

# Польза от речевой аналитики без лишних усилий

Naumen Conversation Intelligence

# Стандартный процесс оценки качества



# Оценка качества с речевой аналитикой

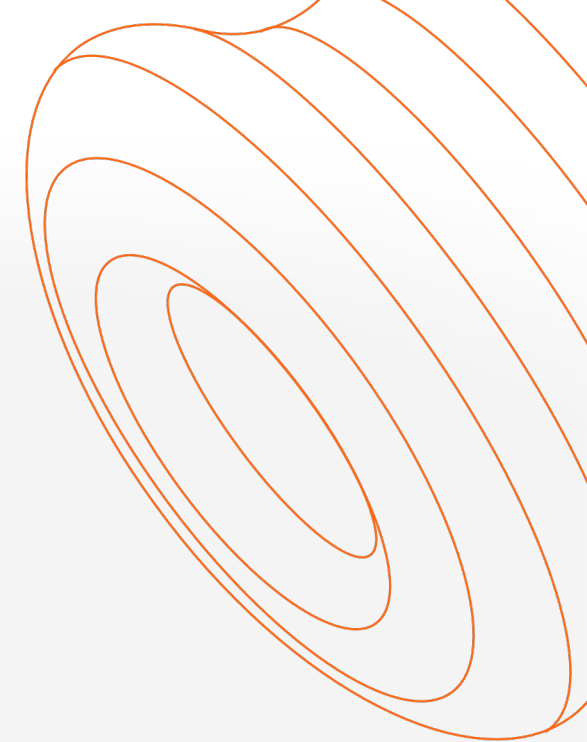


# Ошибки при использовании речевой аналитики

## Ошибка 1

Сейчас мы поставим Речевую Аналитику и уволим всех Quality Manager'ов

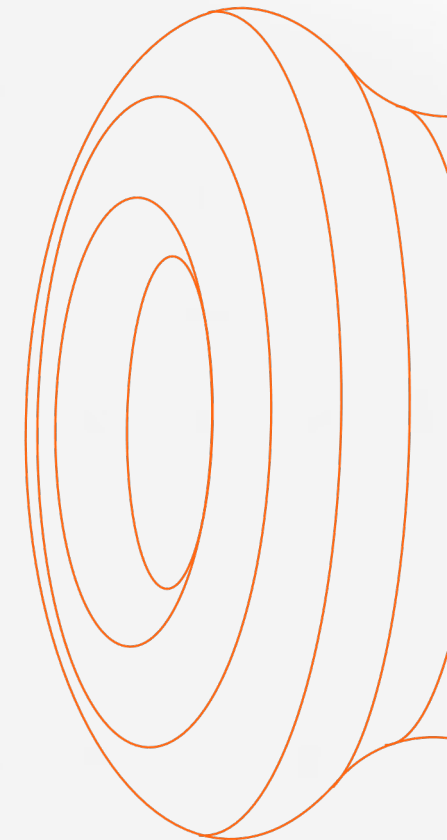
- Речевая аналитика не способна оценивать **субъективные** критерии разговоров, для этого нужен человек
- Речевая аналитика - инструмент **повышения качества** отслушивания, не его удешевления
- Бизнес-эффект от сокращения QM в разы меньше первичных эффектов от качественного **воздействия на операторов**



## Ошибка 2

### Оценка множества случайных параметров разговора без прямого влияния на бизнес

- Оценка количества пауз и перебиваний не имеет ценности **вне контекста**
- Эффект от оценки эмоционального состояния теряется на фоне **контроля критических ошибок**
- Данные, полученные из речевой аналитики, должны быть **ГОТОВЫМИ** и близкими к **call-to-action**



## Ошибка 3

Облако тегов и всеобщая тематизация диалогов дадут нам новые инсайты

- Эффект от поиска непредсказуемых аномалий **непредсказуем** и плохо контролируем сам по себе
- Чем менее дата-сет обучения системы приближен к **конкретным данным клиента**, тем ниже точность; обучать систему для реальной **тематизации любых** диалогов долго и дорого



# Области с реальным бизнес эффектом



# Области с реальным Бизнес эффектом



## АНТ

Анализ причин

трансферов и удержаний



## Сервис

Выявление фрода,

критических ошибок и

триггеров оттока



## Продажи

Повышение конверсии за  
счет отработки возражений



## Поддержка

Контроль ответов на  
сложные вопросы, помощь  
в обучении

# Настройка чек-листа

## под конкретный эффект

- За основу чек-листа автоматической оценки качества берется чек-лист ручной оценки, нацеленный на конкретные **метрики бизнеса**
- Обучение системы каждой тематике на **данных клиента**



Тематики со стороны оператора

	Тематики со стороны оператора	Вес	
<input checked="" type="checkbox"/>	1. Приветствие	1	☰
<input checked="" type="checkbox"/>	2. Номер заказа	20	☰
<input checked="" type="checkbox"/>	4. Номер телефона	10	☰
<input type="checkbox"/>	3. Адрес	1	☰
<input type="checkbox"/>	6. Подтверждение заказа	1	☰
<input checked="" type="checkbox"/>	5. Обработка персональных данных	-5	☰
<input checked="" type="checkbox"/>	7. Прощание	5	☰

Тематики со стороны абонента

<input checked="" type="checkbox"/>	аа. Согласие абонента на подключение	☰
-------------------------------------	--------------------------------------	---

# Дашборд взвешенной оценки по проекту

## как инструмент, заменяющий случайную выборку

Месяц		День		Приветствие ↑↓	Выявление потребности ↑↓	Презентация ↑↓	Отработка возражений ↑↓	Резюмирование заказа ↑↓
% Качества (месяц) ↑↓	Количество ↑↓	% Качества (день) ↑↓	Количество ↑↓					
51%	321	43%	22	81%	27%	36%	72%	9%
56%	84	64%	6	100%	50%	50%	50%	100%
58%	240	61%	8	87%	25%	62%	87%	50%
57%	250	63%	8	87%	12%	62%	87%	62%
55%	115	68%	4	100%	25%	100%	75%	50%

# Детализированный дашборд оценки качества как инструмент точного анализа сессий оператора



# Предметный анализ каждого диалога с возможностью ручной дооценки сотрудником

**Форма оценки звонка**

Новая оценка    Оценка 02.06.2023

---

**1. Навыки продаж**

**Приветствие**  
 Да/Неуместно     Частично     Нет

**Идентификация**  
 Да/Неуместно     Частично     Нет

**Уточняющие вопросы**  
 Да/Неуместно     Частично     Нет

Введите комментарий к блоку Навыки продаж...

**2. Работа в ПО**

**Корректное заведение данных в ПО**  
 Да/Неуместно     Частично     Нет

**Причина/статус обращения**  
 Да/Неуместно     Частично     Нет

Введите комментарий к блоку Работа в ПО...

**3. Коммуникативные навыки**

**Грамотная речь, используется деловой стиль**  
 Да/Неуместно     Частично     Нет

**Дикция, темп речи**

**Показать все**    **Скрыть все**    **PCB**    **Не интересует**    **Дорого**

**Номер телефона**    **Прощание**

▼ **Анализируемая часть. Продолжительность: 1:30**

0:06 алло

0:08 добрый день меня зовут федор я представляю компанию телефони интернет

0:13 вы сейчас пользуетесь

0:15 услугами нашей компании и мы вам хотим предложить

0:18 беспрецедентную услугу она позволит вам экономить ваши деньги хотите воспользоваться

0:27 меня не интересует ваше предложение

0:31 не спешите отказываться почему вы отказываетесь расскажите пожалуйста

0:35 нам нужно что то обдумать

0:39 дорого

0:42 да точнее нет вы сейчас

↑

# Сложные тематики с учетом контекста

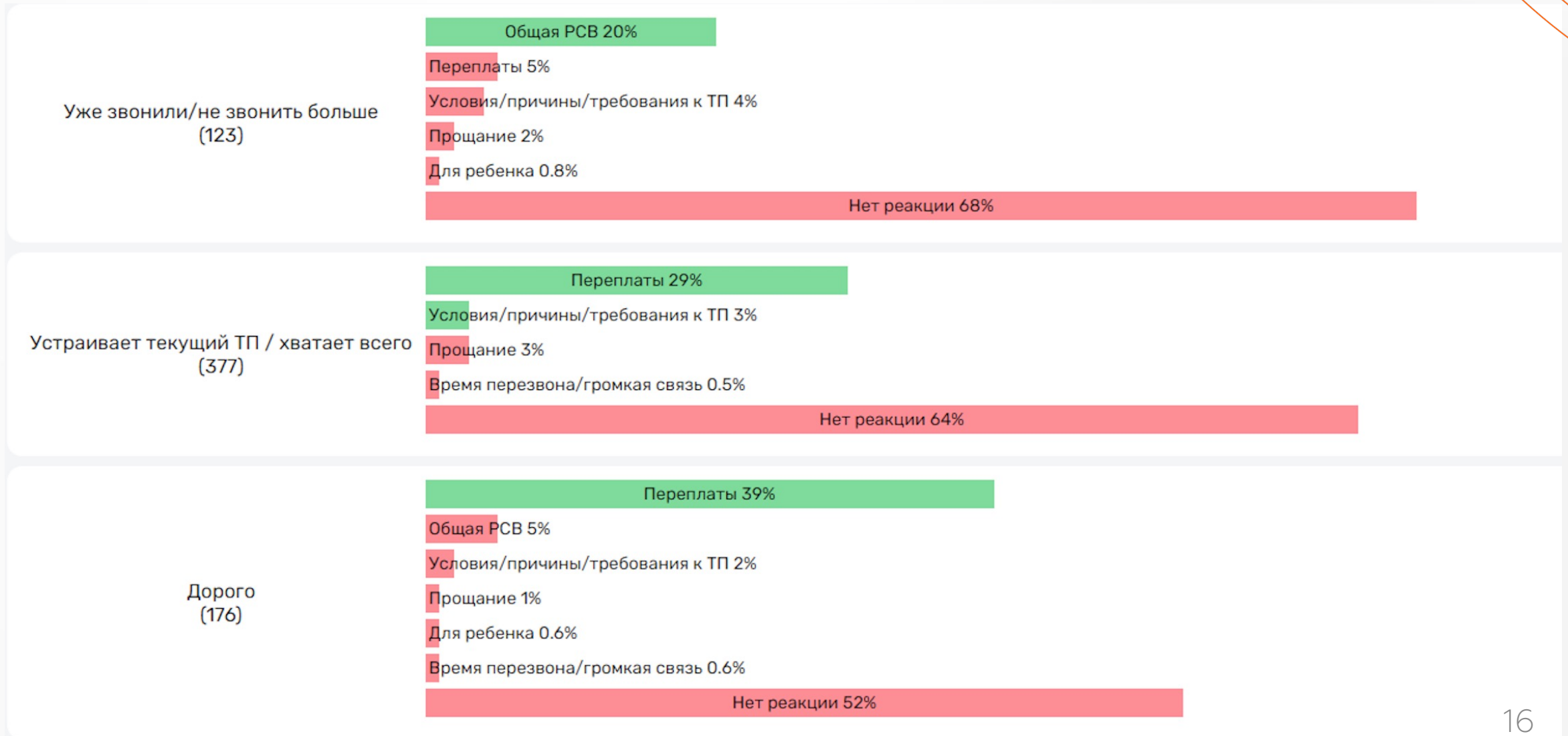
# Настройка сложного сценария с учетом контекста

Пример настройки оценки уместности реплик оператора в контексте диалога

Настройка соответствия тематик	
Тематика-триггер	Ответная тематика
Устраивает текущий ТП / хватает всего Поиск в речи абонента	Ответная тематика: Переплаты, Условия/причины/требования к ТП Поиск в речи оператора
Не интересно Поиск в речи абонента	Ответная тематика: Условия/причины/требования к ТП, Общая РСВ, Презентация/ Преимущества ТП Поиск в речи оператора
Неудобно говорить Поиск в речи абонента	Ответная тематика: Общая РСВ, Презентация/Преимущества ТП Поиск в речи оператора
Дорого Поиск в речи абонента	Ответная тематика: Переплаты, Без доплаты Поиск в речи оператора
Уже звонили/не звонить больше Поиск в речи абонента	Ответная тематика: Общая РСВ, Презентация/Преимущества ТП Поиск в речи оператора
Подумаю Поиск в речи абонента	Ответная тематика: Условия/причины/требования к ТП, Без доплаты Поиск в речи оператора

# Дашборд сценария продаж с учетом контекста

## Пример кейса работы с возражениями (РСВ)





# Бизнес-кейсы на основе сложных тематик



## Продажи

Выявление и реализация  
потенциала точек роста

Конверсия + 25%



## Сервис

100% анализируемых  
звонков на негатив от  
клиента

Исключение критических ошибок

Предупреждение и исключение фрода

# Бизнес-кейсы на основе сложных тематик



## АНТ, FCR

Анализ причин  
трансферов и удержаний

Сокращение **АНТ** до **33%**

Сокращение числа **удержаний** на **50%**



## Поддержка

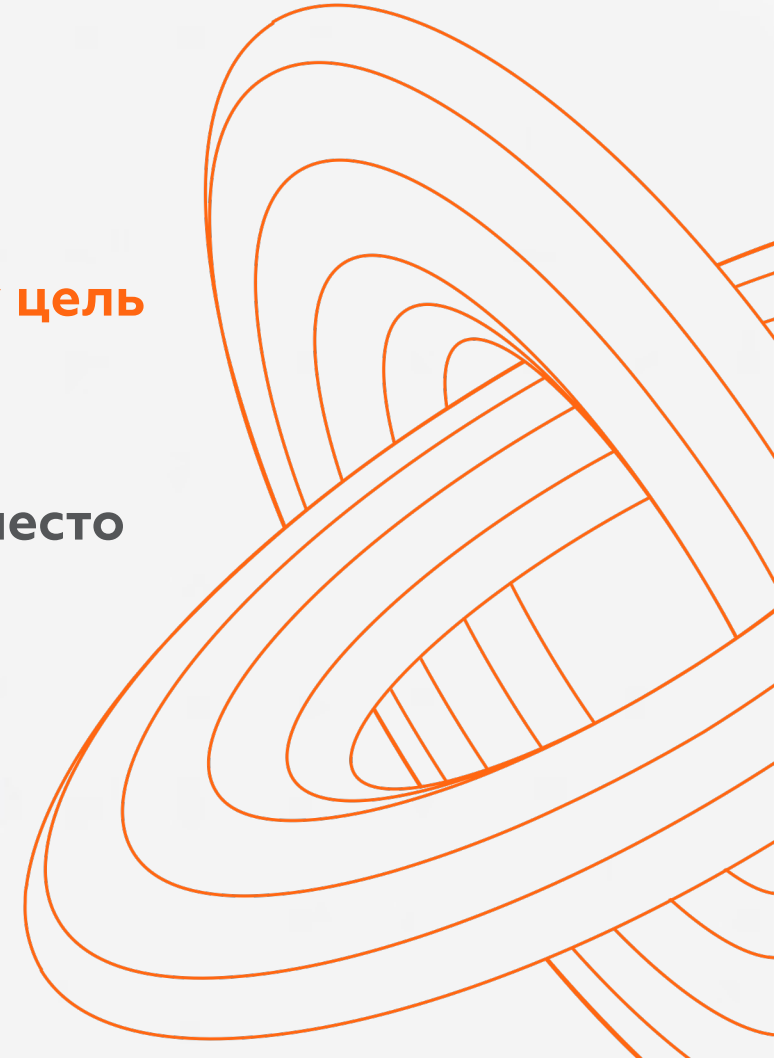
Контроль ответов на  
сложные вопросы,  
помощь в обучении

Повышение процента **FCR**

Сокращение **срока обучения** операторов

# Минимальные усилия для получения Пользы от Речевой Аналитики

1. Определение бизнес **цели** использования Речевой Аналитики
2. Подготовка чек-листов и сценариев **фокусно под эту цель**
3. Минимизация **затрат на обучение, внедрение и поддержку** путем использования **готовых данных** вместо набора сырых показателей



# Как познакомиться с NAUMEN CI

Руководитель продукта

Денис Корнилов

**Telegram:** @naumen\_dkornilov

**Почта:** dkornilov@naumen.ru

**Телефон:** +7(995)542-54-33

Эксперт-аналитик

Кирилл Киселев

**Telegram:** @Kir\_Nikolaevich

**Почта:** kkiselev@naumen.ru

**Телефон:** +7(916)095-37-86