

SpeechSense — Not yet another речевая аналитика для вашего контакт-центра

Андрей Смолев,
менеджер продукта
Yandex SpeechSense

Ильсияр Дорофеева,
руководитель службы развития
клиентского сервиса, Yandex Crowd

КТО МЫ?

Клиентский сервис Yandex Crowd

Письма



Звонки



SMM



Чаты



Сторы



Телемаркетинг



Вызов для контакт-центра

>20

требований к сервису

>34 000

тематик

4 000

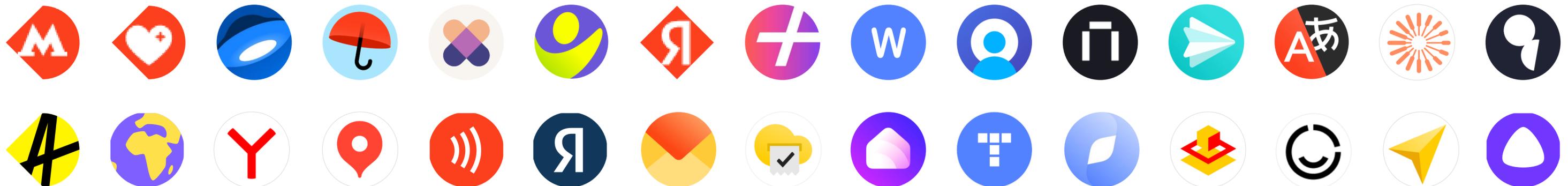
операторов

>25

ботов

>800

актуализаций
контента / день



Зачем нам нужна речевая аналитика

Проблемы

1. Большое количество линейного персонала
Тысячи сотрудников
2. Люди работают по всей стране: разные локации и часовые пояса
3. Текучка персонала

Нужно повысить эффективность

1. Выявить ошибки при общении
2. Найти лучших и отстающих операторов
3. Собрать обратную связь от пользователей
4. Улучшить бизнес-процессы в компании

Почему аналитика — это ROI

Для поддержки

От 10% увеличение
эффективности*



Для продаж

На 5% увеличение конверсии*



Лояльность



Сила бренда



Что умеет SpeechSense

- Интегрировать с CRM
- Настроить классификаторы
- Создавать формы оценки с весами
- Строить отчёт по формам оценки

The screenshot displays the 'Мой первый отчет' (My first report) configuration page in the Yandex Cloud interface. The page is for a report titled 'Мой первый отчет' (My first report) with a subtitle 'Мой первый отчет' (My first report). The report type is 'Результативность сотрудников' (Employee performance) and the connection is 'Алиса_звонки' (Alice calls). The date range is '01.05.2023 - 07.05.2023'.

Параметры отчета (Report parameters):

Категория	Настройка	Величина	Вес	Тег
Теги оператора	Негативные теги	Больше 10	25 %	Негативные теги
Длительность	Меньше: 5 минут		25 %	Длительность разговора
Перебивание оператором	Меньше 10 секунд		25 %	Перебивание оператором
Теги клиента	Благодарность	Все теги	25 %	Благодарность

Buttons: + Добавить параметр, Составить отчет, Сохранить.

Отчет по результативности сотрудников (Report by employee performance):

Группировать по: Операторам. Вкладки: Список, Таблица, График. Кнопка: Скачать в CSV.

Легенда: ● Негативные теги 910 ● Длительность разговора 978 ● Перебивание оператором 1110 ● Благодарность 967.

Оператор	Негативные теги	Длительность разговора	Перебивание оператором	Благодарность
Андреев Виктор	~15%	~25%	~20%	~40%
Богданов Валентин	~15%	~20%	~25%	~40%
Герасимов Юрий	~10%	~15%	~35%	~40%
Захаров Сергей	~15%	~20%	~30%	~35%
Ковалёв Александр	~10%	~20%	~40%	~30%
Кудрявцев Сергей	~10%	~15%	~35%	~40%
Сорокин Юрий	~10%	~15%	~30%	~45%

Демо

Алиса / Веб-диалоги / Отчеты / Новый отчет

Новый отчет

Группировать по : Операторам Период : 1.08.2023 – 31.08.2023 + Добавить фильтр



Добавьте параметры оценки
По указанным параметрам будет сформирован отчет

+ Добавить параметр

?

⚙

▶

Обработка возражений и контроль скрипта

Контроль скрипта включает

Соблюдение
редакционной
политики сервиса



Рекомендации
по общению



Тон клиента
и оператора



Вовлечённость
оператора



Корректность
ответа оператора



Следование бизнес-
процессам

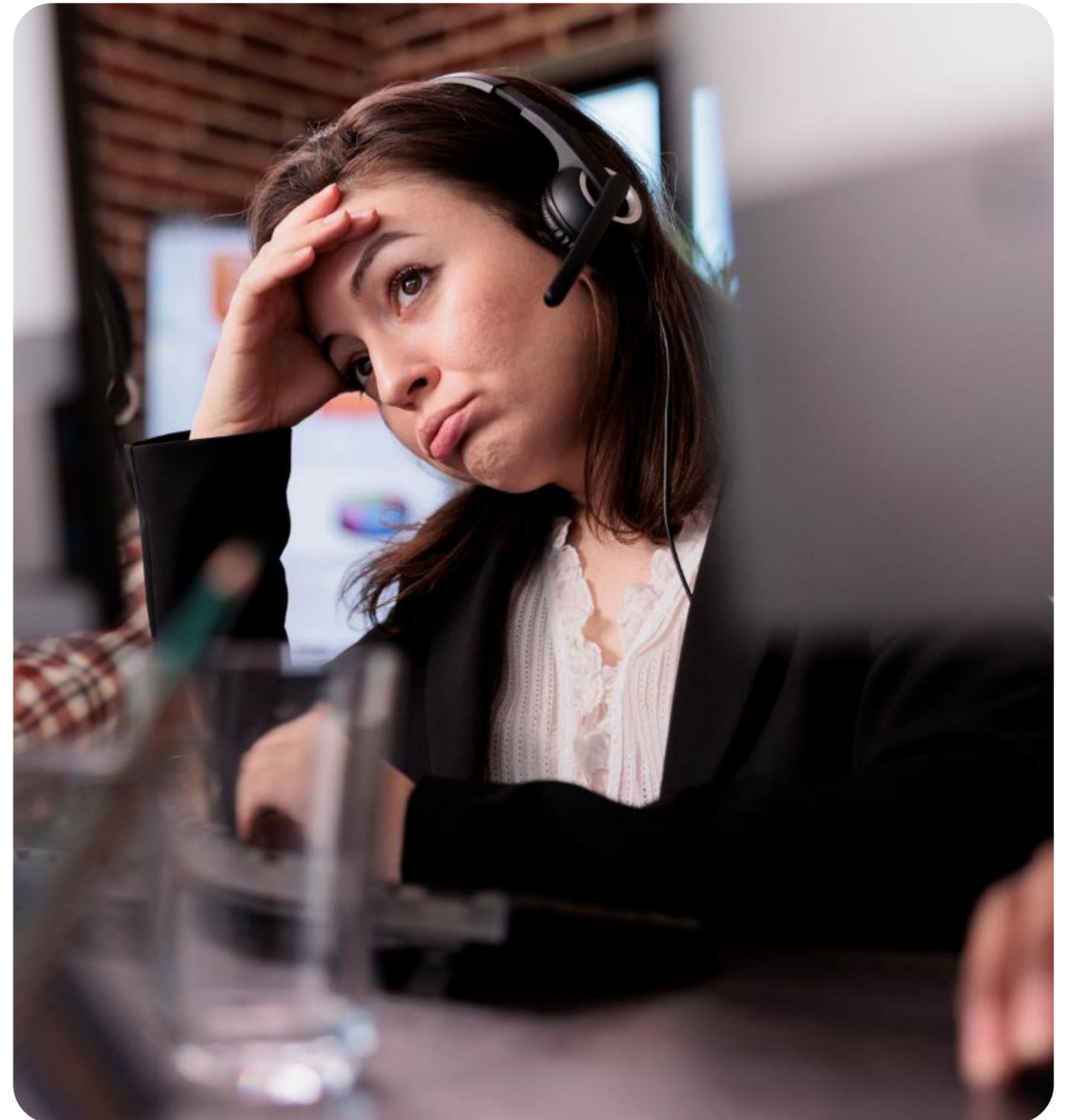


Настройка такого контроля — дорого

- Сотни эвристических правил
- Постоянно меняющиеся правила сервиса
- Постоянно меняющаяся база знаний

14+

человек на настройку
и поддержку



YandexGPT в аналитике

YandexGPT Playground

Инструкции ? ^

Проанализируй диалог и ответь на вопросы:
Какой был тон оператора?
Какой был тон клиента?
Насколько оператор проявил эмпатию?
Выяснил ли оператор проблему клиента?
В чем была проблема клиента?
Решил ли оператор проблему клиента?
Как оператор решил проблему клиента?
Насколько клиент остался доволен?
Насколько оператор был уверен?
Объяснил ли оператор простым языком?
Отзывался ли клиент о компании Яндекс, если да, то как?
Отзывался ли клиент о конкурентах компании Яндекс, если да, то как?

Запрос ?

Оператор: здравствуйте яндекс оператор данил чем могу помочь
Клиент: данил здравствуйте а подскажите пожалуйста мы пытаемся через вай фай подключить для того чтобы можно было управлять телевизором подключить алису колонку вот эту максимальную а не сама
Оператор: алиса макс так понял подскажите пожалуйста у вас там а к телевизору верно еще раз подключаете уточню
Клиент: телевизор сони да подключен к вай фаю алиса тоже
Клиент: поднимаю не подключено по блютузу не подключено хотелось бы честно сказать канал управления через вай фай чтобы алисе можно

Температура ? 0.04 0.01 1

YandexGPT отвечает

Скопировать ответ </> Код запроса

1. Тон оператора был вежливым и профессиональным.
2. Тон клиента был раздраженным и нетерпеливым.
3. Оператор проявил эмпатию, пытаясь понять проблему клиента и объяснить ему, что пока что нет возможности управлять телевизором через Wi-Fi.
4. Оператор выяснил проблему клиента и объяснил ему, что для управления телевизором через Wi-Fi нужно подключить станцию к телевизору через провод.
5. Проблема клиента заключалась в том, что он хотел управлять телевизором через Wi-Fi, а не через провод.
6. Оператор решил проблему клиента, объяснив ему, что пока что нет возможности управлять телевизором через Wi-Fi.
7. Оператор решил проблему клиента, объяснив ему, что нужно подключить станцию к телевизору через провод.
8. Клиент остался доволен тем, что оператор решил его проблему.
9. Оператор был уверен в своих знаниях и опыте.
10. Оператор объяснил проблему клиента простым языком.
11. Клиент не отзывался о компании Яндекс.
12. Клиент не отзывался о конкурентах компании Яндекс.

👍 🔄 ⌂ Начать заново

- Понимает смысл диалога
- Вытаскивает ключевые события
- Отвечает на сложные вопросы
- Сокращает время на оценку

YandexGPT в аналитике

Проблема:

Ответ YandexGPT приходит
в разных форматах —
сложно агрегировать

Решение:

Fine-tune модели

Запрос

Проанализируйте диалог и ответьте
на каждый вопрос «да» или «нет»

1. Был ли оператор вежлив?
2. Был ли оператор раздражён?
3. Был ли оператор вовлечён?
4. Был ли оператор эмпатичен?
5. Хамил ли оператор?

YandexGPT отвечает

1. Да
2. Нет
3. Нет
4. Нет
5. Нет

Речевая аналитика в Yandex Crowd

- Автоматизация проверки качества
Pilot 1
- Работа с продажами
Pilot 2
- Удержание и работа с оттоком
Pilot 3
- Снижение CR и повышение
эффективности оператора
- Улучшение продуктов и сервисов

Результаты интеграции Yandex Crowd и SpeechSense

5

минут на получение
результата

1

день на подключение
нового потока

30+

метаданных
затянули по звонку
и клиенту

40

классификаторов
настроили **ТОЛЬКО**
на качество

Что дальше?

Q4'23

Автоматизация
проверки качества

Работа с продажами

Работа с оттоком

Цель

- 100% покрытия и экономия 158 тыс. часов на их проверку
- +1% повышение точности ответов операторов

Цель

+2,5% конверсии

Цель

-7% сокращение оттока

Основные критерии по выбору подрядчика

- ★ Безлимитные классификаторы
- ★ Интеграция без ограничений
- ★ No-code решение
- ★ Скорость при выдаче результата
- ★ РФ
- ★ GPT

Будем рады продолжить общение!



Андрей Смолев
Менеджер продукта Yandex
SpeechSense, Yandex Cloud
SmolevAndrey@yandex-team.ru



Ильсияр Дорофеева
Руководитель службы
развития клиентского сервиса,
Yandex Crowd