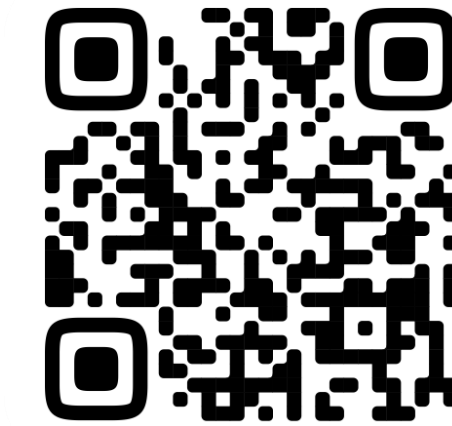


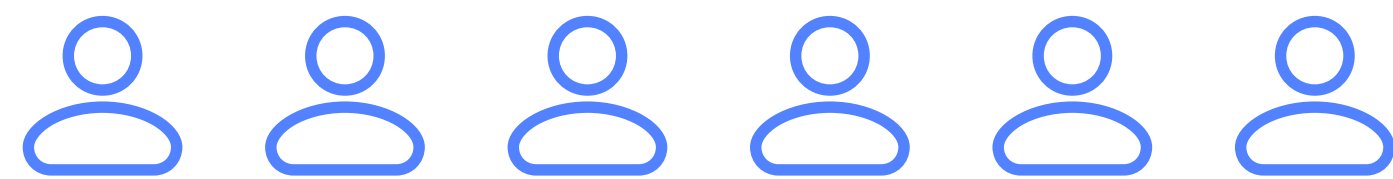
# Четыре кита речевой аналитики. В чём сила

Игорь Верещака,  
менеджер проектов  
Yandex SpeechSense

# Как мы используем речевую аналитику



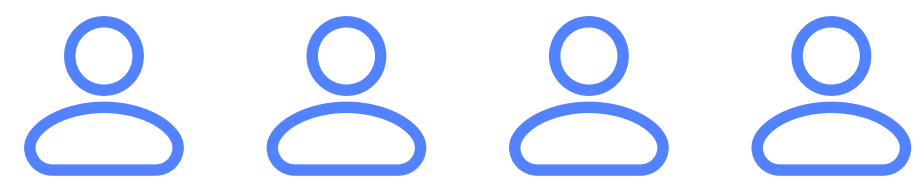
<https://clck.ru/3EBYvA>



Слышали



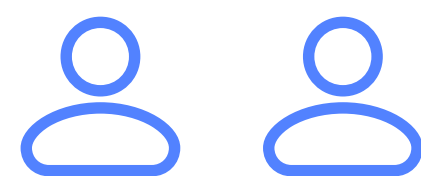
Используют



Ищут критические нарушения



Автоматизировали оценку

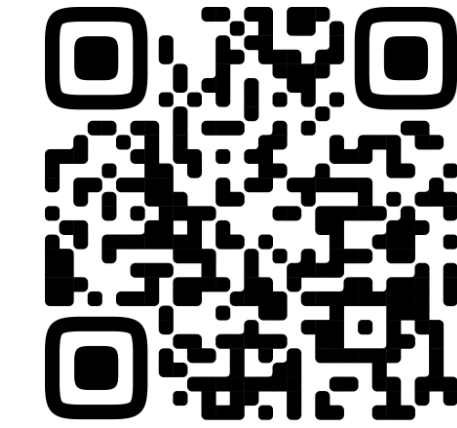


Выявляют инсайты, проверяют гипотезы

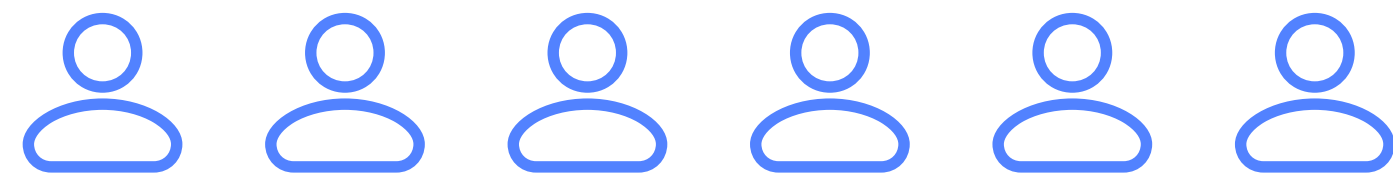


Применяют полученную инфо в стратегиях

# Как мы используем речевую аналитику



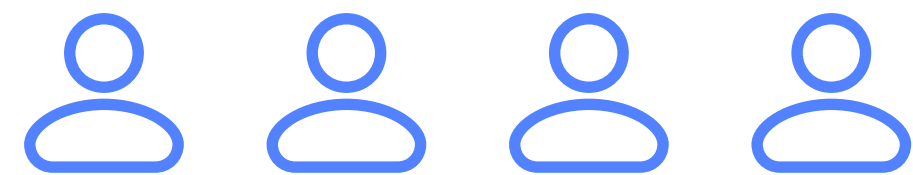
<https://clck.ru/3EBYvA>



Слышали



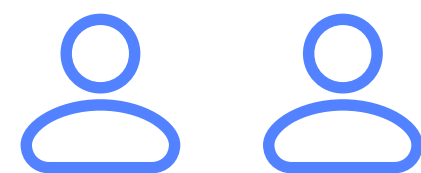
Используют



Ищут критические нарушения



Автоматизировали оценку



Выявляют инсайты, проверяют гипотезы



Применяют полученную инфо в стратегиях

Сохраняем  
клиентов

Контроль качества

---



# Сохраняем клиентов

Контроль качества

---

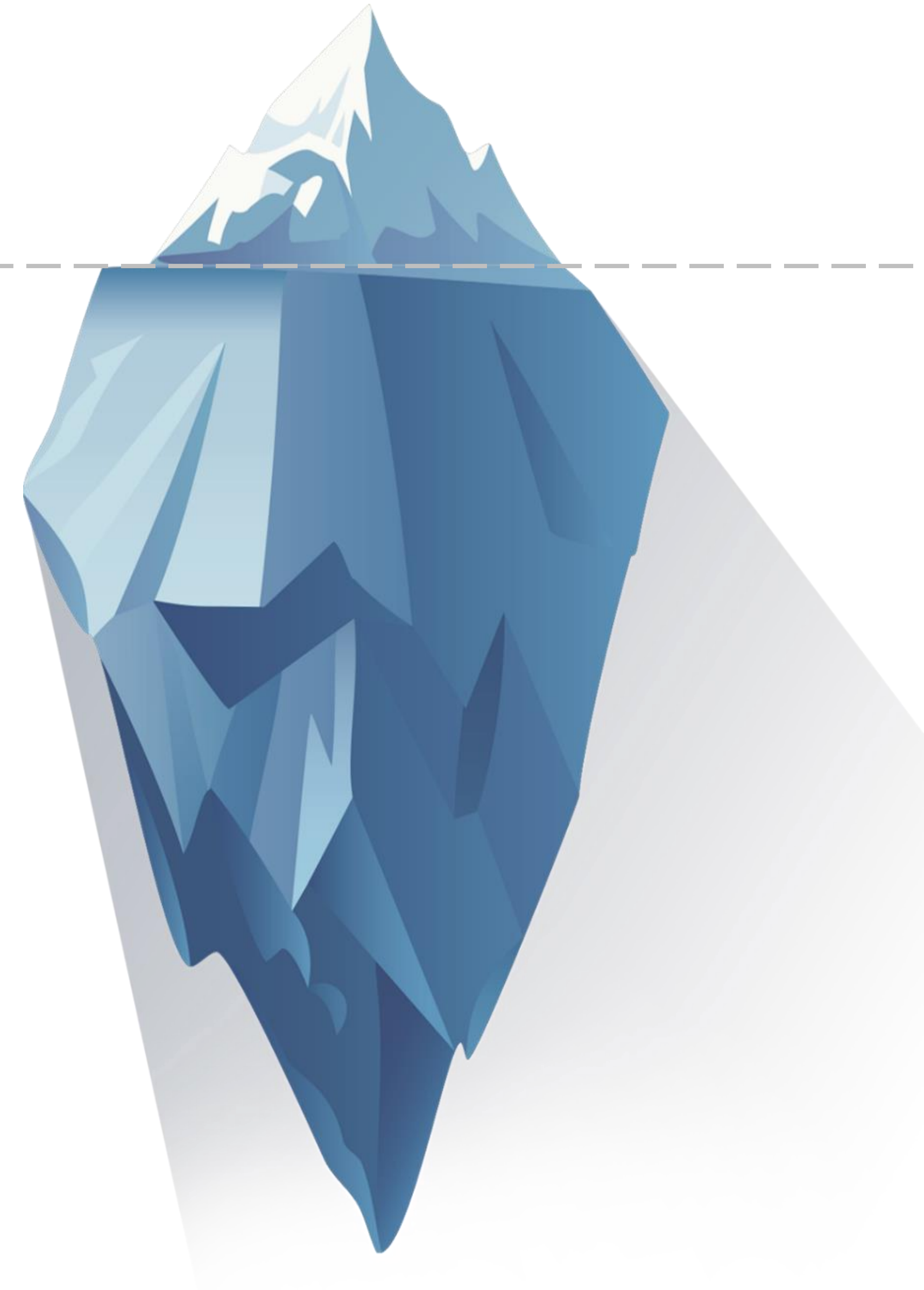
Инсайты

Гипотезы

Тиражирование  
лучших практик

Пилоты

Использование  
данных в стратегиях



# Сила контроля

# Задачи аналитики

## База

Автооценка

Критические кейсы



## Решение

Преднастроенные теги

Преднастроенные шаблоны



# Задачи аналитики

## База

Автооценка

Критические кейсы



## Решение

Отчёты по тишине

Лексико-временные  
параметры

Кастомные теги



## О чём забывают

Нестандартные  
ошибки

Лексическая  
статистика





# Нестандартные ошибки

Молчание на нецелевые  
результаты

The screenshot displays a dialogue analysis interface with three speech segments and two silence intervals. Each segment is represented by a circular icon (profile or play button), a name, a timestamp, and the spoken text. Silence intervals are shown as horizontal dashed lines with start and end timestamps and a duration.

Segment Type	Start Time	End Time	Duration	Content
Speech	00:30	00:30	-	и о чем будет речь
Silence	00:30	00:39	08 секунд	Тишина в диалоге
Speech	00:39	00:39	-	так
Silence	00:39	00:47	07 секунд	Тишина в диалоге
Speech	00:47	00:47	-	а что из этого вы бы сами приобрели

# Нестандартные ошибки

Молчание на нецелевые  
результаты

Провокация перезвона



Голцова Галина Григорьевна 03:27

хорошо тогда смотрите на завтра у вас сумма поменяется  
вы сможете увидеть ее в личном кабинете либо можете  
позвонить на горячую линию вам подскажут актуальную  
сумму на завтра хорошо хорошо тогда подведем итог


Результат:


- Сокращение АНТ на 20% после настройки мониторинга доли тишины
- Повышение FCR 2 п.п.

# Речевая статистика


- Выстраиваем **диалог**
- Подстраиваемся под скорость речи


## Хорошо

 Оператор  
Доля речи 0.63  
Скорость 2.48 слов в секунду  
Перебил 1 раз

 Клиент  
Доля речи 0.36  
Скорость 2.87 слов в секунду  
Перебил 7 раз

## Не очень хорошо

 Оператор  
Доля речи 0.54  
Скорость 5.97 слов в секунду  
Перебил 1 раз

 Клиент  
Доля речи 0.33  
Скорость 3.05 слов в секунду  
Перебил 1 раз

# Сила данных

# Сила данных

15%

обращений фиксировались  
неправильно

Информация о конкурентах

Анализ зон автоматизации

до 30%

автоответчики на исходящих  
звонках

Что реально интересно клиенту

Статистика известных проблем

# Сила данных

на 5%

снижаем отток и учитываем реальную причину обращения

Переработка продукта, формирование персональных предложений

Разумная автоматизация процесса

Изменение стратегии обзвона

+10%

рост конверсии

-5%

снижение затрат

Учёт при формировании маркетинговых предложений

Аргументы для руководства и смежных подразделений

# Больше примеров

## Проблема

Человеческий фактор,  
забывчивость,  
некомпетентность

Возврат задолженности  
имеет очень жёсткие  
условия для согласия

Необходимость внесения  
подробных комментариев  
после диалога

## Решение

Формирование отчёта,  
дополнительная  
коммуникация по проблеме

Проведение пилота и изменение  
скрипта на более лояльный  
для категории клиентов

Загрузка комментария  
из речевой аналитики

## Результат

5%

снижение оттока

30%

снижение возвратов

10%

согласий

20%

сокращение АНТ

# Сила речевых технологий



# Распознавать и понимать

## Качество

Распознаёт речь, позволяет максимально точно перевести все диалоги в текстовый формат



## Speaker Labeling

Определяет, кто и что сказал в рамках диалога



# Сила генеративных технологий

Поиск по тексту диалога    Все участники

Теги

- Оценочное суждение
- Прощание
- Неуверенность оператора
- Приветствие
- Ругательные слова
- Мальдивы
- Турция
- Выявление потребности
- Презентация предложения
  - Турция
  - Мальдивы
- Приветствие в начале

Карина 00:00  
здравствуйте меня зовут карина туристическая фирма медиана максим вы оставляли заявку на нашем сайте благодарю за проявленный интерес готова помочь выбрать идеальный тур задам вам несколько вопросов хорошо

Максим 00:13  
да здравствуйте хорошо

Карина 00:16  
отдых вам предпочитается пляжный активный культурный

Максим 00:19  
пляжные

Карина 00:20  
какие страны и регионы хотели бы посетить

Максим 00:23  
да у меня одно пожелание подешевле

Карина 00:26  
а с кем вы планируете путешествовать

Максим 00:29  
один

Карина 00:31  
могу предложить вам несколько интересных вариантов первый тур это в турцию вас будет ждать песчаный пляж разнообразные развлечения для детей и взрослых детский клуб аквапарк водные виды спорта питание все включено экскурсия также есть по достопримечательностям региона для всей семьи как вам такой вариант

Максим 00:50  
а зачем вы мне рассказываете про детский клуб и экскурсии для всей семьи

Карина 00:55  
могу еще предложить вам тур на мальдивы это остров мали вы будете отдыхать на белоснежных пляжах

00:00:00 / 00:02:09

VS

## Суммаризация

Оператор туристической фирмы предлагает клиенту варианты туров. Клиент просит подобрать что-то подешевле, но ни один из предложенных вариантов его не устраивает. В итоге оператор завершает разговор из-за грубости клиента.


↗	Анна	Анна	9	Егор	05.04.2024 17:00:14	01:25	🔗	⋮
↗	Евгения	Евгения	5	Дмитрий	05.04.2024 15:12:39	02:23	🔗	⋮
↗	Венера	Венера	4	Николай	05.04.2024 15:12:39	02:04	🔗	⋮
↗	Анна	Анна	10	Максим	05.04.2024 15:09:25	01:30	🔗	⋮
↗	Анна	Анна	9	Егор	05.04.2024 14:51:49	01:32	🔗	⋮
↗	Венера	Венера	4	Николай	05.04.2024 13:58:08	01:39	🔗	⋮
↗	Венера	Венера	4	Николай	05.04.2024 13:20:15	01:42	🔗	⋮
↗	Анна	Анна	10	Максим	05.04.2024 10:01:59	01:39	🔗	⋮
↗	Венера	Венера	4	Николай	05.04.2024 09:20:42	01:35	🔗	⋮
↗	Анна	Анна	10	Максим	04.04.2024 17:19:56	01:42	🔗	⋮
↗	Максим	Максим	3	Карина	04.04.2024 15:21:47	02:02	🔗	⋮
↗	Евгения	Евгения	4	Марина	04.04.2024 15:21:47	04:16	🔗	⋮
↗	Анна	Анна	10	Максим	04.04.2024 14:36:18	01:28	🔗	⋮
↗	Максим	Максим	3	Карина	04.04.2024 13:47:16	02:14	🔗	⋮
↗	Анна	Анна	9	Егор	04.04.2024 13:46:29	01:31	🔗	⋮
↗	Анна	Анна	10	Максим	04.04.2024 11:58:02	01:39	🔗	⋮
↗	Анна	Анна	10	Максим	04.04.2024 10:35:51	01:36	🔗	⋮
↗	Максим	Максим	3	Карина	04.04.2024 10:18:12	02:03	🔗	⋮
↗	Максим	Максим	3	Карина	04.04.2024 10:03:59	02:09	🔗	⋮
↗	Евгения	Евгения	4	Марина	03.04.2024 17:21:35	04:13	🔗	⋮

## Диалог 04.04.2024 10:03


🔗 Разверну

ID диалога 🔗 ➔ Направление: Исходящий ⌚ Длительность: 02 минуты 09 секунд

Общие метаданные >

 **Оператор**  
**Карина**

Доля речи 0.57  
Скорость 2.76 слов в секунду  
Перебил 0 раз

 **Клиент**  
**Максим**

Доля речи 0.25  
Скорость 2.74 слов в секунду  
Перебил 0 раз

### Анализ от YandexGPT ^

**Анализ**

- Оператор был вежливым? ..... Да
- Оператор был раздражен? ..... Нет
- Оператор был вовлечен в диалог? ..... Нет
- Оператор был эмпатичным? ..... Нет
- Оператор хамил? ..... Нет
- Оператор решил проблему клиента? ..... Нет
- Оператор был уверенным? ..... Да
- Клиент ушел раздраженным? ..... Да
- Клиент остался доволен? ..... Нет
- Клиент хамил? ..... Да

**Причины звонка**  
поиск дешёвого тура для одного человека

**Итоги**  
завершение разговора из-за недовольства клиента предложенными вариантами

**Проблемы**

**Анализ**

- Причины звонка
- Итоги
- Проблемы
- Суммаризация
- Ключевые слова клиента
- Ключевые слова оператора
- Тема

Вы можете сделать анализ от YandexGPT еще точнее, если оцените результат

### Диалог

🔍 Поиск по тексту диалога Все участники ▾ ^ Теги

Оценочное суждение

00:00:00 / 00:02:09

ДЕ **Демонстрация**

ID О проекте

Диалоги Команда Отчеты Теги Словари

Поиск по тексту диалога

+ Добавить фильтр

Диалоги 100 из 350 Скачать CSV

	client_id	Клиент	operator_id	Оператор	Дата начала	Длительность диалога	
	Анна	Анна	Татьяна	Татьяна	05.04.2024 20:54:09	01:45	
	Евгения	Евгения	Екатерина	Екатерина	05.04.2024 20:41:34	02:14	
	Максим	Максим	Петр	Петр	05.04.2024 20:41:34	02:06	
	Анна	Анна	Елена	Елена	05.04.2024 20:19:25	02:02	
	Венера	Венера	Николай	Николай	05.04.2024 20:19:25	01:59	
	Анна	Анна	Егор	Егор	05.04.2024 20:00:14	01:25	
	Максим	Максим	Карина	Карина	05.04.2024 19:48:01	01:43	
	Евгения	Евгения	Марина	Марина	05.04.2024 19:48:01	02:16	
	Анна	Анна	Максим	Максим	05.04.2024 19:47:39	02:28	
	Венера	Венера	Ольга	Ольга	05.04.2024 19:23:11	00:49	
	Анна	Анна	Диана	Диана	05.04.2024 19:23:11	02:47	
	Венера	Венера	Марина	Марина	05.04.2024 19:19:22	01:53	

## Диалог 05.04.2024 20:54

Развернуть

ID диалога Направление: Исходящий Длительность: 01 минута 45 секунд

Общие метаданные >

<p>Оператор <b>Татьяна</b></p> <p>Доля речи 0.54 Скорость 2.43 слов в секунду Перебил 0 раз</p>	<p>Клиент <b>Анна</b></p> <p>Доля речи 0.30 Скорость 2.91 слов в секунду Перебил 0 раз</p>
---	--

### Анализ от YandexGPT

**Причины звонка**  
Необходимость переноса рейса

---

**Итоги**  
Отказ в переносе рейса

---

**Сложности**  
Неотложные дела клиента

---

**Суммаризация**  
Клиент просит оператора перенести дату вылета, но оператор отказывает, ссылаясь на правила авиакомпании. Клиент выражает недовольство и уходит.

---

**Ключевые слова клиента**  
Крайне тяжёлое обстоятельство, Изменение планов

---

**Ключевые слова оператора**  
Авиакомпания, Правила, Условия

---

**Тема**  
Перенос даты вылета

Анализ

Причины звонка

Итоги

Сложности

Суммаризация

Ключевые слова клиента

Ключевые слова оператора

Тема

Вы можете сделать анализ от YandexGPT еще точнее, если оцените результат

### Диалог

Поиск по тексту диалога Все уча...   Теги  4 6

00:00:00 / 00:01:45

# Суперсила в YandexGPT

Легко, быстро, гибко

Оцениваем метрики  
качества консультации  
за минуты



Можем частично  
отказаться  
от опроса CSI



Использование суммаризации при ручной  
оценке даёт экономию  
времени **больше,**  
**чем в 3,5 раза**




# Нейроотчёты

Пространства / Пространство / Проекты / Демонстрация / Отчеты / Новый отчет Обучен

## Новый отчет

Период: 24.09.2024 - 30.09.2024 Нейропараметр × + Сбросить

Группировать по: Оператор ▾



**Добавьте параметры оценки**

Выберите параметры, чтобы на их основе сформировать отчет.

+ Добавить параметр

## Новый отчет

Период: 30.10.2023 - 28.10.2024 + 🗑 Сбросить

Группировать по: Оператор ▾



### Добавьте параметры оценки

Выберите параметры, чтобы на их основе сформировать отчет.

+ Добавить параметр



# Нейроотчёты

Легко, быстро, гибко

Быстрая  
проверка  
гипотез



Определение  
ключевых тема-  
тик, быстрый  
поиск зон  
автоматизации



Поиск лучших  
практик



Поиск нестан-  
дартных  
ситуаций



# Упущенная выгода

20%

сокращение АНТ

33%

рост продаж

10%

рост контактности

5 раз

сокращение затрат  
на контроль качества

7 раз

сокращение жалоб

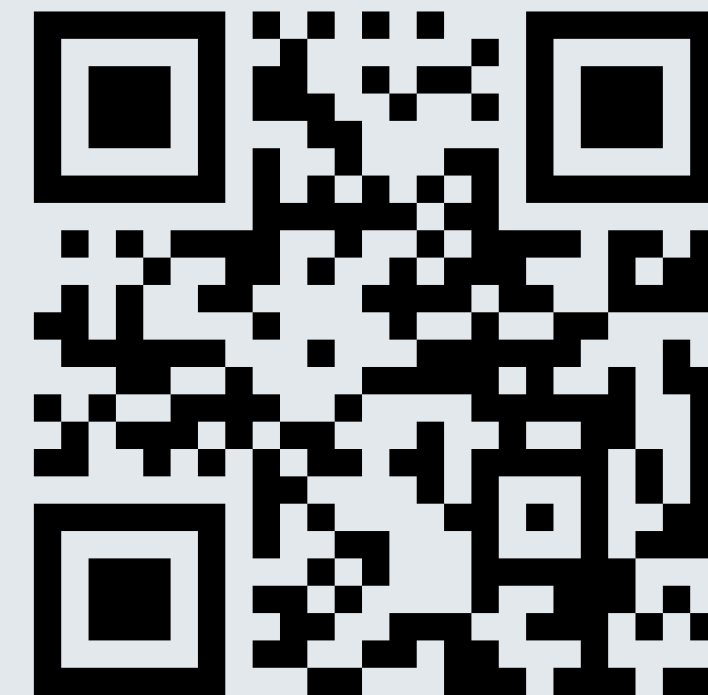
# Специальное предложение на пилотирование Yandex SpeechSense

# 50%

скидка

- Выделенный консультант на проведение проекта
- Скидка действует в течение двух месяцев
- Срок активации — до 31 декабря 2024 года

Срок действия офера: до 28 февраля 2025 года включительно



[clck.ru/3DpCgr](https://clck.ru/3DpCgr)

# Спасибо за внимание!



**Верещака Игорь**  
Менеджер проектов  
Yandex SpeechSense  
[vereschakaiv@yandex-team.ru](mailto:vereschakaiv@yandex-team.ru)



[t.me/Igorv0ev](https://t.me/Igorv0ev)