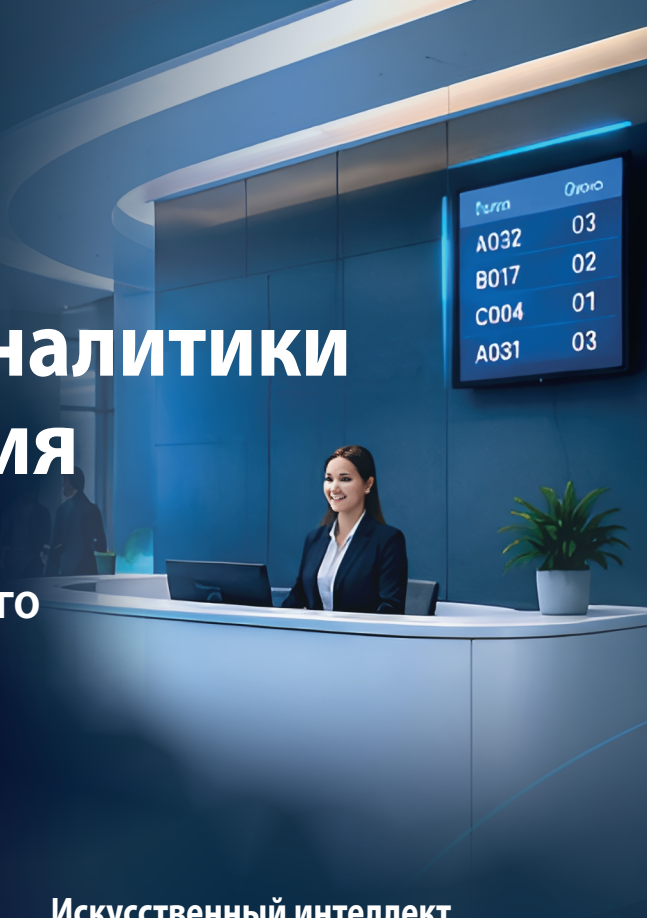
COGNITIVE SOLUTIONS



Система контроля и аналитики качества обслуживания

Комплексное решение для эффективного управления клиентским сервисом в офисах продаж



Работает на существующих камерах видеонаблюдения



Искусственный интеллект распознает людей и события

Цели проекта

Рост привлекательности финансового учреждения за счет повышения качества обслуживания клиентов

Контроль качества обслуживания и мониторинг мошеннических действий (фрода)

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

Задачи проекта



- 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

- Подсчет уникальных посетителей
- Фиксация времени нахождения в офисе обслуживания
- Фиксация количества повторных посещений
- Фиксация ухода 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

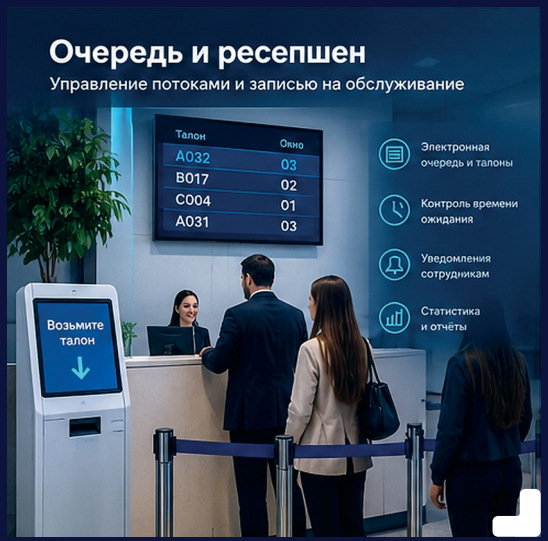


Зона выдачи талонов на ресепшен

- Камеры для фиксации нахождения посетителей и сотрудников (видеоаналитика)
- Контроль образования очереди (по времени ожидания)
- Фиксация присутствия/отсутствия сотрудника (по униформе)
- Контроль количества сотрудников и длины очереди
- Фиксация времени обслуживания каждого посетителя
- Выявление многократного возвращения посетителя
- Оперативные уведомления при нехватке сотрудников и возникновении очереди

Отчетность и аналитика:

- средняя длина очереди в разрезе дня, недели, месяца
- статистика по отсутствию сотрудников в зоне выдачи талонов



Зона ожидания и распределения потоков

- Подсчет распределения потоков (видеоаналитика):
  - в зону оказания услуг
  - в зону электронных услуг (самообслуживание)
  - посетители, покинувшие отделение без обслуживания
- Фиксация времени ожидания каждого посетителя
- Контроль скопления посетителей в зонах обслуживания
- Оперативные уведомления при длительном ожидании и переизбытке посетителей



Отчетность и аналитика:

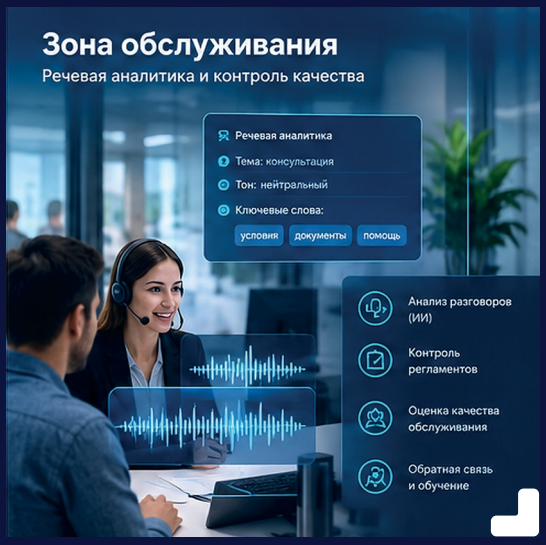
- зона, количество людей, % заполненности (день, неделя, месяц)
- тепловая карта
- обезличенная статистика по посетителям, возможность отслеживания перемещений

Зона обслуживания

- Видеокамеры и микрофоны
- Фиксация времени обслуживания каждого посетителя
- Речевая аналитика (качество обслуживания)
- Контроль нахождения сотрудников на рабочих местах
- Контроль соблюдения фирменного стиля одежды
- Оперативные уведомления при длительном обслуживании, отсутствия на рабочем месте

Отчетность и аналитика:

- % времени нахождения сотрудника, группы сотрудников, отделения на рабочем месте (день, неделя, месяц)
- количество нарушений в части фирменного стиля



Безопасность

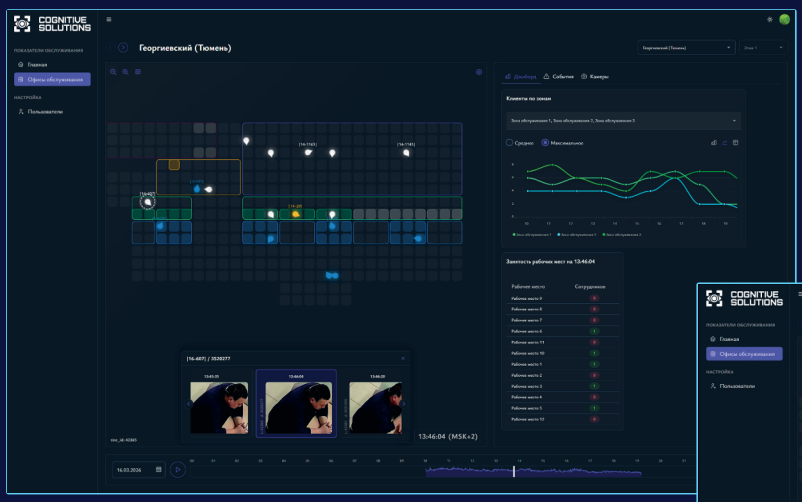
- Выявление подозрительных и опасных лиц
- Оставленные предметы
- Дым и возгорания
- Драки
- Паника

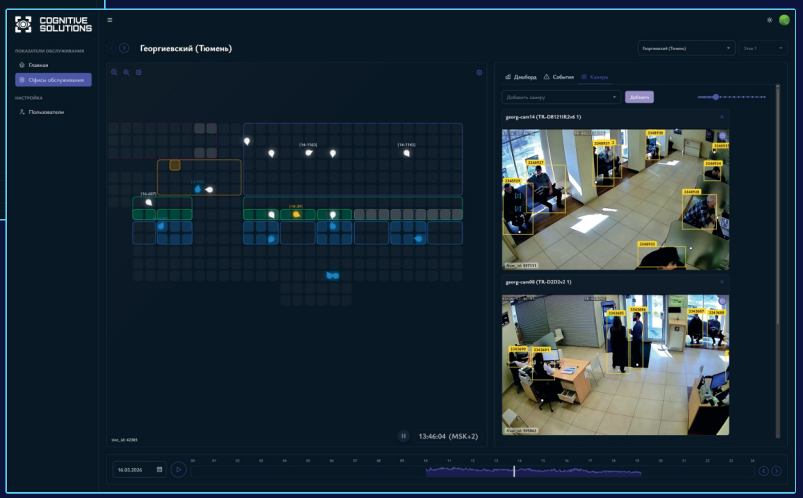
Отчетность и аналитика

- структурированные метрики и отчеты
- выявление закономерностей
- списки распознавания



Интерфейс





COGNITIVE SOLUTIONS

Разработчик высокопроизводительной платформы видеоаналитики

www.ivacv.ru info@ivacv.ru +7 499 685 47 78