



Бизнес — это коммуникации.  
Коммуникации — это речевая аналитика.  
Речевая аналитика — это дашборды.



Спикер:  
**Валентин Смирнов**,  
эксперт по речевым  
технологиям



Спикер:  
**Василий Бугров**,  
руководитель по работе  
с ключевыми клиентами



# О КОМПАНИИ

- ✓ Российский вендор
- ✓ Собственные исследовательские лаборатории

**>20 лет**

опыт разработки  
контакт-центров

**40 субъектов РФ**

используют решения  
SIGURD IT

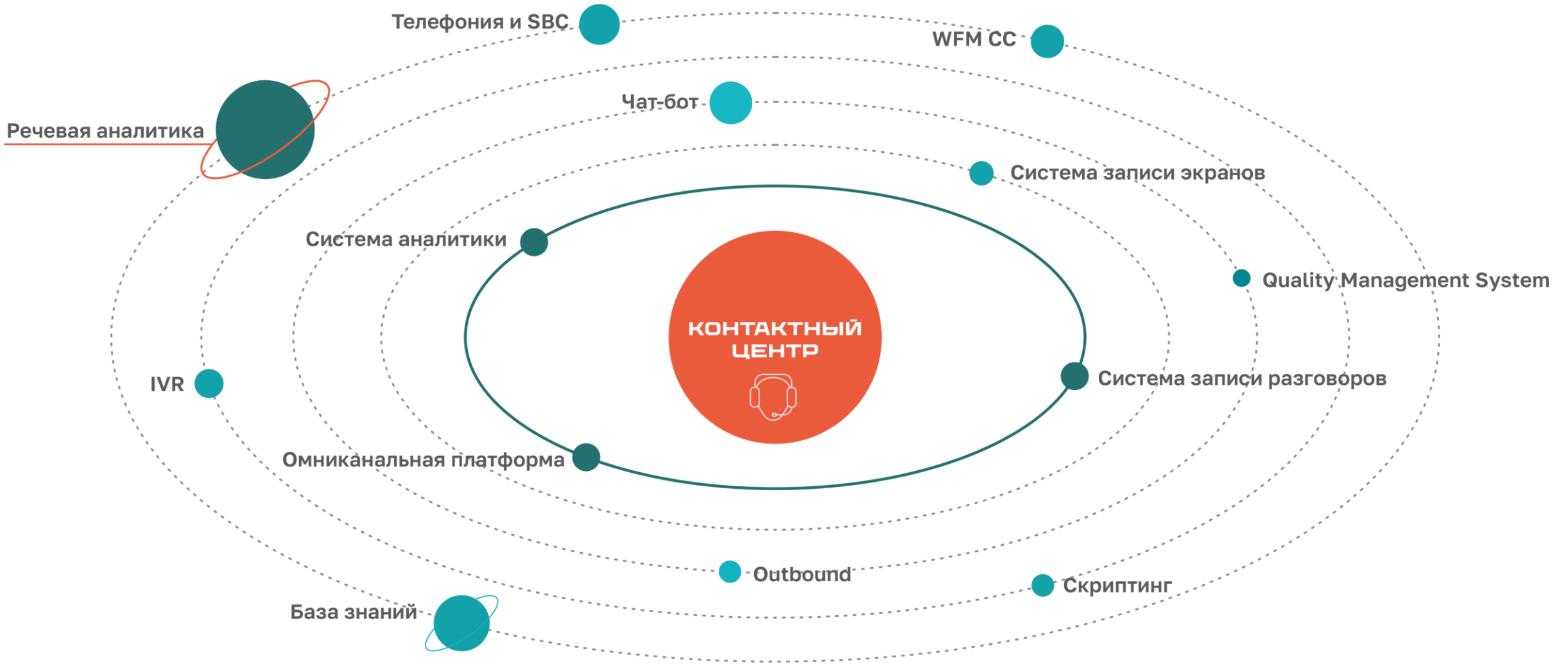
**ТОП-20**

крупнейших экспортеров  
Санкт-Петербурга

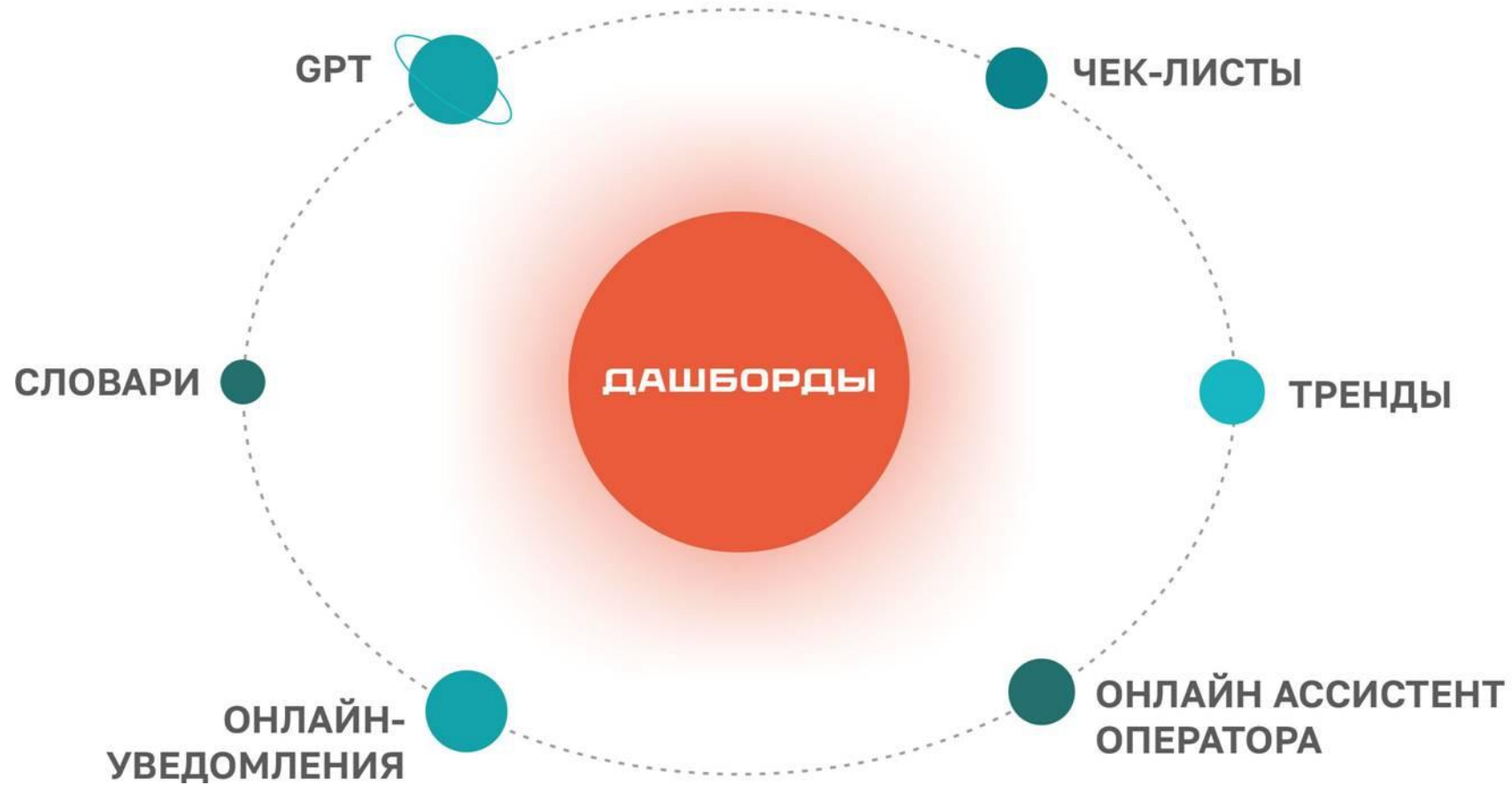
**450**

высококвалифицированных  
сотрудников





# РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА И ЕЁ СПУТНИКИ



# СПИСОК БИЗНЕС-КЕЙСОВ:

(01)

контроль  
чек-листов

(02)

категории  
и точный поиск

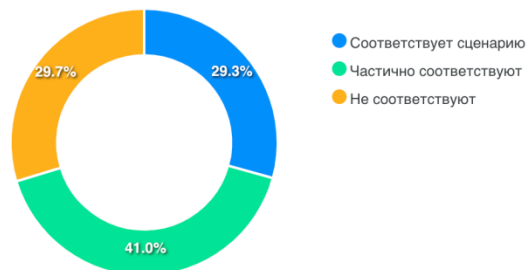
(03)

искусственный интеллект  
и бизнес-аналитика

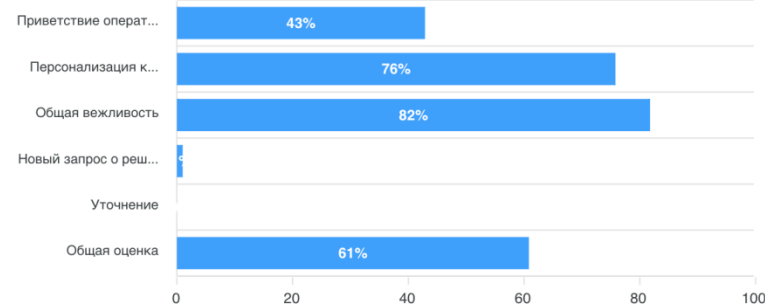
# ОТЧЕТ ПО ЧЕК-ЛИСТАМ



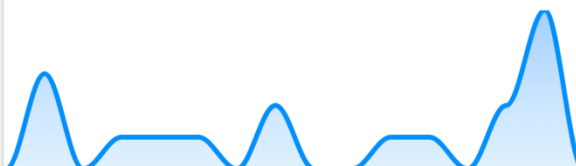
## Интегральная оценка



## Детали по вехам чек-листа



## Качество завершения коммуникации



## Обработка возражений



## ТОП-10 операторов

Оператор	Вызовы	↓ Оценка
Роман Романов	56	85%
Илья Ильин	124	74%
Валентин Валентинов	123	60%
Максим Максимов	118	53%
Евгений Евгеньев	100	41%
Иван Иванов	98	40%
Петр Петров	96	39%
Михаил Михайлов	94	11%

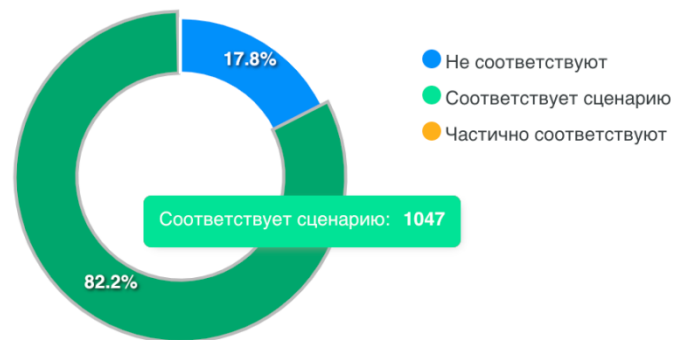
# ДИНАМИКА КАТЕГОРИЙ



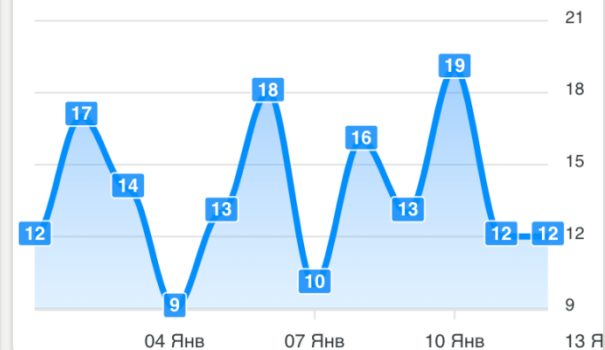
## Число жалоб

28

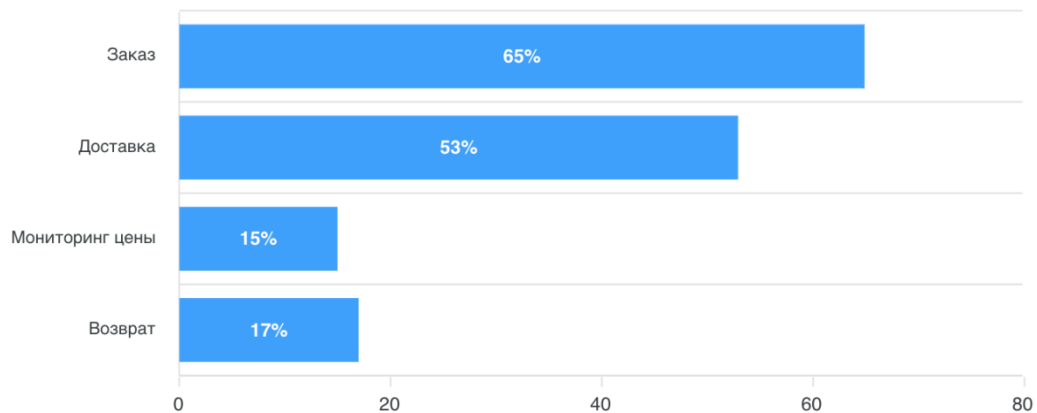
## Доля звонков с позитивом



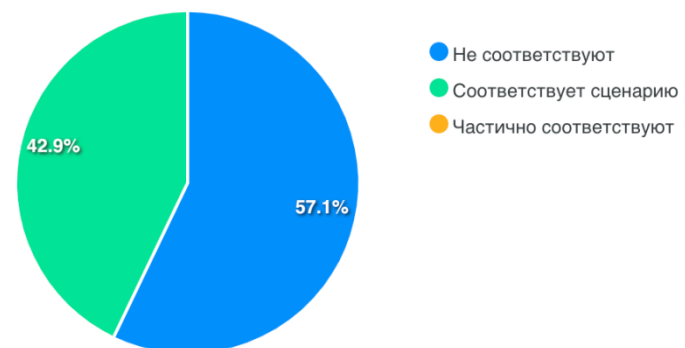
## Звонки по новым заказам



## ТОП причин звонков



## Доля допродаж



# AI-ДАШБОРДЫ



## ЭТАП 1: запрос на естественном языке



Семантический поиск



Покажи мне операторов, назначивших наибольшее число встреч с новыми клиентами на прошлой неделе

Вы всегда сможете дополнить и уточнить свой вопрос.

ИСКАТЬ



# AI-ДАШБОРДЫ



## ЭТАП 2: структурированный запрос



Семантический поиск



Покажи мне операторов, назначивших наибольшее число встреч с новыми клиентами на прошлой неделе в Москве

Поисковый запрос

Встреча



Категория

Новые клиенты

Направление вызова

Исходящие

Канал

Оператор

Регион

Москва

Группа

Отдел продаж

Оператор

Все

Период

Последние 7 дней



Вы всегда сможете дополнить и уточнить свой вопрос.

ИСКАТЬ С МЕТАДААННЫМИ

# AI-ДАШБОРДЫ



## ЭТАП 3: дашборд с готовой аналитической сводкой

Оператор	Всего звонков	Соответствует сценарию	↓ %
Валентин Валентинов	168	151	90%
Максим Максимов	169	151	89%
Роман Романов	168	149	85%
Иван Иванов	150	124	83%
Илья Ильин	168	136	81%

Записей на странице 5 ▼ 1-5 из 269 |< < > >|

### Резюме

Валентин Валентинов, Максим Максимов и Роман Романов были наиболее эффективны с точки зрения продаж на прошлой неделе. Они смогли договориться о встрече с 90%, 89% и 85% клиентов, соответственно. Основными причинами более низкой эффективности остальных операторов стали случаи, когда они не смогли обработать возражение по цене.



# ВАШИ ВОПРОСЫ

Вы можете задать ваш вопрос  
через наш сайт:





**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**



на сайт  
[sigurd-it.ru](http://sigurd-it.ru)

