

A large, stylized magnifying glass graphic is centered on the page. The handle of the magnifying glass is a dark brown color and points towards the bottom right. The lens is a light brown color and is positioned over the text. The background consists of dark blue and purple wavy lines, with red and orange abstract shapes at the top and bottom edges.

РЕЧЕВАЯ

АНАЛИТИКА ПРОДАЖ

SITROS.RU

г. Москва, БЦ Симонов Плаза

ул. Ленинская Слобода, 26, стр. 5, оф. 1514

+7 (495) 128 31 11

# АНАЛИТИКА РЕЧИ КОНСУЛЬТАНТОВ

- 1.** В ТЕЧЕНИИ РАБОЧЕГО ДНЯ ВСЕ ДИАЛОГИ СОТРУДНИКОВ ЗАПИСЫВАЮТСЯ НА **ДИКТОФОН-БЕЙДЖ**
- 2.** ПЛАТФОРМА АНАЛИЗИРУЕТ И ОТБИРАЕТ УЧАСТКИ ЗАПИСЕЙ С ДИАЛОГАМИ, ПРОИЗВОДИТСЯ ШУМООЧИСТКА И РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА
- 3.** ВСЕ ОТЧЕТЫ ГОТОВЫ ДЛЯ АНАЛИЗА ЭФФЕКТИВНОСТИ СОТРУДНИКОВ И КОРРЕКТИРОВОК ИХ ДЕЙСТВИЙ



# АНАЛИТИКА РЕЧИ CALL-ЦЕНТРОВ

- 1.** КАК ТОЛЬКО ДИАЛОГ ЗАКОНЧИЛСЯ, ОН ПОСТУПАЕТ НА ОБРАБОТКУ В ПЛАТФОРМУ
- 2.** В ТЕЧЕНИИ 10 МИНУТ, ВСЯ АНАЛИТИКА ГОТОВА
- 3.** ПАРАЛЛЕЛЬНО С НАКОПЛЕНИЕМ ОБРАБОТАННЫХ ДИАЛОГОВ ФОРМИРУЮТСЯ СВОДНЫЕ ОТЧЁТЫ



# ПЛЕЕР РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

Плеер записей за период 06.07.2020 — 06.08.2020

Категория

- приветствие
- установление контак...
- выявление потребно...
- презентация товара
- скидки и акции
- карта лояльности
- работа с возражения...
- кросс-продажи
- завершение консуль...
- вежливость**
- грубость
- мат
- отказ в помощи
- проблемная ситуация
- слово-паразиты
- стоп-слова
- уменьшительно-ласк...

Плеер с транскрипцией

00:00 / 01:05

АГЕНТ— **добрый день**  
не ошибайтесь с размерами если **нужно подскажу где какой размер** **а пожалуйста** просто многие ошибаются я уже да и тут запутаешься не все решаются почему-то наверное эти консультанты все надо с о да

Красное подчёркивание - в голосе обнаружен эмоциональный всплеск, Жёлтый фон - перебивания агентом клиента, Красный шрифт - негативный тон слова/категории

Записи разговоров, в которых есть

При клике на текстовую часть поля 'id записи'

Дата записи	Время	ID записи	Длительность	Агент
06.08.2020	14:05:14	24732	0:00:53	Ткани 196
06.08.2020	13:35:05	24730	0:11:29	Ткани 196
06.08.2020	13:09:28	24724	0:15:49	Ткани 196
06.08.2020	13:05:51	24723	0:02:09	Ткани 196
06.08.2020	12:53:23	24721	0:00:25	Ткани 196
06.08.2020	12:51:01	24728	0:01:05	Ткани 196
06.08.2020	12:46:46	24720	0:00:28	Ткани 196
06.08.2020	12:45:20	24722	0:00:37	Ткани 196
06.08.2020	12:12:04	24684	0:05:08	Ткани 196
06.08.2020	12:06:08	24691	0:00:16	Ткани 196
06.08.2020	11:56:45	24697	0:04:35	Ткани 196
06.08.2020	11:54:39	24685	0:00:23	Ткани 196
06.08.2020	11:52:00	24690	0:00:21	Ткани 196
06.08.2020	11:48:32	24698	0:01:57	Ткани 196
06.08.2020	11:39:01	24692	0:02:24	Ткани 196
06.08.2020	11:33:38	24696	0:01:30	Ткани 196
06.08.2020	11:31:07	24680	0:01:09	Ткани 196
06.08.2020	11:28:17	24693	0:00:10	Ткани 196
06.08.2020	11:24:30	24687	0:00:19	Ткани 196
06.08.2020	11:16:50	24688	0:03:01	Ткани 196
06.08.2020	11:04:32	24678	0:00:43	Ткани 196
06.08.2020	11:02:52	24673	0:00:22	Ткани 196

Кол-во записей: 2281      116:38:11

При клике на текстовую часть поля 'id записи' в плеере отображается транскрипция разговора.

Общая информация

ID записи — 24728  
Дата — 06.08.2020  
Старт — 12:51:01  
Длит-ь, мин — 00:01:05  
Агент — Ткани 196  
Клиент ID —

темп речи

Норма: 5 – 7 слог/сек

10,06

средняя слышимость ...

25,02 @ Pvoice...

сильный шум!

6,5 @ SNR, dB

посторонние голоса!

6,4 @ Pvoice / ...

уровень искажений

0,0% @ Clipping

# ВОЗМОЖНОСТИ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

- ИНСТРУМЕНТЫ СБОРА МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТРЕНИНГОВ
- ПРОСЛУШИВАНИЕ ЗАПИСЕЙ С ОТОБРАЖЕНИЕМ ТРАНСКРИПЦИЙ РАЗГОВОРОВ

## Плеер с транскрипцией



С: да пишу

А: двадцать восемьдесят девять шестьдесят восемь восемнадцать заявка оформлена курьера **пожалуйста** ожидайте

С: спасибо

А: **у вас остались ещё вопросы**

С: **нет спасибо** надо ещё вопрос а можно рассчитать стоимость в Москву отправить коробку с обувью ботинки одну пару.

А: также из Челябинска

С: да ну ну пока не оформляем мне нужно узнать стоимость

А: от двери до двери стоимость семьсот восемьдесят рублей доставка один два рабочих дня не считая дня приёма отправления груз

С: здесь уже нет такого там сперва не самый дешёвый или самую дешёвую цену.

А: это

С: назвали

А: экспресс

С: да

А: ай да стандартная

С: **всё поняла спасибо большое** за информацию подумаю

А: хорошего дня вам всего доброго до

С: до

А: свидания

С: свидания

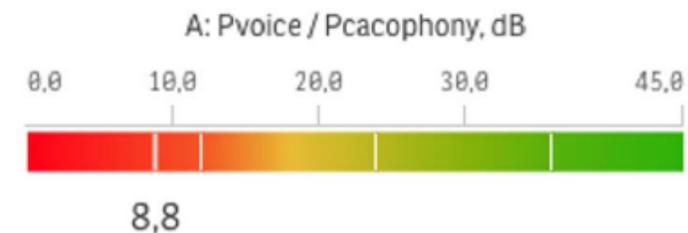
А: уважаемый клиент оцените качество обслуживания специалист

# ИНСТРУМЕНТЫ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

- АНАЛИЗ КАЧЕСТВА АУДИОДАНЫХ
- ШУМООЧИСКА
- АНАЛИЗ ГОЛОСА
- АНАЛИЗ СОДЕРЖАНИЯ РЕЧИ

**A: Слышны посторонние голоса !**

Должно быть > 30dB



**Агента очень плохо слышно !**

Наилучшее значение 39 дБ



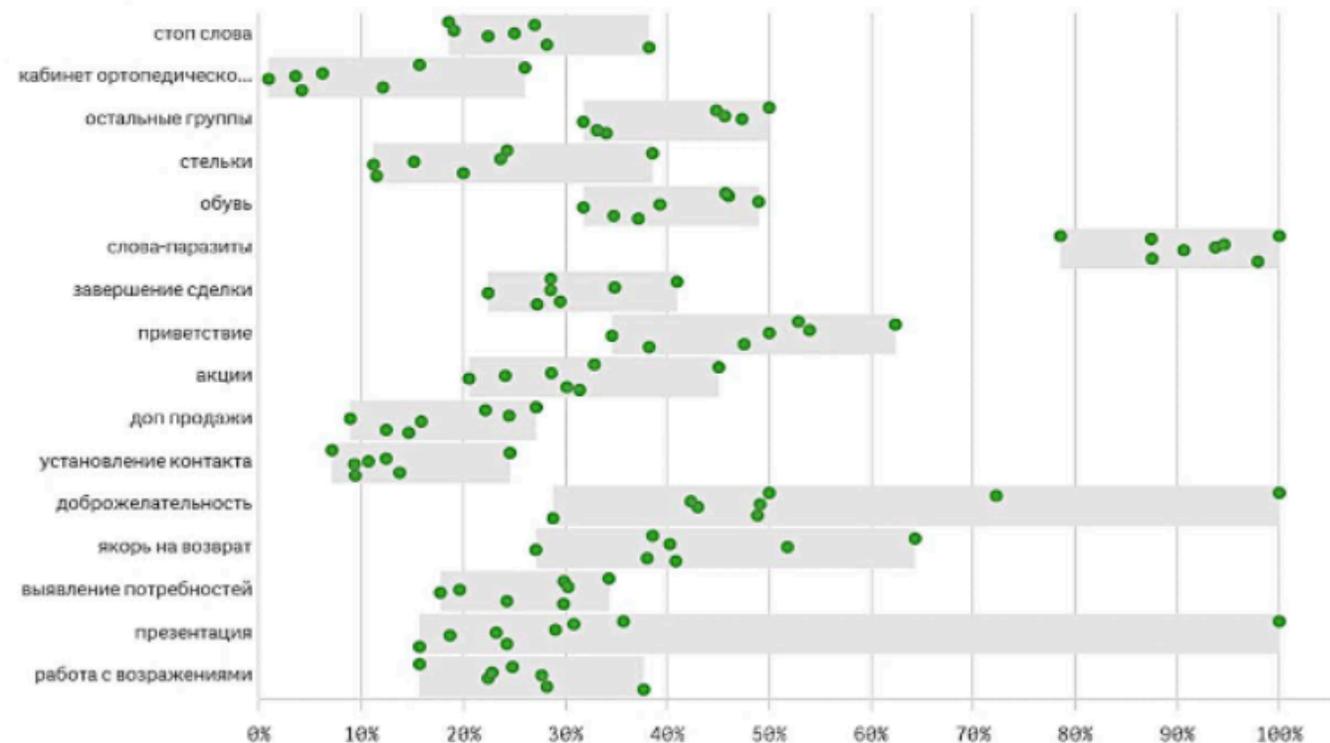
# МЕТРИКИ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

- ВСТРЕЧАЕМОСТЬ РЕЧЕВЫХ ОБОРОТОВ
- ЧИСТОТА РЕЧИ
- ТОНАЛЬНОСТЬ РЕЧИ
- ЭМОЦИИ В ГОЛОСЕ
- НЕУВЕРЕННОСТЬ В ГОЛОСЕ

Анализ категорий ключевых слов за период: 19.10.2018 - 19.11.2018

Разброс встречаемости категорий в речи агентов

Зеленый сектор - медиана значений



# КОНТРОЛЬ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ В CALL-ЦЕНТРАХ



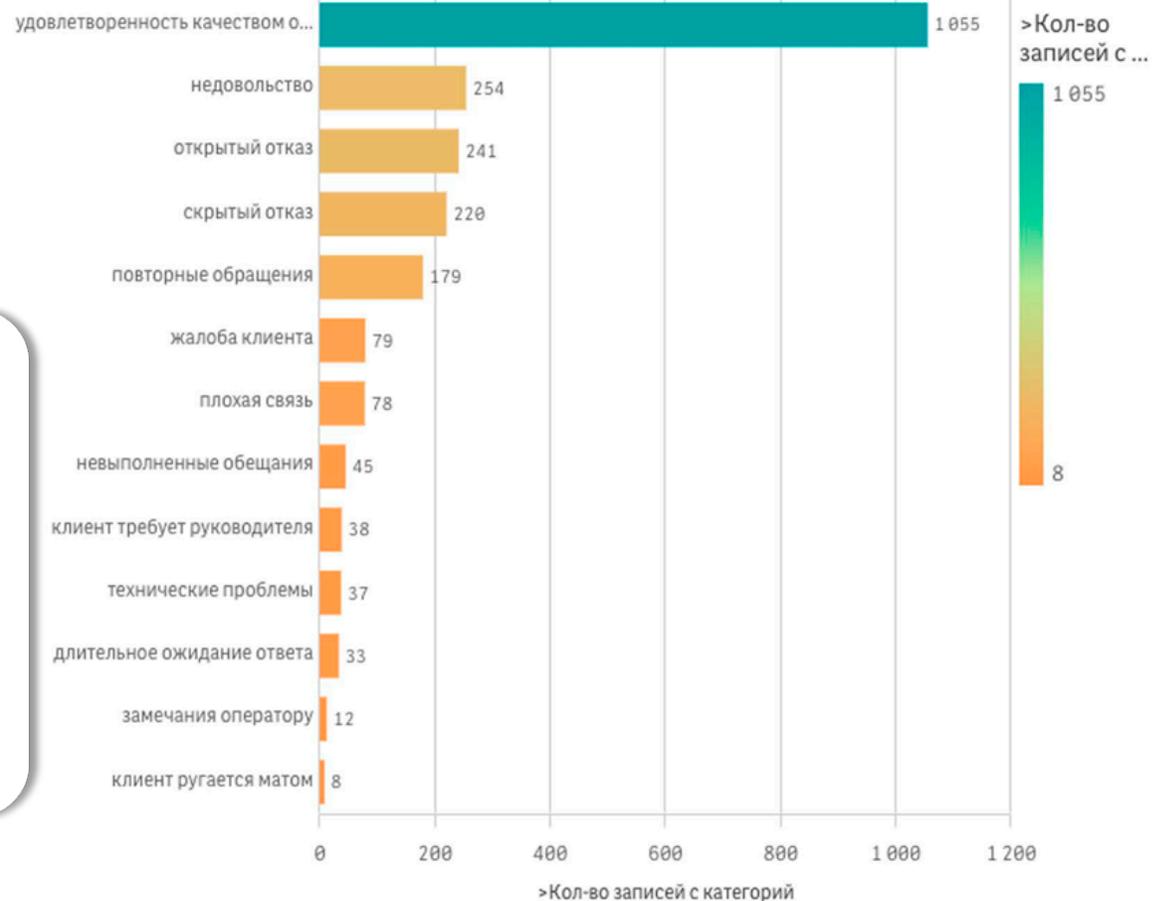
КЛИЕНТ- ещё такой вопрос там было соглашение у вас какой-то передачи прав я несколько раз ну четыре запущено писала по этому вопросу чтобы нам передали оригиналы но нам так никто и ничего не передал

АГЕНТ— так

КЛИЕНТ- **мне не ответили**

АГЕНТ— какое вы имеете в виду о передаче прав

Популярность категорий слов у клиентов





# ПРЕИМУЩЕСТВА РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

- A. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА АУДИОДАНЫХ
- B. ДЕТЕКТИРОВАНИЕ ГОЛОСА ДИКТОРА В ШУМАХ
- C. УДАЛЕНИЕ ИЗ ЗАПИСИ ИНТЕРВАЛОВ БЕЗ ГОЛОСА
- D. ТОЧНОСТЬ ПРЕОБРАЗОВАНИЯ В ТЕКСТ



# ПЛАТФОРМА РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

**МЫ ОТКРЫТЫ ДЛЯ СОТРУДНИЧЕСТВА!**

Сайт: **SITROS.RU**

Адрес:

**г. Москва, БЦ Симонов  
Плаза, ул. Ленинская  
Слобода, 26, стр. 5,  
оф. 1514**

Тел.: **+7 (495) 128 31 11**

