

ГОЛОСОВАЯ АНАЛИТИКА НА ОСНОВЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ



ПОЧЕМУ ВАЖНО

КОНТРОЛИРОВАТЬ КАЧЕСТВО РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ

коммуникаций
осуществляется голосом,
по телефону и лично

80 – 95 %

< 3 %

диалогов с клиентами
анализируется

Улучшение качества обслуживания клиентов

Контроль качества работы операторов позволяет выявлять и устранять проблемы в общении с клиентами, что приводит к повышению качества обслуживания и росту лояльности клиентов

Увеличение производительности труда сотрудников

Контроль качества работы операторов позволяет находить проблемы в процессе обслуживания клиентов. Это дает возможность выявлять сотрудников, которые не справляются с задачами

Удержание и мотивация заинтересованных сотрудников

Контроль качества работы операторов позволяет выявлять и поощрять заинтересованных и высококвалифицированных сотрудников, что способствует их удержанию в компании и мотивации на дальнейшее развитие и рост

**Выгода
(пример)**

**ИТОГО:
+7% дохода**

-2% негативных отзывов
=

+1% дохода

+1% удержанных клиентов
=

-5% расходов

+7% NSP
=

+1% дохода

NPS - метрика, которая измеряет уровень удовлетворенности клиентов

Сферы применения



Работа нашей системы

01

Входной сигнал: система получает аудиозапись диалога между клиентом и оператором

02

Обработка записи: полученная аудиозапись автоматически преобразуется в текстовый формат. Затем система разделяет речь на два потока: слова клиента и ответы оператора, используя специальный протокол распознавания ролей

03

Защита данных: система выявляет и удаляет персональную информацию из оригинальной аудиозаписи и текстового представления диалога, обеспечивая конфиденциальность обеих сторон

04

Аналитика качества обслуживания: текстовая версия диалога подвергается комплексному анализу по заранее определенным критериям оценки. Результаты анализа позволяют формировать статистику и принимать обоснованные решения по повышению качества обслуживания клиентов

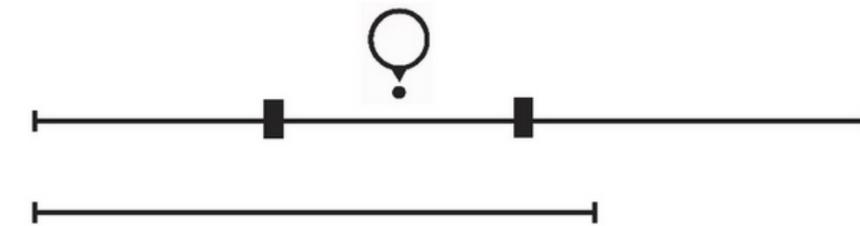
Параметры персональной информации

Гибко настраивайте процесс удаления персональных данных, выбирая подходящий метод и типы персональной информации

Возможны различные методы удаления персональных данных из исходного аудио:

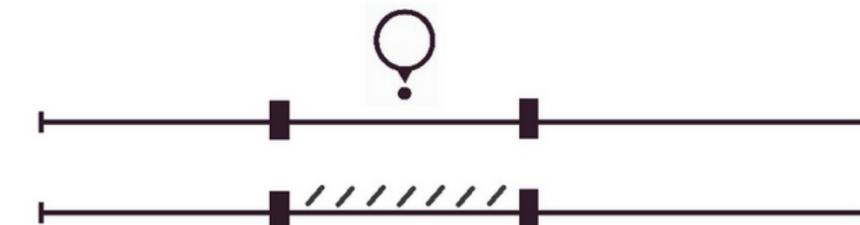
01

вырезка участка аудио с персональными данными



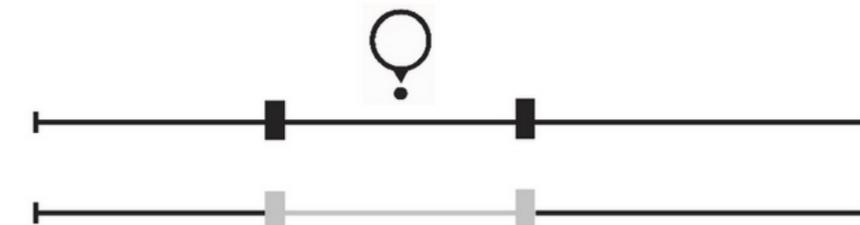
02

замена участка аудио с персональными данными на любое другое аудио (к примеру, белый шум)



03

замена участка аудио с персональными данными на тишину



Параметры персональной информации

Типы представляют из себя список видов персональной информации

Добавляйте новые типы вводя **только их названия**

Если названия неоднозначны (например, "кодовое слово"), необходимо ввести дополнительные **описания**

Также **удаляйте** и **редактируйте** существующие типы

- 01** Домашний адрес
- 02** Мобильный номер телефона
- 03** Адрес электронной почты
- 04** Возраст
- 05** Дата рождения
- 06** Полное имя клиента
Описание: Фамилия, имя и отчество клиента

Параметры анализа

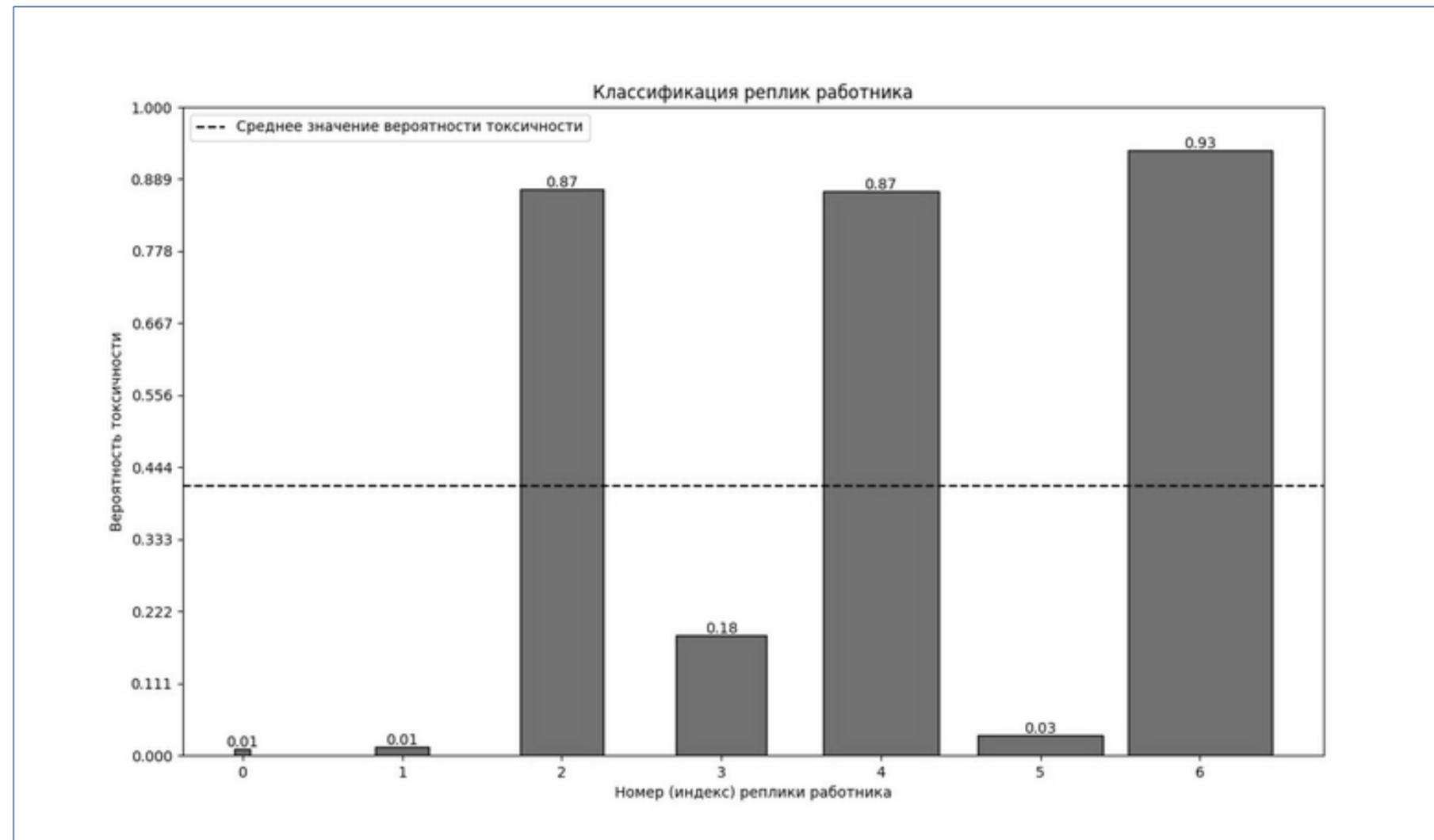
Анализ включает в себя разнообразные метрики, некоторые из которых предлагают гибкую настройку и адаптируются под задачи компании, а другие являются основными

Рассмотрим текущие метрики:

- 01** Общая длительность аудио
- 02** Тема обсуждения
- 03** Стилль речи работника
- 04** Анализ соответствия протоколу
- 05** Анализ магнитуды на всем диалоге
- 06** Общее отношение работника к клиенту
- 07** Анализ вероятности токсичности реплик работника

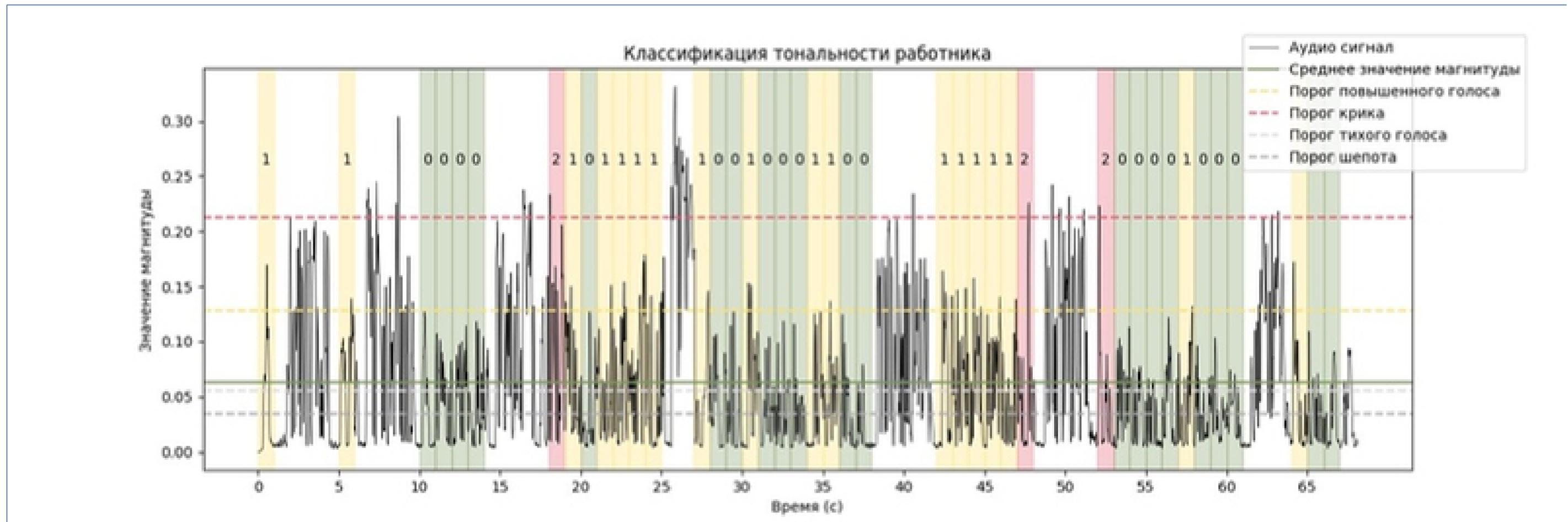
АНАЛИЗ ВЕРОЯТНОСТИ ТОКСИЧНОСТИ РЕПЛИК РАБОТНИКА

Анализ вероятности токсичности реплик работника осуществляется с помощью модели, которая анализирует каждую реплику и высчитывает вероятность того, что она содержит нецензурные выражения или прямые оскорбления



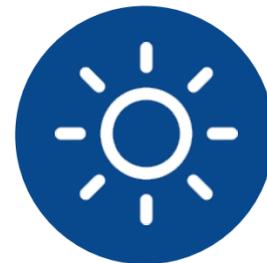
АНАЛИЗ МАГНИТУДЫ НА ВСЕМ ДИАЛОГЕ

Анализ магнитуды предполагает анализ того, насколько громко разговаривает работник с клиентом: на каких участках его голос громкий, тихий или нормальный, анализируя все реплики работника



АНАЛИЗ СООТВЕТСТВИЯ ПРОТОКОЛУ

Анализ соответствия протоколу позволяет задавать протокол, по которому требуется разговаривать работнику, например: *проверка удовлетворенности*: "Вы довольны нашим сервисом сегодня?" или *предложение обратной связи*: "Если у вас есть дополнительные вопросы, пожалуйста, свяжитесь с нами"



Приветственное обращение:
"Добрый день, как я могу Вам помочь сегодня?"



Прощальное обращение:
"До свидания, хорошего дня!"

и проверять, насколько работник придерживается заданному протоколу

Динамический Семантический анализ

Наша система предоставляет мощный инструмент для **тонкой настройки** некоторых параметров семантического анализа, что позволяет **динамически адаптировать** систему под меняющиеся требования бизнеса и оценивать эффективность работы операторов

Профессиональная настройка метрик для глубокого анализа



Ограничения значений



Тип данных



Детальное описание

Параметры анализа

Система предлагает широкие возможности для кастомизации:

- **добавление** новых ключевых показателей эффективности
- **удаление** устаревших критериев оценки
- **модификация** существующих параметров



ЧТО ДАЛЬШЕ?

Личные кабинеты



Создание учетных записей. Возможность для сотрудников отправлять новые диалоги для оценки. Получение персонализированных рекомендаций. Отслеживание динамики улучшений или ухудшений

Система рейтингов



Ведение контроля общих рейтингов. Просмотр рейтингов своих коллег для поддержания конкуренции между сотрудниками

Рекомендательная система



Создание рекомендательной системы. На основе статистических данных, собранных за конкретный период, получение персонально ориентированных советов по улучшению качества обслуживания

Наша точность

Мы оценивали нашу точность по двум ключевым метрикам:

- **WER (Word Error Rate)** — процент ошибок в распознавании слов
- **CER (Character Error Rate)** — процент ошибок в распознавании символов

Из них напрямую вытекают следующие две метрики:

- **WRP (Word Recognition Precision)** — процент корректно распознанных слов
- **CRP (Character Recognition Precision)** — процент корректно распознанных символов

WRP=94.3%

WER=5.7%

CRP=97.2%

CER=2.8%



+375 (29) 229-52-06
info@scs.by