



3i TouchPoint Analytics

Больше, чем просто речевая аналитика

РОМАН ГОРЕЛИК

Руководитель департамента
голосовых решений и сервисов

3iTech – ведущий российский разработчик в области VoiceTech и решений для обработки и анализа больших объемов неструктурированных данных.

ЛУЧШИЕ
ИНФОРМАЦИОННО-
АНАЛИТИЧЕСКИЕ
ИНСТРУМЕНТЫ
КОНКУРС



АГЕНТСТВО
ИННОВАЦИЙ
ГОРОДА
МОСКВЫ

техуспех

R RUSBASE



StartHubMoscow

Sk Участник

16 ЛЕТ

ИССЛЕДОВАНИЙ
И РАЗРАБОТОК

100%

СОБСТВЕННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ

> 19 000

КОНТРОЛИРУЕМЫХ
СОТРУДНИКОВ

> 12 МЛН МИН.

РЕЧИ ОБРАБАТЫВАЕТСЯ
ЕЖЕДНЕВНО

НАМ ДОВЕРЯЮТ ЛИДЕРЫ



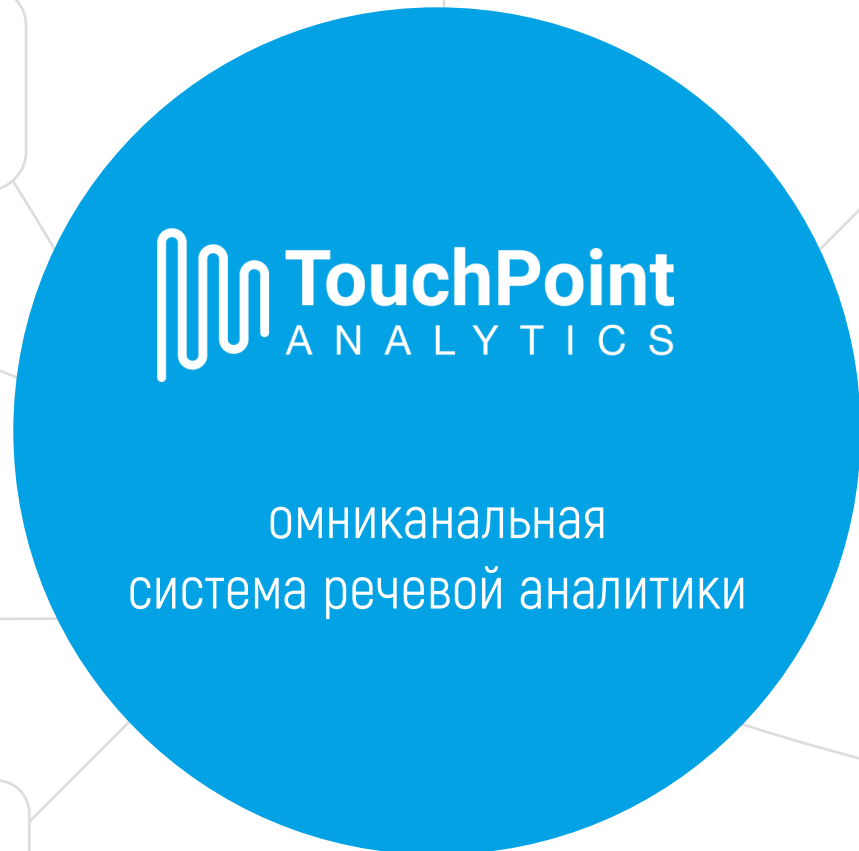
Анализ 100% контактов в любых точках касания

Автоматическая оценка звонков/диалогов по 40+ параметрам

Выявление отклонений от стандартов и скрипта продаж

Выявление лучших/худших практик продаж и менеджеров

Снижение операционных затрат на контактный центр








Способствует росту продаж

Способствует повышению удовлетворенности клиентов

Снижает операционные расходы контактного центра


Контакт-центр

-  Звонки
-  Чаты
-  Видеовстречи
-  Аудиобейджи



Сотрудник

3i TouchPoint Analytics



Обработка

- Речь-в-текст
- Классификация
- Категоризация
- Сентимент-анализ и др.




Оценка

- Анализ звонков
- Оценка оператора
- Голоса клиента




Анализ

- KPI
- Рейтинги
- Отчёты




Обучение / Мотивация /
Лучшие практики / Контроль



Менеджер

Отчеты /
Уведомления

Личный кабинет



Результаты анализа

КЛЮЧЕВЫЕ КЕЙСЫ



РЕЧЬ СОТРУДНИКА

- автоматическая оценка качества работы сотрудника
- контроль соблюдения стандартов обслуживания
- выявление слабых мест у сотрудников
- лучшие/худшие практики



РЕЧЬ КЛИЕНТА

- оценка удовлетворенности клиента
- выявление и анализ причин обращений
- выявление и анализ причин жалоб и негатива
- проблемы
- конкурентный анализ
- профилирование клиента
- оценка эффективности маркетинговых кампаний,

ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

7



Анализ звонков и чатов



Голосовая биометрия



Отчеты



Тематизация обращений



Интеллектуальный поиск



Оповещения



Оценка качества коммуникаций



Личные кабинеты



Дашборды

АНАЛИЗИРУЕМЫЕ ПАРАМЕТРЫ

- Последовательность произнесения слов и фраз
- Частота использования слов и фраз
- Точное / Относительное местоположение слов и фраз
- Общая/Максимальная длительность тишины в разговоре
- Доля тишины в разговоре
- Доля одновременной речи
- Продолжительность одновременной речи
- Продолжительность речи Оператора/Клиента
- Длительность тишины в начале/конце разговора
- Скорость речи
- Монотонность речи
- Количество перебиваний
- Кто завершил звонок
- Наличие признака FCR/non-FCR
- Длительность HOLD
- Определение пола
- Идентификация по голосу
- Определение эмоций

ПРЕИМУЩЕСТВА 3i TOUCHPOINT ANALYTICS



Качество распознавания

Собственный движок распознавания речи, ТОП-3 в РФ.
Точность распознавания для телефонных записей 87-95%



Управление качеством распознавания

Мы можем дообучить речевую модель на лексику и предметную область вашего бизнеса для еще более точного распознавания.



Диаризация

Работайте с моно записями как со стерео. Получайте отдельную аналитику для речи оператора и клиента, в том числе в расшифровках звонков.



Многоязыковая поддержка

Мы одинаково эффективно анализируем записи на русском, английском, казахском и узбекском языках.



В облаке или коробка

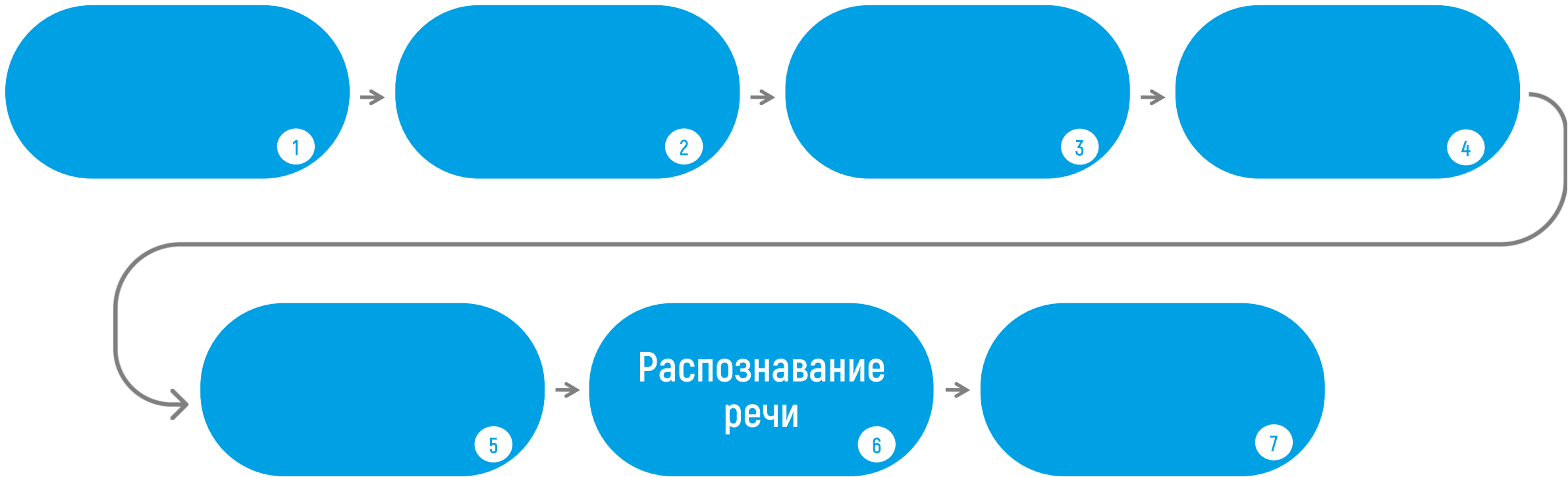
Вы можете начать использовать продукт в облаке (SaaS), и бесшовно продолжить в закрытом контуре (on-premise), например, после пилотного проекта.

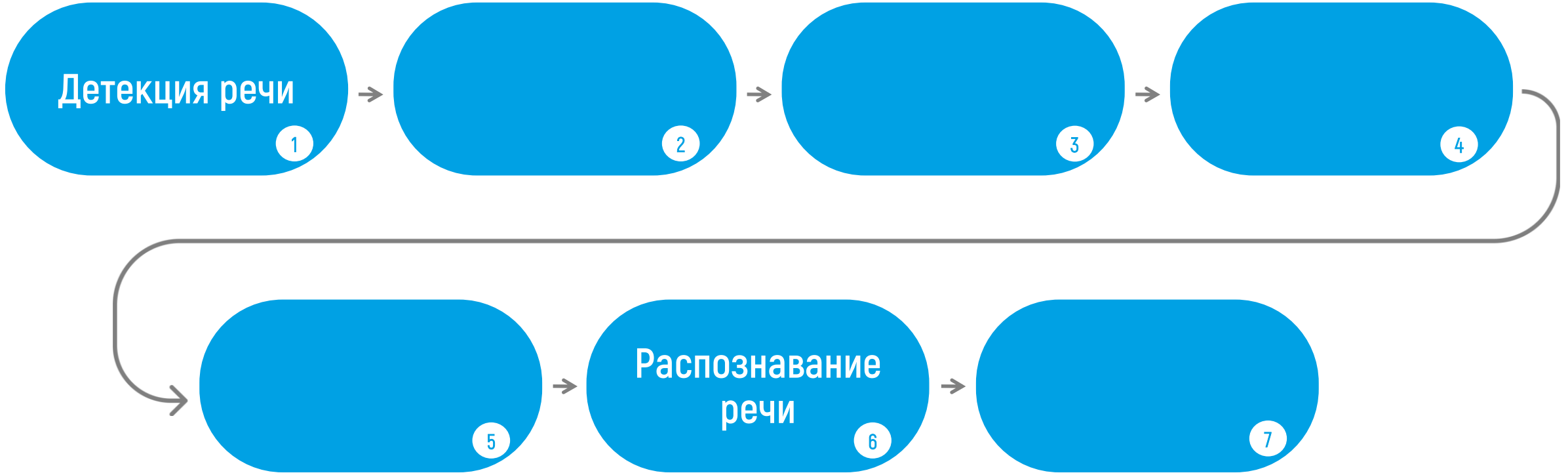


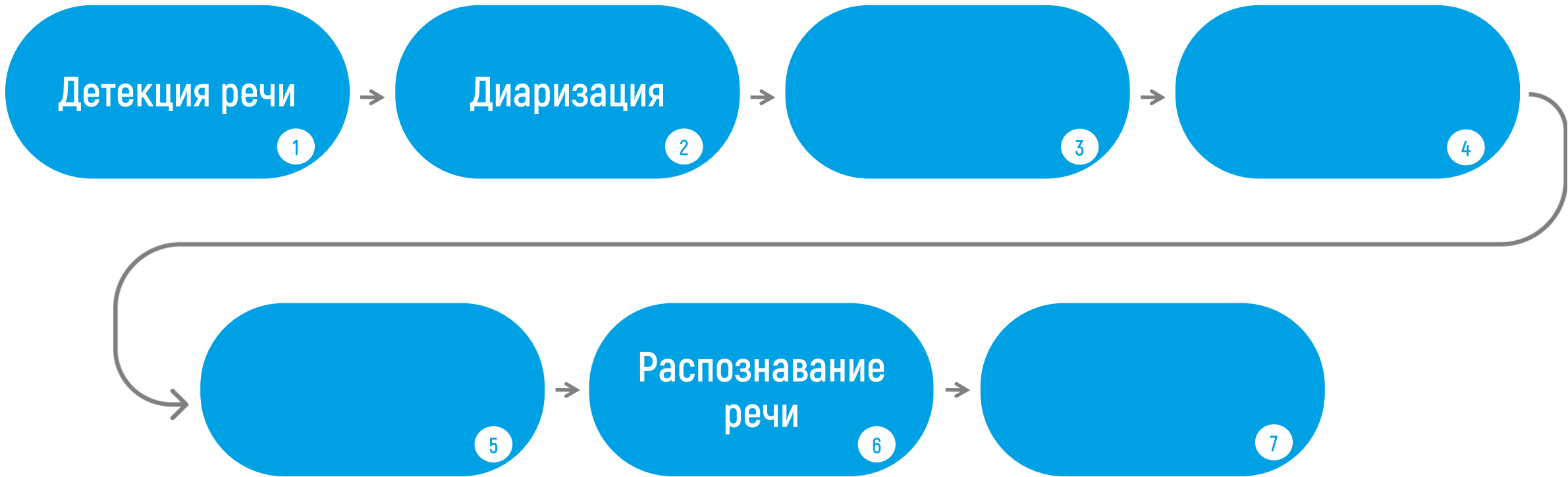
Enterprise ready

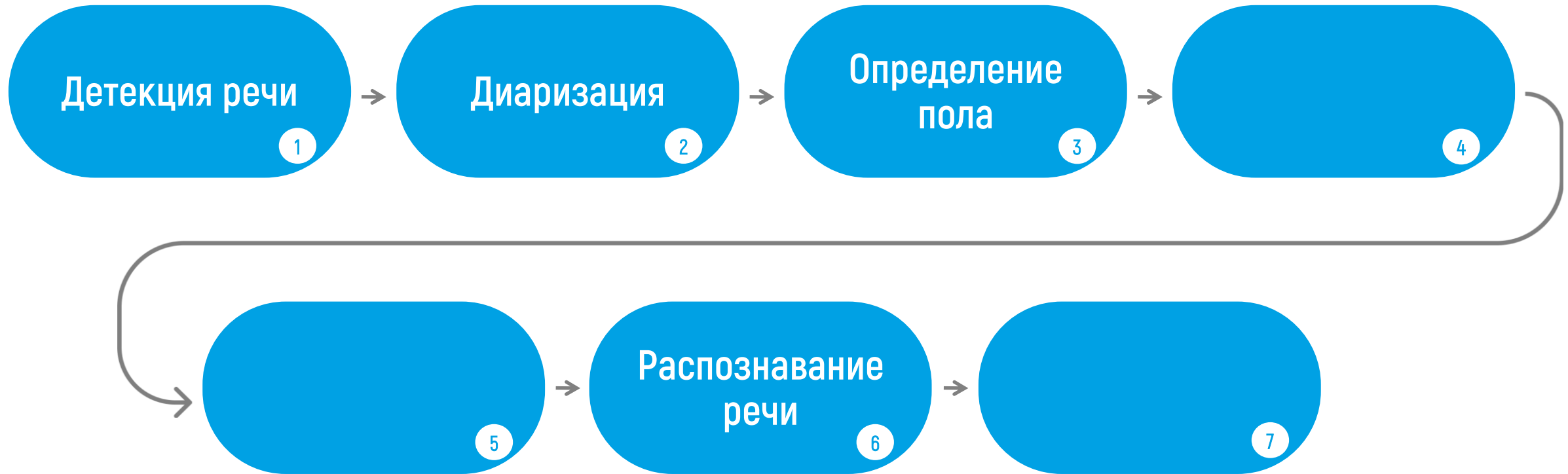
Продукт адаптирован для работы в высоконагруженных средах с поддержкой более 10 000 RT. Линейная масштабируемость. Максимальная безопасность данных и гибкое разграничение прав доступа.

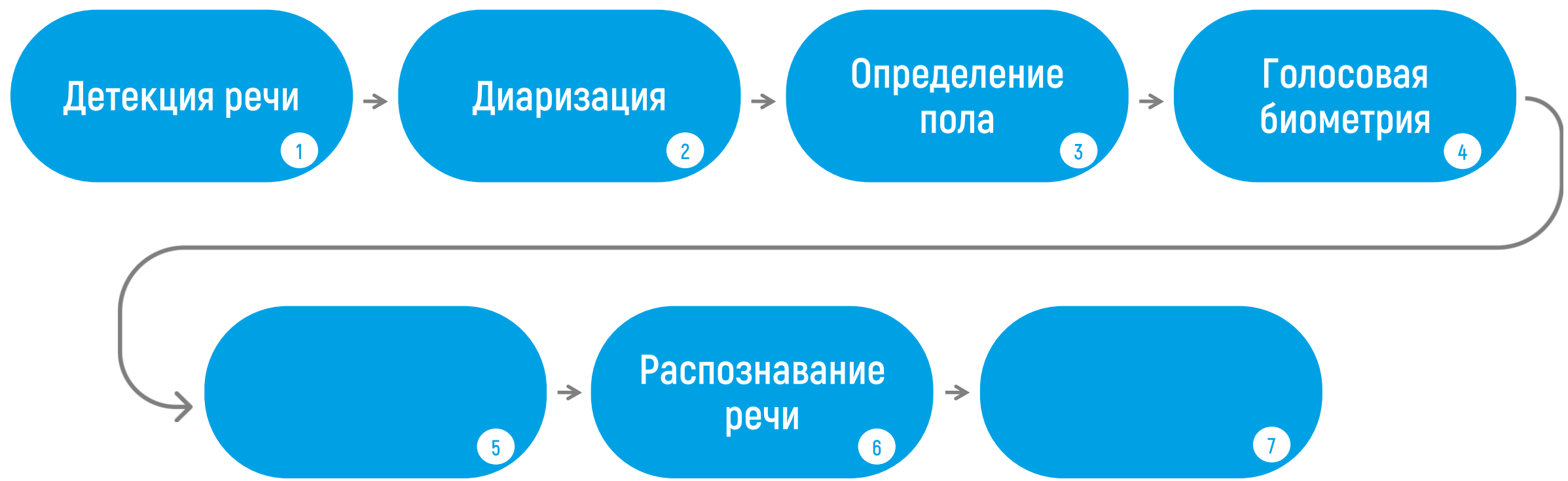
Распознавание речи

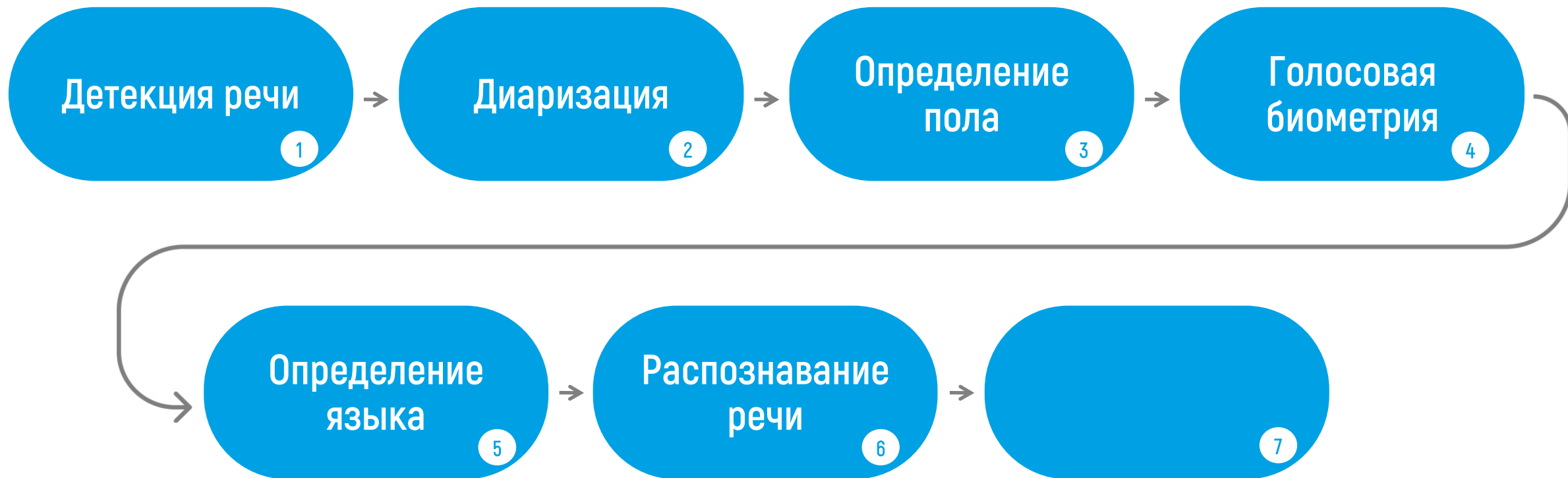


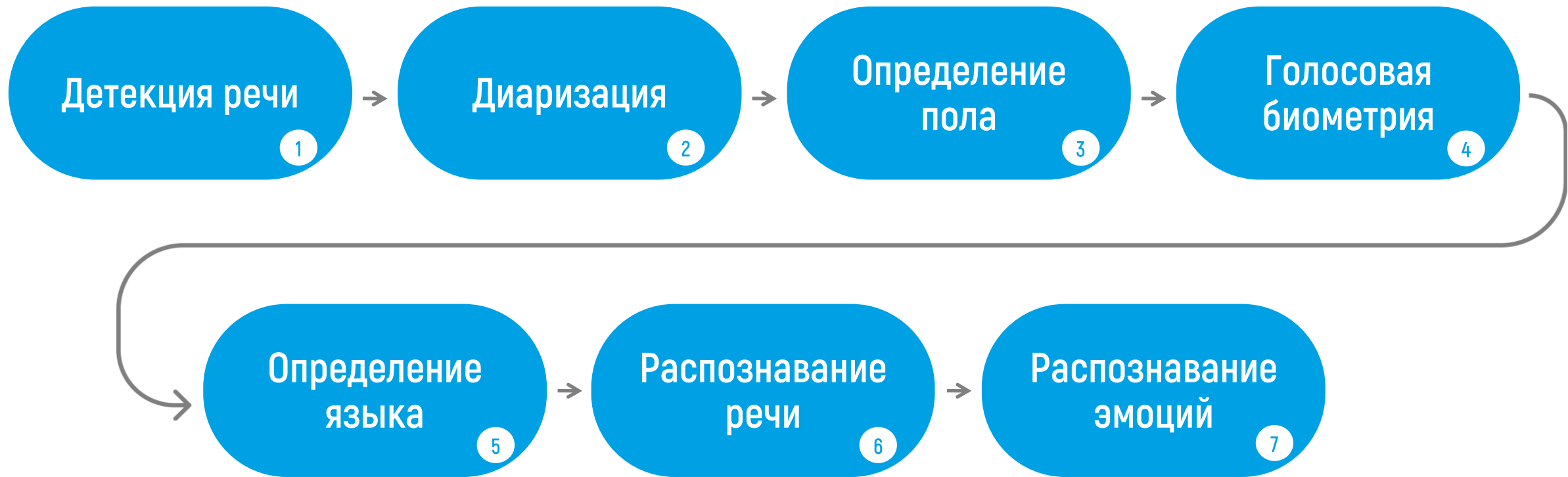


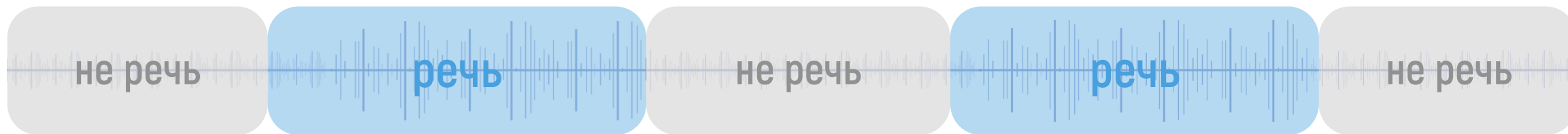












Задачи/кейсы

- определение пауз (залипаний оператора)
- определение постановки на «mute»
- определение постановки на «hold»

Вызовы

- нецелевая речь
(фооновая речь, песня)

Метрики

- F1-мера – 0,95-0,96

Детекция речи

Диаризация

Определение
пола диктора

Голосовая
биометрия

Определение
языка

Распознавание
речи

Распознавание
эмоций

19



Задачи/кейсы

- обработка записей офлайн-диалогов в точках контакта
- обработка записей видеовстреч

Вызовы

- более 2-х голосов
- определение целевого диктора

Метрики

- DER – 2-20 %

Детекция речи

Диаризация

Определение
пола

Голосовая
биометрия

Определение
языка

Распознавание
речи

Распознавание
эмоций

20



женский

мужской

Задачи/кейсы

- маркетинговая аналитика
- информация для CRM
- выявление лучших практик

Вызовы

- детский голос

Метрики

- Accuracy – 99,2%
- Accuracy на 2 сек. – 97,1%

Детекция речи

Диаризация

Определение
пола диктора

Голосовая
биометрия

Определение
языка

Распознавание
речи

Распознавание
эмоций

21



имя, фамилия



имя, фамилия

Задачи/кейсы

- онлайн идентификация клиента
- непрерывная верификация клиента
- поиск по образцу голоса
- контроль операторов
- выявление фрода

Вызовы

- короткая длительность речи
- спуфинг

Метрики

- EER – 1,5-3%

Детекция речи

Диаризация

Определение
пола диктора

Голосовая
биометрия

Определение
языка

Распознавание
речи

Распознавание
эмоций

22



русский

английский

Задачи/кейсы

- распознавание многоязычных диалогов
- определение наличия в диалоге речи на иностранном языке

Вызовы

- смешанные языки
- неизвестный язык

Метрики

- Accuracy – 93-99%

Детекция речи

Диаризация

Определение
пола диктора

Голосовая
биометрия

Определение
языка

Распознавание
речи

Распознавание
эмоций

23

Добрый день!
Чем я могу Вам помочь?

Sorry, I don't
speak Russian

Задачи/кейсы

- формирование транскрипта звонка
- NLP-обработка

Вызовы

- дикция
- сильные акценты
- шум
- качество записи
- незнакомые слова

Метрики

- WER
речь сотрудника – 5%
речь клиента – 10-20%

Детекция речи

Диаризация

Определение
пола диктора

Голосовая
биометрия

Определение
языка

Распознавание
речи

Распознавание
эмоций

24



Задачи/кейсы

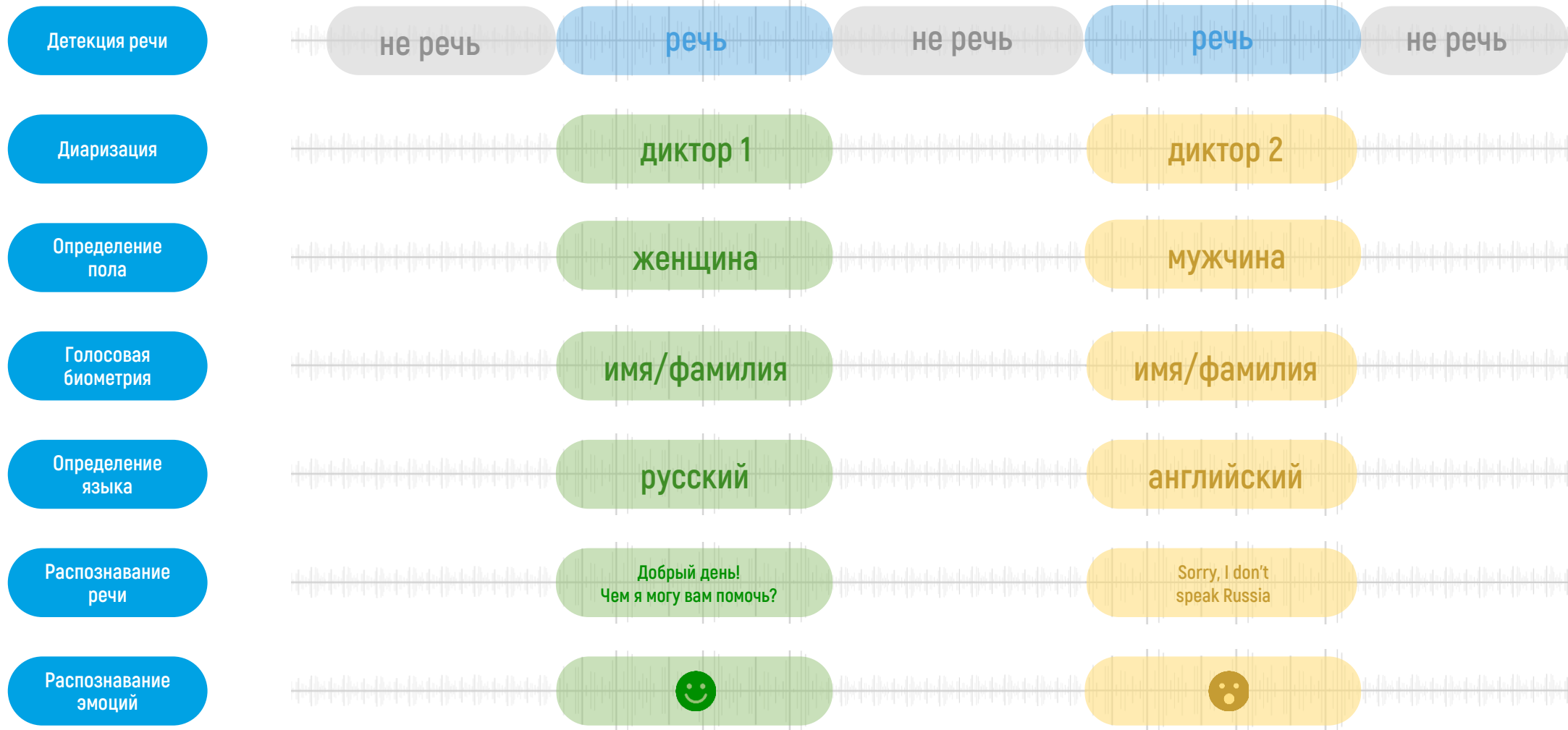
- оценка эмоций клиента
- оценка эмоций оператора
- выявление эмо-триггеров
- лучшие практики

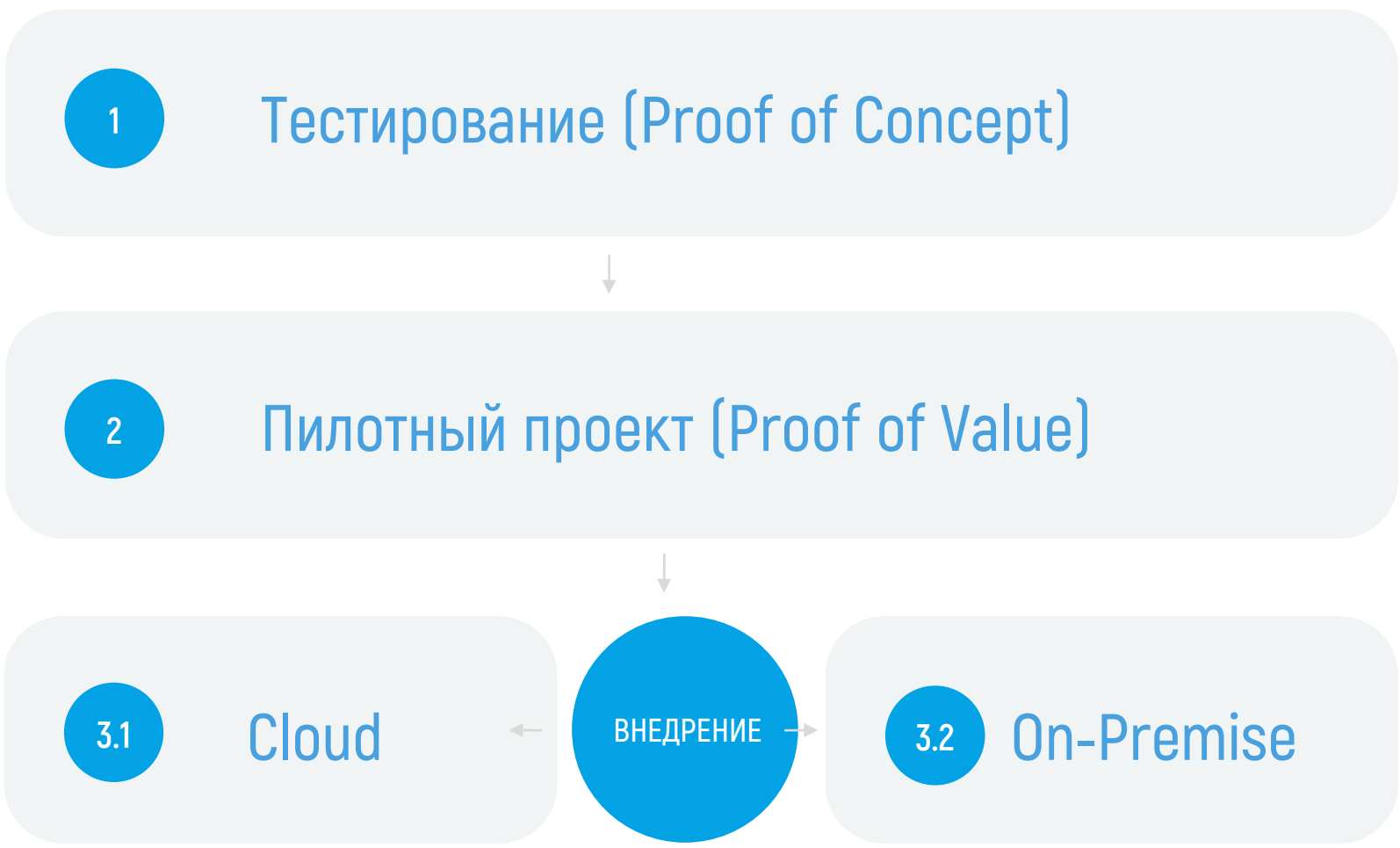
Вызовы

- неявные, скрытые эмоции

Метрики

- F1-мера – 0,73-0,82

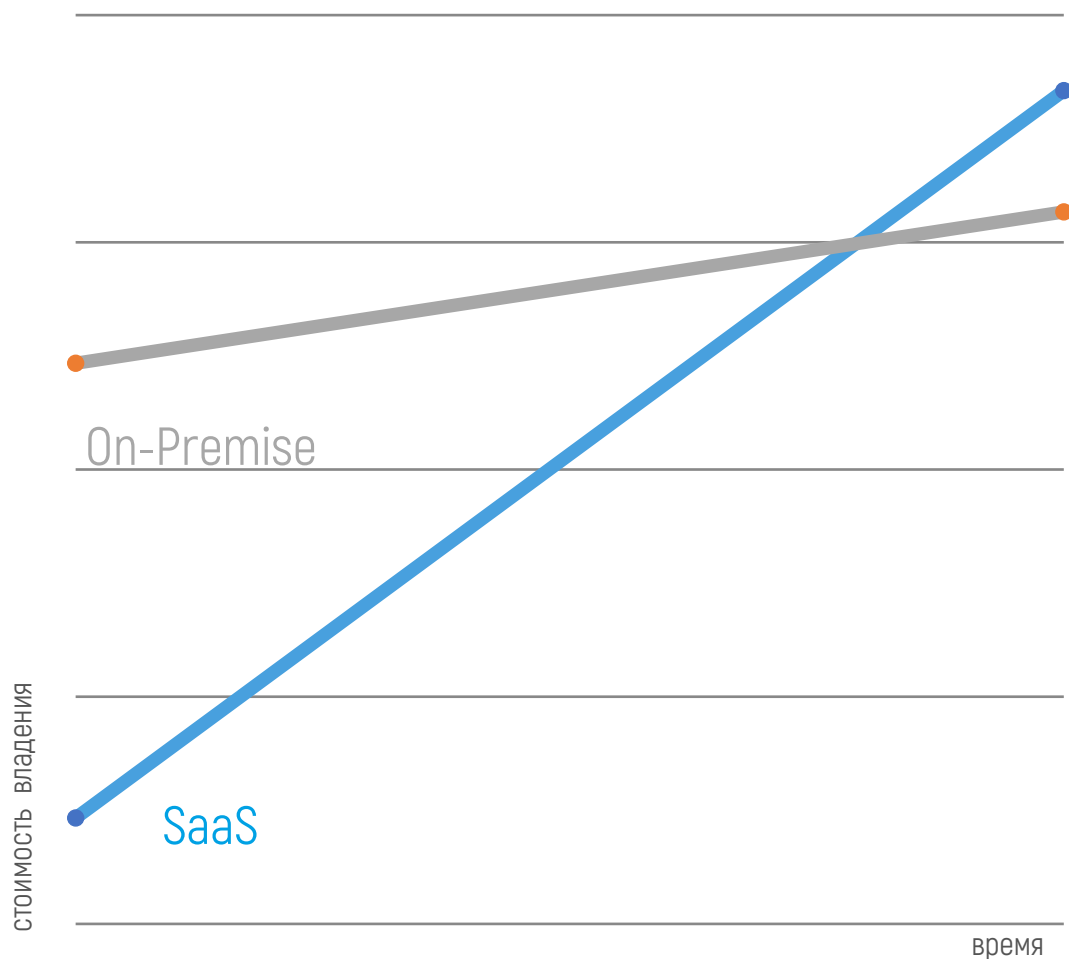




1-2 нед., **БЕСПЛАТНО**

1-3 мес.

CLOUD vs ON-PREMISE



Быстрый запуск



Отсутствие капитальных вложений



Не требуются внутренние ресурсы на поддержку



Максимальный уровень информационной безопасности



Максимальные возможности для интеграции и кастомизации



Ниже общая стоимость владения в долгосрочном периоде



Cloud

Облачный сервис



On-premise

Лицензии на ПО



Внедрение

инсталляция,
интеграция,
настройка



Техподдержка

Обновление, SLA



Консалтинг

Профессиональные
услуги



платформа омниканальной
речевой аналитики



3i VOX

платформа для обработки
и анализа речи





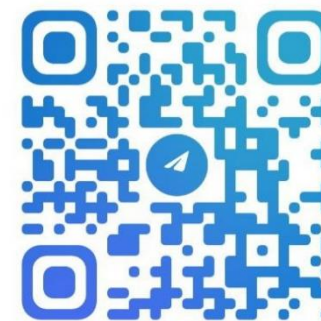
Хотите обсудить проект
или узнать больше?

Приходите на наш стенд!

РОМАН ГОРЕЛИК

Руководитель департамента
голосовых решений и сервисов

+7 (926) 271 82 55
r.gorelik@3iTech.ru



@RMN_GRLK