

# РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

НА ОСНОВЕ ML-ТЕХНОЛОГИЙ YANDEX SPEECHKIT

С ПОДДЕРЖКОЙ КАЗАХСКОГО ЯЗЫКА



# ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

Аналитика полезна для всех компаний, работающих с клиентами, но особенно эффективна речевая аналитика в сферах, где количество звонков особенно велико:

- Банки;
- Страховые компании;
- Интернет-магазины;
- Медицинские центры;
- Службы доставки;
- Различные call-центры.



## Анализ недовольства

Выявление случаев  
недовольства клиентов



## Выявление потребностей

Выявление и систематизация  
потребностей клиентов



## Накопление данных

Накопление исторических  
данных по коммуникациям с  
клиентами, для последующего  
использования, например,  
для аналитики по новым  
критериям, или для  
обучения ИИ бота



## Контроль скриптов

Контроль соблюдения  
скриптов продаж,  
регламентов и стандартов  
телефонного общения

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ ПОМОГАЕТ:

01.

Сократить затраты и расходы бизнеса на оплату труда

02.

Сократить время на обучение новых сотрудников

03.

Повысить объемы продаж

04.

Проактивно реагировать на недовольных клиентов

05.

Улучшить коммуникации с клиентами и повысить их лояльность к компании

## ДЛЯ ЧЕГО НУЖНА РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

Для компаний, в которых большая часть продаж происходит по телефону, очень важно контролировать работу своих специалистов в контакт-центре или в отделе продаж. Руководству компании необходимо понимать, насколько хорошо работают с клиентами сотрудники, все ли делают сотрудники для того, чтобы обращение превратилось в сделку.

Речевая аналитика позволяет контролировать 100% телефонных звонков, и автоматически оценивать качество работы специалистов компании, оценивать соблюдение регламентов и стандартов телефонного обслуживания. Так же аналитика позволяет быстро реагировать на недовольных клиентов, выявлять причины отказов клиентов.

# КАК РАБОТАЕТ РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

Решение «Речевая аналитика» развертывается на сервере Заказчика, или в облаке. Решение интегрируется с телефонией Заказчика, получает голосовые записи разговоров отдела продаж, или контакт центра. Далее решение переводит речь в текст и выполняет анализ текста, на предмет соблюдения скриптов разговоров, выявляет негатив, запрещенные слова, слова-паразиты. Далее решение формирует отчеты, рассчитывает рейтинг сотрудника, строит отчетность по сотруднику или по всему подразделению.



## Интеграция с телефонией

Получает голосовые записи разговоров из телефонии, переводит речь в текст



## Анализирует текст

Выполняет поиск по тексту, по словарям, и фрагментам скриптов разговоров



## Формирует отчеты

Рассчитывает рейтинг операторов, строит отчетность и график, по оператору или по всей группе

# РАСПОЗНАВАНИЕ РЕЧИ НА ОСНОВЕ ML-ТЕХНОЛОГИЙ YANDEX

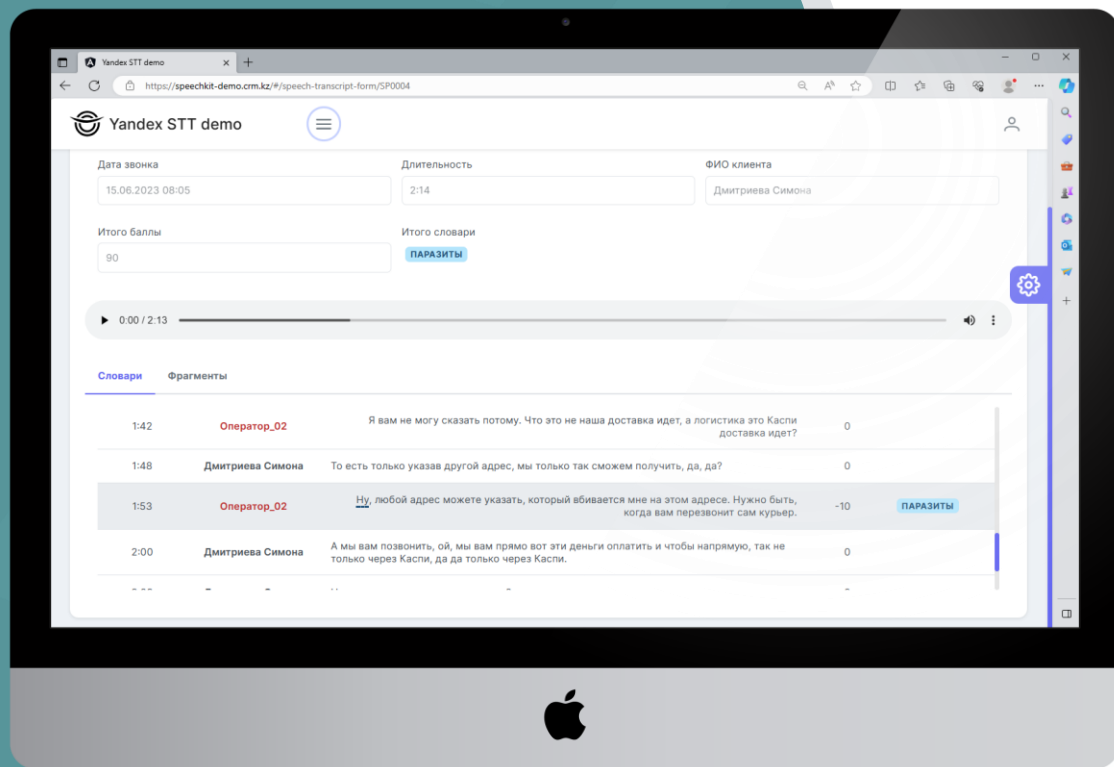
Распознавание речи в текст выполняет сервис Yandex SpeechKit – это высокотехнологичный сервис на основе машинного обучения (Machine Learning), который понимает 16 языков, включая русский, казахский и узбекский языки.

Команда Yandex несколько лет работала над моделями распознавания для казахского языка, с учетом различий в произношении различных регионов Казахстана. Обучение моделей распознавания проводится на огромных объемах данных, накопленных в компании Yandex.

Распознавание казахского языка от Yandex на сегодня одно из лучших на рынке.



СЕРВИС С ВЫСОКИМ КАЧЕСТВОМ РАСПОЗНАЕТ РЕЧЬ НА КАЗАХСКОМ ЯЗЫКЕ, А ТАКЖЕ СМЕШАННУЮ РЕЧЬ НА КАЗАХСКОМ И РУССКОМ ЯЗЫКАХ.



## РАЗДЕЛ «РАСШИФРОВКА РЕЧИ»

- Возможность прослушать голосовые записи из телефонии, с расшифровкой разговора. По клику на реплике диалога переход на соответствующую метку в аудиозаписи.
- Найденные совпадения по словарям, и результаты проверки скриптов разговоров, подсвечиваются тегами в тексте диалога.
- Статистика по разговору, оценка темпа речи, паузы, прерывал ли менеджер клиента.
- Возможна интеграция с CRM системой Заказчика, для перехода на лид или сделку в CRM.

Демонстрационный стенд решения



## РАЗДЕЛ «СЛОВАРИ»

Управление словарями, удаление или добавление слов.  
Загрузка списка слов в словарь, из текстового файла



## РАЗДЕЛ «СКРИПТЫ»

Управление фрагментами, редактирование фрагмента, удаление или добавление слов в фрагмент.

Управление скриптами, редактирование скрипта, удаление или добавление фрагментов в скрипт. Настройка параметров скриптов, какой скрипт относится к какому подразделению.

Демонстрационный стенд решения



# РАЗДЕЛ «ОТЧЕТЫ»

## ОТЧЕТ «СРЕДНИЙ БАЛЛ ПО СЛОВАРЯМ»

Анализ работы менеджеров за период по словарям, сравнение оценок менеджеров

## ОТЧЕТ «СРЕДНИЙ БАЛЛ ПО СКРИПТАМ»

Анализ работы менеджеров за период по скриптам, сравнение оценок менеджеров

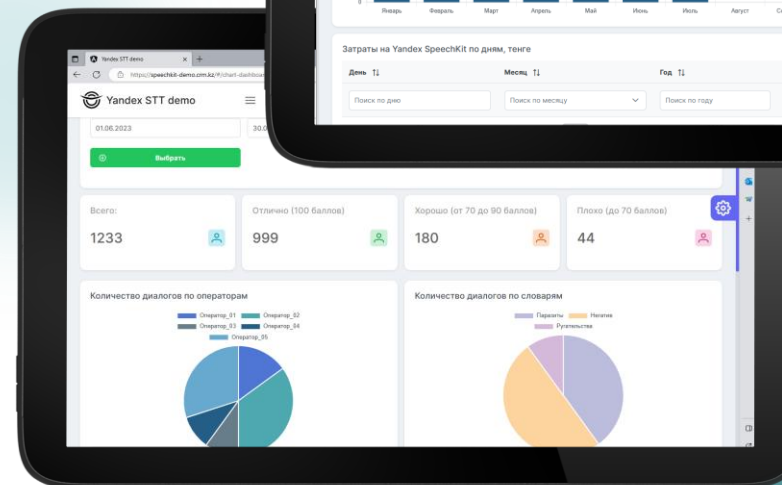
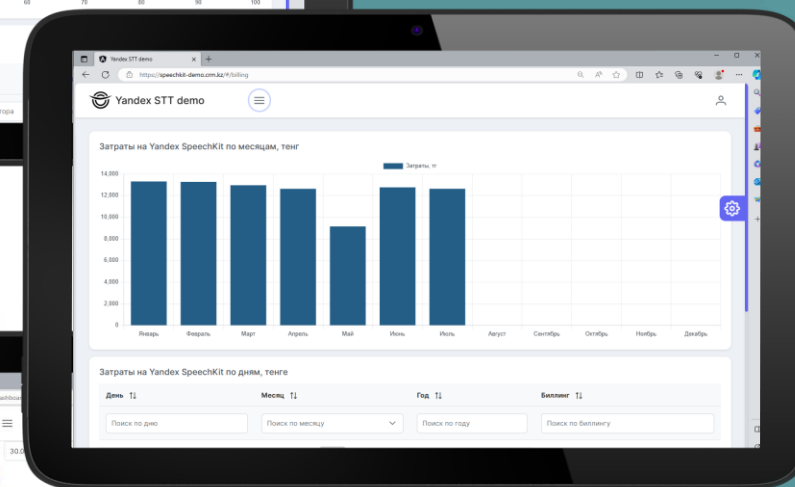
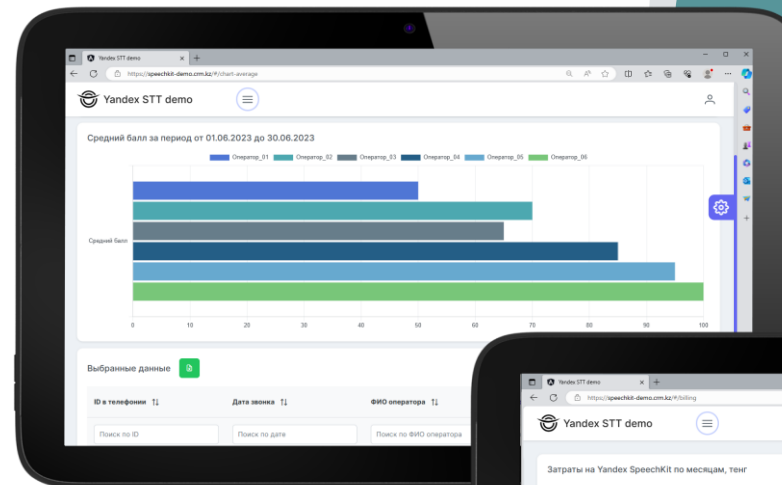
## ОТЧЕТ «АНАЛИЗ ДИАЛОГОВ»

Анализ диалогов за период, общая статистика по диалогам

## ОТЧЕТ «СТАТИСТИКА ПО СЛОВАРЯМ»

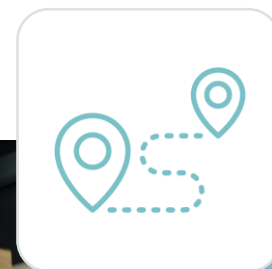
Анализ найденных совпадений слов из словарей в диалогах. Ранжирование наиболее частых совпадений

Демонстрационный стенд решения





# ДАЛЬНЕЙШИЕ ПЕРСПЕКТИВЫ ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ



Речевая аналитика накапливает данные по коммуникациям компании с клиентами. В будущем большой объем накопленных данных может быть использован для обучения голосового бота компании.



Модуль Yandex SpeechKit может использоваться не только для распознавания речи, но и для синтеза речи, при внедрении голосового бота в компании.



# КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

## YANDEX KAZAKHSTAN



АДРЕС:

Алматы, пр. проспект Аль-Фараби, 11/1



ЭЛ. ПОЧТА:

[cloud@support.yandex.ru](mailto:cloud@support.yandex.ru)



ДЕМОСТЕНД:

<https://yandex.cloud>



Yandex  
SpeechKit

## SANATEL DEVELOPMENT



АДРЕС:

Алматы, пр. Достык, д.180, офис 200



ЭЛ. ПОЧТА:

[123@sanatel.kz](mailto:123@sanatel.kz)



ДЕМОСТЕНД:

<https://crm.kz>



ТЕЛЕФОН:

+7 701 7055947



ТЕЛЕГРАМ:

[@sanatel\\_kz](https://t.me/sanatel_kz)



WHATSAPP:

+7 701 7055947

