

**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

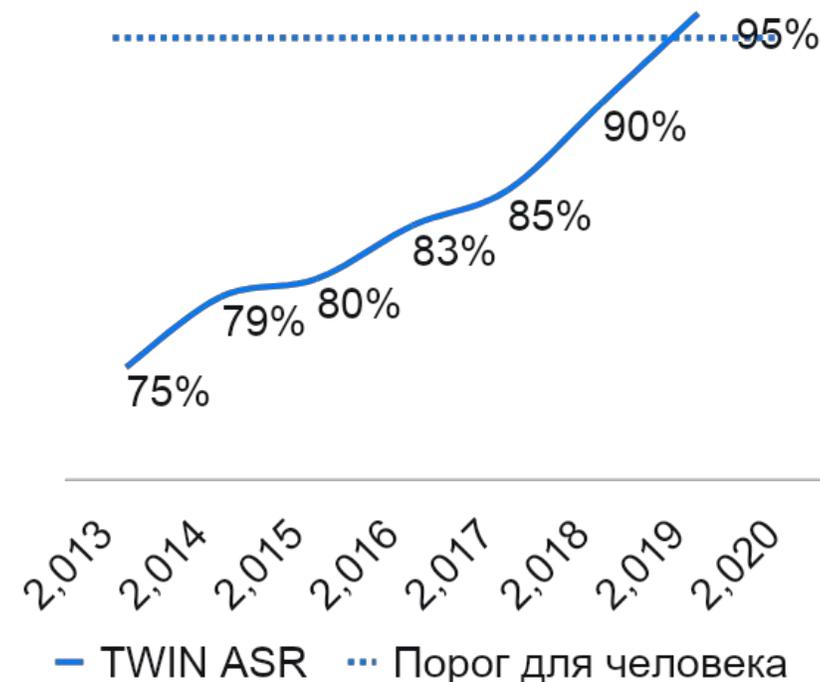
Технологии

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

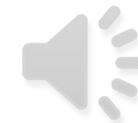
TWIN синтез речи

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

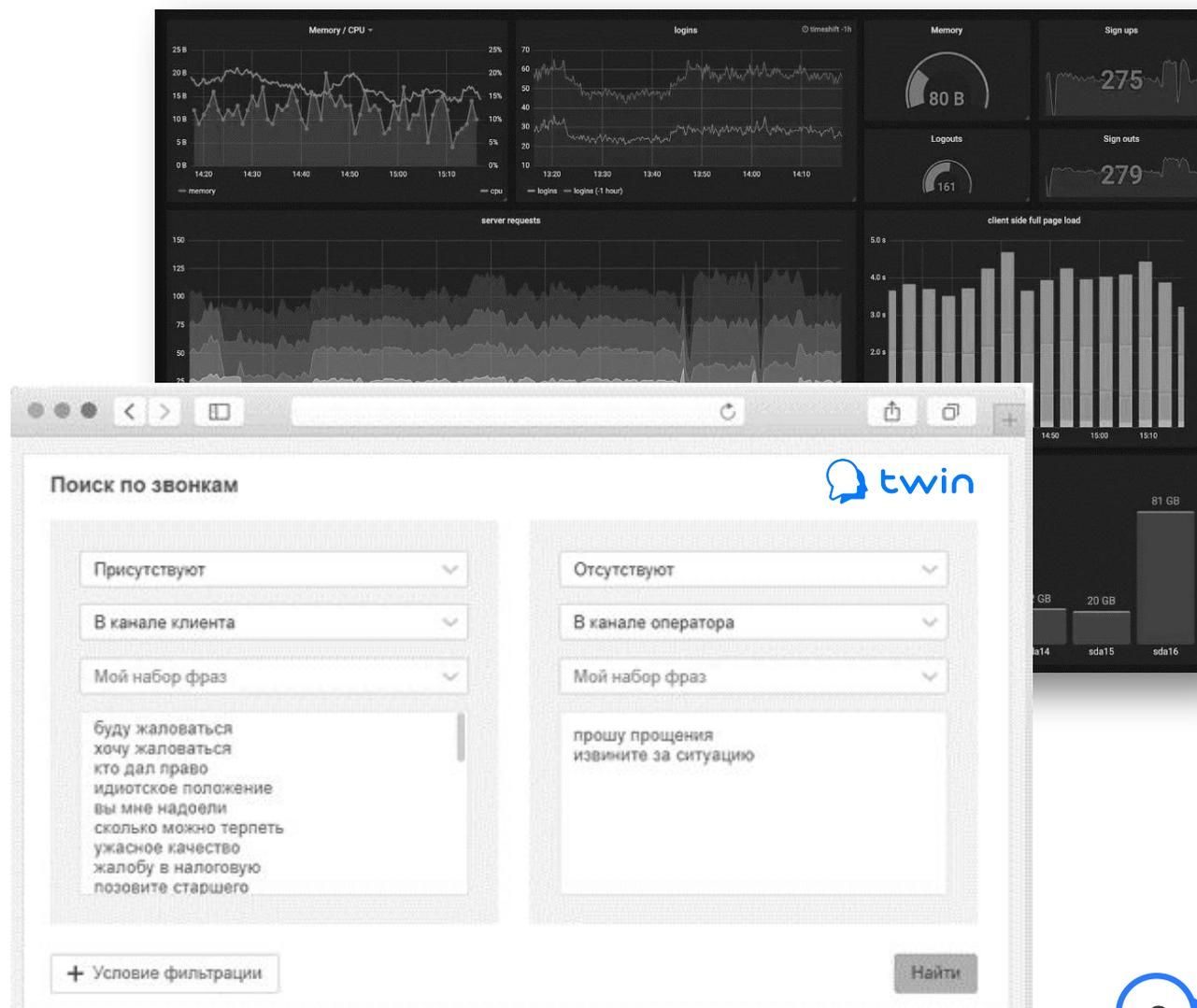


Технологии

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



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.

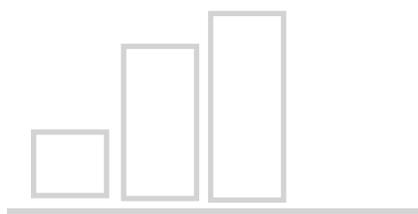
Мы преследуем цель предоставить заказчику понятный инструмент, а не «черный ящик». Возможность быстро разобраться и оперативно внести правки – это залог успеха для большинства проектов, а отсутствие зависимости от IT-служб позволяет гораздо комфортнее прогнозировать сроки внедрения.

- ✓ 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



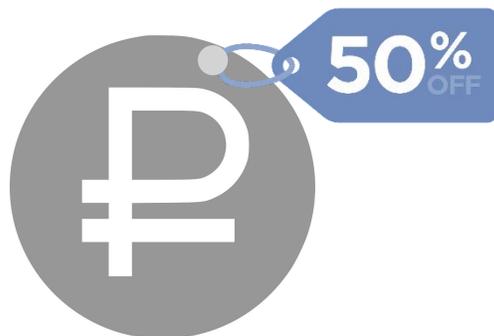
Повышение
эффективности
переговоров



Лучше среднего
оператора колл-центра



Освобождение
операторов от рутинных
разговоров



Существенное сокращение
стоимости обслуживания



Высокая
производительность



Минимизация рисков



Решения

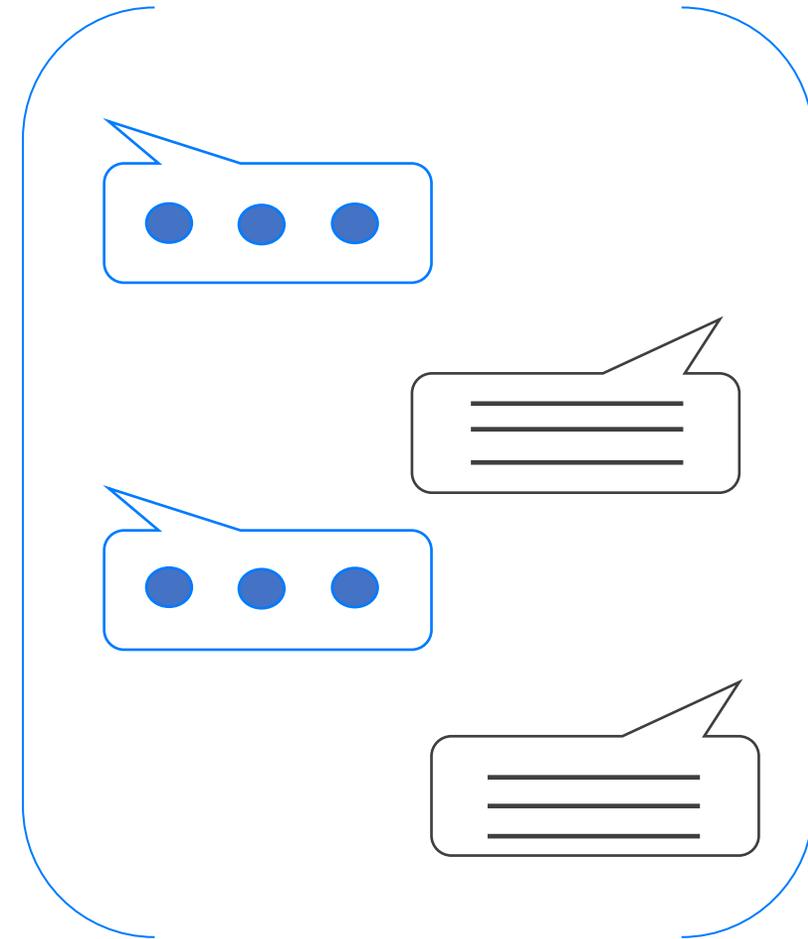
Чат-бот TWIN

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

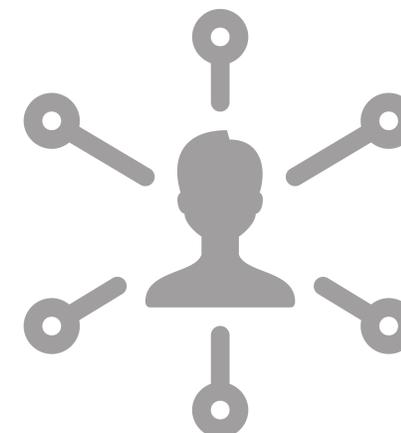
Чат-бот TWIN



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

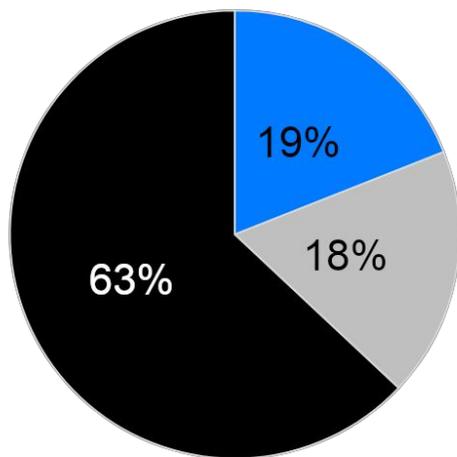
Продукты

Продукты TWIN

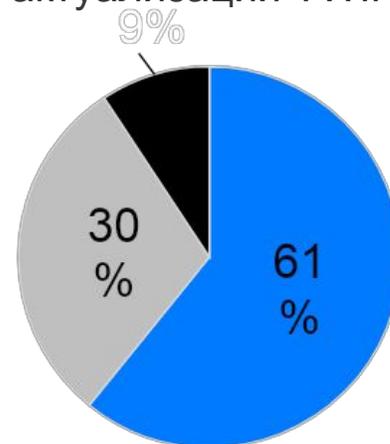
Актуализация контактных данных

Профиль контактов оператора call-centre в течение дня

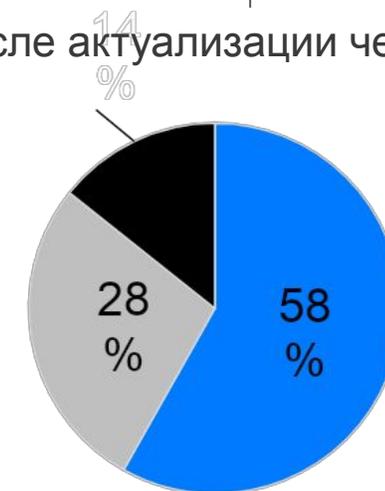
без актуализации



после актуализации TWIN



после актуализации человеком



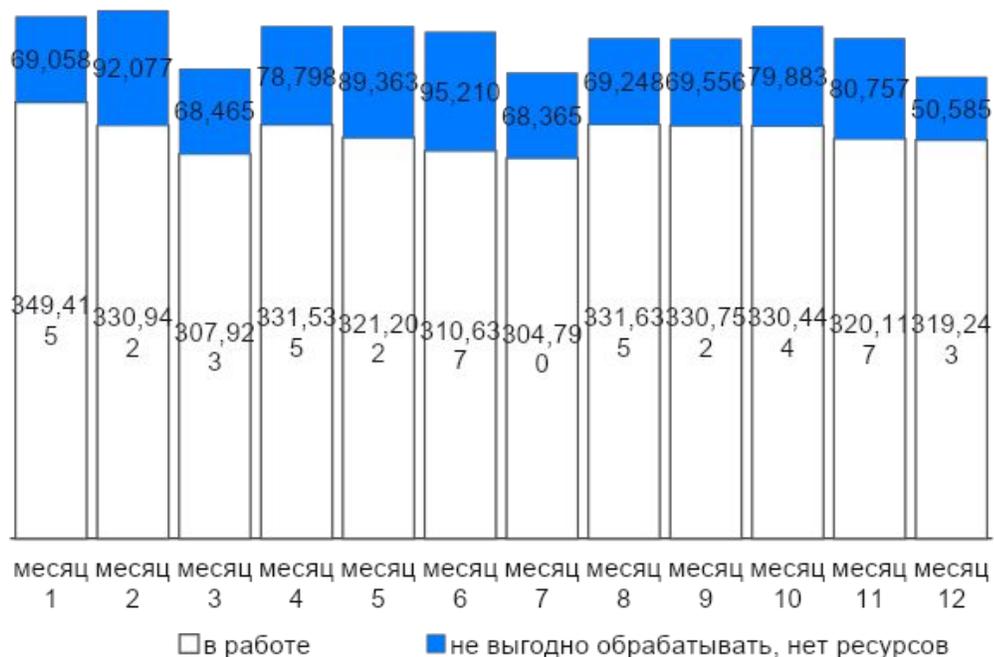
**ЭФФЕКТ
НЕ ЗАСТАВИТ
ЖДАТЬ**

-  неверный номер
-  телефон родственника / знакомого
-  телефон клиента

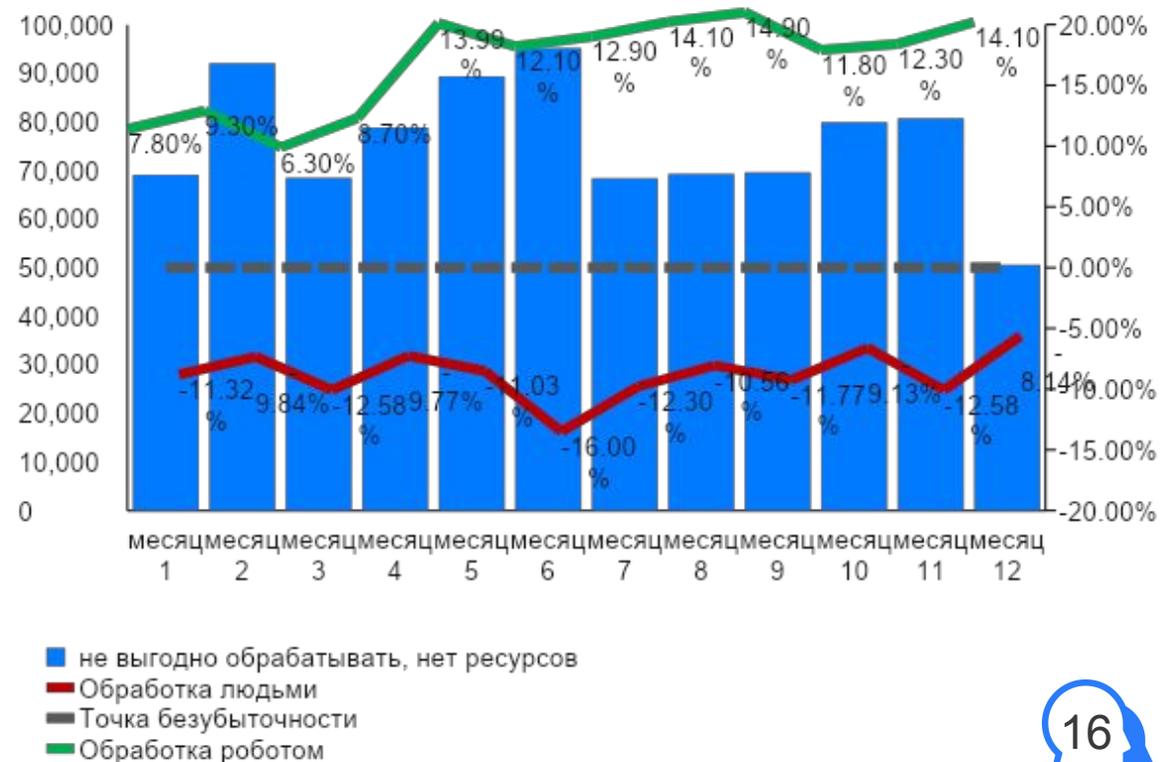
Продукты TWIN

Холодные продажи

Сегментация клиентов

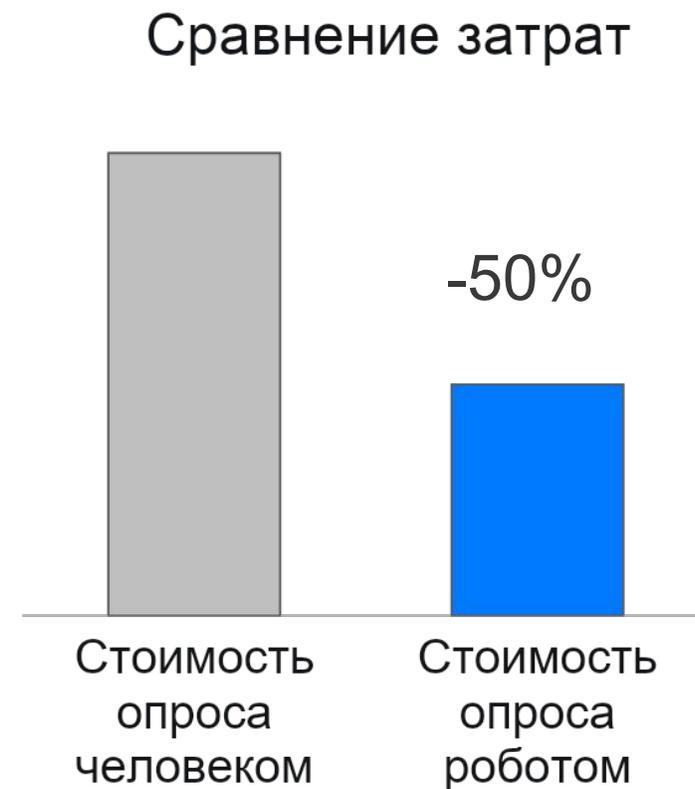


Варианты обработки убыточного сегмента/нет ресурсов



Продукты TWIN

NPS опрос

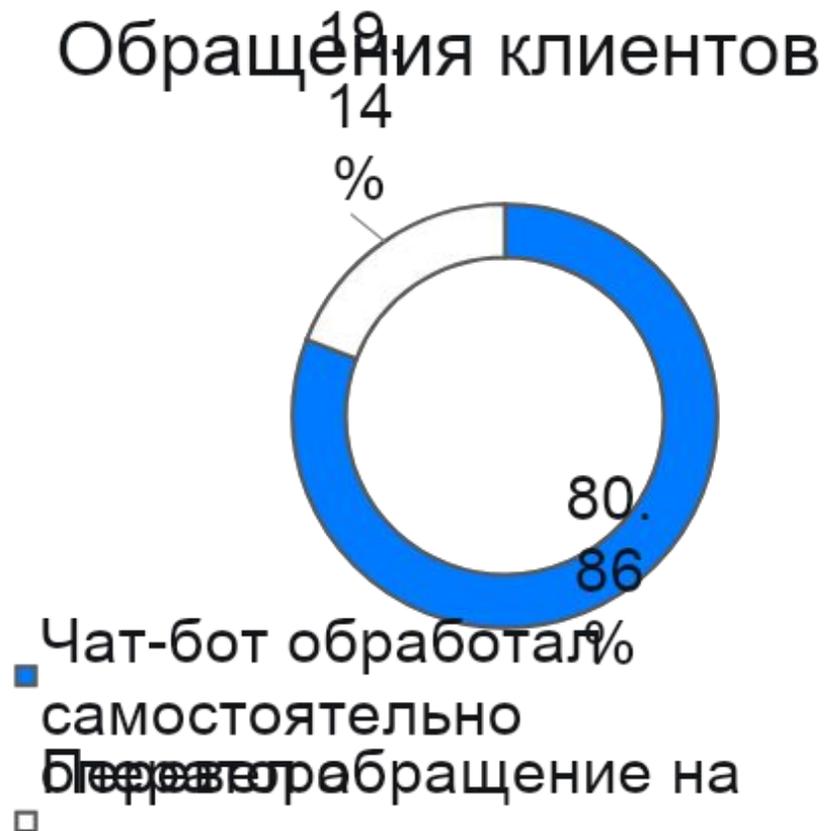


Продукты TWIN

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
<https://ai24.online/>