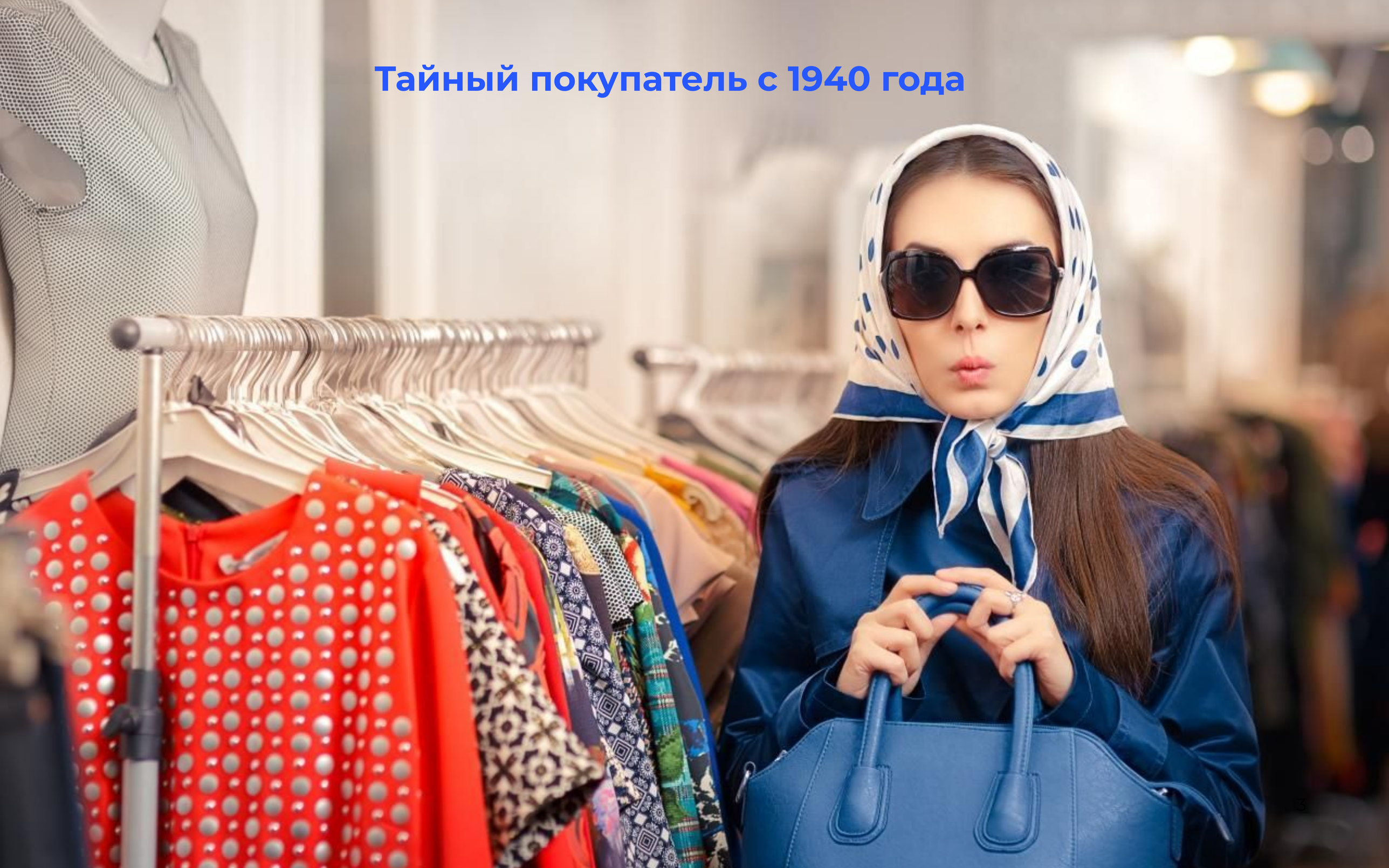
speechmate × notAnotherOne

# Аудио-бейдж для offline-розницы

designed by

notAnotherOne

# Тайный покупатель с 1940 года



# Типовые сложности в розничных продажах

Разница в продажах между сотрудниками – более чем в 2 раза

Низкая скорость тестирования алгоритмов продаж

Процесс сбора информации от отдела качества, аналитиков, тайных покупателей сложен и непрозрачен. Информация не объективна. Стоимость достигает десятков миллионов рублей.

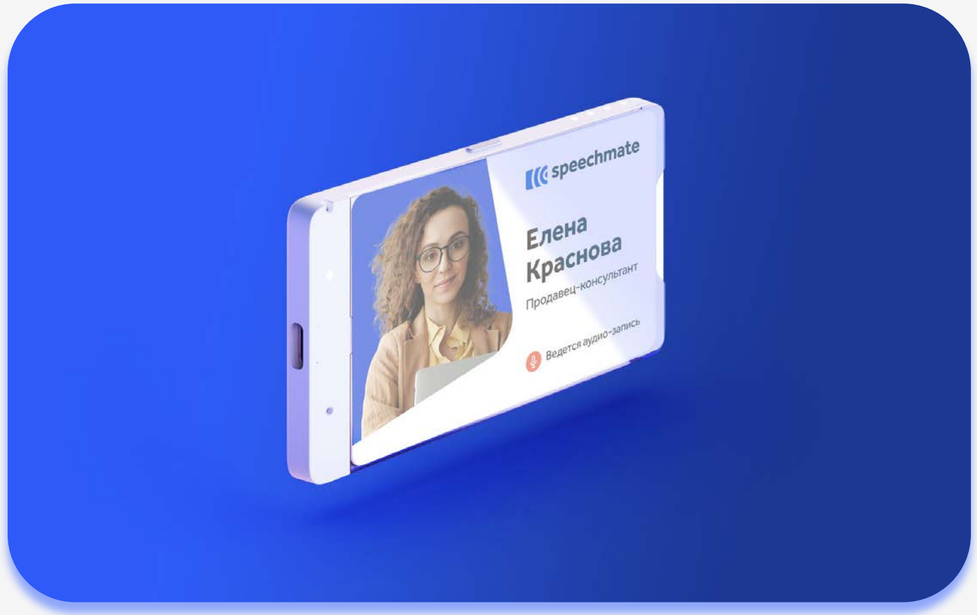
Руководители отделов продаж и тренеры тратят до 60% своего времени на выезды на точки и индивидуальную оценку работы сотрудников.

# $62 млрд. – потери в США из-за некачественного общения

# Экосистема проекта

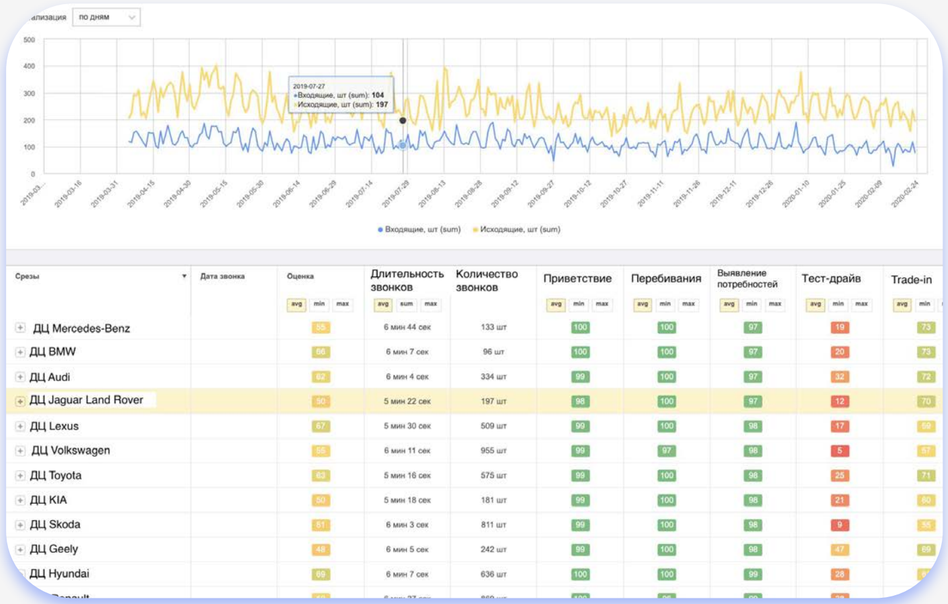
speechmate

Аудио-бейджи для речевой аналитики общения персонала и клиентов




Speech Analytics TINKOFF 3iTech

Лучшие сервисы речевой аналитики на выбор. Каждый имеет свои уникальные возможности, поэтому вы точно найдете подходящий вариант под ваши задачи




| Срезы | Дата звонка | Оценка | Длительность звонков | Количество звонков | Приветствие | Перебивания | Выявление потребностей | Тест-драйв | Trade-in |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | avg min max | avg sum max | | avg min max | avg min max | avg min max | avg min max | avg min |
| ДЦ Mercedes-Benz | | 85 | 6 мин 44 сек | 133 шт | 100 | 100 | 97 | 19 | 73 |
| ДЦ BMW | | 86 | 6 мин 7 сек | 96 шт | 100 | 100 | 97 | 20 | 75 |
| ДЦ Audi | | 82 | 6 мин 4 сек | 334 шт | 99 | 100 | 97 | 32 | 72 |
| ДЦ Jaguar Land Rover | | 80 | 5 мин 22 сек | 197 шт | 98 | 100 | 97 | 12 | 70 |
| ДЦ Lexus | | 87 | 5 мин 30 сек | 509 шт | 99 | 100 | 98 | 17 | 69 |
| ДЦ Volkswagen | | 85 | 6 мин 11 сек | 955 шт | 99 | 97 | 98 | 5 | 67 |
| ДЦ Toyota | | 83 | 5 мин 16 сек | 575 шт | 99 | 100 | 98 | 25 | 71 |
| ДЦ KIA | | 80 | 5 мин 18 сек | 181 шт | 99 | 100 | 98 | 21 | 80 |
| ДЦ Skoda | | 81 | 6 мин 3 сек | 811 шт | 99 | 100 | 98 | 9 | 55 |
| ДЦ Geely | | 48 | 6 мин 5 сек | 242 шт | 99 | 100 | 98 | 47 | 69 |
| ДЦ Hyundai | | 89 | 6 мин 7 сек | 636 шт | 100 | 100 | 99 | 28 | 8 |

# Как работает сервис аналитики

### Запись диалога

Используем диктофон-бейдж.
Отслеживание факта использования в режиме реального времени

### Запись попадает в сервис

Используем док-станцию для бейджей

Бейдж подключается через USB и передает записи на сервер.

### Анализ записей и распознавание в текст

Диалоги попадают в сервис, распознаются в текст и анализируются по параметрам речевой активности.

### Готовые отчеты и доступ в аналитику

Отчеты создаются автоматически на основании критериев заказчика.

# Цели использования

### Поиск проблем в диалогах
Находите проблемные и негативные диалоги с клиентами, как по словам, так и по интонациям. Отслеживайте ФРОД и недобросовестные действия сотрудников.

### Репутация бренда
Следите за тем, как сотрудники позиционируют ваш бренд или продукцию, считайте NPS и Net Sentiment Score

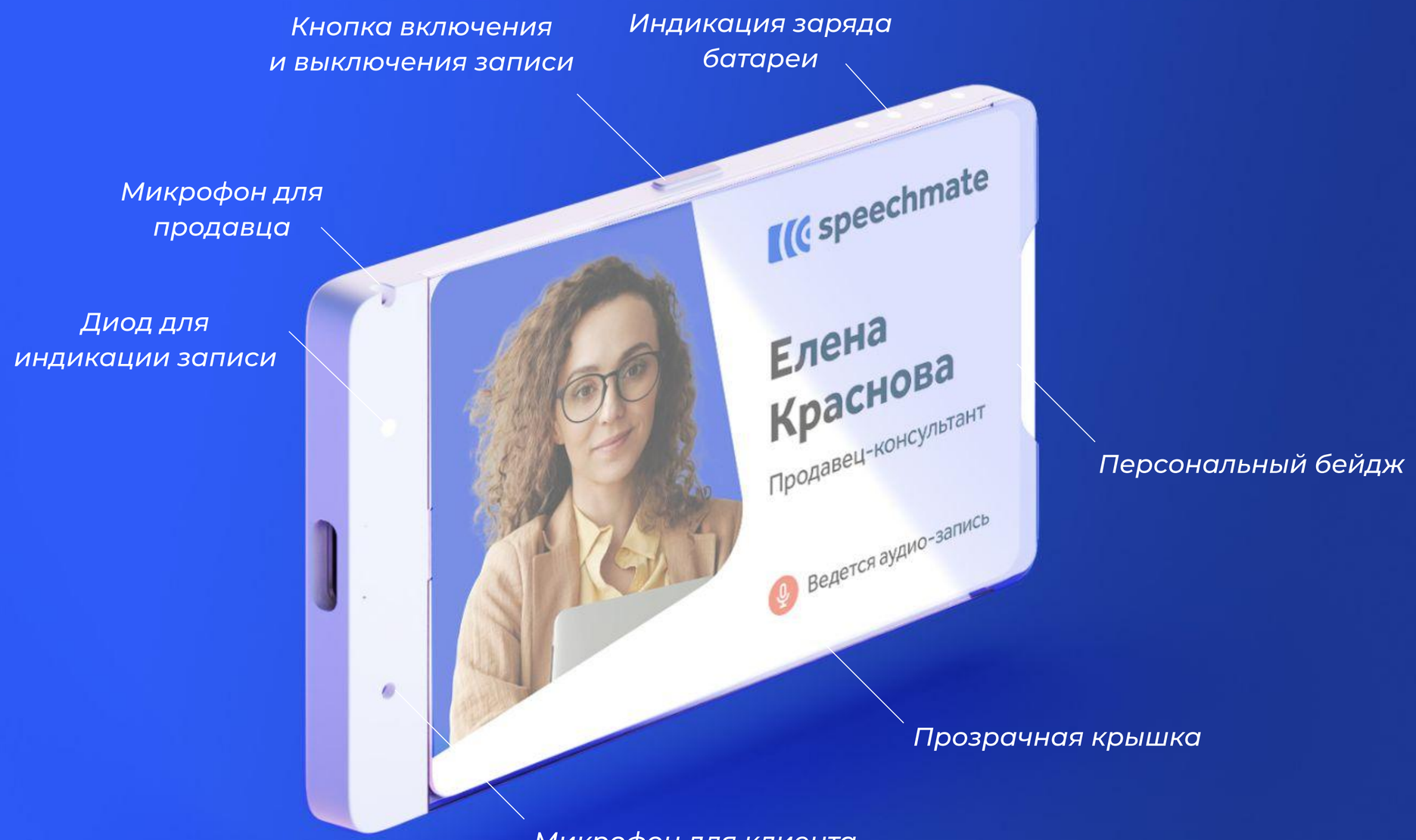
### Оценка по чек-листам
В автоматическом режиме оценивайте диалоги по чек-листам. Можно создать неограниченное количество шаблонов оценки.

### Полезные знания в диалогах
Узнайте о проблемах и потребностях клиентов из диалогов продавцов. Мы поможем найти зоны роста для вашего бизнеса.

### Рейтинг сотрудников
Следите за рейтингом сотрудников с помощью автоматических отчетов.

### Обучение сотрудников
Анализируйте лучшие звонки и диалоги. Совершенствуйте скрипты и алгоритмы продаж. Проводите A/B тесты. Обучайте ваших сотрудников.

# Аудио-бейдж

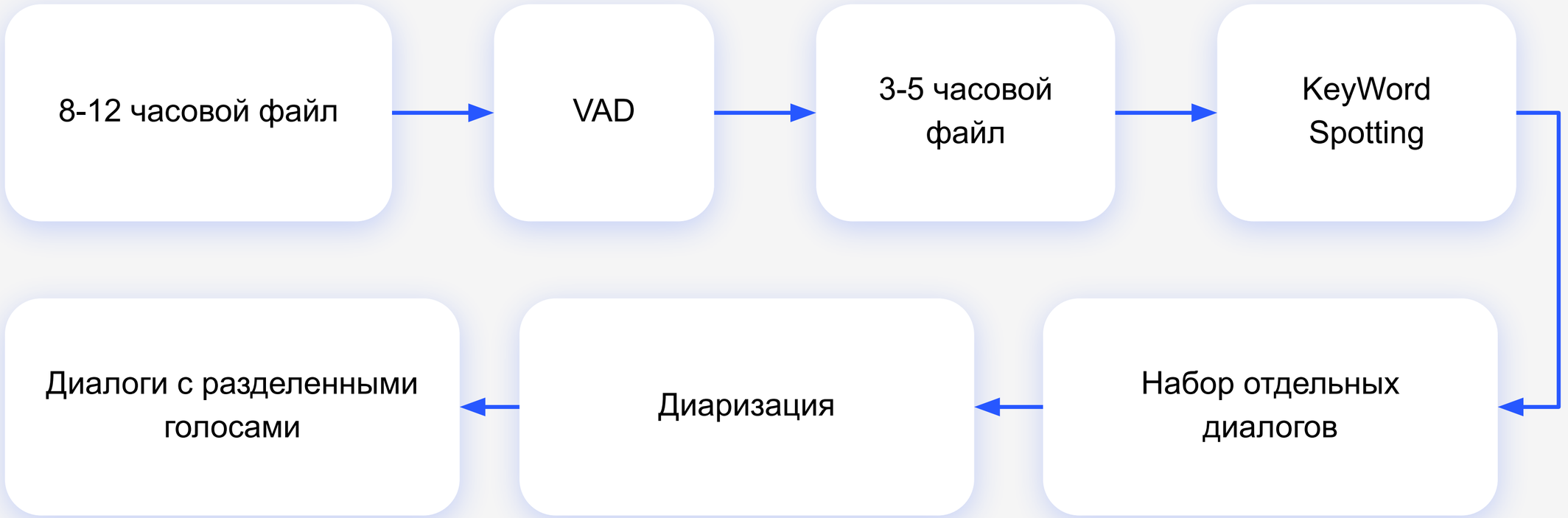

Кнопка включения
и выключения записи
Индикация заряда
батареи
Микрофон для
продавца
Диод для
индикации записи
speechmate
Елена
Краснова
Продавец-консультант
Ведется аудио-запись
Персональный бейдж
Прозрачная крышка
Микрофон для клиента

# Станция для заряда бейджей и выгрузки данных

# Спецификация устройства

| | |
|---|---|
| **Микрофон** | 2 разнонаправленных MEMS микрофона |
| **Формат файла** | OGG |
| **Полоса записываемых частот** | 28 Гц до 16 кГц |
| **Отношение сигнал/шум** | 29дБ SPL |
| **Динамический диапазон** | 104дБ |
| **Акустическая чувствительность** | -46dBFS (микрофоны оптимизированы для записи с 2-3 м.) |
| **Интерфейс обмена с ПК (передача записей)** | USB type-C  для передачи записей |
| **Беспроводные интерфейсы** | Bluetooth (BLE 5.1) - для отправки статистики / телеметрии |
| **Аккумулятор** | Встроенный, 500mAh Li-Pol(автономность до 24 часов ) |
| **Акселерометр / гироскоп** | Трехосевой акселерометр / гироскоп |
| **Температура эксплуатации** | от 0 до +40 °C |
| **Тип / объем встроенной памяти** | Встроенная SD карта, 8GB (хранение до 170 часов аудиоданных (16kHz / stereo) |
| **Размеры  / вес корпуса** | 95.6*58*6.5 мм, 35 гр |
| **Индикация** | RGB LED x 1 (индикации статуса / записи), mono LED x 4 (индикация уровня заряда аккумулятора) |
| **Управление** | Кнопка переключения режима (“mute”), кнопка сброса (скрыта от пользователя), управление постукиваниями (taps) |
| **Дополнительно** | Аппаратный ALC |

# Обработка аудио



# Омниканальность

**Омниканальность – реальность ритейла.**

Потребители могут искать товар
на полках, чтобы купить его онлайн;
и в то же время изучают продукт в сети,
чтобы потом купить в магазине.

**70%**

**решений о покупке происходит непосредственно в магазине**

Распределение ответов на вопрос “вы чаще совершаете покупки онлайн или оффлайн?”

# Что будет дальше

1. Адаптируем решение под разные сегменты розничных продаж – медицина, коммивояжеры/курьеры, FMCG ритейл и т.д.

2. Работа с Farfield – увеличиваем дистанцию для качественной записи между менеджером и продавцом

3. Поиск артефактов в голосе клиента (пол и возраст)

4. Embedded Speech to text, чтобы снизить расходы клиента на аналитику

speechmate

+7 812 679 20 04
vit@speechmate.ru

speechmate.ru
hello@speechmate.ru