

NLP Analytics

Сервис для анализа голосового и текстового взаимодействия с клиентами на основе современных ML-моделей



Продукты



Проекты

Возможности



NLP Analytics

Сервис для анализа голосового и текстового взаимодействия с клиентами на основе современных ML-моделей

ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ

% Обрабатывает 100% коммуникаций в любых каналах

Выстраивает структуру коммуникации в контакт-центре без участия человека

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Банки и страховые компании

Телеком

Ритейл

Медицинские организации

Службы доставки

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Бизнес-эффекты от использования сервисов речевой аналитики

35-43%

Снижение стоимости целевого лида

Дополнительные преимущества

80%

Повышение производительности отдела контроля обслуживания

17-30%

Увеличение продаж

36%

Рост количества подключений сервисов самообслуживания

20%

Рост удовлетворенности клиентов

14%

Снижение непрофильной нагрузки на операторов

NLP Analytics

Сервис для анализа голосового и текстового взаимодействия с клиентами на основе современных ML-моделей

Глубокий анализ коммуникаций



Обнаружение неочевидных взаимосвязей в поведении клиентов и сотрудников за счет комбинации ML-моделей и правил в основе аналитических инструментов

Управление общением с клиентами



Автоматический анализ всех неструктурированных диалогов с клиентами и построение оптимального скрипта для дальнейшего взаимодействия с ними

Набор готовых метрик для бизнеса



Учет и формирование показателей в зависимости от размера компании, сферы бизнеса, аудитории или ее отдельных сегментов

Прогнозирование бизнес-метрик



Предсказание показателей и тенденций на основе проанализированных данных

Удобная отчетность



Прозрачная система метрик, дашборды и отчеты 24/7, выгрузка данных в любые сервисы

Без дополнительного штата аналитиков



Клиенту не нужна команда высококвалифицированных специалистов для работы с сервисом и дообучения ML-моделей

NLP Analytics

ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ КЛИЕНТОВ



Оmnikanальный подход

Автоматический анализ 100% коммуникаций операторов и чат-ботов с клиентами в любых каналах: по телефону, на сайте, в чатах мобильных приложений, в соцсетях и мессенджерах.



Комплексное решение

Вы можете заказать комплексное решение, в состав которого входит Audiogram — платформа для синтеза и распознавания речи, NLP платформа для создания ботов и NLP Analytics.



Простое и быстрое внедрение

Внедрение NLP Analytics на правилах под конкретный кейс занимает 2 месяца, интеграция с дообучением ML-модели — 1-2 недели.

ПРОГРАММНЫЕ КОМПОНЕНТЫ



Модуль дефолтных статистических метрик

Отвечает за подсчет длины сессии, количества диалогов и пользователей и др.



Модуль анализа тональности по аспектам

Выделяет различные аспекты высказывания пользователя во фразах, например, «тарифы у вас хорошие, а связь просто ужас». С его помощью можно узнать, что именно не устраивает клиентов: стоимость, качество и так далее.



ML-инструменты

Модульные микросервисы для анализа тональности разговора, тематики, сложных коммуникационных моментов: когда бот не распознает запрос, клиент проявляет агрессию или нецензурно ругается.



Аналитика скриптов и сценариев

Дополнительный сервис, с помощью которого компании могут самостоятельно устанавливать и контролировать правила коммуникации: приветствие, предложение услуг, соблюдение этических норм и так далее.

ПРИМЕНЕНИЕ NLP ANALYTICS ПО ОТРАСЛЯМ

ТЕЛЕКОМ



- Контроль качества обслуживания клиентов, соблюдения скриптов и других параметров
- Выявление эффективных сценариев коммуникаций
- Анализ работы операторов
- Пресечение отклонения от тем и разглашения конфиденциальной информации;

БАНКИ И ФИНАНСОВЫЕ КОМПАНИИ



- Анализ преколлекшен-звонков
- Выявление потребностей клиентов
- Оценка диалогов с операторами и менеджерами в офисах продаж
- Выявление ненормативной лексики
- Оповещение о стоп-словах и кризисных ситуациях

РИТЕЙЛ И СЛУЖБЫ ДОСТАВКИ



- Контроль работы сотрудников службы поддержки
- Сбор потребностей клиентов
- Оценка вежливости и пунктуальности курьеров
- Сбор данных для планирования рекламных кампаний

МЕДИЦИНСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ



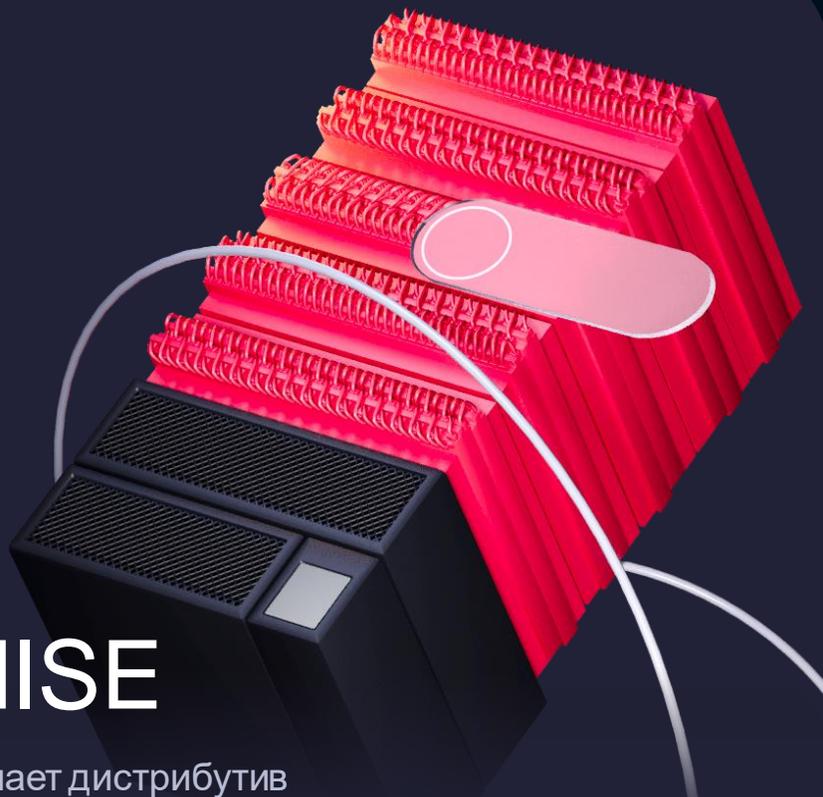
- Анализ работы сотрудников кол-центра:
 - оценка вежливости
 - соблюдения скриптов
 - контроль подтверждения записей на прием и напоминаний
- Изучение потребности клиентов в новых услугах

МОДЕЛИ ПОСТАВКИ ПРОДУКТОВ MTS AI



ON PREMISE

Заказчик получает дистрибутив ПО и лицензию для установки на своих серверах



CLOUD

NLP Analytics будет развернут в облаке, заказчик получает для работы доступ к API и ссылку на личный кабинет

