

Умные решения для оптимизации клиентской поддержки: как речевая аналитика может преобразовать общение робота с клиентами

Галина Соловьева

Эксперт-аналитик

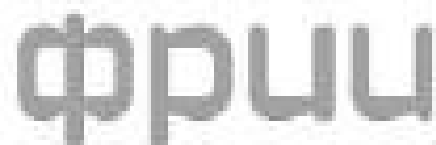
3iTech - ведущий российский разработчик речевых технологий и решений с применением искусственного интеллекта

19 ЛЕТ
ИССЛЕДОВАНИЙ
И РАЗРАБОТОК

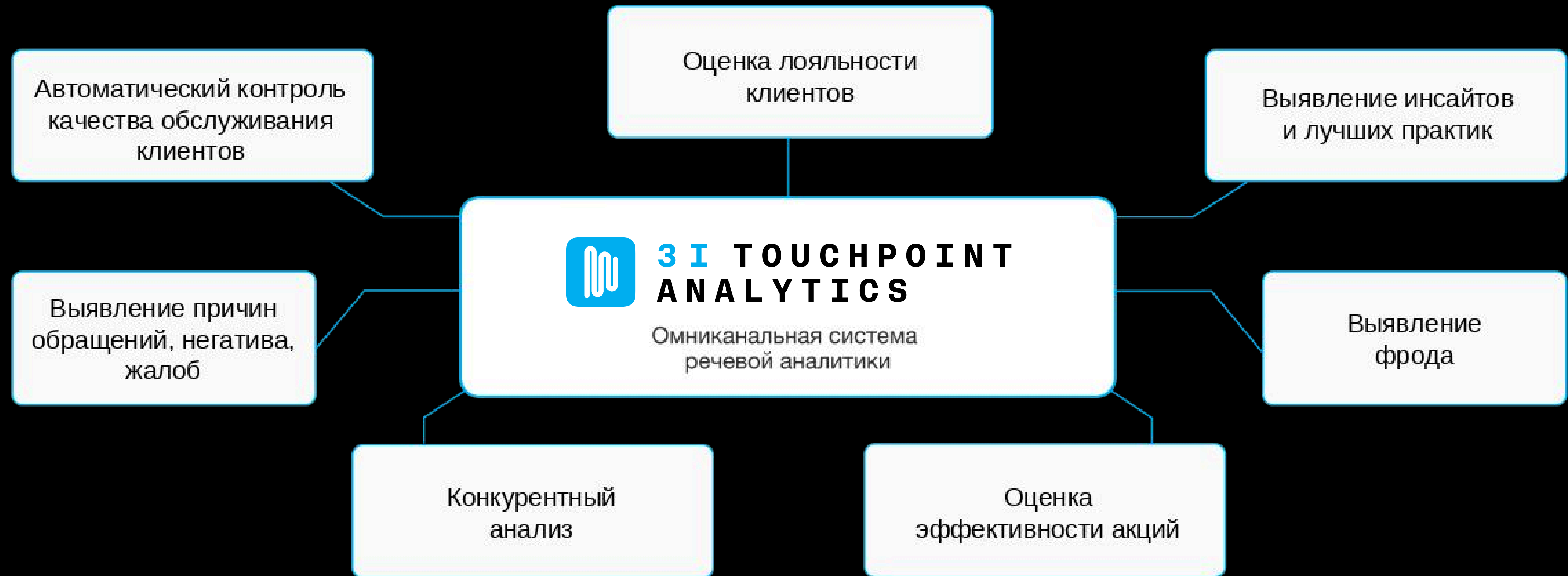
100%
СОБСТВЕННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ

>40 000
КОНТРОЛИРУЕМЫХ
ОПЕРАТОРОВ/МЕНЕДЖЕРОВ

>20 МЛН МИН
РЕЧИ ОБРАБАТЫВАЕТСЯ
ЕЖЕДНЕВНО



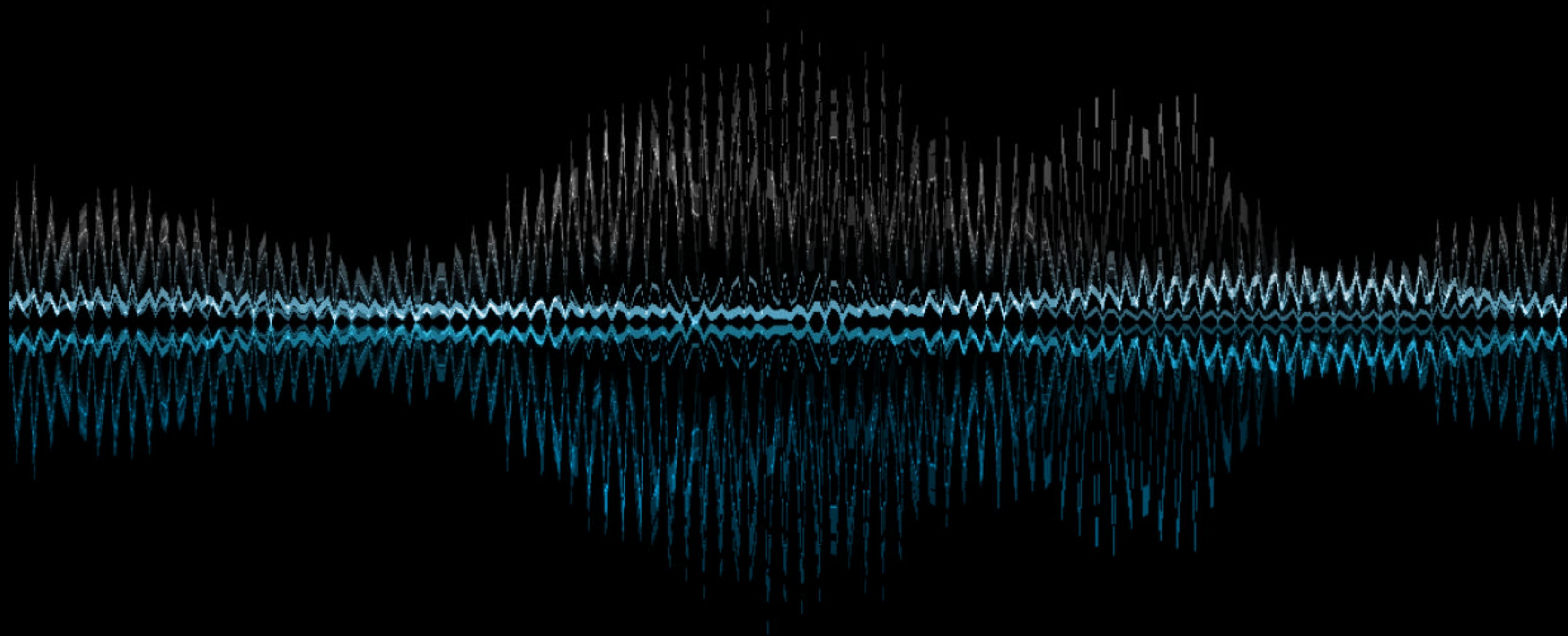
AI-анализ 100% коммуникаций в любых точках касаний



Содержание:

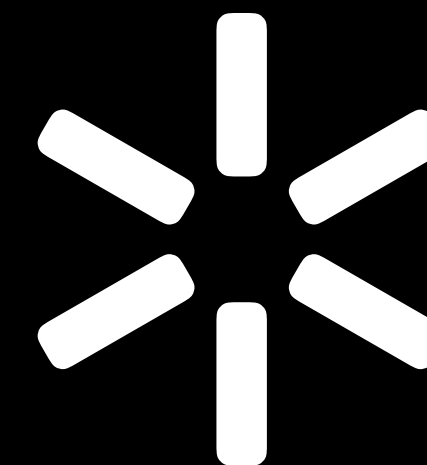
- 1 Трудности взаимодействия**
Общение клиента с роботом
- 2 Преобразование опыта**
Роль речевой аналитики
- 3 Системные инструменты**
Настройка общения бота
- 4 Кейс внедрения**
Применение речевой аналитики





ЧАСТЬ 01

Трудности взаимодействия: Современные вызовы в общении клиентов с роботами



Недостаточное понимание

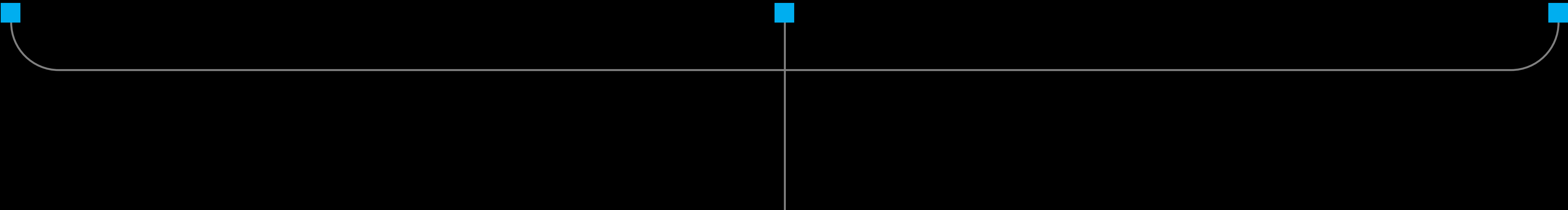
Робот плохо понимает естественный язык

Отсутствие эмоций

Нет человеческого аспекта в общении

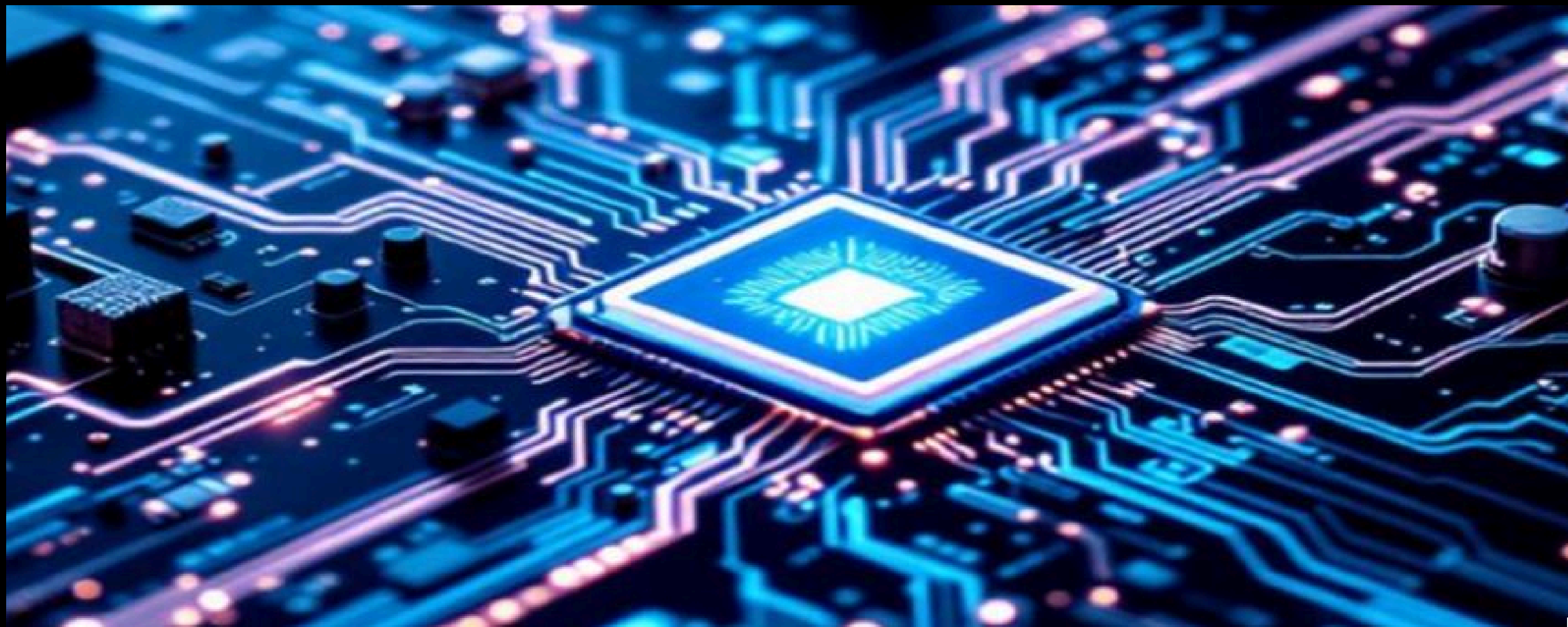
Ограниченный функционал

Скрипты и сценарии



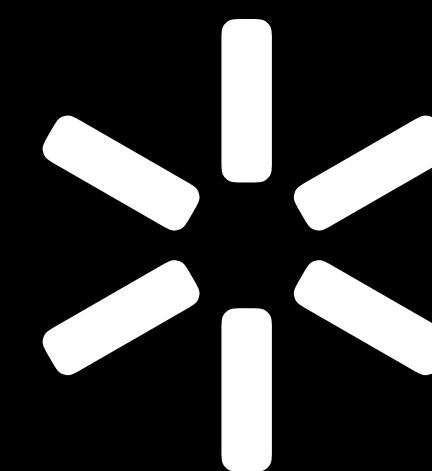
Высокий негатив

При общении с помощниками



ЧАСТЬ 02

Роль речевой аналитики в общении бота и клиента



Для чего необходима речевая аналитика



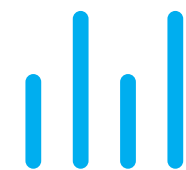
Выявление контекста

И эмоциональной окраски диалога



Классификация звонков

По темам и причинам обращений



Адаптивность системы

За счет анализа коммуникаций



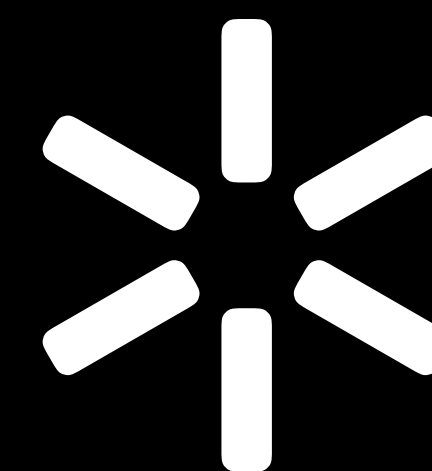
Выявление трендов

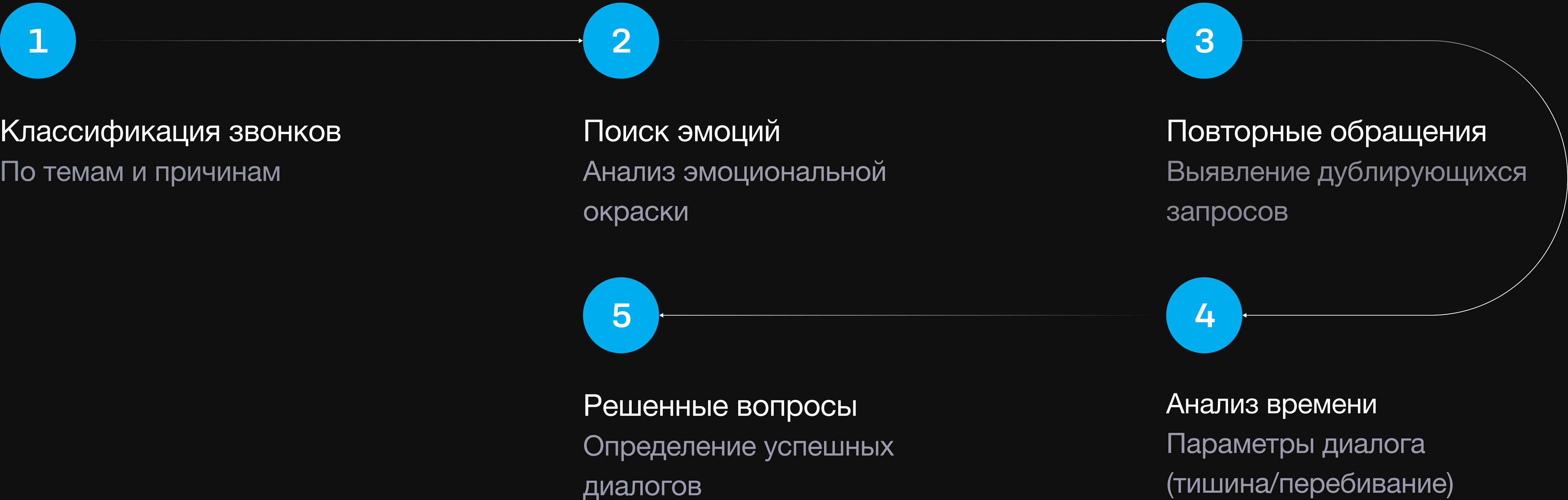
И проблемных зон



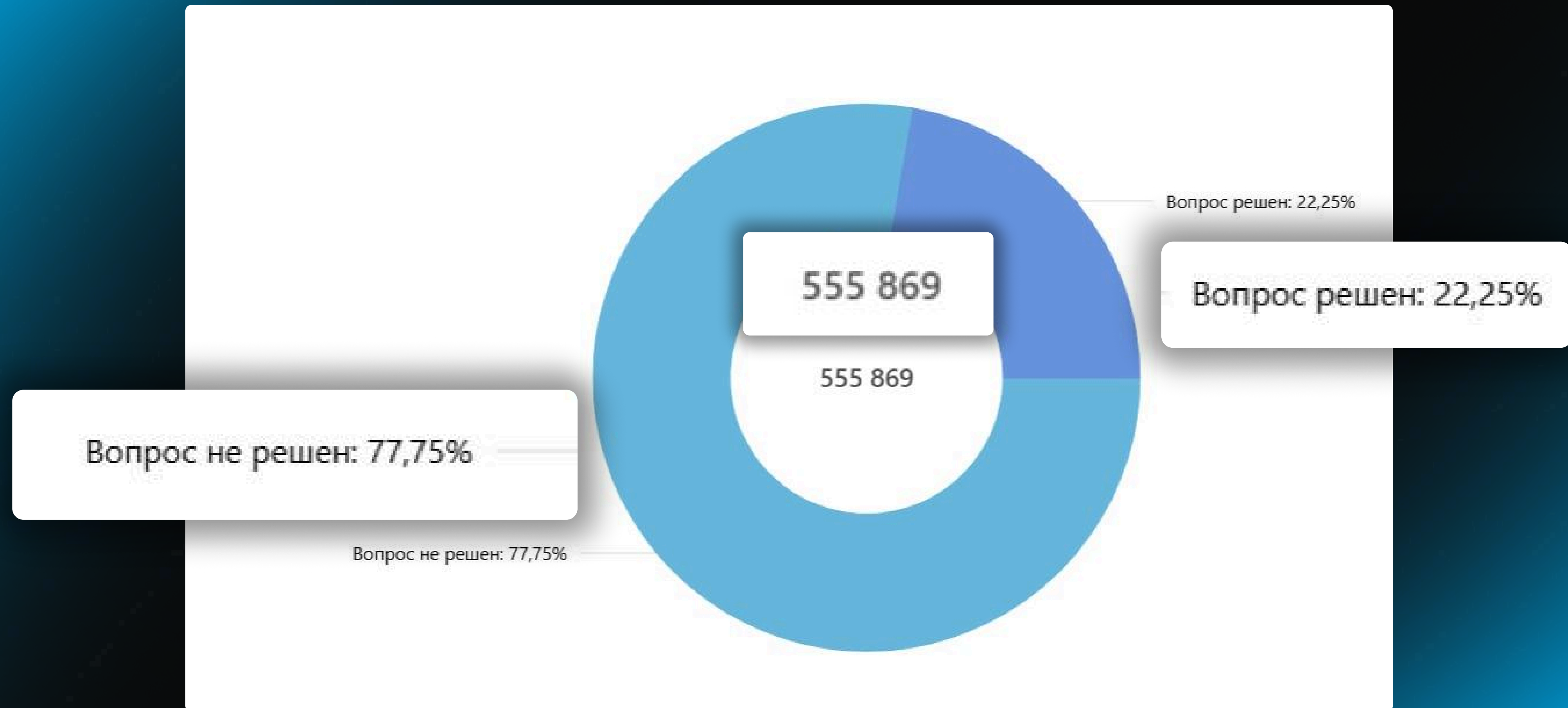
ЧАСТЬ 03

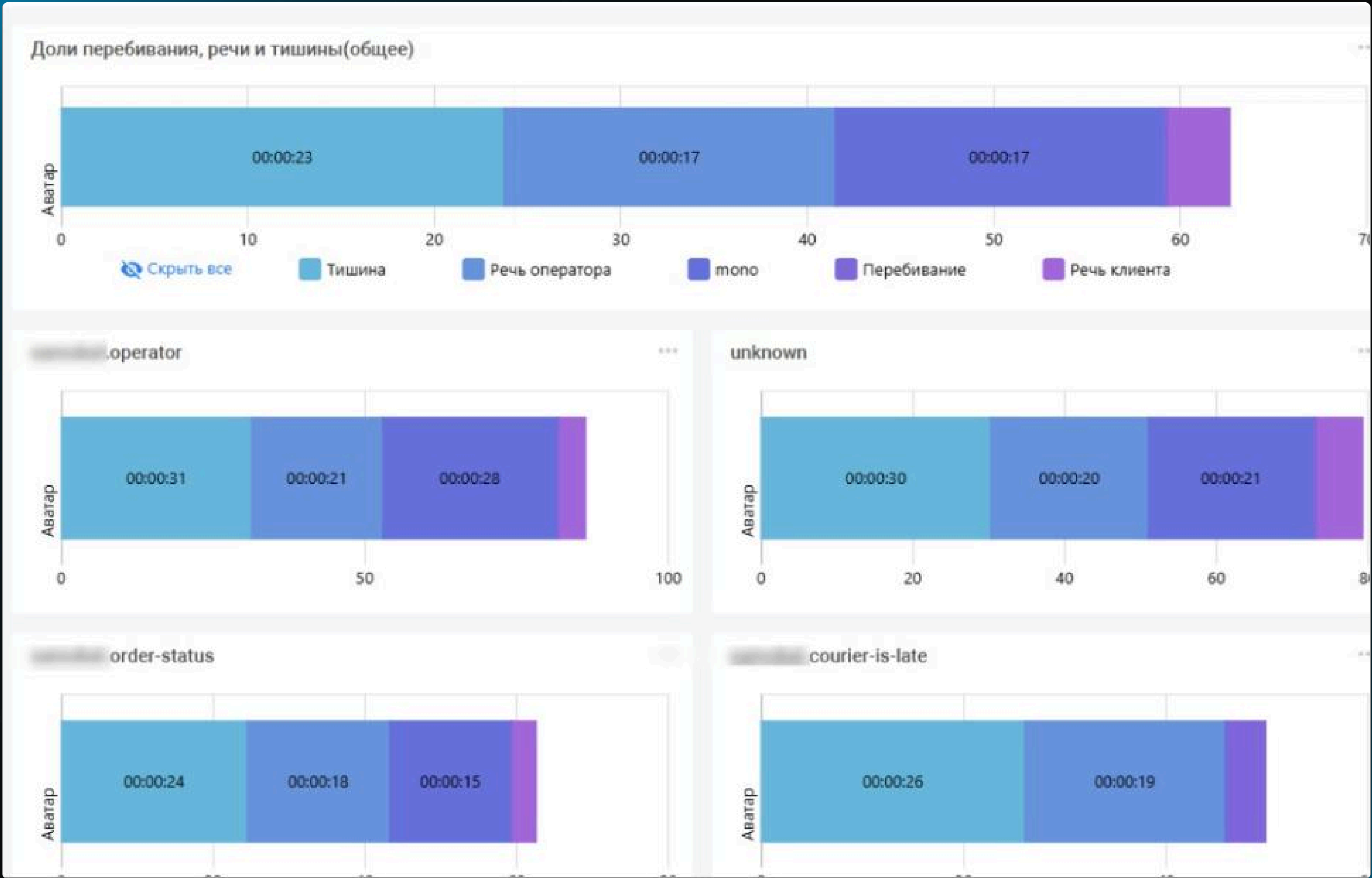
Инструменты внутри системы





Отношение решенных к нерешенным





Кейс клиента: Повышение эффективности работы

Использование речевой аналитики для улучшения клиентской поддержки

- Анализ текущего состояния
Оценка работы робота
- Внедрение речевой аналитики
Интеграция инструментов
- Обучение и настройка
Адаптация системы
- Мониторинг и оптимизация
Постоянное улучшение

Ключевые задачи кейса



Сократить негатив

Уменьшить отрицательные
реакции



Сократить повторы

Уменьшить количество обращений



Снизить переводы

Меньше звонков оператору



Повысить решение

Увеличить удовлетворенность



Ключевые результаты





**3i TOUCHPOINT
ANALYTICS**

Свяжитесь с нами, чтобы внедрить ваш персональный AI

Проведем бесплатную консультацию на ваших
реальных задачах с учетом специфики отрасли.
Предложим самое выгодное для вас решение.

Позвоните или напишите:

Галина Соловьева

Эксперт-аналитик

✉ g.solovyova@3itech.ru ☎ +7 (908) 288-58-09 ➦ [@soloveva_gv](https://t.me/soloveva_gv)

