

ФИННОВОСТИ

Только что

Комментарии пользователей Конференции Интерком-2020

петр

Добавить комментарий

Отправить

Ольга Алексей, подскажите, используется ли система автоархивирования сообщений в чатах, если клиент не отвечает долгое время? Поделитесь, пожалуйста, системой, если клиент не выходит на связь более 15 минут?

Светлана Вопрос к Алексею. Какие KPI сейчас выставляются голосовым ассистентам? Как оценить его пользу ?

Игорь Насколько это применимо в туризме и насколько изменит традиционный туризм?

Александр К СБЕР. Диалог с виртуальным ассистентом или с чат-ботом подразумевает ясность мышления юзера. При нынешнем уровне образования, как ваши виртуальные помощники справляются с такими фразами как: "ну это, как его, мне надо ммм.....", "блин, ну это, видел в Гугле, хочу такую же...", "короче не знаю чё это, дайте две шт.."

Сергей Рязанцев Боты вещь хорошая и нужная, но не надо про "космические корабли", есть реалии бото-строения, да 10 вопросов, да раздражает, но постепенно все привыкнут, и это произойдет гораздо быстрее, чем боты перестанут тормозить))

Ольга Алексей, подскажите, как построена архитектура внутри чата, а именно есть ли система автоархивации? Есть ли перевод на оценку клиента при завершении диалога?

Ирина Как измеряется лояльность клиентов к виртуальному ассистенту? Анализируется ли удовлетворенность этим сервисом?

Максим И ещё один вопрос Алексею: омниканальность для виртуального ассистента - это польза или зло? Должны ли сценарии на всех каналах быть едиными или их нужно адаптировать под каналы?

Наталья Алексей, как долго проходило обучение и внедрение виртуального комбинированного помощника?

Сергей "СИТИЛИНК" По сути, это очень заскриптованный чат-бот с настроенным Арі, в чем кардинальное его отличие от чат-бота?

Ответы на вопросы INTERCOM'20 Ответ Анне от IBM: Мы не строим прогнозов, так как правильный прогноз – это большие деньги, поэтому оставим его за скобками)

Ирина Какой процент клиентов действительно попадает в такой формат диалога по одной фразе? Как правило, клиент формирует запрос единым предложением, поймет ли виртуальный помощник полноценную фразу неподготовленного к подобным диалогам клиента?

Ольга Comsystems Если клиент точно знает, какая справка ему нужна, он разве не может и без чат-бота ее заказать? Мне кажется, к чату обращаются как к человеку, когда не знают, как правильно называется документ

Ольга Я билась с ботом Сбера минут 20, пока меня не перевели на оператора, что мне и было нужно изначально. Я просила много раз, но бот упорно выдавал мне не нужную информацию и пытался убедить, что она мне поможет. Не комфортно, это слишком мягко сказано

Advertsolutions.ru Ярослав K ibm. Может система и дообучается, только вот штраф аннулировать это такие сложности, что после приходит "смирение" с этой незаконной мздой

Ответы на вопросы INTERCOM'20 Ответ Kamil от IBM: Решения все достаточно разные – но лучше всего проработанные решения связаны с анализом персональных данных клиентов для построения их профиля.

Динара Виртуальный ассистент задает вопросы без вопросительной интонации - впечатление портит

Денис Ассистент настолько медленно отвечает, что раза в 2-3 быстрее просто нажать пару кнопок.

Анатолий Как происходит авторизация клиента в чате ? как удостоверится что клиент хочет получить информацию а не злоумышленник ?

Григорий О! Я сказать одной фразой всё это и ассистент поймет? Это же очень долго

Анна Алексей (Сбер), сколько сейчас пользователей действительно используют виртуального помощника?

Максим Вопрос Алексею из Сбера: Какие у вас таргеты по доле вопросов, решаемых через виртуальных ассистентов? Кейсы из каких категорий в наибольшем приоритете?

Ответы на вопросы INTERCOM'20 Ответ Ярославу от IBM: Системы обработки изображений обучаются на большой выборке, но потом проходят обучение как раз на вот таких инцидентах для того, чтобы их исключить.

Сергей Рязанцев Алексей, так в чем принципиальная разница, с вашей точки зрения, между ботом (голосовым, чат) и виртуальным ассистентом?

Роман Нет, не нужна тебе та справка...

Сергей "СИТИЛИНК" Алексей, как вы обходите нежелание клиентов общаться с роботом? или в случае нежелания клиента вы его переводите на оператора?

ситуация с выпиской не всем комфортна, ответить на "10" вопросов до решения своего вопроса не очень комфортно.

Динара Алексей, а в чем разница между чат-ботом и виртуальным ассистентом?

Максим TTS - огонь! практически не отличимый от реального голоса..

Григорий Виртуальный Ассистент стойкий!

Алексей Какие движки ASR/TTS использует Сбер?

Ольга Comsystems Добрый день! Алексей, ставят ли клиенты оценки за решение вопроса ботом? Есть ли сравнение оценок бота и операторов?

Ответы на вопросы INTERCOM'20 Алексей: На российском рынке у нас уже десятки тысяч клиентов, далее планируем выходить на зарубежный рынок: США и Европа.

Advertsolutions.ru Ярослав Сергей, мы делаем чат ботов и видим, что чат боты могут работать хорошо и четко, только в том случае, когда все сценарии общения настроены заранее

Ответы на вопросы INTERCOM'20 Ответ Ярославу. У нас есть все необходимые возможности обеспечения сохранности данных. Мы компания, которая соответствует федеральному закону о сохранении персональных данных. В Европе и США работаем с другими стандартами. Сейчас мы проходим сертификацию ISO 27001. Данные у нас есть разные: звонки, сообщения и тд.

Анна Voximplant Запись выступлений мы будем выкладывать на свой YouTube канал. Плюс, вы сможете зайти на платформу и пересмотреть трансляцию еще раз.

Сергей Александр, спасибо вам за интересное выступление! Скажите, есть ли какой-то полностью готовый продукт (чат бот) способный полностью заменить человека и сколько примерно он стоит?

Даниил Для Сбера: какие навыки для Салюта вы считаете самыми перспективными? И сколько % клиентов, которые будут пользоваться Салютами?

Данил А где можно запись конференции посмотреть и когда? Спасибо!

Елена В 2020 г 103%

Светлана Подпись внизу поменяйте, спикер уже следующий))

Advertsolutions.ru Ярослав Ну честно говоря у сбера отвратительные чаты и поддержка физиков. Плюс ответов четких нет. На вопросы в подавляющем большинстве нет. У меня есть с чем сравнивать. И все слова о супер пупер сбере очень смешны

Маргарита добрый день! для whatsApp также можно создать бота? и возможно ли размещение телефона для использования WhatsApp на вашем хостинге?

Елена Вопрос к Спикеру. Как Вы считаете, сколько времени требуется для полного обучения умного чат бота до уровня, когда он сможет воспринимать все синонимы и удовлетворительно отвечать на вопросы.

Анна Вопрос Александру из IBM: каковы ваши прогнозы на ближайшие 3 года в сфере AI? Каким будет самый бешеный прорыв в этой сфере, как вам кажется?

Ответы на вопросы INTERCOM'20 Ответ Kamil: Восприятие роботов зависит от человека. Некоторые люди себя с ними чувствуют более комфортно, чем с людьми. А некоторые даже не хотят начинать взаимодействовать. Это очень индивидуальная вещь, может быть, в какой-то момент мы научимся понимать, кому можно сообщать об этом, а кому лучше не стоит.

Данил Не нужен тебе этот автомобиль, Александр!

Kamil_OpenBank вопрос спикеру: какие решения с точки зрения AI вы считаете наиболее качественно проработанными и применимыми в Банковском секторе?

Светлана Кто знает на какой платформе организована трансляция-очень мне нравится визуал - что все в одном окне?

Анна Voximplant Трансляцию и платформу подготовили компания Vidium.

Александр Потерял 40 секунд из доклада, а жаль!

Ответы на вопросы INTERCOM'20 Ответ Анне: Будет увеличение онлайн-присутствия для любого бизнеса, который может себе это позволить. Для авиакомпаний и компаний в сфере туризма это будет затруднительно. Но они могут попробовать виртуальную реальность. В значительной степени это будет про то, чтобы люди не взаимодействовали друг с другом напрямую.

Александр смените фото спикера под экраном презентации! Устарело)))

Анна Voximplant Обновите страничку) Уже поменяли))

Advertsolutions.ru Ярослав Вопрос спикеру ibm. Как быть с данными и анализом изображений, когда камеры на дорогах, фиксирует нарушение и на основе на этого приходит штраф. А на фото по факту реального нарушения нет. Тень авто, сбои в определении стоп линии и тд.

Данные система аккумулирует по факту не верные цифры в итоге

Сергей Рязанцев IBM в своем репертуаре)) супер-пупер решения) нечитаемые слайды))

Елена Как не пропасть в онлайн и сохранить человеческий контакт?

Анна Voximplant Качество видео можно поправить с помощью шестеренки внизу

Advertsolutions.ru Ярослав social dilemma netflix [ссылка скрыта](#)

Константин качество изображения ухудшилось - не видно текст

Светлана в каких сферах AI может заменить человека полностью?

Мария Вопрос: как вы работаете с uncanny valley?

Advertsolutions.ru Ярослав Kamil. По опыту, все-таки лучше предупреждать, что робот, чтобы клиент не думал, что на том конце "тормоз"

Мария качество видео можно настроить, нажав на шестеренку настроек в видео

Анна Алексей, сколько компаний уже являются клиентами Voximplant? Какие у вас планы по захвату рынка? :)

Advertsolutions.ru Ярослав Вопрос спикеру. Расскажите про сохранность данных в системе и как защищает от утечек данных. Как данные используете пользователей в каком виде?

Konstantin качество видео ухудшилось существенно

Анна Voximplant Коллеги, не забываем про вопросы спикерам - разыгрываем умные колонки

Алиса!

Александра спасибо, конференция крутая! записи будут направлены по email?

Kamil_OpenBank На вашем опыте, что лучше: говорить сразу ,что звонит робот или работать с uncanny valley?

Мила отлично

Анна Voximplant Запись обязательно будет!

Анна Voximplant Результаты голосований сможем отправить уже в письме после конференции

Ответы на вопросы INTERCOM'20 Запись конференции будет.

GBC Team / Антон Борода Всем привет!

Мария можно ли будет узнать результаты голосования, которые проходим в левом нижнем углу?

Светлана Меня тоже интересует, будет ли выложено в записи?

Denis Kazakov Спасибо, визуально очень хорошо организована конференция!

Ольга Коллеги, трансляция идет?

Ирина Доброго дня!

Анатолий Voximplant В Москве настроение отличное, погода супер :)

Advertsolutions.ru Ярослав Всем привет из Москвы. Как настроение?

Анна Как вы считаете, если мы никогда не будем прежними, то как это скажется на том, как дальше бизнес будет развиваться? Каковы ваши прогнозы о том, какими будут явления новой реальности?

Ссылка на статью: [Комментарии пользователей Конференции Интерком-2020](#)