3iTech

3i TouchPoint Analytics

Больше, чем 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.

16 ЛЕТ
ИССЛЕДОВАНИЙ И РАЗРАБОТОК

100%
СОБСТВЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

> 32 000
КОНТРОЛИРУЕМЫХ СОТРУДНИКОВ

> 19 МЛН МИН.
РЕЧИ ОБРАБАТЫВАЕТСЯ ЕЖЕДНЕВНО

ЛУЧШИЕ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ КОНКУРС

АГЕНТСТВО ИННОВАЦИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

ТехУспех

RUSBASE

StartHubMoscow

Sk Участник

НАМ ДОВЕРЯЮТ ЛИДЕРЫ

HOME CREDIT BANK

ATON

самолет

СМ-Клиника
многопрофильный медицинский холдинг

MANGO OFFICE

Sminex

ПИК

ОСНОВА
группа компаний

Level

спортмастер

МегаФон

ЭНЕРГОСБЫТ

S7 Airlines

hh

HOLODILNIK.RU

ткб

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

TouchPoint ANALYTICS

омниканальная система речевой аналитики

Способствует росту продаж

Способствует повышению удовлетворенности клиентов

Снижает операционные расходы контактного центра

КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

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
- нарушение коммерческой тайны

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

Анализ звонков и чатов

Голосовая биометрия

Real-time аналитика

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%

Многоязыковая поддержка

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

Управление качеством распознавания

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

В облаке или коробка

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

Диаризация

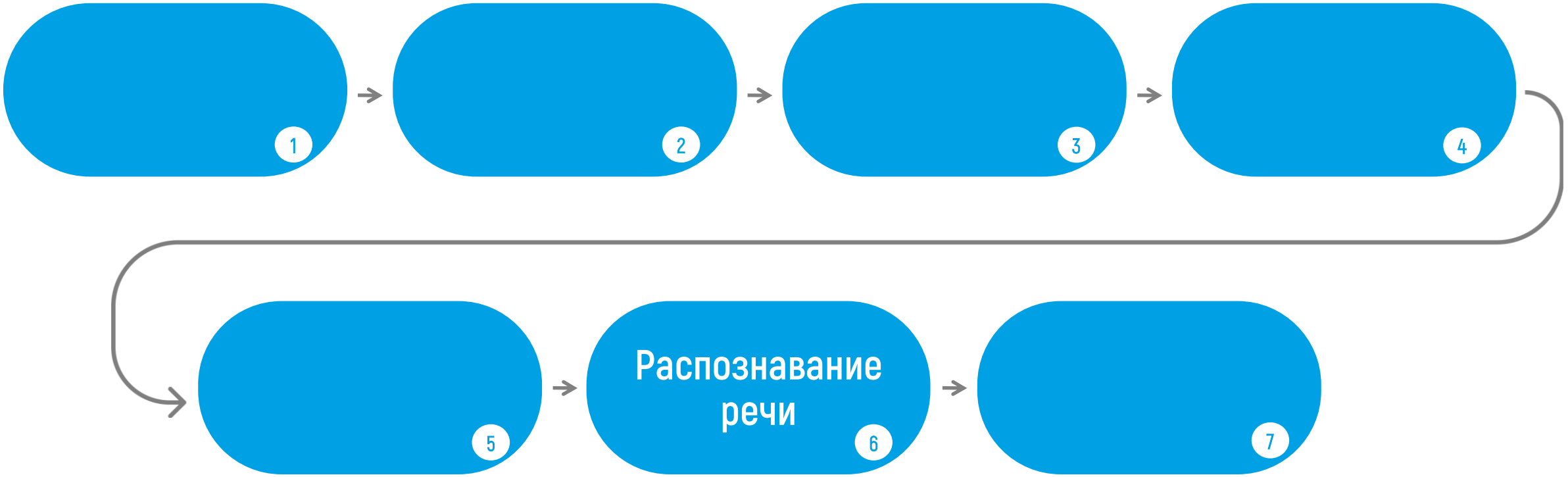
Работайте с моно записями как со стерео. Получайте раздельную аналитику для речи оператора и клиента, в том числе в расшифровках звонков.

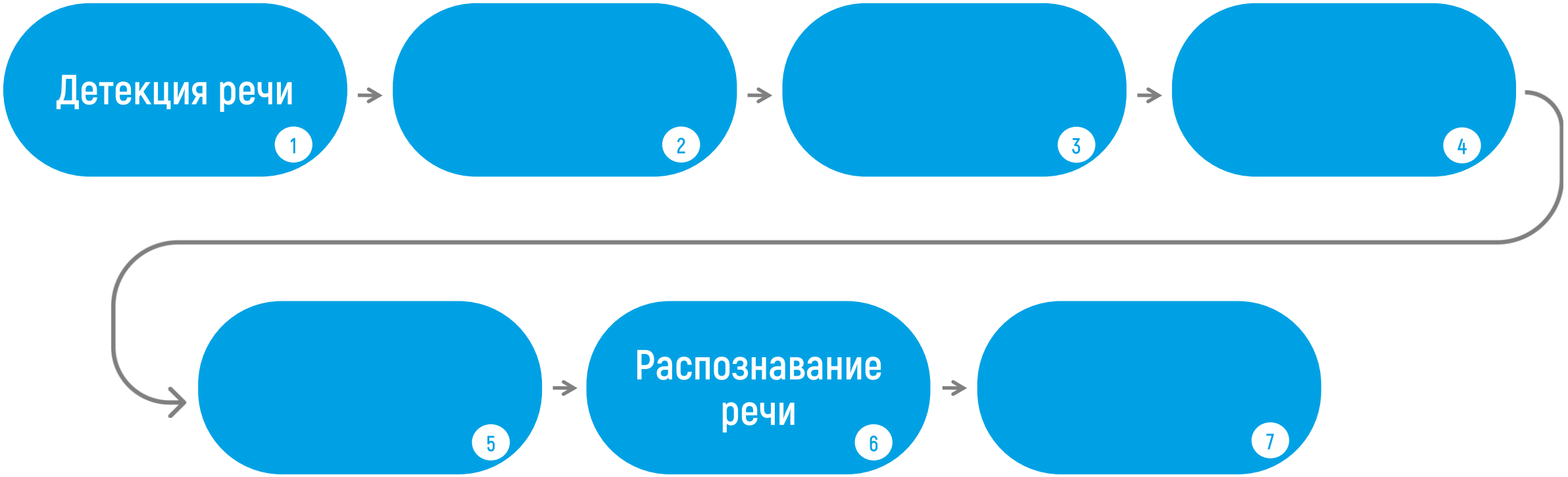
Enterprise ready

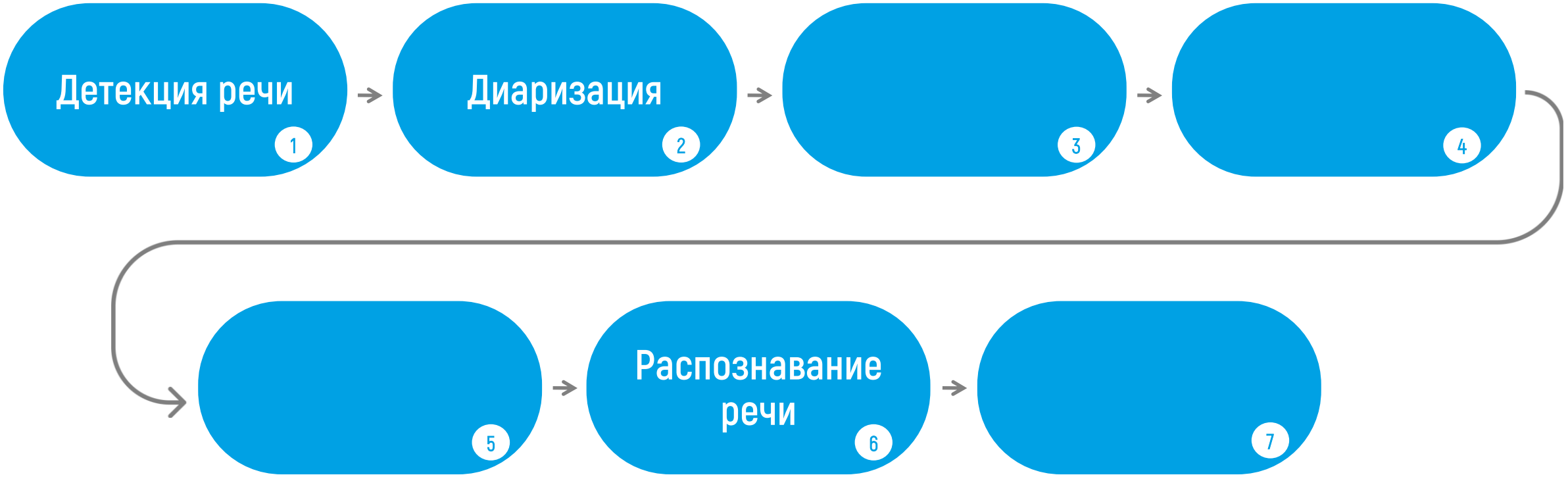
Продукт адаптирован для работы в высоконагруженных средах с поддержкой более 10 000 RT. Линейная масштабируемость. Максимальная безопасность данных и гибкое разграничение прав доступа.

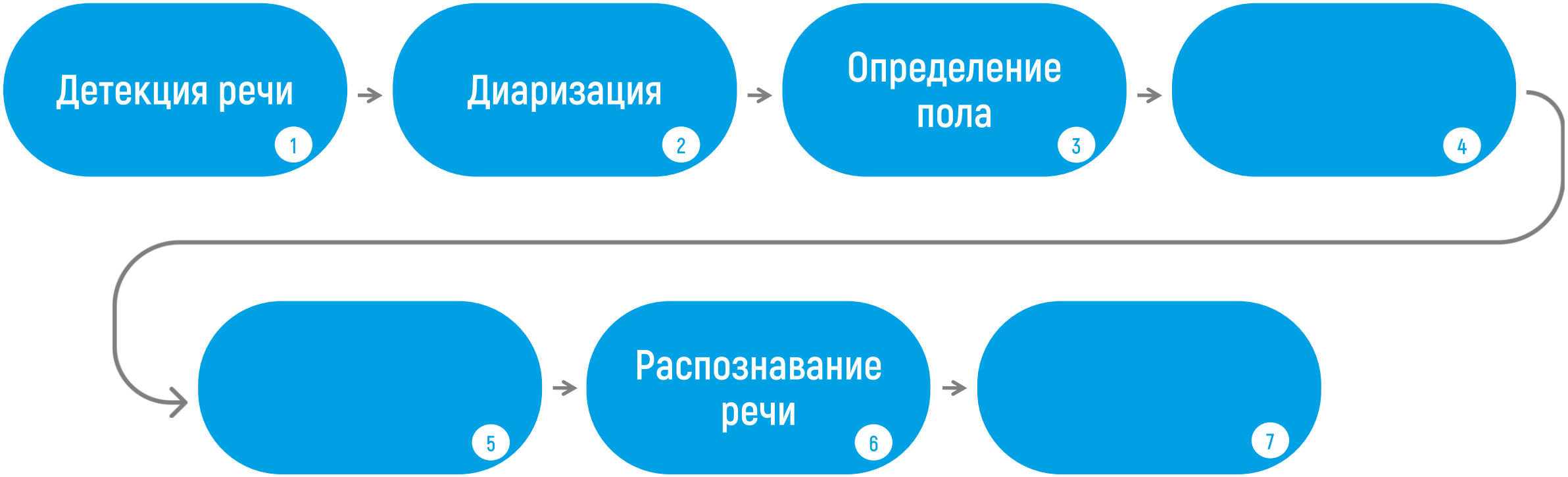
Что под капотом?

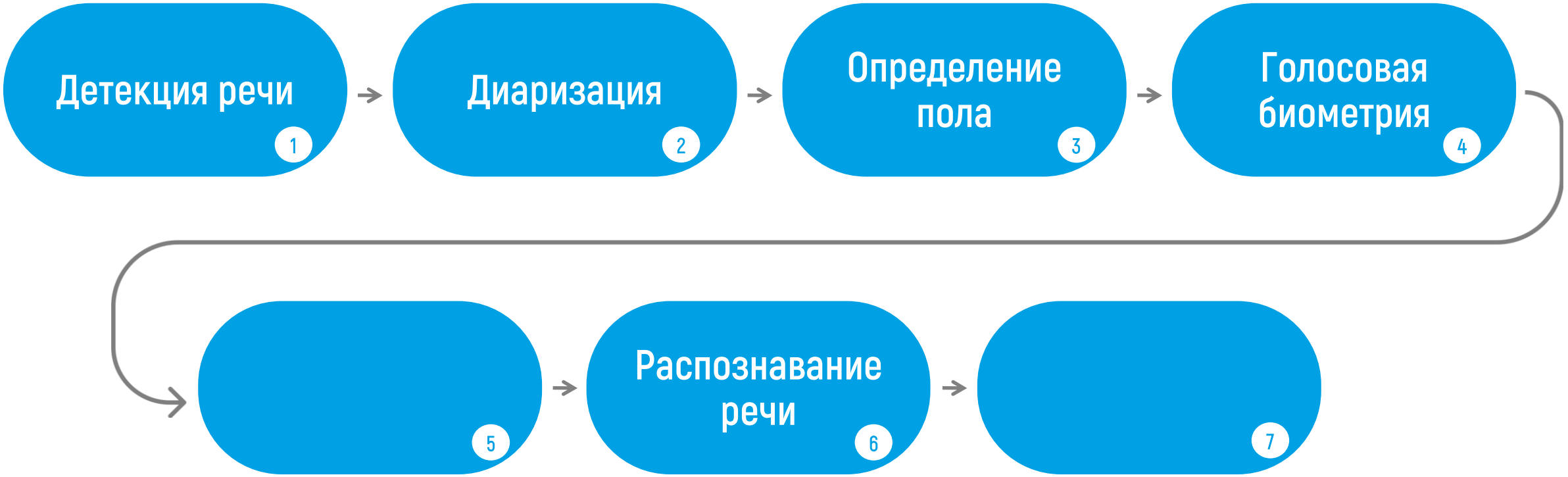
РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА –
это не только про распознавание речи

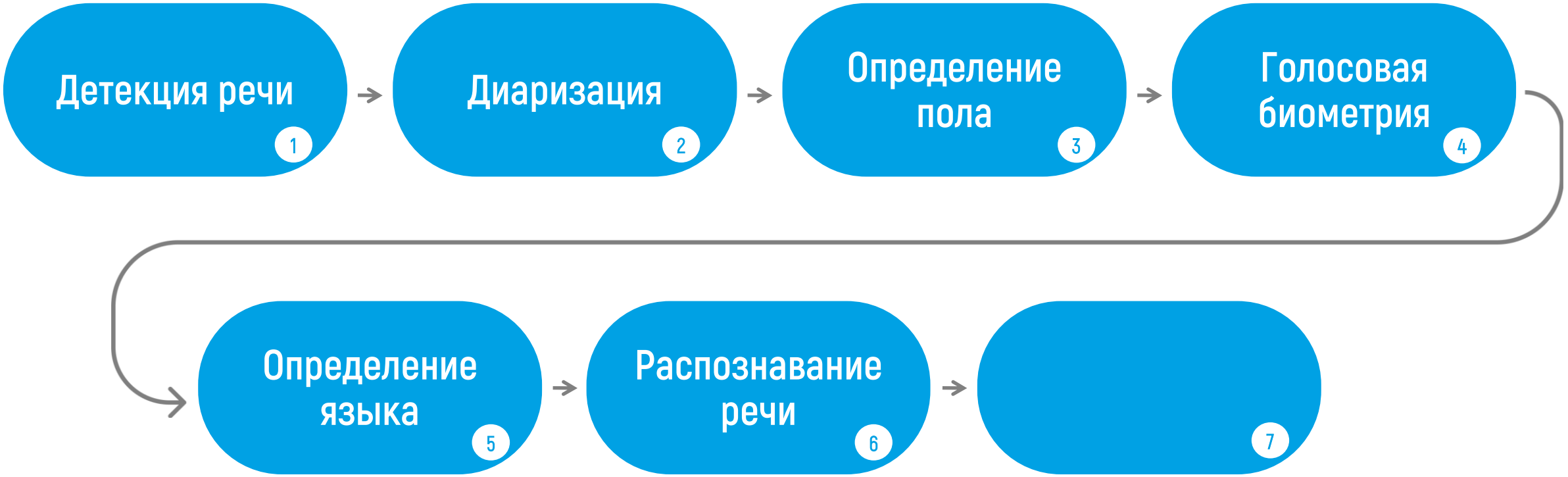

1
2
3
4
5
Распознавание речи
6
7

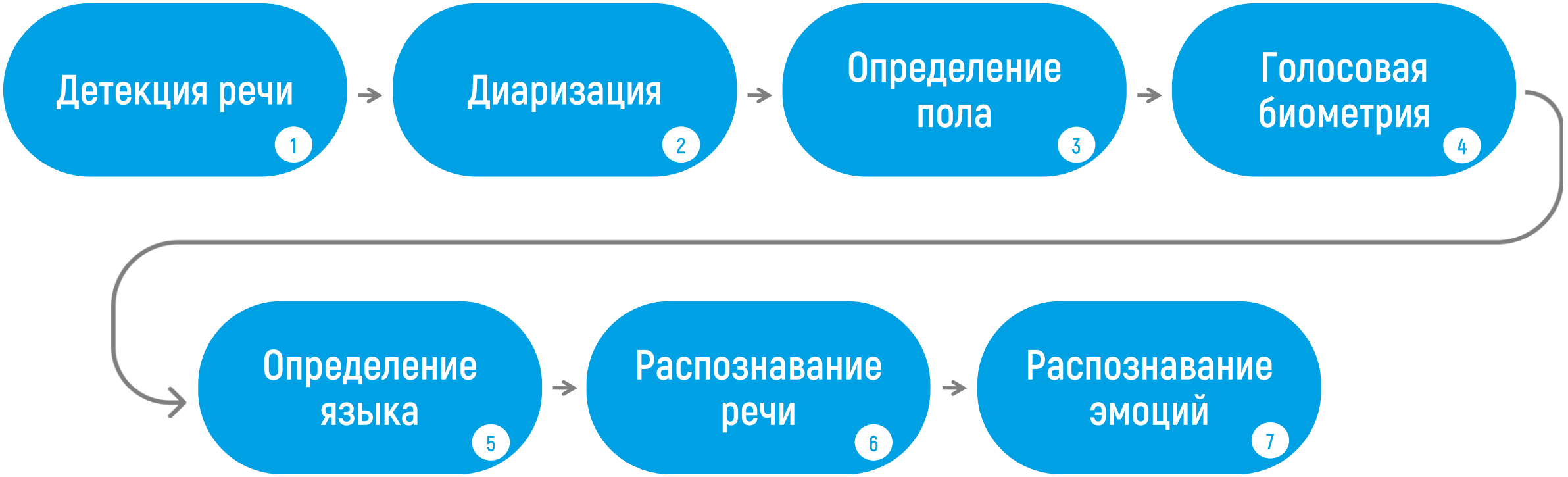

Детекция речи
1
2
3
4
5
Распознавание речи
6
7

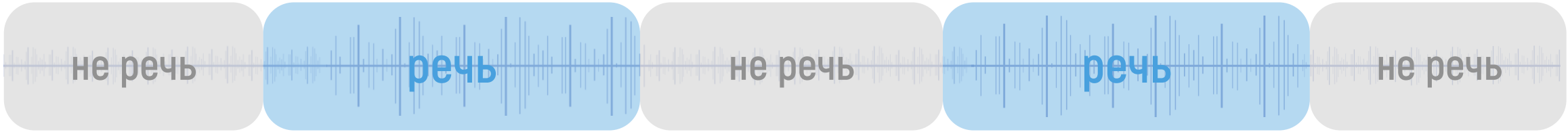

Детекция речи
1
Диаризация
2
3
4
5
Распознавание речи
6
7


Детекция речи
1
Диаризация
2
Определение пола
3
4
5
Распознавание речи
6
7


Детекция речи
1
Диаризация
2
Определение пола
3
Голосовая биометрия
4
5
Распознавание речи
6
7


Детекция речи
1
Диаризация
2
Определение пола
3
Голосовая биометрия
4
Определение языка
5
Распознавание речи
6
7


Детекция речи
1
Диаризация
2
Определение пола
3
Голосовая биометрия
4
Определение языка
5
Распознавание речи
6
Распознавание эмоций
7



Задачи/кейсы

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

Вызовы

- нецелевая речь (фоновая речь, песня)

Метрики

- F1-мера – 0,95-0,96

Задачи/кейсы

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

Вызовы

- более 2-х голосов
- определение целевого диктора

Метрики

- DER – 2-20 %

Задачи/кейсы

- маркетинговая аналитика
- информация для CRM
- выявление лучших практик

Вызовы

- детский голос

Метрики

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

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%

Задачи/кейсы

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

Вызовы

- смешанные языки
- неизвестный язык

Метрики

- Accuracy – 93-99%

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%

Задачи/кейсы

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

Вызовы

- неявные, скрытые эмоции

Метрики

- F1-мера – 0,73-0,82

Детекция речи
не речь
речь
не речь
речь
не речь
Диаризация
диктор 1
диктор 2
Определение пола
женщина
мужчина
Голосовая биометрия
имя/фамилия
имя/фамилия
Определение языка
русский
английский
Распознавание речи
Добрый день!
Чем я могу вам помочь?
Sorry, I don't
speak Russia
Распознавание эмоций

Тестирование и Внедрение

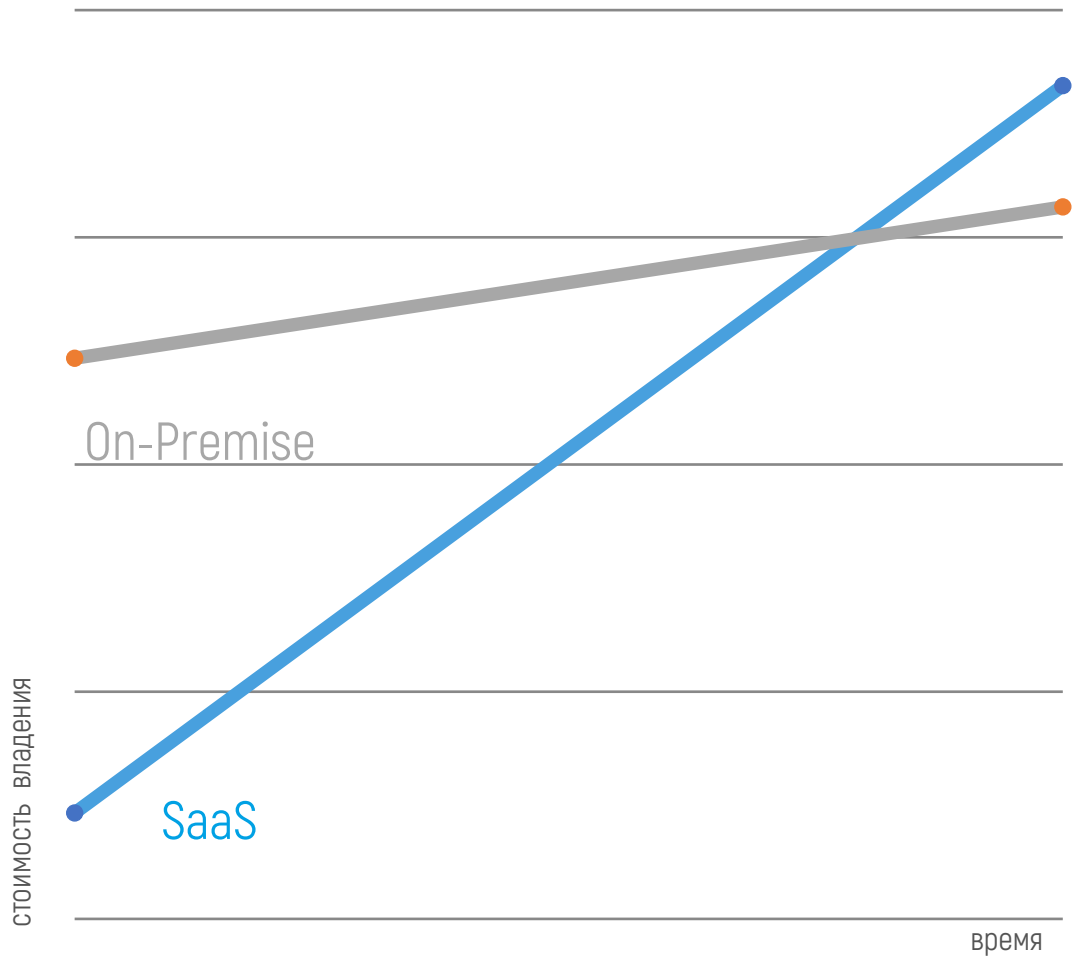
ВНЕДРЯЕМ БЫСТРО, БЕЗ РИСКОВ

1 Тестирование (Proof of Concept) — 1-2 нед., **БЕСПЛАТНО**

2 Пилотный проект (Proof of Value) — 1-3 мес.

3.1 Cloud ← ВНЕДРЕНИЕ → 3.2 On-Premise

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

ГИБКИЕ СХЕМЫ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ и ПОЛНЫЙ СПЕКТР РАБОТ И УСЛУГ

Cloud

Облачный сервис

On-premise

Лицензии на ПО

Внедрение

инсталляция,
интеграция,
настройка

Техподдержка

Обновление, SLA

Консалтинг

Профессиональные
услуги

TouchPoint
ANALYTICS

платформа омниканальной
речевой аналитики

3i VOX

платформа для обработки
и анализа речи

3iTech

Sk Участник

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