COGNITIVE SOLUTIONS

Повышение контроля, качества и скорости обслуживания клиентов в офисах продаж



Типовые проблемы работы отделения банка

COGNITIVE SOLUTIONS

Простои и высокая стоимость работы отделений



Очереди. Неравномерность спроса



Уход посетителей без обслуживания



Конфликты и серьезные ошибки в обслуживании



Трудности самообслуживания



Неравномерное качество обслуживания по сети



Система контроля и аналитики качества обслуживания

COGNITIVE SOLUTIONS

Комплексное решение для эффективного управления клиентским сервисом в офисах продаж

Повышение эффективности работы офисов за счет прогнозирования и планирование ресурсов на основе объективной статистики и аналитики

Контроль качества обслуживания и мониторинг мошеннических действий (фрода)

Рост привлекательности финансового учреждения за счет повышения качества обслуживания клиентов

ИИ распознает людей и события

Работает на существующих камерах

- Отслеживание качества работы и присутствия сотрудника
- Контроль соответствия вида сотрудников
- Оперативные уведомления, отчетность и аналитика
- Контроль посетителей по зонам и времени ожидания
- Контроль посетителей, ушедших без обслуживания
- Голосовая аналитика обслуживания и выявление конфликтов



Зона входа

COGNITIVE SOLUTIONS

- В зоне входа ведется подсчет уникальных посетителей
- Фиксируется время нахождения в офисе обслуживания
- Фиксируется количество повторных посещений
- Фиксируется уход посетителей без обслуживания
- Отчетность и аналитика:
  - Среднее время нахождения в офисе обслуживания
  - Распределение количества посетителей в разрезе времени суток, дня недели, месяца, времени года
  - Тренд по росту загрузки отделения



Мониторинг зоны выдачи талонов на ресепшен

COGNITIVE SOLUTIONS

- В зоне выдачи талонов устанавливаются камера для фиксации нахождения посетителей и сотрудников средствами видеоаналитики
- Фиксируется образование очереди посетителей в зоне выдачи талонов на основе превышения лимита времени ожидания посетителя
- Контролируется присутствие и отсутствие сотрудника в зоне выдачи талонов, сотрудники определяются по форменной одежде.
- Определяется количество сотрудников на ресепшен в соответствии с длинной очереди
- Фиксируется время обслуживания каждого посетителя
- Фиксируется многократное возвращение посетителя в зону ресепшн в течение одного и того же дня
- В случае недостаточного количества сотрудников в зоне выдачи талонов направляется оперативное уведомление ответственному сотруднику
- В случае возникновения очереди в зоне выдачи талонов формируется оперативное уведомление ответственному сотруднику
- Отчетность и аналитика:
    - Средняя длина очереди: день, неделя, месяц
    - Статистика по отсутствию сотрудников в зоне выдачи талонов



Зоны ожидания и контроль распределения потоков после ресепшен

- Средствами видеоаналитики ведется подсчет распределения потоков:
  - в зону оказания услуг
  - в зону электронных услуг (самообслуживание)
  - посетители, покинувшие без обслуживания
- Фиксируется время ожидания каждого посетителя
- Фиксируется скопление посетителей в зонах обслуживания
- В случае длительного ожидания направляется оперативное уведомление ответственному сотруднику
- В случае возникновения избыточного количества посетителей направляется оперативное уведомление ответственному сотруднику
- Отчетность и аналитика:
  - Зона, количество людей, % заполненности в течение дня, недели, месяца
  - Тепловая карта
  - Обезличенная статистика по посетителям с возможностью отслеживания перемещений



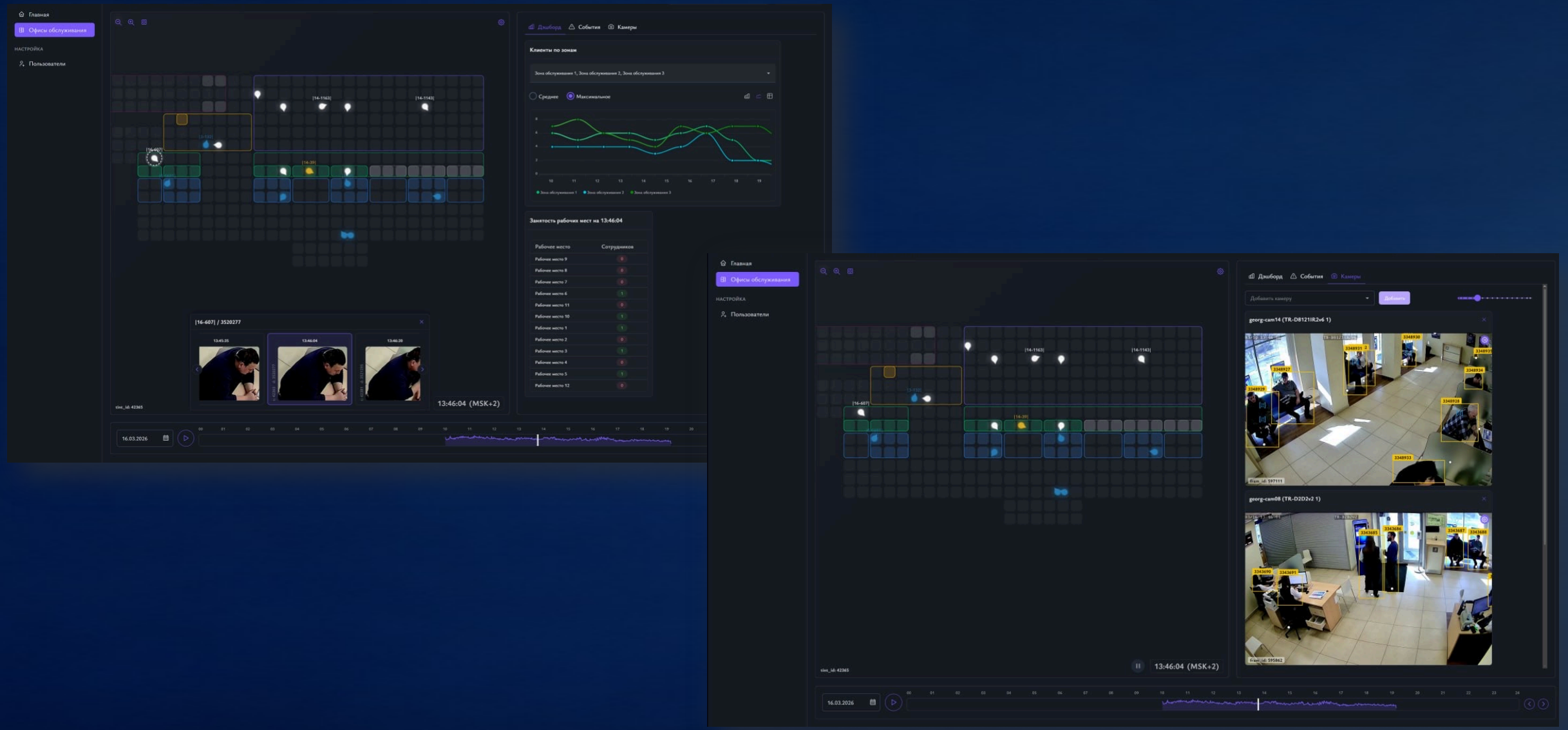
Зоны обслуживания

- В зонах обслуживания устанавливаются видеокамеры и микрофоны
- Фиксируется время обслуживания каждого посетителя
- Фиксируется качество обслуживания посредством речевой аналитики
- Фиксируется нахождение сотрудников на рабочих местах
- Фиксируется соблюдение правил соблюдения фирменного стиля одежды
- В случае длительного времени обслуживания, отсутствия на рабочем месте, направляется оперативное уведомление ответственному сотруднику
- Отчетность и аналитика:
    - % времени нахождения на рабочем месте: (день, неделя, месяц), (сотрудник, группа сотрудников, отделение)
    - Количество нарушений в части фирменного стиля



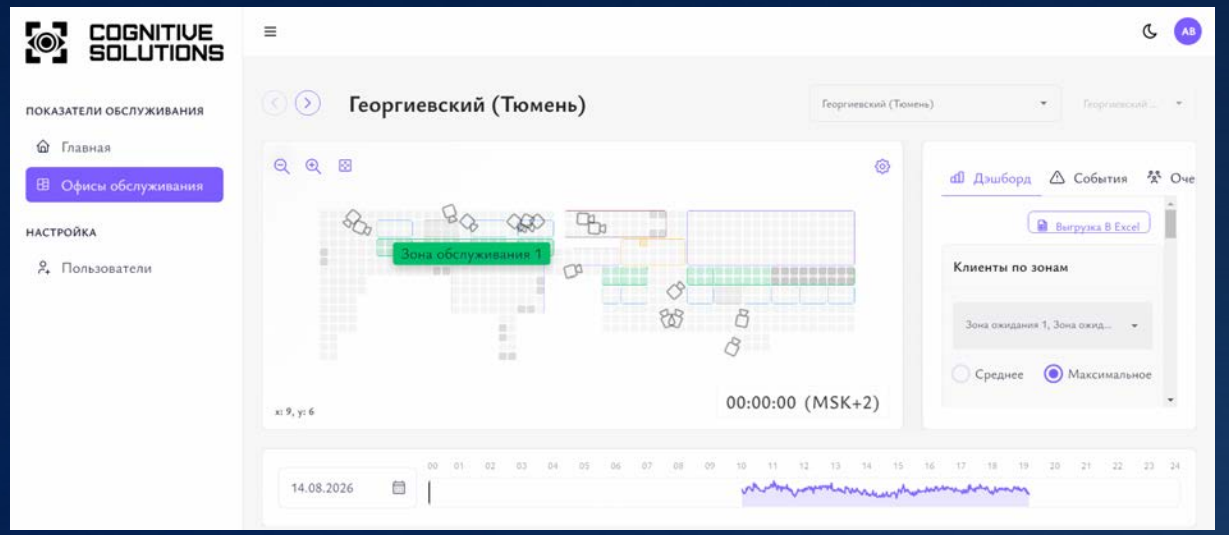
Интерфейс системы

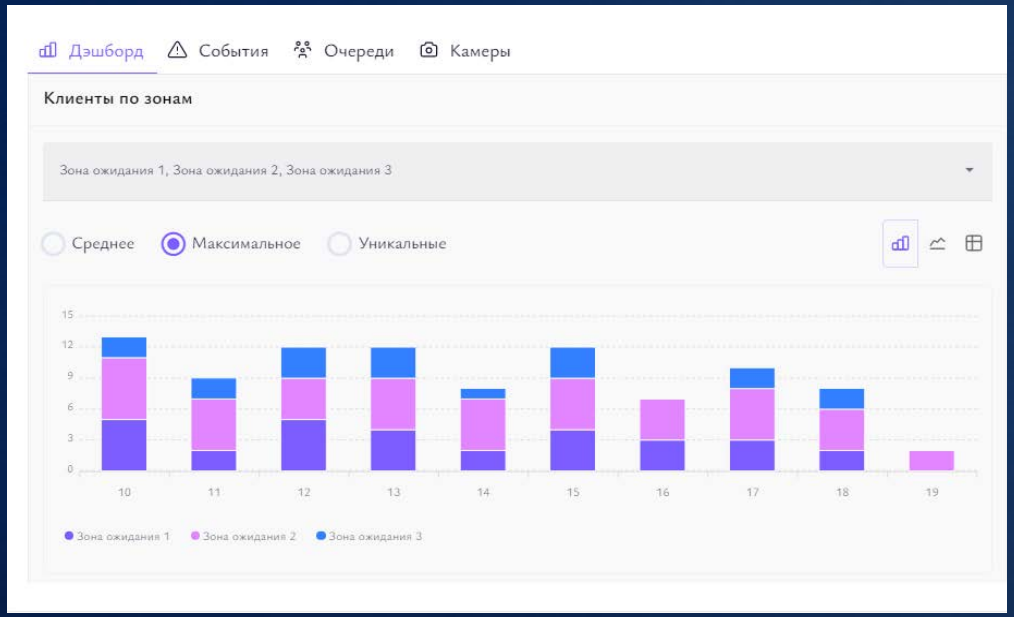
COGNITIVE SOLUTIONS



Пилотный проект

- Отслеживание количества уникальных клиентов в отделении по зонам
- Определение клиентов и сотрудников
- Фиксация фрода сотрудников: набивание талонов в СУО
- Фиксация фрода сотрудников: сверка наличных вне регламента
- Подсчет сотрудников за рабочими местами для обслуживания физических лиц
- Формирование тепловых карт передвижения клиентов
- Расчет средней длительности ожидания клиентов до начала обслуживания
- Расчет среднего времени обслуживания 1 клиента
- Автоматическое формирование флага при увеличении времени ожидания
- Наличие и доступность пользовательского дашборда
- Сохранность и доступность записей (метаданных) Решения





КОГНИТИВ СОЛЮШНС

COGNITIVE SOLUTIONS

«Когнитив Солюшнс» (ранее «Ива Когнитив») является вендором и разработчиком **собственной платформы искусственного интеллекта Iva CV.**

Платформа является полностью **Российской. Свидетельство о государственной регистрации** программного обеспечения **2019618023.** Запись в реестре Российского **ПО №7272 от 03.11.2020.**

Разработка ведется при поддержке Фонда Сколково. ООО «Когнитив Солюшнс» является резидентом **Сколково с 2020** года, является надежным партнером и ведет свою деятельность с 2016 года.

Платформа обладает высокой производительностью и эффективностью благодаря высокопроизводительному ядру, написанному на языке программирования **C++.** Также платформа располагает широким функционалом и многократно апробирована, и внедрена для организаций в различных отраслях экономики.

Мы создаем решения, которые позволяют автоматизировать **бизнес-процессы, технологические процессы, процессы безопасности и обеспечивают поддержку принятия решений.**

Ростелеком MED POINT 24 ЭНЕРГОМАШ Северсталь RADAR MMS ТОЧКА БУДУЩЕГО Банк России МВК МОСВОДОКАНАЛ

COGNITIVE SOLUTIONS



Алексей Сечкин
Исполнительный директор
+7 (985) 922-43-51
ASechkin@ivacv.ru

Пресненская наб., д.6, стр. 2, «Москва-Сити»,
башня «Империя» 123112, Москва
+7 (499) 685-47-78
info@ivacv.ru
www.ivacv.ru