

# Решение по автоматическому контролю сотрудников через распознавание и анализ речи

## В CALL-ЦЕНТРАХ

Платформа речевой аналитики компании DC-Systems



### КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Все диалоги записываются на стороне телефонии  
 Настройка подключения производится через API  
 Передача данных осуществляется автоматически



### ВОЗМОЖНОСТИ

**ОБЩИЕ**  
 Автоматическое определение тематики разговоров  
 Возможность моментального подключения руководителя  
 Общий рейтинг сотрудников  
 Хранение и быстрый поиск данных

#### ПО СОТРУДНИКУ

Перебивание клиента  
 Наличие слов паразитов  
 Соответствие скрипту  
 Разговоры на отвлеченные темы  
 Длительность ожидания вызовов

#### ПО КЛИЕНТУ

Определение уровня лояльности  
 Определение темы запроса клиента с передачей данных в CRM  
 Повышаются нужные количественные показатели



### РЕЗУЛЬТАТЫ

Автоматическое определение тематики диалогов позволяет предугадывать возникающие проблемы  
 Снижаются затраты на з/п группе контроля качества  
 Оценка до 100% звонков



### СТОИМОСТЬ

от 2 руб./мин.  
 От 3500 руб. за сотрудника в месяц



### НАШИ КЛИЕНТЫ



## В ОФИСАХ ПРОДАЖ

Платформа речевой аналитики компании DC-Systems и диктофоны-бейджи компании Fonemica

Сотрудник носит электронный бейдж, который записывает все диалоги  
 В конце дня бейдж подключается к устройству накопления и передачи записей  
 Утром руководитель видит статистику, а бейдж вновь готов к использованию

#### ОБЩИЕ

Запись разговоров в течении 12 часов  
 Прикрепление записей встреч в CRM  
 Построение общего рейтинга сотрудников  
 Хранение и быстрый поиск данных

#### ПО СОТРУДНИКУ

Соответствие скрипту  
 Разговоры на отвлеченные темы  
 Определение повышения тона и эмоций

#### ПО КЛИЕНТУ

Возможность найти и прослушать диалог

Увеличивается объем кросс-продаж  
 В CRM появляется возможность прослушивать любую встречу  
 Клиенты ведут себя корректнее  
 Снижаются затраты на обучение

от 2 руб./мин.  
 От 3500 руб. за сотрудника в месяц