

CCWeek – 2023

Автоматическая оценка диалогов в речевой аналитике



| [vs]robotics

Задача

Как найти 100 ошибок в 2 000 000 записей в день?

Колл-центр



Трафик от 1 до 2 млн
звонков в день, робот,
коллекшн



Трафик от 1 млн
звонков в день, робот
и операторы,
телемаркетинг



Трафик от 500 до 800
тыс. звонков в день,
операторы, **коллекшн**

Мониторинг

- **Логики скрипта**
- **Критических ошибок РР**
- Прочих ошибок роботов
- Переводов на оператора
- Ошибок фиксации результатов
- **Работы по ФЗ-230**
- **Прочих ошибок, характерных для отрасли**

Зачем?

Потенциально **ФЗ-230**

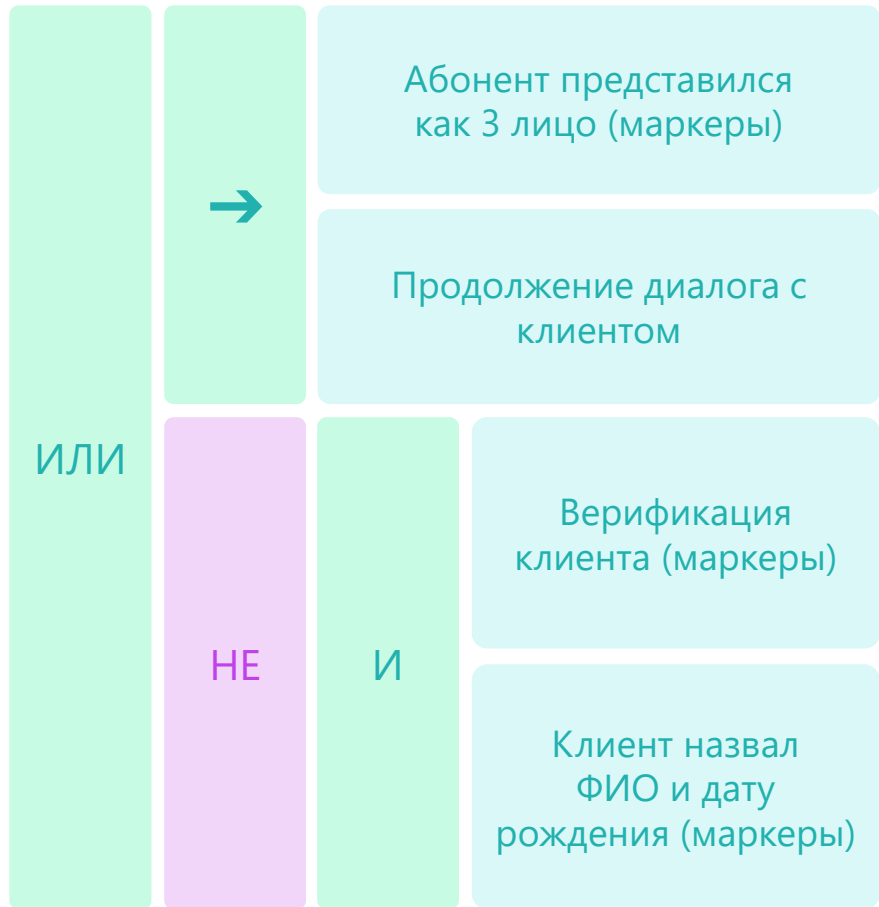
Упущенный клиент
Обзвон «впустую»

Потенциально **ФЗ-230** или
другие правовые риски

Реализация

Как переиспользовать что-то имеющееся, чтобы получить что-то принципиально новое?

Составной запрос



- ! Нежелательный тон коммуникации
- ! Правовые риски
- ! ФЗ-152, потенциальное нарушение
- ! ФЗ-230, потенциальное нарушение
- ! Нарушение логики скрипта
- ! Отработка возражений
- ! Фиксация результатов

Автооценка

	0
✗	-15
✗	-20
✗	-25
	0
✗	-10
	0

Задача визуализации

Как отобразить данные автооценки для разных стейкхолдеров?

Контроллеры

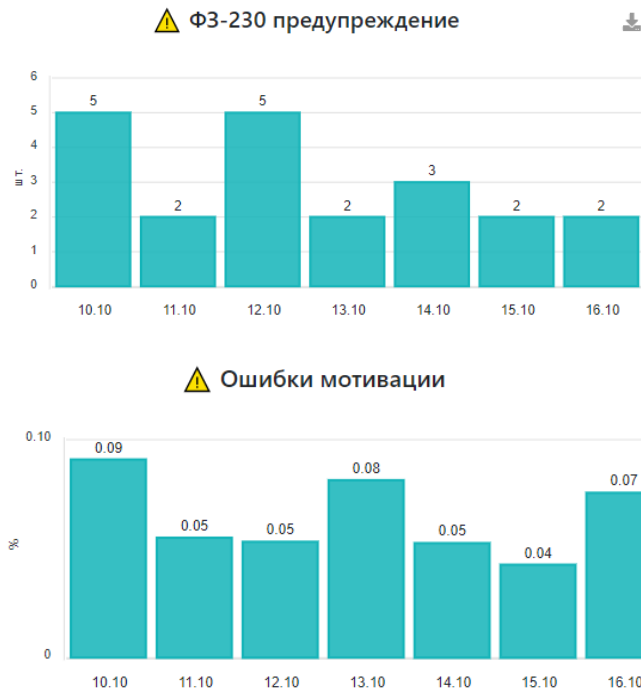
Аналитики

Тех. специалисты

Методологи

Руководство

Дашборды в РА



Выгрузка

№ зв	Дата звонка	ID звонка	DPO	Результат работы	Лист автооценки	Резу-тат	Понск овай	Понск овай	Понск овай	Понск овай	Понск овай
1	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053289798746.2423653250	3	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
2	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053289798746.2423653250	3	Обеदनне оплатте	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
3	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053289798746.2423653250	35	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
4	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053289798746.2423653250	10	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
5	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053289798746.2423653250	3	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
6	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053289798746.2423653250	3	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
7	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053289798746.2423653250	3	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
8	04/05/2023 04:00	nb-1-1-1883162053231957178.2358889220	24	АО: Абонент недоступен	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
9	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053302155792.2004747457	136	АО: Абонент недоступен	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
10	04/05/2023 04:00	nb-1-1-1883162053220812387.2382829571	20	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
11	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053220812387.2382829571	3	Связь прервалась	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
12	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053220812387.2382829571	3	Сбор звонка роботом	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
13	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053234759180.2423854934	10	Сбор звонка роботом	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
14	04/05/2023 04:00	nb-1-2-188316205326812779.2278787243	23	Должник молчит	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
15	04/05/2023 04:00	nb-1-2-188316205326812779.2278787243	23	Связь прервалась	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
16	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053348176738.2267844228	3	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
17	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053348176738.2267844228	3	Должник молчит	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
18	04/05/2023 04:00	nb-1-1-1883162053327040551.2382829571	140	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
19	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053327040551.2382829571	3	Связь прервалась	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
20	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053349084477.2505823490	3	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
21	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053349084477.2505823490	3	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
22	04/05/2023 04:00	nb-1-2-188316205339046411.2267845124	42	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
23	04/05/2023 04:00	nb-1-2-188316205326151894.2278787587	3	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
24	04/05/2023 04:00	nb-1-1-1883162053208214255.2382829571	3	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
25	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053348176738.2267844228	3	Должник молчит	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
26	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053348176738.2267844228	3	Связь прервалась	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
27	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053348176738.2267844228	3	Должник молчит	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
28	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053348176738.2267844228	3	Обеदनне оплатте	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
29	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053348176738.2267844228	3	Связь прервалась	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
30	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053348176738.2267844228	3	Завлеченне о факте платена	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
18	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053327040551.2382829571	140	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
19	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053327040551.2382829571	3	Связь прервалась	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
20	04/05/2023 04:00	nb-1-2-1883162053349084477.2505823490	3	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
21	04/05/2023 04:00	nb-1-2-188316205339046411.2267845124	42	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
22	04/05/2023 04:00	nb-1-2-188316205326151894.2278787587	42	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0
23	04/05/2023 04:00	nb-1-1-188316205326151894.2278787587	3	АО: Умная голосовая помощника	Сводный лист автооценки	100	0	0	0	0	0

Сводные отчеты

Имя колл-листа	Статус работы	2023-05-21 00:00:00		2023-05-22 00:00:00		2023-05-23 00:00:00		2023-05-24 00:00:00	
		%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во
Call list 01	3	0	0	0	0	1	3	0	0
Call list 02	28	1	0	4	0	23	4	19	158
Call list 03	17	1	0	1	0	4	0	8	0
Call list 04	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Call list 05	1	0	0	0	0	0	0	2	0
Call list 06	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Call list 07	64	1	0	15	1	126	9	27	26
Call list 08	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Call list 09	36	8	0	7	0	20	5	13	42
Call list 10	28	0	0	4	2	32	4	16	0
Call list 11	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Call list 12	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Call list 13	0	0	0	0	0	3	0	2	0
Call list 14	27	0	2	7	0	1	2	6	35
Call list 15	2	0	0	0	0	9	0	0	2
Call list 16	34	0	0	3	0	0	0	0	4
Call list 17	13	1	0	0	0	0	0	0	1
Call list 18	34	0	1	9	0	0	0	2	7
Call list 19	16	1	0	0	0	0	0	1	0
Call list 20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Call list 21	4	0	0	0	0	1	0	0	0
Call list 22	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Call list 23	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Call list 24	7	0	0	1	0	3	0	0	0
Call list 25	3	0	0	1	0	0	0	0	0
Call list 26	15	0	0	1	2	13	4	19	1

Как мы (и наши партнеры) сейчас используем автооценку

И что нам это дает 😊

Наш КЦ



Трафик от 1 до 2 млн звонков в день, робот, **коллекшн**



Трафик от 1 млн звонков в день, робот и операторы, **телемаркетинг + другие проекты**



Трафик от 500 до 800 тыс. звонков в день, операторы + робот + выезд, **коллекшн**

Наш Партнер



Трафик от 50 до 200 тыс. звонков в месяц, операторы, **коллекшн + информирование**

Эффекты

Охват **100%** диалогов

Экономия ресурсов

Оперативный **мониторинг**

Все выше перечисленное

Секция

Q&A



[vs]robotics

vsrobotics.ru



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

activebc.ru

Создаем решения для вашего бизнеса

Татьяна Демидова

Product Owner



taorlova@activebc.ru



+7 910 425 67 80