

Vývoj inteligentního AI hlasového agenta (AIVA)

Klient

Cloudtalk je globální cloudová platforma pro call centra a moderní firemní telefonii. Poskytuje pokročilá řešení pro tisíce firem po celém světě, kterým pomáhá zefektivňovat komunikaci se zákazníky a automatizovat procesy.

Projekt

V reakci na rostoucí poptávku po automatizaci zákaznické podpory představil Cloudtalk produkt AIVA (AI Voice Agent). Jedná se o inteligentního hlasového asistenta, který je schopný samostatně přijímat i provádět hovory. AIVA efektivně využívá firemní databázi znalostí (knowledge base), dokáže provádět konkrétní úkony v systému, předat zprávu a v případě potřeby hovor plynule přepojit na lidského operátora.

Moje role

Na tomto projektu jsem se podílel jako backendový vývojář. Měl jsem na starosti návrh a implementaci klíčových backendových funkcí. Zaměřoval jsem se především na logiku propojení s knowledge base a na spolehlivé zpracování a integraci transkripce (přepisu řeči na text) v reálném čase.

Výsledky a klíčové úspěchy

Z AIVA se v krátkém čase stal klíčový produkt platformy Cloudtalk, který firmě přináší významný podíl na celkových tržbách. Koncovým zákazníkům Cloudtalku umožňuje škálovat podporu 24/7 a výrazně snižuje zátěž lidských agentů, kteří se tak mohou soustředit na komplexnější požadavky.

Technologie

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