

# Речевая аналитика

*как инструмент повышения  
уровня качества обслуживания  
населения*

# Предпосылки для использования

*речевой аналитики в контакт-центрах  
обслуживания граждан*



Отсутствие автоматизированной аналитики для контроля стандартов обслуживания



Отсутствие автоматизированной аналитики обращений и жалоб от граждан



Затруднения в выявлении проблемных зон обслуживания и оперативном решении конфликтных ситуаций



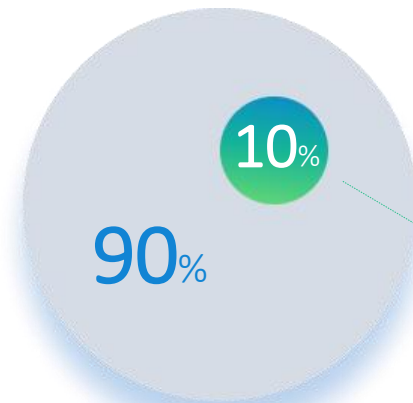
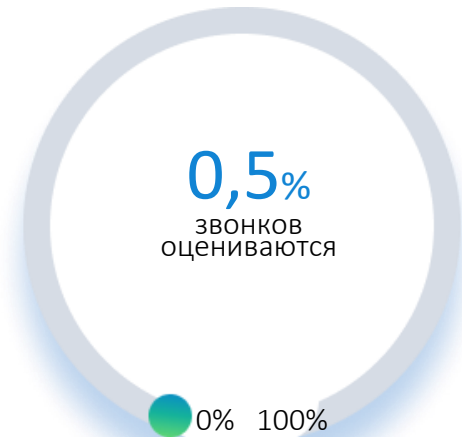
Неэффективное использование ресурсов контакт-центров



# Контроль и анализ звонков

*Как это работает без автоматизации системы*

- ✓ Оценка звонков и качества работы сотрудников происходит случайным образом
- ✓ Ручная оценка охватывает 0,5% звонков
- ✓ Находятся 10% ошибок из прослушиваемых
- ✓ Отсутствует подсистема построения отчетов и аналитики по различным метрикам для обработки диалогов



Находят ошибки  
из прослушиваемых

Случайная  
оценка

# Контроль и анализ звонков

*Где работает речевая аналитика*

**ЗДРАВООХРАНЕНИЕ**

**МФЦ**



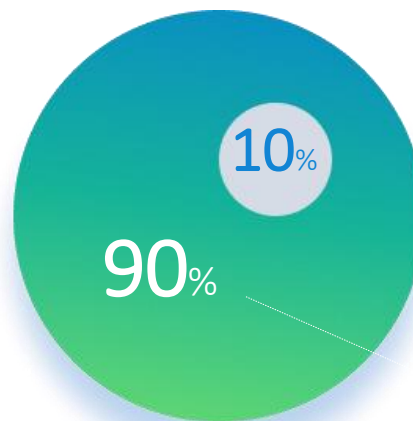
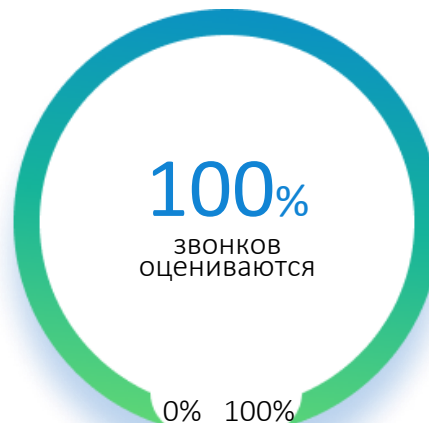
Комплексный анализ работы контакт-центра



Визуализация данных обработки клиентских диалогов по более, чем 100 метрикам



Передача необработанных данных в уже имеющиеся системы построения отчетов или бизнес-аналитики



Находят ошибки из оцененных

Без случайной оценки

# Возможности системы



Анализ 100% диалогов



Мониторинг и поиск информации по ключевым словам, фразам



Возможность супервизором создавать новые темы для роботизированного обслуживания на основании аналитики



Автоматическая оценка диалогов



Возможность анализа фрагментов диалогов для контроля стандартов обслуживания



Конструктор отчетов по сотрудникам и ключевым показателям компании

# Решаемые задачи



Автоматизация работы контакт-центра



Автоматизация контроля качества обслуживания



Анализ входящих и исходящих обращений в контакт-центр для выявления проблемных диалогов



Автоматизированная аналитика обращений клиентов



Сокращение повторных обращений



Поиск точек роста



Повышение качества обслуживания и дисциплины



Повышение лояльности клиентов



Внедрение маркеров качества обслуживания оператором



Защита от утечек информации



# Ожидаемые показатели результативности

## ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Анализ 100% звонков колл-центра и автоматизация контроля качества

## УЛУЧШЕНИЕ КАНАЛОВ КОММУНИКАЦИИ

Соблюдение исполнения скриптов диалога

## СНИЖЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО НЕГАТИВА

Анализ отчетов на количество жалоб, негативных диалогов. Выявление проблемных сотрудников для дальнейшей работы с ними

## ВЫЯВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМНЫХ МЕСТ

Анализ разговоров и обратной связи с гражданами

# Ресурсные затраты

- ✓ Программный продукт включен в реестр отечественного ПО
- ✓ Работа как во внутреннем контуре организации, так и в облаке
- ✓ Кастомизация логики работы решений
- ✓ Использование российских операционных систем

Внедрение разработки и использование ЦОД региональных администраций:

**- РАЦИОНАЛЬНОЕ И ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕСУРСОВ;**

**- СТАБИЛЬНАЯ РАБОТА СИСТЕМЫ НА ПРОТЯЖЕНИИ ВСЕГО ПРОЕКТА.**



# Обработка текста и голоса *с использованием нейронных сетей*



Самообучающиеся алгоритмы  
распознавания естественной  
человеческой речи



Распознавание «на лету»



Разделение аудиоданных  
на потоки по участникам  
диалога

# Итоги реализации проекта

*Экономическая и социальная эффективность*



повышение качества и улучшение эффективности процессов обслуживания



сокращение издержек контакт-центров



увеличение доступности сервисов горячих линий 122 и контакт-центров многофункциональных центров



сокращение времени обслуживания до 30%



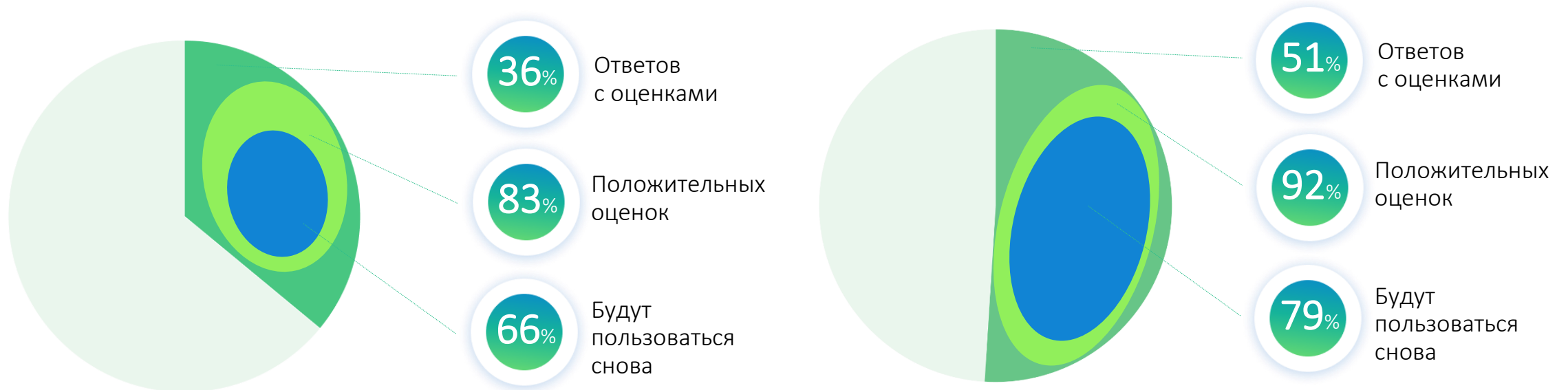
увеличение уровня удовлетворенности граждан на 20%



освобождение более 50% ресурсов контакт-центра

# Анализ сервиса «Доставка льготных лекарств на дом»

Исходящий обзвон граждан для оценки качества сервиса



**2022**

Опрошено: 32 780 чел.



**2023**

Опрошено: 25 551 чел.

# Выявление проблемных зон



## ПРИКРЕПЛЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ К МЕДИЦИНСКИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ

Исследованы случаи, где для многих улиц в населенных пунктах области в МИС отсутствовали прикрепления к медицинским учреждениям, которые должны обслуживать вызовы врачей на эти адреса

## ДОСТАВКА ЛЕКАРСТВ

Выявлены случаи, когда выписанные лекарства отмечались в МИС системе, а по факту не были доставлены пациентам

## ОФОРМЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ НАПРАВЛЕНИЙ

Проанализированы причины некорректного оформления врачами электронных направлений

## ВЫЗОВ ВРАЧА НА ДОМ

Обнаружены ошибки при заполнении электронных карт пациентов: неверные или неполные адреса, данные полиса, контактные телефоны