



AI сервис речевой аналитики
для отдела поддержки и продаж

Интеллектуальная система речевой аналитики для контакт-центров и службы поддержки

Мощный инструмент для анализа звонков, который помогает компаниям повысить качество обслуживания клиентов, увеличить продажи и принимать более взвешенные бизнес-решения.

Автоматизация контроля качества обслуживания

- 100% проверка всех диалогов на предмет нарушений
- Автоматическое транскрибирование и анализ с помощью ИИ
- Выявление отклонений от скриптов и нарушений ФЗ
- Точечный мониторинг выбранных сотрудников или всей команды

Ключевые возможности

- Умное распознавание нарушений:
 - Грубое общение
 - Отклонения от скрипта
 - Нарушения законодательства
- Проактивные уведомления о нарушениях
- Автоматическая оценка достижения целей диалога
- Гибкое развертывание: SAAS или On-Premise

Персонализированное развитие команды

Создайте среду непрерывного обучения для своих сотрудников

Искусственный интеллект анализирует каждого вашего оператора, создавая персонализированные планы развития и обучающие материалы для всех сотрудников на основе выявленных ошибок и слабых сторон.



Все сотрудники получают ежедневный персональный дайджест

- Ошибки следования скриптам
- Повторение нарушенных регламентов
- Рекомендации по улучшению обработки обращений
- Микро-уроки по коммуникациям и продажам

Результаты внедрения

Экономический Эффект

Сокращение затрат до 40% на контроль качества и обучение персонала. Монетизация скрытых возможностей взаимодействия с клиентами. Снижение текучести кадров за счет целевого развития сотрудников

Операционная Эффективность

Повышение конверсии входящих звонков на 25-30% Сокращение длительности обработки обращений на 20% Стандартизация качества обслуживания независимо от опыта оператора

Клиенто-ориентированность

Рост индекса удовлетворенности клиентов (NPS) на 15-20% Снижение числа негативных отзывов и претензий Персонализация коммуникаций на основе исторических данных

План внедрения

1. Диагностика

1 неделя

Комплексное исследование текущих бизнес-процессов с оценкой эффективности коммуникаций, определением болевых точек и формированием стратегии внедрения решения.

2. Пилот

2-4 недели

Поэтапный анализ ретро-данных, сравнение существующих и новых коммуникативных практик, включающий A/B тестирование и еженедельную аналитику для гибкой настройки системы.

3. Гибкое внедрение

1-3 месяца

Последовательное развертывание решения от пилотного отдела до полного охвата с системой непрерывной оптимизации, еженедельным мониторингом ключевых метрик и адаптацией под специфику бизнес-процессов компании.