

# Yandex SpeechSense. Аналитика коммуникаций, которая даёт эффект

Артём Аверочкин,  
менеджер проектов,  
Yandex Cloud

# Рынок речевой аналитики

## Качество инноваций

**>50**

продуктов  
речевой  
аналитики  
на рынке РФ

**>25**

за последние  
год-два

**>90%**

традиционный  
подход

**>10%**

инновационный  
подход

\* На основании внутреннего анализа специалистов Yandex Cloud

# Традиционный

Исключения, точность совпадения, дистанция

Отчёты в системе или для выгрузки

Словари и теги



# Сложности подхода

## Для клиента

1. Нет квалифицированных кадров
2. Сложно перенять экспертизу в речевой аналитике



## Итог

1. Сложности в настройке
2. Не подтверждённый эффект от внедрения аналитики



# Внедрили консалтинг

## Минусы

Потратили много ресурсов



## Итог

Получали эффект, но медленно и мало



# Но возникли новые сложности

## Для клиента

1. Фактор страха при самостоятельном использовании
2. При возникновении новых потребностей (задач) приходилось обращаться к нам



## Итог

Не доходили до самостоятельного использования, а на готовых настройках далеко не уедешь



# ИННОВАЦИОННЫЙ

YandexGPT для наполнения словарей  
и определения тематик

Быстрая проверка гипотез через нейроотчёты



# Преимущества инновационного подхода

## Для клиента

1. Возможность комбинировать с традиционным подходом
2. Экономия времени и автоматизация



## Итог

1. Простая настройка
2. Легко обучаться



# Обновления Q3 2024

Enterprise-чаты *New*

Анализ диалогов на базе  
YandexGPT *New*

Конструктор тегов *New*

Нейроотчёты *Preview*

КЦ **Контактный центр** [+ Добавить участника](#)[Еще ▾](#)ID [О проекте](#)[Диалоги](#)[Команда](#)[Отчеты](#)[Теги](#)[Словари](#)[Все участники ▾](#)[+ Добавить фильтр](#)

Диалоги 100 из 356

[Скачать CSV](#)

	client_id	Клиент	operator_id	Оператор	Дата начала	Длительность диалога 	
	Анна	Анна	8	Татьяна	05.04.2024 22:54:09	01:45	 ...
	Максим	Максим	2	Петр	05.04.2024 22:41:34	02:06	 ...
	Евгения	Евгения	2	Екатерина	05.04.2024 22:41:34	02:14	 ...
	Венера	Венера	4	Николай	05.04.2024 22:19:25	01:59	 ...
	Анна	Анна	6	Елена	05.04.2024 22:19:25	02:02	 ...
	Анна	Анна	9	Егор	05.04.2024 22:00:14	01:25	 ...
	Евгения	Евгения	4	Марина	05.04.2024 21:48:01	02:16	 ...
	Максим	Максим	3	Карина	05.04.2024 21:48:01	01:43	 ...

# Суммаризация

## Позволяет:

- Быстро понять, о чём был звонок
- Увидеть главное
- Сэкономить время

The image shows a screenshot of the YandexGPT analysis interface. The interface is titled "Анализ от YandexGPT" and is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with a menu containing "Анализ", "Причины звонка", "Итоги", "Сложности", and "Суммаризация". The main content area is divided into two columns. The left column contains a "Суммаризация" section with a detailed text summary of the call, followed by "Ключевые слова клиента", "Ключевые слова оператора", and "Тема". The right column contains a "Суммаризация" section with a shorter summary, followed by "Ключевые слова клиента", "Ключевые слова оператора", and "Тема". At the bottom right, there is a call to action: "Вы можете сделать анализ от YandexGPT еще точнее, если оцените результат" with a button "Оценить ответы" and a thumbs-up icon.

**Анализ от YandexGPT** ^

**Причины звонка**  
необходимость получения информации о визовом режиме и условиях въезда в страну

**Итоги**  
получение информации об условиях въезда на Мальдивы, стоимости проживания и дополнительных услугах

**Сложности**  
оформление виз

**Суммаризация**  
Клиент туристической фирмы «Солнышко» Богдан звонит, чтобы узнать, нужна ли виза для поездки на Мальдивы. Оператор Екатерина сообщает ему, что российские граждане могут въехать без визы, но должны иметь оплаченный обратный билет и подтверждение финансовой состоятельности. Клиент спрашивает о сумме, которую нужно иметь при себе, и о разнице во времени с Москвой. Также он интересуется, пришлют ли ему информацию о трансфере. Оператор отвечает, что трансфер не входит в стоимость тура, которая включает только авиабилеты и проживание в отеле. В завершение клиент спрашивает про интернет в отеле, и оператор рассказывает ему об условиях доступа к этой услуге.

**Суммаризация**  
Клиент туристической фирмы «Солнышко» Богдан звонит, чтобы узнать, нужна ли виза для поездки на Мальдивы. Оператор Екатерина сообщает ему, что российские граждане могут въехать без визы, но должны иметь оплаченный обратный билет и подтверждение финансовой состоятельности. Клиент спрашивает о сумме, которую нужно иметь при себе, и о разнице во времени с Москвой. Также он интересуется, пришлют ли ему информацию о трансфере. Оператор отвечает, что трансфер не входит в стоимость тура, которая включает только авиабилеты и проживание в отеле. В завершение клиент спрашивает про интернет в отеле, и оператор рассказывает ему об условиях доступа к этой услуге.

**Ключевые слова клиента**  
Мальдивы, виза, поездка, ваучеры, деньги, разница во времени, трансфер, стоимость тура, интернет, оплатить

**Ключевые слова оператора**  
виза, срок пребывания, регистрация, обратный билет, финансовая состоятельность, трансфер, отель, интернет

**Тема**  
туристическая поездка

**Анализ**  
Причины звонка  
Итоги  
Сложности  
Суммаризация  
Ключевые слова клиента  
Ключевые слова оператора  
Тема

Вы можете сделать анализ от YandexGPT еще точнее, если оцените результат

Оценить ответы

Поиск по тексту диалога

Все участники 

Длительность диалога: От 250    Сбросить

Диалоги 11 из 11  [Скачать CSV](#)

	client_id	Клиент	operator_id	Оператор	Дата начала	Длительность диалога 	
	Евгения	Евгения	4	Марина	05.04.2024 19:48:55	04:16	 
	Евгения	Евгения	4	Марина	05.04.2024 17:01:26	04:12	 
	Евгения	Евгения	4	Марина	05.04.2024 16:49:21	04:58	 
	Евгения	Евгения	4	Марина	04.04.2024 20:21:47	04:16	 
	Евгения	Евгения	4	Марина	03.04.2024 22:21:35	04:13	 
	Евгения	Евгения	4	Марина	03.04.2024 16:21:43	04:23	 
	Евгения	Евгения	4	Марина	03.04.2024 15:01:26	04:14	 
	Максим	Максим	2	Петр	02.04.2024 22:22:15	04:20	 
	Евгения	Евгения	4	Марина	02.04.2024 14:21:35	04:38	 
	Анна	Анна	6	Елена	01.04.2024 21:30:27	04:21	 
	Евгения	Евгения	4	Марина	01.04.2024 15:04:25	04:14	 

# Нейроотчёты

Позволяют:

- Сделать поиск без создания тегов и словарей
- Ускорить проверку гипотез

### Настройка нейропараметра ✕

Данные для оценки [356 диалогов](#)

Период: 29.09.2023 - 27.09.2024 ✕ + ↻ Сбросить

---

#### Критерии YandexGPT

Итоги ▼ клиент оформил тур ✕ Найти

##### Диалоги с итогом

Клиент обратился в туристическую фирму, чтобы подобрать место отдыха. Он хочет отдохнуть на топовом месте с песчаным пляжем, красивыми пальмами и голубой лагуной. Оператор предложил клиенту тур на остров Мали на Мальдивах. Клиент согласился и оператор начал оформлять тур.

Клиент обратился в туристическую фирму для подбора тура. Оператор задал вопросы о предпочтениях клиента, после чего предложил подходящий вариант — тур на Мальдивы с проживанием на вилле над водой. Клиент согласился и оформил заказ.

Оператор туристической фирмы предложил клиенту тур на Мальдивы. Клиент выбрал отдых на острове Майя по цене 500 тысяч рублей. Оператор оформил покупку и попрощался с клиентом.

Клиент обратился в туристическую фирму, чтобы подобрать тур. Оператор уточнил предпочтения клиента по отдыху и предложил конкретный тур на Мальдивы. Клиент согласился. Также клиент согласился оплатить услугу консьерж-сервиса.

##### Диалоги без итога

Клиент обращается с просьбой о переносе даты вылета, но оператор отказывает ему, ссылаясь на правила авиакомпании.

Клиент обратился с просьбой перенести дату вылета, но оператор сообщил, что это невозможно из-за ограничений билетов. Оператор предложил клиенту обратиться в авиакомпанию.

Клиент обращается с просьбой о переносе рейса на другую дату. Оператор сообщает, что перенос невозможен, и рекомендует обратиться в авиакомпанию.

Клиент туристической фирмы «Солнышко» Георгий обратился с просьбой о переносе даты вылета своего тура в Египет. Оператор сообщил, что перенос невозможен из-за ограничений билетов и правил авиакомпании. Клиент выразил недовольство ситуацией, а оператор посоветовал ему обратиться напрямую в авиакомпанию.

Клиент туристической фирмы «Солнышко» Антон обратился с просьбой о переносе вылета в Египет с

Выберите, к каким диалогам применить нейропараметр Содержат итог Не содержат итог

## Чек-лист продаж

Период: 14.09.2023 - 12.09.2024 Команда: Продажи ✕ + ↺ Сбросить

Группировать по: Оператор ▾

#	Параметры оценки	Вес, %	Название параметра в отчете	
1	<span>Выявление потребности: Оператор: От 1</span> <span>✕</span>	20	<span>Выявление потребности: Оператор: От 1</span>	...
2	<span>Учитывает пожелания: Оператор: От 1</span> <span>✕</span>	20	<span>Учитывает пожелания: Оператор: От 1</span>	...
3	<span>Презентация предложения: Оператор: От 1</span> <span>✕</span>	20	<span>Презентация предложения: Оператор: От 1</span>	...
4	<span>Работа с возражениями: Оператор: От 1</span> <span>✕</span>	20	<span>Работа с возражениями: Оператор: От 1</span>	...
5	<span>Успешная сделка: Оператор: От 1</span> <span>✕</span>	20	<span>Успешная сделка: Оператор: От 1</span>	...

+ Добавить параметр

[Создать отчет](#)

[Сохранить отчет](#)

# Этапы подключения

1

---

Определение  
целей

2

---

Настройка

3

---

Демонстрация  
результатов

4

---

Интеграция

# Результаты наших клиентов



# Сокращение оттока клиентов

## Задача

Создать инструмент для работы с оттоком

## Что выявили

- 10% обращений по выводу средств
- 15% ошибочной регистрации тематик
- 5,5% заявок на вывод средств

# Результаты

# 10%

потенциальное сокращение оттока

# Готовый инструмент

для проактивной реакции  
на закрытие счета

# Повышение конверсии

## Задача

Повысить конверсию в запись на процедуру

## Что выявили

- 80% операторов отменяли визит
- 20% операторов предлагали клиентам перенос, из них 50% соглашались

# Результаты

## 1 млн

рублей, финансовые потери в проанализированной выборке

# Отчётность и рекомендации

для достижения результатов

# Контроль качества

## Задача

Автоматизация оценки диалогов, контроль стандартов качества, кросс-продажи

## Что выявили

- Нашли звонки с заменой товара и без
- Нашли звонки с кросс-продажей и без

Яндекс © Еда

# Результаты

## в 3,5 раза

сократили бюджет на оценку диалогов, убрали этап обучения контроля качества и получили инструмент для повышения показателя кросс-продаж

## Отчётность и рекомендации

для достижения целей

# Пополняем истории успеха

Ренессанс   
ЖИЗНЬ

Телфин

docdeti

 ROYALTHAI  
СЕТЬ САЛОНОВ ТАЙСКОГО МАССАЖА И СПА

 NF GROUP

тётрика.

 jetlend

 internet  
урок

Яндекс  Путешествия

Яндекс  Крауд

Яндекс  Еда

 МОНОПОЛИЯ

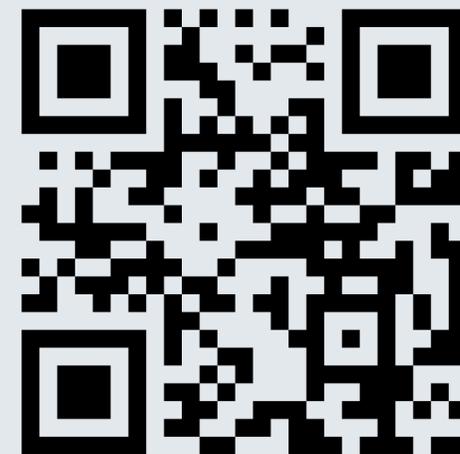
# Специальное предложение на пилотирование Yandex SpeechSense

# 50%

скидка

- Выделенный консультант на проведение проекта
- Скидка действует в течение двух месяцев
- Срок активации — до 31 декабря 2024 года

Срок действия офера: до 28 февраля 2025 года включительно



[clck.ru/3DpCgr](https://clck.ru/3DpCgr)

# Спасибо за внимание!



**Артём Аверочкин**  
Менеджер проектов  
Yandex SpeechSense  
[aaverochkin@yandex-team.ru](mailto:aaverochkin@yandex-team.ru)