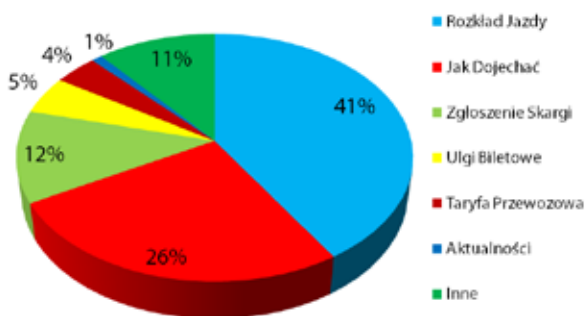




Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie, który jest największą instytucją w Polsce koordynującą transport publiczny, unowocześnił swoją infolinię instalując w niej portal głosowy Primespeech. Infolinia jest dostępna pod numerem telefonu (22) 94-84. Informacja o infolinii ZTM znajduje się w każdym pojeździe komunikacji miejskiej w Warszawie, a także na przystankach. Infolinia ZTM, która stała się wygodnym źródłem informacji dla pasażerów, obsługuje 30.000 połączeń telefonicznych miesięcznie.

## Rozkład poruszanych tematów w infolinii ZTM



Portal głosowy ZTM ma w swojej bazie danych rozkłady jazdy wszystkich linii autobusowych i tramwajowych w Warszawie i podwarszawskich miejscowościach. Portal głosowy rozpoznaje nazwy ponad 4.500 przystanków, ponad 250 linii, oraz daty i godziny. Po odpowiedzi na kilka pytań portal głosowy łączy się z bazą danych i zwraca informacje o godzinach odjazdów. Kilka osób dziennie używa automatycznej informacji i w ogóle nie łączy się do operatorów. Przemawia za tym chłodna kalkulacja: przeszkolony operator może podać pasażerowi potrzebne informacje w około 45 sekund. Maszyna potrzebuje na to dwa razy więcej czasu. Jednak, gdy weźmie się pod uwagę, że czasami pasażerowie muszą czekać na połączenie z konsultantem nawet 10 minut, użycie automatu daje znaczną oszczędność czasu.

## Co zyskał Zarząd Transportu Miejskiego instalując portal głosowy?

- ▶ Portal głosowy zredukował ilość połączeń do konsultantów o 30%.
- ▶ Portal głosowy pozwolił rozszerzyć infolinię do 6-ciu równoległych linii bez potrzeby zatrudniania nowych operatorów i tworzenia im stanowisk pracy.
- ▶ Kadra zarządzająca uzyskała dostęp do bogatych statystyk rozmów w infolinii (poruszane tematy, czas połączenia, obciążenie infolinii i wiele innych). Statystyki pozwalają kadrze zarządzającej w sposób optymalny zaplanować pracę konsultantów.
- ▶ Skargi na kierowców pojazdów i kontrolerów biletów przyjmuje automat – konsultanci nie muszą już stresować się podczas wysłuchiwanie reklamacji często zirytowanych pasażerów.

## Jak portal głosowy podniósł satysfakcję pasażerów z usług infolinii?

- ▶ Natychmiastowy dostęp do informacji, bez czekania. Do tej pory gdy na jednej zmianie pracowało mniej niż trzech operatorów tworzyły się długie kolejki do połączenia z konsultantem.
- ▶ Portal głosowy obsługuje pasażerów nawet wtedy, gdy w infolinii nie ma ani jednego konsultanta.
- ▶ Pasażerowie słyszą jaki jest przewidywany czas połączenia do konsultanta i jeśli jest on długi mogą opuścić kolejkę i skorzystać z informacji automatycznej.

Portal głosowy Primespeech to system IVR wyposażony w technologie rozpoznawania mowy i syntezy mowy. Osoba, która zadzwoni do portalu głosowego może za pomocą krótkich, mówionych fraz wybrać interesującą ją opcję. Portal głosowy może prowadzić równolegle wiele rozmów i być dostępny przez 24 godziny na dobę. Dzięki najnowszym technologiom głosowym portale głosowe pozwalają automatyzować wiele procesów, które normalnie wymagałyby zatrudnienia konsultanta telefonicznego. Portal głosowy redukuje koszty przedsiębiorstw równolegle podnosząc satysfakcję klientów z usługi.

## Przykładowe zastosowania portali głosowych:

### Infolinie i Działy Obsługi Klienta

- Automatyczne udzielanie informacji na najczęściej poruszane problemy i pytania.
- Odciążenie operatorów i znaczna redukcja kosztów prowadzenia infolinii.
- Przeprowadzanie anonimowych ankiet sterowanych za pomocą głosu, a nie naciskanych klawiszy.

### Prywatne Szpitale i Przychodnie

- Automatyczna rezerwacja wizyt.
- Pozwala pacjentom zalogować się przez telefon i sprawdzić swoje wyniki badań, umówione wizyty, historię choroby.
- Głosowe przełączanie do odpowiedniego pracownika lub działu, zamiast wybierania numeru wewnętrznego.

### Urzędy

- Odciąża urzędników i pozwala dokonywać niektórych formalności w sposób automatyczny przez telefon.
- Portal głosowy rozpoznaje w jakiej sprawie dzwoni klient i przełącza do odpowiedniego działu lub urzędnika.

### Sieci Kin

- Automatyczna infolinia, która pozwala odsłuchać repertuar filmów i zarezerwować bilety.

**PRIME  
SPEECH**

*Speech technologies ready for prime time*

### Kontakt:

ul. Adriatycka 5  
02-761 Warszawa  
tel. +48 601-703-978  
e-mail: [biuro@primespeech.pl](mailto:biuro@primespeech.pl)  
www: [www.primespeech.pl](http://www.primespeech.pl)



- Aby wybrać film wystarczy powiedzieć jego tytuł – nie trzeba czekać na odegranie całej listy, aby wybrać film tonowo.

### Firmy Produkcyjne i Transportowe

- Automatyczne zlecenie wysyłki na konkretny adres.
- Śledzenie postępu w transporcie danego artykułu.
- Automatyczne sprawdzanie dostępności towaru w magazynie, jego ceny, ilości sztuk.
- Automatyczna aktywacja produktów przez telefon.

### Banki i Instytucje Finansowe

- Lokalizacja najbliższego bankomatu na podstawie adresu, który powie klient.
- Dostęp do swojego konta 24/7. Portal głosowy może informować o saldzie konta, dokonanych przelewach, dostępności kredytu, odgrywać oferty promocyjne.
- Aktywacja kart płatniczych przez telefon.
- Modyfikacja swoich danych przez telefon: zmiana hasła, zmiana adresu, czy numeru telefonu.
- Stworzenie dodatkowego kanału komunikacji, poprzez który klienci mogą samodzielnie zarządzać swoim kontem.

### Przedsiębiorstwa Komunikacyjne

- Automatyczna informacja o rozkładzie jazdy pociągów i autobusów.
- Rezerwacja biletów lotniczych.
- Informacja o taryfach przewozowych i ulgach.

### Szkoły Wyższe

- Przełączanie głosowe do wszystkich pracowników i działów – koniec z numerami wewnętrznymi.
- Telefoniczny portal studencki - informacje o ocenach, planie zajęć, zaległościach w opłacaniu czesnego, statusie studenta...
- Informacja o najnowszych aktualnościach i ogłoszeniach dziekanatu.