



**РБ ИТ**

Оператор ИТ-решений

Центр  
компетенций  
по речевой  
аналитике





Оператор ИТ-решений

ОБИТ — надежный, гибкий и безопасный поставщик цифровых сервисов (решений) с глубокой телеком-экспертизой.

Более 20 лет помогаем компаниям расти, используя собственные технологические возможности и компетенции.



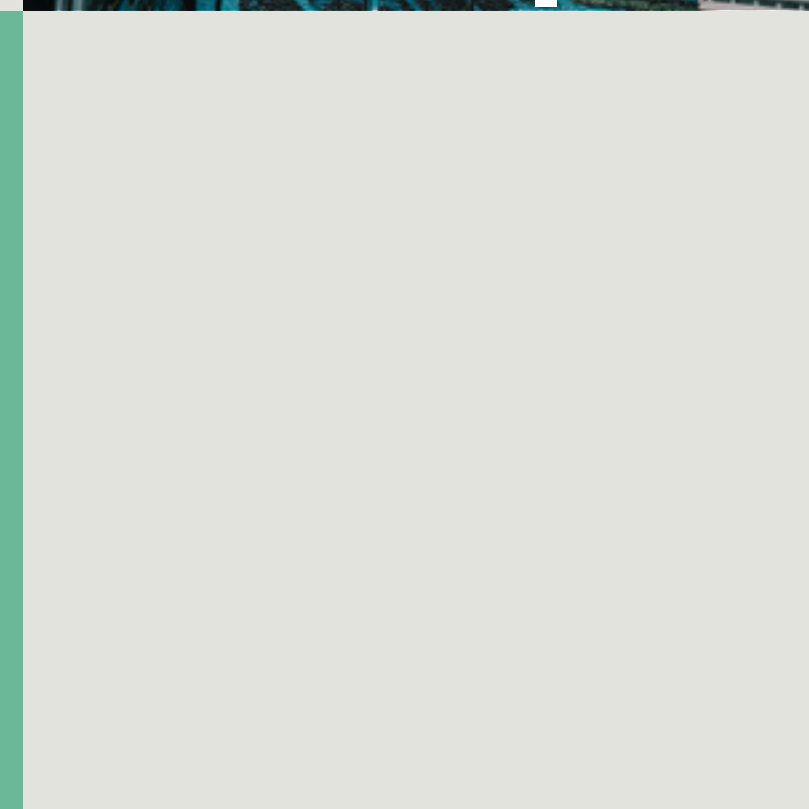
80+ проектов федерального и международного масштаба



10+ инженерных систем на предприятиях России под нашим контролем



70% компаний из ТОП-100 Forbes доверяют нам



15 лет подтверждаем соответствие стандартам качества ISO 9001:2015



1 млн+ подключений в месяц к публичной Wi-Fi-сети «ОБИТ»



100% регионов РФ — география реализации наших проектов

Делаем сложное простым





# Сервис речевой аналитики

В основе программного решения лежат собственные речевые технологии и технологии обработки текста.

Решение интегрируется с вашим контактным центром, забирает записи всех коммуникаций — голосовых и текстовых, распознает речь, анализирует текст и на основе этого выдаёт результаты анализа коммуникаций по каждому сотруднику, подразделению, компании в целом с учетом нескольких десятков значимых параметров.



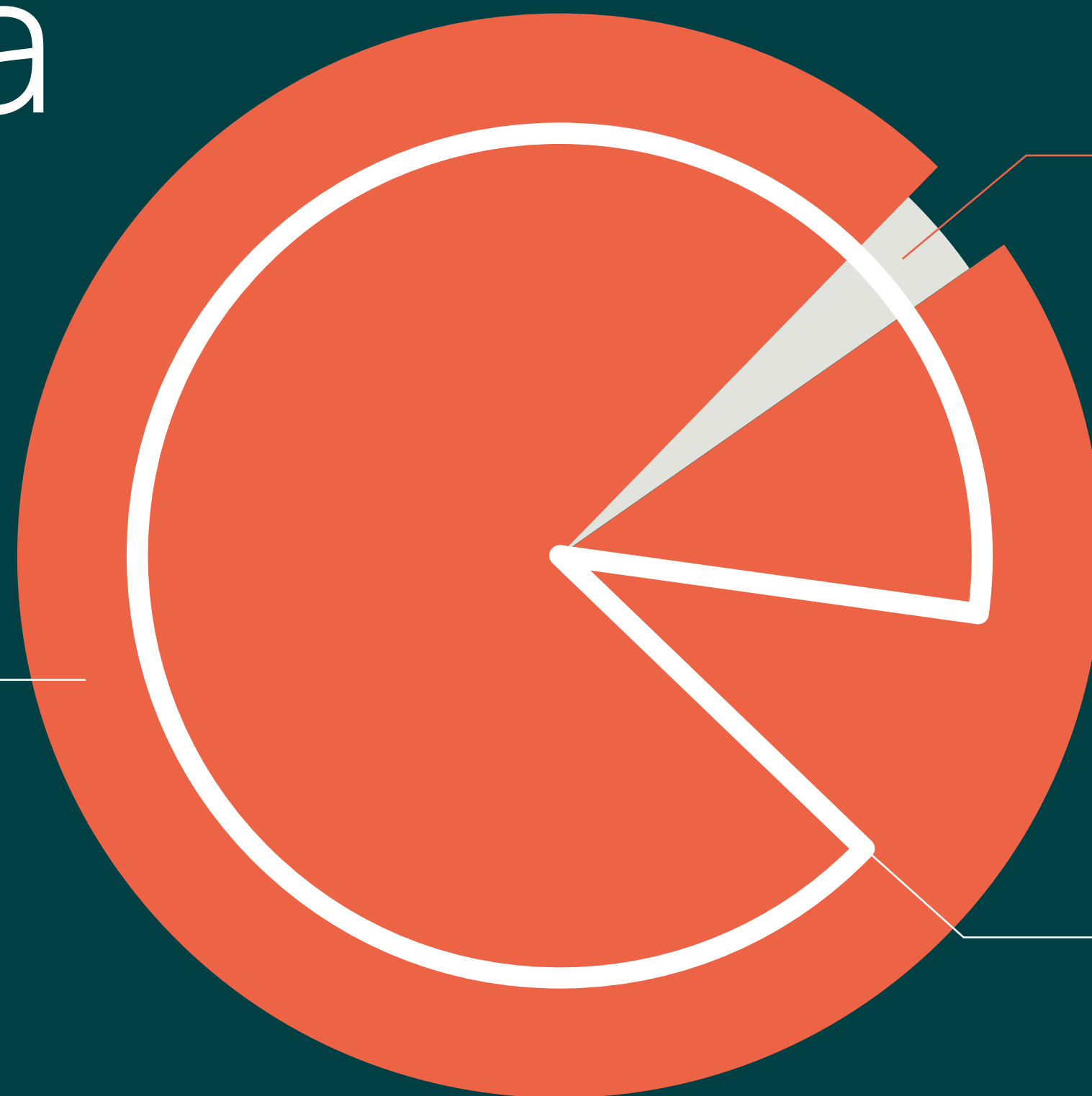


# Голос — скрытые знания для бизнеса

о ситуации

97%

сырые данные,  
которые могут  
стать знаниями



<3%

коммуникаций  
анализируется

90%

всех коммуникаций  
между компанией  
и клиентами — вербальные



# Проблемы



Отсутствие  
достоверной  
информации о том,  
как сотрудники  
общаются с клиентами



Отсутствие  
возможности  
обобщить  
обратную связь  
от клиентов



Недовольные  
клиенты, частые  
жалобы

## В итоге

- падают продажи
- падает доля рынка
- уходят клиенты





# Ключевые области применения



Операционная  
эффективность



Эффективность  
продаж



Удовлетворенность  
клиентов



# Возможности речевой аналитики

Анализ 100% контактов  
в любых точках касания

о продукте



Способствует росту продаж до 50%



Позволяет найти точки роста бизнеса (инсайты)



Выявляет отклонения от стандартов  
и ошибки сотрудников



Выявляет и анализирует негативные  
обращения клиентов



Помогает повысить удовлетворенность клиентов  
на 10-30 пунктов



Позволяет снизить операционные расходы  
контактного центра до 20%



Позволяет снизить регуляторные риски и риски  
нарушения внутренних политик, в т. ч. политики  
информационной безопасности





# Ключевые кейсы речевой аналитики

о продукте

## Речь сотрудника

- автоматическая оценка качества работы сотрудника
- контроль соблюдения стандартов обслуживания
- выявление слабых мест у сотрудников
- лучшие/худшие практики



## Речь клиента

- оценка степени удовлетворенности клиента
- выявление и анализ причин обращений
- выявление и анализ причины жалоб и негативных впечатлений
- выявление и анализ слабых мест продукта
- проблемы
- конкурентный анализ
- профилирование клиента
- оценка эффективности маркетинговых кампаний, акций, новых продуктов





# Типовая архитектура решения

## Контакт-центр

Звонки

Чаты

Видеовстречи

Аудиобейджи

Сотрудник

## Обработка

- Распознавание речи
- Классификация
- Тональность и др.

## Оценка

- Анализ звонков
- Оценка оператора
- Голоса клиента

## Анализ

- KPI
- Рейтинги
- Отчёты
- Дашборды

Обучение / Мотивация /  
Лучшие практики / Контроль

Руководитель

Отчеты/  
Уведомления

Результаты анализа

САМО контроль обучение



# Анализируемые параметры



- Слова и фразы, произнесенные Оператором и/или Клиентом (с возможностью использования операторов булевой логики: AND, OR, NOT, AND NOT, скобки)
- Последовательность произнесения слов и фраз Оператором и/или Клиентом
- Частота использования слов и фраз Оператором и/или Клиентом
- Точное местоположение слов и фраз Оператора и Клиента в разговоре
- Относительное местоположение слов и фраз Оператора или Клиента в разговоре
- Скорость речи Оператора
- Монотонность речи Оператора
- Общая продолжительность тишины в разговоре
- Максимальная продолжительность тишины в разговоре
- Доля речи Клиента
- Доля тишины в разговоре
- Доля одновременной речи
- Продолжительность одновременной речи
- Максимальная продолжительность одновременной речи
- Продолжительность речи Оператора
- Продолжительность речи Клиента
- Количество перебиваний Клиентом
- Количество перебиваний Оператором
- Количество и доля длительной речи Клиента
- Количество и доля длительной речи Оператора
- Продолжительность тишины в начале/конце разговора
- Продолжительность разговора
- Время вызова (время суток)
- Кто завершил звонок
- Пол Клиента
- Тематика вызова
- Наличие признака FCR/nonFCR
- Продолжительность HOLD





# Функциональные возможности



## Анализ звонков и чатов

Анализируйте 100% коммуникаций с клиентами в реальном времени по 35+ речевым и лексическим параметрам.



## Тематизация обращений

Автоматически определяйте тематики обращений и тэгируйте звонки для дальнейшего анализа.



## Отчеты

Гибко формируйте и выгружайте отчеты по любым срезам и агрегациям данных.



## Дашборды

Следите за важными параметрами в режиме реального времени. Настройте необходимую аналитику под нужды различных подразделений.



## Оповещения

Настраивайте и получайте моментальные уведомления по любым событиям и инцидентам из звонков и чатов на e-mail или в мессенджер.



## Голосовая биометрия

Сократите время на идентификацию клиентов. Выявляйте фрод. Фильтруйте звонки по образцу голоса на любом языке за считанные доли секунды.



## Оценка качества коммуникаций

Беспристрастная оценка всех взаимодействий оператора с клиентами по настраиваемым правилам и стандартам любой сложности.



## Интеллектуальный поиск по записям

Неограниченные возможности для поиска по ключевым словам и фразам. Фильтрация и сортировка аудиозаписей по любым признакам и параметрам.

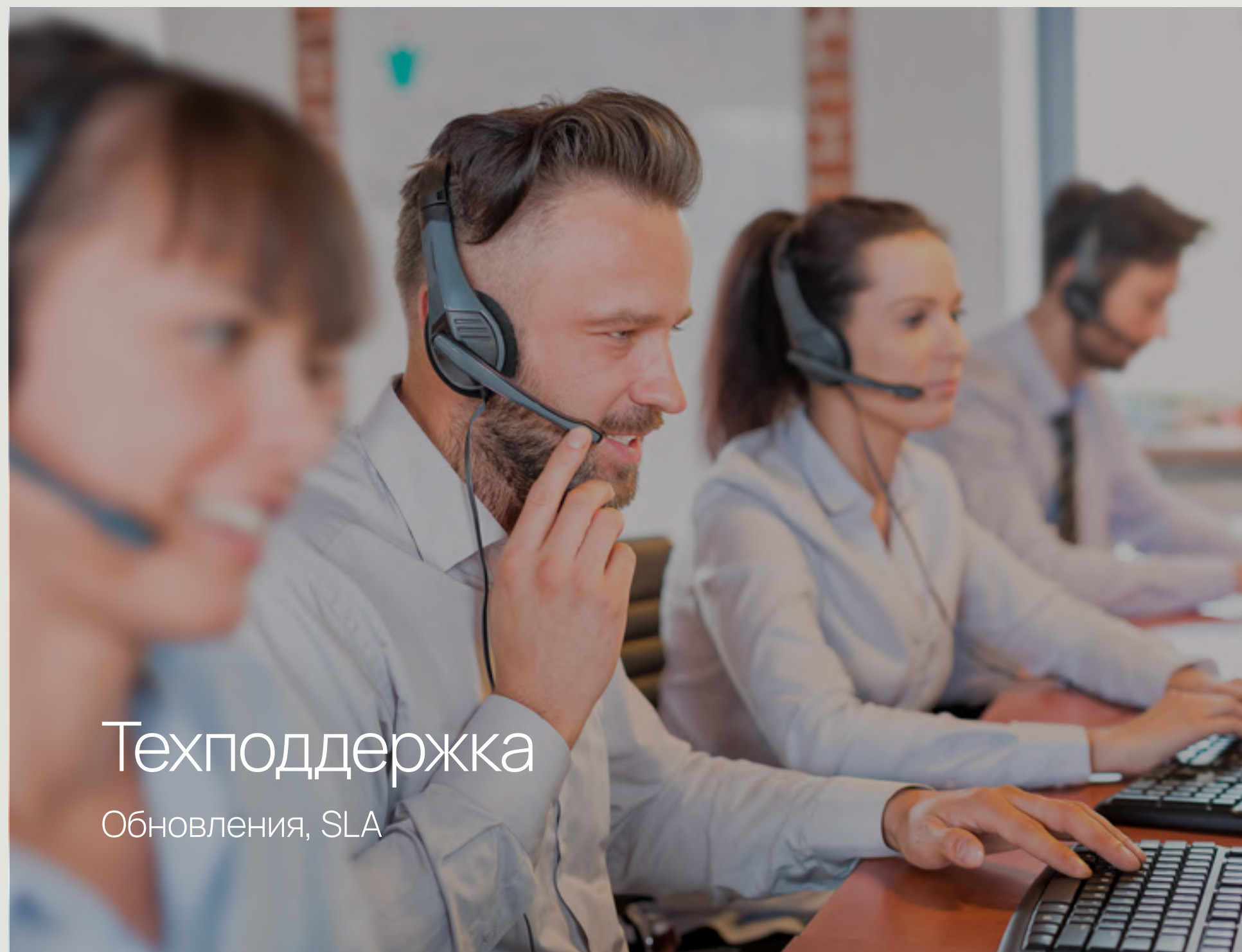


## Личные кабинеты

Интегрированные возможности для повышения эффективности операторов. Персональная статистика, оценки, рейтинг, инструменты апелляции и автоматические рекомендации.



# Гибкие варианты реализации



Техподдержка  
Обновления, SLA

## SaaS

Подписка,  
использование  
решения в облаке

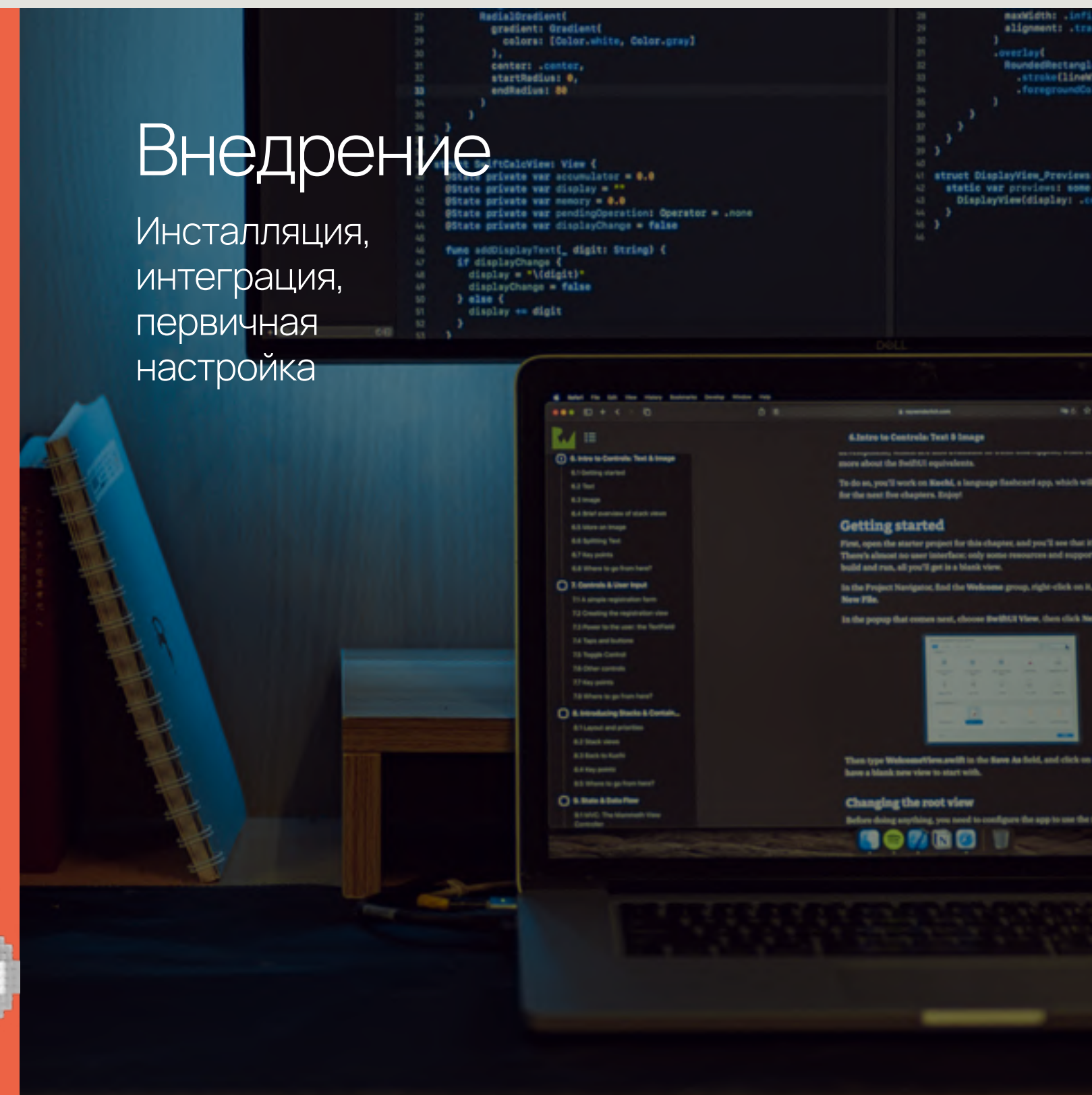


## On-premise

Лицензии на сервер  
и рабочие места

## Внедрение

Инсталляция,  
интеграция,  
первичная  
настройка



## Консалтинг

Профессиональные услуги по решению  
бизнес-задач и управлению изменениями



Наши партнеры

Наука и производствоТЭКМедицина и фармацевтикаСтроительство и недвижимостьТранспорт и логистикаИТ и телекомHoReCaСервис и развлеченияРитейлФинансы и страхование
