

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА И КОНТЕКСТ ДИАЛОГА

СВЯЗКА ДВУХ КАНАЛОВ
В РАМКАХ ДИАЛОГА

Из чего состоит Речевая аналитика

ASR

Автоматическое
транскрибирование всех
диалогов

КЛАССИФИКАТОР

Анализ каждой реплики и
выявление четких тематик
содержимого

ДАШБОРД

Представление результат в
доступном виде

Ручной QM



Речевая Аналитика Naumen CI

Дашборд оценки качества

Выявление трендов в
обработке сессий

Кастомный сценарий
для каждого кейса

Данные по каждой
сессии

Звонок	Время	Адрес	Время принятия звонка	Год выпуска	Доп. номер	Дополнительная услуга	Количество	Модель оборудования	Монтаж	Настройка	Номер	ОС	Основной номер	Презентация
9034235055	12.11.2021 18:05	+	+	-	-	+	-	-	-	+	+	-	+	-
9039024566	12.11.2021 18:05	+	+	-	-	+	-	+	+	+	+	-	-	+
9039449618	12.11.2021 18:05	+	-	-	+	-	-	-	+	+	+	-	-	-
9043752608	12.11.2021 18:05	+	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	+
9082057336	12.11.2021 18:05	+	-	-	+	-	+	-	+	-	+	-	-	-
9090147913	12.11.2021 18:05	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+
9139101979	12.11.2021 18:05	+	-	-	+	-	+	-	-	+	-	-	-	+
9184838168	12.11.2021 18:05	+	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	-	+

Влияние Naumen CI на процесс оценки качества

Параметр	Ручной QM	Naumen CI
Процент анализируемых записей	1%	100%
Время на отслушивание одной записи	7 минут	0 минут
Время на одно воздействие на оператора	45 минут	15 минут
Период между ошибкой и воздействием	1 месяц	5 минут

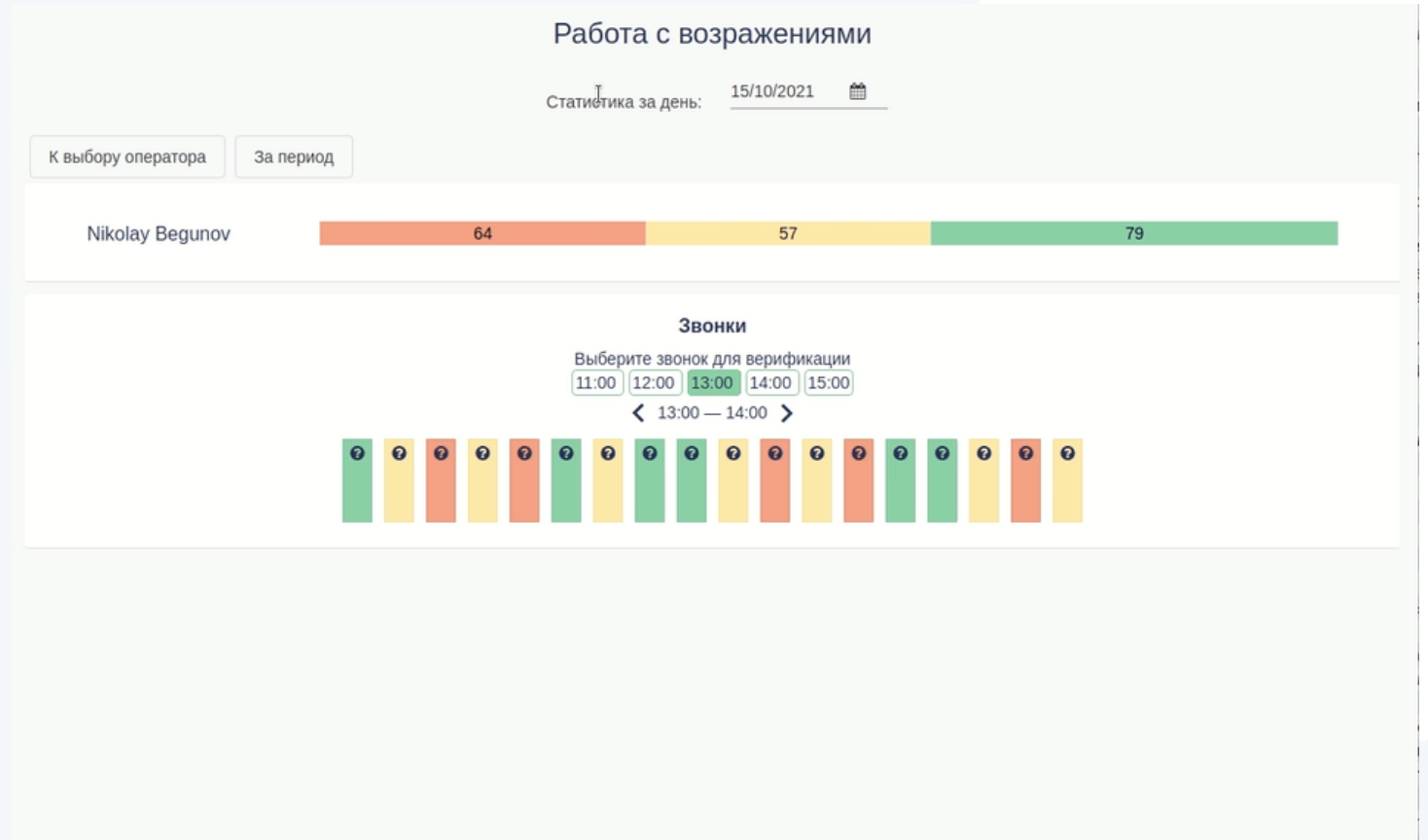
Как получается на практике

Параметр	Ручной QM	Ожидание	Классическая РА
Процент анализируемых записей	1%	100%	10-30%
Время на отслушивание одной записи	7 минут	0 минут	1-3 минуты
Время на одно воздействие на оператора	45 минут	15 минут	15 минут
Период между ошибкой и воздействием	1 месяц	5 минут	5 минут - 1 неделя

Почему так получается?

Проблемные кейсы

1. Отработка возражений;
2. Выявление мошенничества оператора;
3. Предотвращения оттока клиентов;
4. Выявление лишних трансферов;
5. Анализ причин удержания и предотвращение длинных hold'ов.



ПРИНЦИП РАБОТЫ

Оценивается **каждый** диалог **каждого** оператора;

Система ищет **связки реплик** из возражения клиента и последующих попыток отработки оператора;

В связке **оценивается качество и уместность** отработки и сессия маркируется цветом в зависимости от оценки работы оператора.

Продажи / %	Производительность	Качество
15 / 7 %	5.87	62 22 29
7 / 3 %	2.73	47 25 22
11 / 9 %	3.39	14 19 21 20
0 / 0 %	0.00	4 3 5
8 / 4 %	2.55	27 33 31
10 / 6 %	4.20	26 32 32
0 / 0 %	0.00	3 4 4
4 / 3 %	1.59	18 29 21
11 / 15 %	4.79	11 14 24
7 / 4 %	2.04	19 41 45
5 / 4 %	2.34	6 22 23
0 / 0 %	0.00	1 3 5
2 / 14 %	3.81	1 5 4

Теперь в обратную сторону: поиск мошенничества

Механика

Система ищет фразы оператора, которые означают предложение продажи и проверяет, что на них ответил клиент.

Супервизорам и руководителям транслируется информация о наличии некорректных продаж. Супервизор может **исправить ошибки оператора** прямо во время рабочего дня.



Более глубокая статистика на основе сложных сценариев

Статистика соответствия сценариям 26/06/2022 29/06/2022 Конверсия						
> Проекты						
> Пользователи						
> Тарификация						
> Отчеты						
	Дорого	Рассрочка (45%) Качество продукта (22%) Сравнение с конкурентами (23%) Условия доставки (15%) Презентация продукта (15%) Нет реакции (10%)				15 % 6 % 1 % 0.5 % 0.01 % 0.01 %
	Подумаю	Предложение ограничено (45%) Что вас останавливает (22%) Договоренность о перезвоне (23%) Качество продукта (15%) Презентация продукта (15%) Нет реакции (10%)				15 % 6 % 1 % 0.5 % 0.01 % 0.01 %
	Не нужно	Не спешите отказываться (45%) Качество продукта (22%) Договоренность о перезвоне (23%) Рассрочка (15%) Презентация продукта (15%) Нет реакции (10%)				15 % 6 % 1 % 0.5 % 0.01 % 0.01 %

Что еще может быть триггером или реакцией

1. Удержание вызова (HOLD);
2. Трансфер вызова;
3. Заполнение оператором поля в интерфейсе;
4. Событие из CRM-системы клиента;
5. Определенный результат вызова;
6. Любая комбинация этих факторов.

В итоге, зачем учитывать контекст реплик при анализе

Параметр	Ручной QM	Ожидание	Классическая РА	Naumen CI + контекст
Процент анализируемых записей	1%	100%	10-30%	50-70%
Время на отслушивание одной записи	7 минут	0 минут	1-3 минуты	0-3 минуты
Время на одно воздействие на оператора	45 минут	15 минут	15 минут	15 минут
Период между ошибкой и воздействием	1 месяц	5 минут	5 минут - 1 неделя	5 минут - 1 день

В итоге, зачем учитывать контекст реплик при анализе

- **Конечная ценность** результата анализа;
- Возможность использования результатов анализа **без посредников**;
- **Автоматизация** большего процента ручной оценки качества;
- Расширенные возможности по созданию **сложных сценариев**.

КАК ПОЗНАКОМИТЬСЯ С NAUMEN CI ПОБЛИЖЕ

Написать мне, Денису Корнилову, руководителю направления Naumen CI, или вашему контакту в Naumen для организации личного демо.

Телеграм: [@naumen_dkornilov](https://t.me/naumen_dkornilov)

Почта: dkornilov@naumen.ru

Телефон: [+7\(995\)542-54-33](tel:+7(995)542-54-33)