# **Виртуальный помощник**

**Виртуальный помощник –** синтезированная речь

**Рита –** новенькая

**Аня –** менеджер проекта

**Игорь –** специалист по кадрам

**Руководитель**

**Пользователи**

**День 1**

*Рита звонит на горячую линию компании «Новые голосовые возможности»*

**Виртуальный помощник**: <speak> Добрый день! Вы позвонили на горячую линию компании «Новые голосовые возможности». Предупреждаю, что для улучшения <emphasis level="moderate"> качества </emphasis> обслуживания все разговоры записываются. Меня зовут Катюша, я виртуальный помощник. Чем я могу Вам помочь? </speak>

**Рита**: Добрый день… Я вам подавала резюме неделю назад, но мне ничего не пришло.

**Виртуальный помощник:** <speak> Не совсем поняла Вас. Пожалуйста, переформулируйте вопрос. </speak>

**Рита:** А, это робот… Хочу узнать, есть ли решение по моей кандидатуре.

**Виртуальный помощник**: <speak> Минуточку. <break time="50ms"/>. Ваше резюме показалось нам интересным. Прежде чем перейти к собеседованию, ответьте на один вопрос. Почему Вы решили искать работу в сфере информационных технологий? </speak>

**Рита**: Я окончила филфак. Занималась изучением живой речи. И немного увлекаюсь драматургией. Я думаю, что мои навыки могут оказаться полезными для разработки голосовых роботов.

**Виртуальный помощник**: <speak> Ваш ответ записан. Оставайтесь на линии. Перевожу Вас на специалиста. </speak>

*Оптимистическая музыка*

**Рита** (*передразнивает*): Почему Вы решили искать работу в сфере информационных технологий? А где еще ее искать?

*Музыка прекращается*

**Игорь**: Маргарита, привет! Я Игорь, специалист по кадрам компании «Голосовые возможности». Посмотрел твое резюме. Скажу честно – обычно мы без опыта не берем. Но твой ответ на вопрос «Катюши» показался мне интересным. Ты готова ответить еще на парочку?

**Рита** (*удивленно*): Давайте…

**Игорь:** Скажи, в чем преимущества голосового робота перед оператором колл-центра?

**Рита**: Надо подумать… Ну, например, робот записывает все ответы. Информацию в базе быстрее ищет. Еще робот может работать двадцать четыре на семь. Без обеда и отпусков. И без выхода в декрет и на больничный. И, разумеется, не хамит и не матерится.

**Игорь**: Отлично! Еще, кстати, голосовой робот может одновременно обрабатывать множество звонков, а оператор только один. Маргарита, скажи, а может ли голосовой робот полностью заменить человека?

**Рита**: Нет, конечно. Когда человек звонит в поддержку с какой-то проблемой, он не всегда четко формулирует свой вопрос. Или вообще не формулирует. Например, пользователь позвонит и начнет кашлять в трубку. Робот не распознает речь, а человек поймет, что человек заболел и предложит записаться к врачу.

**Игорь:** Ты хочешь сказать, что преимущество человека в том, что у него развито ассоциативное мышление?

**Рита:** Да. И сострадание. Человек может помочь другому, даже если у него в методичке это не прописано. А робот обычно просто произносит скрипт.

**Игорь**: Интересно. А может ли у робота появиться ассоциативное мышление и сострадание?

**Рита**: Не в ближайшем будущем.

**Игорь**: То есть роботы в ближайшее время нас без работы не оставят?

**Рита:** Думаю, вряд ли.

**Игорь:** Ну что ж. Как я уже говорил, на такую вакансию мы обычно без опыта не берем. Но мне очень понравилось твое резюме. И то, как ты отвечаешь, как ты держишься. Я вижу в тебе большой потенциал. Давай сделаем так. Мы возьмем тебя в качестве ассистента, с испытательным сроком в три месяца. Если хорошо себя проявишь, примем в штат.

**Рита:** Так неожиданно… Спасибо большое!

**Игорь:** Тогда следующее собеседование – с руководителем. «Катюша» позвонит тебе, чтобы назначить встречу. До связи.

*Звук завершения вызова*

**Рита:** Вот кого стоило бы заменить роботами, так это специалистов по кадрам.

*Входящий вызов*

**Виртуальный помощник**: <speak> Добрый день! Это сервис информирования сотрудников компании «Новые голосовые возможности». Вам назначено собеседование на завтра, на двадцать один ноль-ноль. Вы придете на собеседование? </speak>

**Рита:** Ого, так поздно.

**Виртуальный помощник:** <speak> Не совсем поняла Вас. Вы придете на собеседование? </speak>

**Рита:** Да, приду.

**Виртуальный помощник:** <speak> Встреча подтверждена. Всего доброго. </speak>

*Звук завершения вызова*

**День 2**

*Входящий вызов*

**Игорь:** Маргарита,привет. Хочу познакомить тебя с руководителем проекта и Аней, нашим менеджером.Я передалим твое резюме и пересказал нашу беседу. У них возникло несколько вопросов. Готова ответить?

**Рита:** Конечно!

**Руководитель:** Скажите, пожалуйста, как у Вас с тайм-менеджментом?

**Рита** (*улыбается*)**:** Превосходно!

**Аня**: Скажи, а как ты относишься к переработкам?

**Руководитель:** Можете не отвечать. Понимаем, что плохо. Скажем так: готовы ли вы к переработкам?

**Рита**: Ох… Я понимаю, что робот может сломаться в девять утра в воскресенье. И если это случится, нужно будет вставать и чинить его.

**Руководитель**: Хорошо, что Вы это понимаете. А какая Вы по характеру, спокойная или взрывная?

**Рита**: Обычно спокойная. Но иногда могу взорваться.

**Руководитель**: Ругаетесь так, что мат-перемат?

**Рита**: Нет, что Вы… Я вообще не ругаюсь матом. Разве что чертыхаюсь иногда.

**Аня**: Рита, ты замужем?

**Рита**: Нет. И детей не планирую, если Вы о декрете.

**Руководитель**: Нужно отвечать: «Планирую, но не в ближайшее время».

**Рита:** Планирую, но не в ближайшее время.

**Руководитель**: Хорошо. Ну что, представление составили. Попробуем взять Вас на испытательный срок. Первое время будете ассистентом у нашей Анечки. Вы готовы во всем ее слушаться?

**Рита** (*улыбается*)**:** Конечно.

**Руководитель:** Хорошо. Я вас оставлю, у меня параллельный созвон.

*Звук выхода участника из звонка*

**Игорь:** Ну что ж, Маргарита, в ближайшее время «Катюша» позвонит тебе и сообщит, какие документы необходимо подготовить. У тебя есть вопросы ко мне или к Ане? Нет? Тогда поздравляю с получением должности.

*Звук завершения вызова*

**Рита:** О-фи-геть.

*Входящий вызов*

**Виртуальный помощник**: <speak> Добрый вечер! Поздравляю Вас с получением должности ассистент в компании «Новые голосовые возможности». Перечень необходимых документов я отправила Вам на почту. Пожалуйста, пришлите электронные копии документов до конца сегодняшнего дня. </speak>

*Звук завершения вызова*

*Рита громко выдыхает*

*Входящий вызов*

**Игорь:** Маргарита, еще раз привет. Звоню, чтобы еще раз поздравить с получением должности. И еще сказать – мы обычно без опыта не принимаем, но я вижу в тебе очень большой потенциал. И поэтому я очень-очень просил за тебя перед руководителем проекта. Пожалуйста, не подведи меня.

**Рита:** Хорошо, Игорь. Я тебя не подведу.

*Звук завершения вызова*

**День 3**

*Входящий вызов*

**Аня:** Так, смотри. На первое время я дам тебе простые задачки. Чтобы ты разобралась, как у нас что устроено. Каждый день будем созваниваться в восемь. Будешь рассказывать, в чем разобралась, в чем не разобралась и каких результатов достигла.

**Рита**: В восемь вечера?

**Аня**: Ну да, а что, для тебя это поздно? Мы все так работаем. Тот, кто работает с девяти до шести, ничего не добьется в жизни.

**Рита:** Я имела в виду – в восемь вечера сегодня или в восемь утра завтра.

**Аня:** Ну разумеется, вечера! Ты же к утру все забудешь.

**Рита:** Хорошо.

**Аня:** Итак. Твоя основная задача сейчас с контролировать работу голосовых помощников. Каждый день надо прослушивать десять процентов звонков и делать разметку: тема определена – не определена, запрос удовлетворен – не удовлетворен и так далее.

**Рита**: Понятно.

**Аня:** Ну и вся текучка на тебе – отчеты, редактирование фраз робота по запросу заказчика, распределение задач и все, что на нас внезапно сваливается. Освоишься –будешь созваниваться с заказчиком.

**Рита:** Ладно.

**Аня:** Работы много. Советую купить подушку и большую кружку для кофе.

**Рита:** А что сейчас делать?

**Аня:** Давай начнем с простого. Сделай разметку для голосового помощника загса за вчерашний день.

*Звук завершения вызова*

*Рита слушает диалоги.**Пользователи обращаются к виртуальному помощнику с просьбами зарегистрировать рождение ребенка, провести регистрацию и расторжение брака, запрашивают свидетельство о рождении и смерти. Но чаще всего пользователи просят перевести на оператора[[1]](#footnote-1).*

*Входящий вызов*

**Рита** (*удивленно*): Алло?..

**Аня**: Рита, ты что, забыла про созвон?

**Рита**: А что, уже восемь?..

**Аня**: Рита!

**Рита**: Ох ты ж черт…

**Аня**: Не чертыхайся, пожалуйста. Скажи, у тебя получилось прослушать и разметить диалоги?

**Рита:** Осталось еще диалогов пятьдесят.

**Аня:** Доразметь их, пожалуйста, сегодня. И завтра продолжи заниматься тем же.

*Звук завершения вызова*

*Входящий вызов*

**Игорь:** Маргарита, привет. Как первый рабочий день? Все в порядке?

**Рита:** Да, все в порядке. Спасибо, что беспокоишься.

**Игорь:** Это моя работа. Если у тебя будут какие-то вопросы по рабочему процессу, ты всегда можешь обратиться ко мне или позвонить на внутреннюю линию компании. В базе знаний «Катюши» есть огромное количество информации.

**Рита:** Большое спасибо, Игорь.

**Игорь:** Буду рад помочь.

*Звук завершения вызова*

**День 4**

*Рита продолжает слушать диалоги. Пользователи снова обращаются к виртуальному помощнику с теми ж запросами, что и вчера, но к ним добавляются запросы о смене имени, дубликатах документов и различных справках.*

*Входящий вызов*

**Аня:** Рита, можешь сказать навскидку, сколько сейчас переводов на оператора?

**Рита:** Процентов шестьдесят.

**Аня:** Очень плохо. Только что говорила с заказчиком: они хотят, чтобы было десять. Я сторговалась на тридцать. У тебя есть идеи, как сократить количество переводов на оператора? Нам очень нужен свежий взгляд. Подумай до вечера.

*Звук завершения вызова*

*Входящий вызов*

**Руководитель:** Риточка, я правильно запомнил, что ты закончила филфак? Не могла бы ты отредактировать пару документов?

**Рита:** Да, я закончила филфак, но вообще…

**Руководитель:** Большое спасибо.

*Короткие гудки*

**Рита:** Какого черта?..

*Рита звонил Игорю*

**Рита:** Привет,а где я могу посмотреть мою должностную инструкцию?

**Игорь:** Спроси об этом у «Катюши», она вышлет должностную инструкцию тебе на почту. Еще есть еще вопросы?

**Рита:** Нет, спасибо.

**Игорь:** Рад был помочь.

*Звук завершения вызова*

*Рита звонит на внутреннюю линию компании «Новые голосовые возможности»*

**Виртуальный помощник:** <speak> Добрый день! Вы позвонили на внутреннюю линию компании «Новые голосовые возможности». Чем я могу Вам помочь? </speak>

**Рита:** Не можешь прислать мне мою должностную инструкцию?

**Виртуальный помощник**: <speak> Одну минуту. <break time="50ms"/> Отправила документы Вам на почту. Могу ли я еще чем-то помочь? </speak>

**Рита:** Нет, спасибо.

**Виртуальный помощник**: <speak> Рада была помочь. </speak>

*Короткие гудки*

*Рита читает должностную инструкцию, продолжая прослушивать диалоги*

*Входящий вызов*

**Аня:** Тебе зачем должностная инструкция? Не удивляйся, я просматриваю диалоги с «Катюшей» на внутренней линии.

**Рита:** Руководитель попросил отредактировать документ, и я хотела уточнить, входит ли это в мои должностные обязанности.

**Аня:** Ты с ума сошла? Это руководитель! Не непосредственный, конечно, но ты должна делать все, что он тебе скажет!

**Рита:** Но у меня же еще разметка…

**Аня**: Что-то можно делать параллельно. Обязательно делай все, о чем тебя просят. Особенно руководитель. Ладно. Ты мне лучше скажи, не появилось ли у тебя идей, как сократить переводы на робота?

**Рита:** Можем ли мы сделать такую вещь: если пользователь просит перевести на оператора, менять голос робота. Пользователь подумает, что говорит с настоящим человеком, и сформулирует вопрос.

**Аня:** Мы так делаем. На нашей горячей линии, например. Сначала пользователь попадает на «Катюшу», а потом на Игоря.

**Рита:** Игорь – робот?..

**Аня:** Видишь – чуть-чуть изменили реплики, добавили дыхание в паузах, сгенерировали симпатичную аватарку – и не отличить от настоящего. Я в него чуть не влюбилась. Ну ладно. А еще какие-нибудь мысли у тебя есть?

**Рита:** Пока нет.

**Аня:** Тогда продолжай размечать диалоги.

*Звук завершения вызова*

**День 5**

*Рита прослушивает диалоги. Пользователи жалуются на ошибки на сайте, неправильные данные в документах, перепутанное время регистрации и т.п.*

*Входящий вызов*

**Игорь:** Просмотрел ваш вчерашний диалог с Аней. Я правильно понял, что у вас был конфликт?

**Рита:** Нет, все в порядке.

**Игорь**: Хорошо. Но если будет какая-то проблема, обращайся. Кроме того, система распознавания степени удовлетворенности сотрудников несколько раз выявила слово «черт» в твоей речи. Могу ли я сделать вывод, что ты не удовлетворена своей работой?

**Рита:** Нет-нет-нет, я очень довольна. Я постараюсь не чертыхаться.

**Игорь:** Хорошо. Если возникнут какие-то проблемы, ты всегда можешь ко мне обратиться. Может, сейчас у тебя есть ко мне вопросы?

**Рита:** Игорь, ты робот?

**Игорь:** Разумеется, нет. Подозреваю, что робот – Аня. Она на связи двадцать четыре на семь. Шучу. Я же брал ее на работу. У нас в компании только один робот – это «Катюша».

*Звук завершения вызова*

*Входящий вызов*

**Руководитель:** Риточка, вы не могли бы отредактировать еще один документ?

**Рита:** Я попробую.

**Руководитель:** Нужно отвечать: «Хорошо, я сделаю».

**Рита:** Хорошо, я сделаю.

*Звук завершения вызова*

*Входящий вызов*

**Аня:** Мы с заказчиками обсудили твою идею о двух голосах. Давай ее тестировать. Сейчас запустим на одной линии одноголосую версию, а на другой – многоголосую. Прослушай обе и составь отчет.

**День 6**

*Рита слушает два потока обращений пользователей. В потоке A – больше переводов на робота, в потоке B – существенно меньше.*

*Входящий вызов*

**Руководитель**: Риточка, нужно срочно отредактировать документ.

**Рита:** Хорошо, я сделаю.

*Звук завершения вызова*

*Входящий вызов*

**Аня:** Удалось сравнить звонки с двух потоков? Сколько прослушала?

**Рита:** По сто пятьдесят звонков.

**Аня:** На таком массиве значимых выводов не сделать. Продолжай размечать.

*Звук завершения вызова*

**День 7**

*Рита слушает два потока обращений пользователей.*

*Входящий вызов*

**Руководитель**: Риточка, нужно срочно отредактировать.

**Рита:** Хорошо, сделаю.

*Звук завершения вызова*

*Входящий вызов*

**Аня**: Сколько диалогов прослушала?

**Рита**: Еще по сто пятьдесят.

**Аня**: Мало. Продолжай.

*Звук завершения вызова*

**День 8**

*Рита слушает два потока обращений пользователей.*

*Входящий вызов*

**Руководитель**: Риточка, нужно срочно.

**Рита:** Хорошо.

*Звук завершения вызова*

*Входящий вызов*

**Рита:** Да, Аня, пока мало.

**Аня:** Хорошо.

*Звук завершения вызова*

**Дни 9, 10, 11, 12, 13**

*Рита слушает два потока обращений пользователей, звуки входящих вызовов, звуки завершения вызовов и реплики коллег.*

**Руководитель:** Риточка.

**Аня:** Мало!

**Руководитель**: Риточка!

**Аня**: Мало!

**Руководитель**: Риточка?

**Аня**: Мало!

**Руководитель:** Ри-точ-ка!

**Аня:** Мало!!!

**Руководитель**: Риточка…

**Аня**: МАЛО!!!

**День 14**

*Звонки на прослушивание звучат очень тихо, на заднем плане*

*Рита высмаркивается и звонит Ане*

**Рита:** Аня, я заболела…

**Аня**: Судя по всему, разговаривать и нажимать на кнопки ты можешь, так что закинься таблетками и продолжай работать.

*Звук завершения вызова*

*Рита высмаркивается и звонит на внутренний номер компании*

**Виртуальный помощник:** <speak> Добрый день! Вы позвонили на внутреннюю линию компании «Новые голосовые возможности». Чем могу помочь? </speak>

**Рита**: Катюша, подскажи, как официально оформить больничный.

**Виртуальный помощник**: <speak> Назовите номер вашего больничного листа. </speak>

**Рита**: У меня его нет.

**Виртуальный помощник:** <speak> Для оформления больничного листа можно воспользоваться сервисом «Доктор на дом». Чем еще я могу Вам помочь? </speak>

**Рита:** Ничем, спасибо.

*Звук завершения вызова*

*Рита высмаркивается и звонит в сервис «Доктор на дом»*

**Виртуальный помощник:** <speak> Здравствуйте! Вы позвонили на горячую линию сервиса записи к врачу «Доктор на дом». Вы хотите вызвать врача? </speak>

**Рита**: О боже…

**Виртуальный помощник:** <speak> Не совсем поняла Вас. Вы <emphasis level="moderate"> хотите </emphasis> вызвать врача на дом? </speak>

**Рита**: Да.

**Виртуальный помощник**: <speak> Какая у Вас температура? </speak>

**Рита:** Переведите, пожалуйста, на оператора.

**Виртуальный помощник**: <speak> К сожалению, в данный момент все операторы заняты. Я могу помочь вам оформить заявку на вызов врача. Вы готовы ответить на несколько вопросов? </speak>

**Рита:** Давайте…

*Виртуальный помощник начинает уточнять симптомы[[2]](#footnote-2)*

*Входящий вызов.*

**Аня**: Рита, где отчет? Его надо было сделать еще вчера.

**Рита**: Аня, я сейчас не успеваю. Я болею, очень много задач, все из рук валится… Я не успела сделать его… Я продолжу утром.

**Аня**: Нет уж, дорогая. Поработай ночью. Тот, кто работает с девяти до шести, ничего не добьется в своей жизни.

*Короткие гудки*

**День 15**

*Звонки на прослушивание звучат очень тихо. На заднем плане виртуальный помощник службы «Доктор на дом» продолжает перечислять симптомы.*

*Рита звонит на внутреннюю линию компании «Новые голосовые возможности»*

**Виртуальный помощник**: <speak> Добрый день! Вы позвонили на внутреннюю линию компании «Новые голосовые возможности». Чем я могу Вам помочь? </speak>

**Рита**: Прошу уволить меня по собственному желанию.

**Виртуальный помощник**: <speak> Хорошо, а по какой причине Вы хотите уволиться? </speak>

**Рита**: Прошу уволить меня по собственному желанию.

**Виртуальный помощник**: <speak> Я не могу принять у Вас заявление об увольнении, пока не узнаю, что побудило Вас принять такое решение. </speak>

**Рита**: Прошу уволить меня по собственному желанию.

**Виртуальный помощник**: <speak> Пожалуйста, сформулируйте причину Вашего решения и перезвоните. </speak>

*Короткие гудки.*

**Рита:**Чертов робот.

*Рита звонит Игорю.*

**Рита:** Игорь, я хочу подать заявление на увольнение.

**Игорь**: Что побудило тебя принять такое решение?

**Рита:** Я не могу так работать.

**Игорь**: Маргарита, я не могупринять у тебя заявление на увольнение, пока не пойму, что именно побудило тебя принять такое решение. Предлагаю тебе успокоиться и перезвонить мне.

*Звук завершения вызова*

**Рита:** Чертовы роботы!

*Входящий вызов*

**Аня:** Ты что, с ума сошла? Ты не можешь сейчас уволиться. Кто тебя возьмет на работу, если ты на первой же позиции не прошла испытательный срок? Мы и так тебе одолжение сделали, что взяли без опыта. Возьми себя в руки и продолжай работать.

*Звук завершения вызова*

**Дни 16, 17 и 18**

*Пользователи звонят на линию A[[3]](#footnote-3) и на линию B[[4]](#footnote-4). Виртуальный помощник уточняет симптомы болезни[[5]](#footnote-5).*

*Рита ничего не делает.*

*Входящий вызов.*

**Аня**: Рита, ты где? Почему ты не отвечаешь?

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

**Игорь:** Маргарита, не могу до тебя дозвониться. Почему тебя нет на рабочем месте?

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

**Аня:** Рита, возьми трубку! Тебе поставят прогул!

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

**Игорь**: Маргарита, у тебя прогул.

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

**Аня**: Рита, ты везде недоступна.

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

**Игорь**: Маргарита, позвони мне.

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов*.

**Руководитель**: Маргарита, срочно позвоните мне, Игорю или Ане.

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

**Аня**: Рита, тебя уволят за прогул.

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

**Игорь**: Что-то случилось?

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

**Руководитель**: Я позвонил вам шесть раз. Перезвоните мне. Это в Ваших интересах.

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

**Руководитель**: Вы нарушаете трудовое законодательство и трудовой кодекс.

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

**Игорь**: Маргарита, мы не можем принять твое заявление задним числом. У тебя два прогула. Если ты не напишешь заявление от сегодняшнего дня, нам придется уволить тебя по статье. Не совершай глупостей. Это испортит тебе всю карьеру.

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

*Входящий вызов.*

**Руководитель**: Это был крайний мой вызов. Видимо, Вам все равно. Мы увольняем Вас по статье.

*Звонки прекращаются.*

*Пользователи замолкают.*

*Виртуальный помощник замолкает.*

*Рита звонит на горячую линию «Новых голосовых возможностей»*

**Виртуальный помощник**: <speak> Добрый день! Вы позвонили на горячую линию компании «Новые голосовые возможности». Предупреждаю, что для улучшения <emphasis level="moderate"> качества </emphasis> обслуживания все разговоры записываются. Меня зовут Катюша, я виртуальный помощник. Чем я могу Вам помочь? </speak>

**Рита**: Идите на хуй.

1. **Пользователи:** Здравствуйте, у меня вот ребеночек родился, я хотела бы его зарегистрировать. Добрый день, хотим расписаться. Переведите на оператора, пожалуйста. Позовите специалиста. Здравствуйте, звоню по поводу регистрации брака. Хочу развестись. Позовите оператора. Можно у вас получить свидетельство о рождении? На оператора переключите, пожалуйста. Я хотел бы поговорить с оператором. Здравствуйте, а свидетельство о смерти дедушки можно у вас получить? Это что, робот говорит? Робот, да? А ну-ка переведи на кожаного мешка. Алло, мы бы хотели пожениться. Мне бы с живым человеком поговорить. На оператора переведите. Переведите на оператора. Переведите на специалиста. Дайте оператора, пожалуйста (*И т. д.*) [↑](#footnote-ref-1)
2. **Виртуальный помощник**: <speak> Какая у Вас температура? Когда поднялась температура? Болит ли у Вас голова? В каком месте у Вас болит голова? Боль тянущая или стреляющая? Болит ли у Вас горло? В какой именно части у Вас болит горло? Горло болит постоянно или только при глотании? Есть ли у вас кашель? Как часто Вы кашляете? Кашель сухой или мокрый? Есть ли у Вас насморк? Нос заложен или у вас текут сопли? Какого цвета у вас выделения из носа – прозрачные, коричневые или зеленые? Вы чихаете? Как часто Вы чихаете? Есть ли у Вас боль в груди? Вы чувствуете боль в груди постоянно или она появляется приступами? Что вызывает боль в груди – кашель, чихание или вы не можете определить причину? </speak> [↑](#footnote-ref-2)
3. **Пользователи:** Переведите, пожалуйста, на оператора. Соедините с оператором. На консультанта переведите. Свяжи с оператором. Переведи на живого человека. Я хочу поговорить со специалистом. Переведи на оператора! Хочу поговорить с оператором! Дайте оператора. Оператор. Человек. Оператор. Хочу поговорить с живым человеком. Робот мне не поможет, переведите на оператора. Переведите на оператора. Оператора. Дайте мне поговорить с оператором. Хочу поговорить с человеком. (*И т.д.*) [↑](#footnote-ref-3)
4. **Пользователи**: Хочу подать жалобу на работу вашего сайта. Когда будет готова моя справка? Заявление было подано с ошибкой. Ваш сайт не работает. Неправильные данные в паспорте. Почему мое свидетельство все еще не готово? Я звоню вам третий раз, и вы не можете решить мой вопрос. (*И т.д.*) [↑](#footnote-ref-4)
5. **Виртуальный помощник**: <speak> Болит ли у Вас спина? Какая часть спины у Вас болит? Болит ли у вас шея? Болят ли у Вас пальцы рук? Болят ли у Вас колени? Отекают ли у Вас ноги? Болят ли у Вас глаза? Бывают ли у Вас слуховые галлюцинации? У Вас пропадает мотивация? Вам сложно на чем-то сосредоточиться? Вам постоянно хочется спать? У вас пропал аппетит? Часто ли вы плачете? У вас бывают вспышки беспричинного гнева? </speak> [↑](#footnote-ref-5)