

Inteligentní detektor hlasových schránek

Klient

Cloudtalk je globální SaaS platforma poskytující chytrá řešení pro efektivní řízení hovorů. Mezi její důležité funkce patří nástroje pro outbound kampaně a hromadné paralelní vytáčení.

Projekt

Při využití paralelního vytáčecího systému (parallel dialer) ztráceli operátoři call center velké množství drahocenného času tím, že je systém propojoval do hlasových schránek. Ruční vyhodnocování a pokládání těchto hovorů zásadně snižovalo produktivitu agentů a zvyšovalo jejich frustraci. Původní naivní verze detektoru schránek neměla dostatečnou přesnost a propouštěla příliš mnoho nežádoucích spojení.

Moje role

Mým úkolem bylo vyvinout zcela novou mikroslužbu pro detekci hlasových schránek od úplného základu. Kompletně jsem navrhl a implementoval infrastrukturu, napsal backendový kód a zajistil robustní napojení na multimodální modely od OpenAI pro pokročilou analýzu audia a kontextu hovoru.

Výsledky a klíčové úspěchy

Nové řešení přineslo masivní zlepšení efektivity odchozích hovorů. Oproti předchozí naivní verzi se úspěšnost detekce hlasových schránek zvýšila o 60 %. Systém nyní dokáže schránky spolehlivě odfiltrvat dříve, než hovor postoupí k operátorovi. Agenti koncových klientů tak mluví téměř výhradně s reálnými lidmi, což radikálně zvýšilo výkonnost celých týmů.

Technologie

- Jazyk & Backend: Go
- Data & Messaging: MongoDB, Kafka, Redis
- Infrastruktura: AWS
- AI & Audio integrace: OpenAI