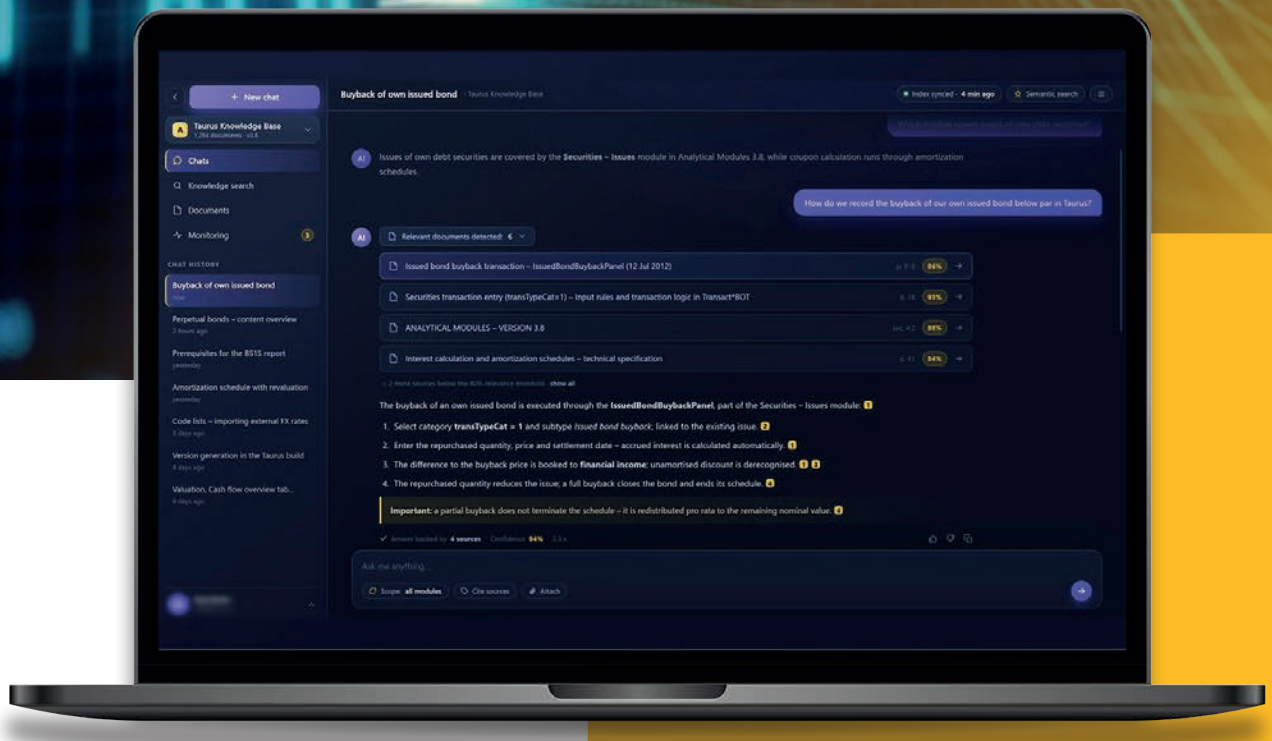
# Analitica.
# AI.Vox

## Rešitev za avtomatizacijo govorne komunikacije s strankami in uporabniki v slovenskem jeziku




analitica

# Izzivi klicnih in podpornih centrov

Oddelki za podporo strankam se soočajo z naraščajočim številom povpraševanj in hkrati z omejenimi kadrovskimi viri:

- **ponavljajoča se vprašanja:** velik del klicev se nanaša na enaka, preprosta vprašanja – stanje računa, status naročila, delovni čas ali potek postopka – ki zasedejo čas agentov.
- **čakalne vrste:** omejeno število agentov ob konicah podaljša čakalne dobe, kar zniža zadovoljstvo strank in poveča delež prekinjenih klicev.
- **stroški dela:** podpora uporabnikom je delovno intenzivna dejavnost, zagotavljanje razpoložljivosti 24/7 pa dodatno povečuje stroške.
- **zahtevno iskanje informacij:** agent mora odgovor pogosto sestaviti iz tehnične dokumentacije, uporabniških navodil in zalednih sistemov hkrati, kar podaljšuje trajanje klica.
- **zahtevna identifikacija klicatelja:** dostop do osebnih ali finančnih podatkov zahteva zanesljivo preverjanje identitete, ki mora biti hkrati varno in hitro.

Rešitev

# Analitica. AI.Vox

**Rešitev Analitica.AI.Vox** je dvosmerni govorni vmesnik in pogovorni robot v slovenščini, namenjen avtomatizaciji dela agentov v klicnih centrih in oddelkih za podporo uporabnikom. Samodejni agent se s klicateljem pogovarja v naravnem jeziku, odgovore pa oblikuje na podlagi vaše baze znanja in podatkov iz zalednih sistemov v realnem času.

## Naravni pogovor

Rešitev združuje razpoznavo govora, razumevanje namena sogovornika in sintezo govora v tekoč dvosmerni pogovor. Zasnovana je za slovenski jezik in njegove posebnosti, mogoča je tudi prilagoditev za druge lokalne jezike.

## Odgovori iz vašega znanja in podatkov

Samodejni agent črpa vsebino odgovorov iz baze znanja – na primer iz rešitve Analitica.AI.RAG – in iz zalednih sistemov naročnika. Odgovori so zato vsebinsko točni in vezani na dejansko stanje, ne na splošno znanje jezikovnega modela.



## Avtomatizacija dela agentov

Vox samostojno prevzame ponavljajoče se klice in poizvedbe: odgovarja na pogosta vprašanja, posreduje podatke o stanju in statusu, vodi uporabnika skozi postopke ter pred predajo agentu zbere potrebne podatke.

Klic, ki presega njegov obseg, preda človeškemu agentu skupaj s povzetkom pogovora in že zbranimi podatki ter preverjeno identiteto klicatelja.

## Več kot umetna inteligenca – agent, prilagojen vašim pravilom

Samodejni agent ni splošni pogovorni robot, temveč se konfigurira po zahtevah naročnika. Določiti je mogoče:

- način komunikacije in ton pogovora
- dovoljene akcije, ki jih agent lahko izvede
- nedovoljene akcije, ki so izrecno izključene
- pravila za eskalacijo pogovora oziroma prevezavo na človeškega operaterja

Konfiguracija izhaja iz vašega poslovnega procesa, internih pravil, zakonodaje in varnostnih zahtev, zato agent deluje znotraj vnaprej določenih in preverljivih okvirov.

## Avtentikacija in avtorizacija klicateljev

Rešitev ločeno obravnava poizvedbe, ki avtentikacije ne zahtevajo (na primer splošne informacije o storitvah), in tiste, pri katerih je preverjanje identitete obvezno.

Za dostop do osebnih ali finančnih podatkov rešitev podpira preverjanje identitete klicatelja z integracijo v obstoječe sisteme avtentikacije naročnika (na primer PIN, enkratna gesla ali preverjanje prek zalednega sistema).

Po uspešni avtentikaciji uporabnik prejme le podatke, do katerih je upravičen – obseg pravic se preveri ob vsakem dostopu do podatkov.

## Operativni podatki v realnem času

Z integracijo v zaledne sisteme (CRM, ERP, bančne in druge poslovne aplikacije) rešitev med samim pogovorom pridobi aktualne podatke – na primer stanje na računu, status naročila ali zahtevka in razpoložljivost storitve.

## Zanesljivost odgovorov

Samodejni agent odgovarja izključno na podlagi podane baze znanja in podatkov iz zalednih sistemov. Kadar podatka ni na voljo ali uporabnik do njega ni upravičen, tega ne ugiba: to jasno pove in klic po potrebi preda agentu.

## Integracija s telefonijo in drugimi kanali

Rešitev se poveže z obstoječimi sistemi klicnih centrov in telefonije ter z drugimi kanali – spletnimi portali, poslovnimi aplikacijami in kioski. Uporablja se lahko na telefonski liniji, v spletnem pogovornem oknu ali kot vgrajen govorni vmesnik v obstoječi aplikaciji.

## Podpora slovenščini in drugim lokalnim jezikom

Rešitev je razvita za slovenski jezik in upošteva njegove posebnosti, mogoča je tudi prilagoditev za druge lokalne jezike. Ista rešitev tako lahko pokriva več jezikov in več trgov.

## Prostoročna uporaba v industrijskih okoljih

V proizvodnih in servisnih okoljih se uporablja ožji obseg funkcionalnosti govornega vmesnika za prostoročno delo: operater z glasom pridobi navodilo ali podatek, potrdi korak postopka ali zabeleži dogodek, pri tem pa ima roke proste in ne zapusti delovnega mesta.

# Sledljivost, namestitev in arhitektura

## Popolna sledljivost pogovorov

Vsak pogovor je zabeležen skupaj s prepisom, uporabljenimi viri odgovorov in izvedenimi dostopi do podatkov. To omogoča nadzor kakovosti, analitiko pogovorov in revizijsko sled.

## Lokalna (on-premise), hibridna ali oblačna namestitev

Rešitev je prilagodljiva glede na zahteve varnostne politike organizacije:

- **lokalna (on-premise) namestitev** za popoln nadzor nad podatki: celoten sistem je nameščen na lastni infrastrukturi in izoliran od zunanjega sveta
- **hibridni način**, kjer se posamezni deli obdelave izvajajo zunaj organizacije – primerno za vsebine, ki niso posebej zaščitene
- **oblačni način**, kjer je vsa infrastruktura nameščena v oblaku

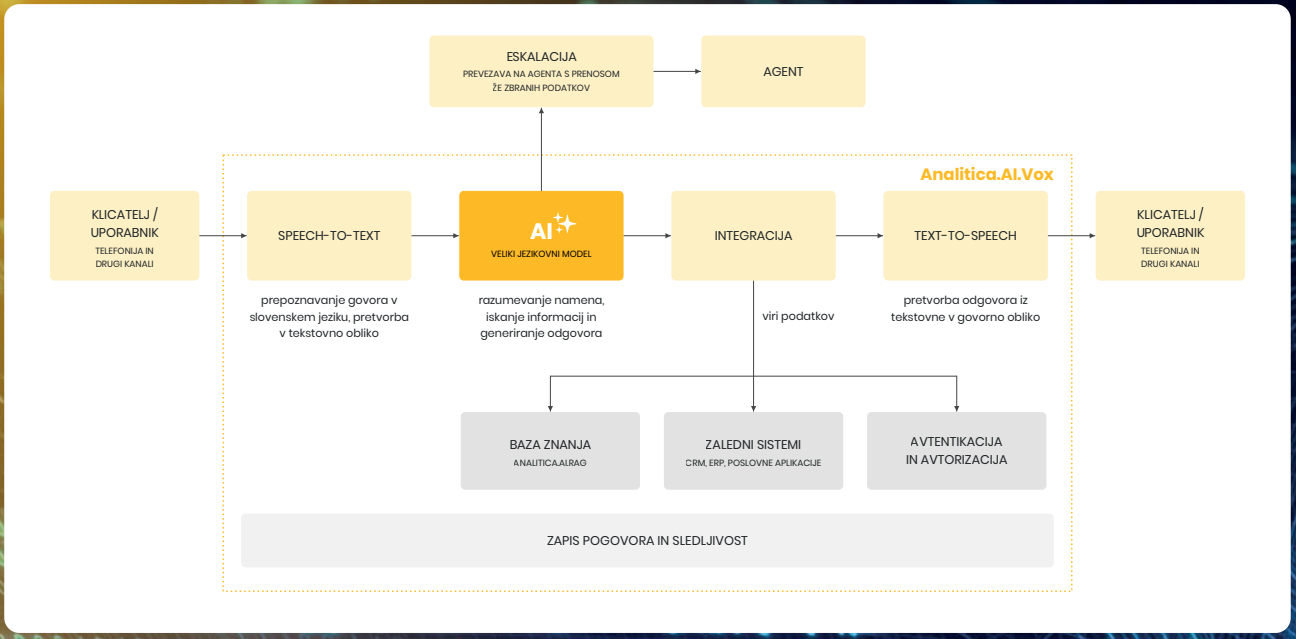
## Osnova za nadaljnjo avtomatizacijo

Rešitev je gradnik za nadaljnji razvoj storitev za podporo uporabnikom:

- analitika pogovorov in prepoznavanje najpogostejših razlogov za klic
- samodejno izpolnjevanje zapisov o klicu in prenos podatkov v poslovne sisteme
- odhodna obveščanja in potrditve
- razširitev na dodatne jezike in kanale

## Arhitektura rešitve – kontejnerji

Arhitektura rešitve v obliki kontejnerjev omogoča veliko prenosljivost med platformami in enostavno vključitev v obstoječo infrastrukturo IT.



# Pametna podpora vašim strankam in ekipi

Z rešitvijo **Analitica.AI.Vox** postane podpora uporabnikom dosegljiva ob vsaki uri: rutinske klice prevzame samodejni agent, vaša ekipa pa se posveti zahtevnejšim primerom.

## Ključne značilnosti rešitve

- **Avtomatizacija ponavljajočih se klicev:** samodejni agent prevzame pogosta vprašanja in rutinske postopke ter razbremeni ekipo in stroške podpore
- **Naravni pogovor v slovenščini:** rešitev je zasnovana za slovenski jezik, z možnostjo prilagoditve za druge lokalne jezike.
- **Agent, prilagojen vašim pravilom:** konfiguracija tona, dovoljenih in nedovoljenih akcij ter pravil za eskalacijo.
- **Odgovori iz vaše baze znanja:** povezava z rešitvijo Analitica.AI.RAG zagotavlja odgovore iz potrjenih virov.
- **Podatki v realnem času:** integracija z zalednimi sistemi omogoča posredovanje aktualnih podatkov med pogovorom.
- **Varna identifikacija klicateljev:** podpora avtentikaciji in avtorizaciji za dostop do osebnih in finančnih podatkov.
- **Povezljivost s klicnim centrom:** integracija z obstoječo telefonijo in drugimi kanali, vključno s predajo klica agentu.
- **Prostoročna uporaba:** ožji obseg govornega vmesnika za industrijska in servisna okolja.
- **Popolna sledljivost:** prepisi pogovorov, viri odgovorov in revizijska sled.
- **Fleksibilna namestitev:** lokalno (on-premise), hibridno ali v oblaku.



# Želite izvedeti več?

**Preizkusite rešitev na svojem primeru uporabe.**

Za vas lahko pripravimo demonstracijo na izbranem scenariju klica in vaših vsebinah.

S tem boste pridobili:

- neposreden vpogled v zmogljivosti rešitve Analitica.AI.Vox
- oceno kakovosti razpoznave govora in odgovorov na vaših vsebinah
- potrditev skladnosti z zahtevami vaše varnostne politike

**info@analitica.si**

**www.analitica.si**
**www.analitica-labs.com**

Analitica d. o. o.
Tržaška c. 134, 1000 Ljubljana, Slovenija