



## Речевая и голосовая аналитика для бизнеса

Речевая аналитика – комплекс технологий для автоматического анализа разговоров по голосу и речи. Эффективное, инновационное средство позволяет анализировать все голосовые сообщения клиентов и работников предприятия. Основная ценность системы заключается в работе для всего бизнеса, целями и задачами которого, является активное взаимодействие с клиентской аудиторией конечных пользователей продуктов и услуг, а так же контроля и соблюдения регламентов разговора.

### Речевая аналитика для контактных центров:

Система SVQA (Speech and Voice Quality Assurance) позволяет проводить анализ работы контактного центра с помощью технологии распознавания речи, обработка естественного языка, текстовой аналитики, оценки манеры разговора, эмоционального состояния.

#### Задачи, решаемые с помощью речевой аналитики в контактом центре:

- Классификация тем обращения клиентов;
- Оценка удовлетворенности клиентов;
- Мониторинг соблюдения регламентов и чек-листов;
- Поиск рекламаций и негативных вызовов;
- Анализ маркетинговых акций;
- Выявление не профильной нагрузки;
- Поиск причин длительного обслуживания;
- Оценка конверсии обращений клиентов в контактный центр;

#### Области применения речевой аналитики в контактом центре:

- Службы консультации и обслуживания клиентов;
- Коммерческие отделы продаж и маркетинговые службы;
- Службы технической поддержки и качества;
- Формирования обучающего материала;
- Выявление потребностей клиентов, поиск точек роста;
- Минимизация негативных обращений;

### Речевая аналитика для торговых представителей, сферы услуг и обслуживания:

Система SVQA позволяет анализировать записи с микрофонных носителей, записанные через диктофоны, мобильные устройства, внешние микрофоны систем записи, микрофоны с камер видеонаблюдения. Записанная речевая информация анализируется в режиме офлайн, по результатам формируется сводный отчет по всем позициям, с указанием наиболее критических разговоров. Система контролирует разговор сотрудников отдела продаж, клиентов и посетителей.

## Эффективность внедрения речевой аналитики:

- Сокращение времени поиска критических разговоров;
- Структурирование речевой информации;
- Автоматизация тематик разговора;
- Снижение непрофильных и непродуктивных разговоров;
- Рост показателей притока и удовлетворённости клиентов;
- Сокращения длительности обслуживания клиентов;

Компания «Речевые технологии» предлагает услуги по использованию речевой аналитики. Мы анализируем записанные данные, и предоставляем сводный отчёт в любом удобном виде. Пассивные временные затраты на запуск системы речевой аналитики, достаточно предоставить лишь сами записи. Совместно с потребителем системы, мы определяем критерии анализа разговора, а так же степень интеграции с бизнес процессами при необходимости.

## О КОМПАНИИ:

Компания «Речевые Технологии» (в последующем группа компании) была создана в 2006 г. Опыт разработки анализа голоса и речи ведём с 1999 г., являемся выпускниками ведущих белорусских учебных и научных учреждений. Свыше 200 научных публикаций, более 20 крупных проектов, связанные с речевой обработкой и записью информации. Компания – активный участник быстрорастущего инновационного рынка речевых технологий, с применение современных методов искусственного интеллекта. Компания не только создаёт и внедряет свои разработки в профессиональной сфере, но так же и формирует новые ниши сегмента, и является во многом флагманским первопроходцем на отечественном рынке.

## КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Адрес:  
220056 г. Минск, ул. 50 Лет Победы, 5А-39

моб. +375 29 636 27 69  
(Viber, WhatsApp, Telegram, Signal)

e-mail: [info@speech.by](mailto:info@speech.by)

