



Повышение качества и скорости обслуживания,
минимизация фрода в офисах продаж с помощью ИИ

ИВА КОГНИТИВ

- В «ИВА Когнитив» ведутся прикладные исследования, разработка и испытания технологий, основанных на базе искусственного интеллекта, компьютерного зрения и нейронных сетей.
- «ИВА Когнитив» создает решения, позволяющие автоматизировать обработку изображений, оптимизировать бизнес-процессы, повысить уровень безопасности и обеспечить поддержку принятия решений.
- «ИВА Когнитив» входит в Группу компаний «ХайТэк»

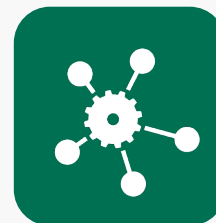
ПРОДУКТОВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ



Платформа IVA CV –
русская
биометрическая
система распознавания
лиц



Видеоаналитика IVA –
универсальная
платформа по
категорированию
объектов и анализу фото
и видеоданных



Облачная платформа
видеоаналитики –
эффективное
использование
серверных мощностей
и низкая себестоимость



Система
интеллектуального
видеонаблюдения –
функции классической
системы
видеонаблюдения

Цели и задачи

Цели

- Повышение качества обслуживания и удовлетворенности клиентов
- Снижение очередей и времени ожидания клиентов
- Объективный подсчет потока клиентов по зонам обслуживания
- Повышение конверсии
- Минимизация фрода

Задачи

- Учет клиентопотока
- Выявление фрода при выдаче талонов
- Выявление нарушений при обслуживании (проверка документов клиента, использование смартфона клиента, контроль «второй руки»)
- Выявление фрода в кассе
- Контроль сотрудников (присутствие на раб. месте, время обслуживания и т.д.)
- Контроль клиентского пути
- Контроль качества обслуживания



Зона входа в отделение

- В зоне входа/выхода устанавливаются камеры фиксирующие посетителей и персонал
- Каждому посетителю присваивается временный идентификатор, который используется для последующей аналитики в отделении
- Минимизированы условия задвоения подсчета за счет временных идентификаторов
- Фиксируется время входа и выхода посетителей и персонала



Мониторинг зоны выдачи талонов на ресепшен

- В зоне выдачи талонов устанавливаются камеры для фиксации нахождения посетителей и сотрудников средствами видеоаналитики
- Фиксируется образование очереди посетителей в зоне выдачи талонов на основе превышения лимита времени ожидания посетителя
- Фиксируется присутствие и отсутствие сотрудника в зоне выдачи талонов, сотрудники определяются по форменной одежде.
- Контролируется количество сотрудников на ресепшен в соответствии с длиной очереди
- Фиксируется время обслуживания каждого посетителя
- Фиксируется выдача талонов при отсутствии клиентов
- 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



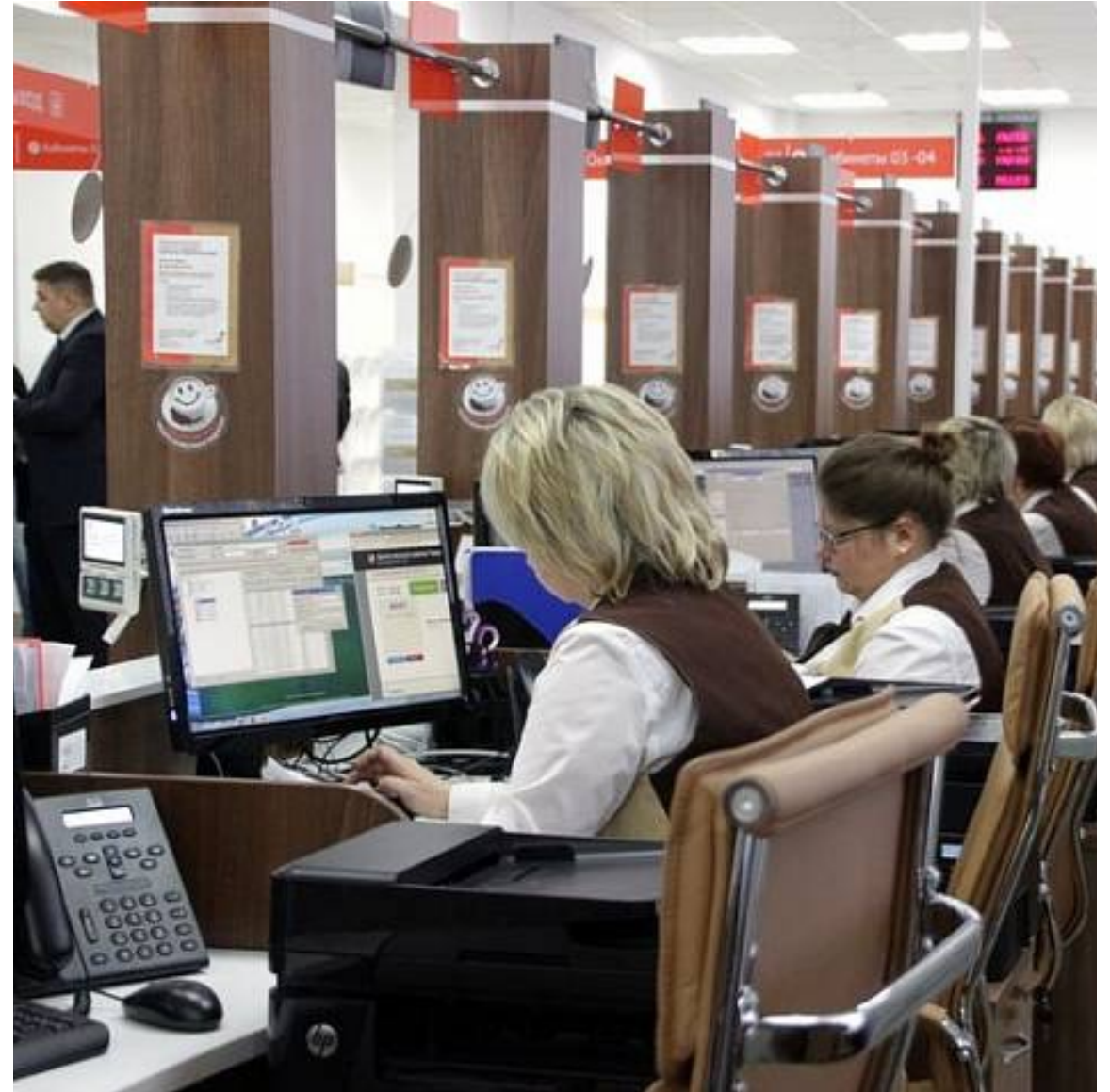
Зоны ожидания и контроль распределения потоков после ресепшен

- 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
- Накопление статистики данных для последующей обработки и формирования отчетов:
 - Идентификатор центра, где произошло событие
 - Дата и время события
 - Длительность события



Зоны обслуживания (оказание услуг и электронные услуги)

- В зонах обслуживания устанавливаются видеокамеры для фиксации времени обслуживания средствами видеоаналитики
- Фиксируется время обслуживания каждого посетителя
- Фиксируется нахождение сотрудников на рабочих местах
- В случае длительного времени обслуживания направляется оперативное уведомление ответственному сотруднику
- В случае длительного отсутствия сотрудников на местах направляется оперативное уведомление ответственному сотруднику



Касса

- В зонах кассиров устанавливаются несколько камер
- Фиксируются лишние предметы на рабочем месте кассира: сумки, кошельки, косметички, пакеты - все, во что можно положить деньги
- Фиксируются типовые действия кассира за рабочим местом
- Фиксируются наличие упаковки с деньгами в руках
- Фиксируется факт закрытия (или не закрытия) двери сейфа.



Кейс: Повышение качества обслуживания и снижение времени ожидания в отделении Банка

01

Фиксация посетителей на входе в Банк.
Распознавание лиц (опционально).

02

Фиксация выдачи талонов. Фиксация образования очереди.
Контроль присутствия сотрудника на рабочем месте
Выявление случаев фрода по увеличению выданных талонов.

03

Контроль заполненности зон ожидания.
Контроль фактического времени ожидания посетителей.

04

Контроль скорости обслуживания.
Контроль присутствия сотрудников на местах.

05

Контроль операций сотрудников.

06

Контроль кассовых операций.

07

Формирование статистики и аналитики данных.
Интеграция с ИС .



О КОМПАНИИ

- В «ИВА Когнитив» ведутся прикладные исследования, разработка и испытания технологий, основанных на базе искусственного интеллекта, компьютерного зрения и нейронных сетей.
- «ИВА Когнитив» создает решения, позволяющие автоматизировать обработку изображений, оптимизировать бизнес-процессы, повысить уровень безопасности и обеспечить поддержку принятия решений.
- «ИВА Когнитив» входит в Группу компаний «ХайТэк»

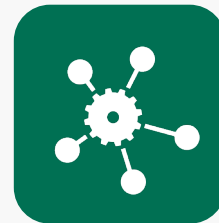
ПРОДУКТОВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ



Платформа IVA CV –
русская
биометрическая
система распознавания
лиц



Видеоаналитика IVA –
универсальная
платформа по
категорированию
объектов и анализу фото
и видеоданных



Облачная платформа
видеоаналитики –
эффективное
использование
серверных мощностей
и низкая себестоимость



Система
интеллектуального
видеонаблюдения –
функции классической
системы
видеонаблюдения

Спасибо!

Алексей Сечкин
Исполнительный директор
IVA Cognitive
+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