



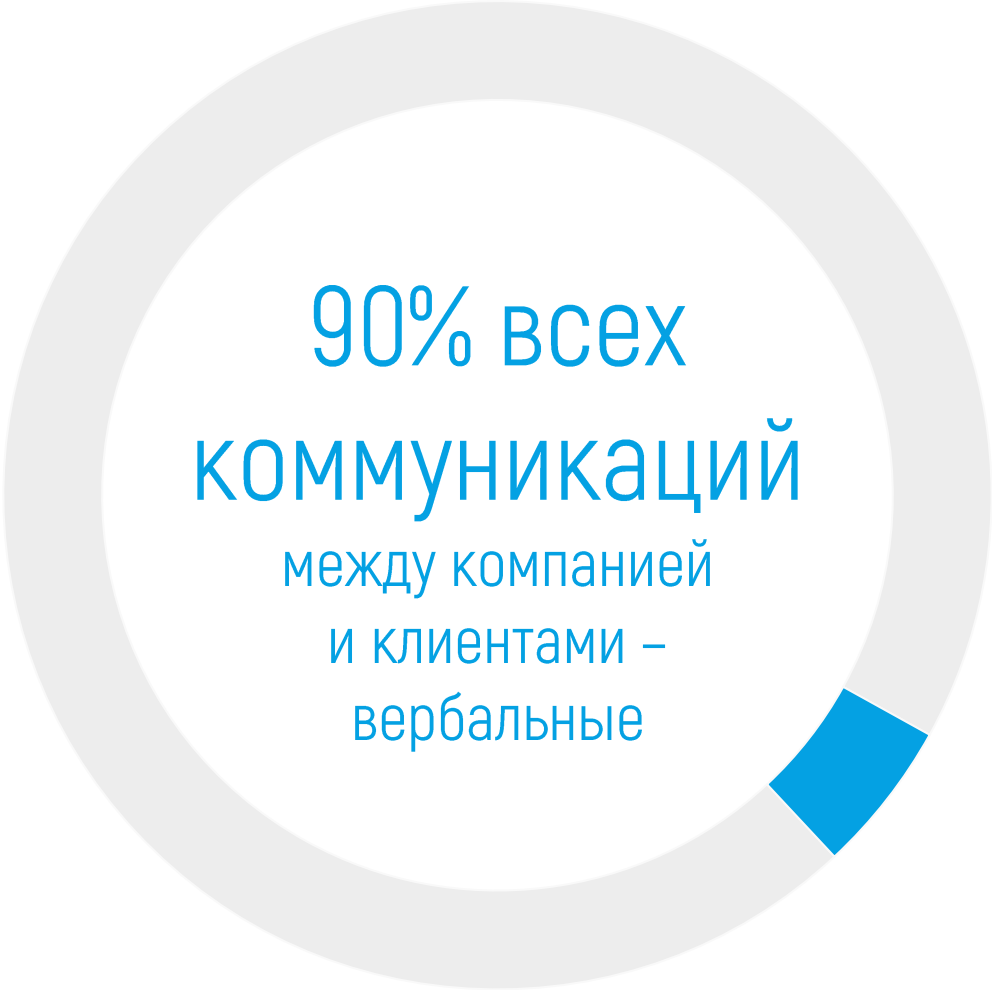
3i TouchPoint Analytics

Платформа омниканальной речевой аналитики

www.3iTech.ru

97%

сырые данные, которые
могут стать знаниями



90% всех
коммуникаций
между компанией
и клиентами –
вербальные

< 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



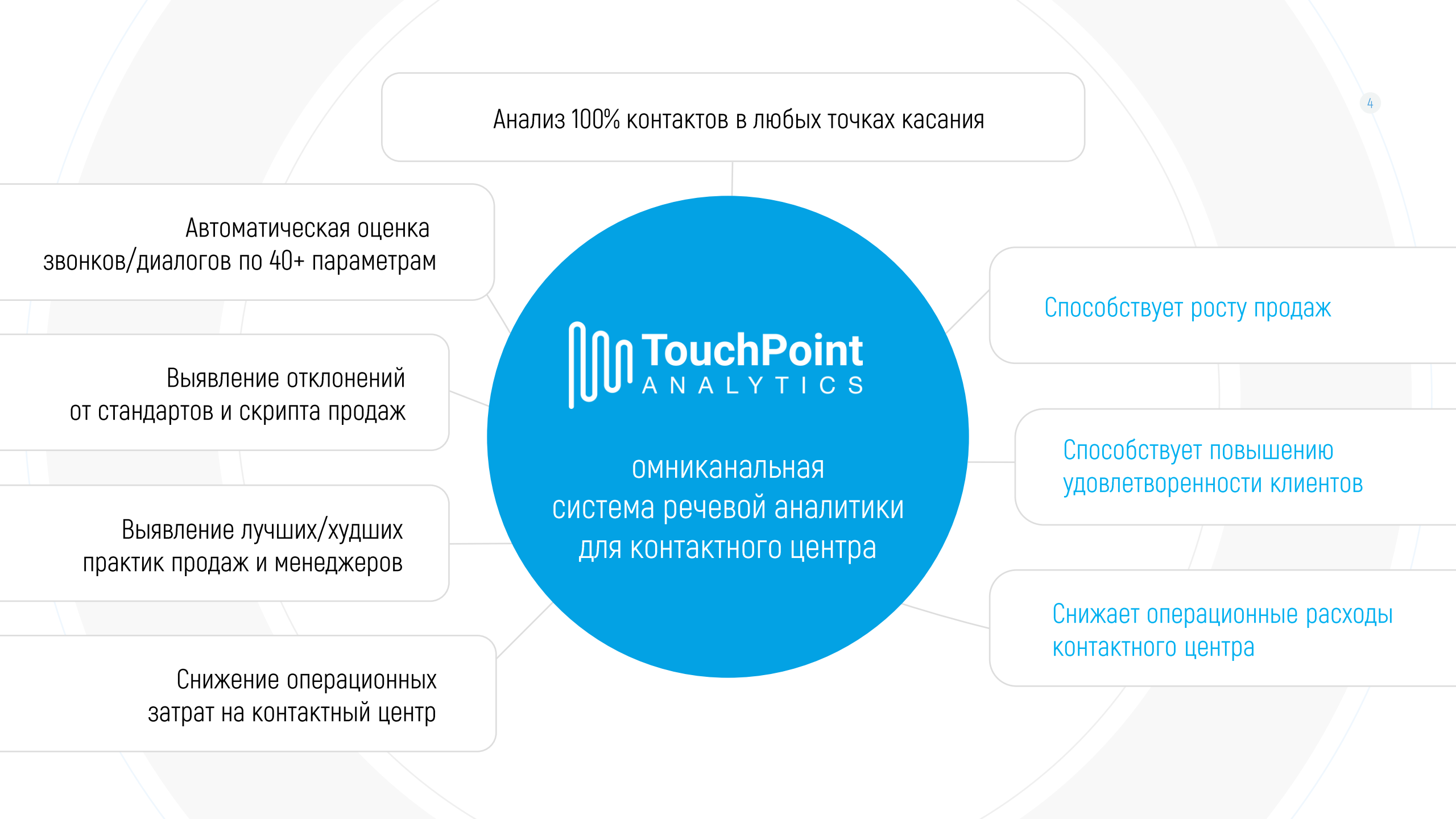
падают продажи



падает доля рынка



уходят клиенты



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



Обучение / Мотивация /
Лучшие практики / Контроль

САМОконтроль и САМОобучение



Руководитель

Отчеты /
Уведомления

Личный кабинет



Результаты анализа

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

7



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.

- 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

Введите запрос...

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		30 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 Отработка первичных ... 604

2.4 Отработка возражений 1.11 тыс.

2.5 Обязательные вопросы 158 тыс.

2.6 Знание продукта 1.1 млн

3. Логистика

3.1 Оформление и передача... 104 тыс.

3.2 Фиксация данных в скр... 0

4. Предложения от банков

4.1 Продажа предложений... 39.3 тыс.

4.2 Согласие на отправку 45.2 тыс.

5. Телефонный этикет

5.1 Доброжелательность, ... 331 тыс.

5.2 Грубость и хамство 16.7 тыс.

6. Коммуникационные навыки

Негативные конструкции 14.6 тыс.

Перебивание клиента (Р) 0

Автоответчик 154 тыс.

Кредитная карта 23.3 тыс.

Поиск

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 Отработка первичных ... 604

2.4 Отработка возражений 1.11 тыс.

2.5 Обязательные вопросы 158 тыс.

2.6 Знание продукта 1.1 млн

3. Логистика

3.1 Оформление и передача... 104 тыс.

3.2 Фиксация данных в скр... 0

4. Предложения от банков

4.1 Продажа предложений... 39.3 тыс.

4.2 Согласие на отправку 45.2 тыс.

5. Телефонный этикет

5.1 Доброжелательность, ... 331 тыс.

5.2 Грубость и хамство 16.7 тыс.

6. Коммуникационные навыки

Негативные конструкции 14.6 тыс.

Перебивание клиента (Р) 0

Автоответчик 154 тыс.

Кредитная карта 23.3 тыс.

Поиск

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 Отработка первичных ... 604

2.4 Отработка возражений 1.11 тыс.

2.5 Обязательные вопросы 158 тыс.

2.6 Знание продукта 1.1 млн

3. Логистика

3.1 Оформление и передача... 104 тыс.

3.2 Фиксация данных в скр... 0

4. Предложения от банков

4.1 Продажа предложений... 39.3 тыс.

4.2 Согласие на отправку 45.2 тыс.

5. Телефонный этикет

5.1 Доброжелательность, ... 331 тыс.

5.2 Грубость и хамство 16.7 тыс.

6. Коммуникационные навыки

Негативные конструкции 14.6 тыс.

Перебивание клиента (Р) 0

Автоответчик 154 тыс.

Кредитная карта 23.3 тыс.

Поиск

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 Отработка первичных ... 604

2.4 Отработка возражений 1.11 тыс.

2.5 Обязательные вопросы 158 тыс.

2.6 Знание продукта 1.1 млн

3. Логистика

3.1 Оформление и передача... 104 тыс.

3.2 Фиксация данных в скр... 0

4. Предложения от банков

4.1 Продажа предложений... 39.3 тыс.

4.2 Согласие на отправку 45.2 тыс.

5. Телефонный этикет

5.1 Доброжелательность, ... 331 тыс.

5.2 Грубость и хамство 16.7 тыс.

6. Коммуникационные навыки

Негативные конструкции 14.6 тыс.

Перебивание клиента (Р) 0

Автоответчик 154 тыс.

Кредитная карта 23.3 тыс.

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

РАСШИФРОВКИ ЗВОНКОВ

10

The screenshot displays a call transcription application. At the top, there's a blue header with 'Запись' (Recording) and 'Достижение' (Achievement). Below the header, a status bar shows five green boxes with '100', publication date '03 июл. 2021 г., 00:40', collection name 'Достижение', and recording date '02 июл. 2021 г., 16:03'. The main area features a timeline with a blue waveform and a transcript. The transcript shows a conversation between 'Оператор' (Operator) and 'Клиент' (Client). The sidebar on the right, titled 'Поиск' (Search), contains a 'Чек-лист' (Checklist) with categories like 'Потребности' (Needs), 'КР' (CR), and 'Презентация' (Presentation), each with a list of items and counts.

Чек-лист

- Потребности
 - Чем привлек проект
 - Что важно
 - Цель покупки
 - Источник финансиро...
 - История поиска
 - Бюджет
 - Метраж спальни
 - Состав семьи
- КР
 - Расположение
 - Двор-парк
 - Спорт и фитнес
 - Системы комфорта
 - Служба комфорта
 - Все для детей
- Презентация
 - USP

Транскрипт:

Клиент 00:00:09
меня интересуют квартиры вот дом достижения у вас там

Оператор 00:00:12
да конечно давайте сориентирую вас
расскажу поподробнее покупку для себя
рассматриваете

Клиент 00:00:16
так домовый сайт

Оператор 00:00:19
да конечно это стадия строительства дом сдачи во втором квартале двадцать третьего
года ключи до конца двадцать третьего года продаём естественно по эскроу-счетам
являюсь по разговор долевого участия

Клиент 00:00:34
и тихие платили там

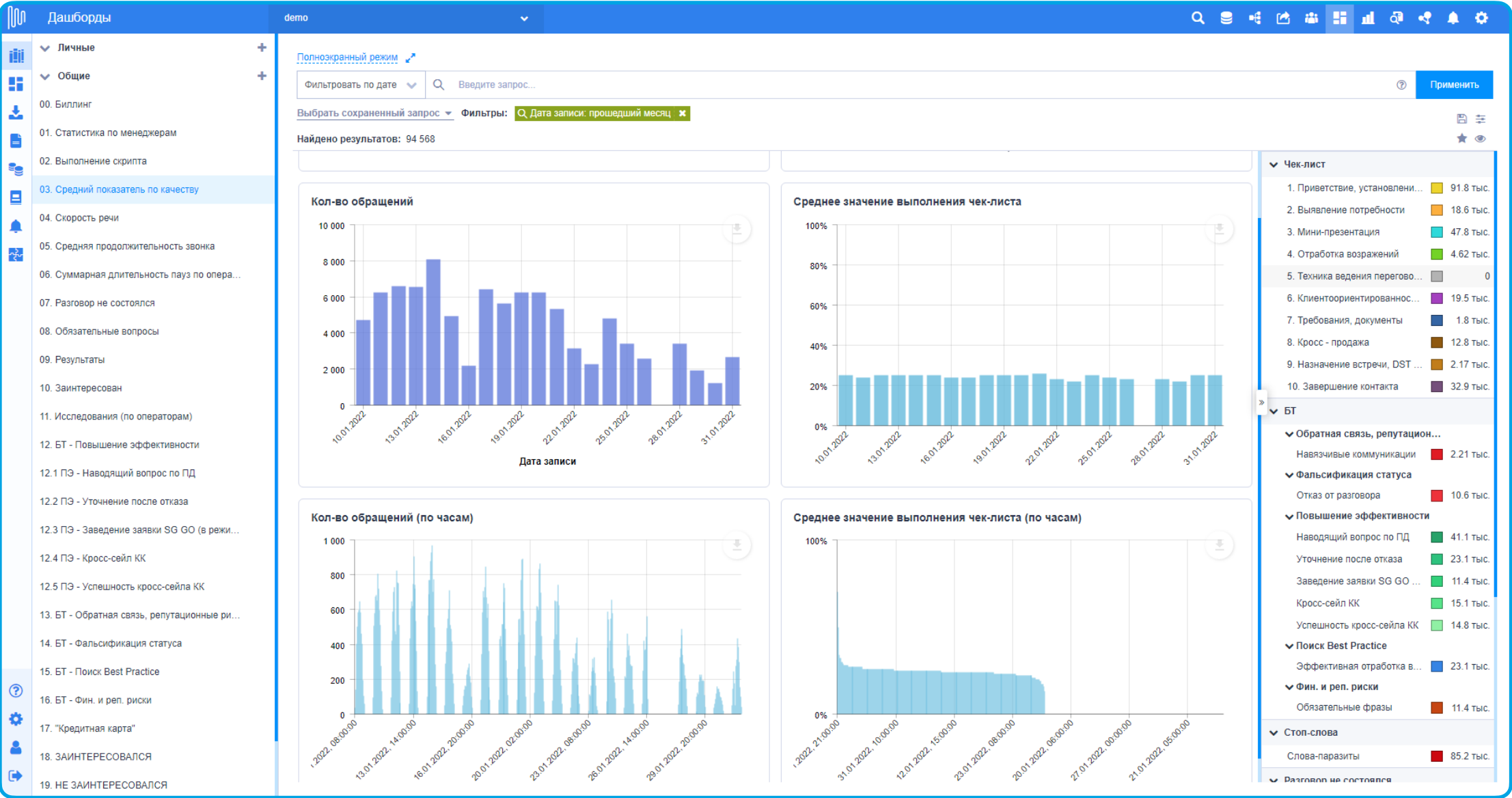
Оператор 00:00:37
вы имеете в виду как в каком смысле платёжи

Клиент 00:00:41
ну да новое строительство я просто это не всегда участво

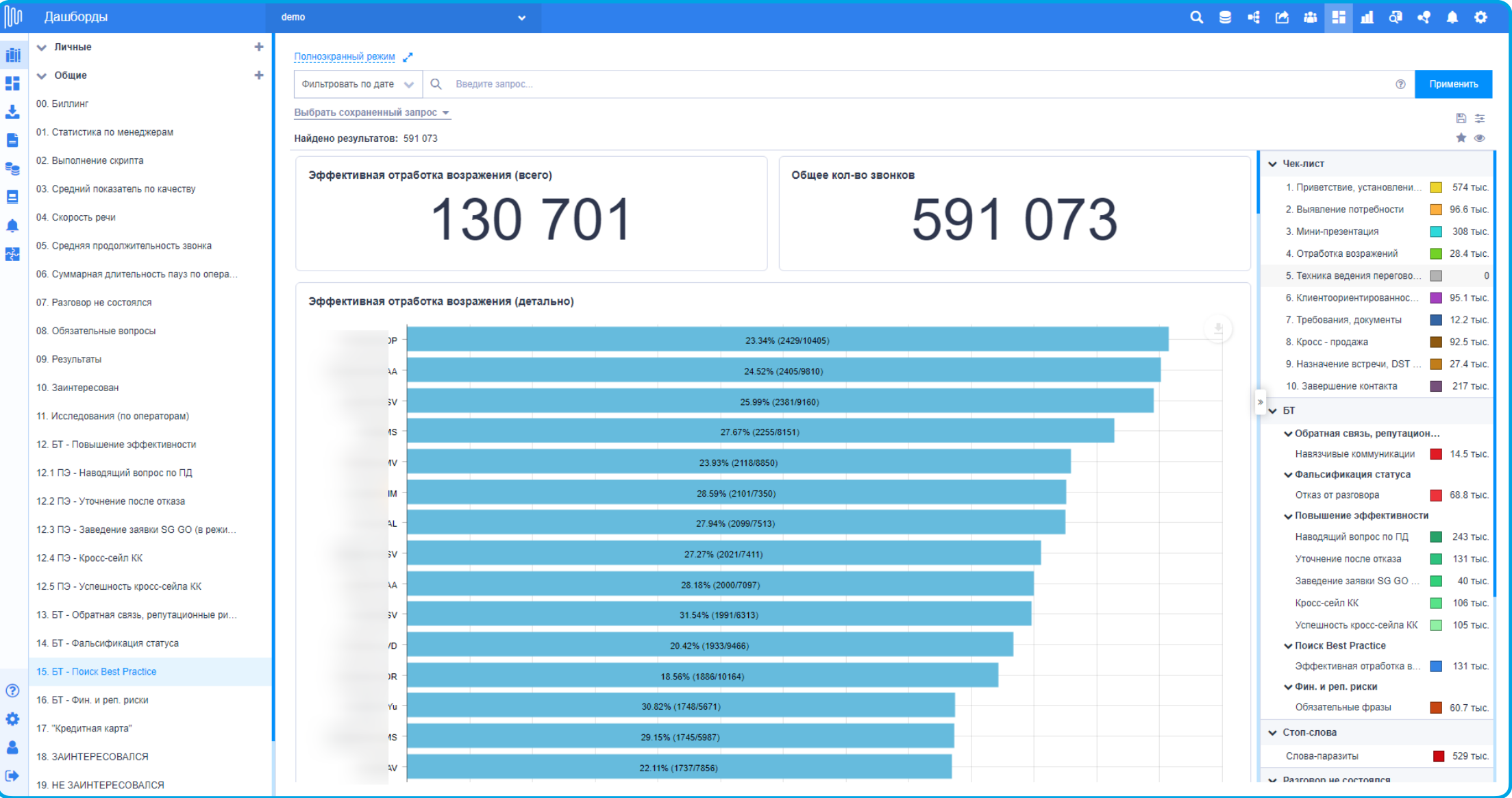
Оператор 00:00:47
как в каком смысле платёжи

- 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

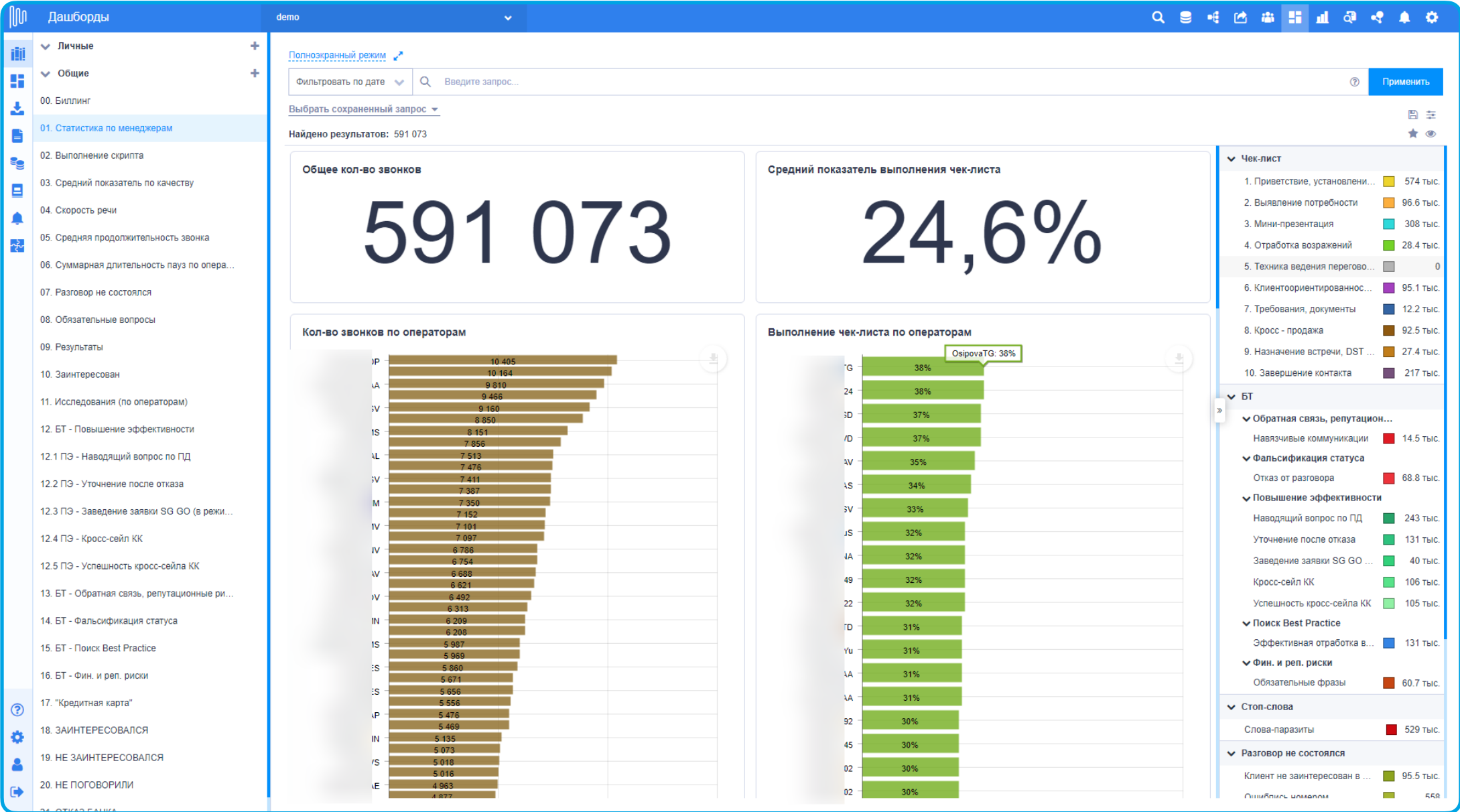
ПРИМЕР АНАЛИТИЧЕСКИХ ОТЧЕТОВ



ПРИМЕР АНАЛИТИЧЕСКИХ ОТЧЕТОВ



ПРИМЕР АНАЛИТИЧЕСКИХ ОТЧЕТОВ



ПРЕИМУЩЕСТВА 3i TOUCHPOINT ANALYTICS

14



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)

18

+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

20

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

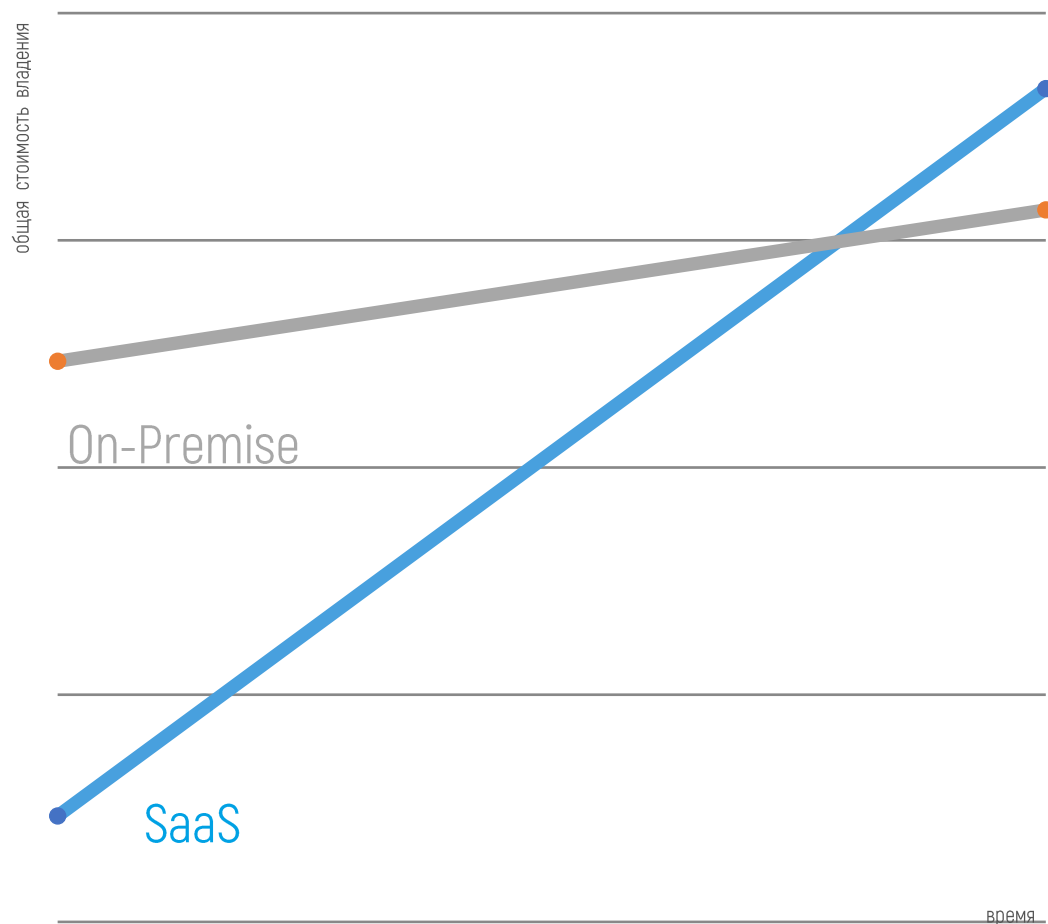
Анализ / разработка
стандартов (скриптов)

8

Внедрение стандартов,
обучение сотрудников

SAAS vs ON-PREMICE

21



Быстрый запуск



Отсутствие капитальных вложений



Не требуются внутренние ресурсы на поддержку



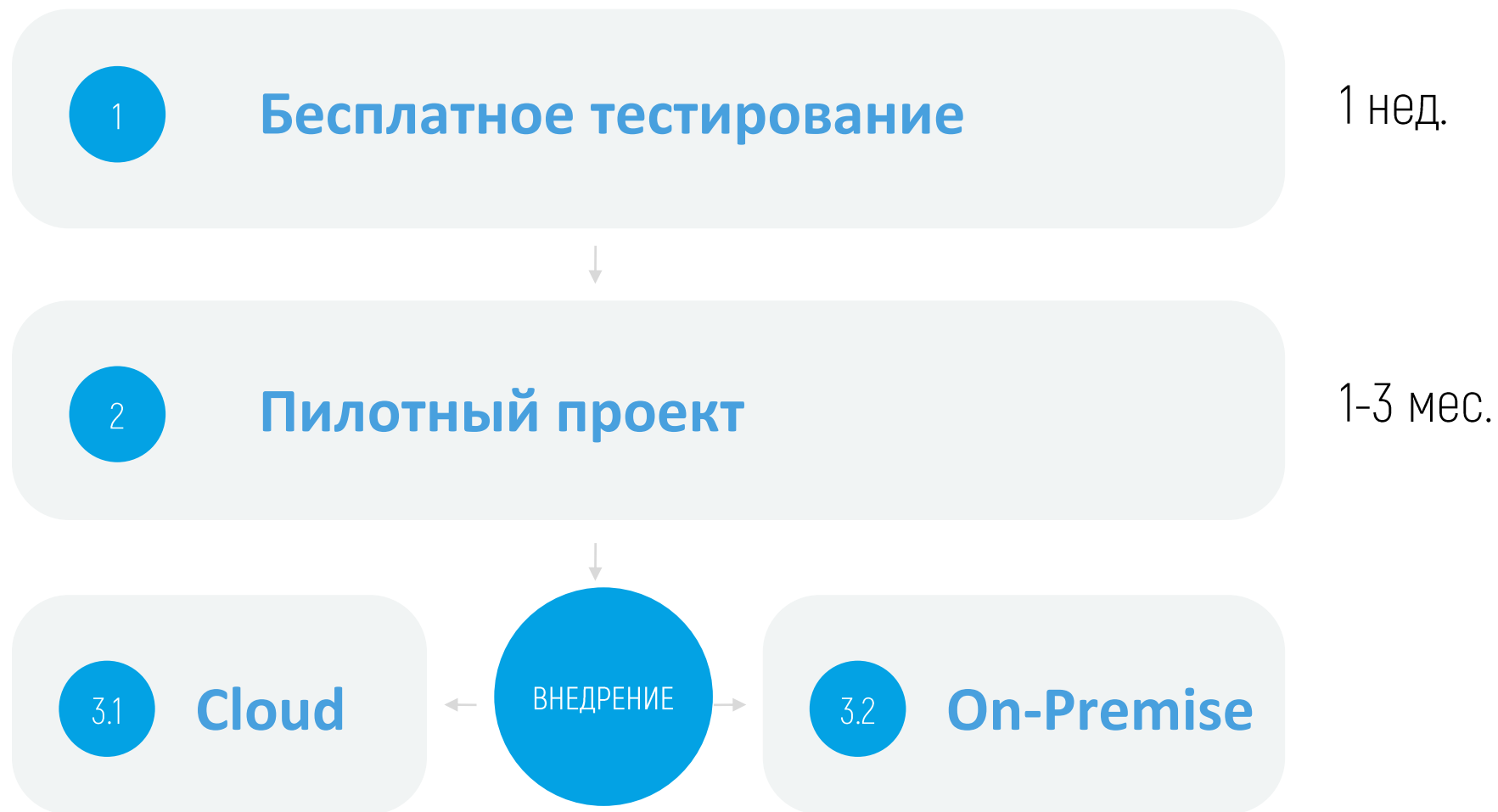
Максимальный уровень информационной безопасности



Максимальные возможности для интеграции и кастомизации



Меньшая общая стоимость владения в долгосрочном периоде



НАМ ДОВЕРЯЮТ ЛИДЕРЫ

23

HOME
CREDIT
BANK

ATON

самолет

СМ-Клиника
многопрофильный медицинский холдинг

MANGO OFFICE

Sminex

ПИК

СТОЛОТО
Государственные лотереи

РОСБАНК
SOCIETE GENERALE GROUP

sgavni.ru

Level

X5
RETAILGROUP

ОСНОВА
группа компаний

ПЕРВЫЙ
КАНАЛ

спортмастер

МЕГАФОН

ВЭТ
A BETTER TOMORROW

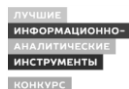
S7 Airlines

hh

HOLODILNIK.RU

ТКБ

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!



www.3iTech.ru