



# Речевая аналитика в реальном времени

инструкция по применению

**Дмитрий Макаренко**

Директор по развитию

[makarenko.d@3itech.ru](mailto:makarenko.d@3itech.ru)

+7(926) 203 56 10

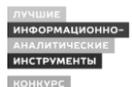
[www.3itech.ru](http://www.3itech.ru)

# КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ

- 1 Realtime vs offline речевая аналитика (РА)
- 2 Сценарии использования речевой аналитики в реальном времени
- 3 Монетизация realtime (rt) речевой аналитики
- 4 Особенности проектов внедрения rt речевой аналитики
- 5 Q & A

# О НАС

**3iTech** – ведущий российский разработчик речевых технологий и решений для обработки и анализа больших объемов неструктурированных данных.



**16 ЛЕТ**

ИССЛЕДОВАНИЙ  
И РАЗРАБОТОК

**100%**

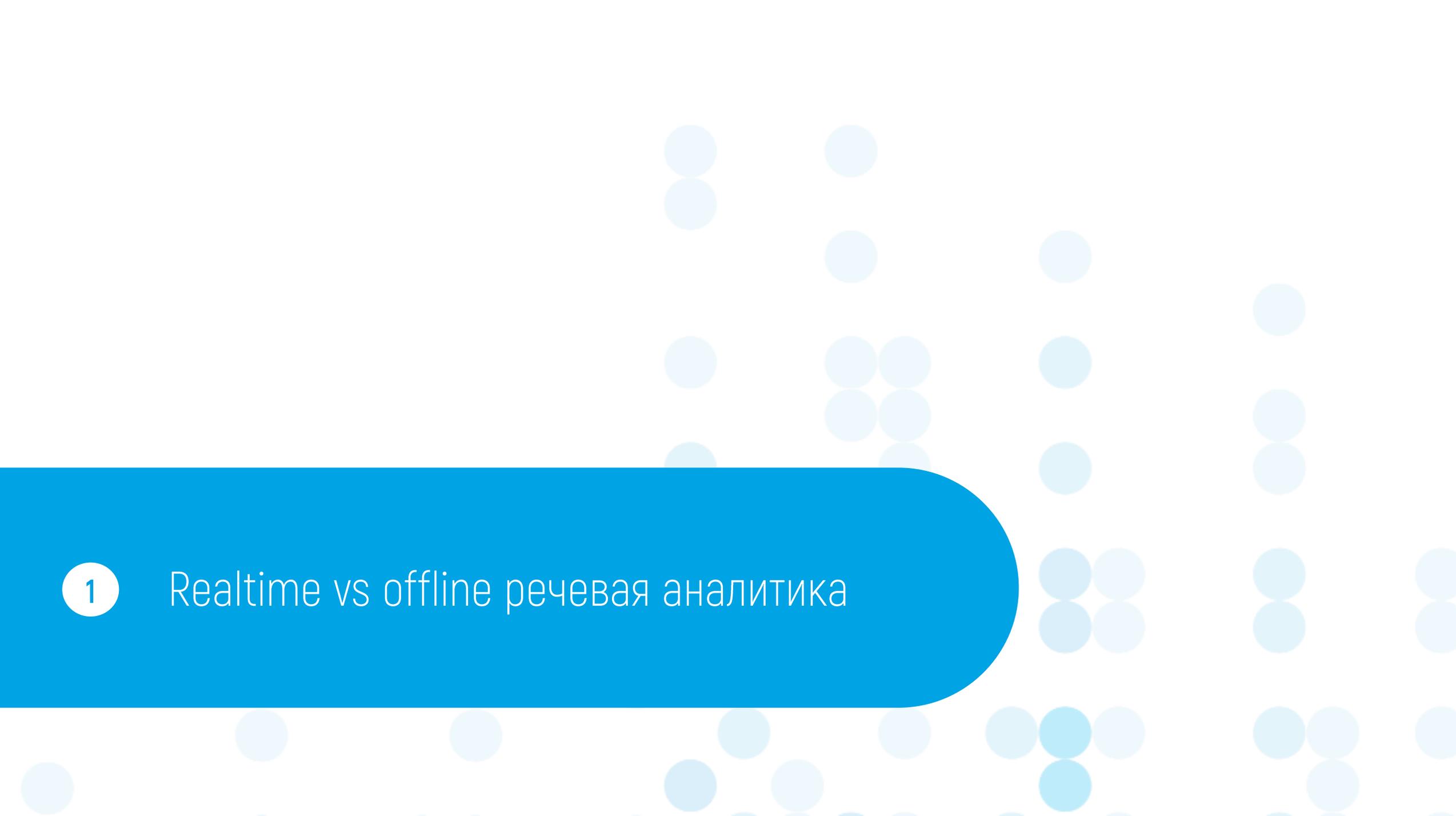
СОБСТВЕННЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ

**> 13 000**

КОНТРОЛИРУЕМЫХ  
ОПЕРАТОРОВ/МЕНЕДЖЕРОВ

**> 9 МЛН МИН.**

РЕЧИ ОБРАБАТЫВАЕТСЯ  
ЕЖЕДНЕВНО



1

Realtime vs offline речевая аналитика

# REALTIME VS OFFLINE РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

	realtime	offline
Уровень применения результата		
Время применение результата		
Основной потребитель результата		
Спектр решаемых задач		
Использование контекста		

# REALTIME VS OFFLINE РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

	realtime	offline
Уровень применения результата	микро, конкретный контакт	макро, процессы, продукты
Время применение результата		
Основной потребитель результата		
Спектр решаемых задач		
Использование контекста		

# REALTIME VS OFFLINE РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

	realtime	offline
Уровень применения результата	микро, конкретный контакт	макро, процессы, продукты
Время применение результата	мгновенно	отложенное
Основной потребитель результата		
Спектр решаемых задач		
Использование контекста		

# REALTIME VS OFFLINE РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

	realtime	offline
Уровень применения результата	микро, конкретный контакт	макро, процессы, продукты
Время применение результата	мгновенно	отложенное
Основной потребитель результата	оператор	множество разных потребителей
Спектр решаемых задач		
Использование контекста		

# REALTIME VS OFFLINE РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

	realtime	offline
Уровень применения результата	микро, конкретный контакт	макро, процессы, продукты
Время применение результата	мгновенно	отложенное
Основной потребитель результата	оператор	множество разных потребителей
Спектр решаемых задач	узкий	широкий
Использование контекста		

# REALTIME VS OFFLINE РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

	realtime	offline
Уровень применения результата	микро, конкретный контакт	макро, процессы, продукты
Время применение результата	мгновенно	отложенное
Основной потребитель результата	оператор	множество разных потребителей
Спектр решаемых задач	узкий	широкий
Использование контекста	ограниченно	в полной мере

2

## Сценарии использования realtime речевой аналитики

# СЦЕНАРИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ RT РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

1

2

3

4

# СЦЕНАРИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ RT РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

1

Подсказки оператору ответов на вопросы клиентов  
(автоматический поиск ответов в базе знаний)

2

3

4

# СЦЕНАРИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ RT РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

- 1** Подсказки оператору ответов на вопросы клиентов  
(автоматический поиск ответов в базе знаний)
- 2** Подсказки оператору по ходу ведения диалога с клиентом  
(контроль следования сценарию диалога - напоминания о незадаанных вопросах, подсказки по следующим шагам и т.п.; анализ и прогнозирование поведения клиента, рекомендации по применению различных практик и т.п.)
- 3**
- 4**

# СЦЕНАРИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ RT РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

- 1 Подсказки оператору ответов на вопросы клиентов**  
(автоматический поиск ответов в базе знаний)
- 2 Подсказки оператору по ходу ведения диалога с клиентом**  
(контроль следования сценарию диалога - напоминания о незадаанных вопросах, подсказки по следующим шагам и т.п.; анализ и прогнозирование поведения клиента, рекомендации по применению различных практик и т.п.)
- 3 Автоматическое заполнение форм**  
(заполнение форм в CRM и др. системах на основе речи клиента)

4

# СЦЕНАРИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ RT РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

1

Подсказки оператору ответов на вопросы клиентов

(автоматический поиск ответов в базе знаний)

2

Подсказки оператору по ходу ведения диалога с клиентом

(контроль следования сценарию диалога - напоминания о незадаанных вопросах, подсказки по следующим шагам и т.п.; анализ и прогнозирование поведения клиента, рекомендации по применению различных практик и т.п.)

3

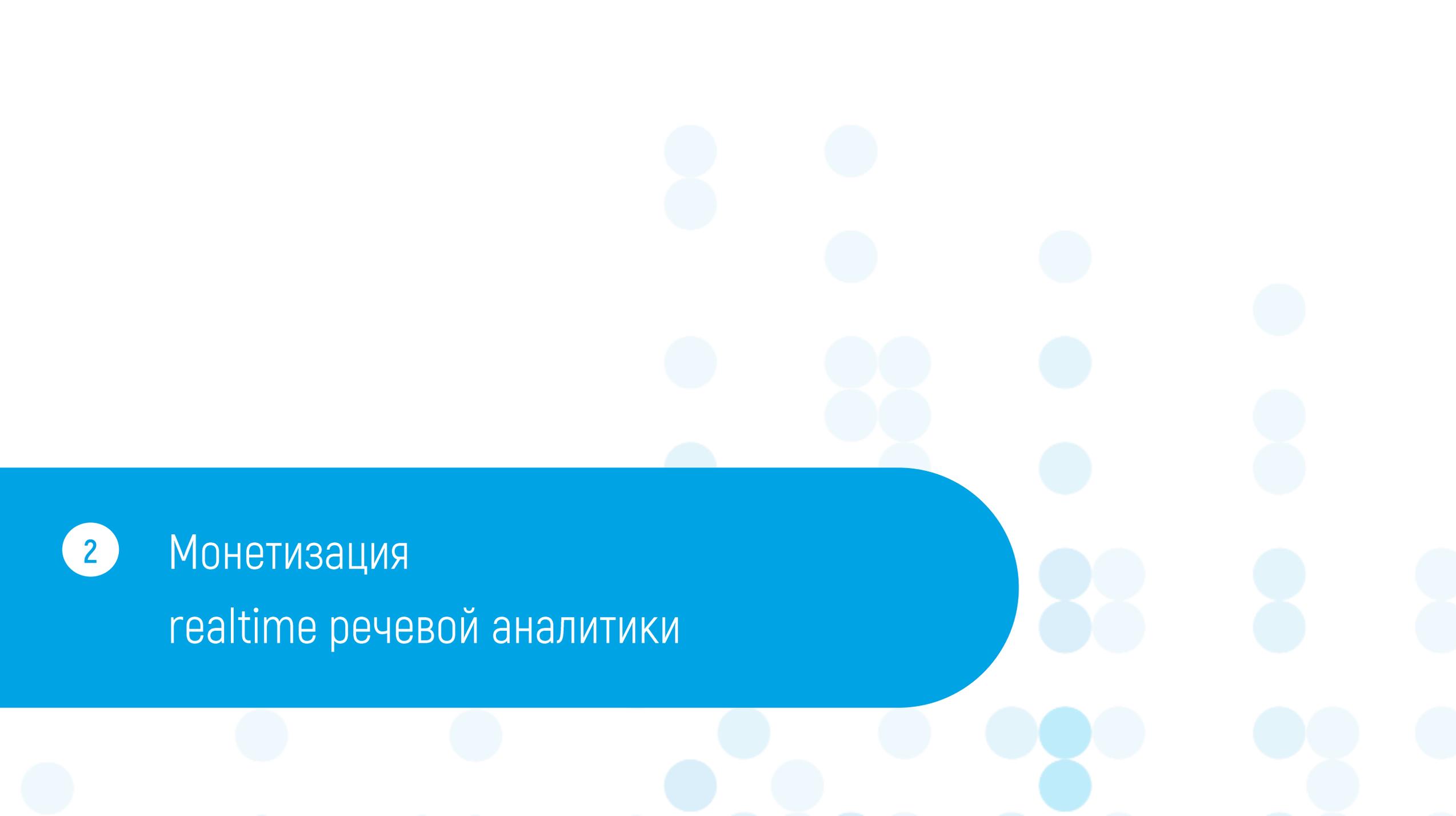
Автоматическое заполнение форм

(заполнение форм в CRM и др. системах на основе речи клиента)

4

Формирование персонального предложения для клиента

(на основе причины обращения и с учетом истории его взаимодействия с компанией)



2

## Монетизация realtime речевой аналитики

# Классификация факторов влияния РА на КРІ компании

## По направлению влияния

- снижающие расходы
- повышающие доходы
- смешанные

## По характеру влияния

- прямые
- косвенные
  
- зависимые от объема
- независимые от объема

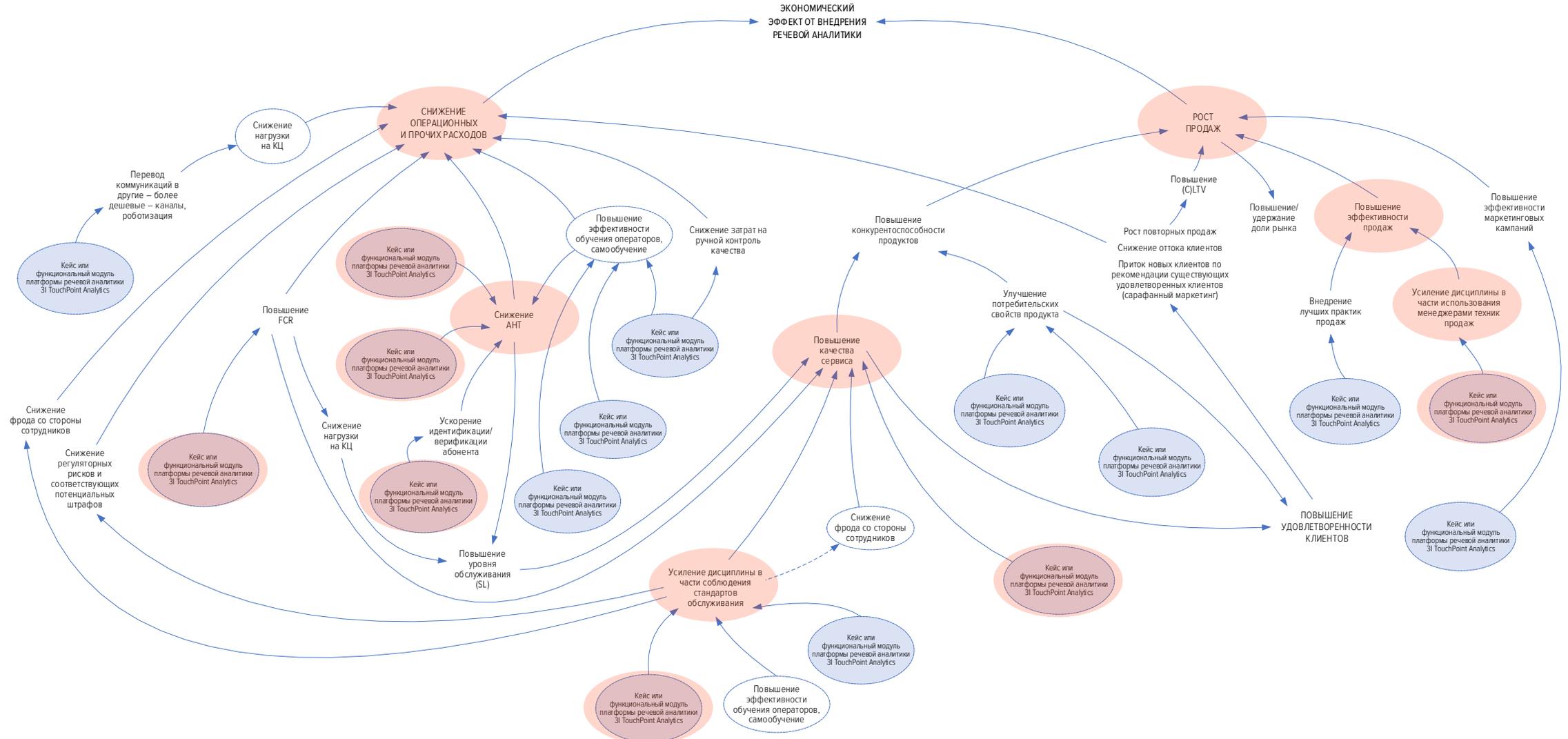
## По сроку влияния

- кратко-
- средне-
- долгосрочные

# КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

	Направление влияния		Срок влияния			Размер КЦ (кол-во операторов)		
	расходы	доходы	короткий	средний	долгий	< 50	50-150	>150
АHT (Average Handling Time)	●		●	●			●	●
FCR (First Call Resolution)	●		●	●				●
NTT (Non-Talk Time)	●		●	●			●	●
SL (Service Level)	●		●	●		●	●	●
Расходы на ручной контроль качества	●		●	●				●
Расходы на обучение сотрудников	●		●	●				●
Штрафы за несоблюдение норм	●		●	●		●	●	●
Конверсия	●	●	●	●		●	●	●
NPS (Net Promoter Score)	●	●		●	●	●	●	●
CSI (Customer Satisfaction Index)	●	●		●	●	●	●	●
CSAT (Customer Satisfaction Score)	●	●		●	●	●	●	●
CES (Customer effort score)	●	●		●	●	●	●	●
CRR (Customer Retention Rate)	●	●		●	●	●	●	●
CAC (Customer Acquisition Cost)	●			●	●	●	●	●
Кол-во жалоб	●		●	●		●	●	●
(C)LTV ((Customer) Lifetime Value)	●	●		●	●	●	●	●
Доля рынка		●		●	●	●	●	●

# КАРТА ЭКОНОМИЧЕСКИХ ЭФФЕКТОВ ВНЕДРЕНИЯ РА



КЕЙС

# Эффективность ради клиентов

Клиент: HOME CREDIT BANK

**HOME  
CREDIT  
BANK**

# Ключевые Задачи

## 1. Развитие отношений с клиентами

- улучшение впечатлений от контактов
- создание более гибких предложений
- повышение скорости реагирования на запросы
- повышение удобства/снижение усилий клиента

## 2. Улучшение продуктов и сервисов

## 3. Получение информации о клиенте в онлайн-режиме

## 4. Повышение эффективности работы контактного центра

## 5. Повышение эффективности взыскания

# Ключевые результаты (измерено банком)

**+15%**

качество обслуживания клиентов (через один месяц после внедрения)

**+60%**

соблюдение скрипта операторами

**x2**

конверсия продаж

**+34%**

эффективность взыскания просроченной задолженности

«Используя инструменты речевой аналитики,  
банк может существенно улучшить сервисы и продукты»



Людмила МИШКИНА  
Банк Хоум Кредит



4

## Особенности проектов внедрения realtime речевой аналитики

## ОСОБЕННОСТИ ПРОЕКТОВ ВНЕДРЕНИЯ RT РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

- Глубокая интеграция с информационными системами заказчика

## ОСОБЕННОСТИ ПРОЕКТОВ ВНЕДРЕНИЯ RT РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

- Глубокая интеграция с информационными системами заказчика
- Отсутствие «коробки»

## ОСОБЕННОСТИ ПРОЕКТОВ ВНЕДРЕНИЯ RT РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

- Глубокая интеграция с информационными системами заказчика
- Отсутствие «коробки»
- Длительные сроки внедрения

## ОСОБЕННОСТИ ПРОЕКТОВ ВНЕДРЕНИЯ RT РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

- Глубокая интеграция с информационными системами заказчика
- Отсутствие «коробки»
- Длительные сроки внедрения
- Как правило, внедряется после или одновременно с offline речевой аналитикой





**Хотите сделать свой бизнес лучше?  
Звоните или приходите к нам на стенд!**

**Дмитрий Макаренко**

Директор по развитию

[makarenko.d@3itech.ru](mailto:makarenko.d@3itech.ru)

+7(926) 203 56 10

