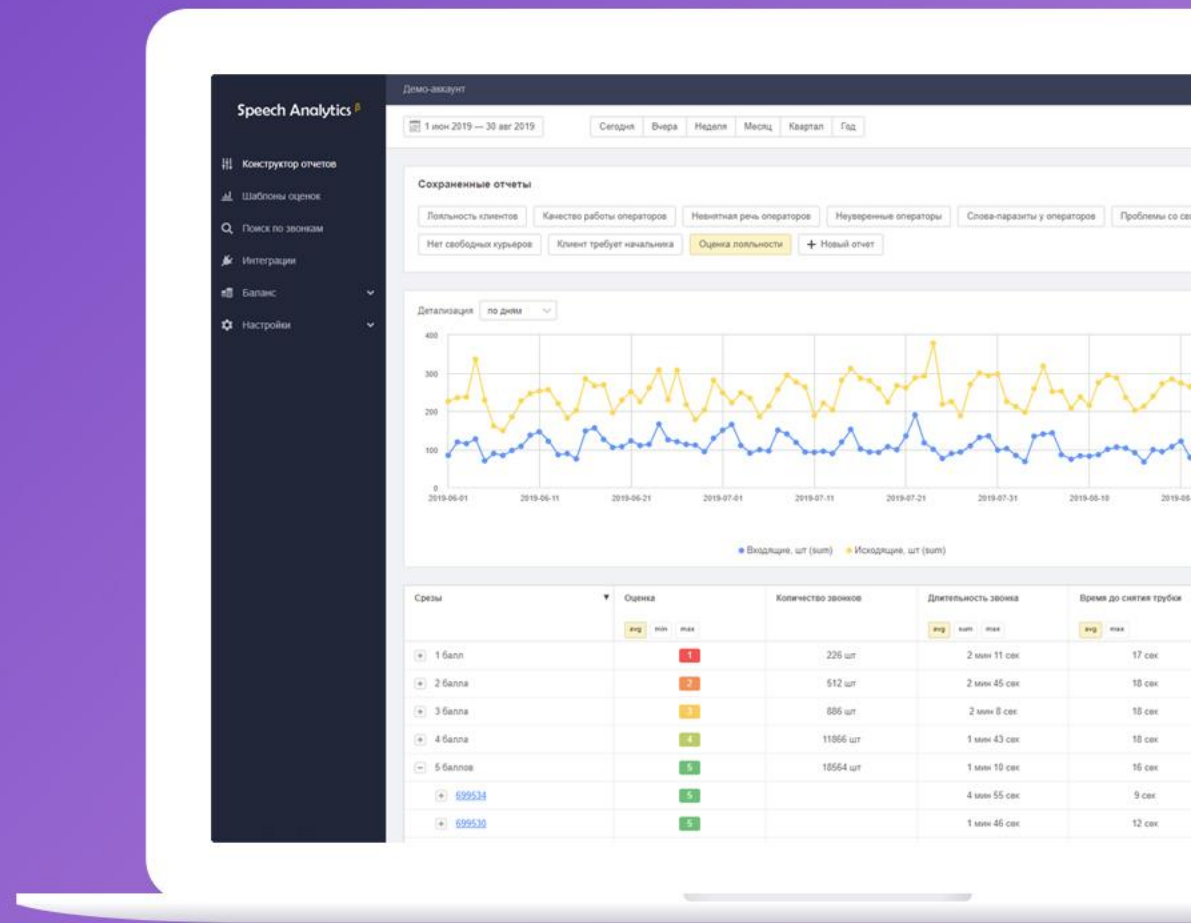


Speech Analytics

Ошибки голосовых роботов, о которых вы не знали



О продукте

Речевая аналитика – технологии для мониторинга качества и поиска полезных знаний в:



звонках



диктофонных
записях



чатах

О продукте

1. Это сервис
2. На рынке 2,5 года
3. Доступен каждому

EDA.me



TUI

ДОНСТРОЙ

ЛИНЛАЙН
сеть клиник

rusalut.ru
ВАШ ЛИЧНЫЙ ПИРОТЕХНИК

Водовоз.RU
Супермаркет чистойшей
воды

МЕГАФОН

skyeng

Ритуал.ру

АВТОВЗВОН.RU

Кейс МегаФон

Ожидание

 : подключаю тариф?

 : да, конечно

 : подключил :)

Кейс МегаФон

Реальность

 : подключаю тариф?

 : ЭММ нуу я..

 : подключил :)

Бизнес-задача

Понять причины и снизить процент ошибок у робота

 **Вариант 1 – руками**

 **Вариант 1 – руками**

1 МЛН
абонентов

 **Вариант 1 – руками**

1 МЛН = **30 000**
абонентов часов звонков

 **Вариант 1 – руками**

44 года

прослушки

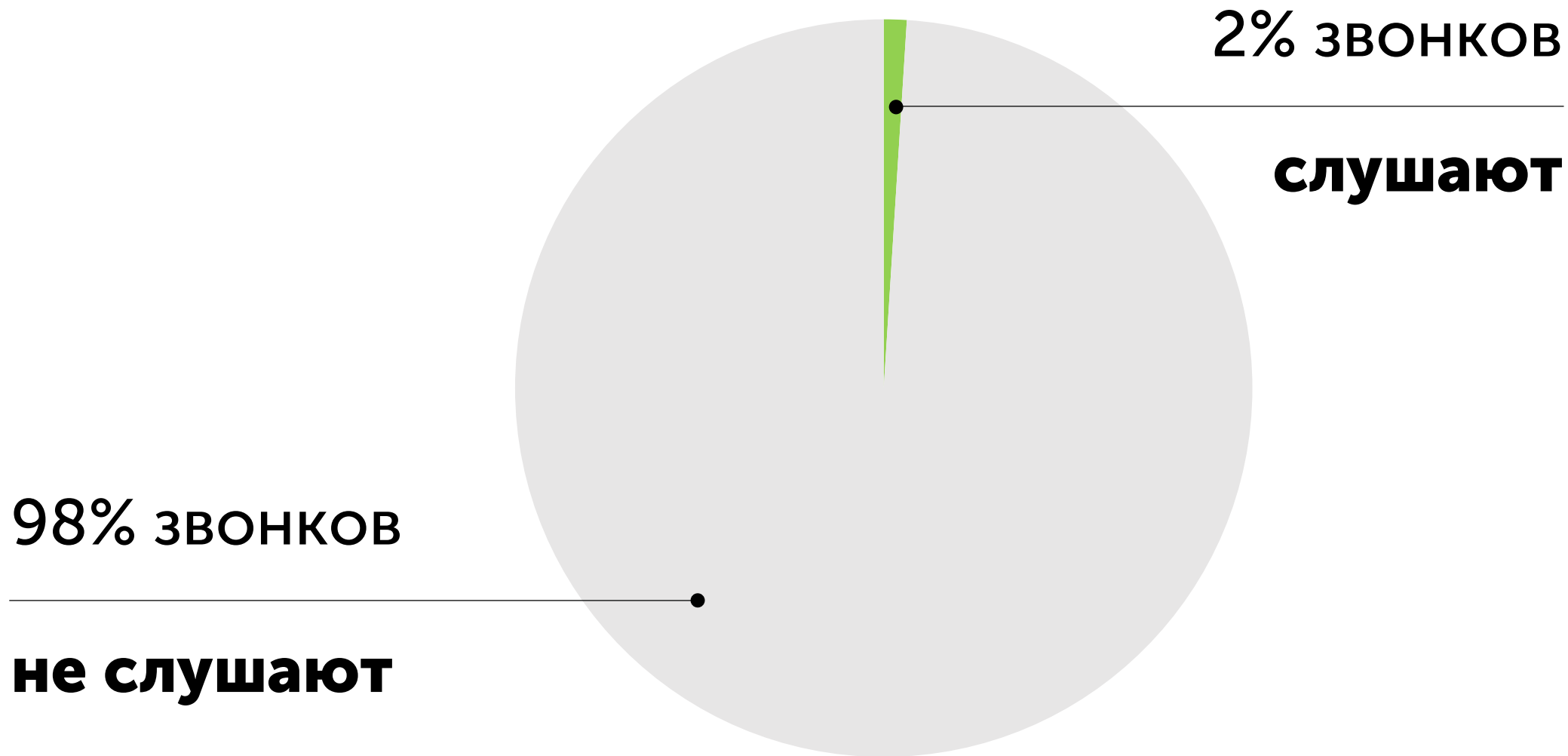
1 человеком

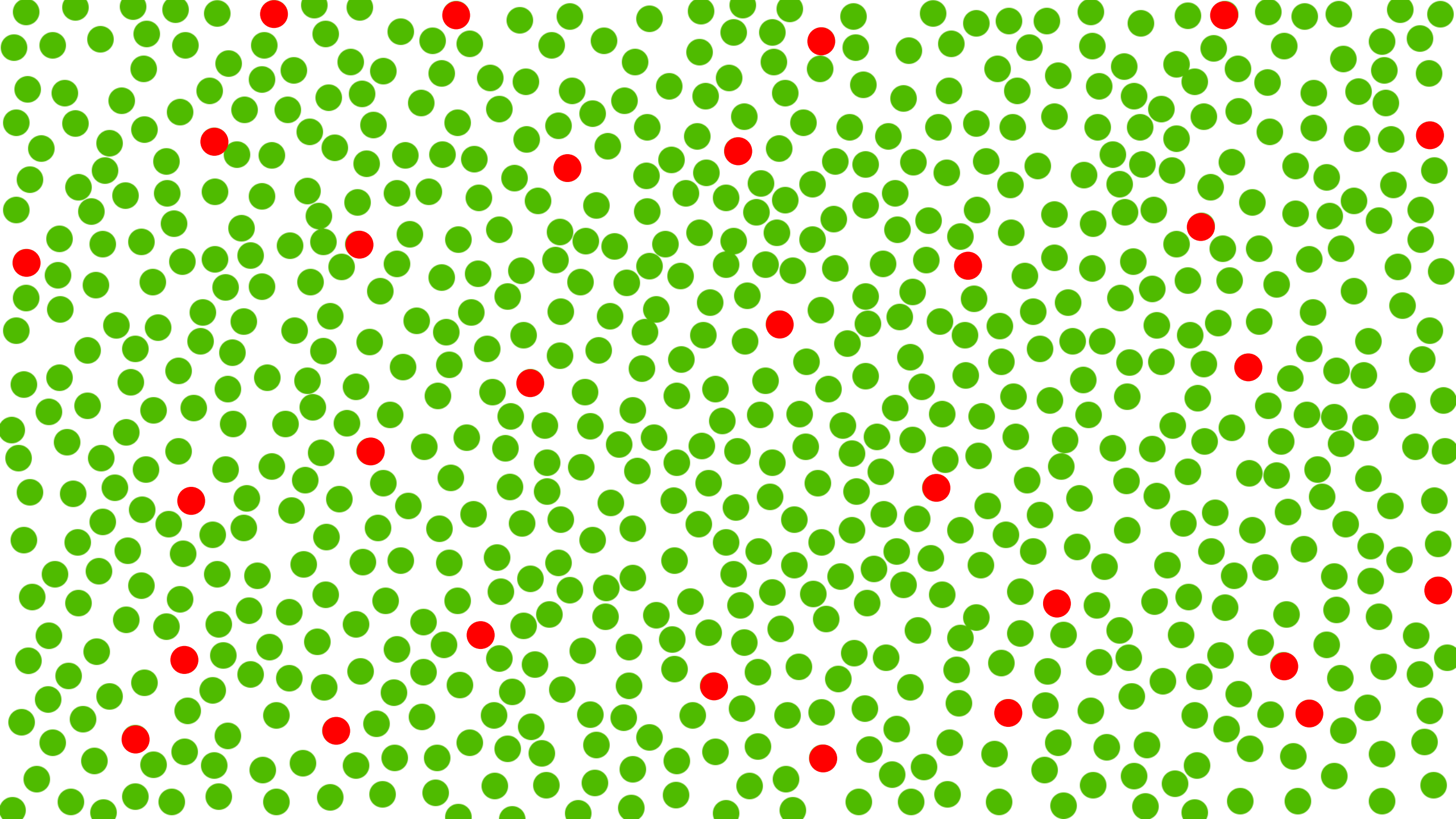
или

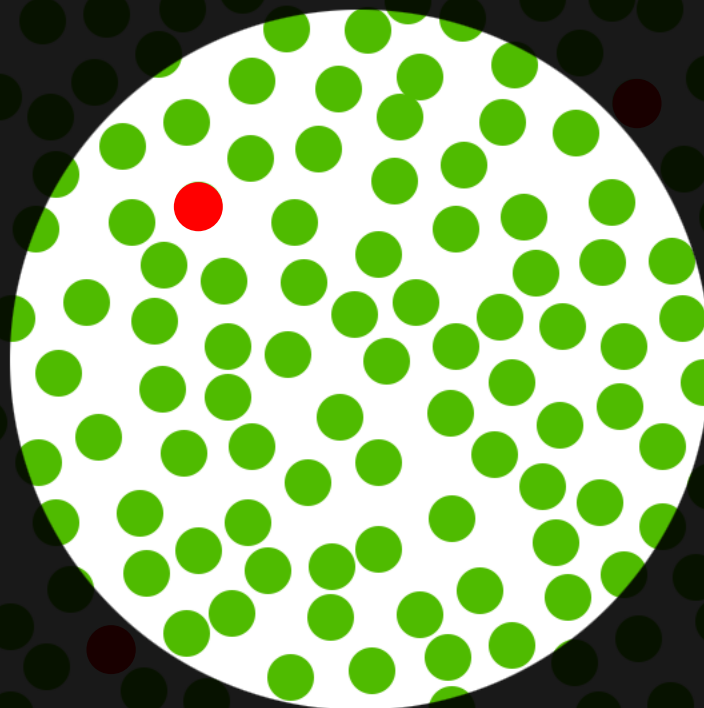
540

человек в ОКК

😱 Вариант 1 – руками







**Выводы на основе
2% звонков?**

Руками vs Speech Analytics

	Прослушка	Время
МегаФон	100%	2160 мин
Speech Analytics	16,6%	14 мин

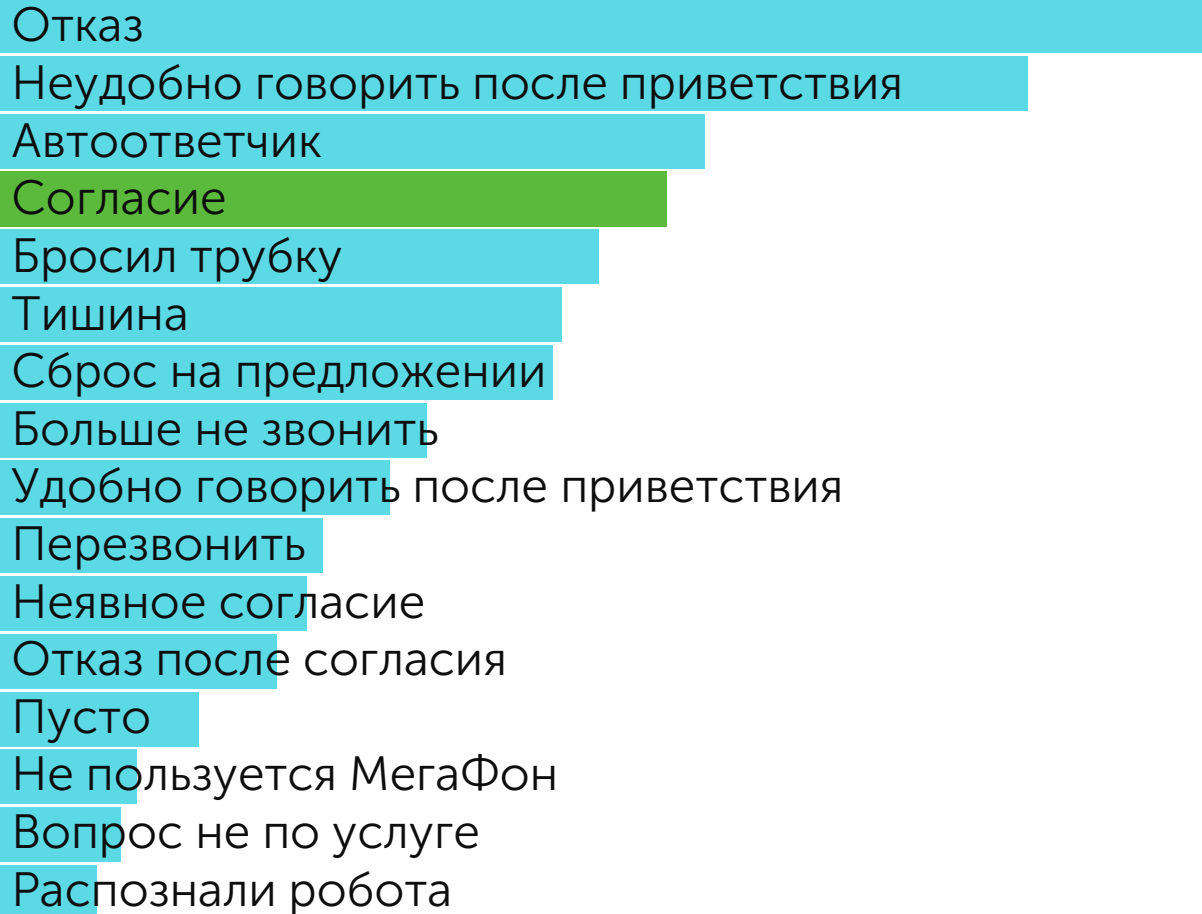
сравнение на 5% звонков

Инсайт №1

Точность распознавания – наименьшая
из проблем у роботов

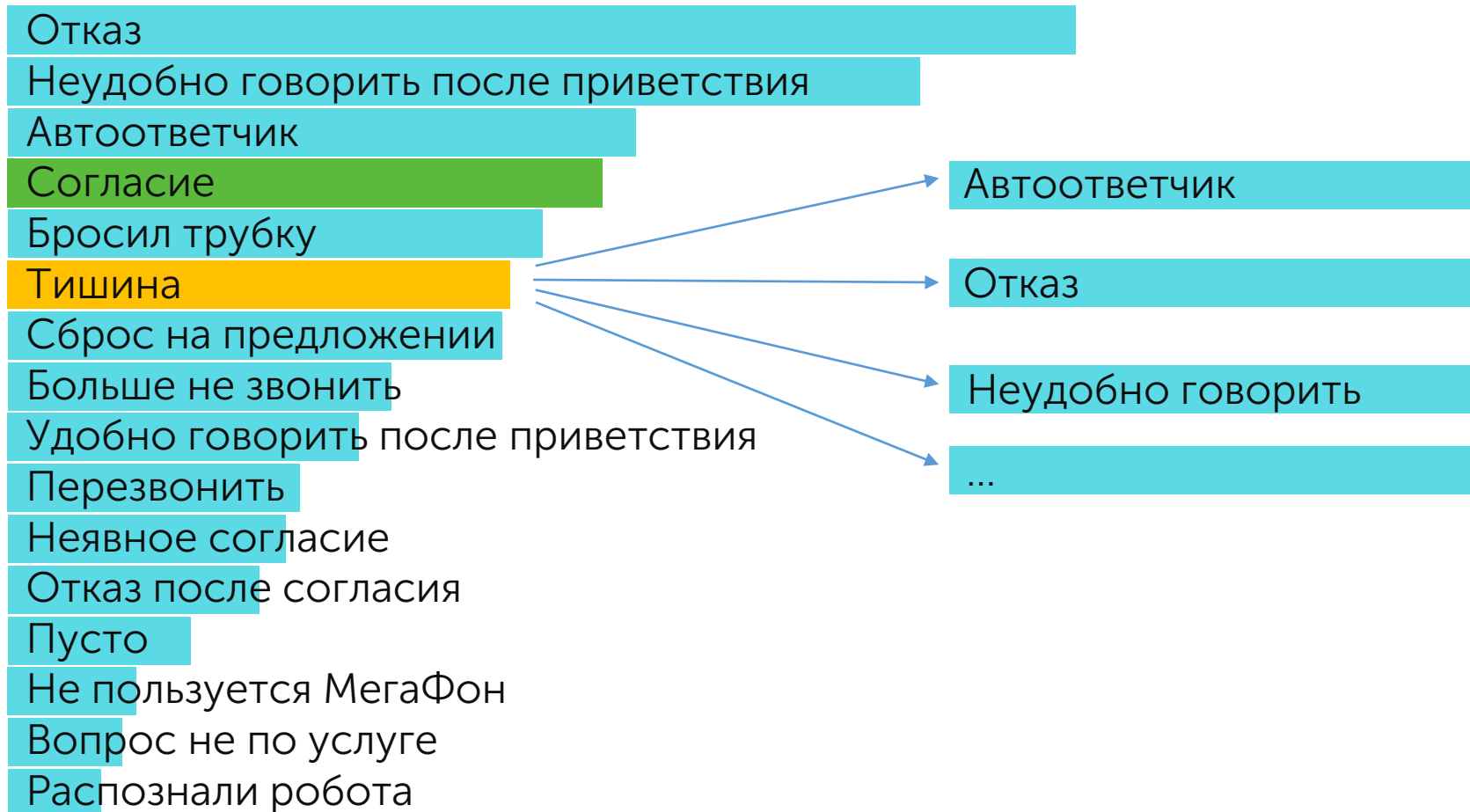
😜 Инсайт №2 – раздутые статусы

Было



😜 Инсайт №2 – раздутые статусы

Было



😜 Инсайт №2 – раздутые статусы

Было

Отказ
Неудобно говорить после приветствия
Автоответчик
Согласие
Бросил трубку
Тишина
Сброс на предложении
Больше не звонить
Удобно говорить после приветствия
Перезвонить
Неявное согласие
Отказ после согласия
Пусто
Не пользуется МегаФон
Вопрос не по услуге
Распознали робота

Стало

Отказ
Согласие
АВТОответчик

Инсайт №3 – узкое окно распознавания



Подключаю тариф?



подключай

Подключил :)

Инсайт №3 – узкое окно распознавания



Подключаю тариф?

Подключил :)



Нет нет, не **подключай** или я подам в суд!

Инсайт №3 – узкое окно распознавания



Подключаю тариф?

Подключил :)



Нет нет, не подключай или я подам в суд!

Инсайт №4 – малый словарь отказов

«подумаем»

«я вас услышал»

«спрошу у сына»

=

СОГЛАСИЕ

😜 Инсайт №4 – малый словарь отказов

«подумаем»

«я вас услышал»

«спрошу у сына»

=

СОГЛАСИЕ

Результаты

1. На **70,4%** уменьшили ошибки робота
2. Ускорили процесс контроля звонков в **154 раза**



Выводы

1. Важнейший KPI – доля ошибок у робота
2. Постоянно расширяйте словари
3. ОКК ищет проблемы, о которых знает руководитель



Тренд №1 в клиентских службах



👉 Крупнейший в мире вебинар по речевой аналитике

- **Skyeng**
контроль выполнения обещаний
- **МегаФон**
сокращение ошибок работа на 70%
- **Ритуальное агентство**
точки роста на 200 000 000 руб.

<https://clck.ru/JCFVZ>



 **Спасибо**

Алексей Кондратенко
CEO Speech Analytics

fb.com/AlexeyKond