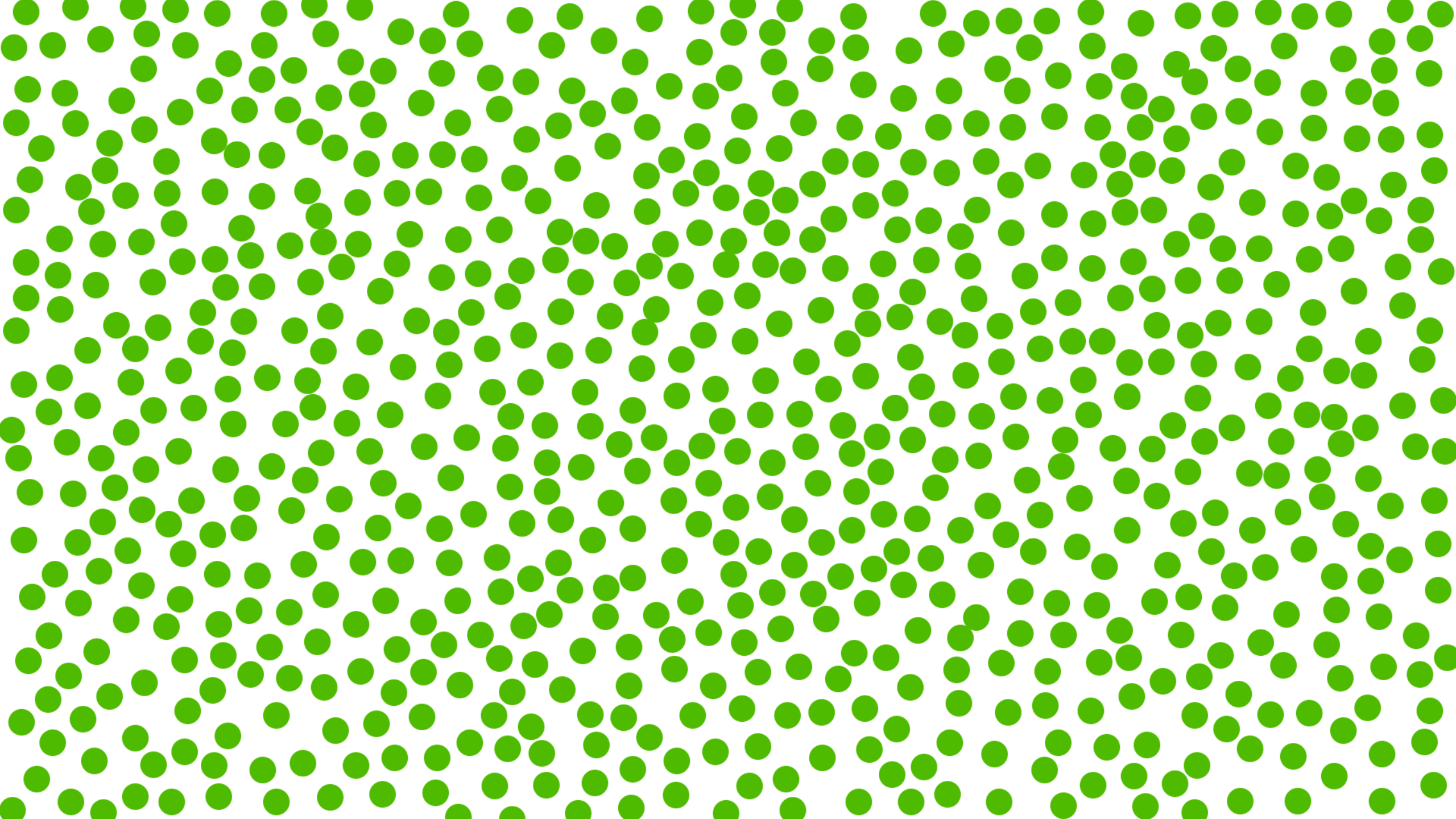


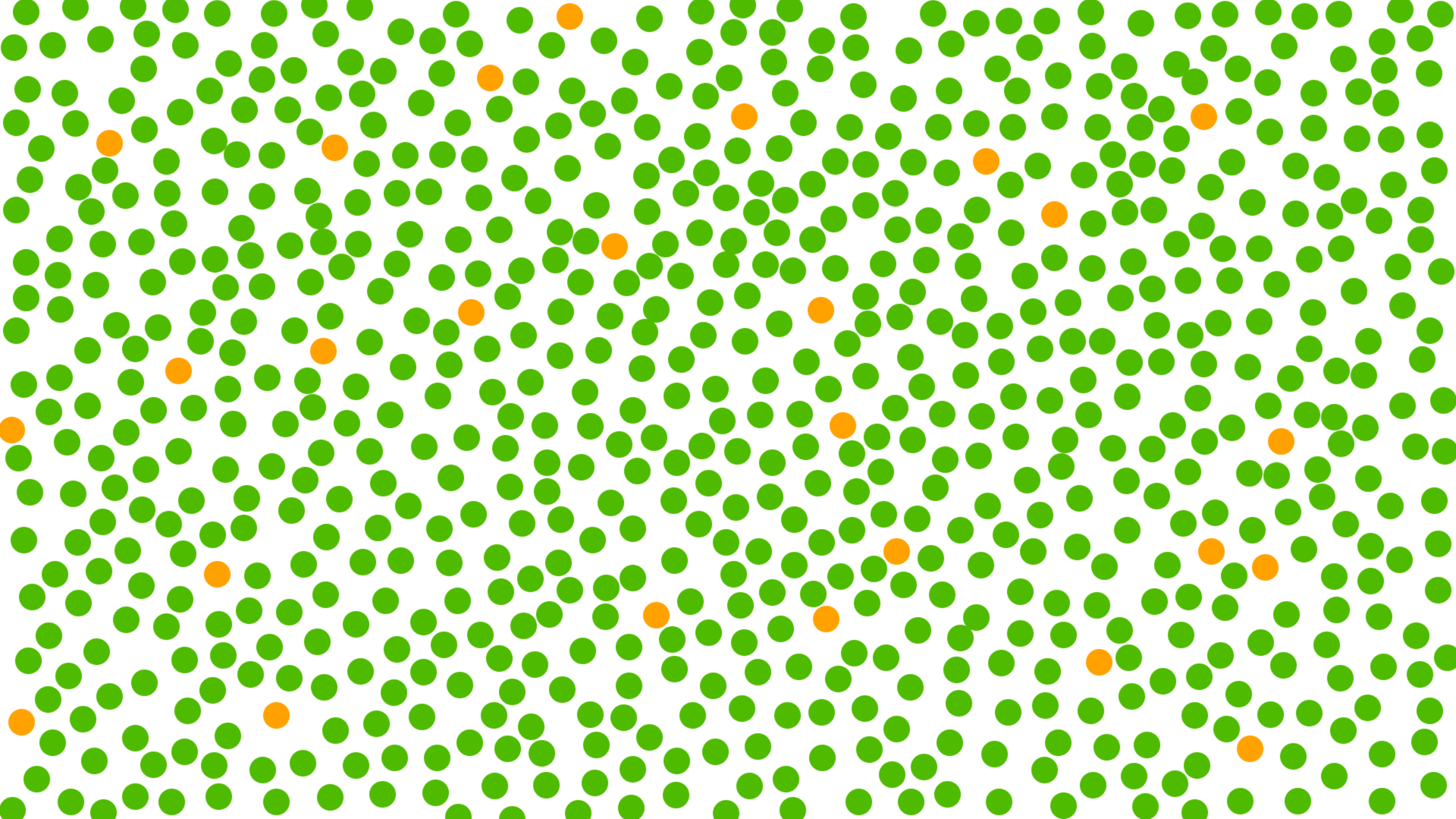
Speech
Analytics

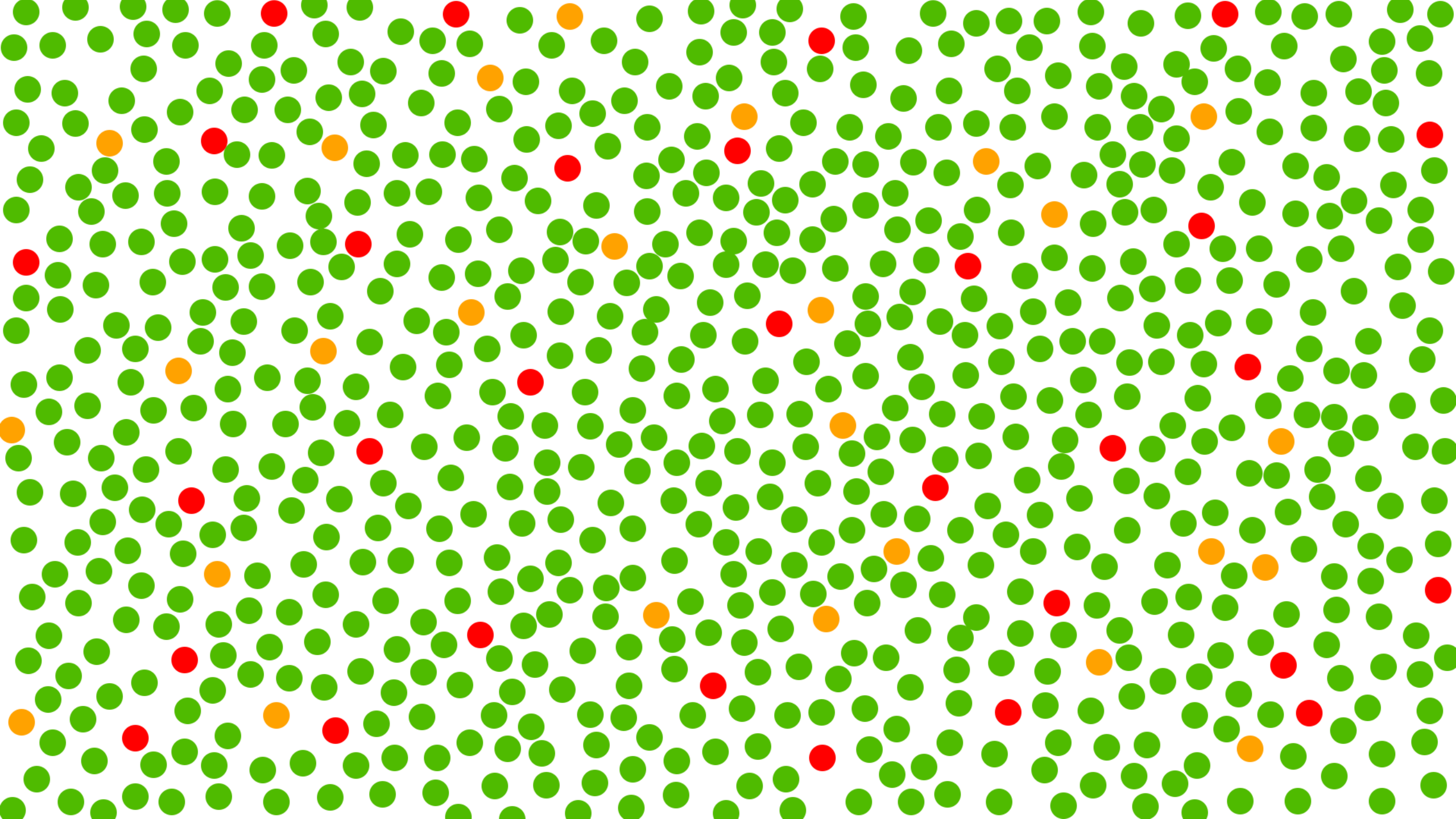
**Сервис речевой
аналитики**

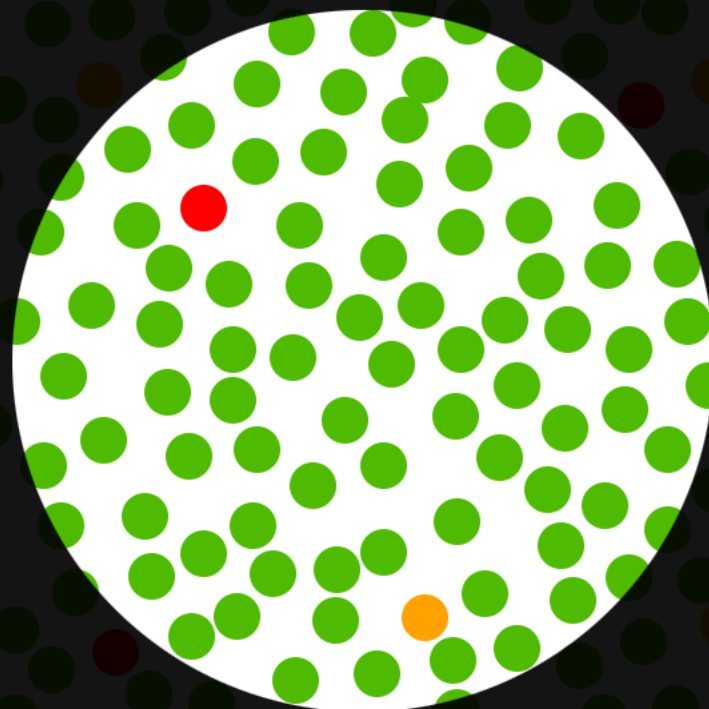
План выступления

1. Что такое речевая аналитика
2. Методика анализа причин недовольства клиентов
3. Примеры решения задач

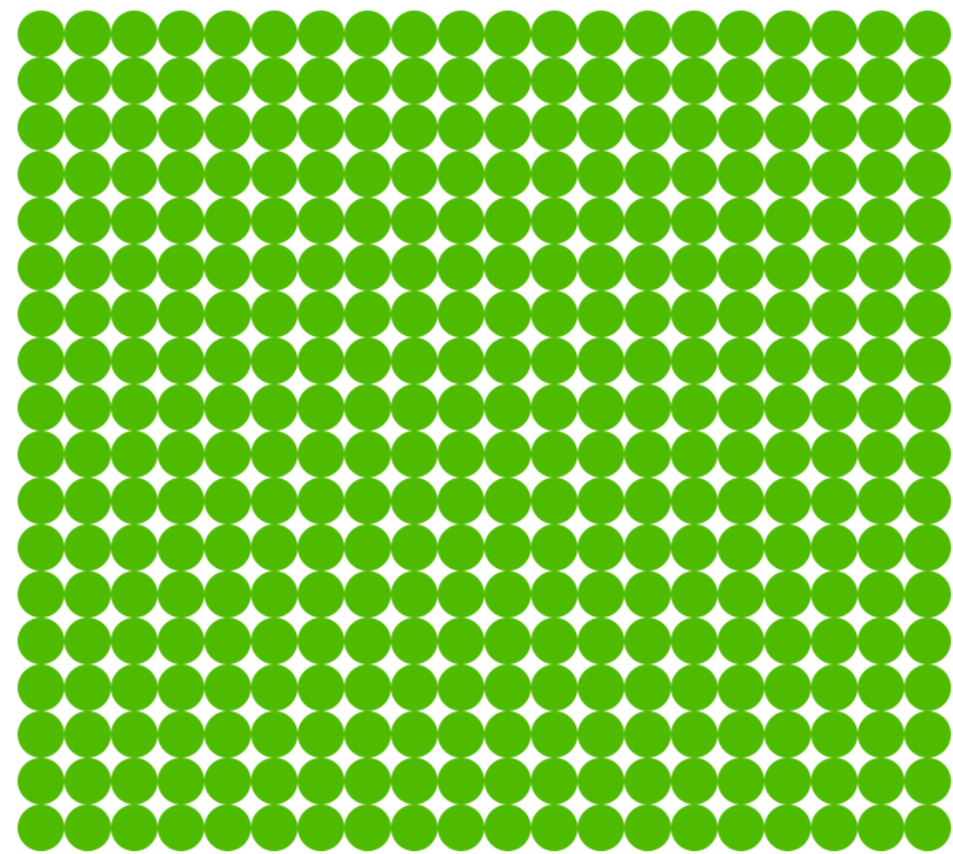
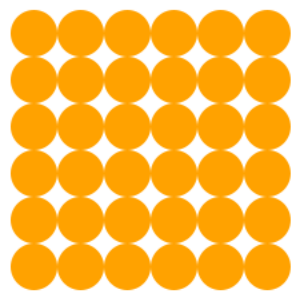
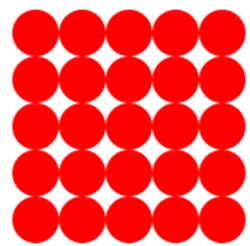




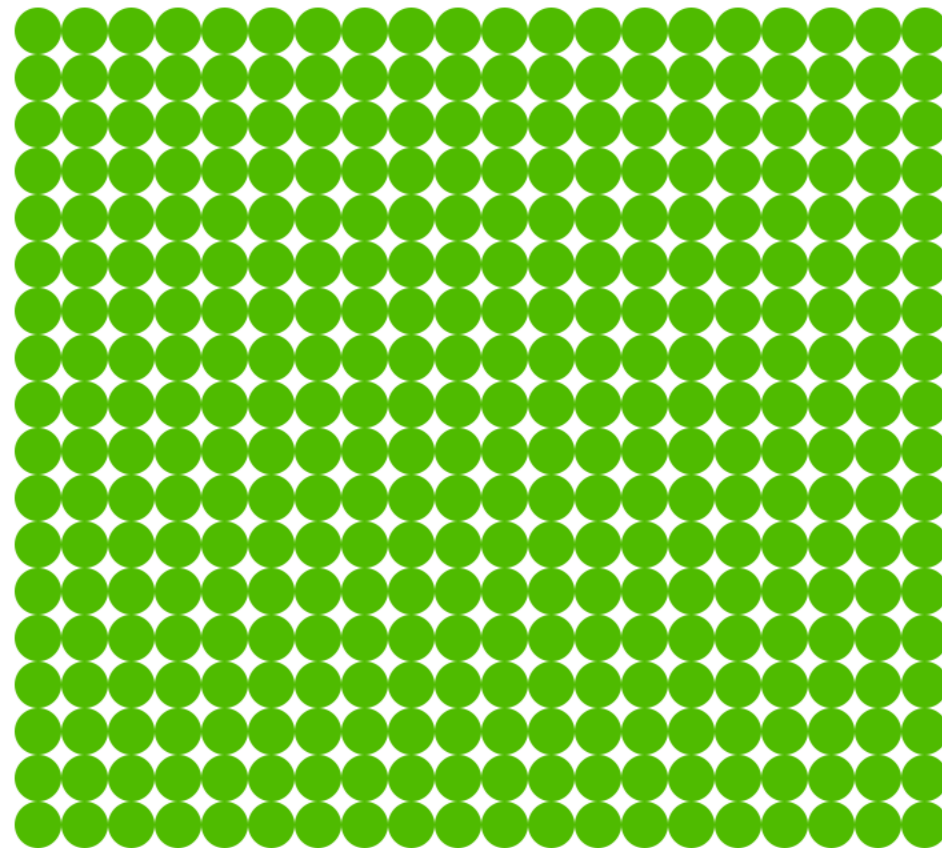
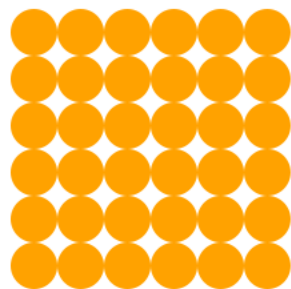
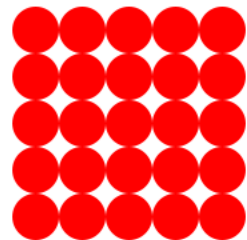




**Выводы на основе
2-3% звонков?**



В чем проблема?



А как разделить на группы?

А как разделить на группы?

1. «Эмоции»

А как разделить на группы?

1. «Эмоции»
2. Параметры речи

А как разделить на группы?

1. «Эмоции»
2. Параметры речи
3. Ключевые слова

Более 20 готовых словарей

Более 20 готовых словарей

1. Жалобы и недовольства

Более 20 готовых словарей

1. Жалобы и недовольства
2. Матерные слова

Более 20 готовых словарей

1. Жалобы и недовольства
2. Матерные слова
3. Оскорбления

Более 20 готовых словарей

1. Жалобы и недовольства
2. Матерные слова
3. Оскорбления
4. Невнятная речь

Более 20 готовых словарей

1. Жалобы и недовольства
2. Матерные слова
3. Оскорбления
4. Невнятная речь
5. Угрозы

Более 20 готовых словарей

1. Жалобы и недовольства
2. Матерные слова
3. Оскорбления
4. Невнятная речь
5. Угрозы
6. невыполненные обещания

Более 20 готовых словарей

1. Жалобы и недовольства
2. Матерные слова
3. Оскорбления
4. Невнятная речь
5. Угрозы
6. невыполненные обещания
7. Недовольные восклицания

Более 20 готовых словарей

1. Жалобы и недовольства
2. Матерные слова
3. Оскорбления
4. Невнятная речь
5. Угрозы
6. невыполненные обещания
7. Недовольные восклицания
8. Требуют начальника

Более 20 готовых словарей

1. Жалобы и недовольства
2. Матерные слова
3. Оскорбления
4. Невнятная речь
5. Угрозы
6. невыполненные обещания
7. Недовольные восклицания
8. Требуют начальника
9. Замечания оператору

Более 20 готовых словарей


1. Жалобы и недовольства
2. Матерные слова
3. Оскорбления
4. Невнятная речь
5. Угрозы
6. невыполненные обещания
7. Недовольные восклицания
8. Требуют начальника
9. Замечания оператору
10. Слова-паразиты

Более 20 готовых словарей

1. Жалобы и недовольства
2. Матерные слова
3. Оскорбления
4. Невнятная речь
5. Угрозы
6. невыполненные обещания
7. Недовольные восклицания
8. Требуют начальника
9. Замечания оператору
10. Слова-паразиты
11. Некомпетентность
- ...

Анализ причин недовольства

Анализ причин недовольства



Жалобы

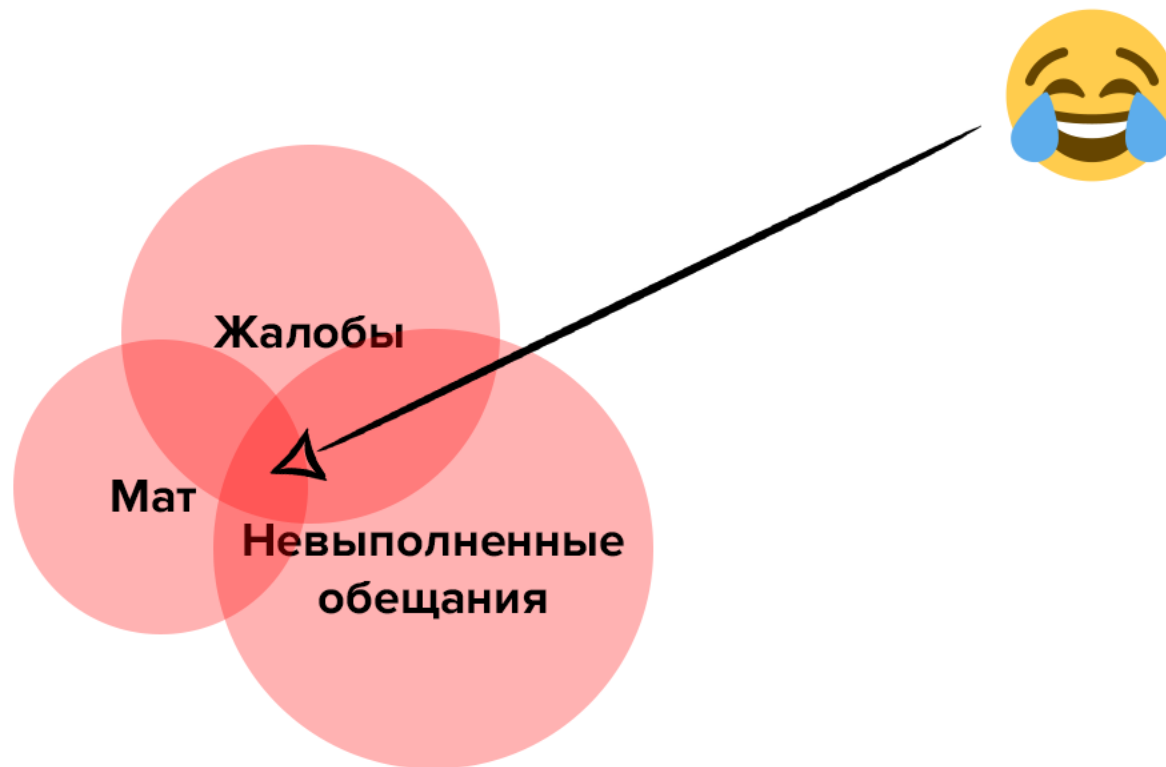
Анализ причин недовольства



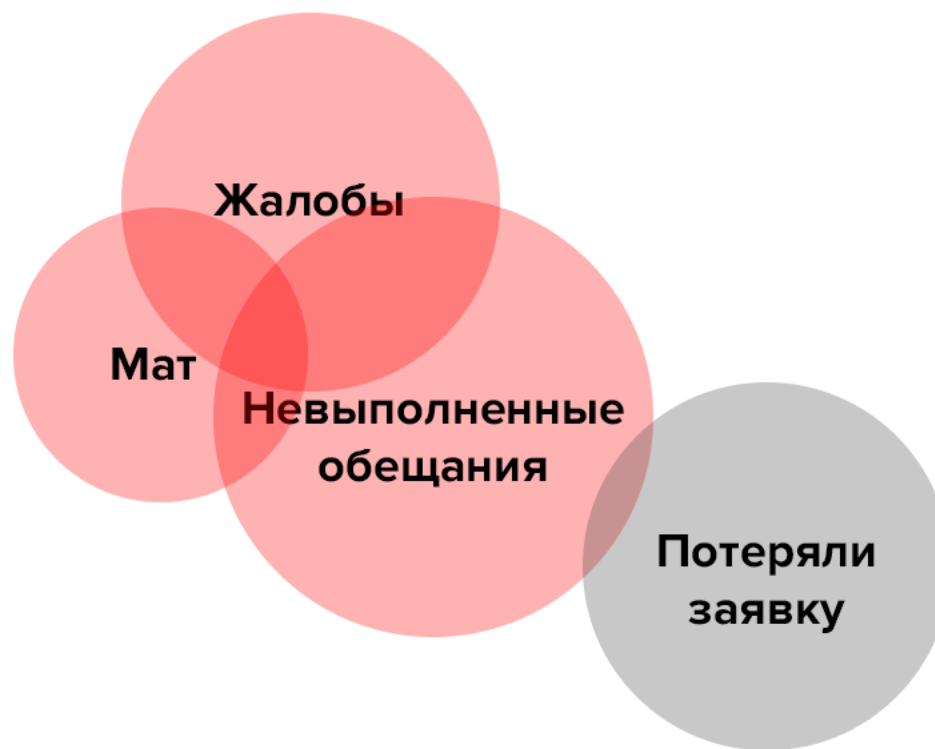
Анализ причин недовольства



Анализ причин недовольства



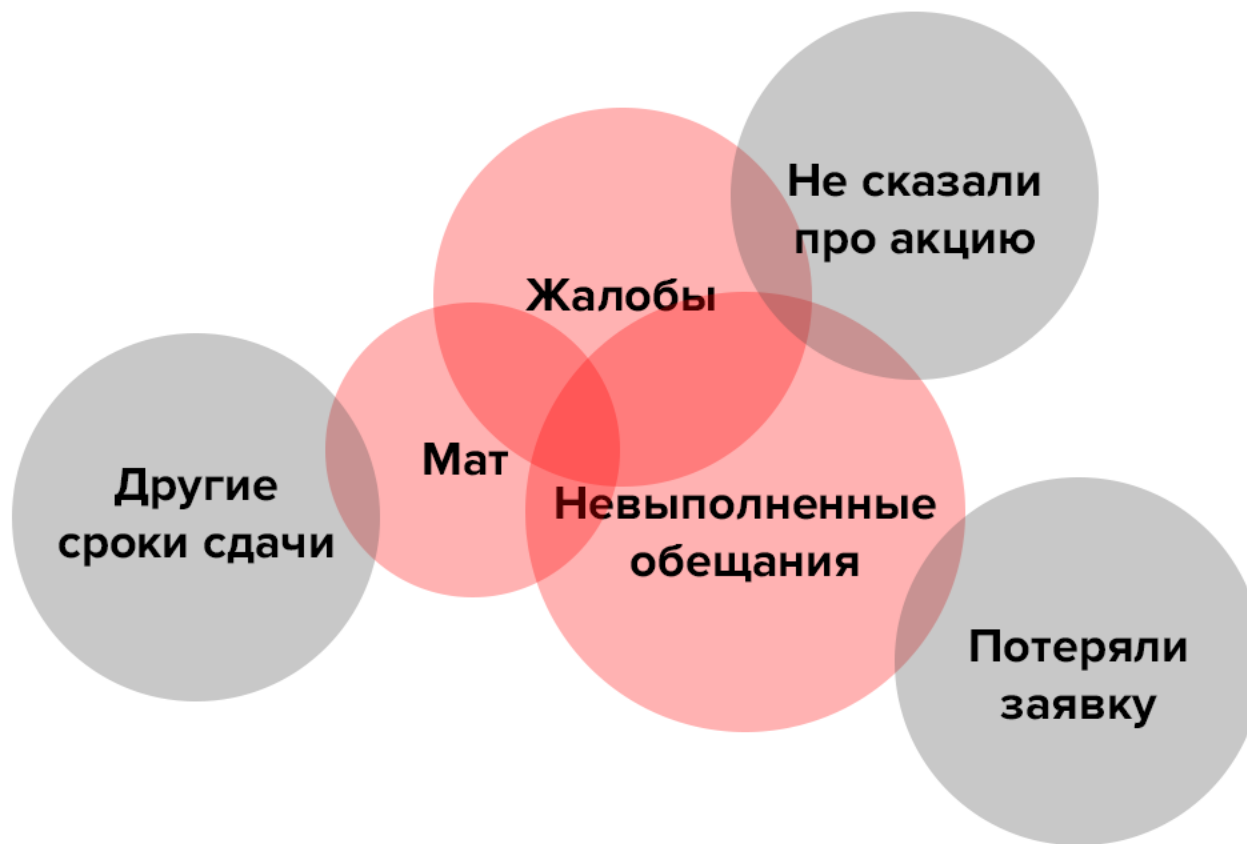
Анализ причин недовольства



Анализ причин недовольства



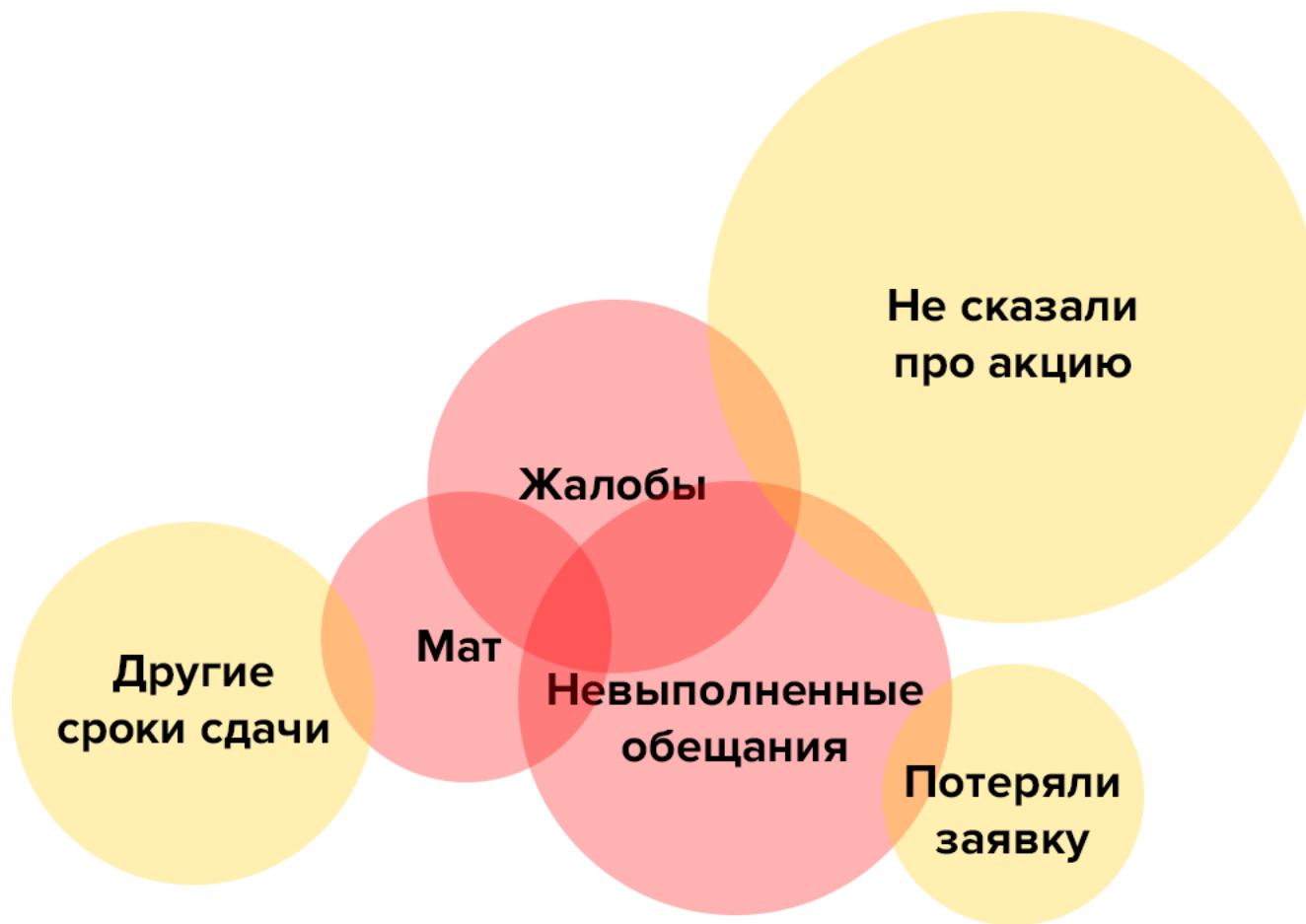
Анализ причин недовольства



Анализ причин недовольства



Анализ причин недовольства



Анализ причин недовольства

Потеряли
заявку

Отчет 1

Другие
сроки сдачи

Отчет 2

Не сказали
про акцию

Отчет 3

ФУНКЦИЯ №1

Поиск звонков по словам




Совпадения	Ключевые слова	Звонок	Контекст
24	не сказали ⁽³⁾ не предупредили ⁽²⁾ не отвечают ⁽²⁾ кто дал право ⁽¹⁾ без нашего согласия ⁽¹⁾ без согласия потребителя ⁽¹⁾ катастрофические неудобства ⁽¹⁾ идиотское положение ⁽¹⁾ гибель машины ⁽¹⁾	<u>594573</u>	Оператор: Так ну, вот как я поняла как раз таки взамен и, то есть по поводу замены с вами обговорить как я поняла, может быть, я поняла неправильно не буду утверждать, но то есть как я вижу сейчас вот в этом заказывают есть оператор с вами сказала чтобы данные позиции нет, а понимаю чтоб ну вот в случае возможно вас то не сказали , что будет дороже так как было заменена почтительно что я могу предложить. Клиент: Нам не сказали , что будет замена прежде всего вопрос цены вторичен нам не сказали что будет замена. Клиент: Вы слышите меня, пожалуйста, это принципиально. Оператор: Я вас поняла, но.
20	возмущение ⁽³⁾ жалоба ⁽²⁾ не ответили ⁽²⁾ жалобу я ⁽¹⁾ оставить жалобу ⁽¹⁾ написать жалобу ⁽¹⁾ не хамите ⁽¹⁾ я недовольна ⁽¹⁾ грубо общаетесь ⁽¹⁾ недовольно ⁽¹⁾ ненормально ⁽¹⁾ не секретный ⁽¹⁾ претензия ⁽¹⁾	<u>574313</u>	Клиент: Около нет льда тоже блядь, что то это нормально вообще скажите мне товарищ. Оператор: А я понимаю ваше возмущение на мы могли бы вы. Клиент: Да, и вы не понимаете моё возмущение я думаю что. Клиент: И даже не можете прочувствовать это честно говоря. Клиент: Какого хера. Клиент: Вы тратите моё своё время. Клиент: Мне оставить эту себе. .. Клиент: мой клиент виноват в этом.
19	не говорили ⁽³⁾ "вы обманываете" ⁽²⁾ обманывать ⁽²⁾ не звонили ⁽²⁾ не перезванивают ⁽²⁾ какие то проблемы ⁽¹⁾ как то стремно ⁽¹⁾ не доставили ⁽¹⁾ руководство передать ⁽¹⁾ стремно ⁽¹⁾ не ответил ⁽¹⁾ не перезвонили ⁽¹⁾	<u>135793</u>	Оператор: Я не говорю , что тогда ты виноват я говорю что простите что так получилось, но я не знаю причину почему ваш заказ не попал к нам систему и мы вам не перезвонили . Клиент: А кто, может, мне ответить на вопрос. Оператор: Я думаю, что возможно это была какая то проблема технического характера она нам, а не сообщали. Оператор: У нас есть какие то эти. Клиент: почти. Клиент: Письмо на почту прислал ваш заказ.
18	"ужасно" ⁽³⁾ ужасно ⁽³⁾ ужасно ужасно ⁽¹⁾ "ужас" ⁽¹⁾ это ужас ⁽¹⁾ просто ужасно ⁽¹⁾ опаздывает ⁽¹⁾ хреново ⁽¹⁾ нервный ⁽¹⁾ противный ⁽¹⁾ ужасный ⁽¹⁾ ужас ⁽¹⁾ неудобство ⁽¹⁾ не пришел ⁽¹⁾	<u>142775</u>	Клиент: Алло. Оператор: Лариса добрый день. Клиент: Добрый день. Оператор: Меня зовут ***** я звоню это ж дело к контроля качества класс службы доставки из ресторана макдональдс, может, доставляли вам вчера заказ и на сколько знаю. Клиент: Ужасно ужасно. Клиент: Потому что вы ужасный , да.

ФУНКЦИЯ №2

Автоматическая оценка звонков

Параметры разговора

<p>Оператор просит прощения: 14 шт</p> <p>извинения⁽⁵⁾, свои извинения⁽⁵⁾, приносим свои извинения⁽⁴⁾</p>		1 балл
<p>Требует начальника: 4 шт</p> <p>ваше руководство⁽²⁾, кто у вас руководитель⁽¹⁾, телефон вашего руководства⁽¹⁾</p>		1 балл
<p>Жалобы и недовольства клиента: 3 шт</p> <p>жалобу пишите⁽¹⁾, на вас жалобу⁽¹⁾, вам жалобу⁽¹⁾</p>		2 балла
<p>Клиент перебил оператора: 5 шт</p>		2 балла
<p>Сколько можно ждать: 3 шт</p> <p>час прошел⁽¹⁾, до сих пор⁽¹⁾, сколько ждать⁽¹⁾</p>		2 балла
<p>Негативные слова: 2 шт</p> <p>безобразии⁽¹⁾, жалоба⁽¹⁾</p>		4 балла
<p>Клиент делает замечания оператору: 0 шт</p>		5 баллов
<p>Клиент переживает: 0 шт</p>		5 баллов

Расшифровка д

Оператор: Слы

Оператор: Выд

Клиент: В см

Оператор: Кур

Клиент: Нет
дав
пол

Клиент: Это
гото

Клиент: Ска

Клиент: Я пр

Клиент: Вы

Оператор: * ми

Оператор: Мож

Клиент: Да н

Оператор: К со

Оператор: Так

Клиент: Я по

Оператор: Нет

Клиент: Он п

ФУНКЦИЯ №3

Конструктор отчетов

Срезы ▼	Количество звонков	Длительность звонка avg sum max	Время до снятия трубки avg max	Оценка avg min max
+ 1 балл	719 шт	2 мин 37 сек	18 сек	1
+ 2 балла	959 шт	2 мин 59 сек	19 сек	2
+ 3 балла	1832 шт	2 мин 36 сек	19 сек	3
+ 4 балла	29990 шт	1 мин 53 сек	18 сек	4
+ 5 баллов	67010 шт	1 мин 13 сек	16 сек	5

Примеры решения задач

Мониторинг лояльности клиентов

Качество работы операторов

Контроль скриптов продаж

Невнятная речь у оператора

**Много слов-паразитов
у оператора**

**Неправильно
проконсультировали
(сроки, цены, условия)**

**Не работает сайт, заявки
не доходят**

Некомпетентность и неуверенность оператора

**Невыполненные обещания
со стороны компании**

**Утечки информации,
ошибки сотрудников**

Маркетинговые исследования

Ситуация на рынке

Ситуация на рынке

1. Дорого

Ситуация на рынке

1. Дорого
2. Долго

Ситуация на рынке

1. Дорого
2. Долго
3. Непонятно

Ситуация на рынке

1. Дорого
2. До
3. Непонятно

От 50 коп за мин

Интеграция от 2-х минут

Простой интерфейс

The logo for Speech Analytics, featuring the words "Speech" and "Analytics" stacked vertically in white text on a solid blue square background.

Speech
Analytics

Алексей Кондратенко

генеральный директор

facebook.com/alexeykond