

[vs]robotics



РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

Международный опыт использования Речевой аналитики.
Применение лучших практик на российском рынке

CNews FORUM 2020

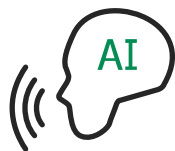


АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

[vs]robotics

Входит в группу
компаний СБЕР

Наши продукты



РОБОТ-ОПЕРАТОР



РАСПОЗНАВАНИЕ РЕЧИ



СИНТЕЗ РЕЧИ



РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

Кейс 1. Capital One

Компания выплатила **\$ 75 500 000** за нарушение положений ТСПА*

Внедрение Речевой аналитики позволило



Оценивать 100% записей звонков



Обеспечивать соблюдение стандартов работы операторов КЦ



Выявлять и анализировать причины претензионных обращений

Capital One сегодня – лидер финансовой отрасли в области применения Речевой аналитики

*Telephone Consumer Protection Act (ТСПА) – законодательный акт по защите потребителя в сфере телемаркетинга (США)

Кейс 2. APEX Credit Management

ЗАДАЧИ



Мониторить и анализировать 100% звонков



Выявить и устранить случаи несоблюдения скриптов



Снизить показатель текучести кадров



Повысить KPI для сферы взыскания ПЗ

РЕЗУЛЬТАТ

100%

соответствие звонков законодательству

30%

повышение показателя взысканной задолженности на человеко-час

15%

повышение конверсии платежей относительно обещаний

30%

повышение сводной оценки работы операторов

до **10 мин**

снижение времени обработки жалоб

Кейс 3. Клиент Aspect Software

ЗАДАЧИ



Проанализировать разговоры по большому количеству показателей



Идентифицировать возможности для апсейла



Повысить продажи

Внедрение Речевой аналитики позволило:

1

Оценивать 100% записей звонков

2

Выявлять лучшие практики общения с клиентами

3

Осуществлять полнотекстовый поиск по ключевым словам и произвольным фразам

РЕЗУЛЬТАТ

на 30%

выявлен рост продаж

6 месяцев

полная окупаемость внедрения Речевой аналитики

Речевая Аналитика в России

ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ



Импорт отдельных аудиозаписей и пакетная обработка через web-интерфейс



Функции прослушивания и визуализации диалогов



Анализ 100% записей звонков



Гибкая система отчетности. Сводные отчеты по оценочным листам



Идентификация основных причин входящих обращений



Ручная проверка диалогов по заданному листу оценки



Полнотекстовый поиск по ключевым словам, произвольным фразам, конфигурируемым маркерам, сложным запросам

Речевая Аналитика в России

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФИЧИ



Фиксация параметров речевой активности и эмоциональной окраски речи абонента и оператора



Составные запросы (И, ИЛИ, НЕ, предшествование)



Несколько языков распознавания речи



Автоматическая проверка диалогов по заданному листу оценки



Расстановка знаков пунктуации в распознанном тексте



Сравнение групп операторов



Диаризация: разделение входящего аудио потока на несколько сегментов в соответствии с принадлежностью конкретному спикеру



Оценочные периоды и правила

Спасибо за внимание

Татьяна
Орлова

8 (495) 997-21-39



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

activebc.ru

[vs]robotics

vsrobotics.ru