

# WORDPULSE

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



Продукты



Проекты

Возможности

Решения



# MTS AI – ОДИН ИЗ ЛИДЕРОВ В ОБЛАСТИ ИИ В РОССИИ

Реализовали 20+ проектов

- Автоматизировали клиентский сервис МТС с помощью чат-бота
- Помогаем прогнозировать доходность от инвестиций в телеком-инфраструктуру с помощью ИИ
- Научили KION пропускать титры и определять место для рекламы



Разрабатываем AI-решения и продукты

На основе технологий CV, NLP и Edge Computing

Развиваем рынок в области DeepTech и AI

Инвестируем в перспективные проекты, помогаем стартапам превратить идеи в прибыльный бизнес

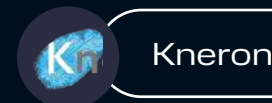
R&D-центр

200+ экспертов и технологическая инфраструктура – используем самый мощный в телекоме суперкомпьютер

АКТИВЫ MTS AI



INFOMATIKA



# WORDPULSE

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

**17-30%**

Увеличение продаж

**20%**

Рост удовлетворенности клиентов

### Дополнительные преимущества

**80%**

Повышение производительности отдела контроля обслуживания

**36%**

Рост количества подключений сервисов самообслуживания

**14%**

Снижение непрофильной нагрузки на операторов

# WORDPULSE

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

# WORDPULSE

## 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 WordPulse.



### Простое и быстрое внедрение

Внедрение WordPulse 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 WORDPULSE 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

# СХЕМА РАБОТЫ WORDPULSE

Загрузите  
ГОЛОСОВЫЕ  
И ТЕКСТОВЫЕ  
данные  
в интерфейс

и получите бизнес-инсайты  
уже через несколько минут



Запись  
обслуживания  
во фронт-офисах



Запись  
обслуживания  
в контактных  
центрах



Чаты  
и мессенджеры



Сбор данных  
на сервере



Автоматическая  
оценка работы  
сотрудника



Анализ зон развития  
в речевой аналитике



Отчетность  
и анализ данных



Разработка  
и реализация  
плана действий



Контроль

# МОДЕЛИ ПОСТАВКИ ПРОДУКТОВ MTS AI



## ON PREMISE

Заказчик получает дистрибутив ПО и лицензию для установки на своих серверах



## CLOUD

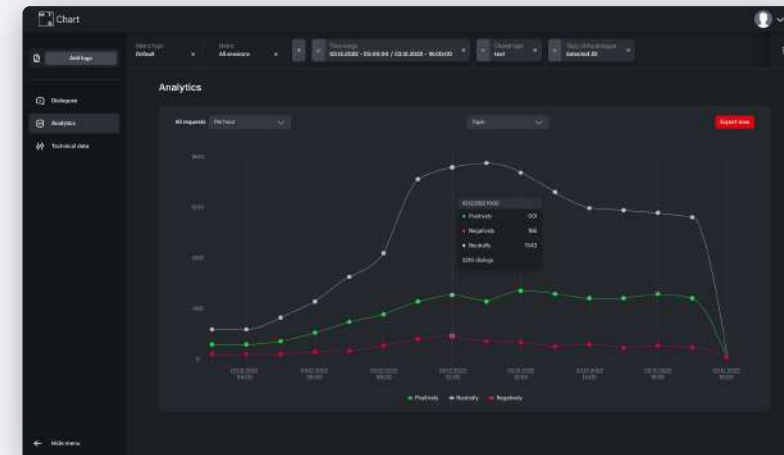
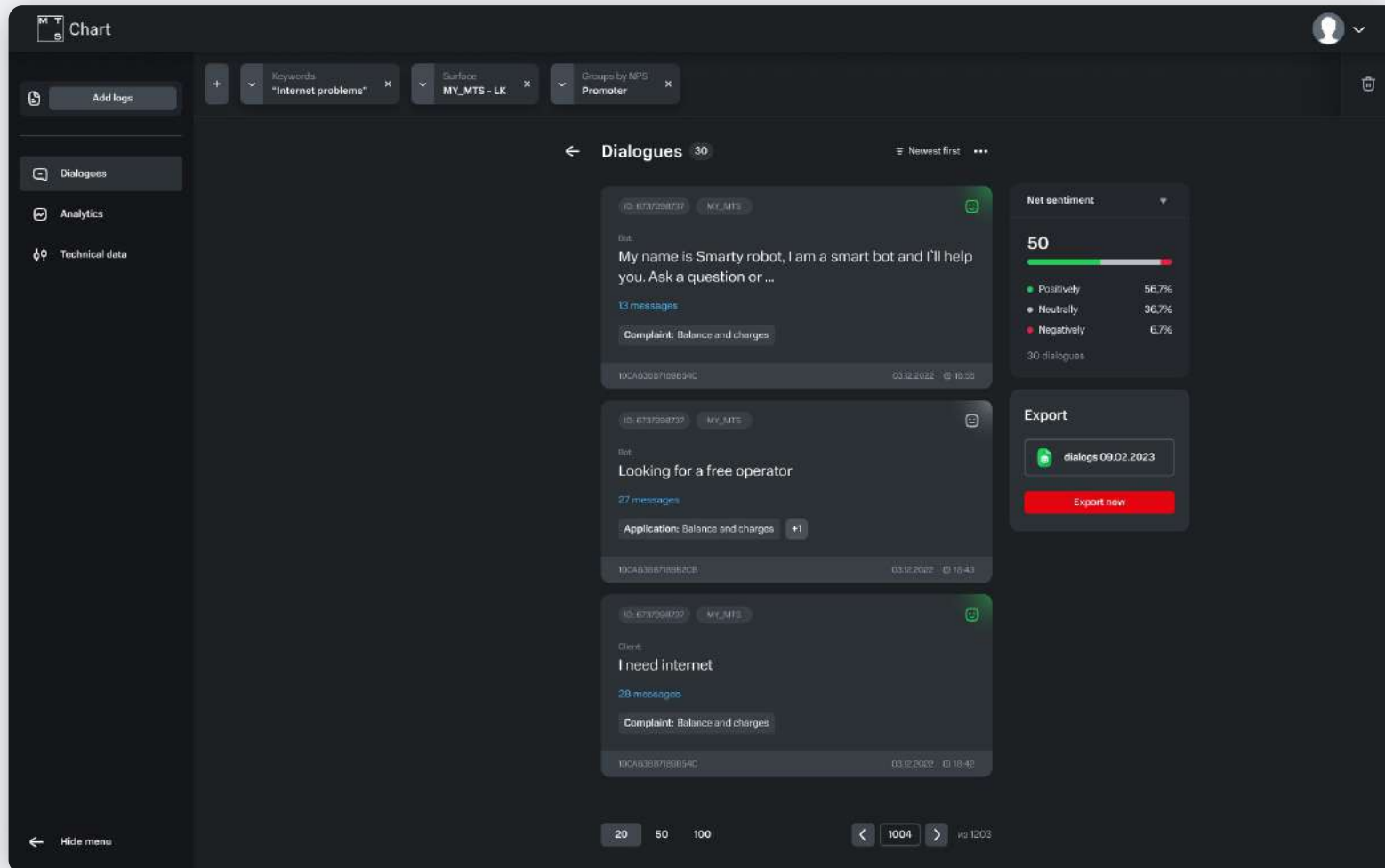
WordPulse будет развернут в облаке, заказчик получает для работы доступ к API и ссылку на личный кабинет



# ИНТЕРФЕЙСЫ WORDPULSE

Делаем взаимодействие с сервисом понятным и удобным

Сканируйте QR-код  
и смотрите видео,  
где мы демонстрируем  
интерфейс продукта



# АНАЛИТИКА КОММУНИКАЦИЙ ОНЛАЙН-РИТЕЙЛЕРА

## ЗАДАЧА

Отслеживать соответствие скриптам 100% записанных разговоров менеджеров с клиентами.

### Подзадачи:

- транскрибировать голосовые файлы в текст,
- определять наличие или отсутствие ключевых фраз в них и формировать отчетность.

Объем для обработки – 2500 записей.

## РЕШЕНИЕ

MTS AI предложили внедрить WordPulse и Audiogram — платформу синтеза и распознавания речи.

### Что будет сделано для заказчика?

1. Подключение Audiogram к АТС или к файловой системе записи диалогов.
2. Подключение и настройка WordPulse, дообучение ML-моделей.
3. Транскрибация голосовых файлов в текст с помощью Audiogram.
4. Отслеживание ключевых фраз и интонаций.
5. Контроль соблюдения скриптов и ведения нестандартных диалогов: жалобы на компанию.
6. Информирование о внутренних процедурах компании, раскрытие персональных данных других лиц.
7. Определение темпа речи операторов и уровня доброжелательности.
8. Выявление хамства, грубости и нецензурной лексики со стороны сотрудников.
9. Настройка отчетности под требования заказчика.

## ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

Интеграция кастомизированного сервиса: WordPulse и Audiogram.

Вероятный бизнес-эффект:

- следование скрипту возрастет на 15%;
- эффективность работы сотрудников кол-центра повысится на 20%;
- количество нежелательной лексики сократится на 100%;
- эффективность исходящих продаж вырастет до 30%, кросс-продаж – до 20%.

# АНАЛИЗ ТЕКСТОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ ТЕЛЕКОМ-ОПЕРАТОРА

## ЗАДАЧА

Автоматический анализ 100% сообщений клиентов в чате с оператором и ботом для выявления причин неудач при решении клиентских запросов.

## РЕШЕНИЕ

Разработчики MTS AI предложили телеком-оператору внедрить WordPulse.

### Что будет сделано для заказчика?

1. Внедрение сервиса WordPulse на серверах заказчика.
2. Подключение и настройка WordPulse.
3. Дообучение ML-моделей тематизации на данных заказчика.
4. ИИ-сервис проанализирует все диалоги с клиентами, выявит новые тематики и рост обращений по ним, динамику показателей удовлетворенности клиента по каждому диалогу и оператору, количество и динамику тональности диалогов.
5. Автоматическое формирование отчетности.

## ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

Интеграция сервиса WordPulse повысит уровень удовлетворенности сервисом, а также позволит:

- автоматизировать сегментацию чатов с клиентским негативом, оценку влияния новых скриптов на удовлетворенность клиентов;
- выявить массовые инциденты, топ тематик обращений и их тональности;
- увеличить объемы аналитики чатов до 100% с точностью разметки 80%.

# СОВМЕСТИМОСТЬ С ДРУГИМИ ПРОДУКТАМИ MTS AI

## Audiogram — платформа распознавания и синтеза речи

Интеграция WordPulse с Audiogram позволяет получить большее количество информации и инсайтов о диалогах с клиентами по телефону.

Audiogram переводит речь в текст, предоставляет информацию о паузах, длительности и времени звонка.

Далее эти данные загружаются в сервис WordPulse, который формирует статистику по голосовому взаимодействию с клиентами.



## NLP Platform — инструмент для создания голосовых и текстовых ботов и управления ими на основе AI

Подключение WordPulse дает возможность:

- анализировать 100% диалогов ботов и операторов,
- оценивать и выбирать наиболее эффективные скрипты для общения с клиентами,
- принимать оперативные решения для улучшения клиентского опыта.



# ТРЕБОВАНИЯ К ИНФРАСТРУКТУРЕ

КОМПОНЕНТ	CPU (millicore)	RAM (Gi)	GPU (ядра) V100	HDD (Gi)
Модуль анализа тональности	500	3	1	3
Модуль кластеризации	1000	3	1	3
OpenSearch	8000	16		1000
Вспомогательные сервисы аналитического модуля	1500	1.5		9

Возможно горизонтальное масштабирование путем увеличения количества POD.

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Задавайте  
все интересующие  
вас вопросы по адресу  
[sales@mts.ai](mailto:sales@mts.ai)

