

- Clara - ***Inteligenta Artificiala ClickPhone***

Modul Intelligent
ClickPhone Custom PBX



Telefonie fixă în cloud



SC CARO NETWORK SRL

Str. Avram Iancu nr. 22, sector 2, București
Cod unic înregistrare RO17072761



Tel: +40 (0)31 005 00 15
Fax: +40 (0)31 005 50 51



Email: office@clickphone.ro
Web: www.clickphone.ro

Bazat pe tehnologia inteligenței artificiale (A.I.) și prin procesarea vocii (V.P.) în timp real folosind cloud computing, modulul permite integrarea cu centralele ClickPhone Custom PBX. ClickPhone Centrala PBX devine astfel o centrală telefonică inteligentă și intuitivă în discuțiile telefonice cu clienții tăi, facilitând un traseu mai rapid către informația căutată de apelant prin apelul telefonic.



Avantaje

Redirectionarea automată și rapidă a apelurilor.

Destinația este stabilită de Modulul Inteligent prin interpretarea de **Cuvinte Cheie** rostite de apelant, fără a mai fi nevoie de apăsarea tastelor.

Opțiuni multiple de transfer într-un singur modul

Modulul IVR clasic este limitat la 10 digiti de selecție a destinației folosind tastatura telefonului. În plus mesajul ascultat de client poate deveni lung, plicticos, și cu multiple posibilități de eroare prin introducerea de taste gresite, întârzieri în apăsarea tastelor, etc. Modulul inteligent selectează destinația dorită dintr-o multitudine de opțiuni, prin procesarea și interpretarea în timp real a cuvintelor rostite de apelant.

Eliminarea IVR-urilor înlantuite

În cazul unui număr mare de destinații o firmă trebuia să folosească module IVR înlantuite. Modulul Inteligent nu mai pune la încercare răbdarea clientului prin ascultarea “robotilor telefonici” unul după altul și ajută apelantul să ajungă direct la destinația dorită.

Conversia automată a comenzilor vocale

Modulul inteligent transformă vocea în text și poate popula o bază de date sau poate transmite automat textul către aplicații și/sau platforme. Exemple: integrare cu CRM, ERP, aplicații web, trimitere email (curier, comenzi online, comenzi taxi)

Telefonie fixă în cloud



SC CARO NETWORK SRL

Str. Avram Iancu nr. 22, sector 2, București
Cod unic înregistrare RO17072761



Tel: +40 (0)31 005 00 15
Fax: +40 (0)31 005 50 51



Email: office@clickphone.ro
Web: www.clickphone.ro

Configurare Modul Inteligent M.I.

Modulul Inteligent este programat initial de catre specialistii ClickPhone dupa necesitatile Clientului. Programarea incepe prin definirea **Cuvintelor Cheie** care vor reprezenta destinatiile Modulului.

Pentru fiecare **Cuvant Cheie** clientul are la dispozitie un **Dictionar** – pentru administrarea cuvintelor similare/sinonime.

M.I. interpreteaza si decodeaza vocea clientului in format text. Rezultatele sunt afisate la rubrica “Transcoding voce” din meniului “AI Istoric” al contului web ClickPhone.

Clientul va analiza mesajele transcodate si va putea astfel sa imbunatateasca **Dictionarele** cu cuvinte sinonime in corespondenta cu **Cuvintele Cheie** (Destinatiile).

Exemplu:

Pentru o companie cu cateva departamente dorim redirectionarea apelului catre un agent de la unul dintre departamentele Financiar, Programari, Vanzari sau Tehnic. Dorim sa oferim posibilitatea clientului de a discuta direct cu o persoana daca acesta ii cunoaste numele.

Clientul va fi intampinat de mesajul vocal:

Ati sunat la Firma SRL. Sunt Clara, centrala bazata pe inteligenta artificiala. Te voi redirectiona catre un specialist de la unul dintre departamentele: vanzari, tehnic, programari. Spune-mi numele specialistului sau departamentul pentru transfer.

* Pentru a da o nota cat mai umana centralei se folosesc nume proprii, in cazul nostru am folosit Clara (vezi Andreea la Vodafone, Maria la ING).

Adaugam cuvintele cheie *programari, vanzari, tehnic, conta* in functie de care dorim sa redirectionam apelul la departamentul sau persoana specificata:

Adauga cuvant cheie	
Context	default
Cuvant cheie	tehnic
Adauga	

Adauga cuvant cheie	
Context	default
Cuvant cheie	vanzari
Adauga	

Administrarea **Dictionarelor** pentru fiecare **Cuvant Cheie**

Administrare sinonime pentru "programari"

Cuvant nou: **Adauga sinonim**

consultatie	✗
consultatii	✗
programare	✗
programari	✗
vizita	✗

Administrare sinonime pentru "tehnice"

Cuvant nou: **Adauga sinonim**

picnic	✗
suport	✗
tehnice	✗
tehnice	✗
vesnic	✗

Va intrebati de ce apare *picnic* in **Dictionarul** cuvintului cheie *tehnice*?

Am identificat in timp in *Transcoding voce* acest cuvint care a fost interpretat de AI similar cu *tehnice*:

Data	Context	CallerID	Unit	Transcoding voce	Key	Acuratete
2023-08-10 10:10:10	default	0730111111	1	claudia departamentul financiar	conta	93.98 %
2023-08-10 10:10:10	default	0741111111	1	suport tehnic	tehnice	66.12 %
2023-08-10 10:10:10	default	0745111111	1	picnic	tehnice	93.98 %
2023-08-10 10:10:10	default	0745111111	1	tehnice	tehnice	86.80 %
2023-08-10 10:10:10	default	0722111111	1	vanzari	vanzari	93.98 %
2023-08-10 10:10:10	default	0769111111	1	vreau sa vorbesc cu andrei bucur	andrei	93.98 %
2023-08-10 10:10:10	default	0740111111	1	financiar	conta	68.23 %
2023-08-10 10:10:10	default	0757111111	1	andrei bucur	andrei	93.98 %
2023-08-10 10:10:10	default	0790111111	1	vreau la vanzari	vanzari	80.83 %
2023-08-10 10:10:10	default	0731111111	1	financiar	conta	93.98 %
2023-08-10 10:10:10	default	0747111111	1	vanzari	vanzari	93.98 %

Pentru a pune mai multa greutate pe umerii M.I. putem largi optiunile apelantului adaugand numele angajatilor la **Cuvinte cheie** astfel incat apelantul poate ajunge direct la persoana cautata.

Context	Cuvant cheie	
default	andrei	 
default	conta	 
default	eugen	 
default	programari	 
default	service	 
default	tehnice	 
default	vanzari	 
powerball	tehnice	 

Costul Modulului Inteligent integrat in centrala Custom PBX porneste de la 100 Euro in functie de complexitate.

Pentru ca este folosita inteligenta artificiala de recunoastere si procesare vocala in timp real exista un cost pentru fiecare interogare: 0.008 euro/interogare (interogariile sunt calculate pentru multiplu de 13 secunde). Costul interogarii este direct proportional cu timpul de interogare.

Exista multiple posibilitati de utilizare astfel ca pentru detalii si intrebari nu ezitati sa ne contactati.

Echipa ClickPhone

www.clickphone.ro