

**HOLODILNIK**  **RU**



**Опыт применения омниканальной речевой  
аналитики: влияние на эффективность  
бизнеса и клиентский опыт**

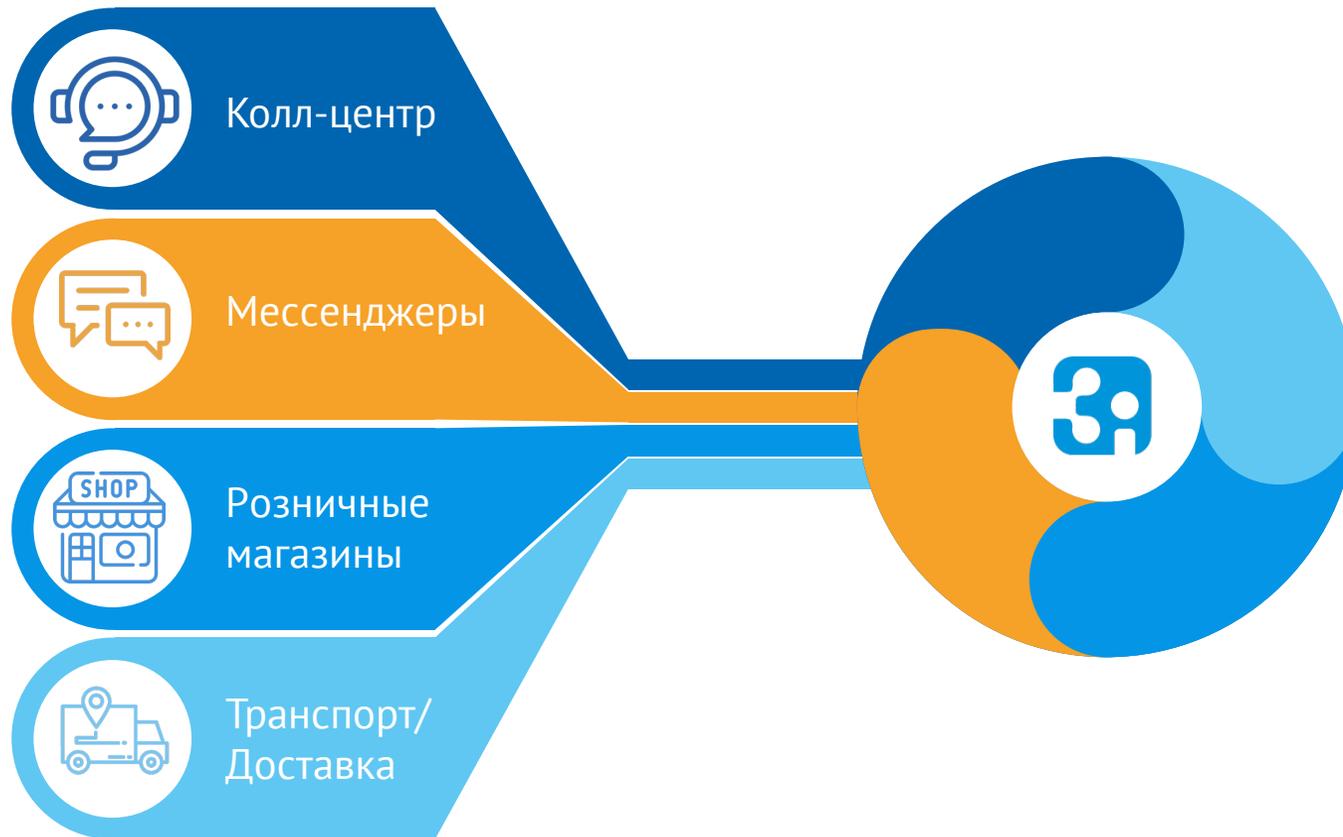
**Ковалев Иван Валерьевич**

Директор по инновациям HOLODILNIK.RU



# Оmnиканальная речевая аналитика

*Применяем речевую аналитику 3i TouchPoint Analytics не только в колл-центре*



Речевая аналитика





# Внедрение гибкого скрипта для колл-центра

## Жёсткий скрипт

Слово 1	Слово 1
Слово 2	Слово 4
Слово 3	Слово 2
Слово 4	Слово 3
Слово 5	Слово 5



## Гибкий скрипт

Слово 4	Слово 1	Слово 1
Слово 3	Слово 5	Слово 3
Слово 2	Слово 3	Слово 5
Слово 1	Слово 2	Слово 4
Слово 5	Слово 4	Слово 2



## Пример настройки гибкого скрипта

*в речевой аналитике 3i TouchPoint Analytics*

```
#OR(  
  
#AND(  
  #UW4(цена дешевле)  
  #NOT(заявка !заявка !заявку):[operator]  
):[extents<2]  
  
#AND(  
  #OW2(правильно !понимаю)  
  #NOT(доставка лифт баллы активны)  
):[operator extents<1]  
  
#OW2(!отдельно стоящий):[extents<1]  
  
):[extents>5]
```

- Одно ключевое слово должно находиться на расстоянии от второго ключевого слова не более, чем в X слов
- Строгая последовательность ключевых слов
- Свободные и жесткие формы ключевых слов
- В одном предложении с ключевыми словами не должно быть определённых фраз
- Данный скрипт должен сработать не менее X раз

Результат: скрипт, который помогает понять, было ли выявление потребностей в звонке

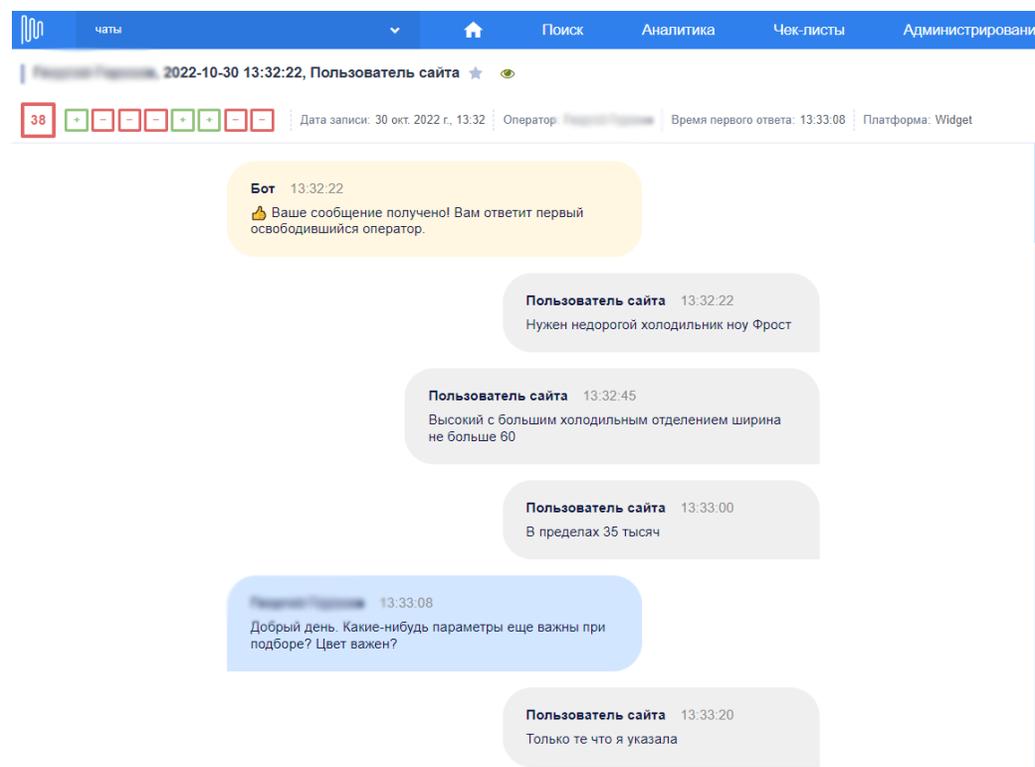
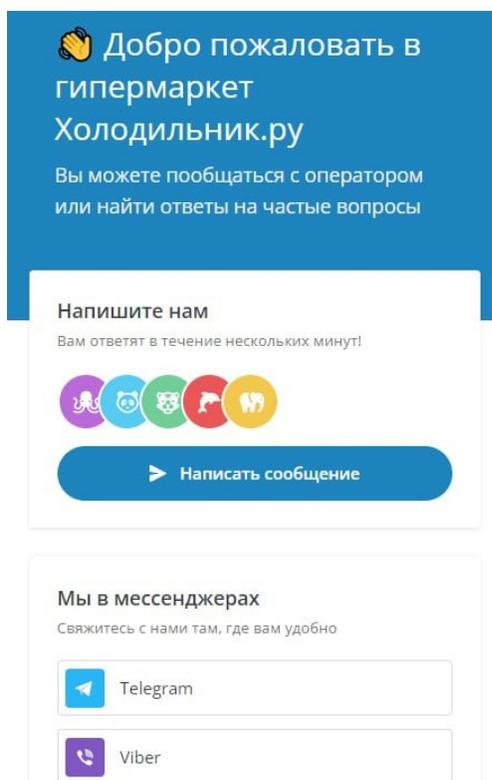
## Результаты внедрения

- Создали гибкий скрипт
- Обучили внутри себя компьютерного лингвиста
- Идет постоянное обогащение словаря
- Каждый оператор теперь находится в нашем рейтинге
- **Рост доли аксессуаров, среднего чека и конверсии по всему колл-центру**

№	Дата записи	Направление	Оператор	Выполнение чек-листа	Длительность
5	21 июн. 2023 г., 10:41	исходящие	Александр Александрович	40	00:03:40
6	21 июн. 2023 г., 10:40	исходящие	Александр Александрович	80	00:02:58
7	21 июн. 2023 г., 10:30	исходящие	Александр Александрович	90	00:01:29
8	21 июн. 2023 г., 10:26	исходящие	Александр Александрович	80	00:02:28
9	21 июн. 2023 г., 10:26	исходящие	Александр Александрович	90	00:04:45
10	21 июн. 2023 г., 10:23	исходящие	Александр Александрович	40	00:01:15
11	21 июн. 2023 г., 10:19	исходящие	Александр Александрович	90	00:03:25
12	21 июн. 2023 г., 10:16	исходящие	Александр Александрович	90	00:01:28
13	21 июн. 2023 г., 10:08	исходящие	Александр Александрович	85	00:04:52
14	21 июн. 2023 г., 10:02	входящие	Александр Александрович	85	00:07:50
15	21 июн. 2023 г., 10:02	исходящие	Александр Александрович	50	00:00:52

## Речевая аналитика в текстовых мессенджерах

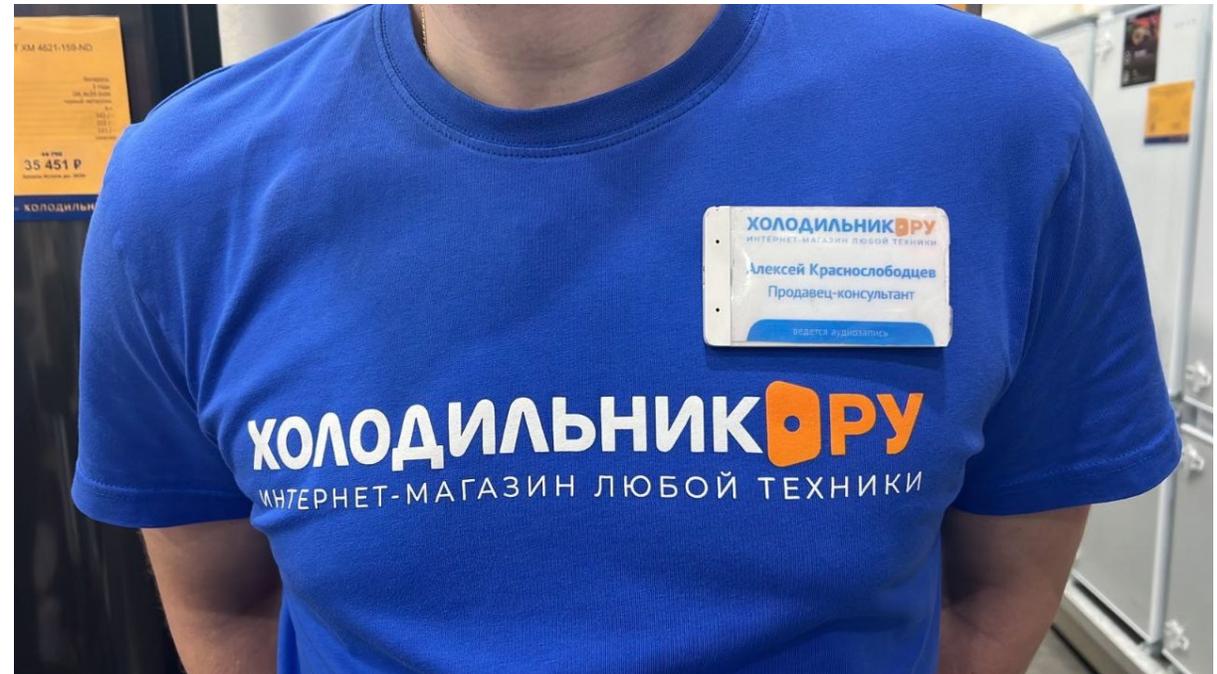
- Речевая может работать **не только с голосом**
- Отслеживаем время первого ответа оператора, тематику диалогов, качество общения менеджеров



## Внедрение аудиобейджей в розничных магазинах

### speechmate

1. На аудиобейдж записывается весь рабочий день продавца
2. В конце рабочей смены продавец возвращает бейдж на хаб, где происходит передача записей в наше хранилище
3. Из хранилища записи забирает речевая аналитика





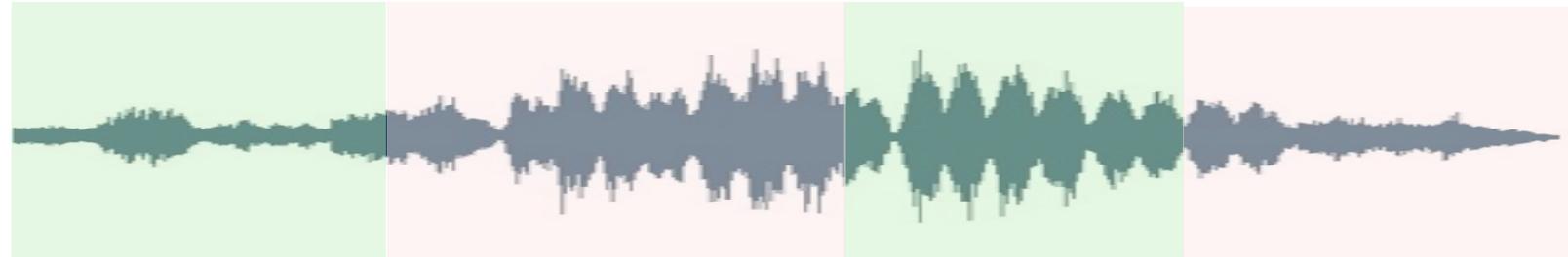
## Отличия от работы колл-центре

*Запись колл-центра*



**Диалог с покупателем**

*Запись аудиобейджа*



**Диалог  
с покупателем**

**Нет общения  
с покупателем**

## Решение проблемы с посторонним шумом между диалогами

### Трудности:

- посторонние шумы (музыка, шум зала и т.д.)
- общение сотрудников между собой
- многочасовая запись рабочего дня сотрудника

### Решение:

- **заведение скриптов на приветствие и прощание** с клиентами позволило точно определить контакт с клиентами и нарезать многочасовые записи на отрезки для анализа в автоматическом режиме
- дополнительно при помощи технологий речевой аналитики **отдельно выделяем тишину и посторонние шумы**, что повышает точность определения контактов с клиентами

## Решение проблемы с недоверием продавцов

### Трудности:

- «Забывает» бейдж
- Отказывается носить бейдж
- Считает, что мы ему не доверяем

### Решение:

- Давали носить бейджи, чтобы к ним привыкли без разбора диалогов (месяц)
- **Объяснили**, что это не инструмент контроля и наказания за некачественное выполнение работы, а **инструмент для работы над ошибками**. Проводили разбор кейсов и работали над улучшением навыков



## Результаты применения в розничных магазинах

Аксессуары и услуги

год к году **+12%**

Средний чек в рознице

год к году **+14%**

*Сработал эффект наблюдателя: продавцы начали лучше продавать  
всего лишь от факта наличия диктофона*

## Внедрение речевой аналитики в службу доставки

Служба доставки контактирует с клиентом дважды:

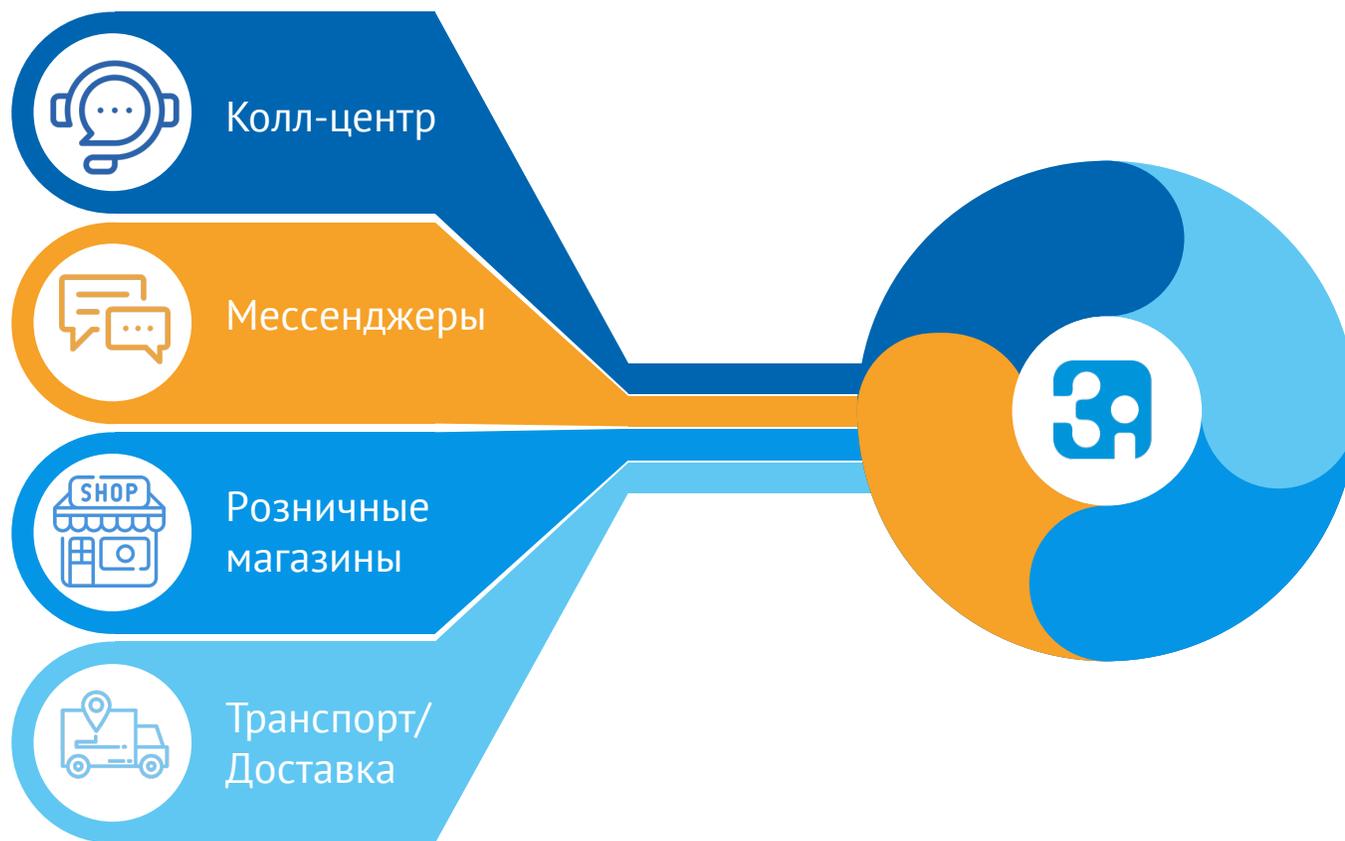
- **По телефону перед доставкой**  
*Мы подключили услугу виртуальной АТС к корпоративным симкартам, что позволило нам записывать, хранить и передавать записи в речевую аналитику*
- **Лично в момент доставки**  
*Уже имея опыт работы с аудиобейджами мы внедрили их и в транспортный отдел*



## Особенности при работе со службой доставки

	Особенности	Решение
Общение по телефону	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сильный фоновый шум (так как разговоры часто из автомобиля)</li> <li>Моно записи</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Жёсткий скрипт</b>, т. к. нет продаж и он отлично разбирается</li> <li>Обновления и <b>улучшения</b> речевой аналитики <b>на программном уровне</b></li> </ul>
Личная встреча с клиентом	<ul style="list-style-type: none"> <li>Посторонние шумы (радио, звук улицы)</li> <li>Многочасовая запись</li> <li>Недоверие со стороны сотрудников</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Объяснили преимущества наличия записывающего устройства: имея запись диалога, мы можем <b>оперативно разобраться в спорных ситуациях</b> с клиентом</li> </ul>

# Речевая аналитика – инструмент, а не «волшебная таблетка»



Речевая аналитика



HOLODILNIK  RU

 3iTech

Спасибо за внимание!

