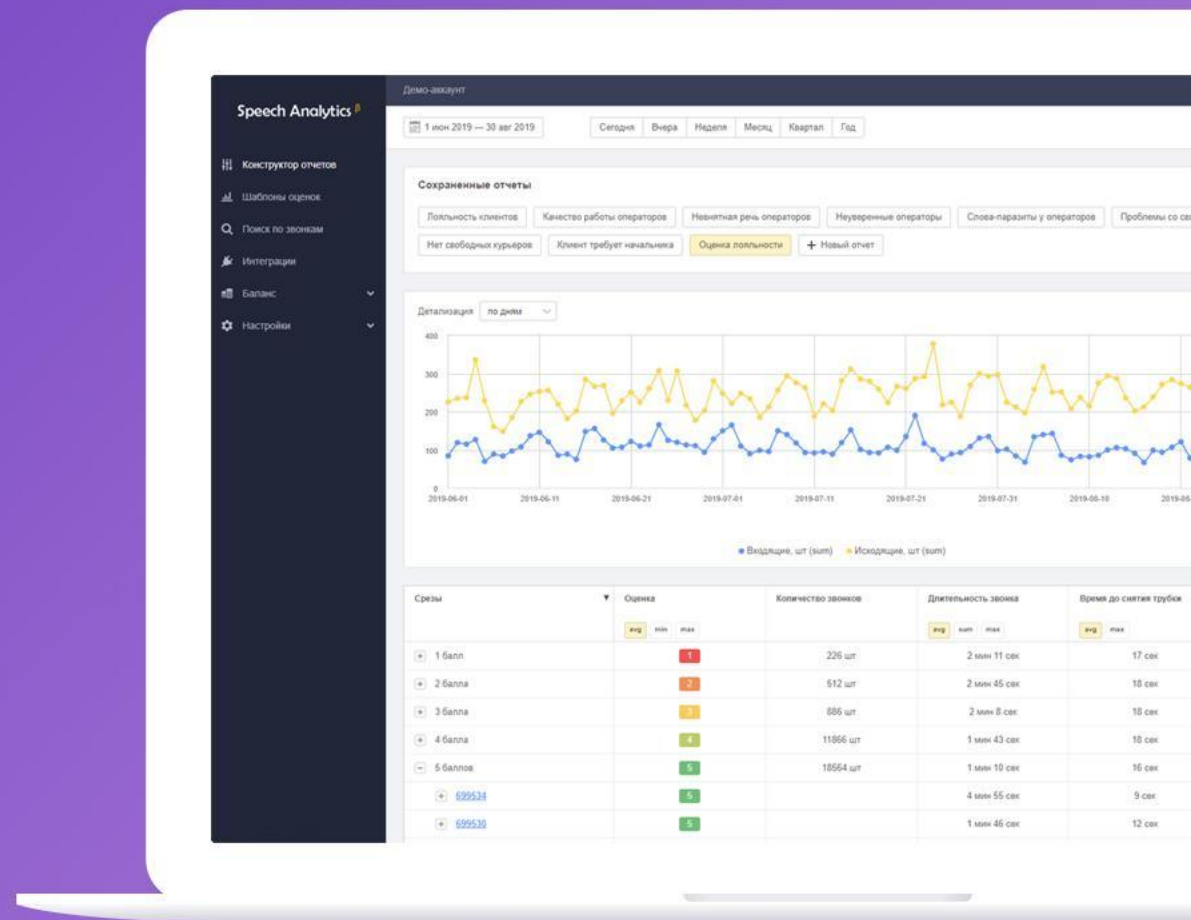


Speech Analytics

Сервис речевой аналитики



О продукте

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



звонка

х



диктофонны

х

записях



чата

х

О продукте

1. Сервис речевой аналитики
2. На рынке 2,5 года
3. Доступен каждому
4. Уже используют:

EDA.me



Цели внедрения



Поиск проблемных диалогов

Находите проблемы по ключевым словам или по отклонению количественных параметров от нормы.



Анализ работы операторов

Контролируйте операторов, в разговорах с которыми клиенты испытывают сложности.



Поиск точек роста

Клиенты сами рассказывают о своих проблемах и пожеланиях.



Повышение дисциплины

Операторы начинают работать лучше, когда знают, что звонки анализируются.



Снижение непрофильной нагрузки

Анализируйте причины затянутых разговоров, систематизируйте темы обращений.



Сокращение числа повторных обращений

Расширяйте скрипты операторов и базу знаний компании на основе данных из диалогов.

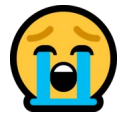


Защита от утечек информации

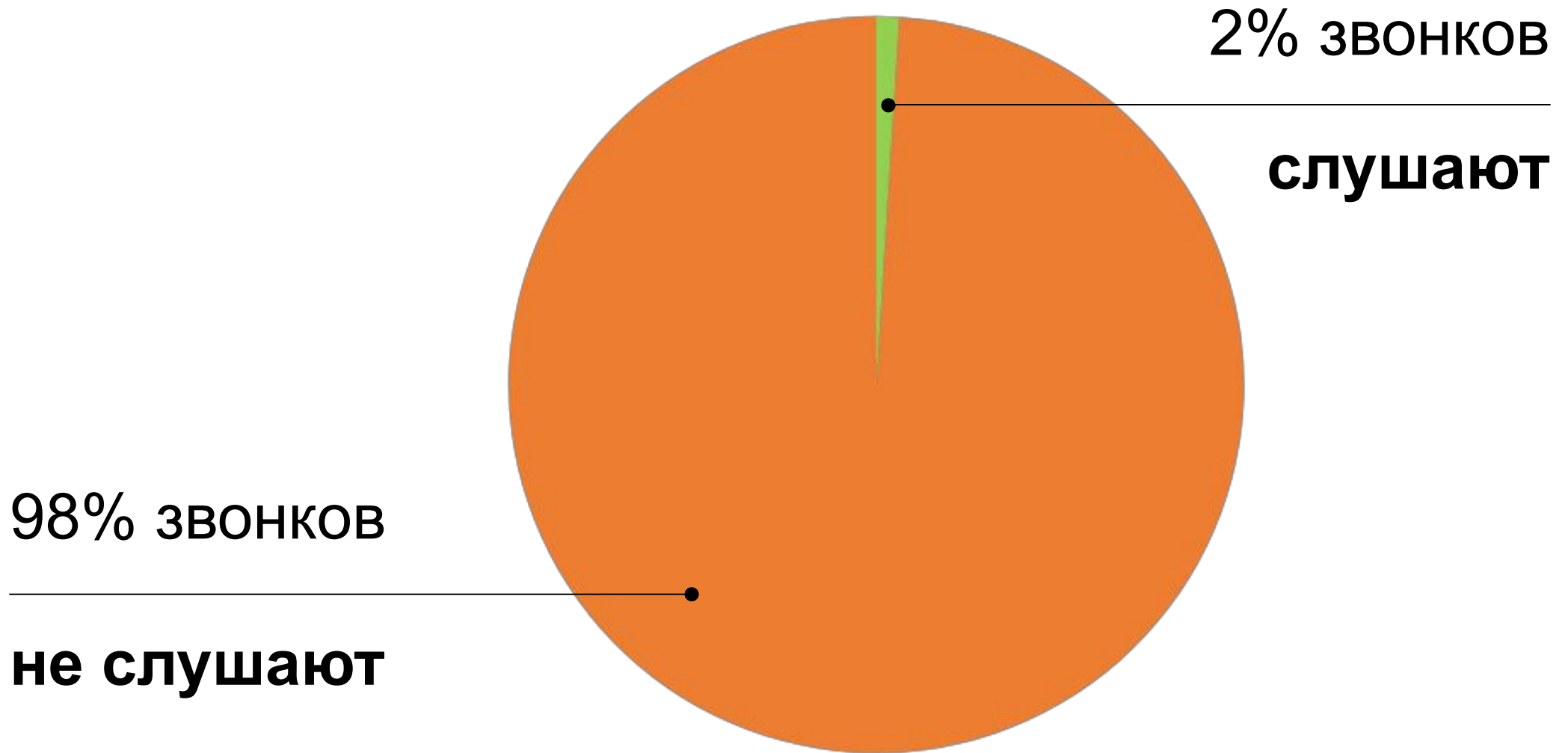
Находите угрозы увода клиентов по ключевым словам: «отправляю номер», «запишите номер», «перезвоню с мобильного» и т.д.

 Проблема

$$\begin{array}{ccc} 30 & = & 375 \\ 000 & & \text{дней прослушки} \\ \text{ЗВОНКОВ} & & \text{по 1 шаблону} \\ \text{в месяц} & & \text{1 человеком} \end{array}$$

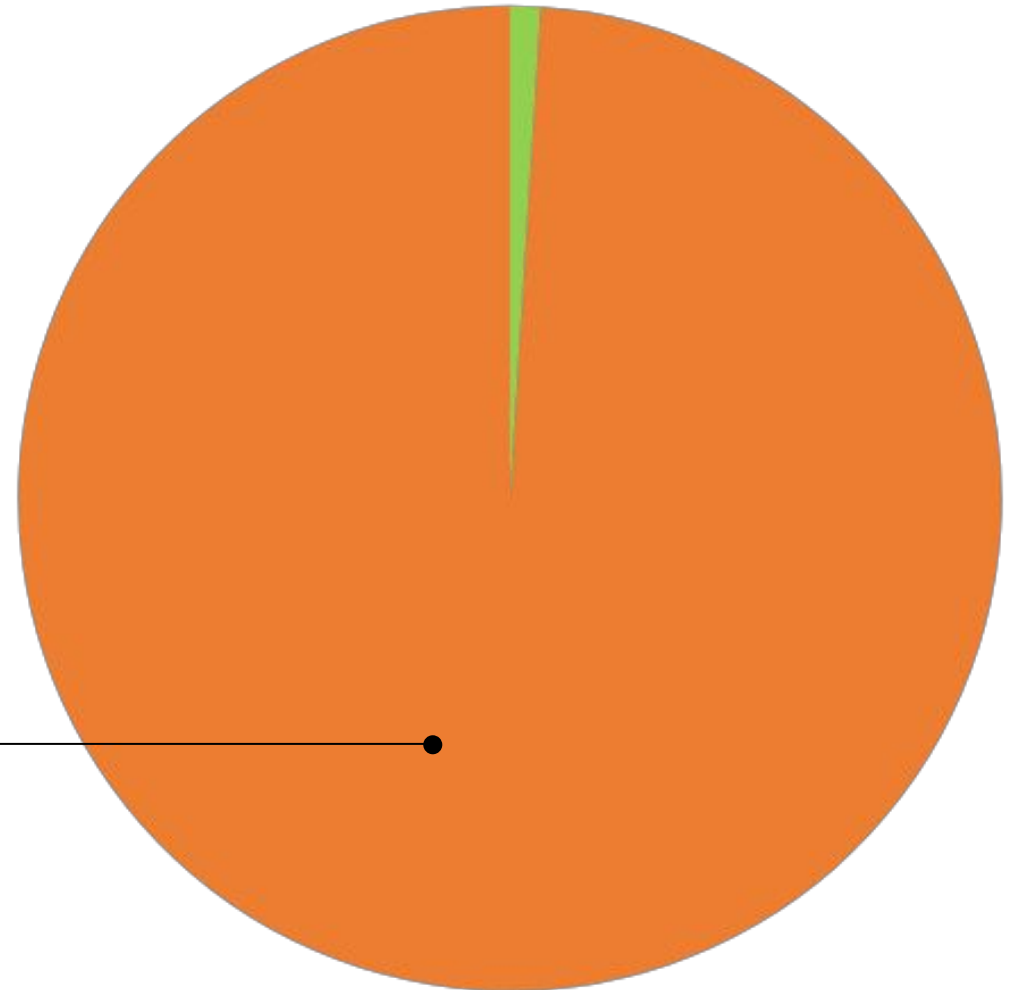


Проблема

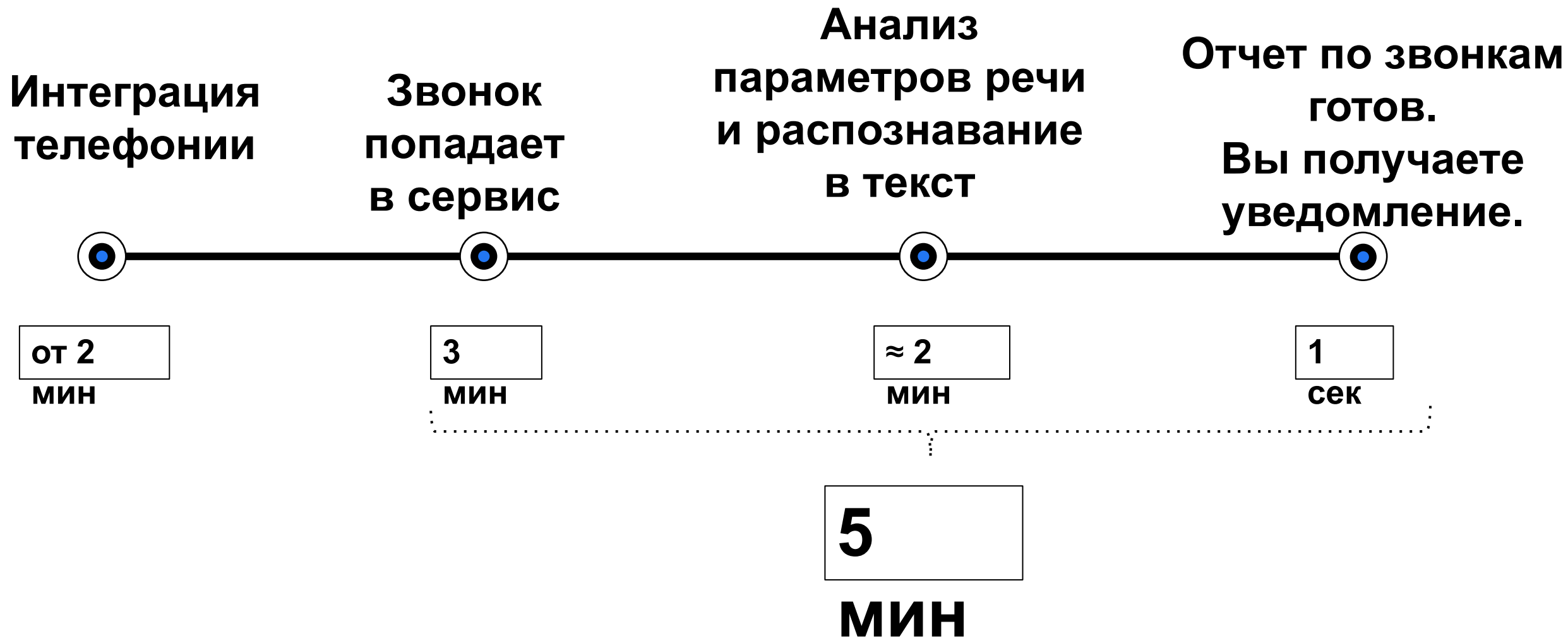




😭 Проблема

- Ошибочное позиционирование бренда
- Жалобы
- Хамство
- Повторные звонки
- Утечки информации
- Ошибки в бизнес-процессах





Решение



 Кейсы →  МЕГАФОН

- Ускорили контроль звонков в **154 раза**
- Уменьшили ошибки работа на **70,4%**

 Кейсы → 

- Без затрат контролируем **100%** вместо **1%**
- Сократили невыполненные обещания с **10% до 2%**

Запись вебинара, с подробным рассказом о кейсах.

Skyeng, начиная с 31-й минуты, Мегафон с 48-й минуты:

<https://www.youtube.com/watch?v=fjBGILL9Nm4&feature=youtu.be>



Стоимость

Аналитика 28 параметров речевой активности предоставляется **бесплатно** на любой объем операторов.

Оплачиваются только минуты распознавания звонков в текст. Обучение работе с сервисом и поддержка входит в стоимость.

Стоимость минуты распознавания звонков в текст	Сумма единовременного пополнения баланса личного кабинета
0,45 руб./мин.	6 000 000 руб.
0,5 руб./мин.	300 000 руб.
1 руб./мин.	100 000 руб.
1,5 руб./мин.	30 000 руб.



Услуги аналитика (опционально)

1. Аналитика звонков по критериям заказчика
2. Настройка шаблонов оценок
3. Настройка отчетов
4. Выявление проблемных зон
5. Анализ причин недовольства клиентов
6. Разработка словарей
7. Ежемесячный отчет на основе полученных данных

До 100
операторов

100 000
руб./мес.

От 100
операторов

200 000
руб./мес.