

Аналитика коммуникаций под ключ: к готовому отчету за 10 минут



Анна Агапова
Менеджер по развитию
бизнеса в ГК Softline



Артём Аверочкин
Менеджер проектов
Yandex Cloud

Softline в России

>11 100

сотрудников
реализуют
комплексные
проекты
по всей России

Облачные услуги и бизнес-решения

Заказная разработка ПО

Услуги и решения
по информационной безопасности

Поставка программного и аппаратного
обеспечения

Softline Finance

Обучение и тренинги

Интеграция и техническая поддержка

Внедрение передовых технологичных решений
в области AI, ML, CV, IoT, Big Data, VR/AR

Импортозамещение

Softline –

надежная опора
для создания,
поддержки
и модернизации вашей
инфраструктуры
в России

Лидерство в сфере цифровой трансформации

Софтлайн уверенно занимает ведущие позиции в ключевых сегментах рынка и стабильно сохраняет верхние строчки в аналитических рейтингах

Топ-1

Крупнейшие поставщики ИТ в розницу



Крупнейшие ИТ-поставщики в промышленности



Рейтинг компаний по заказной разработке ПО 2024 (Девелоника)



Рейтинг HRM-систем 2024 (БОСС, SL Soft)



Топ-3

Рэнкинг крупнейших российских групп и компаний в области ИКТ 2024



Крупнейшие ИБ-компании в России



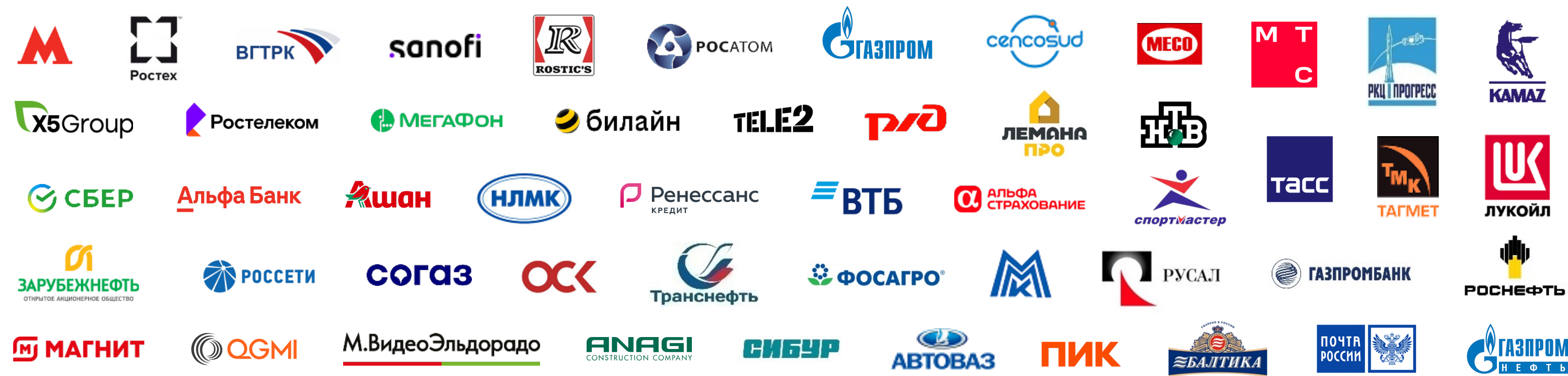
Рейтинг провайдеров IaaS Enterprise 2024



Крупнейшие поставщики российских продуктов и связанных с ними услуг



Крупные
корпоративные
клиенты



Малый и средний
бизнес



Государственный
сектор



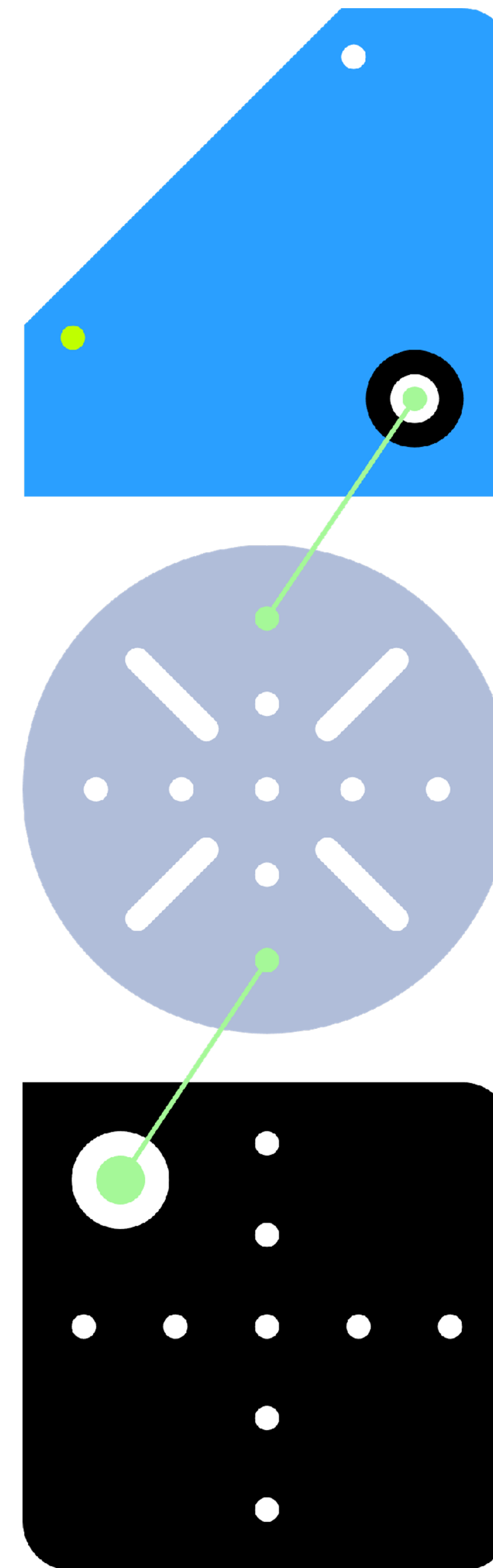
Образование
и здравоохранение



Yandex  Cloud

Yandex SpeechSense

Сервис речевой аналитики



Для кого

Департаменты/отделы

Маркетинг и продажи

- Коммерческий директор
- Директор по продажам
- Руководитель отдела продаж

Клиентская поддержка

- Директор по клиентскому сервису
- Директор по клиентскому опыту
- Руководитель контактного центра
- Руководитель контроля качества

Взыскание

- Операционный директор
- Директор департамента взыскания
- Руководитель отдела взыскания

И не только...

Боли пользователей

Поддержка

Директор по клиентскому сервису

- Падает уровень удовлетворённости клиентов
- Плохо работают боты/роботы/агенты
- Растут повторные обращения

Маркетинг / Продажи

Директор по продажам

- Низкая конверсия
- Менеджеры не заполняют CRM
- Теряются лиды

Взыскание

Директор по взысканию

- Высокий уровень просроченной задолженности
- Высокая стоимость сбора задолженности
- Низкая конверсия из обещания в оплату

Метрики пользователей

Поддержка

Директор по клиентскому сервису

- CSAT и NPS (Promoter Score)
- FCR (First Contact Resolution)
- Average Handle Time (AHT)
- Ticket Reopen Rate
- First and Average Response Time
- Average Wait Time

Маркетинг / Продажи

Директор по продажам

- Общий доход / выручка (Revenue)
- Конверсия (Conversion Rate %)
- Выручка по каналам (Revenue by Channel)
- Средний доход на клиента (ARPU / Average Revenue per User)

Взыскание

Директор по взысканию

- Roll Rate — процент перехода в поздние стадии просрочки
- Cost to Collect
- Promise to Pay
- Attempts per Contact
- Utilization

Зачем нужен компаниям

01

Экономить деньги
на контроле качества

02

Автоматизировать
процессы в CRM
Например, проставлять
тематики или заполнять
карточку сделки

03

Находить точки роста
бизнеса через лучшие
практики операторов

Где используют

Поддержка

- Автоматическая оценка операторов
- Выявление проблем в поддержке
- Классификация диалогов
- Аналитика трендов по тематикам
- Анализ уровня клиентской удовлетворённости

Маркетинг/Продажи

- Автоматическая оценка операторов
- Аналитика отказов и возражений клиентов
- Аналитика отработки возражений
- Поиск зон роста в продажах
- Аналитика отзывов
- Прогнозирование вероятности продажи

Взыскание

- Аналитика скрипта: выполнение 230-ФЗ
- Фиксация обещаний об оплате
- Анализ причин отказа от оплаты
- Автоматическое заполнение результатов в CRM
- Аналитика работы с возражениями клиента

Потенциальные эффекты

Затраты

10–20%

снижение средней
длительности диалогов

80%

снижение затрат
на контроль качества

40%

снижение кол-ва
повторных звонков

Выручка

7–31%

повышение конверсии
продаж

9%

рост среднего чека
от кросс-продаж*

Лояльность

7%

снижение оттока
клиентов

15%

рост клиентской
удовлетворённости

Как устроен наш продукт

SpeechSense: что умеет

- Распознавать речь и определять эмоции
- Суммаризировать диалоги, находить в них любые тематики, выявлять смыслы и факты, причины, итоги
- Проверять корректность коммуникаций по скрипту и базе знаний, давать рекомендации New
С помощью ИИ-ассистента
- Автоматизировать оценку
- Работать с текстовыми и аудиодиалогами, в том числе офлайн-коммуникациями
Поддержка бейджей, микрофонов и других записывающих устройств
- Глубоко и быстро анализировать полученные данные New
За счёт дерева смыслов и интеграции с DataLens и Нейроаналитиком

SpeechSense: что под капотом

SpeechKit

Распознаёт речь, позволяет максимально точно перевести все диалоги в текстовый формат

DataLens

Помогает строить гибкую отчётности под любые потребности

YandexGPT и иные модели

1. Определяет неявные параметры, например:
 - Факт обработки возражений
 - Факт, что оператор решил проблему
 - Уровень удовлетворённости клиента
 - Уровень вовлечённости оператора
 - Факт решения проблемы клиента
 - Работу ассистентов
2. Делает саммари всего диалога

Поисковый сервис

Выявляет в диалогах всю необходимую информацию

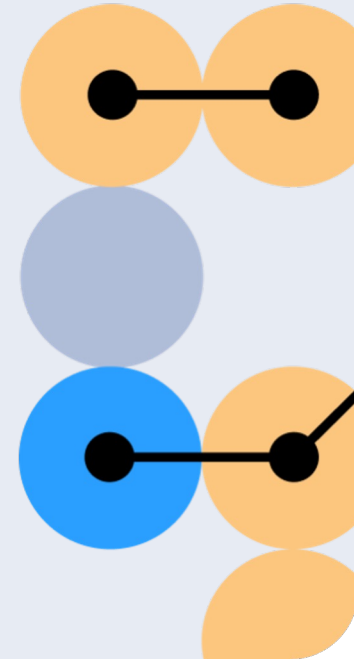
ML-модели

- Выделяют и учитывают тон речи
- Позволяют определить сложные эмоции — эмпатию, вежливость, участие

Что нас отличает

Легкий вход в продукт

30+ интеграций
(в т.ч. Битрикс и amoCRM)
и **готовые шаблоны**



Гибкая и полезная отчетность

Нейроаналитик позволяет
получать инсайты сразу по
выборке диалогов



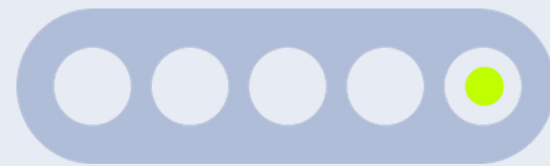
Любые типы данных

Чаты, звонки, отзывы, диктофоны,
камеры и диаризация для очных
сценариев



Модели для разных сценариев

Доступны почти все модели AI
Studio для решения различных
задач клиента



Дерево смыслов

Быстрый инструмент для поиска
инсайтов в большом массиве
данных

Безопасность

Только свои модели, соответствие
стандартам безопасности,
возможность onprem-поставки



Обновления

Yandex SpeechSense

Дерево СМЫСЛОВ

Новое

Ключевые причины обращений
и боли клиентов, инсайты
в несколько кликов

Статистика по количеству
обращений определенной
тематики

Зоны роста в бизнесе

📞

⋮

⌘

🔔

❓

⚙️

🦄📁

➡️

↩️

➡️

➡️

➡️

↩️

↩️

➡️

↩️

➡️

↩️

↩️

➡️

↩️

↩️

Максим

Венера

Венера

Венера

Максим

Венера

Венера

Венера

Максим

Венера

Венера

Максим

Венера

Венера

Венера

Карина

Николай

Марина

Николай

Карина

Марина

Николай

Марина

Петр

Марина

Венера

Венера

Венера

Венера

Венера

Диалог 03.04.2024 17:52

🔗

🔗 ID диалога

↩️ Направление: Входящий

🕒 Длительность: 1 минута 51 секунда

Общие метаданные >

👤

Клиент
Венера

➡️

Доля речи 0.27
Скорость 2.89 слов в секунду
Перебил 0 раз

🎧

Оператор
Николай

➡️

Доля речи 0.66
Скорость 2.63 слов в секунду
Перебил 0 раз

Анализ от YandexGPT ^

Причины звонка

подбор тура, уточнение возможных вариантов отдыха в рамках определённого бюджета

Итоги

разговор завершён без подбора тура, клиент недоволен общением с оператором и завершил разговор

Проблемы

несоответствие стоимости тура ожиданиям клиента, недовольство манерой общения оператора

Суммаризация

Клиент обратился за помощью в подборе тура, но был недоволен предложенными вариантами и стоимостью, после чего завершил разговор.

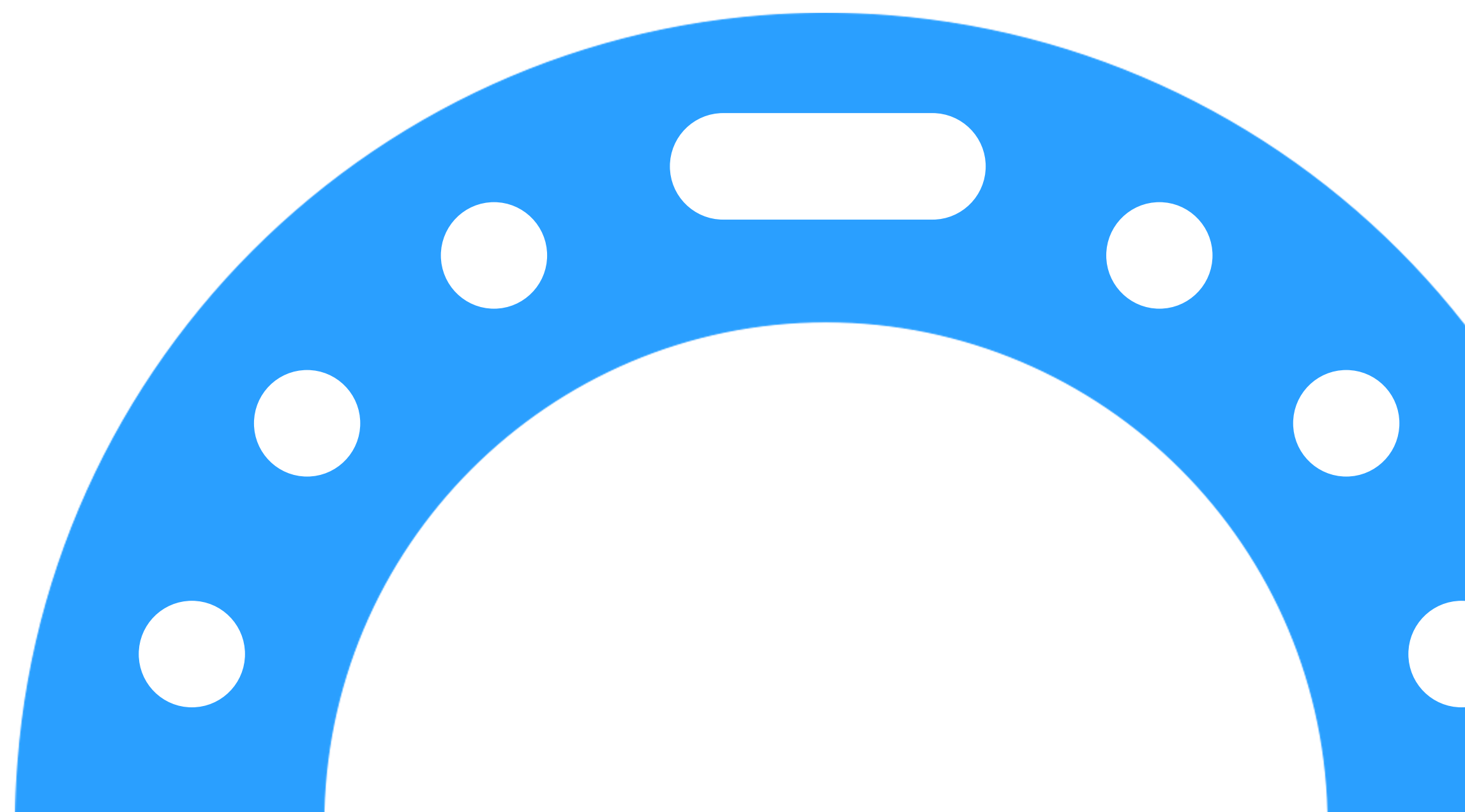
Ключевые слова клиента

пляжный отдых, подешевле, с братом, сто двадцать тысяч

Yandex SpeechSense

Шаблоны для индустрий

И образ результата



Шаблоны проектов



☐ Все шаблоны

Поиск по шаблонам

Тип подключения: Не выбран



📁 Базовые

Отраслевые категории

🏠 Строительство и недвижимость

✈️ HoReCa и туризм

🛒 Торговля и e-commerce

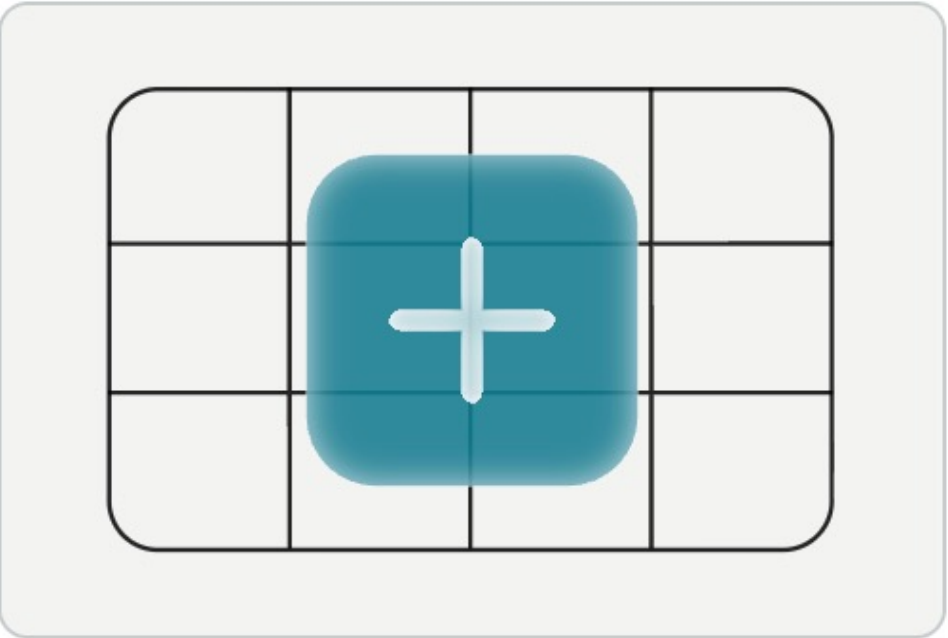
💰 Финансовый сектор

⚕️ Здравоохранение

🎓 Образование

✂️ Прочие услуги

Базовые



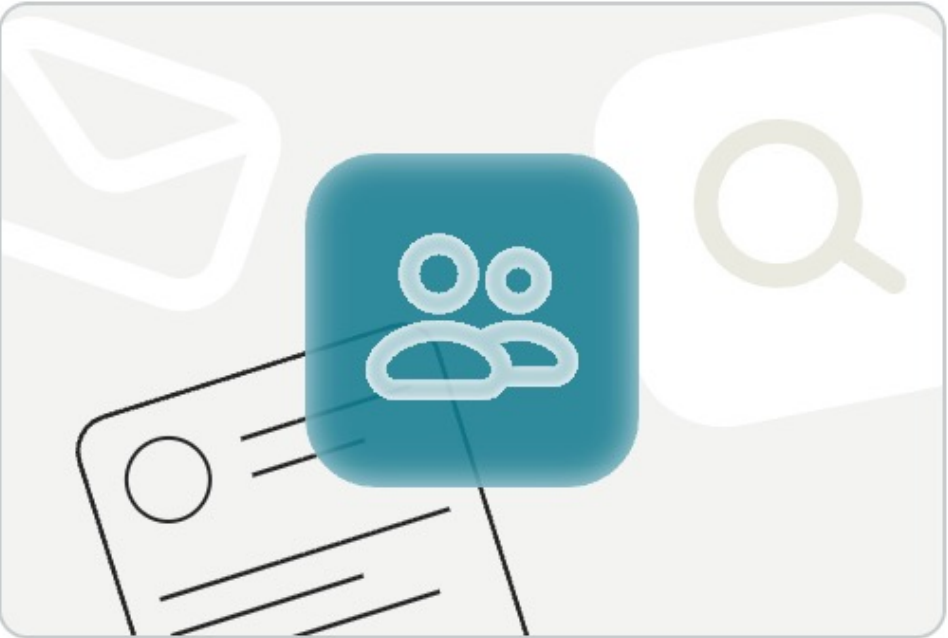
Пустой проект



Взыскание



Поддержка



HR



Продажи

Строительство и недвижимость

Шаблон медицины

Период

Период сравнения

Целевой звонок

Группировка дат

Оператор

Успешность записи

Сбросить

Не определено - Не опр

Не определено - Не опр

Нет выбранных значений

Нет выбранных значений

Нет выбранных значений

Нет выбранных значений

Ключевые показатели

Всего диалогов

89

▲0 к пред. периоду

Конверсия

65.2%

▲0 п.п. к пред. периоду

Средний % чек-листа

23.5%

▲0 п.п. к пред. периоду

Средняя вероятность продажи

68.9%

▲0 п.п. к пред. периоду

Доля благодарностей

30.3%

▲0 п.п. к пред. периоду

Доля жалоб

15.7%

▲0 п.п. к пред. периоду

Этапы записи

Динамика качества

Конверсия по операторам

Причины не записи (топ 5)

↑ ↓

Причина отказа

Причина отказа	Количество звонков
иное	3
Необходимость срочного приёма	2
Необходимость переключения на другой филиал	1
Несоответствие продукта ожиданиям	1
Отсутствие запрашиваемой услуги	1

<

1

>

Строки: 1–5

Причины обращений

Отчёты



Pro-теги



Ассистенты

Дашборды



Настройка индустрий



Персональный менеджер

Аналитика коммуникаций как сервис

Подписки. Стоимость

Basic

Встроенные универсальные шаблоны и для индустрий, включая дашборды DataLens, готовые интеграции с CRM и телефонами

- ✓ 10 000 минут аудио
- ✓ Ассистенты, встроенные в рамках шаблонов
- ✓ Дашборды DataLens
- ✓ 2 рабочих места DataLens
- ✓ 2 часа сопровождения аналитиком SpeechSense

45 000 ₽/month

Standard

Встроенные универсальные шаблоны и для индустрий, включая дашборды DataLens, готовые интеграции с CRM и телефонами

- ✓ 30 000 минут аудио
- ✓ Ассистенты, встроенные в рамках шаблонов
- ✓ Дашборды DataLens
- ✓ 5 рабочих мест DataLens
- ✓ 5 часов сопровождения аналитиком SpeechSense

90 000 ₽/month

Advanced

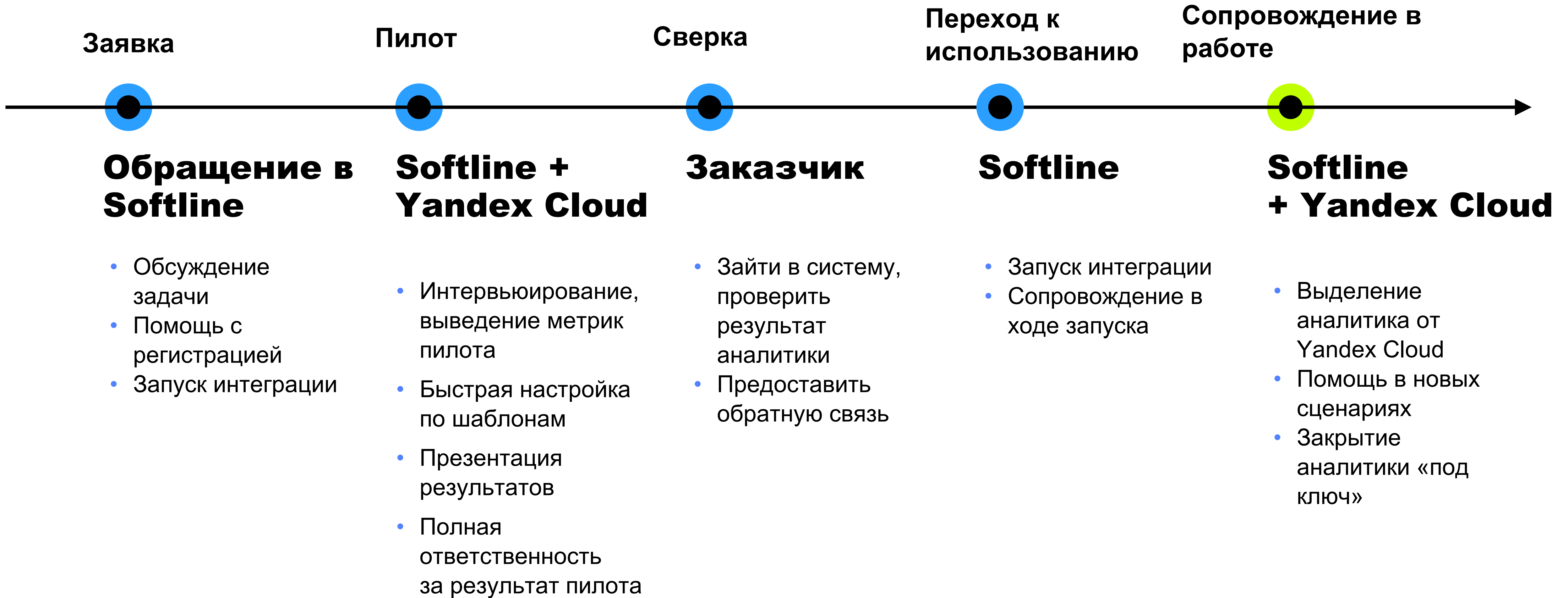
Встроенные универсальные шаблоны и для индустрий, включая дашборды DataLens, готовые интеграции с CRM и телефонами

- ✓ 100 000 минут аудио
- ✓ Ассистенты, встроенные в рамках шаблонов
- ✓ Дашборды DataLens
- ✓ 5 рабочих мест DataLens
- ✓ 5 часов сопровождения аналитиком SpeechSense

260 000 ₽/month

Цикл проекта

Цикл проекта по SpeechSense

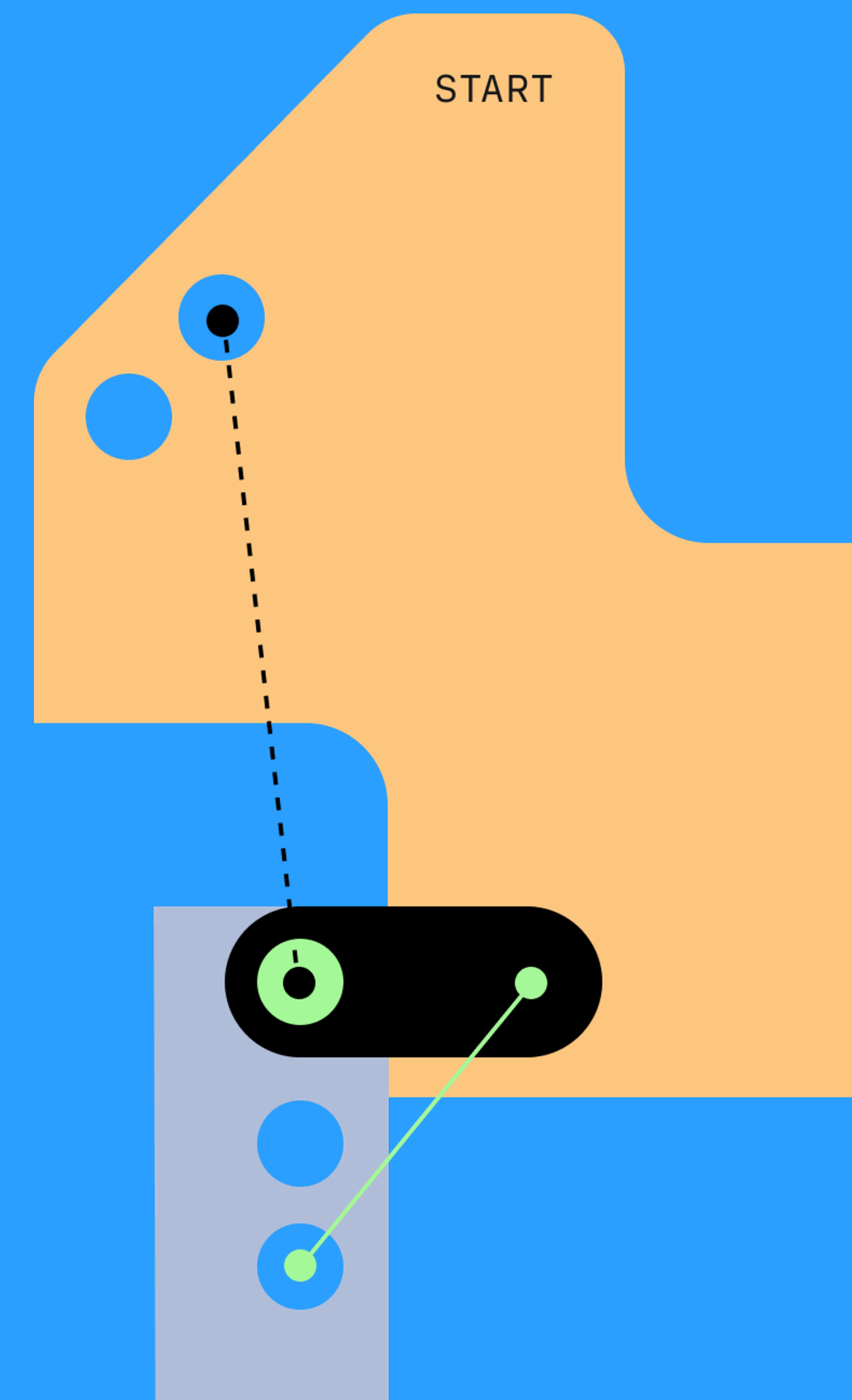


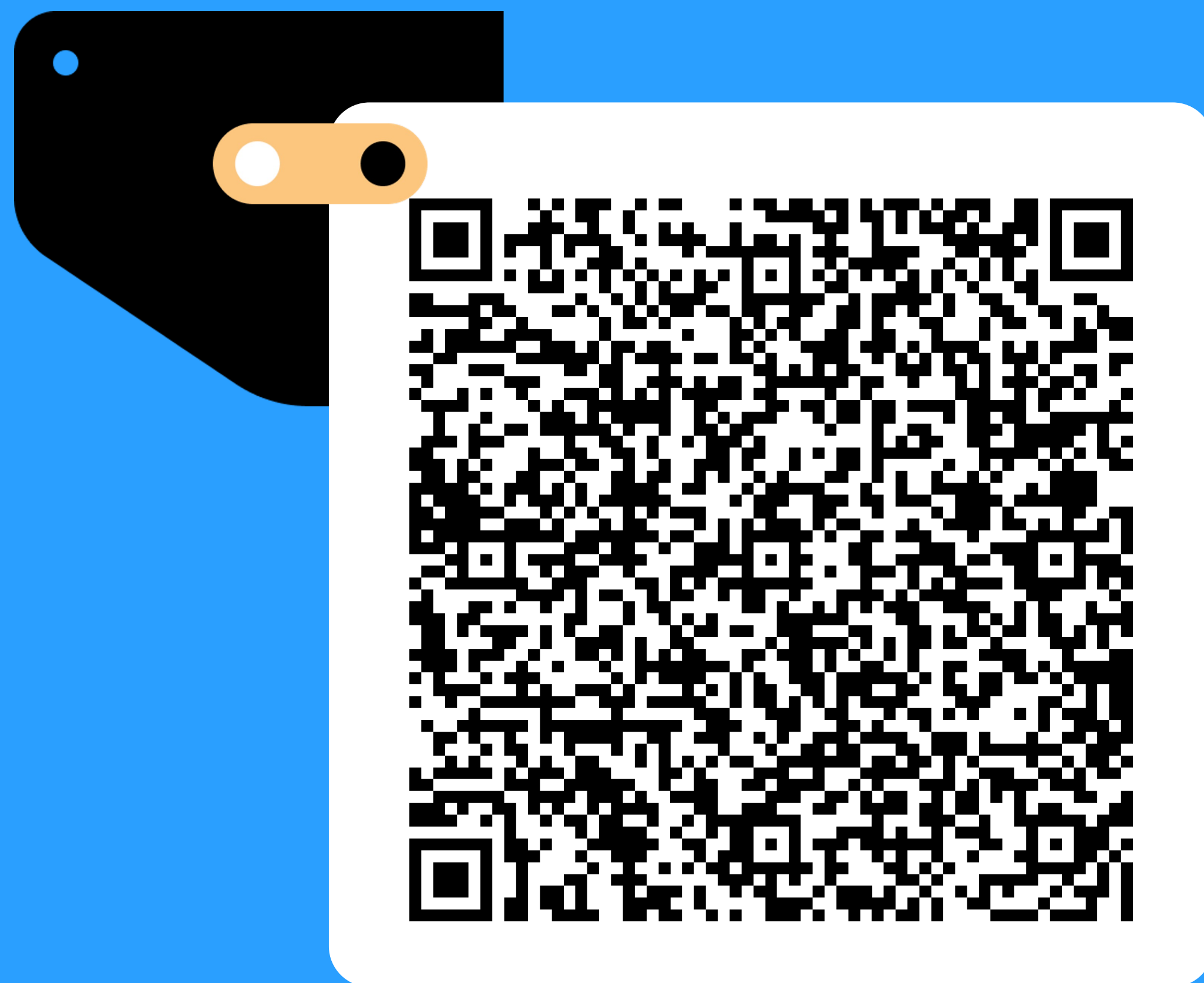
Срок пилота – до двух недель
Количество диалогов – до 10 тысяч

Сессия Q&A

Тайминг: 5 минут

Пожалуйста, задавайте любые вопросы
Худший вопрос — тот, который не задан





**Получите
скидку 50%
на пилот
Yandex
SpeechSense**

*срок действия предложения до конца августа

Спасибо за внимание!

Мы рады продолжить общение,
рассказать о преимуществах
и ответить на вопросы

