



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.



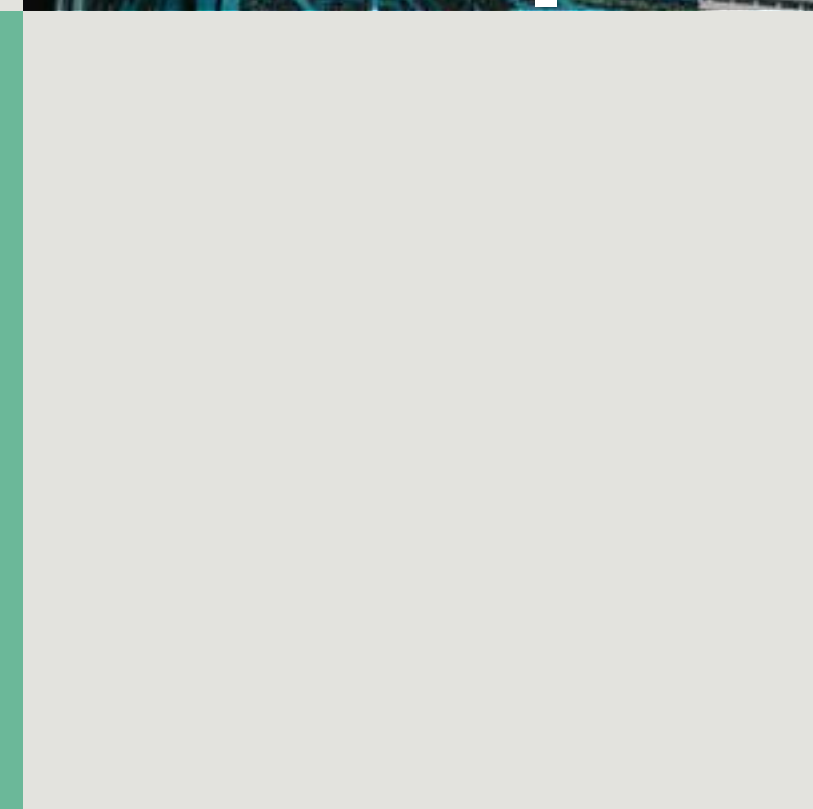
проектов федерального и международного масштаба



инженерных систем на предприятиях России под нашим контролем



компаний из ТОП-100 Forbes доверяют нам



лет подтверждаем соответствие стандартам качества ISO 9001:2015



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



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.



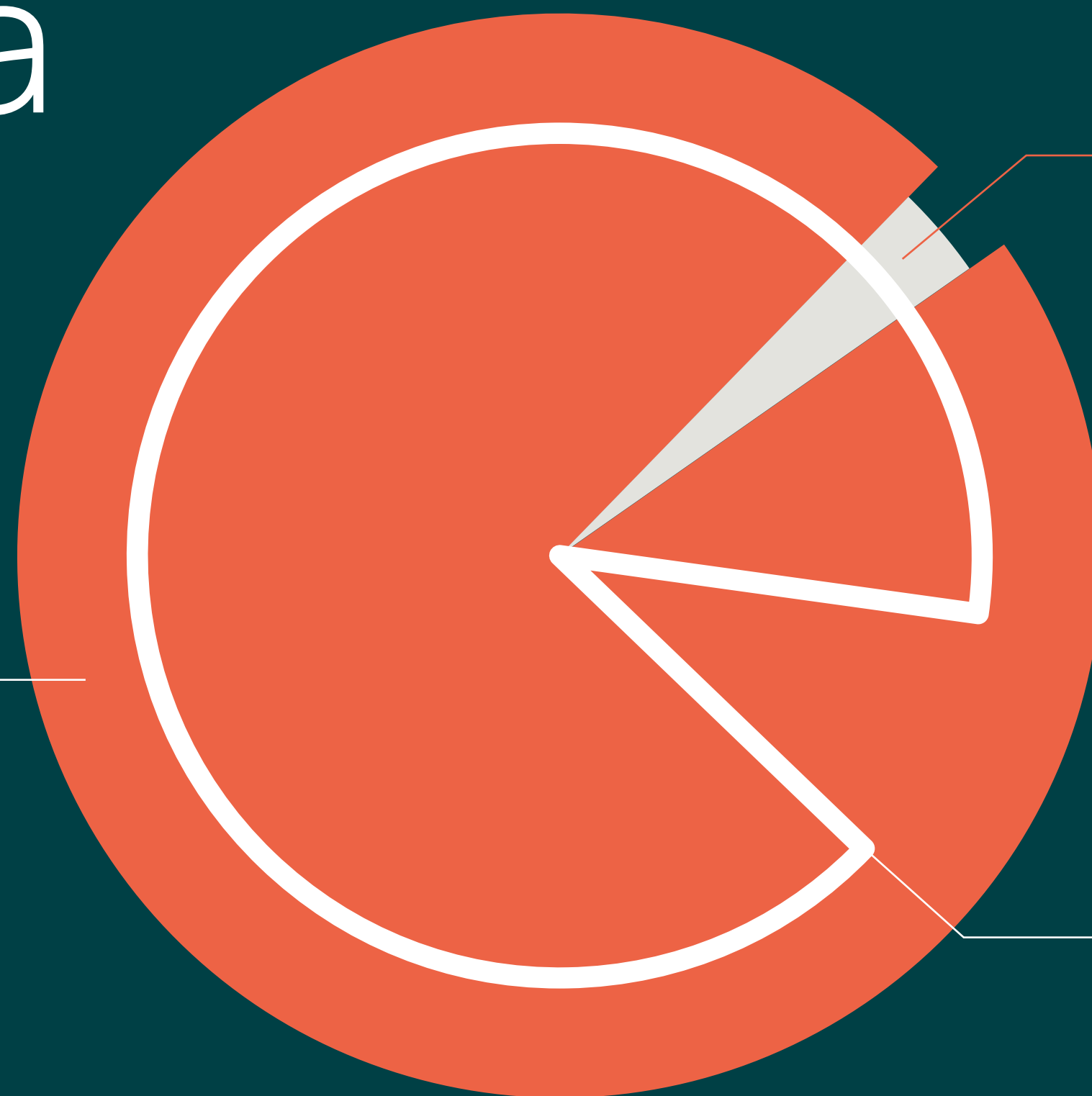


Голос — скрытые знания для бизнеса

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

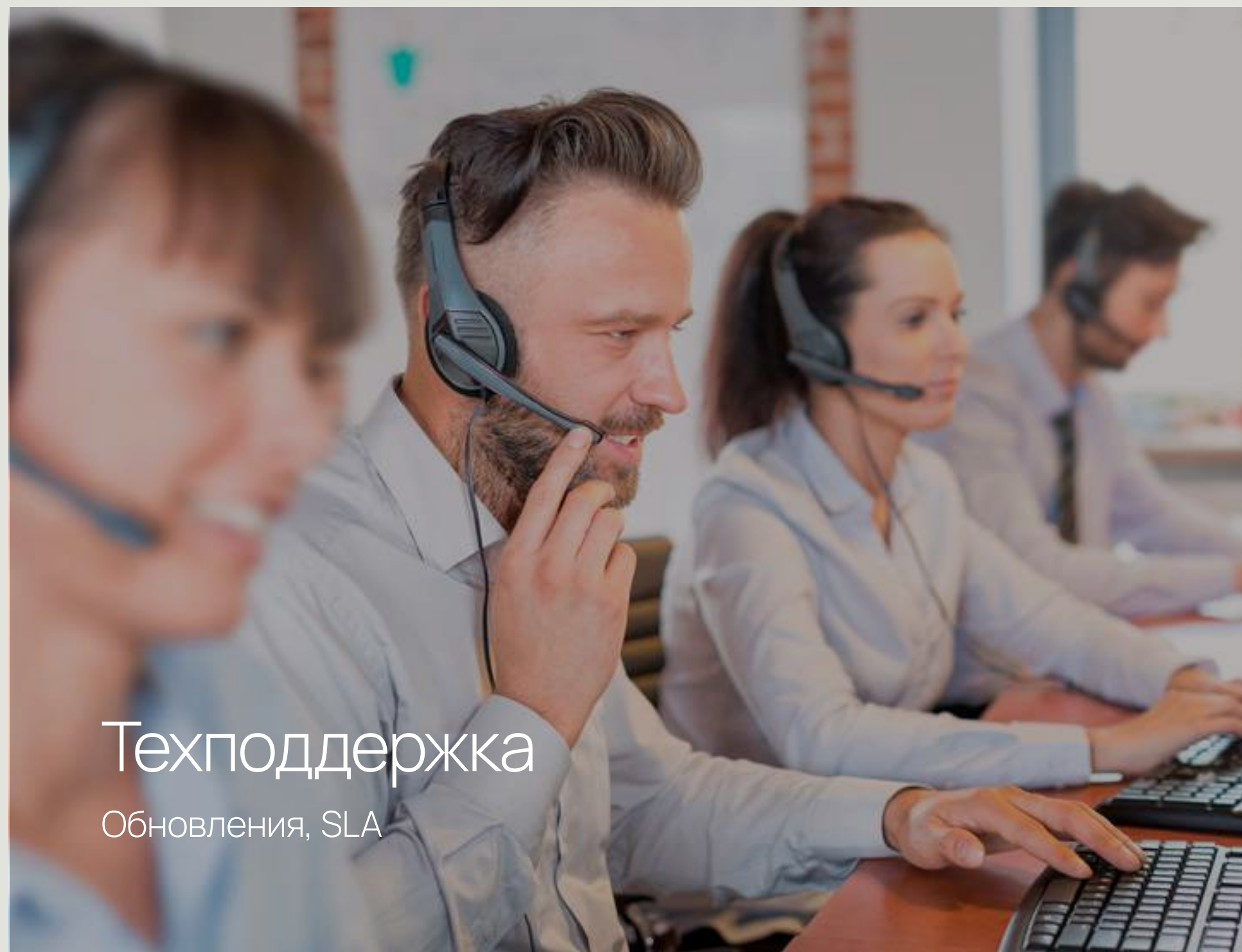
Неограниченные возможности для поиска по ключевым словам и фразам. Фильтрация и сортировка аудиозаписей по любым признакам и параметрам.



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

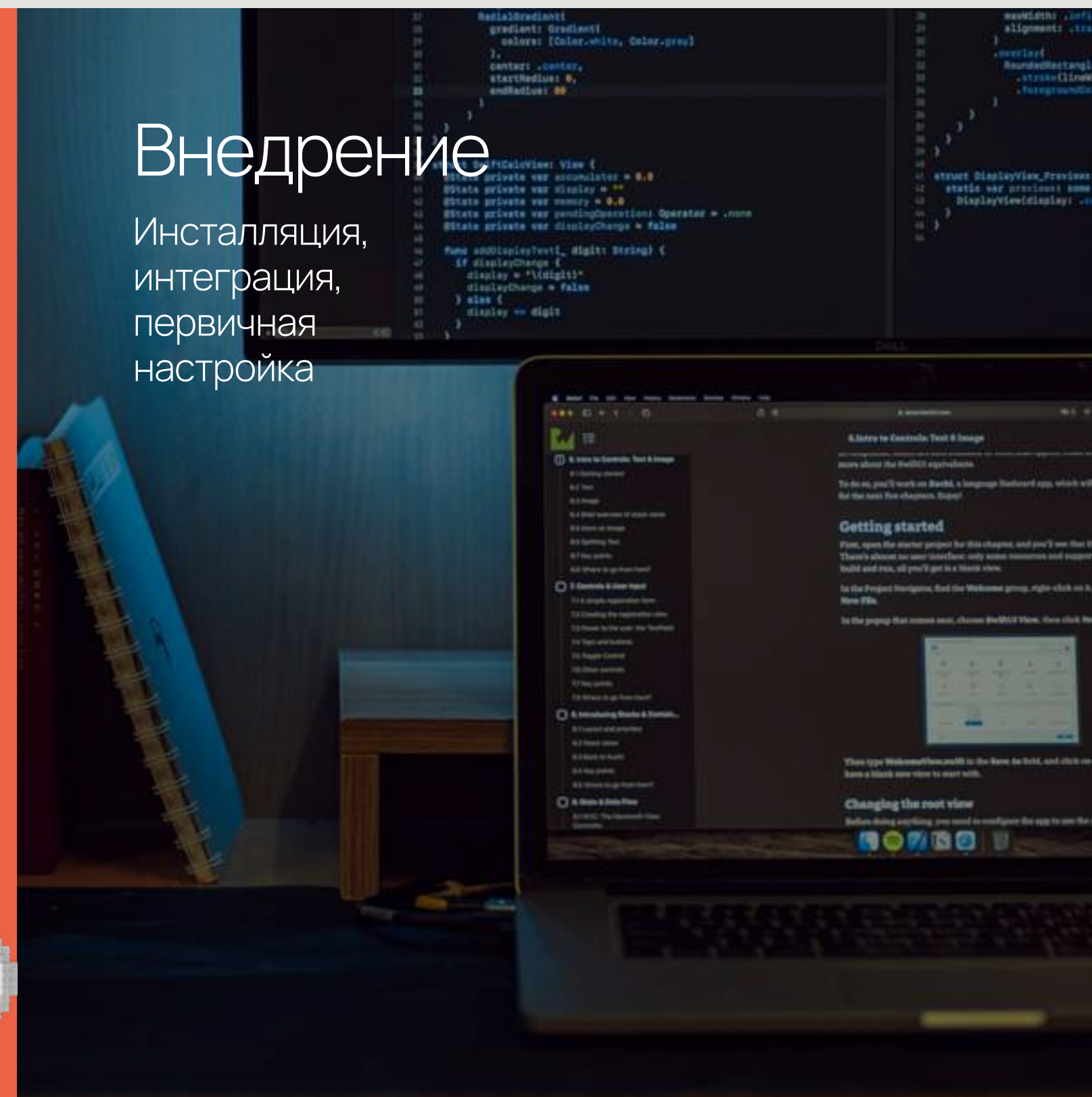


On-premise

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
