



ACTIVE
BUSINESS
CONSULT

Речевая аналитика

Интеллектуальная система управления
контролем качества на основе
технологии распознавания речи

ООО «АБК» — 2019



Преимущества

- + Контроль соблюдения скриптов и этики общения
- + Оптимизация KPI сотрудников
- + Минимизация репутационных рисков
- + Повышение лояльности клиентов
- + Неограниченное количество пользователей
- + Модель определения результата разговора



ВОЗМОЖНОСТИ



- Удобный интерфейс с функциями прослушивания и визуализацией диалогов
- Предсказание результатов разговора на основе нейросетевых моделей
- Оценка работы сотрудников
- Контроль перебиваний, пауз, эмоциональной окраски речи
- Полнотекстовый поиск по ключевым словам, произвольным фразам, конфигурируемым маркерам, сложным запросам
- Гибкая система отчетности
- Быстрая адаптация под любые задачи заказчика
- Интеграция в CRM заказчика
- Индивидуальный анализ фраз оператора и оппонента



Области применения





Как это работает

ШАГ 1

Настройка маркеров



ШАГ 3

Прослушивание записей и прочтение транскрибированных диалогов



ШАГ 5

Контроль и оценка работы сотрудников



ШАГ 2

Поиск необходимых разговоров, с использованием гибкой системы фильтров



ШАГ 4

Анализ информации с помощью гибкой системы отчетности



PROCESSES



Демонстрация

2:46

-1:03



Критерий оценки

лояльность клиента ▾

Параметр	Значение	Оценка
Клиент перебил оператора, шт	1	3
Клиент перебил оператора, %	2	3
Речь клиента, %	40	7
Макс. участок речи клиента, сек	7	7
Молчание клиента, %	60	7
Макс. участок молчания клиента, сек	10	10
Макс. участок одновременной речи, сек	1	9
Залипания клиента, %	0	10
Претензионная лексика, шт	4	1

Итоговая оценка: 3 балла

Расшифровка диалога

Оператор: Служба доставки едаами здравствуйте

Клиент: Здравствуйте девушка только что звонил другой оператор видимо сбросил или не знаю может с вами разговаривал. Не могут мой найти заказ. Что у вас там за бардак происходит?

Оператор: Так видимо вы не со мной говорили. Давайте вам перезвонят сейчас, хорошо? другой оператор

Клиент: А может вы сразу посмотрите? Просто я не знаю тот оператор сбросил. Что это за поведение такое?

Оператор: Со связью проблемы, возможно вас никто не сбрасывал просто

Клиент: Ну возможно, я понимаю. Но мой заказ найти не могут и я не понимаю что у вас за бардак там происходит и я бы хотел связаться с руководством

Оператор: Какая сумма заказа?

Клиент: Возможно это?

Оператор: Какая сумма заказа?

Клиент: У меня сумма 1490 рублей

Оператор: Так сейчас с вами свяжутся в ближайшее время

Клиент: Хорошо давайте я жду, спасибо



Под ключ

от 2-х недель

- Анализ технического задания Заказчика
- Подготовка и настройка оборудования на стороне Заказчика
- Установка системы распознанной речи (гиперссылка на стр распознавания речи) или синхронизация с имеющейся у Заказчика
- Интеграция в CRM Заказчика
- Настройка портала речевой аналитики и хранилища данных. Веб-формы могут быть интегрированы в веб-экосистему бэк-офиса компании
- Запуск системы в эксплуатацию, настройка контрольных маркеров, листов оценки, системы отчетности
- Гарантийная и постгарантийная поддержка