

# Речевая аналитика

BSS

Унифицированное решение для компаний любого размера

- Сложно контролировать операторов КЦ?
- Продажи по телефону не растут?
- Как выделить эффективных сотрудников?
- Как выявить и внедрить лучший опыт?

Получите инструментарий для анализа диалогов и настройки отчетов

- 1 Загрузите разговоры операторов
- 2 Дождитесь, пока система преобразует записи разговоров в текст



Добрый день!

Добрый день! **Очень долго висел на линии, безобразия!** Я хочу записаться на вакцинацию от коронавируса. Если можно, побыстрее?

**Очень много звонящих! И каждый высказывает мне свое недовольство...**

Але, вы куда пропали?

Извините! **Вы прикреплены к поликлинике нашего города?**

Да, к КБ 53.

Продиктуйте, пожалуйста, номер вашего полиса.

46934679267931745

Я вас записала на понедельник, на 10 часов утра.

Спасибо!

До свидания.

Негативная лексика клиента, недовольность от обслуживания.

Негативная лексика оператора, отклонение от скрипта.

Молчание. Большая пауза в разговоре.

Получение необходимой информации для предоставления услуги.

Успешное завершение разговора.

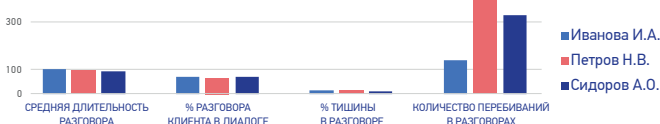
- 3 Комбинируйте предустановленные и собственные критерии поиска
- Запустите анализ

- Обработка возражений
- Отклонения от скрипта
- Нежелательная лексика оператора
- Анализ недовольства клиента
- Успешная продажа и т.д.



	Иванова И.А.	Петров Н.В.	Сидоров А.О.
Средняя длительность разговора	115	110	97
% разговора клиента в диалоге	50	47	51
% тишины в разговоре	9	9	10
Количество перебиваний в разговорах	118	592	414

Динамика звонков по операторам



Уникальное коробочное решение на базе технологии речевой аналитики

- Мониторинг 100% звонков
- Не требуется интеграция и обучение
- Работает как из облака, так и в контуре организации

Сроки внедрения

- Доступно сразу в базовом функционале
- До 3 недель с настройкой под специфику заказчика

Преимущества

- Увеличение продаж и сокращение расходов
- Повышение удовлетворенности клиентов
- Выявление эффективных стратегий продаж

1. Попробуйте наше решение в работе
2. Приобретите пакет на 6 месяцев

Возможности стартового пакета

- Экспресс-анализ звонков по продажам
- Классификация звонков на удачный/неудачный
- Выявление маркетинговых маркеров (упоминание продуктов, конкурентов и т.д.)
- Настройка 1 сценария для автоматического контроля соответствия
- Подготовка отчета с ключевыми выводами

Почему BSS

- Собственная разработка, отечественное ПО
- Более 30 лет успешной работы в РФ и за рубежом
- Весь необходимый инструментарий для самостоятельного развития решения
- Полный стек решений и технологий обработки естественной речи
- Поддержка отказоустойчивости и масштабирования производительности
- Все компоненты могут быть развернуты в периметре заказчика

Наши голосовые решения уже пользуются доверием:



Позвоните нам для консультации:

+7 (495) 785-04-94

Москва, Нагорный проезд, дом 5,  
info@bssys.com, www.bssys.com