость обработки обращения сократили в 4 раза

ещё 75+ готовых продуктов ждут вас

# Наш опыт

twin



ВОСТОЧНЫЙ БАНК



**ПЭК:**  
ДОСТАВЛЯЕМ  
СБОРНЫЙ ГРУЗ



# Тарифы

## Разработка и поддержка бота

Уровень сложности **S** (не более 25 логических веток) – 25 000р.

Уровень сложности **M** (не более 50 логических веток) – 50 000р.

Уровень сложности **L** (не более 75 логических веток) – 75 000р.

Уровень сложности **XL** (более 75 логических веток) от 100 000р.

Доработка логики бота, замена фраз, добавление переменных 500р. ч/ч

Профессиональная озвучка Голосового бота TWIN (заменить текущий голос):

Уровень сложности **S** (не более 25 логических веток) – 5 000р.

Уровень сложности **M** (не более 50 логических веток) – 7 500р.

Уровень сложности **L** (не более 75 логических веток) – 10 000р.

Уровень сложности **XL** (более 75 логических веток) от 15 000р.

# Тарифы

## Звонок

Голосовой бот TWIN для исходящего звонка (телефония [TWIN](#))

- до 100 000 минут в месяц – 7р. минута
- от 100 000 до 500 000 минут в месяц – 6р. минута
- от 500 000 до 1 000 000 минут в месяц – 5,5р. минута
- более 1 000 000 минут – 4,5р. минута

Голосовой бот TWIN (телефония Клиента или входящий звонок)

- до 100 000 минут в месяц – 5,5р. минута
- от 100 000 до 500 000 минут в месяц – 4,5р. минута
- от 500 000 до 1 000 000 минут в месяц – 4р. минута
- более 1 000 000 минут – 3р. минута

Стоимость телефонии с посекундной тарификацией – 1,5р.

Стоимость аренды Dialer с посекундной тарификацией – 2,5р.

Учетная запись оператора Call-Centre 300р.

Виртуальная АТС – 1500р. в месяц

Номер АОН – 300р. в месяц

# Тарифы

## Чаты

### Чат-бот TWIN

- Действие бота в чате 0.20р. (первое сообщение не биллингуется)

### Чат-платформа

- Учетная запись пользователя 300р.

## Нотификации

SMS сообщения 2.5р.

Сообщение в Viber 0,95р. (сервисные) и 1,9р. (рекламные)

Сообщение в WhatsApp 3,50р. , отправка ботом 0.40р., регистрация 50 000р. (единоразово)

Сообщение в Telegram 0.20р. (доставляется только ботом)

Сообщение Вконтакте 0,59р.

E-mail 0,10р.

Push 0,10р.

Услуга HLR-запрос 0,25р.

Абонентская плата (ежемесячно) за пользование:

- Viber – 45 000р., WhatsApp – 70 000р.
- Буквенная подпись в имени SMS – 8 000 (все операторы связи)

# Контакты

ИП Чадаев Н.В.

Руководитель  
Чадаев Николай Владимирович +79209502598

Начальник отдела продаж  
Анохин Дмитрий Николаевич +79106381722

[twinrzn@yandex.ru](mailto:twinrzn@yandex.ru)  
<https://ai24.online/>