UKTECH LAB

U-Speech Analytics

современная система речевой аналитики

Анонс вебинара

- О компании
- Какие бизнес-задачи решает речевая аналитика
- Инструменты для решения бизнес-задач
- Для кого?
- U-Speech Analytics. Функциональные возможности
- Ожидаемый эффект от внедрения
- Демонстрация продукта
- Сценарий внедрения из облака
- Ценообразование
- Запускаем?

Докладчики

Василий Никулин

Руководитель направления поддержки продаж федеральных клиентов, департамент облачного бизнеса #CloudMTS

Василий Красюк

Генеральный директор, Юкитех Лаб

О компании

UKTECH LAB

- российская высокотехнологическая компания – специализируется на разработке продуктов и сервисов **в области искусственного интеллекта, распознавания речи и голосовой биометрии**
- команда обладает опытом реализации крупных международных проектов и проектов государственного значения
- компания имеет ресурсы фундаментальной научной и математической базы, занимается разработкой продуктов и сервисов с использованием ML/DL
- инфраструктура компании расположена в одном из самых надежных дата-центров страны (сертификат Tier III, а также соответствуют ФЗ-152 и GDPR), что позволяет предоставлять сервисы с надёжностью более 99,9%

Система речевой аналитики **U-Speech Analytics** внесена в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных

Несколько проектов компании UKTECH LAB получили поддержку Фонда содействия инновациям (ФСИ) в виде государственных грантов

Технологии, продукты и сервисы компании

Базовые (U-Core)

U-SR
Преобразование речи в текст

U-TS
Синтез речи

U-VB
Голосовая биометрия

U-CR
Запись разговоров с возможностью стриминга

Основные (U-Service)

U-Speech Analytics
Система речевой аналитики

U-Assist Operator
Виртуальный ассистент оператора

U-Assist Supervisor
Виртуальный ассистент супервайзера

U-Speech IVR
Голосовой IVR

U-Speech Bot
Чат-бот

U-Assist Conf
Виртуальный ассистент конференции

Какие бизнес-задачи решает речевая аналитика

Оптимизация расходов на коммуникации с клиентами

- Сокращение длительности разговоров за счет улучшения скриптов
- Уменьшение количества повторных вызовов за счет обогащения базы знаний и оптимизации групп операторов
- Повышение эффективности отдела контроля качества за счет отсутствия необходимости прослушивания записей разговоров

Увеличение продаж и повышение лояльности

- Выработка наиболее удачного поведения в диалоге с клиентом
- Быстрое нахождение решения проблем клиента
- Удержание клиентов за счет быстрого реагирования на конфликты
- Увеличение кросс-продаж за счет контроля выполнения KPI

Повышение качества продуктов

- Улучшение продукта за счет выявление пожеланий и претензий клиентов, а также получения обратной связи после выхода обновленного продукта

Инструменты для решения бизнес-задач

1

Контроль качества клиентского сервиса

- Анализ 100% диалогов (в отличии от традиционного прослушивания 4-5% записей службами мониторинга)
- Оценка качества работы оператора/менеджера (соблюдение скриптов и регламентов общения с клиентами, работа с конфликтными звонками)

2

Выявление инсайтов для дальнейшей обработки различными службами

- Причины недовольства и оттока клиентской базы
- Сравнение с конкурентами
- Драйверы при выборе продукции

3

Применение ИИ в аналитике

- Автоматическое определение тематик внутри диалога
- Построение облака часто встречающихся слов

Для кого?

Управление контролем качества в контактном центре

Маркетинговые и рекламные специалисты

Продуктовый менеджмент

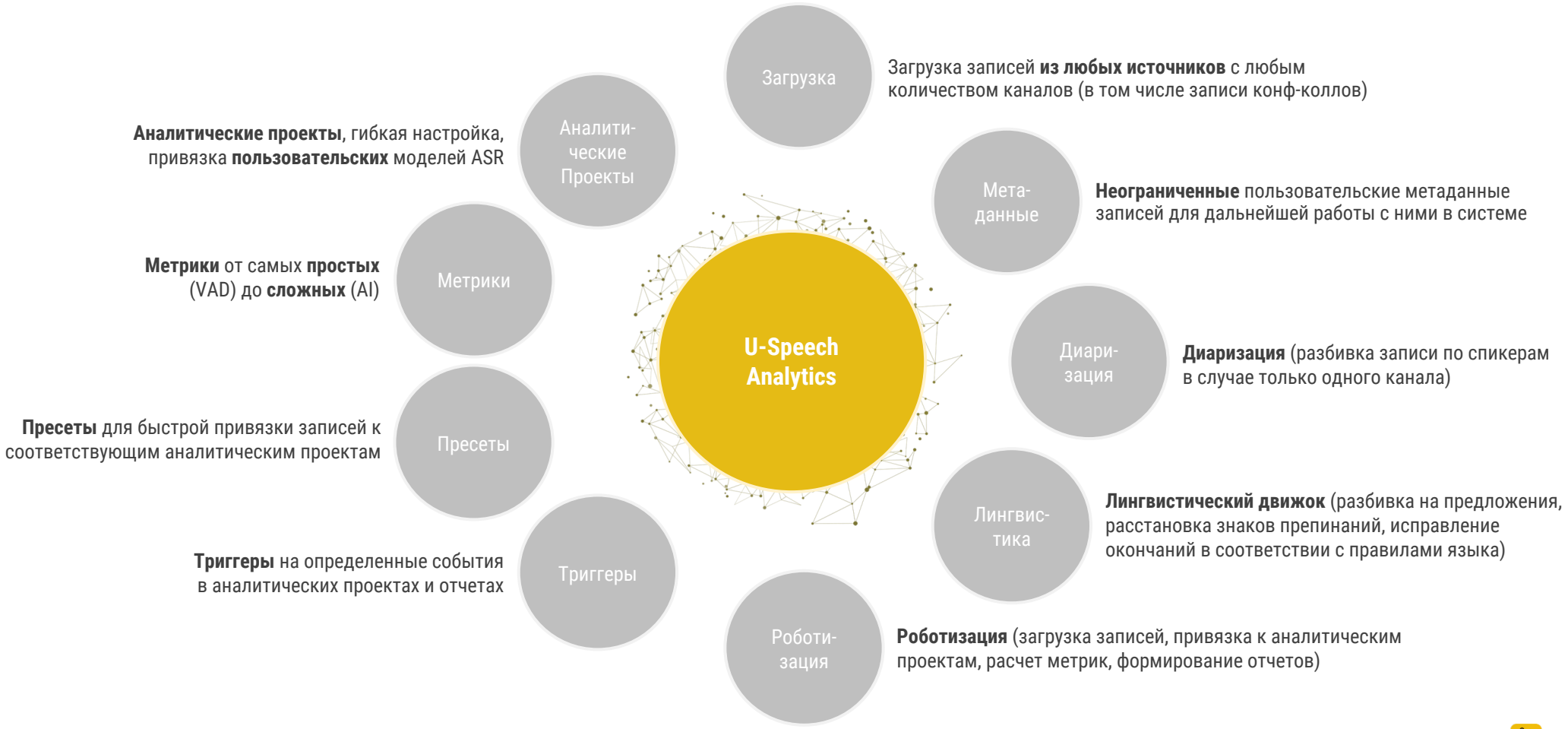
Коммерческий департамент

Служба технической поддержки

Коллекторские агентства

U-Speech Analytics

Функциональные возможности



Ожидаемый эффект от внедрения

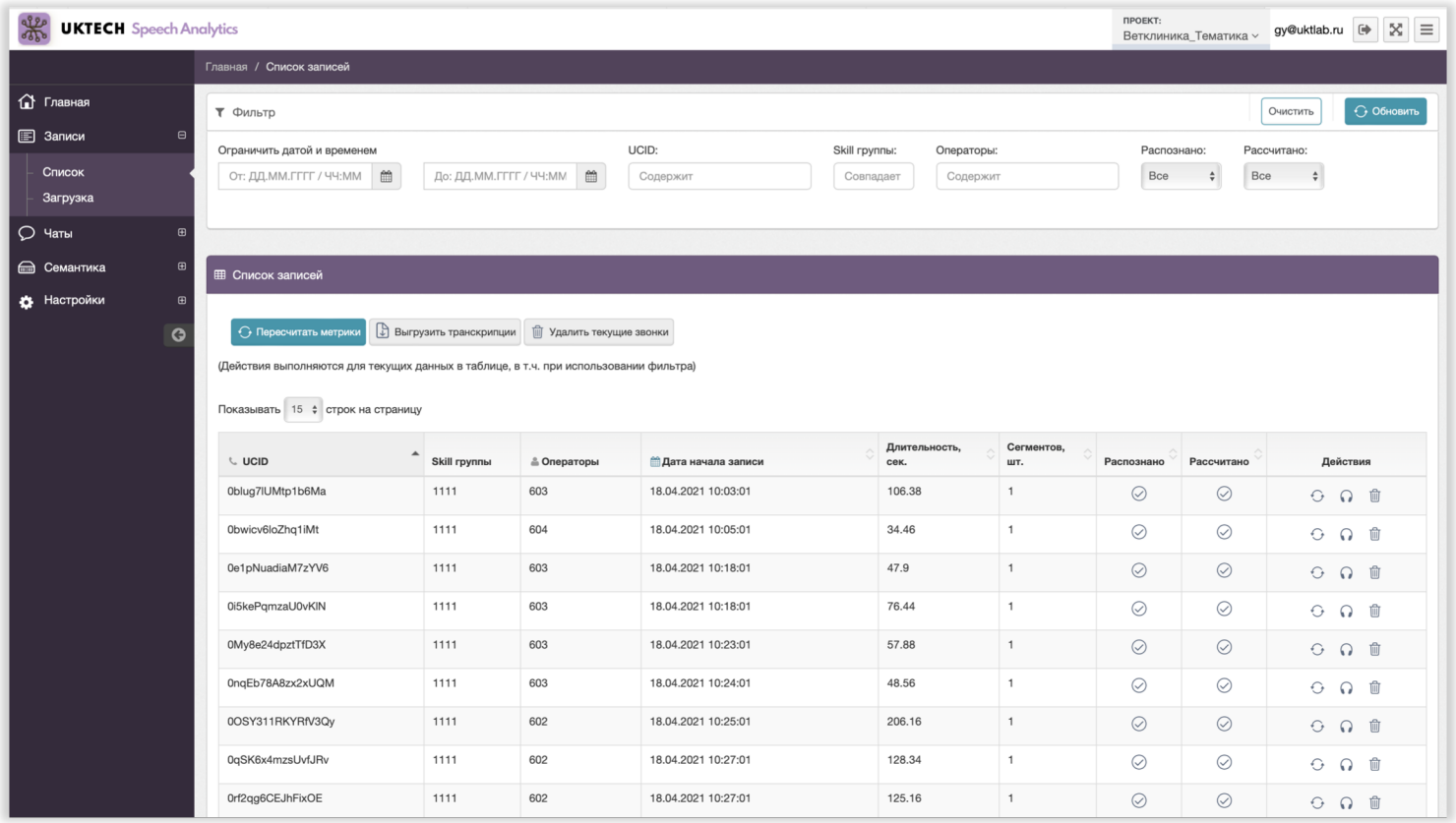
Прямой финансовый эффект

Рост конверсии от звонков входящего/исходящего телемаркетинга	**до 20%**
Сокращение повторных звонков	**2-3%**
Снижение оттока клиентов	**5-7%**
Экономия времени работы операторов на постобработку звонка	**10-15%**

Дополнительные возможности

- Выявления наиболее продающей модели взаимодействия
- Существенная экономия времени на прослушивание разговоров
- Снижение оттока клиентов за счет быстрого реагирования на проблемы
- Повышение мотивации операторов за счет 100% контроля KPI
- Возможность анализа продаж и маркетинга, что влечет за собой рост среднего чека
- Повышение операционной эффективности путем анализа причин повторных обращений
- Автоматическое проставления всех выявленных тематик диалога

Демонстрация продукта



Сценарий внедрения из облака

- **Регистрация клиента с выделением мощностей, соответствующих планируемым объемам**

  Создать инстанс в облаке #cloudMTS под клиента

- **Интеграция по выбранной схеме**

  Настройка загрузки файлов из файлообменника с правильным именем файла либо передача файла с помощью Rest API с метаданными

- **Настройка проекта (метрики) совместно с нашим аналитиком**

  Выбор из существующих словарей или добавление новых под требования заказчиков, настройка метрик по выбранным словарям, формирование скоринговых оценок

- **Обучение пользованию системы**

  Весь цикл от загрузки записей до выгрузки отчетов

- **Самостоятельное использование системы**

Ценообразование

Минимальный платеж (руб., без НДС)	Количество включенных минут	Стоимость минуты (руб., без НДС)	Расчетное количество* операторов/менеджеров
42 000	35 000	1,2	5-10
49 000	70 000	0,7	10-15
72 800	140 000	0,52	20-25
123 200	280 000	0,44	40-50

** из расчета 5940 минут в месяц на 1 оператора*

Запускаем?

Бесплатный пилотный проект:

- Работа в нашем облаке
- Небольшой объем записей
- Без интеграции – ручная загрузка файлов
- Ограниченный срок реализации

Контакты

Сайт	**www.uktlab.ru**
Почта	**kv@uktlab.ru**
Телефон / WhatsApp / Telegram	**+7 903 748 4726**

UKTECH LAB

Спасибо за внимание!