



# орбит

Оператор ИТ-решений

# Центр компетенций по речевой аналитике

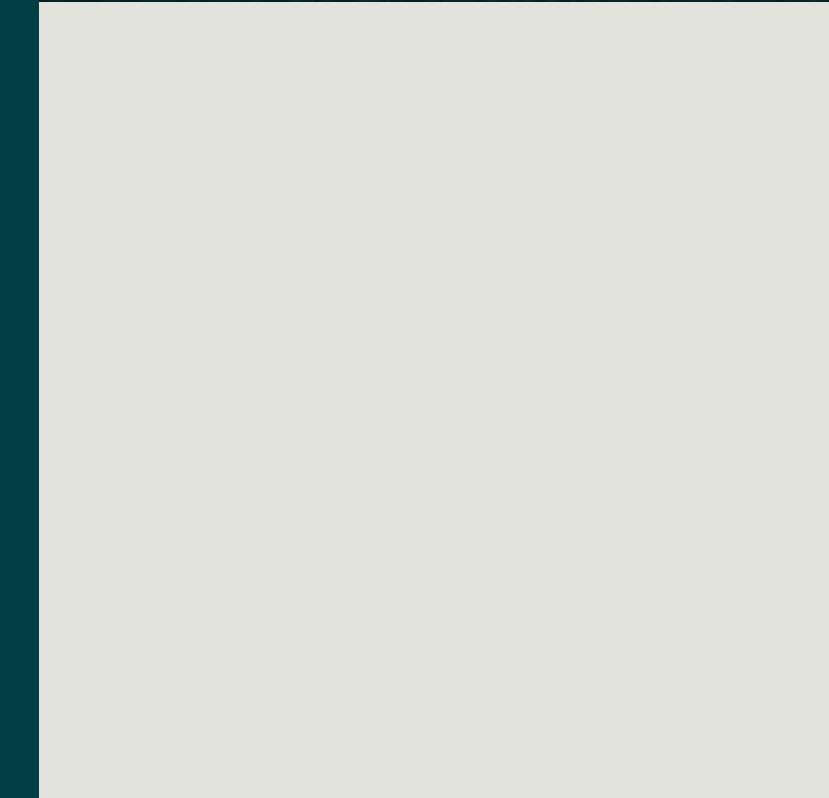
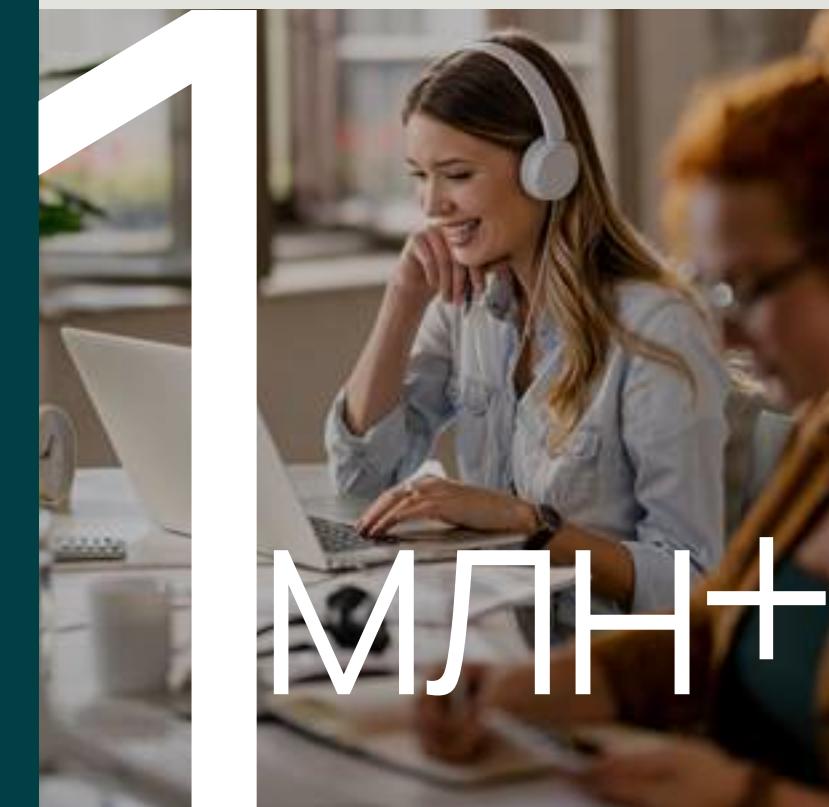


# ОБИТ

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

1  
МЛН+

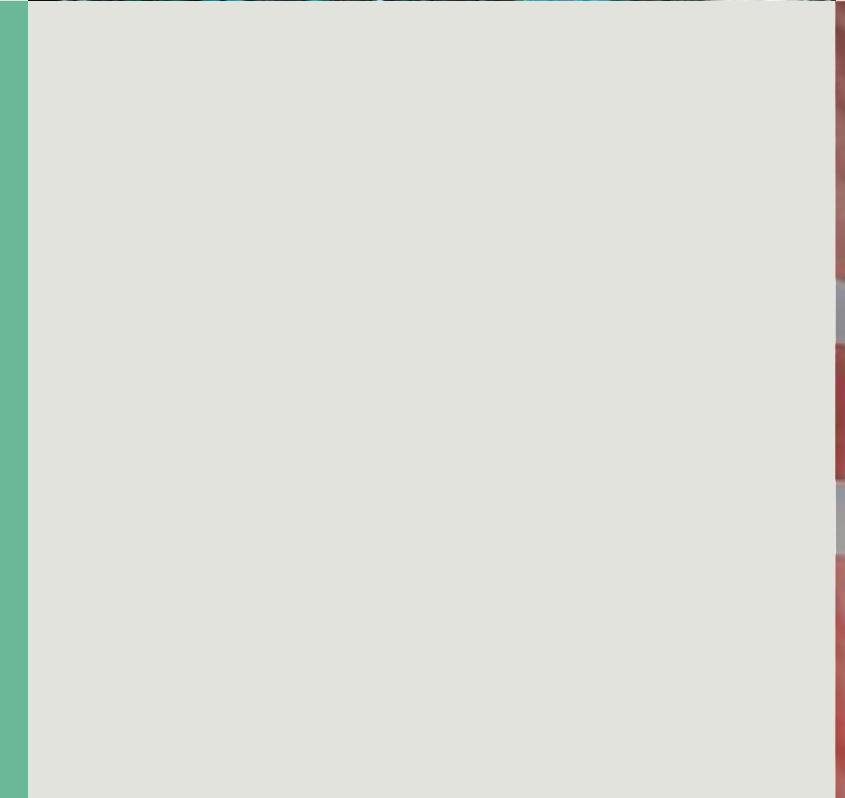
70%

компаний из ТОП-100 Forbes доверяют нам

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



10  
тыс.



100%  
регионов РФ – география реализации наших проектов

инженерных систем на предприятиях России под нашим контролем

15  
лет подтверждаем соответствие стандартам качества ISO 9001:2015

Делаем сложное простым



# Сервис речевой аналитики

о продукте

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.



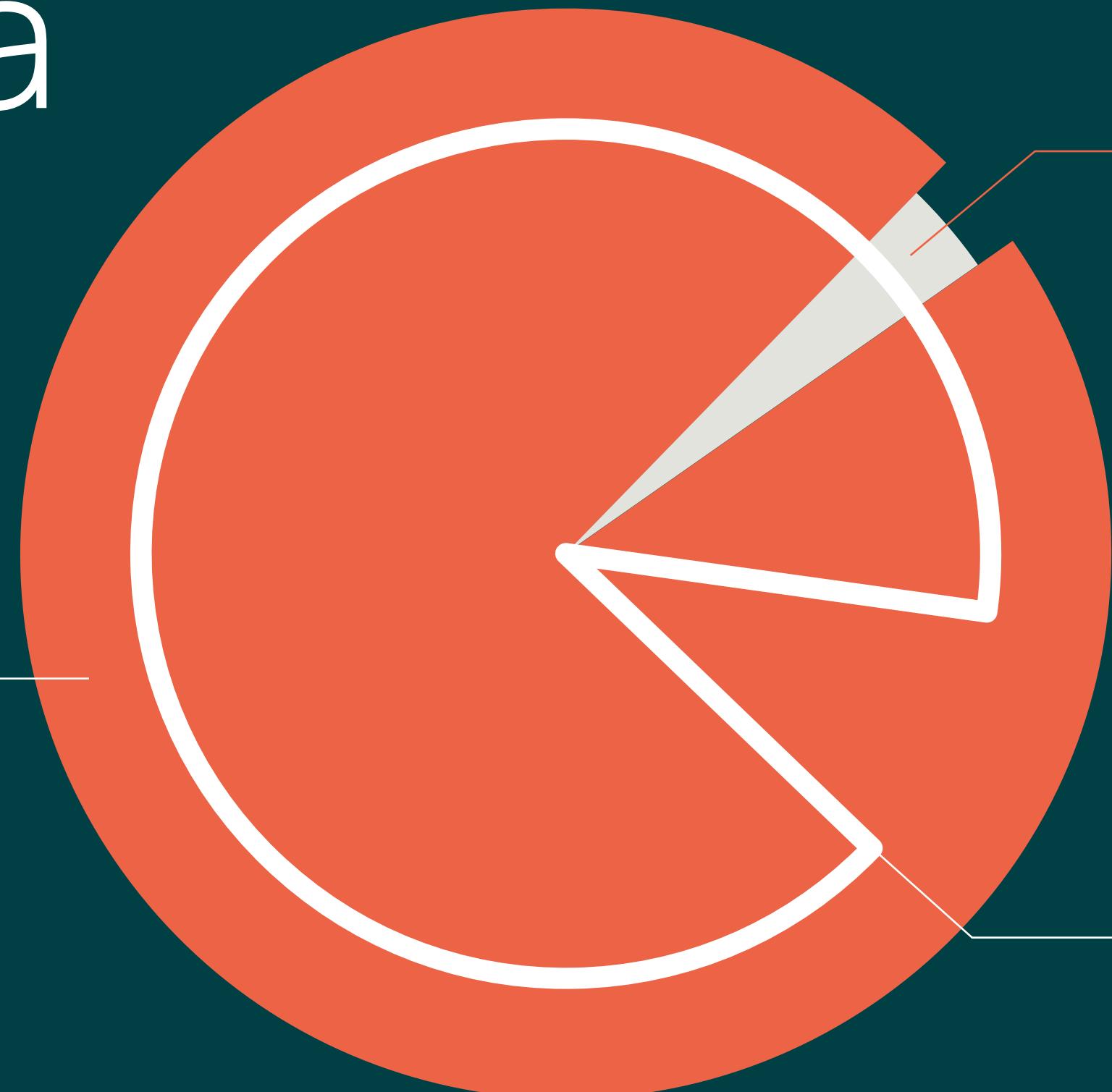


# Голос – скрытые знания для бизнеса

о ситуации

97%

сырые данные,  
которые могут  
стать знаниями

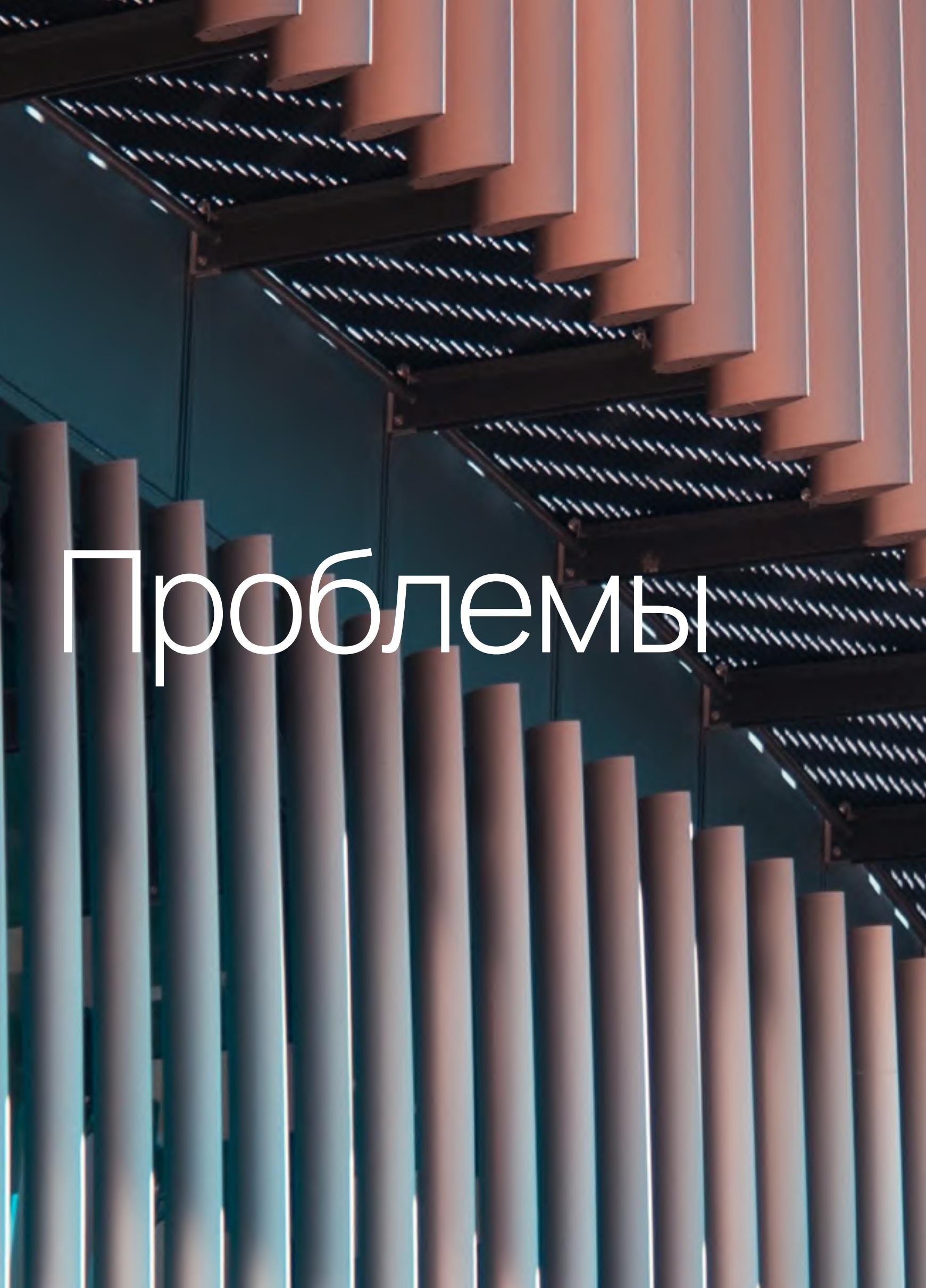


90%

всех коммуникаций  
между компанией  
и клиентами – вербальные

<3%

коммуникаций  
анализируется



# 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

о продукте



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





# 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

возможности продукта



## Анализ звонков и чатов

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



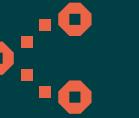
## Дашборды

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



## Оценка качества коммуникаций

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



## Тематизация обращений

Автоматически определяйте тематики обращений и тэгируйте звонки для дальнейшего анализа.



## Оповещения

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



## Интеллектуальный поиск по записям

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



## Отчеты

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



## Голосовая биометрия

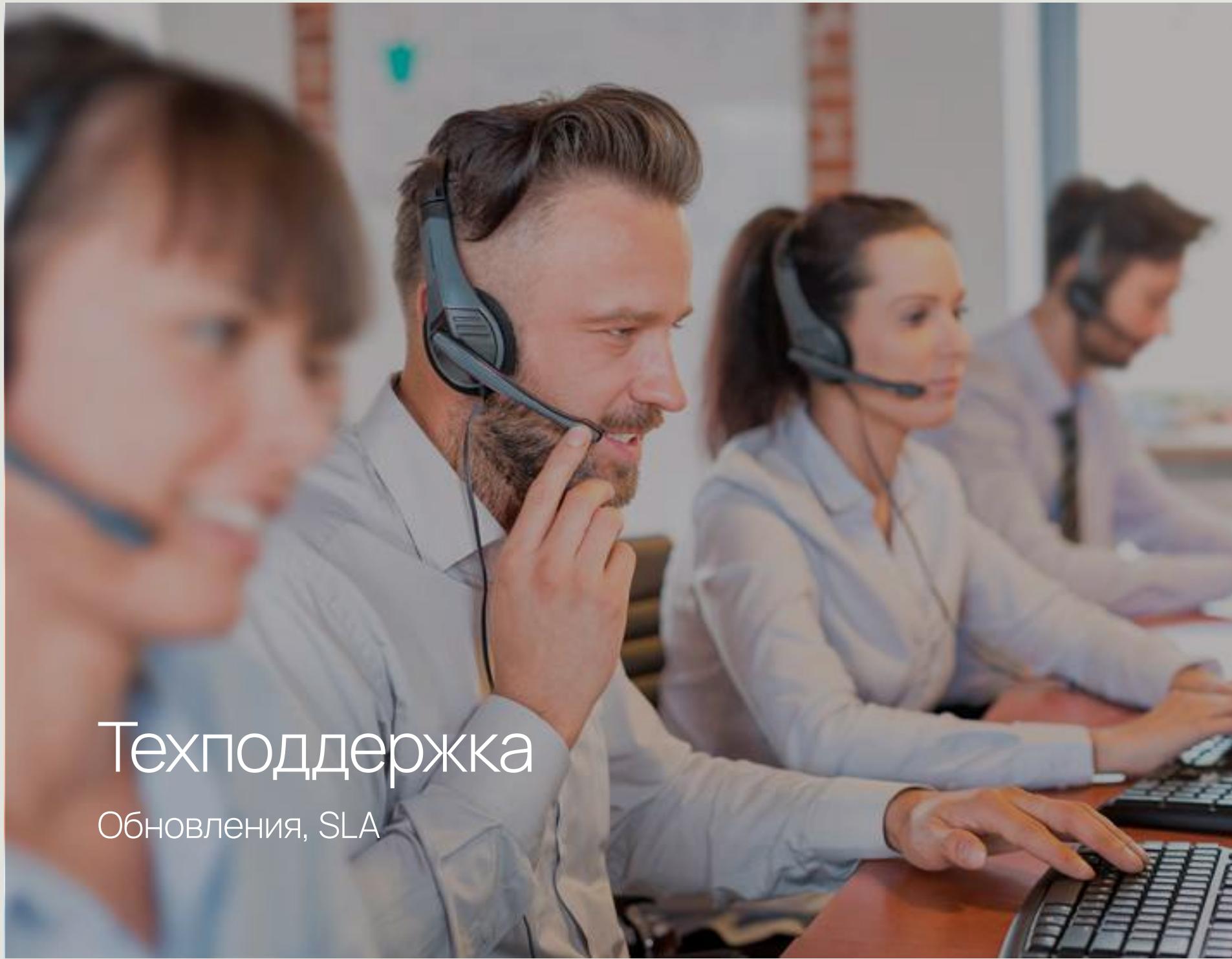
Сократите время на идентификацию клиентов. Выявляйте фрод. Фильтруйте звонки по образцу голоса на любом языке за считанные доли секунды.



## Личные кабинеты

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

# Гибкие варианты реализации

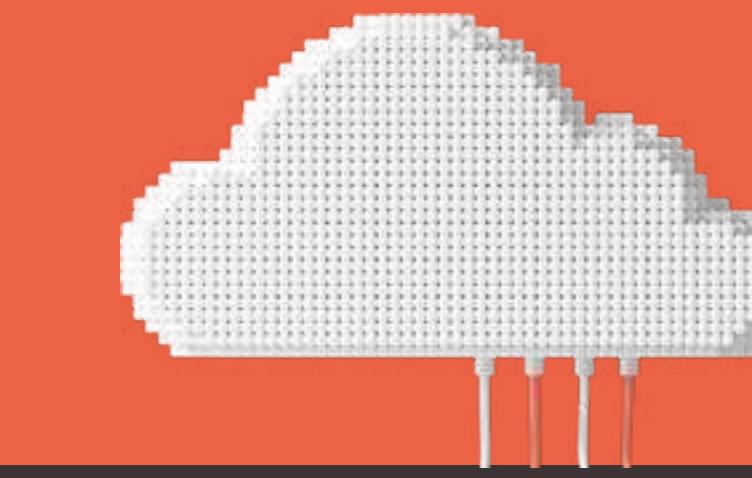


## Техподдержка

Обновления, SLA

## SaaS

Подписка,  
использование  
решения в облаке

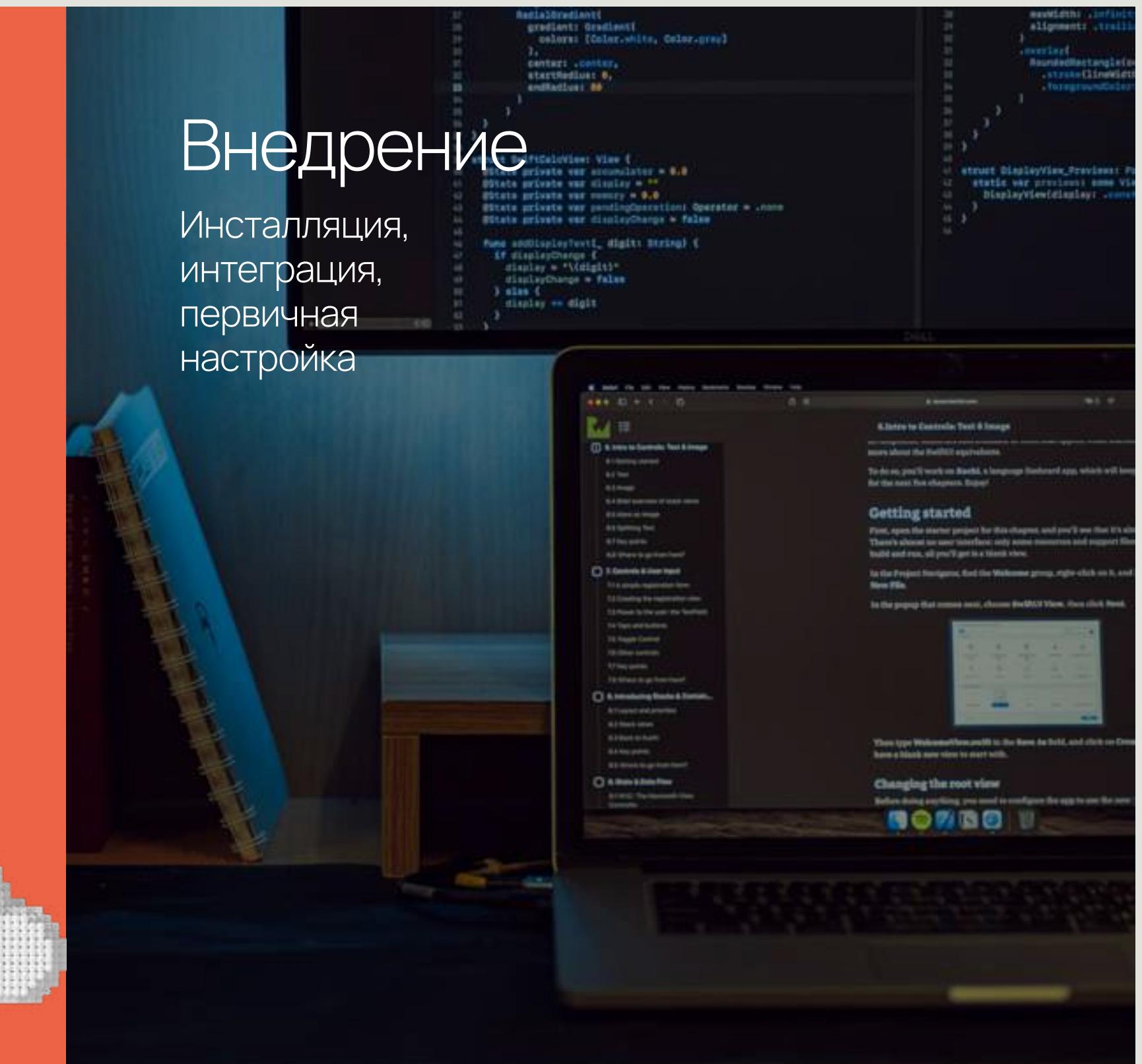


## On-premise

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 производство


Финансы и страхование