



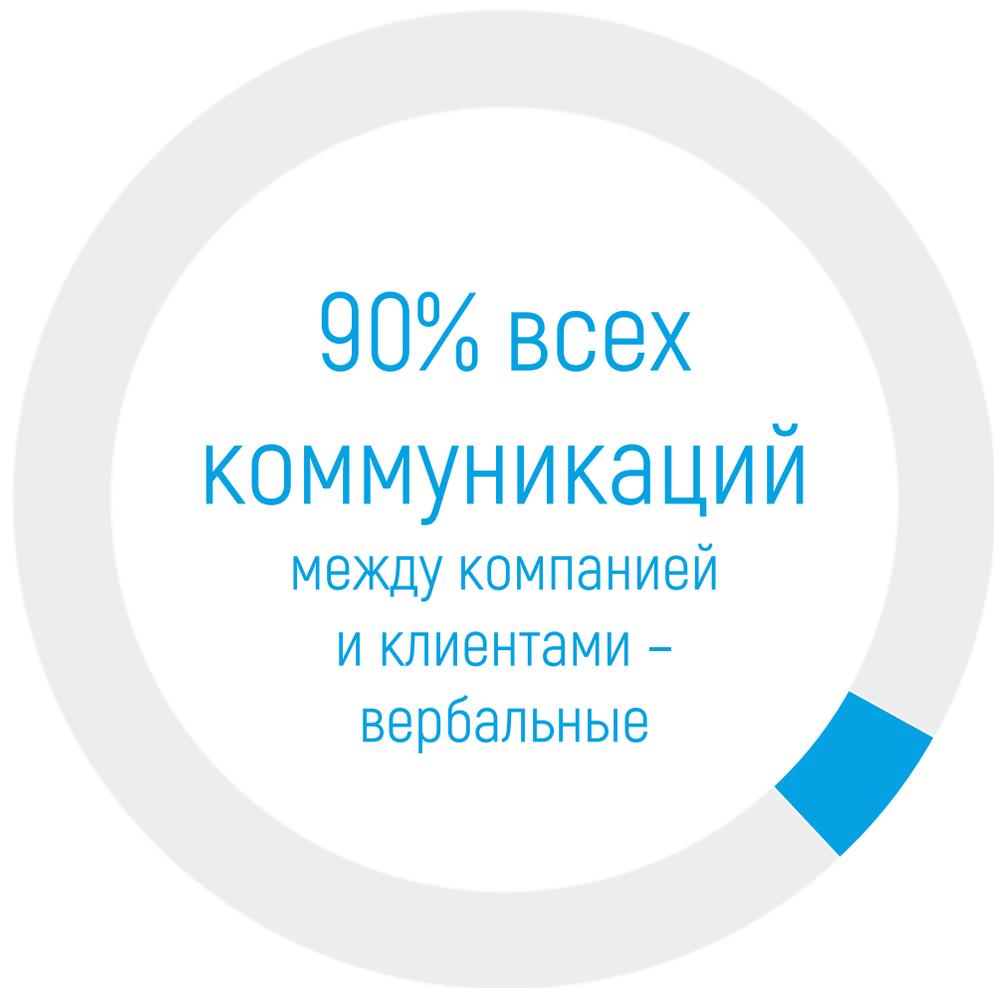
3i TouchPoint Analytics

Платформа омниканальной речевой аналитики

www.3iTech.ru

97%

сырые данные, которые
могут стать знаниями



< 3%

коммуникаций
анализируется



Отсутствие достоверной информации о том, как сотрудники общаются с клиентами



Недовольные клиенты, частые жалобы



Отсутствие возможности обобщить обратную связь от клиентов

В итоге



падают продажи



падает доля рынка



уходят клиенты

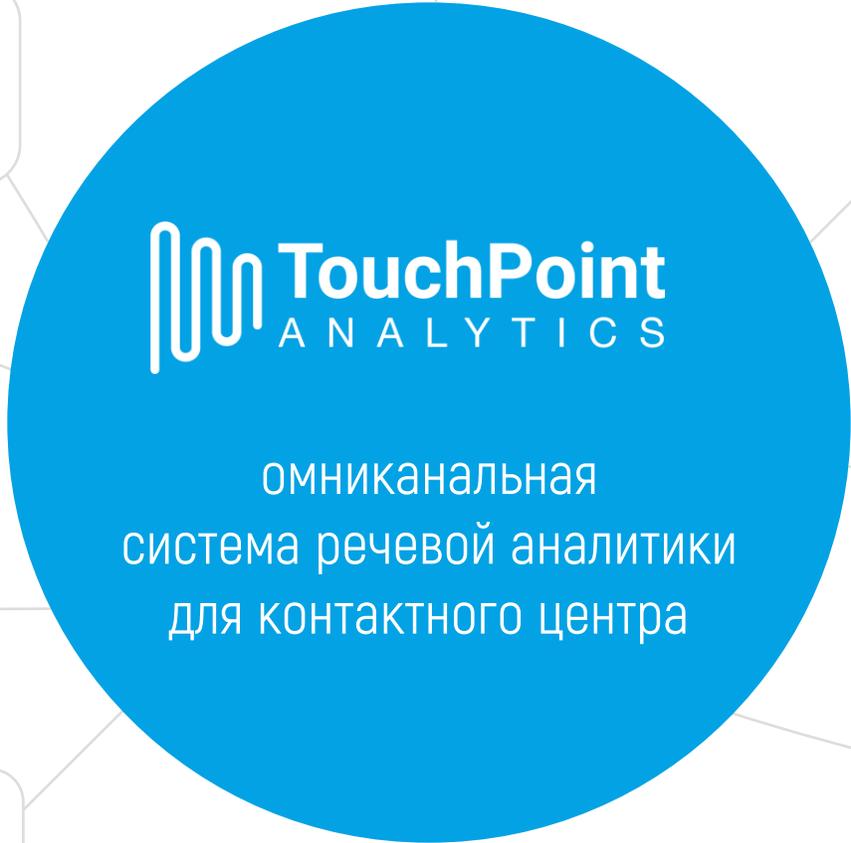
Анализ 100% контактов в любых точках касания

Автоматическая оценка звонков/диалогов по 40+ параметрам

Выявление отклонений от стандартов и скрипта продаж

Выявление лучших/худших практик продаж и менеджеров

Снижение операционных затрат на контактный центр



Способствует росту продаж

Способствует повышению удовлетворенности клиентов

Снижает операционные расходы контактного центра

КЛЮЧЕВЫЕ КЕЙСЫ



Речь сотрудника

- автоматическая оценка качества работы сотрудника
- контроль соблюдения стандартов обслуживания
- выявление слабых мест у сотрудников
- лучшие/худшие практики



Речь клиента

- оценка степени удовлетворенности клиента
- выявление и анализ причин обращений
- выявление и анализ причины жалоб и негативных впечатлений
- выявление и анализ слабых мест продукта
- проблемы
- конкурентный анализ
- профилирование клиента
- оценка эффективности маркетинговых кампаний, акций, новых продуктов

Контакт-центр

- Звонки
- Чаты
- Видеовстречи
- Аудиобейджи

Сотрудник

3i TouchPoint Analytics

Обработка

- Речь-в-текст
- Классификация
- Категоризация
- Сентимент-анализ и др.

Оценка

- Анализ звонков
- Оценка оператора
- Голоса клиента

Анализ

- KPI
- Рейтинги
- Отчёты

САМОконтроль и САМОобучение

Обучение / Мотивация / Лучшие практики / Контроль

Руководитель

Отчеты / Уведомления

Личный кабинет

Результаты анализа

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ



Анализ звонков и чатов

Анализируйте 100% коммуникаций с клиентами в реальном времени по 35+ речевым и лексическим параметрам.



Дашборды

Следите за важными параметрами в режиме реального времени. Настройте необходимую аналитику под нужды различных подразделений.



Отчеты

Гибко формируйте и выгружайте отчеты по любым срезам и агрегациям данных.



Тематизация обращений

Автоматически определяйте тематики обращений и тэгируйте звонки для дальнейшего анализа.



Интеллектуальный поиск по записям

Неограниченные возможности для поиска по ключевым словам и фразам. Фильтрация и сортировка аудиозаписей по любым признакам и параметрам.



Голосовая биометрия

Сократите время на идентификацию клиентов. Выявляйте фрод. Фильтруйте звонки по образцу голоса на любом языке за считанные доли секунды.



Оценка качества коммуникаций

Беспристрастная оценка всех взаимодействий оператора с клиентами по настраиваемым правилам и стандартам любой сложности.



Оповещения

Настраивайте и получайте моментальные уведомления по любым событиям и инцидентам из звонков и чатов на e-mail или в мессенджер.



Личные кабинеты

Интегрированные возможности для повышения эффективности операторов. Персональная статистика, оценки, рейтинг, инструменты апелляции и автоматические рекомендации.

АНАЛИЗИРУЕМЫЕ ПАРАМЕТРЫ

- Слова и фразы, произнесенные Оператором и/или Клиентом (с возможностью использования операторов булевой логики: AND, OR, NOT, AND NOT, скобки);
- Последовательность произнесения слов и фраз Оператором и/или Клиентом;
- Частота использования слов и фраз Оператором и/или Клиентом;
- Точное местоположение слов и фраз Оператора и Клиента в разговоре;
- относительное местоположение слов и фраз Оператора или Клиента в разговоре;
- Скорость речи Оператора;
- Монотонность речи Оператора;
- Доля речи Клиента;
- Общая продолжительность тишины в разговоре;
- Максимальная продолжительность тишины в разговоре;
- Доля тишины в разговоре;
- Доля одновременной речи;
- Продолжительность одновременной речи;

- Максимальная продолжительность одновременной речи;
- Продолжительность речи Оператора;
- Продолжительность речи Клиента;
- Количество перебиваний Клиентом;
- Количество перебиваний Оператором;
- Количество и доля длительной речи Клиента;
- Количество и доля длительной речи Оператора;
- Продолжительность тишины в начале/конце разговора;
- Продолжительность разговора;
- Время вызова (время суток);
- Кто завершил звонок;
- Пол Клиента;
- Тематика вызова;
- Наличие признака FCR/nonFCR;
- Продолжительность HOLD;

Поиск Кредит

Фильтровать по дате Найти

Выбрать сохраненный запрос

Найдено результатов: 1.11 млн

№	Дата записи	Выполнение чек-листа	Оператор	Телефон клиента	Длительность	Общая длительность пауз	Макс. длительность паузы	Жалобы и негатив	Проект
1	25 нояб. 2021 г., 16:08	84 100 70 90 100 100 30 100		2158 7 37	00:06:45	00:00:10	00:00:05	0	Кредит
2	11 янв. 2022 г., 16:37	83 100 60 90 100 100 30 100		167 7 31	00:05:57	00:00:00	00:00:00	0	Кредит
3	04 янв. 2022 г., 13:19	83 100 60 90 100 100 30 100		9511 7 21	00:04:18	00:00:00	00:00:00	0	Кредит
4	29 дек. 2021 г., 12:25	83 100 60 90 100 100 30 100		45 7 53	00:06:36	00:00:00	00:00:00	0	Кредит
5	27 дек. 2021 г., 21:25	83 100 60 90 100 100 30 100		55 7 37	00:13:56	00:00:05	00:00:05	0	Кредит
6	27 дек. 2021 г., 20:05	83 100 60 90 100 100 30 100		014566 7 79	00:19:09	00:01:03	00:00:18	0	Кредит
7	27 дек. 2021 г., 12:03	83 100 60 90 100 100 30 100		014566 7 11	00:08:38	00:00:46	00:00:16	0	Кредит
8	26 дек. 2021 г., 21:47	83 100 60 90 100 100 30 100		1316 7 30	00:06:03	00:00:00	00:00:00	0	Кредит
9	26 дек. 2021 г., 20:49	83 100 60 90 100 100 30 100		10 7 16					
10	22 дек. 2021 г., 17:35	83 100 60 90 100 100 30 100		10 7 79					
11	22 дек. 2021 г., 14:38	83 100 60 90 100 100 30 100		4619 7 22					
12	20 дек. 2021 г., 21:30	83 100 60 90 100 100 30 100		02 7 34					
13	18 дек. 2021 г., 21:14	83 100 60 90 100 100 30 100		1316 7 28					
14	17 дек. 2021 г., 16:56	83 100 60 90 100 100 30 100		2158 7 10					
15	15 дек. 2021 г., 19:03	83 100 60 90 100 100 30 100		1316 7 27					
16	13 дек. 2021 г., 18:34	83 100 60 90 100 100 30 100		013417 7 33	00:07:59	00:00:12	00:00:07	0	Кредит

Чек-лист

- 1. Начало разговора
 - 1.1 Приветствие 843 тыс.
- 2. Навыки Продаж
 - 2.1 Выявление потребностей 128 тыс.
 - 2.2 Презентация продукта 300 тыс.
 - 2.3 Обработка первичных вопросов 604 тыс.
 - 2.4 Обработка возражений 1.11 тыс.
 - 2.5 Обязательные вопросы 158 тыс.
 - 2.6 Знание продукта 1.1 млн
- 3. Логистика
 - 3.1 Оформление и передача документов 104 тыс.
 - 3.2 Фиксация данных в CRM 0 тыс.
- 4. Предложения от банков
 - 4.1 Продажа предложений 39.3 тыс.
 - 4.2 Согласие на отправку документов 45.2 тыс.
- 5. Телефонный этикет
 - 5.1 Доброжелательность 331 тыс.
 - 5.2 Грубость и хамство 16.7 тыс.

- Поиск, фильтрация и сортировка аудиозаписей по любым признакам и параметрам
- Визуальное отображение полноты исполнения стандартов (скрипта, чек-листа)
- Расширенный полнотекстовый поиск

Негативные конструкции	14.6 тыс.
Перебивание клиента (Р)	0
Автоответчик	154 тыс.
Кредитная карта	23.3 тыс.

РАСШИФРОВКИ ЗВОНКОВ

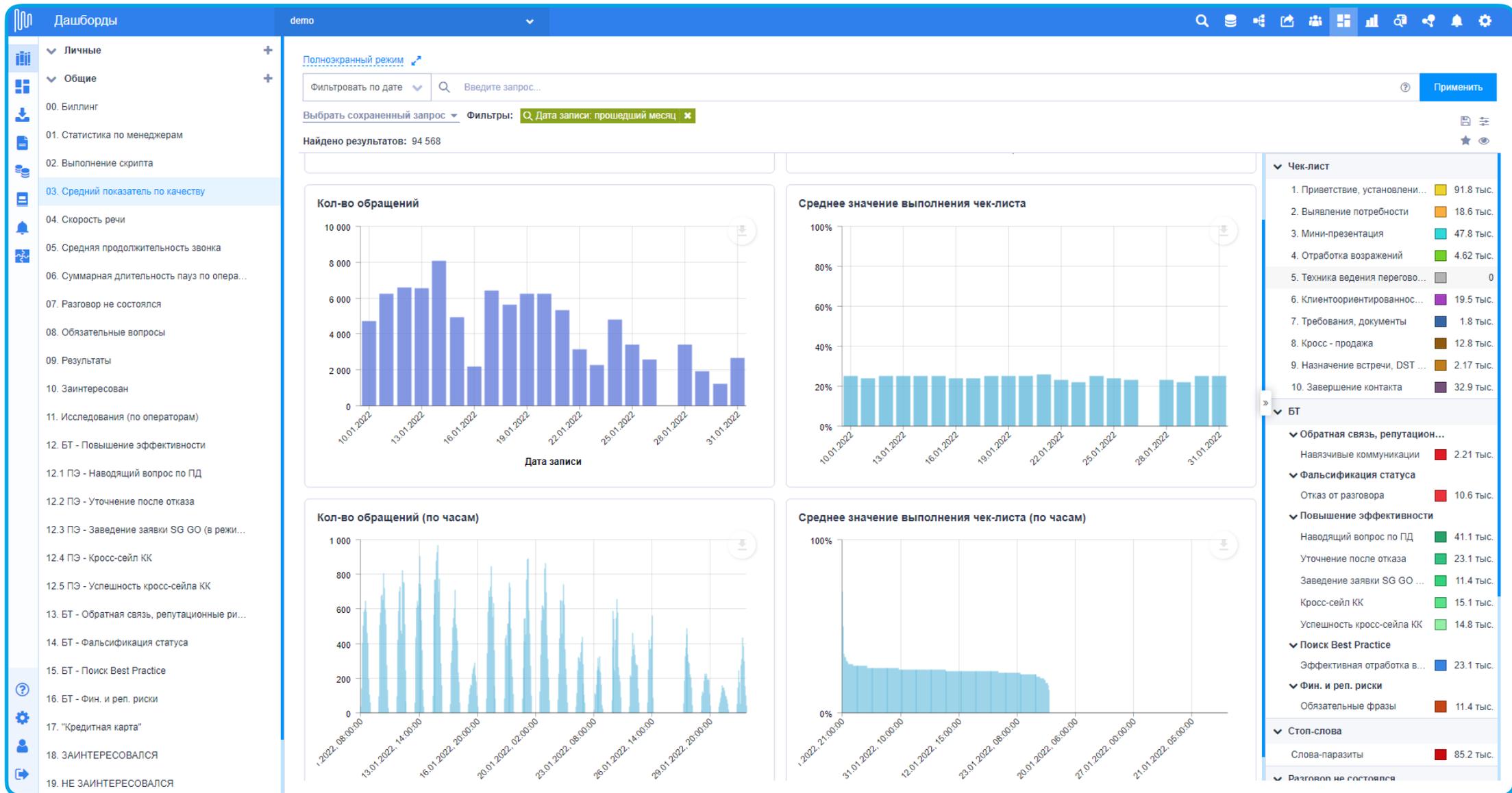
The screenshot displays a call transcription interface. At the top, there's a header with 'Запись' (Recording) and 'Достижение' (Achievement). Below it, a timeline shows the call duration from 00:00:00 to 00:21:49. The transcript is a conversation between an 'Оператор' (Operator) and a 'Клиент' (Client). The audio waveform is visible at the top of the transcript area. On the right side, there is a 'Поиск' (Search) section with a 'Чек-лист' (Checklist) of topics and their counts.

Чек-лист (Checklist):

- Потребности (Needs)
 - Чем привлек проект (How to attract project) - 3
 - Что важно (What is important) - 2
 - Цель покупки (Purchase goal) - 4
 - Источник финансиро... (Source of financing) - 5
 - История поиска (Search history) - 2
 - Бюджет (Budget) - 2
 - Метраж спальни (Bedroom area) - 3
 - Состав семьи (Family composition) - 12
- КР (CR)
 - Расположение (Location) - 13
 - Двор-парк (Courtyard-park) - 0
 - Спорт и фитнес (Sports and fitness) - 4
 - Системы комфорта (Comfort systems) - 15
 - Служба комфорта (Comfort service) - 4
 - Все для детей (Everything for children) - 7
- Презентация (Presentation)
 - USP - 7

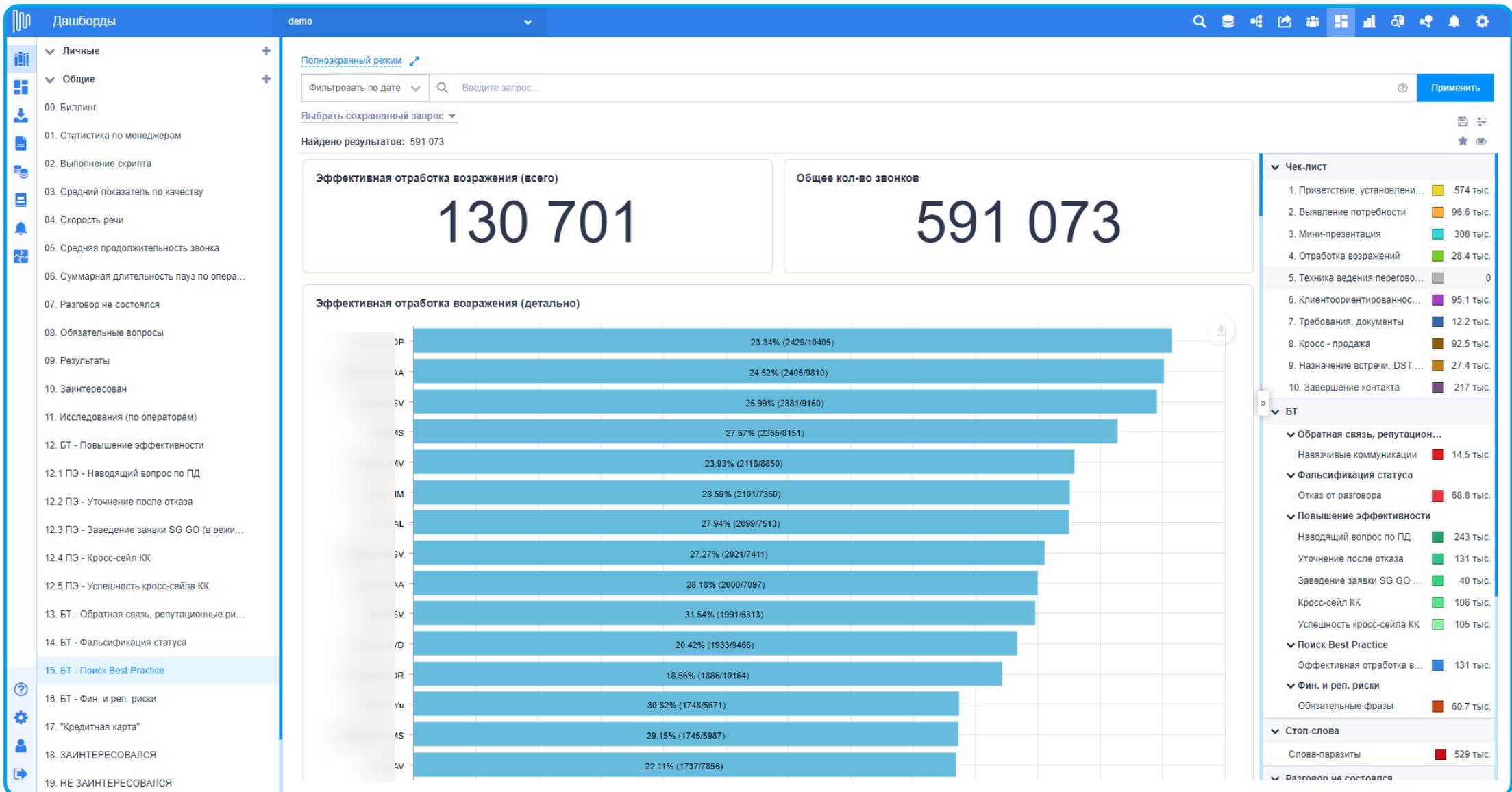
- Отображение событий на осциллограмме
- Индикация событий в транскрипте
- Визуальная синхронизация транскрипта и аудиозаписи при прослушивании
- Возможность добавлять к записям комментарии и тэги
- Экспорт расшифровок в текстовый документ

ПРИМЕР АНАЛИТИЧЕСКИХ ОТЧЕТОВ

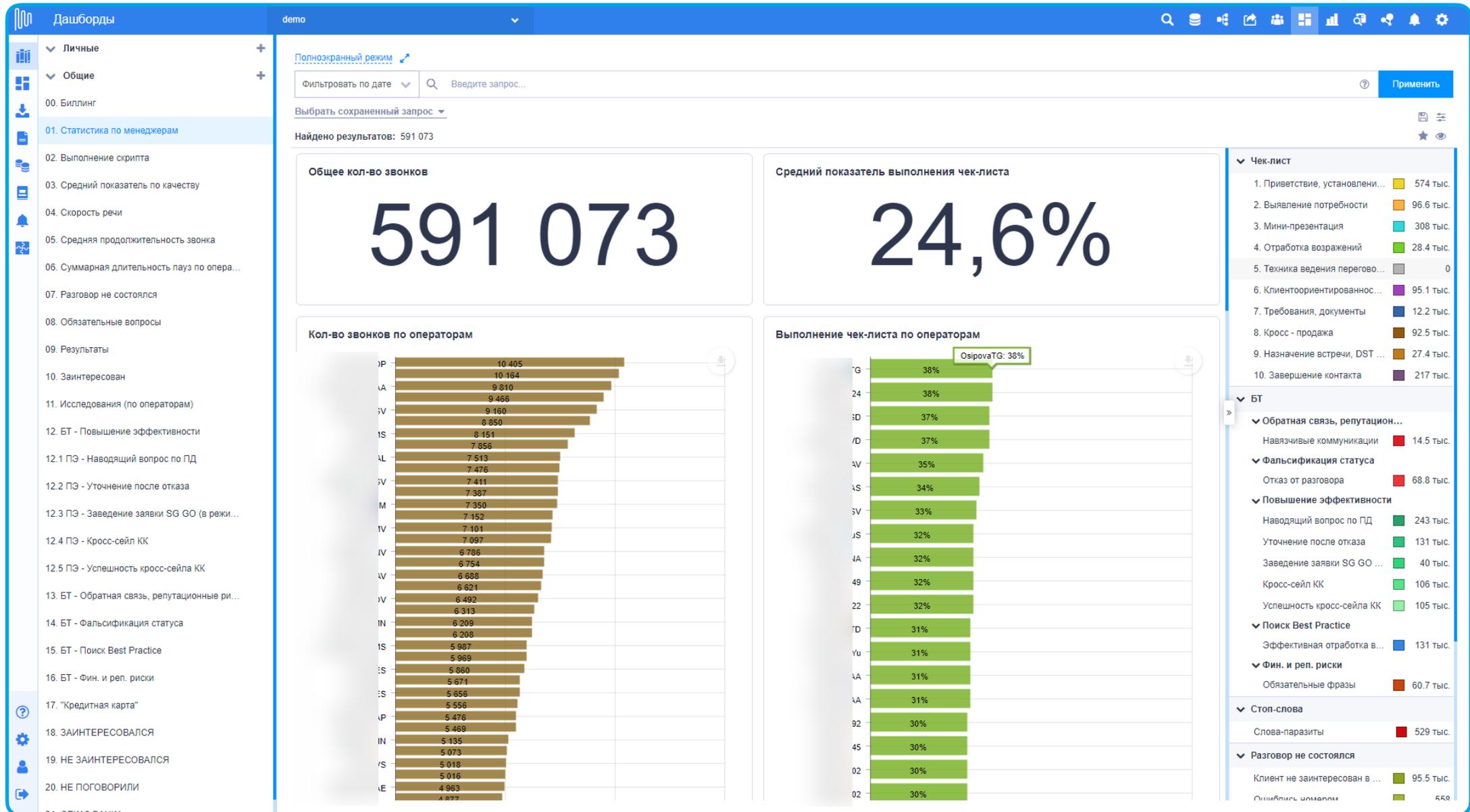


- Личные
- Общие
- 00. Биллинг
- 01. Статистика по менеджерам
- 02. Выполнение скрипта
- 03. Средний показатель по качеству
- 04. Скорость речи
- 05. Средняя продолжительность звонка
- 06. Суммарная длительность пауз по опера...
- 07. Разговор не состоялся
- 08. Обязательные вопросы
- 09. Результаты
- 10. Заинтересован
- 11. Исследования (по операторам)
- 12. БТ - Повышение эффективности
- 12.1 ПЭ - Наводящий вопрос по ПД
- 12.2 ПЭ - Уточнение после отказа
- 12.3 ПЭ - Заведение заявки SG GO (в режи...
- 12.4 ПЭ - Кросс-сейл КК
- 12.5 ПЭ - Успешность кросс-сейла КК
- 13. БТ - Обратная связь, репутационные ри...
- 14. БТ - Фальсификация статуса
- 15. БТ - Поиск Best Practice
- 16. БТ - Фин. и реп. риски
- 17. "Кредитная карта"
- 18. ЗАИНТЕРЕСОВАЛСЯ
- 19. НЕ ЗАИНТЕРЕСОВАЛСЯ

ПРИМЕР АНАЛИТИЧЕСКИХ ОТЧЕТОВ



ПРИМЕР АНАЛИТИЧЕСКИХ ОТЧЕТОВ



ПРЕИМУЩЕСТВА 3i TOUCHPOINT ANALYTICS



Качество распознавания

Собственный движок распознавания речи, ТОП-3 в РФ.
Точность распознавания для телефонных записей 87-95%



Управление качеством распознавания

Мы можем дообучить речевую модель на лексику и предметную область вашего бизнеса для еще более точного распознавания.



Диаризация

Работайте с моно записями как со стерео. Получайте отдельную аналитику для речи оператора и клиента, в том числе в расшифровках звонков.



Многоязыковая поддержка

Мы одинаково эффективно анализируем записи на русском, английском, казахском и узбекском языках.



В облаке или коробка

Вы можете начать использовать продукт в облаке (SaaS), и бесшовно продолжить в закрытом контуре (on-premise), например, после пилотного проекта.



Enterprise ready

Продукт адаптирован для работы в высоконагруженных средах с поддержкой более 10 000 RT. Линейная масштабируемость. Максимальная безопасность данных и гибкое разграничение прав доступа.

до 15%

рост конверсии звонков
в целевые действия

до 50%

увеличение полноты
соблюдения стандартов

до 30%

Увеличение NPS/CSI

до 20%

повышение эффективности
маркетинговых акций

до 20%

сокращение OpEX на управление
контакт-центром

до 20%

снижение вероятности
оттока клиентов

КЕЙС HOME CREDIT BANK

Эффективность ради клиентов

Клиент HOME CREDIT BANK

**HOME
CREDIT
BANK**

1. Развитие отношений с клиентами

- улучшение впечатлений от контактов
- создание более гибких предложений
- повышение скорости реагирования на запросы
- повышение удобства/снижение усилий клиента

2. Улучшение продуктов и сервисов

3. Получение информации о клиенте в онлайн-режиме

4. Повышение эффективности работы контактного центра

5. Повышение эффективности взыскания

КЛЮЧЕВЫЕ ЗАДАЧИ (ИЗМЕРЕНО БАНКОМ)

+15%

качество обслуживания
клиентов (через один месяц
после внедрения)

+60%

Соблюдение скрипта
операторами

x2

конверсия продаж

+34%

эффективность взыскания
просроченной
задолженности

«Используя инструменты речевой аналитики,
банк может существенно улучшить сервисы и продукты»



Людмила МИШКИНА
Банк Хоум Кредит



ПОМОЖЕМ С ЛЮБЫМИ ПРОБЛЕМАМИ

1

Анализ потребностей

2

Подключение к облачному сервису / установка ПО в контур

3

Интеграция с КИС (СТИ, CRM, AD и пр.)

4

Первичная настройка системы

5

Аналитическое сопровождение

6

Техническая поддержка

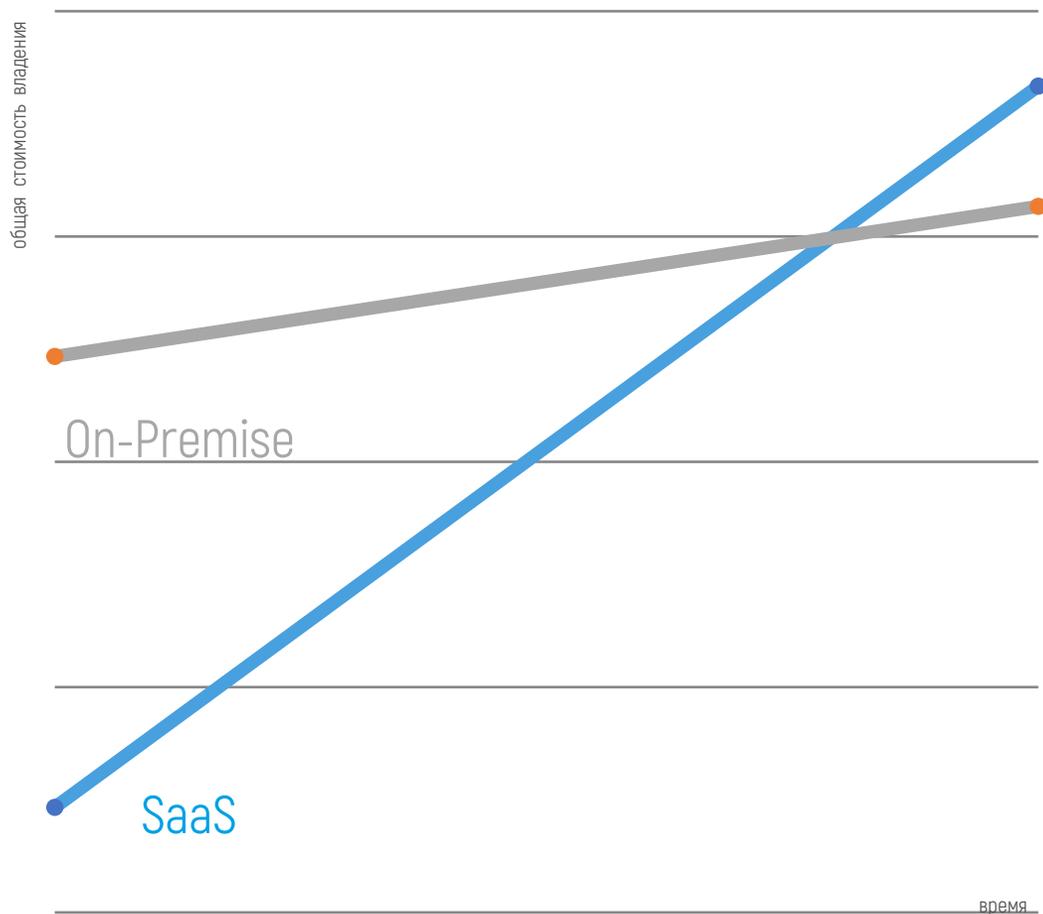
7

Анализ / разработка стандартов (скриптов)

8

Внедрение стандартов, обучение сотрудников

SAAS vs ON-PREMICE



-  Быстрый запуск
-  Отсутствие капитальных вложений
-  Не требуются внутренние ресурсы на поддержку

-  Максимальный уровень информационной безопасности
-  Максимальные возможности для интеграции и кастомизации
-  Меньшая общая стоимость владения в долгосрочном периоде

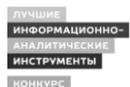
ВНЕДРЯЕМ БЫСТРО, БЕЗ РИСКОВ



НАМ ДОВЕРЯЮТ ЛИДЕРЫ



3iTech – ведущий российский разработчик речевых технологий и платформенных решений для обработки и анализа больших объемов неструктурированных данных.



АГЕНТСТВО
ИННОВАЦИЙ
ГОРОДА
МОСКВЫ



15 ЛЕТ

ИССЛЕДОВАНИЙ
И РАЗРАБОТОК

100%

СОБСТВЕННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ

> 12 000

КОНТРОЛИРУЕМЫХ
ОПЕРАТОРОВ/МЕНЕДЖЕРОВ

> 7 МЛН МИН.

РЕЧИ ОБРАБАТЫВАЕТСЯ
ЕЖЕДНЕВНО



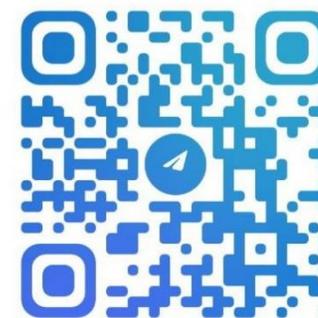
Хотите понять, как ваши сотрудники
общаются с вашими клиентами?

Звоните нам!

РОМАН ГОРЕЛИК

Руководитель департамента
голосовых решений и сервисов

+7 (926) 271 82 55
r.gorelik@3iTech.ru



@RMN_GRLK